

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม



นางสาวสสิพรรณ นิลสงวนเดชะ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR) are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Burnout and Problem Coping Strategies among Employees of
The Government Pharmaceutical Organization

Miss Sasipat Ninsanguandecha



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Mental Health

Department of Psychiatry

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2015

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญ
ปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

โดย

นางสาวสสิพรรณ นิลสงวนเดชะ

สาขาวิชา

สุขภาพจิต

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ดร.ณภัทรวรรต บัวทอง

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะแพทยศาสตร์
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์สุทธิพงษ์ วัชรสินธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงรัศมี กัลยาศิริ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.ณภัทรวรรต บัวทอง)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(แพทย์หญิงมูทิตา พนาสถิตย์)

สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ : ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงาน
องค์การเภสัชกรรม (Burnout and Problem Coping Strategies among Employees of The
Government Pharmaceutical Organization) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ดร.ณภัทรรต บัวทอง,
145 หน้า.

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเกิดขึ้นกับการประกอบอาชีพที่มีความเครียด ส่งผลให้พนักงานหมด
กำลัง และขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการ
ทำงาน ระดับกลวิธีในการเผชิญปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทำการศึกษากับ
พนักงานองค์การเภสัชกรรม ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 360 คน กลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถาม 4
ส่วน ดังนี้ 1)แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป 2) แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3)แบบวัดความ
เหนื่อยหน่ายในการทำงาน 4)แบบวัดการเผชิญปัญหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใด
เวลาหนึ่ง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ Independent t-test One way
ANOVA และ Multiple Linear Regression

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ใน 3 มิติ ได้แก่ด้านความอ่อนล้าทาง
อารมณ์อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.70 ;ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.43) ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ใน
ระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.48 ;ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06) และด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
(ค่าเฉลี่ย 3.48 ;ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) เมื่อวิเคราะห์หลายตัวแปร พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อย
หน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ(หญิง) อายุ สภาพแวดล้อมใน
การทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ตำแหน่งงาน
(เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ(ด้านกระบวนการผลิต) และกลวิธีในการเผชิญปัญหา
แบบหลีกเลี่ยง ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่งงาน(เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง
เกี่ยวข้องกับด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ตำแหน่งงาน(เจ้าหน้าที่
วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) มีความสัมพันธ์กับด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการศึกษา นำไปเป็นประโยชน์ต่อแผนกทรัพยากรบุคคล ในการสร้างมาตรการพัฒนาวิธีการ
รับมือกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และส่งเสริมการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาเชิงบวก เพื่อป้องกันให้พนักงาน
มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

ภาควิชา จิตเวชศาสตร์

ลายมือชื่อนิติต

สาขาวิชา สุขภาพจิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ปีการศึกษา 2558

5774266930 : MAJOR MENTAL HEALTH

KEYWORDS: BURNOUT / PROBLEM COPING STRATEGIES

SASIPAT NINSANGUANDECHA: Burnout and Problem Coping Strategies among Employees of The Government Pharmaceutical Organization. ADVISOR: DR.NAPAKKAWAT BUATHONG, 145 pp.

Burnout is a type of occupational stress mostly, refers to problem of employees who are disengaged and demotivated in their jobs. The purposes of this study were to describe the level of job burnout, coping strategies and to determine factors related with burnout. 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 to demographic characteristics, environment at the working condition, Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) and problem coping strategy. This study is cross sectional descriptive study. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, independent *t*-test, one way ANOVA and multiple linear regression.

The findings revealed the level of burnout among participants in three dimensions which were low level of emotional exhaustion (Mean=2.70; SD=1.43), low level of cynicism (Mean=2.48; SD=1.06) and moderate level of reduced personal accomplishment (Mean=3.48; SD=0.50). In multivariate analysis, the statistically significant factors associated with emotional exhausted burnout were gender(female), age, environment working job responsibilities, environment working relationships, working position(the other professional staff), job performance(the production process) and avoidance coping strategies. Environment working job responsibilities, environment working relationships, working position(the other professional staff) and avoidance coping strategies were significantly associated with cynicism burnout. Also, working position(the other professional staff) was significantly associated with reduced personal accomplishment burnout.

This finding can be used for the department of human resource to develop new promotion programs in order to help employees to cope with job burnout and using positive coping strategies and promote the quality of life among the employees.

Department: Psychiatry

Student's Signature

Field of Study: Mental Health

Advisor's Signature

Academic Year: 2015

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ณภัทรวรรต บัวทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งให้ความกรุณา ให้แนวทาง ข้อคิดเห็น คำแนะนำ ให้กำลังใจ และรับฟังผู้วิจัยด้วยความเอาใจใส่ อย่างดียิ่งตลอดมา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิง รัศมีน กัลยาศิริ ผู้มอบความเมตตา เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้วิจัย และให้เกียรติมาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ แพทย์หญิงมุกิตา พนาสธิตย์ กรรมการสอบภายนอกมหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณนวลพรรณ ชื่นประโยชน์ อนุญาตให้ใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คุณดวงพร โรจนพรพันธ์ที่อนุญาตให้ใช้แบบวัดการเผชิญปัญหา และคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อนุญาตให้ใช้แบบสอบถามลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานของคุณบุญเอื้อ โจ้ว เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์ นพพร ชื่นกลิ่น ผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม ที่กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล ตลอดจนขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์การเภสัชกรรม ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณพนักงานองค์การเภสัชกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างมาก

ขอขอบพระคุณเจ้าของแบบสอบถาม และเจ้าของบทความวิจัยทุกท่าน สำหรับข้อมูลที่ได้มีการอ้างอิงถึงในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือขณะที่ศึกษา และทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณเพื่อน นิสิตปริญญาโท สาขาสุขภาพจิต รุ่นที่ 15 และเพื่อนร่วมงานแผนกมาตรฐานชีวิตวัย 2 ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และกำลังใจที่ดีเสมอมา จนวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา และสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด รวมถึงครู อาจารย์ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ผู้ให้ความสว่างทางปัญญา ผู้มีพระคุณทุกท่าน และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ให้โอกาสในการศึกษา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background and Rationale)	1
คำถามการวิจัย (Research Question).....	3
วัตถุประสงค์ในการวิจัย (Research objective)	3
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย (Key Word).....	4
ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption).....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย (Expected Benefit and Application).....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)	6
บทที่ 2	7
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	33
ข้อมูลองค์การเภสัชกรรม.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3	49
วิธีดำเนินการวิจัย	49

รูปแบบการวิจัย	49
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4	59
ผลการวิจัย	59
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่ามัธยฐานและพิสัยควอไทล์.....	61
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายใน การทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสุขภาพ ด้วยสถิติ Independent <i>t</i> -test, การ วิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน ด้วยสถิติ One way ANOVA และการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Hochberg, Gabriel หรือ Games- Howell).....	72
ส่วนที่ 3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยต่างๆ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Corralation).....	88
ส่วนที่ 4 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม	94
บทที่ 5	102
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
สรุปผลการวิจัย.....	102
การอภิปรายผล	109
ข้อเสนอแนะ	115
รายการอ้างอิง	117
ภาคผนวก.....	124

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ 145



สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของปัจจัยเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา รายได้ ทั้งหมด จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ของกลุ่มตัวอย่าง	61
ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามพฤติกรรมสุขภาพ และโรคประจำตัว.....	64
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (จากจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้าน) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานรายด้านและภาพรวม	66
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเผชิญปัญหาในรูปแบบต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน	67
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานในรายด้าน และจำแนกตามข้อคำถามในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง	69
ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์กับข้อมูลทั่วไป	72
ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่า..	78
ตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพกับข้อมูลทั่วไป	83
ตารางที่ 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กับปัจจัยต่างๆ โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation	88
ตารางที่ 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นกับปัจจัยต่างๆ โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation ...	90
ตารางที่ 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ กับปัจจัยต่างๆ โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation.....	92
ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ของค่าคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation	93
ตารางที่ 13 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยกลวิธี	

ในการเผชิญปัญหา เข้าสมการการวิเคราะห์ทางสถิติที่ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยใช้วิธี
Stepwise95

ตารางที่ 14 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น
ซึ่งใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ปัจจัยกลวิธีในการเผชิญปัญหา เข้าสมการการวิเคราะห์ทางสถิติที่ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน
โดยใช้วิธี Stepwise98

ตารางที่ 15 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ ซึ่งใช้
ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัย
กลวิธีในการเผชิญปัญหา เข้าสมการการวิเคราะห์ทางสถิติที่ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยใช้วิธี
Stepwise 101

ตารางที่ 16 สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 108



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background and Rationale)

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ เริ่มเห็นความสำคัญในเรื่องสุขภาพอนามัย ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน ตระหนักถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อการมีสุขภาพที่ดี และการปรับเปลี่ยนลักษณะ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลให้มีความสุขในการทำงานและต่อการปฏิบัติงานที่ดี ลดอัตราการลา การขาดงาน เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดที่องค์กรจะได้รับ ดังนั้นพนักงานถือเป็นทรัพยากรหลักที่ทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยพนักงานที่ดีจะต้องมีสุขภาพแข็งแรง ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ขยันอดทน สามารถควบคุมงาน มีความรับผิดชอบหน้าที่ มีทัศนคติที่ดี มีกำลังใจในการพัฒนาความสามารถ และประสิทธิภาพของตนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ต่อไปท่ามกลางการแข่งขัน การมีคู่แข่งทาง ธุรกิจที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นให้ประสบความสำเร็จได้ เพราะฉะนั้นพนักงานถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการเพิ่มขีดความสามารถด้านการผลิต และความทันสมัยของผลผลิต อย่างไรก็ตามการศึกษา ค้นคว้า วิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการมีระบบควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่เข้มงวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีจำนวนพนักงานอยู่อย่างจำกัด อาจส่งผลให้พนักงานจะมีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เกิดความกดดัน ต้องเร่งรีบกับงาน ต้องทำงานแข่งกับเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานที่ทันกับความต้องการของตลาด นอกจากนี้ยังมีปัจจัยทางจิตสังคมอื่นๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน จนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

วงการวิจัยด้านอุตสาหกรรมและองค์กร มีการศึกษาถึงเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) ของพนักงาน ตั้งแต่ปลายค.ศ.1970 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ถือเป็นองค์ประกอบที่เด่นชัดมากต่อการแสดงถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน⁽¹⁾ ซึ่งเป็นอาการที่เกิดจากความเหนื่อย ท้อแท้ รู้สึกคับข้องใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ มาก จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานลดลง ดังนั้นทางองค์กรควรให้ความสำคัญด้านการจัดการทรัพยากร มนุษย์อย่างยิ่ง เพราะอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ทำให้องค์กรดำเนินต่อไปอย่างไม่มี ประสิทธิภาพได้⁽²⁾

ในการวิจัยนี้ได้ศึกษาตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากแนวคิด Maslach & Leiter, 1997⁽³⁾ ให้ความหมายว่า เป็นอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ มีทัศนคติในด้านลบต่อผู้อื่น ต่องาน และต่อตนเอง เป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ และพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อการทำงานกับงานที่มีความเครียด กดดัน เร่งรีบ จนไม่สามารถปรับตัวหรือเผชิญกับปัญหาเหล่านั้นได้ โดยมีสาเหตุมาจาก

การทำงานหนัก การขาดการควบคุม การไม่ได้รับรางวัลในงาน การขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น การขาดความยุติธรรม และความขัดแย้งในค่านิยมของงาน หรือองค์กรที่ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ และความอ่อนล้าทางอารมณ์ก็ยังมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานอีกด้วย ดังนั้นกลวิธีในการเผชิญปัญหาก็คือเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยกลวิธีในการเผชิญปัญหาเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ขึ้นกับความเครียดจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จากการใช้ความคิดในการประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัญหา แล้วเกิดการตอบสนองออกมาทางอารมณ์และร่างกาย ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาความอดทนในการเผชิญปัญหาให้มากขึ้น จึงนำเอากลวิธีในการเผชิญปัญหามาเป็นตัวเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้พนักงานสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม เป็นการเอาความคิดมาประเมินเหตุการณ์ แล้วตอบสนองทางอารมณ์และร่างกาย เพื่อปรับภาวะสมดุลให้กับตนเอง

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) เป็นความเหนื่อยของร่างกาย รวมกับความเหนื่อยของจิตใจที่เป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์⁽⁴⁾ หรือเป็นอาการที่แสดงออกมาในด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ จิตใจ ที่เป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานเป็นเวลานาน จนไม่สามารถขจัด หรือปรับตัวให้เผชิญกับสิ่งนั้นได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้ายมากขึ้น ไม่กระตือรือร้น รู้สึกทางลบต่องาน ความไม่พอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี⁽⁵⁾ ดังนั้นบุคคลที่มีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย จิตใจ ทักษะ และพฤติกรรม เช่น รู้สึกร่างกายเหนื่อยล้า หงุดหงิด เบื่อหน่าย และโกรธง่าย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้อาจนำไปสู่ปัญหาชีวิต ปัญหาครอบครัว ปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการสูบบุหรี่ ดื่มสุรา และเสพยาเสพติดได้อีกด้วย⁽⁶⁾ โดยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเริ่มจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และนำไปสู่ความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้ล้วนเกิดขึ้นจากความกดดัน ความรับผิดชอบที่มากขึ้น ความขัดแย้งส่วนตัว และการขาดแคลนทรัพยากรในการทำงาน ที่มีสาเหตุจากการควบคุม จัดการ การสนับสนุนของสังคม การใช้ทักษะ การเป็นตัวของตัวเอง และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งภาวะเหนื่อยหน่ายนี้จะแสดงออกทางพฤติกรรมได้หลายลักษณะเช่น การขาดความรู้สึกรู้สึกเห็นใจผู้อื่น ขาดการเป็นมิตรขัดแย้งกับผู้อื่นตลอด และขาดแรงจูงใจในการทำงาน และมาจากพวกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่พวกเขาอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนชั่วโมงในการทำงาน และปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน ความสามารถในการเชิงวิชาชีพของตนเอง และระบบบริหารภายในองค์กร ส่งผลให้ขาดความกระตือรือร้น ไม่สนใจในงาน เริ่มขาดงาน⁽⁷⁾ หรืออาจเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เมื่อ

บุคคลประสบปัญหาอาจเลือกใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยทางภาวะสุขภาพและพลังกำลังของแต่ละบุคคล ความเชื่อทางบวก และทักษะในการแก้ปัญหา การใช้ความคิดในการประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัญหา การปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น^(8, 9)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นการศึกษากับกลุ่มอาชีพที่เน้นการให้บริการ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ตำรวจ เป็นต้น⁽¹⁰⁾ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหา กับพนักงานองค์การเภสัชกรรม ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่หลากหลาย มีความรับผิดชอบ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร กับแผนกทรัพยากรบุคคล ในการสร้างมาตรการ และพัฒนาวิธีการรับมือกับภาวะเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยส่งเสริมการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาเชิงบวก เพื่อป้องกันให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน สามารถดำรงชีวิตต่อไปอย่างมีความสุข

คำถามการวิจัย (Research Question)

1. ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรมเป็นอย่างไร
2. กลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรมเป็นอย่างไร
3. ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
4. ปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

วัตถุประสงค์ในการวิจัย (Research objective)

1. เพื่อศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม
2. เพื่อศึกษากลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม
4. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย (Key Word)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) หมายถึง อาการที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ หรือการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานติดต่อกันมานาน อาจก่อให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า รู้สึกท้อแท้ จนถึงการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน⁽²⁾ ดังนี้

- ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือ ความรู้สึกอ่อนล้าจากการทำงานมากเกินไป จนหมดกำลัง หมดพลังในการทำงาน จนเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า
- การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Cynicism) คือ การเกิดความรู้สึกในด้านลบต่อผู้อื่น ต่องานโดยรวมของตนที่ต้องรับผิดชอบ เริ่มรู้สึกเห็นแก่ตัว มีการมองผู้อื่นเหมือนสิ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจ ไม่สุภาพอ่อนโยน โดยเกิดขึ้นต่อจากความอ่อนล้าทางอารมณ์
- ความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ (Reduced Personal Accomplishment) คือการเกิดความรู้สึกในด้านลบต่อตัวเอง ว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความสามารถ จนไม่สามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย หรือในวิชาชีพของตน และไม่สามารถเผชิญกับภาระงานเหล่านั้นได้

กลวิธีในการเผชิญปัญหา (Problem Coping Strategies) หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ที่มีการแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรม เริ่มจากการใช้ความคิดในการประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัญหา แล้วเกิดการตอบสนองทางอารมณ์และร่างกาย เพื่อปรับภาวะสมดุลให้กับตัวเอง ซึ่งการเผชิญปัญหา จะแสดงออกมา 3 รูปแบบ⁽⁹⁾ ดังนี้

- การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focus Coping) เป็นความพยายามลงมือแก้ปัญหาที่เป็นการจัดการโดยตรงกับปัญหา
- การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) เป็นความพยายามจัดการกับปัญหา ที่อาศัยจากทรัพยากรต่างๆที่ประกอบด้วย การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อการแก้ปัญหา และเพื่อเป็นกำลังใจ
- การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) การไม่สามารถเผชิญกับปัญหา โดยใช้การหลีกเลี่ยงปัญหา

พนักงานองค์การเภสัชกรรม หมายถึง พนักงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆภายในองค์การเภสัชกรรม จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่คอยดูแล ควบคุมราคา ยา รวมทั้งคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆทันต่อการรักษาของประชาชน โดยมีหลักการปฏิบัติงาน และกระบวนการผลิตตามหลักมาตรฐานการผลิตที่ดี GMP / PIC/S (Good

Manufacturing Practices) ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยพนักงานต้องผ่านการอบรม หรือได้รับการสอนงานก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง และต้องมีการลงบันทึกรับรองการสอนเป็นหลักฐานในระบบ OJT (On the Job Training) ทุกครั้ง

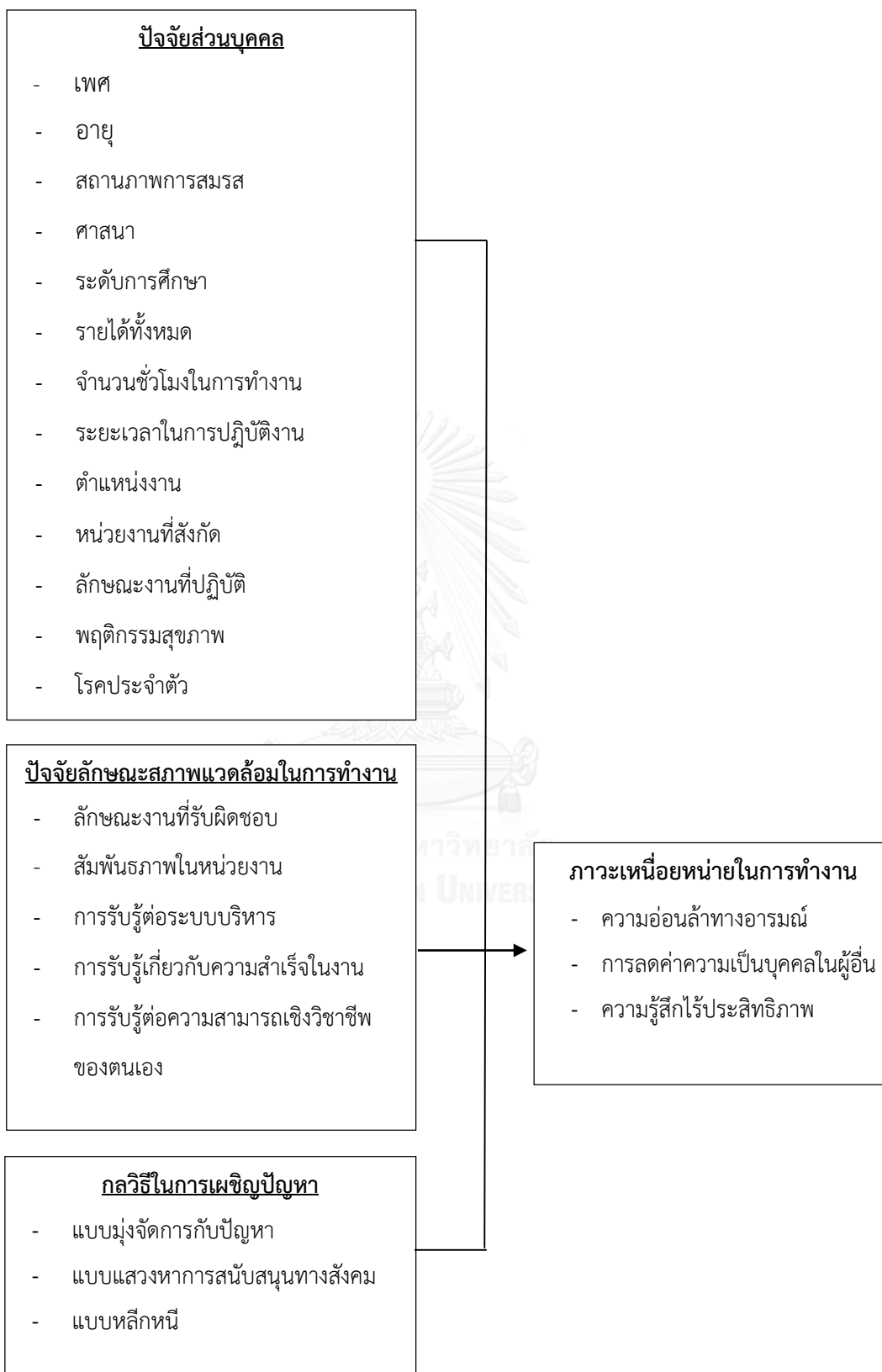
ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption)

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ซึ่งในที่นี้ศึกษาเฉพาะพนักงานองค์การเภสัชกรรมในระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น เนื่องจากข้อมูลด้านเศรษฐกิจสถานะในการทำงานอาจมีความแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย (Expected Benefit and Application)

1. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น และเข้าใจถึงกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
2. นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ดูแล และป้องกันการเกิดปัญหาสุขภาพจิต ในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้กับพนักงาน
3. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร หรือแผนกทรัพยากรบุคคล นำไปวางแผนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน สร้างมาตรการ หรือให้ความรู้วิธีการเผชิญกับปัญหาที่เหมาะสม เพื่อพนักงานสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงาน เมื่อมีอุปสรรคเกิดขึ้นได้ และตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กลวิธีในการเผชิญปัญหา ความสัมพันธ์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทำการศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. ข้อมูลองค์การเภสัชกรรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เมื่อปี ค.ศ. 1970 Freudenberger จิตแพทย์ชาวเยอรมันได้ทำการศึกษาประสบการณ์การทำงานของตนเองและเพื่อน ถึงกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่า เกิดจากการทำงานที่หนักเป็นประจำ เป็นระยะเวลานาน มีเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอ จึงเกิดความเมื่อยล้า หดพลงลงเรื่อยๆจนขาดแรงจูงใจ รวมทั้งมีอาการด้านร่างกายและจิตใจในเวลาต่อมา เรียกว่า กลุ่มอาการเหนื่อยหน่าย และปี ค.ศ. 1974 ทำการศึกษาเพิ่มเติมจากเหตุการณ์ที่พบถึงรายละเอียดต่างๆที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายจนเป็นที่รู้จัก ต่อมา Maslach ก็พบความเหนื่อยหน่ายจากความเครียดในการทำงาน โดยศึกษาร่วมกับเพื่อนร่วมงานถึงแนวคิดของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานจนได้เผยแพร่ในวารสาร และเป็นที่ยอมรับ⁽¹⁾

1.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout)

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เป็นภาวะที่มีความซับซ้อนของการมีสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด และมีปัจจัยอื่นๆร่วม โดยมีแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานดังนี้

Maslach and Leiter⁽³⁾ ให้ความหมายความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนเพลีย เหนื่อยล้าทางอารมณ์ จิตใจ หดท้อถ่วง ส่งผลให้ตนเองรู้สึกด้อยค่า เกิดทัศนคติ

ในทางลบต่อตนเองและงาน หรือเป็นการตอบสนองต่อการทำงานที่มีความเครียด กัดดัน เร่งรีบจากการทำงาน จนไม่สามารถปรับตัวหรือเผชิญกับความเครียดนั้นได้

Muldary⁽¹²⁾ ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นปรากฏการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความเสื่อมโทรม ที่แสดงออกมาในกลุ่มอาการที่มีความรู้สึกอ่อนล้าทางด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ที่มาจากการทำงานที่มากเกินไปจนทำให้เกิดความเครียด ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่น้อยลง

กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์⁽¹³⁾ ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่าเป็นกลุ่มอาการทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ที่เกิดกับบุคคลที่ทำงาน โดยความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นความรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง หหมดกำลังใจในการทำงานจนถึงการดำรงชีวิตในแต่ละวัน ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคล เป็นความรู้สึกและทัศนคติเชิงลบที่มีต่อผู้อื่นและต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ ส่วนความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล และทัศนคติเชิงลบต่อการเห็นคุณค่าในตัวเองต่ำ

สิระยา สัมมาวาจ⁽¹⁴⁾ กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายจะแสดงออกมาในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ที่ตอบสนองความเครียดที่เป็นมาระยะยาวจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นวลอนงค์ ศรีธัญรัตน์⁽¹⁵⁾ เสนอแนวคิด ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นเป็นการตอบสนองต่อภาวะเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่แสดงอาการออกมาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ จนเกิดการสูญเสียการควบคุมตัวเอง ไม่รู้สึกผูกพันกับสิ่งต่างๆ ที่ทำ และขาดประสิทธิภาพในการปรับตัว⁽¹⁶⁾

1.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะส่งผลต่อสุขภาพด้านร่างกาย และจิตใจของพนักงาน รวมทั้งความเครียดภายในจิตใจ วิตกกังวล เกิดความไม่มั่นใจในตนเอง การลดค่าในตัวเอง ส่วนด้านสุขภาพ เป็นอาการปวดศีรษะ ปวดท้อง นอนไม่หลับ สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้อยลง การทุ่มเทต่องานที่ลดลง และส่งผลกระทบต่อตัวเอง และต่อองค์กรอีกด้วย

- Maslach, Schaufeli and Leiter (2001)⁽¹⁷⁾ กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะนำไปสู่การลดประสิทธิภาพในงานลง และการปฏิบัติงานก็ลดลงด้วย ส่วนบุคคลที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะส่งผลเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงาน เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่น และทำให้งานที่รับมอบหมายไม่ประสบความสำเร็จ

- Leiter and Maslach (1998) (อ้างอิงใน นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554 น.11)⁽²⁾ กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเกิดขึ้นก่อน แล้วไปสู่การ

เพิ่มของการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น สุดท้ายจะเข้าสู่การลดความสำเร็จในบุคคล ที่ไม่สามารถคาดการณ์การเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากปัจจัยบุคคลได้ ทั้งเพศ เชื้อชาติ หรือสถานภาพ เพราะยังไม่มีงานวิจัยมารองรับ แต่คนที่มีความสุขสภาพทางจิตใจที่ดี เป็นผู้ใหญ่ที่รับแรงกดดันจากงาน มีความสามารถในการร่วมทำงานกับผู้อื่นได้ดีกว่า ยังพบว่าความกดดันจากงาน การขาดแคลนทรัพยากรในการทำงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยความเครียดจากงานที่มีสาเหตุจากงานหนัก และความขัดแย้งส่วนตัว และการขาดแคลนทรัพยากรในการทำงานเป็นผลจากการควบคุม จัดการ การสนับสนุนของสังคม การใช้ทักษะ การเป็นตัวของตัวเอง และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

- Maslach and Jackson (1981)⁽¹⁸⁾ แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นความรู้สึกเหนื่อยทางอารมณ์ จากงานหนัก และการเกิดความขัดแย้งในที่ทำงาน โดยความรู้สึกนี้ถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความเครียดในบุคคลด้านการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นความรู้สึกในทางลบที่มีต่อบุคคลอื่นจากงานหนัก เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและป้องกันตัวเองนับเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

3. การลดความสำเร็จในบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) เป็นการลดลงของความรู้สึกแข่งขัน รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ลดลง ทำให้เกิดความรู้สึกหดหู่ ความสามารถในการรับมือกับความกดดันในงานก็ลดลง และยิ่งรุนแรงมากขึ้นเมื่อหมดโอกาส ขาดการสนับสนุนจากสังคม โดยการลดความสำเร็จในบุคคลถือเป็นองค์ประกอบของการประเมินตนเองในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

- แนวคิดของ Kim, Shin & Swanger (2009)⁽¹⁹⁾ เสนอไว้ว่า

1. ความอ่อนล้า (Exhaustion) เป็นอาการเหนื่อยล้าทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจที่ไม่จำเป็นว่าต้นเหตุเกิดจากบุคคลอื่นๆโดยตรง แต่สันนิษฐานว่า เป็นภาวะแรกที่เป็นตัวกระตุ้นระดับสูง มีองค์ประกอบของบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานที่ซ้ำซาก อยู่กับงานจำนวนมาก ซึ่งมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Cynicism) เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าบุคคลหนึ่งกำลังแยกตัวออกจากงานที่กำลังทำ มีทัศนคติเชิงลบกับงาน กับเพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นๆอีกด้วย

3. ความเชื่อมั่นในความสามารถทางวิชาชีพของตน (Professional Efficacy) คือ การขาดงาน หรือการลดความเชื่อมั่นของตนทางด้านอาชีพ ที่มีลักษณะความเชื่อมั่นต่อตนเองต่ำ มักจะไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน จนกลายเป็นไร้ความสามารถในที่สุด

องค์ประกอบทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมา พัฒนาจากมาตรวัด MBI-General Survey (MBI-GS) ที่สามารถวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งสามมิติกับบุคคลทั่วไปในหลายๆอาชีพให้กว้างขึ้นจาก Maslach's Burnout Inventory โดยองค์ประกอบทั้งสามประการที่เป็นมุมมองความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่า เป็นอาการของโรคในหลายๆมิติ และต่างก็มีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน ซึ่งชี้ให้เห็นถึงระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีระดับที่แตกต่างกัน

ระดับที่ 1 เป็นผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับต่ำ จะมีคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นต่ำ แต่คะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลจะสูง และเกิดอาการช่วงเวลานิ่งๆ แสดงอาการเพียงเล็กน้อยออกมา โดยสามารถแก้ไขด้วยการพักผ่อน หลับตา หรือหยุดทำงานชั่วขณะหนึ่ง

ระดับที่ 2 ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับปานกลาง จะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้านอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งอาการที่แสดงออกมานานกว่าระดับแรก

ระดับที่ 3 ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง จะมีคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นสูง แต่มีคะแนนความเชื่อมั่นในความสามารถทางวิชาชีพของตนต่ำ อาการจะแสดงออกมาต่อเนื่องจากระดับที่ 2 เริ่มมีปัญหาสุขภาพทางกาย และใจร่วมด้วย ถ้าบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับที่ 3 จะไม่สามารถเปลี่ยนกลับสู่ภาวะปกติได้อีก⁽¹⁴⁾

- แนวความคิดของ Lazarus and Folkman (1982)⁽²⁰⁾ พูดถึงความเครียดที่เกิดขึ้นภายในจิตใจว่า เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม บุคคลจะเป็นผู้ประเมินในสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น และต้องปรับตัวเองให้สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้นได้ด้วยการเผชิญปัญหา (Coping) ที่เป็นการเผชิญปัญหาเพื่อควบคุมอารมณ์เครียด รักษาความสมดุลทางจิตใจ โดยการลดความดันทางอารมณ์โดยตรง⁽²¹⁾ ใช้สุขภาพและพลังงานของตนเอง หรือจากความเชื่อในบางอย่าง เช่น ความเชื่อทางศาสนาที่เป็นการให้กำลังใจ และจากความเชื่อมั่นตนเองในการแก้ปัญหา หาข้อมูล ระบุปัญหา วางแผน ตลอดจนเลือกแนวทางไปใช้ให้เหมาะสม⁽²²⁾

ดังนั้นกระบวนการการเกิดความเหนื่อยหน่ายที่เป็นการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดจากการไม่สมดุลของความต้องการด้านสิ่งแวดล้อมกับความสามารถส่วนบุคคลต่อปริมาณงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน จนปรับตัวไม่ได้ ส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจได้

1.3 สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน⁽³⁾ เกิดจากการทำงานหนัก (Work Overload) มีปริมาณงานมาก และงานมีความซับซ้อน การขาดการควบคุม (Lack of Control) ต่อสถานการณ์หรือการทำงานของตนที่ไม่สามารถควบคุมระบบงาน ไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การไม่ได้รับรางวัลในงาน (Insufficient Reward) การขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Breakdown in Community) การขาดความยุติธรรม (Absence of Fairness) ที่เป็นความเชื่อใจ การติดต่อสื่อสาร การเคารพกันและกัน และความขัดแย้งในค่านิยม (Conflicting Values) ต่อบริษัทแผนการบริหารงานขององค์กร จนเกิดความคับข้องใจที่ต้องทำในสิ่งที่ขัดกับความรู้สึกตนเองเกิดการไม่ซื่อสัตย์⁽²³⁾ ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สามารถแบ่งสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 ประการ⁽²⁴⁾ คือ

1. เป็นความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจากตัวเอง โดยไม่เกี่ยวข้องกับงาน

1.1 เพศ สามารถเกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของแต่ละบุคคล ที่มีผลต่อการเกิดความรู้สึกในด้านอารมณ์ เกิดข้อแค้น รู้สึกหมดกำลังใจ และเกิดความขัดแย้งในบทบาท ที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้⁽²⁵⁾

1.2 อายุ “อาวุโสกว่าย่อมฉลาดกว่า” คนที่มีอายุมาก จะสะท้อนถึงประสบการณ์ที่มากเช่นกัน ทำให้มีมุมมองชีวิตได้ไกล ลงลึก และมีวุฒิภาวะมากขึ้น

1.3 ประสบการณ์ ไม่ว่าจะเป็ประสบการณ์ชีวิต หรือประสบการณ์ในการทำงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ร่วมกับมีอายุน้อย เจอสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและระบบการทำงานที่แปลกใหม่ ก็ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า เพราะบุคคลเหล่านี้สามารถปรับตัวต่อความตึงเครียดจากการทำงานได้

1.4 บุคลิกภาพ⁽²⁴⁾ ถือเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจะประกอบด้วย

1.4.1 บุคคลที่อ่อนแอ ไม่สามารถทำอะไรด้วยตนเอง เกิดอาการกลัวเมื่อต้องเจอกับสิ่งที่ยากหรือแปลกใหม่ ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลข้างเคียงตลอด และชอบทำงานตามคำสั่ง จะมีโอกาสเสี่ยงสูงในการเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์

1.4.2 ลักษณะของบุคคลที่ความเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย เป็นคนที่ไม่ค่อยอดทนอดกลั้น มีอารมณ์โกรธเป็นประจำ เป็นคนดื้อรั้น ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ

มักเกิดความรู้สึกคับข้องใจ อึดอัดกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคล และอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้

1.4.3 บุคคลที่ไม่มีความเชื่อมั่น มั่นใจในตนเอง จิตใจหวั่นไหวง่าย ชอบทำงานตามคำสั่ง มักจะเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้สึกยากต่อการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ⁽¹⁶⁾

2. เป็นความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เป็นงานที่หนัก หรือปริมาณงานมากเกินไป

2.2 สัมพันธภาพในหน่วยงาน เกิดความขัดแย้ง ไม่เข้าใจกัน

2.3 การรับรู้ต่อระบบบริหาร ที่มีระบบการบริหารไม่ดี

2.4 การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

2.5 สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ที่ขาดการพัฒนา ดูแลภายในหน่วยงาน

สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และประสิทธิภาพขององค์กรหรือจากความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่หนัก ทำงานนั้นซ้ำๆ งานที่มีความกดดันสูง ความเครียดจึงเป็นภาวะอย่างหนึ่งที่ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล แล้วเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่มากุคาม มากกระทำ มากกดดัน รวมทั้งมาขัดขวางการทำงาน เมื่อบุคคลใดที่มีความเครียดเกิดขึ้น ล้วนมีการตอบสนองออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัว และพื้นฐานด้านจิตใจของแต่ละบุคคล

Janis (1952)⁽²⁶⁾ แบ่งความเครียด ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้นๆ เพียง 5 นาที หรือเป็นชั่วโมงเท่านั้น เช่น การจราจรติดขัดเป็นเวลานานๆตอนที่เดินทางไปทำงาน
2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) ความเครียดระดับนี้จะรุนแรงกว่าระดับแรก โดยเพิ่มจากชั่วโมง เป็นทั้งวันที่ต้องเผชิญกับความเครียด เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน
3. ความเครียดระดับสูง (Severe stress) เป็นระดับที่เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นแล้วจะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปีก็ได้ โดยขึ้นกับสาเหตุที่ก่อความเครียดที่มีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียของรัก หรือบุคคลที่รัก เจ็บป่วยขั้นรุนแรง เป็นต้น

โดยสามารถจำแนกความเครียดตามความรุนแรง ซึ่งอาการที่แสดงออกมาเป็นภาวะของการปรับตัวสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ⁽¹⁶⁾ ดังนี้

1. ระยะสัญญาณอันตราย ร่างกายมีการเตรียมพร้อมที่จะเกิดปฏิกิริยาตอบโต้ทันทีต่อความเครียดที่เกิดขึ้น
2. ระยะต่อต้าน เป็นระยะที่ต้องปรับตัวอย่างมาก ที่จะต่อสู้กับความเครียด โดยจะมีการแสดงออกมาทั้งร่างกาย จิตใจ เช่น การร้องไห้อย่างหนัก จนไม่รับประทานอาหาร นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นต้น
3. ระยะหมดแรง เมื่อเกิดความเครียดอย่างรุนแรงขึ้นพร้อมๆกันหลายชนิด จนบุคคลที่พบเจอไม่สามารถปรับตัวได้อีกต่อไป หมดเรี่ยวแรง ร่างกายจะอ่อนแรงลง จนในที่สุดเกิดอันตรายต่อชีวิต ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในช่วงระยะสุดท้ายที่เกิดขึ้น มาจากภาวะเครียดกดดันที่เกินจะรับไหว ไม่สามารถสู้ต่อไปได้

3.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล⁽²⁷⁾

1.1 บุคลิกภาพ จากปัจจัยภายในที่อาจทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นจะเป็นบุคลิกภาพที่ดูอ่อนแอไม่แข็งแรง ไม่มีความมั่นใจในตนเอง ต้องอาศัยผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา ถือเป็นคนที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง เป็นผู้ที่ไม่อดทน มีความวิตกกังวลเมื่อต้องเจอกับอุปสรรคในการทำงาน จะส่งผลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เกิดผลเสียด้านความรู้สึกเชิงลบกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้การมีความเชื่อในอำนาจของตนทั้งภายในและภายนอก เช่น มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง สามารถควบคุม จัดการกับสิ่งต่างๆได้เอง ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อมั่นภายนอกสูง มักคาดหวังที่จะพึ่งพิงสิ่งแวดล้อมรอบๆตัว หรือพึ่งโชคชะตา แต่เมื่อเกิดการผิดหวังจะรู้สึกล้มเหลว เศร้าใจ ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายกับงานขึ้นได้ และยังมีบุคลิกภาพอีกหลากหลาย ทั้งบุคลิกภาพแบบยึดคติยึดทำ แบบก้าวร้าวในใจ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยบุคลิกภาพส่วนตนที่เป็นลักษณะเฉพาะที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะแสดงอาการคือร้อน ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ คาดหวังสูง จิตใจอ่อนไหวง่าย ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดความเครียด กดดัน วิตกกังวล ที่เป็นอาการในการปรับตัวที่มี 3 ระยะ ระยะแรกจะใช้เวลาเดือนเดียว การมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป ระยะเกิดความรู้สึกต่อต้าน และระยะสุดท้าย เป็นระยะเหนื่อยหน่ายขั้นรุนแรง จนไม่สามารถลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นได้ เป็นผลมาจากกลไกการปรับตัว การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อป้องกันตนเอง

1.2 อายุ คือตัวแปรที่สำคัญเป็นเงื่อนไขภายในบุคคลต่อการตอบสนองสิ่งต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียด⁽²⁷⁾ และสะท้อนประสบการณ์การทำงานของบุคคลในชีวิตส่วนตัวและชีวิตในการทำงาน โดยผู้ที่มีอายุมาก จะมีประสบการณ์กับบุคคลหลากหลายประเภท ทำให้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น รู้จักการใช้ชีวิตให้มีความสุข สุขุมรอบคอบ มองอนาคตได้กว้างไกล ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น มีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า⁽²⁸⁾

1.3 สถานภาพสมรส สัมพันธภาพในครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ สาเหตุมาจากบรรยากาศในครอบครัว ถ้าบรรยากาศเต็มไปด้วยความอบอุ่น มีสัมพันธภาพที่ดี เข้าใจกันและกัน และสมาชิกคนอื่นๆในครอบครัวมีส่วนช่วยเหลือในการให้คำปรึกษาแก่กันเมื่อเกิดปัญหาขึ้น รวมถึงผู้ที่สมรสจะไม่ยึดติดกับงาน ทุ่มเทให้กับครอบครัว การแสวงหาความก้าวหน้าในงานจะลดลง⁽²¹⁾ เพราะฉะนั้นผู้ที่สมรสแล้ว อาจมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด

1.4 ภาวะครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคคลอย่างมาก เพราะความเครียดเหล่านั้น ถ้าไม่ได้รับการแก้ไขก่อน หรือทัน จะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้ การที่บุคคลต้องรับผิดชอบครอบครัว ทั้งในด้านการดูแลและการเลี้ยงดูบุตร การให้เวลากับครอบครัว ตลอดจนการดูแลบิดา-มารดาที่มีอายุมาก ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และเกิดภาวะเครียดจากการทำงานได้ง่ายกว่า

1.5 สัมพันธภาพในครอบครัว นับว่าครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญมาก ต้องสร้างความอบอุ่น ความรัก ให้ภูมิคุ้มกันมนุษย์ ซึ่งครอบครัวดีจะช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กันและกันได้ ตามหลักที่ว่า ถ้าสถาบันครอบครัวมีความเข้มแข็ง และคนในครอบครัวทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จะมีบรรยากาศภายในอบอุ่น ห่วงดีต่อกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าครอบครัวไม่แข็งแรง สมาชิกในครอบครัวขาดสัมพันธภาพที่ดีแก่กัน บุคคลเหล่านั้นก็จะไม่ได้รับแรงสนับสนุนจากครอบครัว ขาดที่ปรึกษา ไม่มีคนคอยช่วยเหลือ ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดแล้วนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายต่อการทำงาน

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ช่วงแรกของการทำงานที่เป็นช่วงเวลา 1-5 ปี จะพบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สูงกว่าคนที่มีความยาว 5 ปีขึ้นไป ด้วยวิวัฒนาการและประสบการณ์ที่มาก ทำให้ปรับตัวได้เร็ว สุขุมรอบคอบ ความรู้สึกท้อแท้จะลดลง⁽²⁸⁾ ร่วมกับบุคคลที่สำเร็จส่วนใหญ่จะมีวุฒิปรินญาตรีหรือสูงกว่า โดยบุคคลเหล่านี้จะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน คาดหวังในการทำงานสูง มีความคิดเป็นของตนเอง เมื่อต้องพบเจอสถานการณ์จริงของการทำงาน โดยเฉพาะสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งทางนโยบายที่เน้นความสำเร็จของงาน อาจทำให้เกิดความเครียด และเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน⁽⁴⁾

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องานและผู้ร่วมงานถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน หุ่มเทก่าลิ่งใจ ก่าลิ่งความคิด และก่าลิ่งกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งในทางกลับกันก็อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความกดดันความขัดแย้ง และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้เช่นกันในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับสัมพันธภาพลักษณะงาน ระบบบริหาร ดังนี้

2.1 ด้านสัมพันธภาพ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกร (Interpersonal Relationship) มีความสำคัญต่อการเกิดความเบื่อหน่ายอย่างมาก เมื่อต้องเผชิญกับความเครียด ความไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติงาน เนื่องจากลักษณะงานต้องติดต่อขอความช่วยเหลือ ร่วมมือจากบุคคลกรหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น นอกจากนี้ในบางหน่วยงาน ต้องมีสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ต้องใช้ความรู้และทักษะส่วนบุคคลในการให้บริการอย่างมีสัมพันธภาพที่ดี เพื่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงานเป็นทีมกัน แต่ในทางกลับกัน ถ้าสัมพันธภาพเป็นไปทางลบ จะเป็นการเพิ่มความกดดันให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นจึงเกิดเป็นความเบื่อหน่ายได้

2.2 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องเผชิญความเครียด กัดดัน ความคับข้องใจจากการปฏิบัติงาน มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานเกินไป ลักษณะงานที่ขาดการใช้ทักษะหรือได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจต่อผู้ปฏิบัติงานได้

2.3 ด้านระบบบริหาร การบริหารงานในหน่วยงาน เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้นได้ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ ขาดการสนับสนุนด้านความก้าวหน้าในการหน้าที่การงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ ไม่ได้รับอำนาจการตัดสินใจในการทำงาน และนโยบายของหน่วยงานไม่ชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ในที่สุด

เพราะฉะนั้นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายๆสาเหตุ หลายๆปัจจัย เช่น การทำงานหนัก ขาดการควบคุม การไม่ได้รับรางวัลในงาน การขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น การขาดความยุติธรรม และความขัดแย้งในค่านิยม เป็นต้น

3.5 ระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ระดับความเหนื่อยหน่ายที่แสดงอาการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และพฤติกรรมออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่นการอ่อนเพลียที่ไม่อยากตื่นนอนในตอนเช้า ปวดศีรษะ เป็นหวัดบ่อย มีความรู้สึกต่อต้านกับสิ่งต่างๆ มีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ หงุดหงิด วิตกกังวล รู้สึกตัวเอง

ด้อยค่า ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ จนถึงการเปลี่ยนแปลงการรับประทาน การนอน เริ่มแยกตัว ขาดงานบ่อย และทำงานผิดพลาด โดยระดับความเหนื่อยหน่ายจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะของแต่ละคน และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ⁽²⁹⁾ ดังนี้

1. ความเหนื่อยหน่ายที่แสดงออกทางร่างกายและจิตใจแบ่งออกเป็น 3 ระดับ

ระดับที่ 1 (First Degree Burnout) ในระดับนี้อาการยังแสดงออกไม่ชัดเจน โดยอาการจะเกิดขึ้นเพียงช่วงเวลาสั้น ๆ เท่านั้น เป็นความรู้สึกต่อต้านสิ่งใหม่ ๆ เกิดการล้มเหลวต่อเทคนิคการปรับวิธีการต่างๆให้ทันสมัย ไม่ค่อยตระหนักถึงนวัตกรรมที่มีอยู่ เริ่มด้วยการรู้สึกหมดหวังที่จะก้าวต่อไป ท้อแท้ใจ สูญเสียความรู้สึกที่เป็นจริง อาจมีอาการแสดงออกทางร่างกายร่วมด้วย เช่น นอนหลับไม่เพียงพอ ปวดศีรษะ เป็นหวัดง่ายกว่าปกติ ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้เป็นโรครุมิแพ้

ระดับที่ 2 (Second Degree Burnout) ในระดับนี้จะมีอาการเพิ่มมากขึ้น มีความถี่กว่าระดับที่ 1 ทำให้สุขภาพร่างกายและจิตใจแย่ลง อาการที่พบบ่อย คือ การนอนหลับพักผ่อนไม่พอ ปวดศีรษะ อารมณ์หงุดหงิดง่าย ถ้ามีอาการเหล่านี้เกิดขึ้นจะส่งผลให้บุคคลหลีกเลี่ยงการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น หรือบางรายอาจเลือกใช้สุรา ยาเสพติด สูบบุหรี่ หรือใช้ยาบางประเภทเพื่อช่วยคลายเครียด⁽²²⁾ หากปล่อยทิ้งไว้ หรือไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องจะก่อให้เกิดโรคพวก โรคความดันโลหิตสูง จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมารกินจนระบบทางเดินอาหารผิดปกติ น้ำหนักตัวมากขึ้น ผมหงอก ใต้ตาคล้ำ จนล้มเหลวในการวางแผนชีวิต

ระดับที่ 3 (Third Degree Burnout) เกิดต่อเนื่องจากระดับที่ 2 หากไม่ได้รับการแก้ไข จะส่งผลต่อสุขภาพด้านจิตใจ เช่นเกิดอาการเศร้า ซึม ขาดอารมณ์ ไม่มีความเห็นใจผู้อื่น ความรู้สึกที่ตัวเองมีค่าลดลง และด้านร่างกายมากขึ้น เช่น มีแผลในกระเพาะอาหาร รวมทั้งไม่สามารถควบคุมตนเอง และไร้จุดหมายในการทำงานได้

2. ความเหนื่อยหน่ายที่แบ่งตามการวินิจฉัยอาการ แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ

2.1 ความเหนื่อยหน่ายในระดับองค์กร (Organization Burnout) เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีสาเหตุจาก การมีระบบบริหารที่ล้มเหลว ระบบติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ไร้จุดหมาย และขาดการตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่พนักงานยอมรับ โดยมีลักษณะดังนี้

2.1.1 การโต้เถียงทะเลาะวิวาท เป็นสิ่งที่พบบ่อยที่สุด โดยมาจากลักษณะการปฏิบัติงานที่อิสระต่อการตัดสินใจที่ไม่ขึ้นกับคนอื่น แต่อาจเกิดความขัดแย้ง ไม่พอใจ รวมถึงขาดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

2.1.2 การลาออกหรือโยกย้ายมีอัตราสูง (Sense of Resignation) เป็นสัญญาณเตือนให้ผู้บริหารควรสนใจและค้นหาสาเหตุ โดยลักษณะนี้ Simendinger and Moore ให้ข้อคิดว่า มักพบในองค์กรที่มีผู้บริหารทำงานแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือปล่อยตามยถากรรม

2.1.3 ผู้บริหารเฉื่อยชา (Stagnation) ไม่มีความต้องการที่จะพัฒนาการบริหาร หรือจัดโครงสร้างระบบงานให้ดีขึ้น ซึ่งรวมถึงความเฉื่อยชา เฉยเมย ที่ผู้บริหารมีต่อผู้ปฏิบัติด้วย

2.1.4 ขาดการประเมินความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์กร (Lack of Vision) เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้ก้าวหน้าทันสมัยตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และด้านสังคม

ซึ่งระดับนี้ยังพบอีกว่า ผู้บริหารมีความสำคัญต่อการขจัด ลด แก้ไข หรือป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้บริหารต้องตระหนักถึงปัจจัยที่เกิดขึ้น หรือความประพฤติ อาการที่แสดงออกมา อันส่งผลต่อสุขภาพขององค์กร และความล้มเหลวในงาน

2.2 ความเหนื่อยหน่ายในระดับบุคคล (Personal Burnout) จะเกิดขึ้นกับ พัฒนาการด้านความเครียดที่สั่งสมมานาน จนเกิดอาการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า หมดกำลังใจ ท้อแท้ ไม่มีแรงทำงานได้ต่อไป ถ้าเกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กรมากเท่าใด ผลกระทบที่เกิดกับองค์กรก็จะยิ่งมากขึ้นเช่นกัน

3.6 ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นเฉพาะในบุคคลหรือกลุ่มก็จะเกิดผลเสียทั้งต่อตัวบุคคล และผลเสียต่อหน่วยงาน^(4, 27) ดังนี้

1. ผลเสียต่อบุคคล

ผู้ที่ประสบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะส่งผลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม โดยร่างกายจะมีความผิดปกติ เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ จนสุขภาพไม่แข็งแรง เจ็บป่วยบ่อยขึ้น ส่งผลต่อจิตใจตามมา ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน เบื่อรู้สึกคับข้องใจ เกิดความรู้สึกทางลบต่อผู้อื่น เมื่อประสบเป็นเวลานาน อาจทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป เริ่มมีปัญหากับคนรอบข้าง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เกิดการขาดงาน ลาออก บางคนอาจเลือกดื่มสุรา สูบบุหรี่ กินยานอนหลับ หรือยาระงับประสาท⁽²²⁾

ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจากที่ทำงาน จะมีผลตามมาต่อสัมพันธภาพภายในครอบครัว เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มักพกพาเอาความเครียดจากที่ทำงานกลับมาที่บ้าน และใช้บุคคลใน

ครอบครัวเป็นที่ระบายอารมณ์ หมกมุ่นกับการทำงานจนละเลยหน้าที่ทางบ้าน ไม่รับฟังปัญหาของครอบครัว แยกตัวอยู่อย่างเงียบๆ มากกว่าให้เวลากับครอบครัว และเกิดความขัดแย้งกับครอบครัวตามมาได้

2. ผลเสียต่อองค์กร

ระบบการบริหาร และลักษณะงานเป็นส่วนสำคัญ ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้สึกกดดันจากเพื่อนร่วมงาน มีทัศนคติเชิงลบต่องาน อารมณ์ฉุนเฉียวง่าย ลดการประสานการทำงาน หลีกเลียงพบปะกับเพื่อนร่วมงาน จนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลงจากการลาออกของพนักงานเหล่านั้น องค์กรต้องรับพนักงานใหม่มาแทนตำแหน่งที่หายไป จนเกิดเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคคล (Human Cost) ด้านการโฆษณา การสรรหา การคัดเลือก และกระบวนการต่างๆตลอดจนการฝึกอบรมที่ต้องจ่ายไป เพราะฉะนั้นองค์กรควรคำนึงถึงความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับพนักงาน ที่ทำให้ภาพพจน์ขององค์กรที่ปรากฏอยู่ในสังคมเสื่อมเสีย

3.7 การป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีผลกระทบทั้งตัวบุคคลและสังคม จึงควรป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดย Yee and Duxbury (1981)⁽³⁰⁾ เสนอแนวทางในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายไว้ดังนี้

1. พยายามค้นหาสาเหตุ หรือแหล่งที่ทำให้เครียด มีการพัฒนาการปรับตัว เมื่อต้องเผชิญกับความเครียดให้กับพนักงาน
2. มีจุดหมาย และมุ่งหวังกับสิ่งที่เป็จริง เพื่อช่วยลดข้อสงสัย ลดความเครียด จนประสบความสำเร็จ
3. ไม่ควรนำปัญหาที่บ้านมาที่ทำงาน หรือนำปัญหาที่ทำงานกลับไปบ้าน
4. สร้างอารมณ์ขัน และทำกิจกรรมช่วยลดความเครียด หลีกเลียงการแข่งขัน กระตุ้นให้เข้าอกเข้าใจกัน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา และที่สำคัญคือ ควรสนุกกับงานและกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งบทบาทของตนด้วย
5. มีการต่อสู้ เรียกร้องความยุติธรรม พุดคุยปัญหาและความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผย จะสามารถช่วยแก้ปัญหาและความเครียดลงได้
6. พัฒนาความรู้ในวิชาชีพของตัวเอง โดยการเข้าร่วมอบรม สัมมนา อ่านหนังสือ หรือวารสารเพิ่มเติม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน
7. ดำรงชีวิตต่อไปอย่างมีเป้าหมาย ตั้งเป้า และสำรวจข้อบกพร่องของตนเอง

8. จัดการกับเวลาได้อย่างเหมาะสม ทำงานอดิเรก หยุดพักผ่อนให้เพียงพอ ตามความต้องการการดำเนินชีวิตของตนเอง

9. ควรรู้ข้อจำกัดของตนเอง และทำความเข้าใจว่า ต้องใช้เวลานานมากจึงสามารถเปลี่ยนแปลงในหลายสิ่งหลายอย่างของชีวิต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา

2.1 ความหมายของการเผชิญปัญหา

เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ที่มีการแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เมื่อมีความเครียดจากสถานการณ์ต่างๆเกิดขึ้น โดยการใช้ความคิดในการประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัญหา แล้วเกิดการตอบสนองทางอารมณ์และทางร่างกาย เพื่อช่วยลด หรือหลีกเลี่ยงกับภาวะที่มาเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล และปรับภาวะสมดุลให้กับตัวเอง⁽³¹⁾

Folkman and Lazarus⁽³²⁾ กล่าวว่าไว้ว่า การเผชิญปัญหา เป็นการตอบสนองของบุคคลต่อความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม เมื่อต้องเผชิญปัญหาหรือมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อจัดการกับปัญหาเหล่านั้นให้สมดุลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมอย่างเหมาะสม

2.2 กระบวนการเผชิญปัญหา

การเผชิญปัญหาริเริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ.1940 ในการจัดลำดับด้านจิตบำบัดและการศึกษา เพื่อช่วยพัฒนาทักษะการปรับตัวในการเผชิญปัญหา⁽³³⁾ ต่อมา Lazarus⁽³²⁾ ได้ให้นิยามว่า เมื่อการรับรู้ของบุคคลถึงการเปลี่ยนแปลง การเกิดปัญหา หรือมีเหตุการณ์เกิดขึ้นระหว่างตนเองกับสภาพแวดล้อม โดยสมองจะประเมินภายใต้กระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ที่ต้องใช้ระยะเวลา กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการตอบสนองทางอารมณ์ และพฤติกรรมกับปัญหา โดยเริ่มจากพิจารณาความสำคัญของปัญหานั้น และทำการเลือกวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถอธิบายได้ 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์ (Appraisal) กระบวนการทางความรู้สึก (Cognitive Process) เป็นสิ่งที่สำคัญในการประเมินสถานการณ์ที่มากระตุ้นว่า เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกผิดหวัง หรือความต้องการที่ไม่เป็นไปตามจุดหมาย เช่นการสูญเสียคนในครอบครัว ล้มละลาย การหย่าร้าง/ แยกทาง ตกงาน มีความกังวลในลักษณะรูปร่างหน้าตา และการเจ็บป่วยเป็นต้น ซึ่งเหตุการณ์ที่เหมือนกัน บางคนอาจมองปัญหาต่างๆเป็นปัญหาใหญ่หรือปัญหาเล็กแตกต่างกัน ขึ้นกับความสามารถประเมินเหตุการณ์และความสามารถของแต่ละบุคคล โดยมนุษย์จะใช้ความสามารถ หรือความพยายามเอาชนะเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อควบคุมจิตใจให้สมดุล สามารถแบ่งการประเมินสถานการณ์ออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1.1 การประเมินขั้นปฐมภูมิ (Primary appraisal) จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นมีการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ โดยใช้ความรู้ สติปัญญา ประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่า มีผลต่อตัวเองหรือไม่ อย่างไร แบ่งออกได้ 3 ลักษณะ⁽³⁴⁾ คือ

1. ไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง (Irrelevant) การประเมินเบื้องต้นต่อสถานการณ์เหล่านั้นว่า ไม่กระทบต่อภาระหน้าที่รับผิดชอบของตัวเอง

2. มีผลดีกับตนเอง (Being positive) บุคคลจะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่า เป็นผลดีกับตนเอง ส่งเสริมให้เกิดความสุข มีความเพลิดเพลิน และร่าเริง

3. มีผลร้ายกับตนเอง (Stress) การประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดความเครียดใน 3 รูปแบบ ดังนี้

- เป็นอันตราย หรือสูญเสีย (Harm or loss) การประเมินเพื่อให้ทราบถึงความอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับตน หรือก่อให้เกิดการสูญเสียต่อสุขภาพในด้านสัมพันธภาพ ความรู้สึกตนเองมีคุณค่า และด้านสุขภาพ

- เป็นความรู้สึกถูกคุกคาม (Threat) การประเมินให้ทราบถึงสถานการณ์ต่างๆ อาจเกิดอันตราย หรือการสูญเสีย จนเกิดความรู้สึกด้านลบทางอารมณ์ที่ไม่สามารถเลี่ยงได้ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล และความโกรธ

- เป็นความรู้สึกท้าทาย (challenge) การประเมินเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์นั้น อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือสูญเสีย แต่ยังสามารถควบคุมสิ่งเหล่านั้นได้ จนเกิดอารมณ์ทางบวก เช่น มีความหวัง ตื่นเต้นในการเรียนรู้ ความเชื่อมั่นในการต่อสู้เพื่อความชนะ

1.2 การประเมินขั้นทุติยภูมิ (Secondary appraisal) การประเมินขั้นต่อมาที่ไม่เหมือนเดิม เนื่องจากต้องใช้สติปัญญา ความเฉลียวฉลาด และความพยายามในการแก้ปัญหาอย่างมาก โดยบุคคลจะประเมินได้ 3 ด้านดังนี้ สถานการณ์เหล่านั้นเกิดผลดีหรือผลเสียกับตน มีการแสดงออก หรือจัดการกับปัญหาอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง และมีความสอดคล้องกับเป้าหมายในอนาคตของตัวเองอย่างไร โดยการใช้ทรัพยากรที่มีจัดการ โดยแต่ละคนก็จะแตกต่างกันไป ซึ่งทรัพยากรนั้นประกอบด้วย

1. สุขภาพและพลังงาน (Health and energy) ถ้ามีสุขภาพดี พละกำลังแข็งแรง บุคคลก็ย่อมมีความเข้มแข็ง และอดทนต่อภาวะเครียดได้มากขึ้น

2. ความเชื่อทางบวก (Positive believe) เป็นความเชื่อในความสามารถของตน หรือเป็นความเชื่ออำนาจภายในตนกับภายนอกตน ที่ส่งผลต่อการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการทางอารมณ์

3. ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem solving skills) ความสามารถของบุคคลในการค้นหาข้อมูลต่างๆ และความสามารถในการใช้ความคิดอย่างมีเหตุมีผล ถือเป็นทรัพยากรที่ช่วยให้เผชิญกับปัญหาได้ดีขึ้น ดังนี้

- ทักษะทางสังคม (Social skills) เป็นความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ที่ช่วยส่งเสริมให้จัดการกับปัญหาต่างๆ ได้มากขึ้น

- การสนับสนุนทางสังคม (Social support) บุคคลได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นการช่วยเพิ่มแหล่งทรัพยากรที่จะจัดการกับปัญหาได้ดีขึ้น

- แหล่งทรัพยากรทางด้านวัตถุ (Material resource) ทรัพย์สิน เงินทอง หรือสิ่งของต่างๆ ที่สามารถช่วยในการแก้ปัญหาได้หลายทางเลือก

1.3 การประเมินซ้ำ (Reappraisal) การเปลี่ยนแปลงการประเมินที่เคยปฏิบัติมาก่อนกับข้อมูลที่ได้รับมาใหม่อย่างต่อเนื่อง เป็นพลวัตรที่อาจปรับเปลี่ยนหรือเกิดขึ้นพร้อมกัน แต่ถ้าหากปัญหานั้นไม่ลดลงหรือหายไป จะต้องปรับเปลี่ยนการประเมินนั้นใหม่

2. ขั้นตอนในกระบวนการเผชิญปัญหา (Stage in the coping process) การได้รับการประเมินสถานการณ์ว่าเป็นอันตรายหรือผลร้ายกับตนเอง ต้องคาดการณ์หรือทำนายถึงการได้รับอันตราย จึงเกิดปฏิกิริยาการตอบสนองทางด้านร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรม อาจนำไปสู่การปรับตัว หรือออกมาสู้ หรือออกมาหนี เพราะฉะนั้นพฤติกรรมในการเผชิญปัญหากับความเครียดแต่ละคนเกิดขึ้นเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง และลักษณะพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดที่เลือกใช้สามารถทำนายผลลัพธ์ของความสามารถในการปรับตัวได้หรือไม่ได้ ซึ่งการเผชิญปัญหานี้แบ่งออกเป็น 3 ระยะ⁽³⁵⁾ ดังนี้

2.1 ระยะการคาดคะเนสถานการณ์ การคาดคะเนสถานการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้นมา อาจเคยหรือไม่เคยเกิดมาก่อน แต่บุคคลสามารถทำนายว่าจะเกิดอะไรขึ้น โดยใช้กระบวนการทางความคิดจัดการกับสถานการณ์นั้นให้ได้อย่างไร ป้องกันได้หรือไม่ และได้ด้วยวิธีใด ซึ่งบุคคลจะสามารถวางแผนการปรับตัวไว้ หรือทราบถึงเวลาที่ปลอดภัยก่อนเกิดเหตุการณ์ได้

2.2 ระยะการเผชิญกับสถานการณ์ บุคคลใช้กระบวนการทางความคิดเพื่อพิจารณาสิ่งที่ควรทำให้เหมาะสมต้องทำอะไร และผลหลังจากที่ทำจะเป็นอย่างไร โดยการคิดแบบวนไปวนมาตั้งแต่เริ่มต้นแบบซ้ำไปซ้ำมาจนจบ

2.3 ระยะหลังการเผชิญกับสถานการณ์ เป็นระยะที่ต้องใช้กระบวนการทางความคิดในการหาความจริงต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ที่มีผลต่อการกระทำที่จะเกิดขึ้นในขณะที่เผชิญกับสถานการณ์นั้นอยู่

ดังนั้นการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคลจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของแต่ละบุคคลในขณะนั้น เมื่อเหตุการณ์เปลี่ยนไป ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงทางนึกคิด อารมณ์ และการแสดงพฤติกรรมต่างๆออกมาจะบอกถึง กลไกที่บุคคลใช้เพื่อรักษาจิตใจให้สมดุล

Lazarus & Folkman⁽³²⁾ กล่าวถึงกลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping strategies) ว่าเป็นความพยายามในการจัดการกับปัญหาของบุคคล หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกบุคคล จะมี 2 ลักษณะ คือ

1. การมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion focused coping) บุคคลจะเลือกใช้วิธีการตอบสนองต่อปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญ โดยใช้กระบวนการทางความคิดในการปรับสภาวะอารมณ์หรือความรู้สึก ใช้กลไกทางจิต เช่น การหลีกเลี่ยง การปฏิเสธ การลดความสำคัญของปัญหา การเบี่ยงเบนความคิดไปในทางที่ดี และแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางอารมณ์จากบุคคลอื่น เป็นต้น วิธีการเหล่านี้จะช่วยลดหรือบรรเทาความรู้สึกเพียงเท่านั้น แต่ปัญหาก็ยังคงอยู่ เพราะยังไม่ได้รับการแก้ไข

2. การมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem focused coping) บุคคลเลือกใช้กลวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการตอบสนองต่อปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญอยู่ด้วยวิธีดังนี้ ทำความเข้าใจถึงปัญหานั้นคืออะไร เพื่อหาทางแก้ไข ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขที่คำนึงจากผลประโยชน์ และการคุ้มค่า ซึ่งเป็นวิธีที่มุ่งเน้นด้านสิ่งแวดล้อมและตนเองต่อการเปลี่ยนแปลง ความกดดัน อุปสรรค ทรัพยากร และวิธีการดำเนินการ เพื่อช่วยบุคคลให้เกิดการเรียนรู้ถึงทักษะวิธีการพัฒนามาตรฐานพฤติกรรมของตนเองใหม่

ซึ่งการจัดการกับปัญหา บุคคลล้วนเลือกใช้ทั้ง 2 แบบ ทั้งการมุ่งจัดการกับปัญหา และมุ่งจัดการกับอารมณ์ไปด้วยกัน แต่จะเลือกใช้แบบไหนมากกว่ากันนั้นขึ้นกับความยากง่ายของปัญหาที่พบเจอ ถ้าเลือกใช้แบบมุ่งจัดการกับปัญหามากกว่านั้นแสดงว่าบุคคลนั้นรู้ตัวเองว่าสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2.3 แบบวัดการเผชิญปัญหา

แบบที่หนึ่ง

Lazarus and Folkman (1984)⁽³²⁾ ได้พัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหาชื่อ The ways of Coping Checklist เป็นการถามความถี่ต่อการเผชิญปัญหาในแต่ละแบบที่สร้างขึ้นจากนิยาม โดยแต่ละบุคคลใช้ได้หลายวิธี โดยที่ไม่ต้องแสดงออกมาทั้งหมดก็ได้ ดังนี้

1. การแก้ไขที่สาเหตุโดยตรง เช่น การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหา วางแผน และการกระทำตามแผนที่วางไว้

2. การแก้ปัญหาที่อารมณ์ เช่น การผิดหวังในสิ่งที่ดีที่เกิดขึ้น การรอคอยให้เวลาหมดไป การตำหนิโทษตัวเอง เป็นต้น

3. การแก้ปัญหาที่สาเหตุ และอารมณ์ไปพร้อมๆกัน เช่น การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

แต่เครื่องมือนี้ไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงความซับซ้อนของกระบวนการเผชิญปัญหา จึงมีการพัฒนามาเรื่อยๆจนถึงปัจจุบัน โดยใช้แบบวัด The ways of Coping Questionnaire สามารถวัดออกมาได้ 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเผชิญหน้ากับปัญหา (Confrontive Coping) ที่เป็นการเสี่ยงต่อการทดลองทำ ซึ่งต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการแก้ไขสถานการณ์ซึ่งหน้าอย่างเป็นปรักษ์

2. การสร้างระยะห่าง (Distancing) การลดความสำคัญของปัญหา โดยการปลดปล่อยตนเอง และพยายามมองสถานการณ์ในด้านบวก

3. การควบคุมตัวเอง (Self Control) เป็นการปรับตนเองในด้านการกระทำและความรู้สึก

4. การหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) การเพิ่มเติมหาการสนับสนุนทางอารมณ์ และการช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ

5. การยอมรับ (Accepting Responsibility) การยอมรับในบทบาทการแก้ปัญหา และผูกผันตัวเองเพื่อแก้ไขปัญหานั้นให้ดีขึ้น

6. การละทิ้งหลีกเลี่ยง (Escape-Avoidance) การมีพฤติกรรมละทิ้งหรือหลีกเลี่ยง จากความรู้สึกคาดหวังให้ผ่านพ้นจากสถานการณ์นั้นไป

7. การวางแผนการแก้ปัญหา (Planful Problem Solving) เป็นการแก้ไขปัญหอย่างระมัดระวังรอบคอบ โดยมุ่งเน้นที่ตัวปัญหา

8. การประเมินซ้ำในเชิงบวก (Positive Reappraisal) การเสริมสร้างความหมายทางบวก โดยใช้มิติทางศาสนาช่วยในด้านการเติบโตของตนเอง

แบบที่สอง

Carver and Scheier (1989)⁽³⁶⁾ ทำการรวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาที่ผสมกับ Lazarus and Folkman กับแบบกำกับตนเอง ที่มีชื่อว่า The Cope Inventory สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ และ 3 กลุ่มย่อย ซึ่งประกอบด้วย

- **การเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ**

กลุ่มที่หนึ่ง การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วย

1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา และวางแผน (Acting Coping and Planing) เป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความพยายามมากในการลงมือแก้ไขปัญหาโดยตรง แก้ไขตามขั้นตอน คิดวิธีการเผชิญปัญหา ขั้นตอนดำเนินการ และวางแผนในการปฏิบัติ
2. การวางแผน (Planing) เป็นการคิดหาวิธีการในการเผชิญปัญหา คิดขั้นตอน และการวางแผนกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด และหาวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหา
3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of Competing Activities) เป็นการระงับความสนใจ เพื่อใส่ใจในการแก้ปัญหานั้น
4. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint Coping) เป็นการรอช่วงจังหวะที่เหมาะสมในการลงมือทำ และมั่นใจว่าจะไม่ทำให้เกิดเหตุการณ์แย่ลง ถ้าลงมือทำเสียก่อน
5. การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผลประกอบ (Social Support Seeking for Instrumental Reasons) เป็นการปรึกษาโดยขอรายละเอียดสถานการณ์นั้นเพิ่มเติม หรือสอบถามจากผู้ที่เคยประสบปัญหามาก่อน เพื่อเป็นแนวทางในการเผชิญปัญหา

กลุ่มที่สอง การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา

6. การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อหากำลังใจ (Social Support Seeking for Emotional Reasons) การพูดระบายความรู้สึก โดยขอกำลังใจ คำปลอบโยน และความเข้าใจจากบุคคลอื่น
7. การตีความหมายใหม่ทางบวก (Positive Reinterpretation) การจัดการความกดดันทางอารมณ์มากกว่าการเผชิญสถานการณ์ที่เป็นสาเหตุของปัญหา โดยการมองในทางที่ดี มองมุมใหม่ในทางบวก วิธีนี้จะนำพาบุคคลให้มุ่งสู่อุปสรรคในการแก้ปัญหาโดยตรง และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่จะได้รับ
8. การพึ่งศาสนา (Turning to Religion) เป็นการใช้ศาสนาในการยึดเหนี่ยวทางจิตใจ หรือใช้เป็นหนทางสู่การตีความหมายใหม่ในเชิงบวก
9. การยอมรับ (Acceptance) การยอมรับความจริงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ถือว่าเป็นบุคคลที่พร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา
10. การปฏิเสธ (Denial) การปฏิเสธเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง โดยไม่สนใจต่อเหตุการณ์เหล่านั้น

- **การเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ**

กลุ่มที่สาม การมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และด้านการหลีกเลี่ยงปัญหา เป็นการไม่แสดงออกทางพฤติกรรม ไม่เกี่ยวกับการใช้ความคิด และการใช้สุราและสารเสพติด

11. การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on Venting of Emotion) เป็นการตระหนักต่อความกดดันทางอารมณ์ให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งบุคคลจะหมกมุ่นอยู่กับความซึมเศร้า ไม่คิดหาทางแก้ไขปัญหาโดยตรง แต่ใช้การระบายออกทางอารมณ์ เป็นช่วงทำใจ แล้วหันมาคิดหาทางแก้ปัญหา เพื่อช่วยในการเผชิญปัญหา

12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) การลดความพยายามในการเผชิญปัญหา ละทิ้งความพยายามในการไปสู่เป้าหมาย เป็นพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงการไม่สามารถช่วยตนเองได้ ส่วนใหญ่เกิดกับคนที่คาดหวังว่าตนเองจะพบกับความสูญเสีย ยอมแพ้ไว้ซึ่งหนทางที่จะชนะต่ออุปสรรค

13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental Disengagement) เป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ โดยไม่คิดถึงวิธีการเผชิญกับปัญหา ไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคขัดขวาง ใช้วิธีการทำอย่างอื่น เพื่อหลีกเลี่ยงต่อการคิดถึงปัญหา เช่น การฝันกลางวัน การหมกมุ่นอยู่กับโทรทัศน์ เป็นต้น

14. การใช้สุรา หรือยา เพื่อให้ลืมเหตุการณ์ หรือเพื่อให้ความรู้สึกดีขึ้น

แบบที่สาม

Frydenberg and Lewis (1993)⁽³⁷⁾ รวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาของวัยรุ่น ที่ยึดหลักทฤษฎี Lazarus และคณะ กับลักษณะพัฒนาการของวัยรุ่นของอีริคสัน นำมาเสนอการเผชิญปัญหาของวัยรุ่น ทั้งหมด 18 วิธี ที่จัดกลุ่มตามแนวคิด Lazarus and Folkman ได้ 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

- กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ปัญหา (Problem Focused Coping)

1. การแสวงหาความเพลิดเพลิน เพื่อการผ่อนคลาย (Seek Relaxing Diversion) เป็นการคิดค้นหาวิธีการที่กระทำแล้วเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินผ่อนคลายความเครียดจากปัญหาได้ ซึ่งวิธีนี้ไม่เป็นโทษต่อร่างกาย ไม่ใช้การกีฬา แต่เป็นการพักผ่อน ฟังเพลง เล่นดนตรี เป็นต้น

2. การทำงาน และสัมฤทธิ์ผล (Work and Achieve) เป็นการจัดการปัญหาโดยใช้ความพยายามมานะบากบั่นในการทำงาน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ และเกิดสัมฤทธิ์ผลในงาน

3. การแก้ปัญหา (Solving the Problem) เป็นวิธีการคิดทำความเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาเพื่อคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาแล้วลงมือดำเนินการตามขั้นตอน นับเป็นวิธีการจัดการกับปัญหาอย่างเป็นระบบ

4. การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย (Physical Recreation) เป็นวิธีการปฏิบัติให้ร่างกายผ่อนคลาย และแข็งแรง เช่นการออกกำลังกายโดยการเล่นกีฬา

5. การคบหาเพื่อนสนิท (Investing in Close Friend) การกระทำเพื่อสร้างความสัมพันธ์ หรือความใกล้ชิดสนิทสนมกับเพื่อนชายหรือหญิง เช่น การพบปะเพื่อนฝูง

6. การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Seek to Belong) การหาวิธีการปฏิบัติที่ทำแล้วให้ตนเองได้รับการยอมรับ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เช่น การพยายามทำให้ตัวเข้ากับเพื่อนๆ ได้

7. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) เป็นวิธีการมุ่งเน้นจัดการกับปัญหา แต่ต้องอาศัยความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง เช่น การขอความช่วยเหลือจากพ่อแม่ การขอคำแนะนำในการแก้ปัญหาของตนกับผู้อื่น เป็นต้น

8. การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ (Seeking Professional Health) เป็นการมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหาที่ต้องอาศัยการช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะ เช่น การขอปรึกษาของเชิงจิตวิทยา

9. การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา (Social Action) การใช้การรวมกลุ่มหรือหาพวกมาร่วมกันแก้ไขปัญหาแทนการจัดการด้วยตัวเอง

10. การมีความวิตกกังวล (Worry) การลดความกดดันทางอารมณ์โดยใช้ความคิด แต่ไม่สามารถบรรเทาความทุกข์ เนื่องจากเป็นความคิดในเชิงลบ

- กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่อารมณ์ (Emotion Focused Coping)

11. การมีความคิดที่เป็นความปรารถนา (Wishful Thinking) เป็นการคิดคาดหวัง หรือปรารถนา ที่ให้ปัญหาหรือความทุกข์เบาบางลง เช่น การปรารถนาให้มีปาฏิหาริย์เกิดขึ้น

12. การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ (Seeking Spiritual Support) เป็นการนำเอาความเชื่อ ความศรัทธาทางศาสนามาใช้ในการแก้ไขปัญหา เช่น การสวดมนต์ให้พระคุ้มครอง

13. การมุ่งเน้นในทางบวก (Focus on Positive) เป็นการมองในแง่ดีของปัญหานั้น ถือเป็นทัศนคติที่เป็นมุมมองทางบวกต่อชีวิต

14. การไม่รับรู้ปัญหา (Ignore the Problem) เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาไม่ยอมรับ ตัดปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ตนเองรู้สึกดี

15. การตำหนิตนเอง (Self Blame) การตำหนิตนเองว่าเป็นต้นเหตุของการเกิดปัญหา โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถมองเห็นทางออกของปัญหาได้

16. การลดความตึงเครียด (Tension Reduction) การคิดค้นหาวิธีการลดความเครียด เช่น การดื่มเหล้า สูบบุหรี่ เป็นต้น

17. การเก็บปัญหาไว้คนเดียว (Give to Self) เป็นการเก็บความรู้สึกความคิดที่ทำให้เป็นทุกข์ไว้กับตนเอง และหลีกเลี่ยงที่จะพบเจอผู้อื่น

18. การไม่เผชิญกับปัญหา (Not Coping) เป็นการแสดงให้เห็นว่าคุณคนนั้นไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และมีแนวโน้มจะพัฒนาไปสู่อาการทางกาย ที่มีสาเหตุทางจิตใจ

จากการศึกษาของ Frydenberg and Lewis ได้แบ่งกลุ่มการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธี ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่⁽³⁸⁾ ดังนี้

1. เป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาโดยใช้ความสามารถของตนเอง (Solving the problem หรือ Problem Focused) ได้แก่ การแก้ปัญหา การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย การทำงาน และสัมฤทธิ์ผล การคบหาเพื่อนสนิท การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การมุ่งเน้นในทางบวก และการแสวงหาความเพลิดเพลิน เพื่อการผ่อนคลาย

2. เป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาโดยอาศัยแหล่งสนับสนุนอื่นๆ (Reference to Others) ได้แก่ การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ และ การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา

3. เป็นการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance หรือ Non-Productive Coping) ได้แก่ การกังวล การมีความคิดที่เป็นความปรารถนา การไม่เผชิญปัญหา การไม่รับรู้ปัญหา การเก็บปัญหาไว้คนเดียว และการตำหนิตนเอง

แต่ถ้าพิจารณาในแง่ของประสิทธิภาพในการทำงาน จะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ วิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่มีความพยายามในการจัดการกับปัญหา หรือความเครียดที่มีอยู่โดยตรง กับความสามารถของตนเอง หรืออาศัยแหล่งสนับสนุนอื่นๆ และ วิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหา หรือหลีกเลี่ยงปัญหานั้นเอง

แบบที่สี่

การตรวจสอบคุณสมบัติเชิงจิตมิติของแบบวัดการเผชิญปัญหา โดย Cook & Heppner (1997)⁽³⁹⁾ ได้ตรวจสอบ 3 แบบวัด ได้แก่ แบบวัด COPE ที่แบ่งองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 14 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .46 ถึง .77 จากการทดสอบซ้ำในเวลาห่างกัน 8 สัปดาห์ แต่ถ้าเป็นการทดสอบซ้ำ 6 สัปดาห์ มีค่าความเชื่อมั่น .42 ถึง .89 ส่วนแบบวัด CISS (Endler and Park, 1990, 1994)⁽⁴⁰⁾ ที่วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 4 ด้าน ซึ่งจากการทดสอบซ้ำพบค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .67 ถึง .83 และแบบวัด CSI (Tobin, Holroy & Reynold, 1984: Tobin et al., 1989)⁽⁴¹⁾ วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหาทั้งหมด 8 ด้าน เมื่อนำมาทดสอบซ้ำ มีความเชื่อมั่นระหว่าง .51 ถึง .73 โดยการนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 329 คน แล้วนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมกัน พบว่า แบบวัดการเผชิญปัญหาทั้ง 3 แบบ มีคุณสมบัติเป็นเครื่องมือวัดทาง

จิตวิทยาที่ดี มีความเที่ยงตรงจากการหาค่าสหสัมพันธ์กับมาตรวัดบุคลิกภาพที่ได้มาตรฐานอื่นๆ โดยพบว่าองค์ประกอบของการเผชิญปัญหา มี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการเผชิญปัญหาโดยมุ่งจัดการกับปัญหา ประกอบด้วย กลวิธีการเผชิญปัญหา 9 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (COPE) ลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (COPE) การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (COPE) การชะลอการเผชิญปัญหา (COPE) การยอมรับ (COPE) การตีความหมายใหม่ทางบวก และการเติบโต (COPE) การจัดการกับปัญหา (CISS) การแก้ปัญหา (CSI) และการปรับเปลี่ยนความคิด (CSI)
2. องค์ประกอบด้านการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย กลวิธีการเผชิญปัญหา 7 ด้าน ได้แก่ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อกำลังใจ (COPE) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (COPE) การถอยหนีจากสังคม (CSI) การแสดงออกทางอารมณ์ (CSI) การเบี่ยงเบนความสนใจ (CISS) และการสนับสนุนทางสังคม (CSI) การหาความเพิลิตเพิลินทางสังคม (CISS)
3. องค์ประกอบด้านการหลีกเลี่ยง ประกอบด้วย กลวิธีการเผชิญปัญหา 10 ด้าน ได้แก่ การหลีกเลี่ยงปัญหา (CSI) การจัดการกับอารมณ์ (CISS) การคิดเพื่อเติมเต็มความปรารถนา (CSI) การกำหนดตนเอง การปฏิเสธ (COPE) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (COPE) การถอยหนีจากสังคม (CSI) การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (COPE) การเบี่ยงเบนความสนใจ (CISS) และการใช้สุราสารเสพติด (COPE)

แบบที่ห้า

การพัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหาของสุภาพรณ โคตรจรัส⁽⁴²⁾ ที่นำเอาแบบวัดตามทฤษฎี ความเครียด Lazarus และแบบวัดการเผชิญปัญหาของ Carver, Scheier & Weintraub ที่วัดกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา ที่ประกอบด้วย 15 ด้าน ต่อมาเป็นผู้นำแบบวัดไปใช้กับตำราวงนักศึกษา เยาวชนผู้กระทำความผิดในสถานพินิจ และผู้ถูกคุมประพฤติ ซึ่งสุภาพรณ โคตรจรัส และชุมพร ยงกิตติกุล ได้นำแบบวัดการเผชิญปัญหาดังกล่าวมาปรับปรุง เป็นข้อคำถาม 40 ข้อ และวัดออกมาเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

- แบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focus Coping) เป็นความพยายามลงมือแก้ปัญหาที่เป็นการจัดการโดยตรงกับปัญหา ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา และการวางแผน, การทำงานหนักและความสำเร็จในงาน, การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง, การชะลอการเผชิญปัญหา, การตีความหมายใหม่ในทางบวก, การยอมรับ, การหาทางผ่อนคลาย และการแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

- แบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) เป็นความพยายามจัดการกับปัญหา ที่อาศัยจากทรัพยากรต่างๆที่ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ การเผชิญปัญหา แบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อการแก้ปัญหา และเพื่อเป็นกำลังใจ

- แบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) การไม่สามารถเผชิญกับปัญหา หรือใช้การหลบหนีปัญหา ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ การปฏิเสธ, การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม, การไม่เกี่ยวข้องกับความคิด, การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว, การตำหนิตนเอง, การเป็นกังวล และการระบายออกทางอารมณ์

ถ้าพิจารณากลวิธีการเผชิญปัญหาในแง่ประสิทธิภาพในการทำงานจะเป็น 2 ลักษณะ คือ วิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพได้แก่ วิธีการแก้ปัญหาด้วยความสามารถตนเองหรืออาศัยแหล่งสนับสนุน และวิธีที่ไม่มีประสิทธิภาพได้แก่ วิธีที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ หรือใช้การหลีกเลี่ยงแทน⁽⁹⁾

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญปัญหา

รัชดา ไชโยธา (2543)⁽⁴³⁾ ทำการรวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเผชิญปัญหา ได้ดังนี้

1. สถานภาพสมรส ผู้ที่แต่งงานจะมีคู่สมรสช่วยคิดช่วยกันแก้ปัญหาได้ดีกว่าคนโสด
2. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาที่ดี จะช่วยให้ตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ดีกว่า สามารถวิเคราะห์เลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม และง่ายต่อการเข้าใจ
3. อายุ มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ชีวิต เมื่ออายุมากขึ้น จะผ่านปัญหาและวิกฤตในชีวิตต่าง ๆ มากมาย มีความสามารถในการคิดวินิจฉัย ไตร่ตรองและตัดสินใจเลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น
4. ประสบการณ์ในอดีต ช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้ความเครียด และปัญหาได้ดีกว่า สามารถเพิ่มความอดทน อดกลั้นต่อความเครียด และเลือกวิธีที่เคยใช้ตัดสินใจจากการประสบความสำเร็จในอดีตมาแก้ไขปัญหในปัจจุบัน
5. ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ บุคคลย่อมมีความสามารถในการประเมิน และรับรู้สถานการณ์ต่างกันไปแล้วแต่บุคคล จึงส่งผลในการเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน
6. ความสามารถในการปรับตัว บุคคลที่มีความสามารถในการปรับตัวได้สูง จะเป็นคนที่สามารถประเมิน ตัดสิน และเผชิญความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะเป็นบุคคลที่มีการทำหน้าที่ในสังคมได้ดี และมีขวัญกำลังใจที่ดี

7. ความเข้มแข็งของบุคคล บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง มีความมุ่งมั่น สามารถช่วยจัดความเครียด โดยมีผลต่อการปรับตัวทั้งทางตรงและทางอ้อม เมื่อมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็จะสามารถเลือกใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ และวิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม

2.5 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการเผชิญปัญหา⁽⁹⁾

1. การมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ทำให้วิเคราะห์ปัญหาไม่ตรงกับความเป็นจริง และนำไปสู่ข้อสรุปที่ผิดพลาด
2. ความเร่งรีบ ทำให้ต้องเลือกวิธีการในการเผชิญปัญหา บนความกดดัน และมักจะนำไปสู่การใช้อารมณ์มากกว่าใช้เหตุผล ซึ่งการแก้ปัญหาอาจทำได้ไม่ดinkin
3. การมองปัญหาวาง่ายกว่าความเป็นจริง ทำให้มองปัญหาอย่างไม่รอบคอบ ขาดรายละเอียดของปัญหา การเลือกวิธีการเผชิญปัญหาก็อาจผิดพลาดได้
4. ด้านแรงจูงใจและอารมณ์ แรงจูงใจและอารมณ์มีการผลต่อการรับรู้ปัญหา อารมณ์ด้านบวก หรือยอมลบ ย่อมส่งผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกัน การรับรู้ปัญหาเดียวกันบนอารมณ์ที่แตกต่างกัน การเลือกวิธีเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน
5. การหลีกเลี่ยงปัญหา เป็นการบิดเบือนสถานการณ์จากความเป็นจริง เพื่อลดความเครียด ความวิตกกังวล แต่หากใช้วิธีนี้มากอาจนำไปสู่การปรับตัวที่ผิดปกติได้
6. การไม่สามารถเป็นผู้ให้ เนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะเป็นผู้รับ มีการเรียกร้องจากผู้อื่นอย่างมาก และหากไม่ได้รับตามที่ต้องการ ก็จะมีรู้สึกหงุดหงิดตนเอง ไม่พอใจผู้อื่น ทำให้ไม่กล้าที่จะเผชิญปัญหา

แนวทางปฏิบัติ 5 ประการ

วันชัย ไชยสิทธิ์ 2540⁽⁴⁴⁾ ได้เสนอแนวทางปฏิบัติ 5 ประการ เพื่อสร้างความพร้อมสำหรับเผชิญกับปัญหาในชีวิตประจำวัน

1. การพูดคุยกับคนที่ไว้ใจ ถือเป็นวิธีที่ช่วยให้บุคคลนั้นได้แสดงทัศนคติที่มีออกมา ให้คนอื่นได้รับรู้ และมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นอีกด้วย ทำให้ค้นพบ ทบทวนความคิดของตนเองให้เกิดความชัดเจนขึ้น และสามารถจัดการกับปัญหาที่มีอยู่ในระดับหนึ่งได้
2. ผีผ่อนคลายความเครียดให้กับร่างกายและจิตใจอย่างสม่ำเสมอ การหาเวลาสำหรับทำกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้สึกมีความสุขให้เกิดขึ้น โดยการเดินเล่น หรืออ่านหนังสือ ทำกิจกรรมที่สนุกสนาน เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดสะสมมาก จนอาจเกิดเป็นอาการเจ็บป่วยทางร่างกายได้

3. ฝึกออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้ร่างกายแข็งแรง สามารถเผชิญหรือต่อสู้กับปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการช่วยระบายทางอารมณ์ หรือความรู้สึกคับข้องใจที่สะสมอยู่ในภายในออกมาได้ดียิ่ง และยังช่วยให้บุคคลออกมาจากความคิดที่หมกมุ่นอยู่กับปัญหา หรือความตึงเครียดได้บ้างชั่วขณะหนึ่ง ทำให้สติเกิด และสามารถมองเห็นทางออกในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

4. ทำสิ่งที่สนใจและชื่นชอบ เป็นความสนใจที่ไม่เจาะจงอยู่กับหน้าที่การงานเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการตัดสินใจเลือกด้วยความพอใจจากตนเองเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะและความสามารถ ที่ไม่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงกับงาน แต่จะตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลได้เป็นอย่างดี

5. ดูแลสุขภาพทางร่างกายและจิตใจให้สมบูรณ์แข็งแรง การที่บุคคลพยายามแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุด สามารถสร้างสมดุลให้กับตนเองให้มาก เพราะในแต่ละช่วงวัยจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป

2.6 กลยุทธ์การเผชิญปัญหาขององค์กร

สมยศ นาวิกาน (2549)⁽⁴⁵⁾ องค์กรสามารถกระทำหลายสิ่งหลายอย่าง เพื่อที่จะจัดการปัญหาและโอกาสที่เป็นแหล่งที่มาของความเครียดของบุคคลได้ ดังนี้

1. การออกแบบงาน ผู้บริหารมีการออกแบบงานใหม่ เพื่อลดความเครียดจากความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความคลุมเครือ การมีปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และการเพิ่มอิสระ สามารถช่วยป้องกันความขัดแย้งของบทบาท และการป้อนกลับ สามารถช่วยลดความคลุมเครือของบทบาทนั้นได้

2. การลดความไม่แน่ใจ หลายครั้งที่บุคคลได้เผชิญกับปัญหา ด้วยความไม่แน่ใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยวิธีไหน ซึ่งวิถีทางการยอมให้บุคคลมีส่วนในการตัดสินใจ สิ่งที่มากระทบ การให้อำนาจในการตัดสินใจ และรับผิดชอบในผลลัพธ์ของการตัดสินใจนั้น ถือเป็นวิถีทางที่ช่วยได้อีกทางหนึ่ง คือ การปรับปรุงการติดต่อสื่อสารทั่วทั้งองค์กร บุคคลต้องการข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องและทันเวลา

3. ความมั่นคงของงาน จากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ องค์กรจะรับประกันด้านความมั่นคงของงานได้ยาก แต่ถ้าองค์กรทำได้ บุคคลเหล่านั้นจะสามารถรับรู้ว่าคุณสนับสนุนตัวเอง และครอบครัวได้ สามารถช่วยกำจัดความเครียดลง แต่ถ้าจำเป็นที่ต้องมีการปลดพนักงานออก บริษัทควร

แจ้งให้ทราบล่วงหน้ามากที่สุดที่เป็นไปได้ มีการให้คำปรึกษาในการหางานใหม่ หรือเพิ่มเติมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มโอกาสในหางานใหม่ได้ และควรมอบเงินชดเชยให้แก่บุคคลอย่างเป็นธรรม

4. การดูแลเอาใจใส่พนักงานขององค์กรที่มีต่อบุคลากรจะช่วยลดความเครียดลงได้ เช่น การมีทางรักษาพยาบาลพิเศษที่ไม่ใช่ดูแลแต่พนักงานของตนเองเท่านั้น ยังรวมถึงบุตรของพนักงานอีกด้วย รวมถึงมีการสอนการบริหารความเครียด การให้คำแนะนำฟรีแก่บุคคลที่รู้สึกเครียด

5. ตารางการทำงานแบบยืดหยุ่นได้ ยกตัวอย่าง กรณีจำเป็นที่พนักงานสามารถทำงานอยู่ที่บ้านได้ หรือจัดให้หนึ่งงานจะมีพนักงานรับผิดชอบ 2 คน เมื่อเกิดปัญหาต่างๆขึ้น เช่น มีการขาดงานแล้วสามารถมีคนทำงานแทนกันได้ รวมถึงการแบ่งงานอย่างเหมาะสมจะเพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเมื่อมีการติดต่อสื่อสารและความเข้าใจที่ดี

6. โครงการช่วยเหลือพนักงาน มีขึ้นเพื่อช่วยพนักงานรู้จักจัดการกับปัญหาของตนให้ดีกว่าเดิม ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาส่วนตัวเข้ามาเป็นอุปสรรคต่องาน มีการให้คำปรึกษาเชิงวิชาชีพฟรีจากนักจิตวิทยา รวมทั้งสนับสนุนด้านความเป็นอยู่ และกระตุ้นวิถีชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้น โดยใช้การควบคุมน้ำหนัก บอกให้เลิกสูบบุหรี่ สนับสนุนทางโภชนาการและตรวจสุขภาพ เป็นต้น

7. โครงการสุขภาพดี เป็นวิธีเชิงรุกในการจัดการสุขภาพ โดยส่งเสริมด้านความแข็งแรงของพนักงานแทนที่จะรับมือกับความเจ็บป่วย ให้ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่เสี่ยงภัยต่อสุขภาพ และเสนอแผนที่จะช่วยลดความเสี่ยงนั้น

8. การหยุดงาน นับเป็นการให้โอกาสกับบุคคลได้พัฒนาตนเอง และหลีกเลี่ยงจากความเครียดที่เกิดจากงานประจำ เช่น การให้อาจารย์ลางานเพื่อทำการวิจัย การท่องเที่ยว บางบริษัทดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนกับรัฐบาลหรือมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงาน และผู้บริหารของตนได้ศึกษาหาประสบการณ์จากสภาพแวดล้อมที่ต่างออกไป

9. ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน เป็นความรู้สึกที่พนักงานเผชิญกับปัญหามากเกินไป และเป็นเวลายาวนาน จนเกิดความเหนื่อยล้า รู้สึกคับข้องใจ และการหมดหนทางสู้ จะแสดงอาการหมดเรี่ยวแรง ทั้งทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ บุคคลที่น่าเผชิญกับความเหนื่อยล้าจากการทำงานมากที่สุดจะต้องพบกับความเครียดจากงานสูง มีความต้องการความสำเร็จสูง และการที่บุคคลผิดหวังจากการคาดหวังในงาน ก็ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานได้ องค์กรอาจแก้ไขปัญหาได้โดย ให้การฝึกอบรม ให้ความรู้ เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถรับรู้อาการของความเหนื่อยล้าจากการทำงานและการพัฒนากลยุทธ์ในการหลีกเลี่ยงอาการนั้น

ซึ่งความสามารถในการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน และจะมีการประสบความสำเร็จในการเผชิญปัญหามากน้อยขนาดไหน ขึ้นกับแหล่งสนับสนุนของแต่ละบุคคล โดยสามารถแบ่งแหล่งสนับสนุนออกเป็น แหล่งสนับสนุนภายในของแต่ละบุคคล และแหล่งสนับสนุนภายนอกบุคคล (Lazarus and Folkman, 1984)⁽³²⁾ ได้แก่

1. ภาวะสุขภาพ และพลังกำลังของบุคคล (health and Energy) มีผลกระทบต่อวิธีการเผชิญปัญหาของบุคคล โดยบุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรงดี กำลังเข้มแข็ง จะสามารถทนต่อความเครียดได้มากกว่าบุคคลที่ร่างกายเจ็บป่วย ไม่แข็งแรง
2. ความเชื่อทางบวก (Positive Belief) เป็นความเชื่อทางบวกที่ส่งเสริมด้านความหวังให้แก่บุคคล และช่วยให้มีการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์เลวร้ายได้ เช่น การเชื่อในตนเองว่ามีความสามารถที่เป็นภายในตน กับการเชื่ออำนาจจากภายนอก ซึ่งบุคคลที่มีการเชื่ออำนาจภายในตน มักจะเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา แบบมุ่งจัดการกับปัญหา ส่วนบุคคลที่เชื่ออำนาจภายนอกตน มักจะเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์
3. ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem-Solving Skills) ความสามารถในการหาความรู้หาข้อมูลต่างๆ สามารถคิดวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อแยกแยะปัญหา ค้นหาวิธีการแก้ปัญหาของแต่ละบุคคล ถือเป็นทรัพยากรช่วยให้สามารถเผชิญปัญหาดียิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การทำงานของแต่ละหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นต้องมีสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวช่วยที่สำคัญ เพราะเป็นตัวที่แสดงถึงความรู้สึก นึกคิดของคนที่มีต่องานที่ปฏิบัติและต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทุกคนจะเกิดความรู้สึกที่ดี มีกำลังใจ สามัคคีกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกที่มีต่องานและการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม คนที่ทำงานก็จะทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ⁽⁴⁶⁾ เพราะฉะนั้นการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็น ทางผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

3.1 ความหมายของลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวเราภายในสถานที่ทำงาน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนๆนั้นต่อการทำงาน ต่อผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึก นึกคิดที่ดีต่อการทำงาน มีกำลังใจ กำลังใจร่วมมือกันช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ ก็จะส่งผลให้

งานนั้นมีประสิทธิภาพที่ดี แต่อย่างไรนั้นปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นตัวที่ส่งผลให้เกิดความกดดันเวลาทำงาน รวมทั้งอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานได้⁽⁴⁷⁾

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพบรรยากาศต่างๆไปในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร⁽⁴⁸⁾ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

3.1.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานที่ทำอยู่เป็นประจำ รวมถึงลักษณะทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวก และความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ ความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนความเหมาะสมของปริมาณเนื้องาน หน้าที่ที่มอบหมายกับเวลาที่กำหนดในการทำงาน รวมทั้งสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่คอยเป็นตัวกระตุ้น

3.1.2 ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลคนหนึ่งกับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชา ที่แสดงถึงความเป็นใกล้ชิด เป็นมิตร ให้เกียรติกัน ช่วยเหลือกัน แนะนำแนวทางให้แก่กัน และเคารพนับถือกัน

3.1.3 ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในหน่วยงาน ที่บอกถึงความชัดเจนของหน้าที่รับผิดชอบ การชี้แจงนโยบาย และการให้โอกาสด้านการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นเสนอแนะ

3.1.4 ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดต่อตนเองในด้านประสบความสำเร็จของตนเองที่สามารถแสดงให้เห็นให้ผู้อื่นรับรู้ได้ต่อความสามารถของตน

3.1.5 ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของตนเองที่เกิดจากความสามารถในการปฏิบัติงานในสายวิชาชีพอย่างมั่นใจ ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพจนบุคคลอื่นยอมรับ

3.2 ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งออกเป็น 10 ด้าน⁽¹²⁾ ประกอบด้วย

1. ความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Involvement) เป็นลักษณะของการมีส่วนร่วมในการเสนอชี้แนะแนวทาง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับความคิดเห็น เพื่อยืนยันและเคารพในความรู้สึกของตนเองถึงการมีความสำคัญนั้นมากขึ้น จากประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ของสมาชิกทุกคนที่เข้าร่วมทำกิจกรรม จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพขึ้น

2. การได้รับการสนับสนุน (Support) การได้รับการสนับสนุน การช่วยเหลือ ชี้แนะจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา ก็สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพของการทำงานได้

3. การได้รับการกระตุ้นให้แสดงออก (Spontaneity) การได้รับโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกออกมา เพื่อให้มีความคิดที่สร้างสรรค์ โดยความกล้าแสดงออกจะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้ จึงเป็นผลโดยตรงต่อการทำงาน และกำลังใจในการทำงาน

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) การใช้ความคิด ความสามารถของตนเองที่อิสระในการทำงาน มีความรับผิดชอบจนงานสำเร็จด้วยตนเอง ก็จะไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

5. การได้รับการแนะนำในเรื่องการทำงาน (Practical Orientation) เป็นการพัฒนาบุคลากรในด้านการแนะนำ ปรับปรุง อบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะในการทำงาน เมื่อต้องเจอกับลักษณะงานที่ยากขึ้น ก็จะสามารถดำเนินงานต่อไปได้โดยไม่เครียด เพราะผ่านการชี้แนะ แนะนำให้ความรู้ในงานมาก่อน

6. การได้รับการแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล (Personal Problem Orientation) ผู้บังคับบัญชาต้องคอยช่วยเหลือปัญหา มีทักษะในการรับฟัง แนะนำ กระตุ้นให้บุคลากรสามารถแสดงความรู้สึกออกมา ก็สามารถลดความกดดัน ความอึดอัดของผู้ใต้บังคับบัญชาได้

7. การแสดงความโกรธและความก้าวร้าว (Anger and Aggression) เป็นการเปิดโอกาสแสดงความโกรธออกมาทาง แสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่

8. การสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization) เป็นกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้แก่บุคลากรในองค์กรนั้นปฏิบัติตาม เชื่อฟัง และเป็นตัวให้ความมั่นใจน่าเชื่อถือแก่บุคลากรด้วย

9. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) การมีขอบเขตในความรับผิดชอบที่แสดงออกอย่างชัดเจน จนเข้าใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบในงาน

10. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) ลักษณะการดูแล และรูปแบบในการบังคับบุคลากรของผู้บังคับบัญชา

Gilmer⁽⁴⁹⁾ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบช่วยในการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้เป็น 10 ด้าน ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา จนเกิดความอุ่นใจและปลอดภัยในการทำงานภายในองค์กร ซึ่งจากงานวิจัยที่พบว่าผู้ที่มีความรู้่น้อยหรือขาดความรู้จะเล็งเห็นถึงความมั่นคงในงานที่สำคัญสำหรับเขา มาก แต่ในทางตรงข้ามคนที่มีความรู้มาก มักจะไม่เห็นความสำคัญในด้านความมั่นคง

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้นองค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาจากการ

เลื่อนขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม มีการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยกย่องชมเชย และมีการให้โอกาสศึกษาต่อ รวมทั้งการฝึกอบรมแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี

3. องค์กรและการจัดการ (Company and management) การจัดโครงสร้างภายในองค์กร การวางแผน นโยบาย และการดำเนินงานภายในองค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนที่เป็นค่าตอบแทนของพนักงาน จำนวนค่าจ้างที่พิจารณาจากปริมาณผลของงาน ที่มีการจ่ายอย่างยุติธรรม

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic aspects of the job) เป็นความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นมีคุณค่า ภาคภูมิใจ มีศักดิ์ศรี และเป็นที่ยอมรับ เป็นงานบริการต่อสาธารณะ ทำงานตรงตามความสามารถ ทำหาย จนเกิดการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervision) การได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการตรวจแนะนำงาน ได้รับทราบถึงการทำงานที่ถูกต้องจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา โดยการนิเทศงานนั้นถือเป็นตัวสำคัญในการบอกถึงความพอใจหรือไม่พอใจต่อการทำงาน ถ้ามีการนิเทศงานไม่ดี อาจส่งผลให้เกิดการไม่ชอบงาน ลาออกจากงานได้

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspect of the jobs) การทำงานในกลุ่มเดียวกับคนที่มีความคล้ายกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มในการทำงาน รู้จักหน้าที่ ความรับผิดชอบ มีความฉลาดภายในกลุ่มจนทำให้งานเกิดประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การให้ข่าวสารในองค์กร เช่นข่าวสารการพัฒนา ความก้าวหน้า และแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่รวมถึงอนาคต การรับรู้สายงานและอำนาจจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการรับรู้นโยบาย กระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการทำงานขององค์กรและบุคคลอื่นๆในองค์กร

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัยของเครื่องมือเครื่องจักร มีอากาศถ่ายเทดี แสงสว่างพอเหมาะ จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวันมีความเหมาะสม มีสถานที่ออกกำลังกาย มีศูนย์อาหารใกล้ และมีสถานที่อำนวยความสะดวก

10. สวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่น (Benefits) สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ด้านอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้างที่ได้รับ เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี จำนวนวันลา รวมถึงการคุ้มครองสิทธิรักษาพยาบาล เป็นต้น

ข้อมูลองค์การเภสัชกรรม

องค์การเภสัชกรรมเป็นองค์กรของรัฐที่มีภารกิจหลักในการผลิตยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอางหลากหลายชนิด ภายใต้การสนับสนุนจากกระทรวงสาธารณสุข ก่อตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติองค์การเภสัชกรรม พุทธศักราช 2509 จากความร่วมมือของโรงงานเภสัชกรรม กับกองโอสถศาลา มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีภารกิจหลักในการผลิตยาและเวชภัณฑ์ให้กับกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นกลไกในการรักษาระดับราคายาและเวชภัณฑ์ไม่ให้มีราคาที่สูง รวมถึงการรักษาระดับคุณภาพของเวชภัณฑ์ในประเทศที่ต้องมียาสำรองไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน และส่งเสริมความมั่นคงของประเทศอีกด้วย

องค์การเภสัชกรรมจะมีภาระหน้าที่ตามพระราชบัญญัติดังนี้

1. ผลิตยาและเวชภัณฑ์
2. ส่งเสริมให้มีการศึกษาและวิจัยยาและเวชภัณฑ์
3. ส่งเสริมการวิเคราะห์ยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งวัตถุดิบที่ใช้ผลิตยาและเวชภัณฑ์
4. ซื้อ ขาย แลกเปลี่ยนการใช้ยาและเวชภัณฑ์
5. ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตยาและเวชภัณฑ์

และมีภาระหน้าที่ ที่ได้รับเพิ่มเติม คือการรักษาระดับราคายาและเวชภัณฑ์ไม่ให้มีราคาที่สูงขึ้นเร็ว และรักษาคุณภาพยาให้เป็นตามมาตรฐาน, จัดหาและตอบสนองความต้องการด้านยาและเวชภัณฑ์วัคซีน และเซรุ่มให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และต้องสำรองยาและเวชภัณฑ์ตามแผนเตรียมพร้อมแห่งชาติ ดังนั้นการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และดำเนินกิจการไปได้ต้องอาศัยบุคลากรหรือพนักงานจากฝ่ายต่างๆที่มีหน้าที่ที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันตามโครงสร้างของการบริหารขององค์การเภสัชกรรมที่ประกอบด้วย 8 ฝ่าย 3 สำนัก 1 โรงงาน และ 1 สถาบัน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีดังนี้

1. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
2. ฝ่ายบัญชีและการเงิน
3. ฝ่ายการตลาดและการขาย
4. ฝ่ายประกันคุณภาพ
5. ฝ่ายชีววัตถุ
6. ฝ่ายเทคโนโลยีและวิศวกรรม
7. ฝ่ายผลิตยา
8. ฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์
9. สำนักอำนวยการ
10. สำนักตรวจสอบภายใน

11. สำนักบริหารยุทธศาสตร์
12. โรงงานผลิตยาปฏิชีวนะกลุ่มเบตา-แลคแตม
13. สถาบันวิจัยและพัฒนา

ซึ่งในแต่ละหน่วยงานต้องทำงานภายใต้หลักเกณฑ์หรือวิธีการที่ดีในการผลิตยาที่เหมือนกันคืออยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ดีในการผลิตยา “ GMP ” (Good Manufacturing Practice) ที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข โดยคณะกรรมการอาหารและยา ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความปลอดภัย และมีคุณภาพตามมาตรฐานในทุกขั้นทุกตอนของกระบวนการผลิต ต้องมีระบบจัดการด้านคุณภาพที่เข้มงวด ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ต่างๆที่จัดทำขึ้นที่มีความทันสมัยตามวิธีสากลอย่างเคร่งครัด เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ยาที่ผลิตนั้นมีความปลอดภัย ถูกต้อง และมีคุณภาพสูงสุดตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และพัฒนาเข้าสู่ระบบคุณภาพ PIC/S และระบบ ISO 9000 (International Organization of standardization) ที่เป็นระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานขององค์การมาตรฐานระหว่างประเทศอีกด้วย ในระหว่างการค้าดำเนินธุรกิจก็จะมีปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมยาเกิดขึ้น โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC (Asian Economics Community) ที่เป็นการขยายตลาดสินค้าออกสู่ภายนอก แต่ทั้งนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆดังนี้

1. พระราชบัญญัติยาที่เป็นกฎหมายโดยตรงของผู้ผลิตยาที่ต้องขึ้นทะเบียนยา เพื่อการส่งออกต้องผ่านกระบวนการหลายๆขั้นตอน และจะเสียเวลามาก อาจทำให้สูญเสียโอกาสทางการค้าและการแข่งขันได้
2. พ.ร.บ สิทธิบัตรเป็นกฎหมายที่ให้สิทธิผูกขาดกับทรัพย์สินทางปัญญาทางการค้าอย่างสมบูรณ์แก่ผู้ทรงสิทธิ หรือเป็นเจ้าของมานานร่วม20ปี
3. การแข่งขันจากองค์การเภสัชกรรมและระเบียบจัดซื้อยาในโรงพยาบาลของรัฐ ที่ต้องแข่งขันกับภาคเอกชนโดยเฉพาะการผลิตรายการยาต่างๆในบัญชียาหลักแห่งชาติ คือภายใต้ระเบียบวิธีการจัดซื้อยา โรงพยาบาลของรัฐจะซื้อยาที่ผลิตจากองค์การเภสัชกรรม หากเป็นรายการยาที่ไม่มีผลิต องค์การก็จะมีสิทธิทำการจัดซื้อมาขายต่อให้กับโรงพยาบาลของรัฐทั้งหมดได้
4. การขาดแคลนเภสัชกร ที่ประเทศไทยประสบปัญหามานาน จึงต้องมีการทำโครงการเภสัชกรคู่สัญญาขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาเภสัชกรขาดแคลนในองค์กรของรัฐ แต่ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาลในการสนับสนุนโครงการ

ปัญหาในด้านการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงานจากการศึกษา พบว่า

1. การแบ่งงาน หรือหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ไม่เท่าเทียมกัน
2. การปฏิบัติงาน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความล้าสมัย ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เกิดการทำงานซ้ำซ้อน เปลืองค่าใช้จ่าย
3. งานไม่เป็นไปตามที่กำหนด เกิดความล่าช้ากว่าที่กำหนด
4. บางวิธีปฏิบัติมีความเข้าใจที่ยาก ดูซับซ้อน เมื่อทำงานทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้นบ่อยๆ ส่งผลให้เกิดความเบื่อ เหนื่อยหน่าย
5. ลักษณะสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีบางอย่างส่งผลต่อการทำงานให้เกิดความไม่สะดวก

ดังนั้นบุคลากรหรือพนักงานถือเป็นทรัพยากรหลักที่มีคุณค่าต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยิ่ง องค์กรเภสัชกรรมมีความเชื่อที่ว่า “ยาคุณภาพ ผลิตจากบุคลากรที่มีคุณภาพ” ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้คนเก่งและคนดี มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จนบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ใส่ใจในคุณภาพทุกขั้นตอน การดำเนินงาน ทำงานเป็นทีม บริการลูกค้าเป็นเลิศ สื่อสารที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้องค์กรเภสัชกรรมให้ความสำคัญในเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและปลอดภัย ดังนั้นบุคลากรผู้ผ่านการคัดสรรจากองค์กรทุกตำแหน่งจึงเป็น “คนคุณภาพ” พร้อมทั้งจะรับผิดชอบต่อชีวิตคนไทยทั้งประเทศ ซึ่งทางองค์กรเภสัชกรรมมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม 7 ข้อดังนี้

1. กำกับดูแลกิจการที่ดี ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำเนินกิจการขององค์กร ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้เสีย

2. สิทธิมนุษยชน จะคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติงานต่อพนักงาน เคารพเกียรติของความเป็นพนักงาน พนักงานได้รับการคุ้มครองสิทธิด้านความปลอดภัย สถานที่ทำงานปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ ปราศจากการล่วงละเมิดหรือการข่มเหงบังคับในทุกรูปแบบ ยึดหลักความยุติธรรมและจริงใจในการบริหารจัดการ และมีมาตรฐานการจ้างงานตามที่กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และแนวทางปฏิบัติที่กำหนดขึ้น

3. ใส่ใจพนักงาน ให้ความสำคัญกับพนักงานโดยถือว่า พนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มุ่งมั่นให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ และเชื่อมั่นต่อองค์กร มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ สันทนาการ และสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ ดูแลผลประโยชน์ผลตอบแทนสวัสดิการในด้านต่างๆอย่างเหมาะสมเป็นธรรม เสริมสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน และให้ความสำคัญกำกับดูแลสุขภาพ ความปลอดภัย รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. สิ่งแวดล้อมน่าอยู่ มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย ปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรการทางด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด มีการประเมินผลกระทบ และให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน

5. ใส่ใจต่อผู้บริโภค ยึดถือผู้บริโภคเป็นหัวใจหลัก ควบคุมคุณภาพการผลิตอย่างดี ปฏิบัติตามหลัก GMP มีการตรวจสอบและทดสอบวัตถุดิบที่ใช้ผลิตยา ปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานอยู่ตลอดเวลา และจัดหา วิจัยพัฒนายาที่จำเป็นต่อสังคมไทย เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงยาได้

6. ดำเนินกิจการอย่างเป็นธรรม ดำเนินกิจการอย่างซื่อสัตย์ ยุติธรรม เคารพสิทธิทรัพย์สินทางปัญญา รับฟังข้อคิดเห็นต่างๆ ปฏิบัติตามกฎหมายทางการค้าอย่างเคร่งครัด และให้บริการร้านยาที่มีคุณภาพ ราคายุติธรรมแก่ประชาชน

7. แบ่งปันสู่ชุมชน และสังคม มีการจัดทำโครงการต่างๆ ขึ้นเพื่อคอยช่วยเหลือบำบัดทุกข์ให้กับประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- งานวิจัยในประเทศ

นวลพรรณ ชื่นประโยชน์⁽²⁾ ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงาน และความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออกกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่ทำงานในบริษัทกำแพงแสนคอมพิวเตอร์เซียล จำกัด จำนวน 78 คน พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้าน (ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01 (มีค่า $r=-.347$, $p<0.01$, $r=-.335$, $p<0.01$, $r=-.237$, $p<0.01$ ตามลำดับ) และความผูกพันในงาน ความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ 23.2% 14.1% และ 12.5% ตามลำดับ

บุญเอื้อ โจว⁽⁴⁾ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ :ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน พบว่าระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการลดการเป็นบุคคลอยู่ในระดับมาก และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับที่น้อย ปัจจัย พกกรายได้และรายจ่ายประจำ การรับรู้ต่อระบบบริหาร สัมพันธภาพในครอบครัว และภาวะดูแลครอบครัวเป็นปัจจัยที่อิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน และการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของ

ตนเอง เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบและด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสัมพันธภาพหน่วยงาน, ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองอยู่ในระดับดี

คาริมท์ บัวทอง⁽⁵⁾ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 277 คน พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทยอยู่ในระดับต่ำ และมีคุณภาพชีวิตของพนักงานอยู่ในระดับที่สูง มีปัจจัยด้านการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งหน้าที่การงาน และระยะเวลาที่ดำรงอยู่ในฝ่าย ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นฤมล กิจจานนท์ และคณะ⁽⁶⁾ ได้ทำการศึกษาความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤต กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำการและผู้ช่วยพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤต ศัลยกรรมทั่วไปและระบบประสาท ศัลยกรรมหัวใจและทรวงอก จำนวน 53 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับต่ำ โดยปัจจัยด้านตำแหน่ง ความสัมพันธ์กับหัวหน้า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เรื่องกำลังคนและความรู้ในการทำงาน ความคิดที่จะลาออกเนื่องจากงานหนัก และเปื่องาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนอายุ ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ด้านลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคล การรับรู้ด้านค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอ มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ และสถานภาพสมรส หน้าที่หัวหน้าเวร เงินเดือน การรับรู้สัมพันธภาพกับครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน ความคิดที่จะลาออกจากเวรตึกไม่พบความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้าน

พัชรภรณ์ ภูสีฤทธิ⁽⁸⁾ ศึกษาความเครียด และกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด จำนวน 83 คน พบว่า พนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด มีความเครียดในการทำงานและกลวิธีการเผชิญปัญหาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 และ 3.01 ตามลำดับ ซึ่งแต่ละด้านพบว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย 3.33 คือด้านที่สูงที่สุด รองลงมาคือแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.10 และแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.58

ดวงพร โรจนพรพันธุ์⁽⁹⁾ ศึกษาถึงกลวิธีในการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงาน : กรณีศึกษาธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 141 คน พบว่า พนักงาน

ในธุรกิจนำเข้าและส่งออก ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างสูง แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง และแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อายุงานที่ต่างกันก็ใช้กลวิธีการเผชิญที่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานที่ต่างกันจะใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่แตกต่างกัน และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และแบบหลีกเลี่ยงนี้สามารถทำนายระดับความหวังในการทำงานได้ร้อยละ 47.4

อุบล เคลือภักดี⁽¹⁶⁾ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.885 ผลการศึกษาพบว่า อายุ และประสบการณ์การทำงานด้านการพยาบาล มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยด้านการทำงาน 3 ด้าน เรียงลำดับจากตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุดลงไป คือ การรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน, สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการรับรู้ต่อระบบบริหารงาน

ศรัณย์ ศรีคำ⁽⁵⁰⁾ ศึกษาภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยศึกษาจากแพทย์ประจำบ้านจำนวน 320 ราย ที่มีอายุเฉลี่ย 28.26 ปี ที่มีการใช้แบบวัดภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน MBI ฉบับภาษาไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ร้อยละ 38.8 การลดความเป็นบุคคลร้อยละ 52.8 และการลดความสำเร็จส่วนบุคคลร้อยละ 40.0 อยู่ในระดับต่ำ ที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 22.28, 6.04 และ 34.42 ตามลำดับ และมีผู้ที่เข้าเกณฑ์การมีภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานในระดับสูงทั้งสามระดับร้อยละ 5.63 และพบว่าภาวะครอบครัวยากลำบาก/หนัก การปฏิบัติงานในชั้นปีที่ 1 ในภาควิชากลุ่ม Major wards ความรู้สีกว่างาน ชั่วโมงการนอนไม่พอ ความพึงพอใจในวิชาชีพแพทย์ เคยมีความคิดในการลาออกจากการศึกษาระดับแพทย์ประจำบ้าน และชั่วโมงการทำงานนอกเวลาราชการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน

สุภา สันข์ทอง⁽⁵¹⁾ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษา: หน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 138 คน โดยใช้เครื่องมือแบบวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

อยู่ในระดับสูง ส่วนแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอยู่ในระดับต่ำ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สิระยา สัมมาวาจ⁽⁵²⁾ ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 546 คน พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติมีคะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ของความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคล, ความอ่อนล้าทางอารมณ์และความสำเร็จส่วนบุคคล และการลดความเป็นบุคคลและความสำเร็จส่วนบุคคล ที่มีค่า r เท่ากับ .97, -.97 และ -.99 ตามลำดับ และพบว่าพยาบาลประจำการที่มีความแตกต่างทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพ แผนกที่ปฏิบัติมีคะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยลักษณะงานที่ปฏิบัติและสถานภาพสมรสสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีร้อยละ 9.81, 10.10 และ 9.14 ตามลำดับ

ศักดิ์ดา จันทร์รอด⁽²⁸⁾ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมกลั่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง: กรณีศึกษา บริษัท อัลลายแอนซ์ รีไฟนิง จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน พบว่า พนักงานมีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30-40 ปี เป็นเพศชายมากกว่า ส่วนใหญ่สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 70.6 มีอายุการทำงาน 3-5 ปี และมีรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท พนักงานแผนกการผลิตจะมีความเหนื่อยหน่ายมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านบทบาทการทำงานของพนักงาน ที่อยู่ระดับมากที่สุด ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ อายุ เพศ สถานะสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ และแผนก

บุญธิดา เทือกสุบรรณ⁽⁵³⁾ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่าง 440 คน ใช้แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงานตามแนวคิด Maslach & Jackson, 1981 ที่ สิระยา สัมมาวาจ เป็นผู้แปลฉบับภาษาไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านพบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีอำนาจในการทำนายปัจจัยทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ร้อยละ 7

วิภาพร อธิธิกุล⁽¹¹⁾ การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 211 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 พบว่า พยาบาลโดยรวม และจำแนกตามสภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับน้อย โดยพยาบาลที่สถานภาพโสด/หม้าย/หย่า/แยก มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าที่มีสถานภาพคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพยาบาลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และแผนกในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรารธนา เล็กสมบุรณ์⁽⁵⁴⁾ ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล : การวิจัยแบบผสมผสานวิธี กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ 172 คน และผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ 10 คน พบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับการประสบความสำเร็จส่วนตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยง มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น โดยแบบหลีกเลี่ยงยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานทั้ง 3 ด้าน

ขวัญจิตร ยิ่งยวด⁽²¹⁾ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา : จากกลุ่มตัวอย่าง 377 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ด้านความรู้สึกล้มประสบความสำเร็จอยู่ในระดับสูง และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ และสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน อายุ ภาระงานสอน การบริหารงานของหน่วยงานและการปฏิบัติกิจกรรม สามารถร่วมกันทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 28.7 การเห็นคุณค่าในตนเอง สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน และการปฏิบัติกิจกรรม สามารถร่วมกันทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลได้ร้อยละ 19.0 ตัวแปรการเห็นคุณค่าในตนเอง สัมพันธภาพในหน่วยงาน ภาระงานสอน และภาวะสุขภาพ สามารถร่วมกันทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกล้มประสบความสำเร็จได้ร้อยละ 16.6

กุลนิจ โรคาพ่าย⁽⁵⁵⁾ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎ : จากกลุ่มตัวอย่าง 206 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับต่ำ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายไม่แตกต่างกัน และแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมด้านภาระงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และการรับรู้ต่อระบบบริหาร มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประเภทหอผู้ป่วยที่แตกต่างกันมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายไม่แตกต่างกันทางสถิติ

สุรียพร กุมภาคม⁽⁵⁶⁾ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี : จากกลุ่มตัวอย่าง 221 คน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ อายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย ตำแหน่งและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกันในด้านความอ่อนล้าในอารมณ์และความรู้สึกลดความเป็นบุคคล สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย จำนวนชั่วโมงการทำงาน การทำงานกะ และการรับรู้ประสิทธิภาพของระบบการบริหารมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้าในอารมณ์และความรู้สึกลดความเป็นบุคคล อายุ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การทำงานกะ ความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกอ่อนล้าในอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล สามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีสัมประสิทธิ์การกำหนดร้อยละ 41.0

คมคาย พระเอก⁽⁵⁷⁾ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขเขต 6 จากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย ในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล

ดังนี้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความเครียดจากลักษณะงาน และสถานภาพสมรส ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ประสบการณ์ในการทำงาน อายุ ระดับรายได้ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ ตำแหน่งและระดับการศึกษา

ปิรัชณี ตระกูลจันทร์แสง⁽⁵⁸⁾ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงาน และพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม : จากกลุ่มตัวอย่าง 312 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานคุมประพฤติมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับสูง ความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่เมื่อแยกวิเคราะห์ให้ละเอียดขึ้นพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กันบางส่วน ดังต่อไปนี้ ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับการเผชิญหน้ากับปัญหา การควบคุมระยะห่างของปัญหา และการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา, ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบ กับการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม การประเมินค่าใหม่ทางบวก และการวางแผนแก้ไขปัญหา, ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ การควบคุมระยะห่างของปัญหา การหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา การเผชิญหน้ากับปัญหา การพยายามควบคุมตัวเอง และการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา, ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับการเผชิญหน้ากับปัญหา การควบคุมระยะห่างของปัญหา การแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา การหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา และการพยายามควบคุมตัวเอง, ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ในทางลบ กับการวางแผนแก้ไขปัญหา การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม การประเมินค่าใหม่ทางบวก และการพยายามควบคุมตัวเอง, ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา

พรพรรณ ปฐมสุนทรชัย⁽⁵⁹⁾ ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง : กรณีศึกษา บริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้คำปรึกษาบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ระดับต่ำ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรครายด้านและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งรายด้านและโดยรวมเช่นกัน

- งานวิจัยต่างประเทศ

Yanfeng L.⁽⁶⁰⁾ ศึกษาถึงการจัดการความขัดแย้งและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ศึกษาในพยาบาล 390 คน ใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach (MBI) ฉบับแปลเป็นภาษาจีนโดยผู้วิจัย มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของแบบวัด DUTCH และ MBI มีค่า 0.92 และ 0.95 ตามลำดับ พบว่า พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 26.30 และ 8.01 ตามลำดับ) แต่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ย 30.50) และความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับรูปแบบความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรูปแบบการแก้ปัญหาเป็นวิธีที่ดีในการลดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคล

Adriaenssens J., De Gucht V. and Maes S.⁽⁶¹⁾ ศึกษาปัจจัยและความชุกของความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาลฉุกเฉิน พบว่าระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลฉุกเฉินมีระดับสูง ซึ่งปริมาณความต้องการงาน, การควบคุมงาน, การสนับสนุนทางสังคม และการเผชิญกับเหตุการณ์ที่กระทบกระเทือนจิตใจ ล้วนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลฉุกเฉิน

Anderson D.⁽⁶²⁾ ศึกษาวิธีการในการเผชิญปัญหาและภาวะความเหนื่อยหน่ายในงานของเจ้าหน้าที่พิทักษ์เด็ก โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 151 คน พบว่า เจ้าหน้าที่พิทักษ์เด็กมีคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงที่สุด ส่วนการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อยหน่ายในงาน

Trong Quang D.⁽⁶³⁾ ศึกษาสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติการพยาบาลและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ทั่วไปประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม : จากกลุ่มตัวอย่าง 351 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบวัดสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติของดัชนีงานพยาบาล และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของแมชแลช ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบวัดสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติของดัชนีงานพยาบาลเท่ากับ 0.75 และของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกความเป็นบุคคลลดลง และความสำเร็จส่วนบุคคลเท่ากับ 0.86, 0.78 และ 0.65 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับที่ของ สเปียร์แมน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกความเป็นบุคคลลดลง และความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 23.26 ; ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 9.55; ค่าเฉลี่ย = 7.94 ; ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 4.75; และ ค่าเฉลี่ย = 32.20 ;

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 7.78 ตามลำดับ) สิ่งแวดล้อมการปฏิบัติการพยาบาลมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = -.37$) และความรู้สึกความเป็นบุคคลลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .41$) ส่วนสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติการพยาบาลมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .43$)

Silavong L.⁽⁶⁴⁾ ศึกษาารูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลส่วนกลางประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานที่พัฒนาโดย แมสแลช, แจคสัน และไลเตอร์ (1996) พบว่าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงถึงระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับต่ำ โดยรูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางลบกับการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริหารกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ หรือความสำเร็จส่วนบุคคล

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Descriptive Study)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานองค์การเภสัชกรรม ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งหมด 13 ฝ่าย ประชากรทั้งหมดคือ 1790 คน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

- ประชากรเป้าหมาย (Target Population) คือ พนักงานองค์การเภสัชกรรม
- ประชากรตัวอย่าง (Sample Population) คือ พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การเภสัชกรรมในกรุงเทพมหานคร
- กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การเภสัชกรรมที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกเข้า และไม่เข้ากับเกณฑ์คัดเลือกออก

เกณฑ์การคัดเลือกเข้า (Inclusion criteria)

1. เป็นพนักงานองค์การเภสัชกรรมระดับปฏิบัติการ
2. พนักงานที่ผ่านการทดลองงาน (ระยะเวลาทดลองงาน 4 เดือน)
3. พนักงานที่สมัครใจ และยินยอมให้ความร่วมมือในการทำวิจัย

เกณฑ์การคัดเลือกออก (Exclusion criteria)

1. พนักงานที่ลาพักระยะยาว เช่น ลาคลอด ลาอุปสมบท และลาศึกษาต่อ เป็นต้น
2. พนักงานที่เป็นลูกจ้าง/ลูกจ้างชั่วคราว

2. การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)

กำหนดขนาดตัวอย่างที่ทราบขนาดประชากรที่ชัดเจน โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ศึกษา

N = ประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษาในที่นี้ เท่ากับ 1790 คน

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 5 เท่ากับ 0.05

$$\text{ดังนั้น} \quad n = \frac{(1790)}{1 + (1790)(0.05)^2}$$

$$n = 327 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 327 คน และเพื่อป้องกันการผิดพลาดในการเก็บข้อมูลจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างขึ้นอีก 10% จึงได้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 360 คน

- วิธีการสุ่มตัวอย่าง สุ่มเก็บตัวอย่างด้วยวิธี Proportional Stratified Random Sampling ตามสัดส่วนจำนวนพนักงานในองค์การเภสัชกรรมที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ที่มีจำนวนทั้งหมด 1790 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

$$\text{การคำนวณขนาดตัวอย่างที่จะสุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ศึกษา} \times \text{จำนวนพนักงานแต่ละฝ่าย}}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}}$$

ซึ่งจำนวนพนักงานที่จะศึกษาที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือก และเกณฑ์คัดออก มีทั้งหมด
รวม 360 คน โดยแบ่งเป็นแต่ละฝ่าย ดังตาราง

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
สำนักอำนวยการ	124	25	ฝ่ายประกันคุณภาพ	203	41
สำนักตรวจสอบภายใน	14	3	ฝ่ายเทคโนโลยีและ วิศวกรรม	121	24
สำนักบริหารยุทธศาสตร์	19	4	ฝ่ายการตลาดและ การขาย	177	35
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	57	12	ฝ่ายบริหารพัสดุและ ผลิตภัณฑ์	319	64
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	79	16	โรงงานผลิตยาปฏิชีวนะ กลุ่มเบตา-แลคแตม	27	5
ฝ่ายผลิตยา	399	80	สถาบันวิจัยและพัฒนา	117	24
ฝ่ายชีววัตถุ	134	27	รวม	360	

ข้อมูลจาก : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล องค์การเภสัชกรรม ณ เดือนธันวาคม 2557

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และแบบวัดการเผชิญปัญหา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สังกัดหน่วยงาน ระยะในการปฏิบัติงาน ชั่วโมงในการทำงาน ลักษณะงาน โรคประจำตัว และพฤติกรรมทางสุขภาพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เป็นแบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน พัฒนาโดย บุญเอื้อ โฉม⁽⁴⁾ ที่มีจำนวน 28 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นมาตราวัดแบบ Likert 5 อันดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนเป็น 2 กลุ่มดังนี้

การให้คะแนน

- ข้อคำถามเชิงบวก 22 ข้อ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 5, 4, 3, 2, 1 คะแนน ตามลำดับ
- ข้อความเชิงลบ 6 ข้อ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 1, 2, 3, 4, 5 คะแนน ตามลำดับ

โดยมีจำนวนข้อคำถามข้อความเชิงบวกและเชิงลบของปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังตาราง

ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	4, 6, 7	1, 2, 3, 5
ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	8, 9, 10, 11, 12, 14	13
ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร	15, 16, 17, 18, 19, 20	-
ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน	21, 22, 23, 24	-
ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	25, 26, 27	28

เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับคะแนน ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถแปลความหมายระดับคะแนน 3 ระดับ ดังนี้คือ

ค่าเฉลี่ย 3.68- 5.00 หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานดี

ค่าเฉลี่ย 2.34- 3.67 หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00- 2.33 หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี

คุณสมบัติของเครื่องมือ

มีการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น ความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของCronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน เท่ากับ 0.70

ส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เป็นแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตามแนวคิดของ Maslach & Leiter (1997) ซึ่ง นवलพรรณ ชื่นประโยชน์⁽²⁾ ได้พัฒนาและดัดแปลงจากมาตรวัด MBI-General Survey หรือ MBI-GS ที่มีจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นมาตราประมาณค่า 7 ระดับ คือ ไม่เคยเลย, ประมาณ 1-2 ครั้งในหนึ่งเดือน, ประมาณ 3-4 ครั้งในหนึ่งเดือน, ประมาณ 5-6 ครั้งในหนึ่งเดือน, ประมาณ 7-8 ครั้งในหนึ่งเดือน, ประมาณ 9-10 ครั้งในหนึ่งเดือน และเป็นประจำ ซึ่งแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้าน คือ

แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	1, 2, 3, 4, 6, 19	-
การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	8, 9, 13, 14, 15, 18, 20	-
ความรู้สึกรับประสิทธิภาพ	5, 7, 16	10, 11, 12, 17

โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม เป็นดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ไม่เคยเลย	ประมาณ 1-2 ครั้ง ในหนึ่งเดือน	ประมาณ 3-4 ครั้ง ในหนึ่งเดือน	ประมาณ 5-6 ครั้ง ในหนึ่งเดือน	ประมาณ 7-8 ครั้ง ในหนึ่งเดือน	ประมาณ 9-10 ครั้ง ในหนึ่งเดือน	เป็นประจำ
ข้อความเชิงบวก	1	2	3	4	5	6	7
ข้อความเชิงลบ	7	6	5	4	3	2	1

เกณฑ์ในการให้คะแนน

เนื่องจากเป็นข้อความทั้งทางบวกและทางลบ จึงต้องทำการกลับคะแนนในข้อ
กระทงที่เป็นข้อความทางลบแล้วคิดคะแนนรวมของมาตรวัด

การแปลผล

จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในภาพรวมของ
แบบสอบถาม ที่ได้มาจากการนำคะแนนรวมมาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม แล้วแบ่งกลุ่ม
ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น 5 กลุ่ม คือ

- 1.ระดับสูงมาก 2.ระดับสูง 3.ระดับปานกลาง 4.ระดับต่ำ 5.ระดับต่ำมาก

วิธีการแบ่งช่วงระดับความเหนื่อยหน่ายการทำงาน ใช้วิธีการหา

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{7-1}{5} = 1.2$$

CHULALONGKORN UNIVERSITY 5

การแปลระดับค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
5.84-7.00	สูงมาก
4.63-5.83	สูง
3.42-4.62	ปานกลาง
2.21-3.41	ต่ำ
1.00-2.20	ต่ำมาก

คุณสมบัติของเครื่องมือ

มีการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีจำนวน 20 ข้อเท่ากับ 0.90 ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เท่ากับ 0.84 การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เท่ากับ 0.80 และความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ เท่ากับ 0.82

ส่วนที่ 4 แบบวัดการเผชิญปัญหา

เป็นแบบวัดการเผชิญปัญหา ซึ่ง ดวงพร โรจนพรพันธุ์⁽⁹⁾ ร่วมกับ วราภรณ์ รัตนาวิศิษฐกุล⁽³¹⁾ รัชนิย์ แก้วคำศรี⁽⁶⁵⁾ เปรมพร มั่นเสมอ⁽⁶⁶⁾ และกรกวรรณ สุพรรณวรรษา ได้พัฒนาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างวัยทำงาน จากแบบประเมินของสุภาพรรณ โคตรจรัส และชุมพร ยงกิตติกุล ข้อคำถามที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อคำถามจำนวน 54 ข้อ ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 17 ด้าน ดังนี้

แบบที่	แบบของการเผชิญปัญหา	ข้อคำถาม
1	การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	
1.1	การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา และการวางแผน	1, 12, 29, 38, 45
1.2	การทำงานหนัก และความสำเร็จในงาน	2, 13
1.3	การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง	22, 30, 39
1.4	การชะลอการเผชิญปัญหา	14, 31, 46
1.5	การตีความหมายใหม่ในทางบวก	3, 23, 40
1.6	การยอมรับ	4, 32, 51
1.7	การหาทางผ่อนคลาย	15, 24, 41, 47
1.8	การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม	5, 23, 52
2	การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	
2.1	การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา	6, 16, 21, 25, 42
2.2	การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหากำลังใจ	7, 17, 34

แบบที่	แบบของการเผชิญปัญหา	ข้อคำถาม
3	การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	
3.1	การปฏิเสธ	8, 48
3.2	การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม	18, 43, 54
3.3	การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด	9, 26, 35
3.4	การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว	10, 19, 49
3.5	การตำหนิตนเอง	27, 36, 44
3.6	การเป็นกังวล	11, 37, 50
3.7	การระบายออกทางอารมณ์	20, 28, 53

ซึ่งเป็นแบบวัดรายงานตนเองถึงกลวิธีที่ตนใช้เมื่อประสบปัญหา มีลักษณะเป็นมาตร
ประมาณค่าแบบ Likert scale 5 ระดับ

มีลักษณะเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ไม่เคยทำเลย	หมายถึง โดยทั่วไปจะไม่ทำเช่นนั้นเลย	1	คะแนน
ไม่ค่อยได้ทำ	หมายถึง โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นบ้างเล็กน้อย	2	คะแนน
ทำและไม่ทำพอกๆกัน	หมายถึง โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นปานกลาง	3	คะแนน
ทำค่อนข้างบ่อย	หมายถึง โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นเป็นส่วนใหญ่	4	คะแนน
ทำบ่อยมาก	หมายถึง โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นเป็นประจำ	5	คะแนน

การแปลผล จะแบ่งแบบวัดการเผชิญปัญหาออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง กลาง
และต่ำ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยการเผชิญปัญหาได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00	หมายถึง ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนั้นในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66	หมายถึง ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนั้นในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33	หมายถึง ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาด้านนั้นในระดับที่ต่ำ

คุณสมบัติของเครื่องมือ

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดการเผชิญปัญหา นางสาวดวงพร โรจนพรพันธุ์⁽⁹⁾ ได้ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามโดยใช้สูตรของลอร์ซี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่ามี 1 ข้อคำถามที่ได้ค่าความเที่ยงตรงต่ำกว่า 0.49 จึงตัดทิ้งไป 1 ข้อ จึงเหลือข้อคำถามทั้งหมด 54 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่นที่ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการวิจัยหลังจากผ่านการรับรองโครงร่างงานวิจัยจากที่ประชุมกรรมการบริหารคณะแพทยศาสตร์ และผ่านการพิจารณาทางจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
2. ขออนุญาตจากภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อทำการแนะนำตัวและขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้ศึกษาวิจัย ไปยังผู้อำนวยการขององค์การเภสัชกรรม เพื่อชี้แจงและขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย
3. เมื่อได้รับอนุญาตในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเข้าพบกับหัวหน้าแผนกต่างๆ แนะนำตนเอง และอธิบายถึงการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ และแจกแบบสอบถามที่ได้ลงทะเบียนไว้พร้อมกับอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย ให้เข้าใจและเต็มใจในการเข้าร่วมวิจัย
4. ผู้วิจัยจะกลับไปเก็บแบบสอบถามคืนภายใน 1 สัปดาห์หลังจากแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบแบบคำถามได้อย่างอิสระ และเป็นความลับ
5. ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาให้เรียบร้อย ดำเนินการรวบรวมให้ครบตามจำนวน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวน แล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและลงทะเบียนข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS version 22.0 (Statistical Package for Social Science) มาคำนวณวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหา โดยใช้สถิติ Independent t -test หรือ One Way ANOVA ตามความเหมาะสมของข้อมูล
3. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา โดยใช้สถิติ Pearson's correlation
4. การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายต่อภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน



บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กลวิธีในการเผชิญปัญหา ความสัมพันธ์ของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับกลวิธีในการเผชิญปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม โดยเก็บข้อมูลกับพนักงานองค์การเภสัชกรรมระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 360 คน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม 2558 โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน คำมัธยฐาน และพิสัยควอไทล์

- 1.1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนชั่วโมงในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด
- 1.2. ปัจจัยสุขภาพได้แก่ พฤติกรรมสุขภาพ และโรคประจำตัว
- 1.3. ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 1.3.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ
 - 1.3.2 ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน
 - 1.3.3 ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร
 - 1.3.4 ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน
 - 1.3.5 ด้านการรับรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง
- 1.4. กลวิธีในการเผชิญปัญหา
 - 1.4.1 แบบมุ่งจัดการกับปัญหา
 - 1.4.2 แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม
 - 1.4.3 แบบหลีกเลี่ยง
- 1.5. ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 1.5.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์
 - 1.5.2 การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น
 - 1.5.3 ความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (เป็นรายด้าน) กับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสุขภาพ โดยใช้สถิติ Independent t-test การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน ด้วยสถิติ One way ANOVA และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Hochberg, Gabriel หรือ Games-Howell)

- 2.1 ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กับปัจจัยศึกษา
- 2.2 ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นกับปัจจัยศึกษา
- 2.3 ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ กับปัจจัยศึกษา

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (เป็นรายด้าน) กับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหา โดยใช้ Pearson Correlation

- 3.1 ความสัมพันธ์ของคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
- 3.2 ความสัมพันธ์ของคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น
- 3.3 ความสัมพันธ์ของคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ
- 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน(เป็นรายด้าน) โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

- 4.1 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
- 4.2 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น
- 4.3 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ค่ามัธยฐานและพิสัยควอไทล์

1.1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของปัจจัยเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา รายได้
ทั้งหมด จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน
หน่วยงานที่สังกัด และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	142	39.4
หญิง	218	60.6
อายุ (ปี)		
ค่าเฉลี่ย±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 41.09±10.65		
ค่าต่ำสุด = 23 , ค่าสูงสุด = 60		
≤ 30	81	22.5
31 - 40	106	29.4
41 - 50	83	23.1
> 50	90	25.0
สถานภาพการสมรส		
โสด	153	42.5
สมรส	184	51.1
หม้าย	6	1.7
หย่า	14	3.9
แยกกันอยู่	3	0.8
ศาสนา		
พุทธ	334	92.8
คริสต์	3	0.8
อิสลาม	23	6.4

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	3.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย	62	17.2
ปวช. / ปวส.	44	12.2
ปริญญาตรี	194	53.9
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	46	12.8
รายได้ทั้งหมด (บาทต่อเดือน)		
Median(IQR) = 29,440 (21,210)		
ค่าต่ำสุด = 10,700 : ค่าสูงสุด = 90,000		
≤ 15,000	43	11.9
15,001 – 25,000	121	33.6
25,001 – 35,000	64	17.8
35,001 – 45,000	59	16.4
> 45,000	73	20.3
จำนวนชั่วโมงในการทำงาน(ต่อวัน)		
≤ 10 ชั่วโมง	302	83.9
> 10 ชั่วโมง	58	16.1
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี)		
ค่าเฉลี่ย±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 16.52±12.15		
ค่าต่ำสุด = 0.42 (5เดือน) , ค่าสูงสุด = 41.0		
≤10	154	42.8
ตั้งแต่ 11 - 20	64	17.8
ตั้งแต่ 21 - 30	72	20.0
>30	70	19.4

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	52	14.4
เจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป	190	52.8
เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางวิทยาศาสตร์	35	9.7
เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่น	83	23.1
หน่วยงานที่สังกัด		
กลุ่มบริหารงานทั่วไป	159	44.2
กลุ่มโรงงาน และกระบวนการผลิต	177	49.2
กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา	24	6.6
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ		
ด้านบุคลากร, บัญชีการเงิน	25	6.9
ด้านเอกสาร	97	26.9
ด้านซ่อม บำรุงเครื่องมือและเครื่องจักร	27	7.5
ด้านกระบวนการผลิต	101	28.1
ด้านวิเคราะห์ วิจัย คิดค้น และพัฒนาผลิตภัณฑ์	54	15.0
ด้านการตลาด การขาย และการบริการ	56	15.6

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.6) มีอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 29.4) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 51.1) นับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 92.8) ด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.9) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 17.2) มีรายได้ทั้งหมดต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 25,000 บาท (ร้อยละ 33.6) เวลาทำงาน ≤ 10 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 83.9) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 42.8) ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป (ร้อยละ 52.8) สังกัดอยู่ในกลุ่มโรงงาน และกระบวนการผลิต (ร้อยละ 49.2) และมีลักษณะงานอยู่ในด้านกระบวนการผลิต (ร้อยละ 28.1)

1.2 ปัจจัยสุขภาพ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามพฤติกรรมสุขภาพ และโรคประจำตัว

ปัจจัยศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
พฤติกรรมสุขภาพ		
การสูบบุหรี่		
ไม่สูบ	350	97.2
สูบ	10	2.8
การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์		
ไม่ดื่ม	290	80.6
ดื่ม	70	19.4
การดื่มเครื่องดื่มกาเฟอีน		
ไม่ดื่ม	104	28.9
ดื่ม	256	71.1
การใช้สารเสพติดที่ผิดกฎหมาย (กัญชา ยาบ้า ฝิ่น มอร์ฟิน กระท่อม)		
ไม่เคย	357	99.2
เคย	3	0.8
การใช้ยาออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท		
ไม่ใช้	345	95.8
ใช้	15	4.2
การออกกำลังกาย		
ไม่ออกกำลังกาย	46	12.8
ออกกำลังกายเป็นประจำ	51	14.2
ออกกำลังกายเป็นครั้งคราว	263	73.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
โรคประจำตัว		
ไม่มี	224	62.2
มี (ตอบได้มากกว่า 1 โรค)	136	37.8
- โรคความดันโลหิตสูง	45	12.5
- โรคภูมิแพ้	43	11.9
- โรคไขมันในเส้นเลือด	39	10.8
- โรคเบาหวาน	20	5.6
- โรคระบบกระดูก และข้อ	19	5.3
- โรคต่อมไทรอยด์	9	2.5
- โรคระบบหลอดเลือด และหัวใจ	3	0.8
- โรคอื่นๆ	24	6.7

ตารางที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมสุขภาพและโรคประจำตัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่สูบบุหรี่ 97.2% ไม่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ 80.6% ไม่เคยใช้สารเสพติดที่ผิดกฎหมาย 99.2% ไม่ใช้ยาออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท 95.8% แต่ดื่มเครื่องดื่มกาเฟอีน 71.1% ออกกำลังกายเป็นประจำ 73.1% และด้านโรคประจำตัว กลุ่มตัวอย่างไม่มีโรคประจำตัว 62.2% มีโรคประจำตัว 37.8% โดยโรคที่พบสูงสุด คือโรคความดันโลหิตสูง 12.5%

1.3 ระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (จากจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้าน) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานรายด้านและภาพรวม

ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	ระดับ
		เบี่ยงเบน มาตรฐาน	สภาพแวดล้อม ในการทำงาน
1.3.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.10	0.49	ปานกลาง
1.3.2 ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	3.71	0.48	ดี
1.3.3 ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร	3.43	0.60	ปานกลาง
1.3.4 ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน	3.97	0.48	ดี
1.3.5 ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ ของตนเอง	3.68	0.39	ดี

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.71 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60) ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.97 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.68 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39)

1.4 ระดับการเผชิญปัญหา

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเผชิญปัญหาในรูปแบบต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน

กลวิธีในการเผชิญปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเผชิญปัญหา
1.4.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	3.63	0.45	ปานกลาง
- การลงมือดำเนินการแก้ปัญหาและการวางแผน	3.81	0.58	สูง
- การทำงานหนักและความสำเร็จในงาน	3.58	0.70	ปานกลาง
- การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง	2.99	0.72	ปานกลาง
- การชะลอการเผชิญปัญหา	3.30	0.75	ปานกลาง
- การตีความหมายใหม่ในทางบวก	3.97	0.54	สูง
- การยอมรับ	3.68	0.57	สูง
- การหาทางผ่อนคลาย	3.74	0.63	สูง
- การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม	3.75	0.67	สูง
1.4.2 การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	3.05	0.68	ปานกลาง
- การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา	3.12	0.67	ปานกลาง
- แสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหากำลังใจ	2.94	0.84	ปานกลาง
1.4.3 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	2.37	0.55	ปานกลาง
- การปฏิเสธ	2.22	0.80	ต่ำ
- การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม	1.98	0.69	ต่ำ
- การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด	2.89	0.78	ปานกลาง
- การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว	2.58	0.82	ปานกลาง
- การตำหนิตนเอง	2.12	0.69	ต่ำ
- การเป็นกังวล	2.28	0.75	ต่ำ
- การระบายออกทางอารมณ์	2.46	0.72	ปานกลาง

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาในการทำงานภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลยุทธ์การเผชิญปัญหาทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.63 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.05 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.37 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบข้อย่อยดังต่อไปนี้

1.4.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา

จากการวิเคราะห์การใช้กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบการลงมือดำเนินการแก้ปัญหาและการวางแผน (ค่าเฉลี่ย 3.81 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) การตีความหมายใหม่ในทางบวก (ค่าเฉลี่ย 3.97 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) การยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 3.68 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) การหาทางผ่อนคลาย (ค่าเฉลี่ย 3.74 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 3.75 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) อยู่ในระดับสูง และแบบการทำงานหนักและความสำเร็จในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.58 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 2.99 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) การชะลอการเผชิญปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.30 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75) อยู่ในระดับปานกลาง

1.4.2 การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

จากการวิเคราะห์การใช้กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.12 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) และแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหากำลังใจ (ค่าเฉลี่ย 2.94 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) อยู่ในระดับปานกลาง

1.4.3 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

จากการวิเคราะห์การใช้กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบการปฏิเสธ (ค่าเฉลี่ย 2.22 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (ค่าเฉลี่ย 1.98 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) การตำหนิตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.12 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) และการเป็นกังวล (ค่าเฉลี่ย 2.28 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75) อยู่ในระดับต่ำ แต่เลือกแบบการไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (ค่าเฉลี่ย 2.89 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว (ค่าเฉลี่ย 2.58 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82) และการระบายออกทางอารมณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.46 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานในรายด้าน และจำแนกตามข้อคำถามในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเหนื่อยหน่าย
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.70	1.43	ต่ำ
1. ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน	3.02	1.74	ต่ำ
2. ฉันรู้สึกหมดพลังในการทำงานทุกวันหลังเลิกงาน	2.72	1.85	ต่ำ
3. ฉันรู้สึกเหนื่อยเมื่อต้องตื่นมาทำงานตอนเช้า	3.20	2.11	ต่ำ
4. การทำงานทั้งวันเป็นเรื่องหนักหน่วงสำหรับฉัน	2.29	1.64	ต่ำ
6. ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงาน	3.06	1.92	ต่ำ
19. การทำงานทั้งวันเป็นการทำงานที่หนักเกินไปสำหรับฉัน	1.95	1.43	ต่ำมาก
2. ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	2.48	1.06	ต่ำ
8. ฉันสนใจในงานน้อยลงตั้งแต่ฉันเริ่มทำงานนี้	1.73	1.33	ต่ำมาก
9. ฉันมีความกระตือรือร้นในงานน้อยลง	1.97	1.41	ต่ำมาก
13. ฉันอยากทำงานของฉันแบบไม่ต้องมีใครมาทวง	5.07	2.42	สูง
14. ฉันเริ่มสงสัยแล้วว่างานของฉันมีประโยชน์บ้างหรือไม่	2.19	1.87	ต่ำมาก
15. ฉันรู้สึกสงสัยในคุณค่า และความสำคัญในงานของฉัน	2.64	2.19	ต่ำ
18. ฉันรู้สึกว่างานของฉันไม่มีความสำคัญ	1.52	1.15	ต่ำมาก
20. ฉันรู้สึกเบื่อกับการทำงานในแต่ละวัน	2.24	1.59	ต่ำ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความเหนื่อย หน่าย
3. ด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ	3.48	0.50	ปานกลาง
5. ฉันสามารถแก้ปัญหาเรื่องงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5.16	2.13	สูง
7. ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานได้ตามที่องค์กรต้องการให้ฉันทำ	5.77	1.90	สูง
10. ในความคิดเห็นของฉัน ฉันทำงานของฉันได้ดี	1.98	1.64	ต่ำมาก
11. ฉันรู้สึกเบื่อกับงาน เมื่อฉันทำงานเรียบร้อยแล้ว	1.60	1.41	ต่ำมาก
12. ฉันได้ทำงานที่สำคัญสำเร็จไปหลายเรื่องแล้ว	2.34	1.86	ต่ำ
16. ฉันรู้สึกมั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานของฉันว่าจะทำให้ทุกอย่างสำเร็จลุล่วงได้	6.00	1.67	สูงมาก
17. ฉันรู้สึกโล่งใจเมื่อฉันทำงานเสร็จสมบูรณ์	1.52	1.33	ต่ำมาก

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรมในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.70 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.43) และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 2.48 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06) อยู่ในระดับต่ำ ส่วนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50)

เมื่อพิจารณาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยจำแนกตามข้อคำถามในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

จากการวิเคราะห์ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานองค์การเภสัชกรรม จากข้อคำถามต่อไปนี้ พบว่าข้อคำถาม การทำงานทั้งวันเป็นการทำงานที่หนักเกินไปสำหรับฉัน อยู่ในระดับต่ำมาก ส่วนข้อคำถาม ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน ฉันรู้สึกหมดพลังในการทำงานทุกวันหลังเลิกงาน ฉันรู้สึกเหนื่อยเมื่อต้องตื่นมาทำงานตอนเช้า การทำงานทั้งวันเป็นเรื่องหนักหน่วงสำหรับฉัน และฉันรู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

จากการวิเคราะห์ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นของพนักงานองค์การเภสัชกรรม จากข้อคำถามต่อไปนี้ พบว่าข้อคำถาม ฉันสนใจในงานน้อยลง ตั้งแต่ฉันเริ่มทำงานนี้ ฉันมีความกระตือรือร้นในงานน้อยลง ฉันเริ่มสงสัยแล้วว่างานของฉันมีประโยชน์ บ้างหรือไม่ และฉันรู้สึกว่างานของฉันไม่มีความสำคัญ อยู่ในระดับต่ำมาก ส่วนข้อคำถาม ฉันรู้สึกหงุดหงิดในคุณค่า และความสำคัญในงานของฉัน ฉันรู้สึกเบื่อกับการทำงานในแต่ละวัน อยู่ในระดับต่ำ และข้อคำถาม ฉันอยากทำงานของฉันแบบไม่ต้องมีใครมากวนอยู่ในระดับสูง

3. ด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ

จากการวิเคราะห์ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพของพนักงานองค์การเภสัชกรรม จากข้อคำถามต่อไปนี้ พบว่าข้อคำถาม ในความคิดเห็นของฉัน ฉันทำงานของฉันได้ดี ฉันรู้สึกเบิกบานใจ เมื่อฉันทำงานเรียบร้อยสมบูรณ์ และฉันรู้สึกโล่งใจเมื่อฉันทำงานเสร็จสมบูรณ์ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนข้อคำถาม ฉันได้ทำงานที่สำคัญๆสำเร็จไปหลายเรื่องแล้ว อยู่ในระดับต่ำ ข้อคำถาม ฉันสามารถแก้ปัญหาเรื่องงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานได้ตามที่องค์กรต้องการให้ฉันทำ อยู่ในระดับสูง และข้อคำถาม ฉันรู้สึกมั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานของฉันจะทำให้ทุกอย่างสำเร็จลุล่วงได้อยู่ในระดับสูงมาก

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสุขภาพ ด้วยสถิติ Independent t-test, การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน ด้วยสถิติ One way ANOVA และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Hochberg, Gabriel หรือ Games-Howell)

2.1 ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์กับข้อมูลทั่วไป

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison
เพศ						
ชาย	142	14.84	7.42	$t=-2.621$	0.009**	
หญิง	218	17.14	9.16			
อายุ (ปี)						
≤ 30	(1)	81	20.48	9.27	$F=22.054^{\dagger}$	< 0.001**
31 – 40	(2)	106	18.61	8.68		
41 – 50	(3)	83	13.31	6.59		
> 50	(4)	90	12.30	6.65		
สถานภาพการสมรส						
โสด/หย่า/แยกกันอยู่		176	17.99	9.11	$t=3.867$	< 0.001**
สมรส		184	14.55	7.70		
ระดับการศึกษา						
มัธยมศึกษา	(1)	76	14.75	8.14	$F=4.778^{\dagger}$	0.004**
ปวช. / ปวส.	(2)	44	13.82	6.47		
ปริญญาตรี	(3)	194	16.50	8.60		
ปริญญาโทและอื่นๆ (4)	(4)	46	19.87	9.84		

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison
รายได้ทั้งหมด (บาท/เดือน)						
≤ 15,000 (1)	43	17.74	7.92	F=8.514 [†]	< 0.001 ^{**}	(1) VS (4) [*]
15,001 – 25,000 (2)	121	17.54	8.63			(2) VS (4) ^{**}
25,001 – 35,000 (3)	64	19.08	9.85			(2) VS (5) [*]
35,001 – 45,000 (4)	59	12.63	6.55			(3) VS (4) ^{**}
> 45,000 (5)	73	13.59	7.60			(3) VS (5) [*]
โรคประจำตัว						
ไม่มีโรคประจำตัว	224	16.28	8.47	t=0.123	0.902	
มีโรคประจำตัว	136	16.16	8.80			
การสูบบุหรี่						
ไม่สูบบุหรี่	350	16.23	8.63	t=0.012	0.990	
สูบบุหรี่	10	16.20	7.19			
การดื่มเครื่องดื่มกาเฟอีน						
ไม่ดื่ม	104	15.69	7.34	t=-0.831	0.407	
ดื่ม	256	16.45	9.04			
การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์						
ไม่ดื่ม	290	16.08	8.60	t=-0.708	0.479	
ดื่ม	70	16.89	8.53			
การใช้สารเสพติด						
ไม่เคยใช้	357	16.30	8.58	t=1.605	0.109	
เคยใช้	3	8.33	3.21			

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน		Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison
			เบี่ยงเบน	มาตรฐาน			
การใช้จ่ายออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท							
ไม่ใช้	345	16.26	8.69		$t=0.261$	0.794	
ใช้	15	15.67	5.86				
การออกกำลังกาย							
ไม่ออกกำลังกาย	46	16.56	8.56		$F=0.719$	0.488	
ออกกำลังกายเป็นประจำ	51	14.90	8.20				
ออกกำลังกายเป็นครั้งคราว	263	16.43	8.66				
จำนวนชั่วโมงในการทำงาน							
≤10 ชั่วโมงต่อวัน	302	15.66	8.19		$t=-2.556$	0.013*	
>10 ชั่วโมงต่อวัน	58	19.21	9.93				
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี)							
≤ 10	(1)	154	19.36	9.15	$F=16.038^{\dagger}$	$< 0.001^{**}$	(1) VS (2)*
ตั้งแต่ 11 – 20	(2)	64	15.98	7.64			(1) VS (3)**
ตั้งแต่ 21 – 30	(3)	72	13.64	7.20			(1) VS (4)**
> 30	(4)	70	12.26	6.76			(2) VS (4)*
ตำแหน่งงาน							
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป(1)		52	15.75	7.89	$F=14.021^{\dagger}$	$< 0.001^{**}$	(1) VS (4)*
เจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป (2)		190	13.86	7.31			(2) VS (3)*
เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางวิทยาศาสตร์ (3)		35	17.91	8.39			(2) VS (4)*
เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ (4)		83	21.26	9.56			

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน		Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison
			เบี่ยงเบน	มาตรฐาน			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ							
ด้านบุคลากร, บัญชีการเงิน (1)	25	15.96	8.27		F=3.012	0.011*	(2) VS (5)*
ด้านเอกสาร (2)	97	14.65	7.43				(5) VS (6)*
ด้านซ่อมบำรุงเครื่องมือฯ (3)	27	17.52	8.65				
ด้านกระบวนการผลิต (4)	101	16.98	9.00				
ด้านวิเคราะห์, วิจัย คิดค้นและ พัฒนาฯ/วัดชิ้น/เซราม (5)	54	19.28	9.00				
ด้านการตลาด, การขาย และ การบริการ (6)	56	14.20	8.62				
หน่วยงานที่สังกัด							
กลุ่มบริหารงานทั่วไป (1)	159	15.27	8.68		F=4.309	0.014*	(1) VS (3)*
กลุ่มโรงงานและกระบวนการ ผลิต (2)	177	16.50	8.24				(2) VS (3)*
กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา (3)	24	20.62	9.19				

† ใช้ Welch Robust test of Equality of Mean

* p < 0.05, ** p < 0.01

ตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานองค์การเภสัชกรรมกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสุขภาพ ด้วยสถิติ Independent t-test พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศ โดยเพศหญิงมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สูงกว่าเพศชาย สถานภาพสมรส โดยสถานภาพสมรส โสด/หย่า/แยกกันอยู่มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สูงกว่าสถานภาพสมรส และจำนวนชั่วโมงในการทำงาน โดยคนที่ทำงาน >10 ชั่วโมงต่อวันมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สูงกว่าคนที่ทำงาน ≤10 ชั่วโมงต่อวัน

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานองค์การเภสัชกรรมกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสุขภาพ ด้วยสถิติ One-way ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ทั้งหมด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และหน่วยงานที่สังกัด เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า

- อายุ พนักงานที่มีอายุ ≤ 30 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ > 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ > 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

- ระดับการศึกษา พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับปวช. /ปวส. มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- รายได้ทั้งหมด พนักงานที่มีรายได้ทั้งหมด ≤ 15000 บาท มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีรายได้ทั้งหมด 35,001-45,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พนักงานที่มีรายได้ทั้งหมด 15,001-25,000 บาท และ 25,001-35,000 บาท มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีรายได้ทั้งหมด 35,001-45000 บาท และ $>45,000$ บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ≤ 10 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11-20, 21-30 และ >30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.05 ตามลำดับ

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10-20 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน >30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ตำแหน่งงาน พนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์ และตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานที่มีลักษณะงานด้านเอกสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีลักษณะงานด้านวิเคราะห์, วิจัย คิดค้น และพัฒนาฯ/วัคซีน/เซรุ่ม และพนักงานที่มีลักษณะงานด้านวิเคราะห์, วิจัย คิดค้น และพัฒนาฯ/วัคซีน/เซรุ่ม มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่มีลักษณะงานด้านการตลาด, การขาย และการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หน่วยงานที่สังกัด พนักงานที่สังกัดหน่วยงานกลุ่มบริหารงานทั่วไป และกลุ่มโรงงานและกระบวนการผลิต มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจาก พนักงานที่สังกัดหน่วยงานกลุ่มงานวิจัยและพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นกับข้อมูลทั่วไป

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน		Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison
			เบี่ยงเบน	มาตรฐาน			
เพศ							
ชาย	142	17.08	6.77		$t=-0.584$	0.560	
หญิง	218	17.54	7.85				
อายุ (ปี)							
≤ 30	(1)	81	19.31	8.51	$F=4.286$	0.005**	(1) VS (3)*
31 – 40	(2)	106	18.06	6.89			
41 – 50	(3)	83	15.64	5.75			
> 50	(4)	90	16.38	7.98			
สถานภาพการสมรส							
โสด/หย่า/แยกกันอยู่		176	18.34	7.87	$t=2.463$	0.014*	
สมรส		184	16.42	6.89			
ระดับการศึกษา							
มัธยมศึกษา	(1)	76	17.26	7.71	$F=1.545$	0.202	
ปวช. / ปวส.	(2)	44	16.11	4.91			
ปริญญาตรี	(3)	194	17.21	7.73			
ปริญญาโทและอื่นๆ(4)	(4)	46	19.35	7.52			

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison
รายได้ทั้งหมด (บาท/เดือน)						
≤ 15,000	(1)	43	17.70	4.36	F=0.823 [†]	0.512
15,001 – 25,000	(2)	121	18.18	8.40		
25,001 – 35,000	(3)	64	17.47	6.76		
35,001 – 45,000	(4)	59	16.36	7.77		
> 45,000	(5)	73	16.52	7.46		
โรคประจำตัว						
ไม่มีโรคประจำตัว		224	17.26	7.44	t=-0.334	0.738
มีโรคประจำตัว		136	17.53	7.46		
การสูบบุหรี่						
ไม่สูบ		350	17.28	7.24	t=-0.726	0.486
สูบ		10	20.20	12.66		
การดื่มเครื่องดื่มกาเฟอีน						
ไม่ดื่ม		104	17.36	6.58	t=-0.009	0.993
ดื่ม		256	17.36	7.77		
การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์						
ไม่ดื่ม		290	17.21	7.09	t=-0.783	0.434
ดื่ม		70	17.98	8.74		
การใช้สารเสพติด						
ไม่เคยใช้		357	17.40	7.45	t=1.020	0.308
เคยใช้		3	13.00	3.46		

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison
การใช้ยาออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท						
ไม่ใช้	345	17.35	7.49	$t=-0.127$	0.899	
ใช้	15	17.60	6.13			
การออกกำลังกาย						
ไม่ออกกำลังกาย	46	16.46	6.40	$F=1.158$	0.315	
ออกกำลังกายเป็นประจำ	51	16.31	7.06			
ออกกำลังกายเป็นครั้งคราว	263	17.72	7.66			
จำนวนชั่วโมงในการทำงาน						
≤10 ชั่วโมงต่อวัน	302	16.98	6.71	$t=-1.701$	0.094	
>10 ชั่วโมงต่อวัน	58	19.36	10.27			
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี)						
≤ 10 (1)	154	18.60	7.68	$F=3.900$	0.009**	(1) VS (3)*
ตั้งแต่ 11 – 20 (2)	64	17.14	6.47			
ตั้งแต่ 21 – 30 (3)	72	15.03	6.00			
> 30 (4)	70	17.24	8.51			
ตำแหน่งงาน						
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (1)	52	17.77	7.75	$F=5.363$	0.001**	(2) VS (4)**
เจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป (2)	190	16.08	6.65			
เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางวิทยาศาสตร์ (3)	35	17.66	6.91			
เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ (4)	83	19.90	8.51			

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน		Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison
			เบี่ยงเบน	มาตรฐาน			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ							
ด้านบุคลากร,บัญชีการเงิน (1)	25	17.56	7.54		F=0.683	0.636	
ด้านเอกสาร (2)	97	16.74	6.81				
ด้านซ่อม บำรุงเครื่องมือฯ (3)	27	18.19	6.93				
ด้านกระบวนการผลิต (4)	101	17.75	8.39				
ด้านวิเคราะห์, วิจัย คิดค้นแล พัฒนาฯ/วัคซีน/เซรัม (5)	54	18.35	7.26				
ด้านการตลาด, การขาย และ การบริการ (6)	56	16.29	7.07				
หน่วยงานที่สังกัด							
กลุ่มบริหารงานทั่วไป (1)	159	16.55	7.00		F=2.004	0.136	
กลุ่มโรงงานและกระบวนการ การผลิต (2)	177	17.86	7.84				
กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา (3)	24	19.08	6.82				

† ใช้ Welch Robust test of Equality of Mean

* p < 0.05, ** p < 0.01

ตารางที่ 7 เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นของพนักงานองค์การเภสัชกรรมกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสุขภาพ ด้วยสถิติ Independent t-test พบว่า มีเพียงปัจจัยสถานภาพการสมรส ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสถานภาพสมรส มีค่าคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สูงกว่าสถานภาพโสด/หย่า/แยกกันอยู่

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นของพนักงานองค์การเภสัชกรรมกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสุขภาพ ด้วยสถิติ One-way ANOVA พบว่าปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า

- อายุ พนักงานที่มีอายุ ≤ 30 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น แตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ≤ 10 ปีมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น แตกต่างจาก พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ตำแหน่งงาน พนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น แตกต่างจาก พนักงานที่มีตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

2.3 ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกรับ ประสิทธิภาพ

ตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้าน
ความรู้สึกรับประสิทธิภาพกับข้อมูลทั่วไป

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison
เพศ						
ชาย	142	24.68	3.42	$t=1.326$	0.186	
หญิง	218	24.17	3.56			
อายุ (ปี)						
≤ 30	(1)	81	24.78	2.60	$F=0.961$	0.411
31 – 40	(2)	106	24.57	3.45		
41 – 50	(3)	83	24.17	3.68		
> 50	(4)	90	23.97	4.09		
สถานภาพการสมรส						
โสด/หย่า/แยกกันอยู่	176	24.69	3.06	$t=1.710$	0.088	
สมรส	184	24.07	3.88			
ระดับการศึกษา						
มัธยมศึกษา	(1)	76	23.91	4.02	$F=0.951$	0.416
ปวช. / ปวส.	(2)	44	24.09	3.02		
ปริญญาตรี	(3)	194	24.49	3.46		
ปริญญาโท และอื่นๆ	(4)	46	24.89	3.25		

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison
รายได้ทั้งหมด (บาท/เดือน)						
≤ 15,000	(1)	43	24.72	3.53	F=0.788	0.534
15,001 – 25,000	(2)	121	24.07	3.23		
25,001 – 35,000	(3)	64	24.81	2.79		
35,001 – 45,000	(4)	59	24.63	4.09		
> 45,000	(5)	73	24.08	3.99		
โรคประจำตัว						
ไม่มีโรคประจำตัว		224	24.42	3.32	t=0.359	0.720
มีโรคประจำตัว		136	24.29	3.82		
การสูบบุหรี่						
ไม่สูบ		350	24.36	3.52	t=-0.482	0.630
สูบ		10	24.90	3.18		
การดื่มเครื่องดื่มกาเฟอีน						
ไม่ดื่ม		104	24.16	3.41	t=-0.719	0.473
ดื่ม		256	24.46	3.55		
การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์						
ไม่ดื่ม		290	24.33	3.64	t=-0.415	0.679
ดื่ม		70	24.53	2.96		
การใช้สารเสพติด						
ไม่เคยใช้		357	24.36	3.54	t=-0.476	0.635
เคยใช้		3	25.33	2.78		

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	Statistics	p-value	Significant Pairwise Comparison	
การใช้ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท							
ไม่ใช้	345	24.34	3.54	$t=-0.707$	0.408		
ใช้	15	25.00	2.78				
การออกกำลังกาย							
ไม่ออกกำลังกาย	46	24.83	3.59	$F=0.506$	0.603		
ออกกำลังกายเป็นประจำ	51	24.47	3.71				
ออกกำลังกายเป็นครั้งคราว	263	24.27	3.46				
จำนวนชั่วโมงในการทำงาน							
≤10 ชั่วโมงต่อวัน	302	24.42	3.65	$t=0.554$	0.580		
>10 ชั่วโมงต่อวัน	58	24.14	2.71				
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี)							
≤ 10	(1)	154	24.56	3.17	$F=0.778^{\dagger}$	0.508	
ตั้งแต่ 11 – 20	(2)	64	24.53	3.29			
ตั้งแต่ 21 – 30	(3)	72	24.51	3.15			
> 30	(4)	70	23.66	4.60			
ตำแหน่งงาน							
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	(1)	52	23.54	3.91	$F=3.627$	0.013*	(1) VS (4)*
เจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป	(2)	190	24.11	3.72			(2) VS (4)*
เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะ ทางวิทยาศาสตร์	(3)	35	24.74	3.10			
เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทาง ด้านอื่นๆ	(4)	83	25.34	2.63			

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Statistics	p-value	Significant
						Pairwise Comparison
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
ด้านบุคลากร,บัญชีการเงิน(1)	25	22.60	3.25	F=2.063	0.069	
ด้านเอกสาร (2)	97	24.04	3.80			
ด้านซ่อมบำรุงเครื่องมือฯ (3)	27	24.85	3.30			
ด้านกระบวนการผลิต (4)	101	24.47	3.49			
ด้านวิเคราะห์, วิจัย คิดค้นและพัฒนาฯ/วัคซีน/เซรัม (5)	54	25.02	2.42			
ด้านการตลาด, การขาย และการบริการ (6)	56	24.71	3.93			
หน่วยงานที่สังกัด						
กลุ่มบริหารงานทั่วไป (1)	159	24.41	3.85	F=1.608	0.202	
กลุ่มโรงงานและกระบวนการผลิต (2)	177	24.18	3.34			
กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา (3)	24	25.54	1.89			

† ใช้ Welch Robust test of Equality of Mean

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

ตารางที่ 8 เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพของพนักงานองค์การเภสัชกรรมกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสุขภาพด้วยสถิติ Independent t-test พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสุขภาพไม่พบความแตกต่างทางสถิติ

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพของพนักงานองค์การเภสัชกรรมกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสุขภาพ ด้วยสถิติ One-way ANOVA พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

- ตำแหน่งงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05



ส่วนที่ 3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยต่างๆ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

3.1 ความสัมพันธ์ของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ตารางที่ 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กับปัจจัยต่างๆ โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
- ปัจจัยส่วนบุคคล		
อายุ	-0.376	< 0.001**
รายได้ทั้งหมด	-0.218	< 0.001**
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-0.321	< 0.001**
จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน	0.167	0.001**
- ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คะแนนรวมในแต่ละด้าน)		
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	-0.450	< 0.001**
สัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน	-0.179	0.002**
การรับรู้ต่อระบบบริหาร	-0.220	< 0.001**
การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน	-0.266	< 0.001**
การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	-0.228	< 0.001**
- กลวิธีในการเผชิญปัญหา (คะแนนรวมในแต่ละด้าน)		
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	-0.059	0.265
แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	0.207	< 0.001**
แบบหลีกเลี่ยง	0.313	< 0.001**

* p < 0.05, ** p < 0.01

ตารางที่ 9 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างกับตัวแปรต่อเนื่อง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน Pearson's Product Moment Correlation พบว่า ปัจจัยด้านอายุ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.376) รายได้ทั้งหมด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.218) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.321) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

-0.450) การรับรู้ต่อระบบบริหาร (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.220) การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.266) การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.288) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.179) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ส่วนกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.207) และแบบหลีกเลี่ยง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.313) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.167) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



3.2 ความสัมพันธ์ของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

ตารางที่ 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นกับปัจจัยต่างๆ โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
- ปัจจัยส่วนบุคคล		
อายุ	-0.149	0.005**
รายได้ทั้งหมด	-0.076	0.152
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-0.120	0.023*
จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน	0.150	0.004**
- ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คะแนนรวมในแต่ละด้าน)		
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	-0.286	< 0.001**
สัมพันธภาพในหน่วยงาน	-0.293	< 0.001**
การรับรู้ต่อระบบบริหาร	-0.244	< 0.001**
การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน	-0.270	< 0.001**
การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	-0.243	< 0.001**
- กลวิธีในการเผชิญปัญหา (คะแนนรวมในแต่ละด้าน)		
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	-0.080	0.130
แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	0.122	0.020*
แบบหลีกเลี่ยง	0.398	< 0.001**

* p < 0.05, ** p < 0.01

ตารางที่ 10 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นของพนักงานองค์การเกษตรกรรมกับตัวแปรต่อเนื่องโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) พบว่า อายุ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.149) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.286) สัมพันธภาพในหน่วยงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.293) การรับรู้ต่อระบบบริหาร (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.244) การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.270) การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.243) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้า

ทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.120) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.398) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.150) กับกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.122) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



3.3 ความสัมพันธ์ของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ

ตารางที่ 11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ กับปัจจัยต่างๆ โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
- ปัจจัยส่วนบุคคล		
อายุ	-0.102	0.054
รายได้ทั้งหมด	-0.030	0.575
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-0.091	0.086
จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน	-0.003	0.958
- ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คะแนนรวมในแต่ละด้าน)		
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	-0.057	0.278
สัมพันธภาพในหน่วยงาน	0.071	0.177
การรับรู้ต่อระบบบริหาร	0.001	0.994
การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน	0.020	0.711
การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง	0.041	0.443
- กลวิธีในการเผชิญปัญหา (คะแนนรวมในแต่ละด้าน)		
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	0.099	0.061
แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	0.011	0.828
แบบหลีกเลี่ยง	0.052	0.328

* p < 0.05, ** p < 0.01

ตารางที่ 11 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกรู้สึกไร้ประสิทธิภาพของพนักงานองค์การเภสัชกรรมกับตัวแปรต่อเนื่อง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยด้านอายุ รายได้ทั้งหมด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยง ไม่พบความสัมพันธ์กับคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ความสัมพันธ์ของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานในแต่ละด้าน

ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ของค่าคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ด้านความอ่อนล้าทาง อารมณ์		ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น		ด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ	
	r	p-value	r	p-value	r	p-value
ด้านความอ่อนล้าทาง อารมณ์	-	-	0.555**	0.001	0.051	0.337
ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	0.555**	0.001	-	-	-0.058	0.275
ด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ	0.051	0.337	-0.058	0.275	-	-

** p < 0.01

ตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานในแต่ละด้าน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) พบว่า ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.555) แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

4.1 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) แบบขั้นตอน โดยการนำตัวแปรดังต่อไปนี้มาเข้าสมการ

ตัวแปรจากปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพการสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้ทั้งหมด
6. จำนวนชั่วโมงในการทำงาน
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
8. ตำแหน่งงาน
9. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
10. หน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรจากปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

11. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ
12. สัมพันธภาพในหน่วยงาน
13. การรับรู้ต่อระบบบริหาร
14. การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน
15. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

ตัวแปรจากกลวิธีในการเผชิญปัญหา

16. แบบมุ่งจัดการกับปัญหา
17. แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม
18. แบบหลีกเลี่ยง

ตารางที่ 13 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยกลวิธีในการเผชิญปัญหา เข้าสมการการวิเคราะห์ทางสถิติที่ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยใช้วิธีStepwise

ลำดับตัวแปร	R ²	B	S.E(B)	95% CI(B)	p-value
- ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	0.203	-0.92	0.134	-1.18 , -0.65	<0.001**
- อายุ	0.262	-0.03	0.007	-0.04 , -0.01	<0.001**
- การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	0.309	0.53	0.115	0.30 , 0.75	<0.001**
- สัมพันธภาพในหน่วยงาน	0.330	-0.40	0.133	-0.66 , -0.14	0.003**
- ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ)	0.348	0.57	0.166	0.25 , 0.90	0.001**
- เพศ (หญิง)	0.364	0.39	0.124	0.14 , 0.63	0.002**
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ด้านกระบวนการผลิต)	0.378	0.39	0.137	0.12 , 0.67	0.005**
Constant	-	6.37	0.790	4.81 , 7.92	<0.001**

** p < 0.01

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เมื่อนำตัวแปรจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหา มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ประกอบด้วย ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ในงานที่ทำเป็นประจำ ความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน และความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับมอบหมาย สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 20.3 เมื่อเพิ่มตัวแปรอายุ สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 26.2 เมื่อเพิ่มตัวแปร การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 30.9 เมื่อเพิ่มตัวแปร สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน การให้เกียรติกัน ช่วยเหลือกัน รวมถึงการเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 33.0 เมื่อเพิ่มตัวแปร ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 34.8 เมื่อเพิ่มตัวแปร เพศ (หญิง) สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 36.4 และเมื่อเพิ่มตัวแปร ลักษณะงาน (ด้านกระบวนการผลิต) สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 37.8 จึงสามารถพยากรณ์ได้แล้วว่า ตัวแปรดังที่กล่าวมานั้นมีผลต่อภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง 0.92 คะแนน เมื่อมีอายุเพิ่มขึ้นอีก 1 ปี จะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง 0.03 คะแนน เมื่อมีค่าคะแนนการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงเพิ่มขึ้นอีก 1 คะแนน จะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เพิ่มขึ้น 0.53 คะแนน เมื่อมีค่าคะแนนสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานเพิ่มขึ้นอีก 1 คะแนนจะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง 0.40 คะแนน เมื่อตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางวิทยาศาสตร์ จะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เพิ่มขึ้น 0.57 คะแนน เมื่อเพศ(หญิง) เปรียบเทียบกับเพศ (ชาย) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เพิ่มขึ้น 0.39 คะแนน และเมื่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ด้านกระบวนการผลิต) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านบุคลากร,บัญชีการเงิน ด้านเอกสาร ด้านซ่อม บำรุงเครื่องมือฯ ด้านวิเคราะห์,วิจัย คิดค้นและพัฒนาฯ/วิจัย/เชอร์ม จะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เพิ่มขึ้น 0.39 คะแนน

เพราะฉะนั้น สมการความถดถอยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และปัจจัยที่สามารถอธิบายถึงภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ของพนักงานองค์การเภสัชกรรม คือ

$$\hat{Y} = 6.37 - 0.92X_{11} - 0.03X_2 + 0.53X_{18} - 0.40X_{12} + 0.57X_8 + 0.39X_1 + 0.39X_9$$

โดยที่	X_{11}	คือ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ
	X_2	คือ	อายุ
	X_{18}	คือ	การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง
	X_{12}	คือ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน
	X_8	คือ	ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ)
	X_1	คือ	เพศ (หญิง)
	X_9	คือ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ด้านกระบวนการผลิต)

4.2 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) แบบขั้นตอน โดยการนำตัวแปรดังต่อไปนี้มาเข้าสมการ

ตัวแปรจากปัจจัยส่วนบุคคล

1. อายุ
2. สถานภาพการสมรส
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
4. ตำแหน่งงาน

ตัวแปรจากปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ
6. สัมพันธภาพในหน่วยงาน
7. การรับรู้ต่อระบบบริหาร
8. การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน
9. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

ตัวแปรจากกลวิธีในการเผชิญปัญหา

10. แบบมุ่งจัดการกับปัญหา
11. แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม
12. แบบหลีกเลี่ยง

ตารางที่ 14 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ซึ่งใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยกลวิธีในการเผชิญปัญหา เข้าสมการการวิเคราะห์ทางสถิติที่ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยใช้วิธี Stepwise

ลำดับตัวแปร	R ²	B	S.E(B)	95% CI(B)	p-value
- กลวิธีในการเผชิญปัญหา แบบหลีกเลี่ยง	0.158	0.64	0.090	0.46 , 0.82	<0.001**
- สัมพันธภาพในหน่วยงาน	0.211	-0.51	0.103	-0.71 , -0.31	<0.001**
- ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	0.253	-0.36	0.104	-0.56 , -0.16	0.001**
- ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่ วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ)	0.275	0.39	0.119	0.16 , 0.63	0.001**
Constant	-	3.89	0.565	2.77 , 5.00	<0.001**

** p < 0.01

ตารางที่ 14 เมื่อนำตัวแปรจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านกลวิธีในการเผชิญปัญหา มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ได้แก่ ตัวแปร การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 15.8 เมื่อเพิ่มตัวแปร สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 21.1 เมื่อเพิ่มตัวแปร สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 25.3 และเมื่อเพิ่มตัวแปร ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 27.5

สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อกลุ่มตัวอย่าง มีค่าคะแนนการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นเพิ่มขึ้น 0.64 คะแนน เมื่อมีค่าคะแนนสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้นอีก 1 คะแนนจะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นลดลง 0.51 คะแนน เมื่อมีค่าคะแนนสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ ความปลอดภัย ปริมาณงานที่เหมาะสม ตลอดจนสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่

ได้รับเพิ่มขึ้นอีก 1 คะแนนจะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นลดลง 0.36 คะแนน และเมื่อตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) เพิ่มขึ้นอีก 1 หน่วย เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางวิทยาศาสตร์จะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นเพิ่มขึ้น 0.39 คะแนน

เพราะฉะนั้น สมการความถดถอยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลผู้อื่น และปัจจัยที่สามารถอธิบายถึงภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลผู้อื่น ของพนักงานองค์การเภสัชกรรม คือ

$$\hat{Y} = 3.89 + 0.64X_{12} - 0.51X_6 - 0.36X_5 + 0.39X_4$$

โดยที่	X_{12}	คือ	การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง
	X_6	คือ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน
	X_5	คือ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ
	X_4	คือ	ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ)

4.3 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกรับประสิทธิภาพของพนักงาน องค์การเภสัชกรรม

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) แบบขั้นตอน โดยการนำตัวแปรดังต่อไปนี้มาเข้าสมการ

ตัวแปรจากปัจจัยส่วนบุคคล

1. ตำแหน่งงาน

ตัวแปรจากปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ
3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน
4. การรับรู้ต่อระบบบริหาร
5. การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน
6. การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

ตัวแปรจากกลวิธีในการเผชิญปัญหา

7. แบบมุ่งจัดการกับปัญหา
8. แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม
9. แบบหลีกเลี่ยง

ตารางที่ 15 ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ ซึ่งใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยกลวิธีในการเผชิญปัญหา เข้าสมการการวิเคราะห์ทางสถิติที่ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยใช้วิธี Stepwise

ลำดับตัวแปร	R ²	B	S.E (B)	95% CI (B)	p-value
- ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ)	0.023	0.18	0.062	0.06 , 0.30	0.004**
Constant		3.44	0.030	3.38 , 3.50	<0.001**

** p < 0.01

ตารางที่ 15 เมื่อนำตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านกลวิธีในการเผชิญปัญหา มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพมีเพียงตัวแปร ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 2.3

สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางวิทยาศาสตร์ จะทำให้คะแนนของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 0.18 คะแนน

เพราะฉะนั้น สมการความถดถอยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และปัจจัยที่สามารถอธิบายถึงภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพของพนักงานองค์การเภสัชกรรม คือ

$$\hat{Y} = 3.44 + 0.18X_1$$

โดยที่ X_1 คือ ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม เป็นการวิจัยแบบเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-section Descriptive Study) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ศึกษากลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานองค์การเภสัชกรรม ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งหมด 13 ฝ่าย จำนวน 360 คน โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง ตุลาคม 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม 4 ส่วน ดังนี้ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และแบบวัดการเผชิญปัญหา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-test และ One way ANOVA เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างในค่าคะแนนเฉลี่ยของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหา และสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis เพื่อศึกษาตัวปัจจัยทำนายต่อภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ลักษณะข้อมูลทั่วไป

ปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานองค์การเภสัชกรรม จำนวน 360 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.6) ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 29.4) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 51.1) นับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 92.8) ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 53.9) จะมีรายได้ทั้งหมดเฉลี่ย 15001 – 25000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 33.6) จะทำงาน 8 – 10 ชั่วโมงต่อวัน (ร้อยละ 83.9) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 42.8) ดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป (ร้อยละ 52.8) สังกัดหน่วยงานกลุ่มโรงงาน และกระบวนการผลิต (ร้อยละ 49.2) และมีลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในกระบวนการผลิต (ร้อยละ 28.1)

ปัจจัยสุขภาพ

- ข้อมูลด้านพฤติกรรมสุขภาพและโรคประจำตัวของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อจำแนกออกเป็น
- ด้านพฤติกรรมสุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง ไม่สูบบุหรี่ 97.2% ไม่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ 80.6% ไม่เคยใช้สารเสพติด 99.2% ไม่ใช้ยาออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท 95.8% แต่ดื่มเครื่องดื่มกาเฟอีน 71.1% และออกกำลังกายเป็นครั้งคราว 73.1%
 - ด้านโรคประจำตัว กลุ่มตัวอย่าง ไม่มีโรคประจำตัว 62.2% มีโรคประจำตัว 37.8% โดยโรคความดันโลหิตสูงมีมากที่สุด 12.5% รองลงมาคือ โรคภูมิแพ้ 11.9% เพราะฉะนั้นในภาพรวมด้านพฤติกรรมสุขภาพถือว่า กลุ่มตัวอย่างมีสุขภาพดี

ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ระดับปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.10 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) และด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60) ส่วนด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.97 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.68 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39)

กลวิธีในการเผชิญปัญหา

กลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.63 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.05 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) และแบบหลีกเลี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.37 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55) อยู่ในระดับปานกลาง

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.70 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.43) และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 2.48 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06) อยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.48 : ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่สัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับค่าคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เพศ เป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างกันของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่า เพศชาย

อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า ทั้งสองด้าน กลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ≤ 30 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า บุคคลที่มีอายุมากกว่า และเมื่อพิจารณาเทียบเป็นรายคู่ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ≤ 30 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า อายุ 41-50 ปี และ อายุ > 50 ปี ส่วนบุคคลที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า อายุ 41-50 ปี และ อายุ > 50 ปี แต่ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นจะพบเพียงคู่เดียวที่แตกต่างกัน คือ บุคคลที่อายุ ≤ 30 ปีมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า อายุ 41-50 ปี

สถานภาพการสมรส เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความแตกต่างกันของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยทั้งสองด้าน กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ โสด/อย่า/แยกกันอยู่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและอื่นๆ จะมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเทียบเป็นรายคู่ พบว่า บุคคลที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ ปวช./ปวส.มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ระดับปริญญาโท และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ทั้งหมด (ต่อเดือน) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ทั้งหมดอยู่ในช่วง 25,001-35,000 บาท มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาเทียบเป็นรายคู่ พบว่า บุคคลที่มีรายได้ทั้งหมด 15,001-25,000 บาทกับ 25,001-35,000 บาทมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มที่มีรายได้ทั้งหมด 35,001-45,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรายได้ทั้งหมด $\leq 15,000$ บาทมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าบุคคลที่มีรายได้ทั้งหมด 35001-45000 บาท และบุคคลที่มีรายได้ทั้งหมด 15,001-25,000 บาท กับ 25,001-35,000 บาทมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า บุคคลที่มีรายได้ทั้งหมด $> 45,000$ บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และยังมีความแตกต่างกันของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานอีกด้วย ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองด้านมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ≤ 10 ปีมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเทียบรายคู่ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ≤ 10 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21-30 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ > 30 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ≤ 10 ปีมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11-20 ปี และบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11-20 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน > 30 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ≤ 10 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21-30 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้าน โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ จะมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเทียบเป็นรายคู่ในแต่ละด้าน พบว่า ส่วนบุคคลที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไปมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการ

ทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นต่ำกว่า เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนบุคคลที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพต่ำกว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคคลที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำกว่า เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิชาชีพทั่วไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำกว่า เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางวิทยาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบความแตกต่างกันของค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการวิเคราะห์, วิจัย คิดค้น และพัฒนาฯ/วัคซีน/เซรัม มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาเทียบเป็นรายคู่ พบว่า บุคคลที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านเอกสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ด้านการวิเคราะห์, วิจัย คิดค้น และบุคคลที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านพัฒนาฯ/วัคซีน/เซรัม มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ด้านการตลาด, การขาย และการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หน่วยงานที่สังกัด เป็นปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่สังกัด กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา จะมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเทียบเป็นรายคู่ในด้านนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สังกัด กลุ่มบริหารงานทั่วไป และสังกัดกลุ่มโรงงาน และกระบวนการผลิต มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวนชั่วโมงในการทำงาน (ต่อวัน) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงาน > 10 ชั่วโมงต่อวันมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า บุคคลที่ทำงาน ≤ 10 ชั่วโมงต่อวัน

ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลวิธีในการเผชิญปัญหา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยงี้ จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานใน 2 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความสัมพันธ์ในแต่ละด้าน พบว่า ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

- ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ปัจจัยที่เป็นตัวทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ อายุ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ) เพศ (หญิง) และลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ด้านกระบวนการผลิต)

- ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

ปัจจัยที่เป็นตัวทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ได้แก่ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ)

- ด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่เป็นตัวทำนายภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ ได้แก่ ตำแหน่งงาน (เจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะทางด้านอื่นๆ)

ตารางที่ 16 สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปร	ด้านความ อ่อนล้าทาง อารมณ์	ด้านการลดค่า ความเป็น บุคคลในผู้อื่น	ด้านความรู้สึก ไร้ประสิทธิภาพ
เพศ	/		
อายุ	/	/	
สถานภาพสมรส	/	/	
ระดับการศึกษา	/		
รายได้ทั้งหมด	/		
จำนวนชั่วโมงในการทำงาน	/		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	/	/	
ตำแหน่งงาน	/	/	/
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	/		
หน่วยงานที่สังกัด	/		
ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	/	/	
ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน	/	/	
ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหาร	/	/	
ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน	/	/	
ด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพ	/	/	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวแปร	ด้านความอ่อน ล้าทางอารมณ์	ด้านการลดค่า ความเป็นบุคคล ในผู้อื่น	ด้านความรู้สึก ไร้ประสิทธิภาพ
กลวิธีในการเผชิญปัญหา			
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา			
แบบมุ่งแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	/	/	
แบบหลีกเลี่ยง	/	/	

การอภิปรายผล

จากการศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

- ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานองค์การเภสัชกรรม มีภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ จากการวางแผนการทำงานได้ดี มีการแบ่งหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน สนับสนุนพัฒนาอบรมเพิ่มประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมสันทนาการ มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย ทำให้พนักงานไม่รู้สึกถึงงานที่ทำนั้นเป็นงานที่หนัก ได้มีการผ่อนคลาย จึงช่วยให้พนักงานมีความสุขทั้งกายและใจในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ พบว่าคล้ายคลึงกับ ขวัญจิตร ยิงยวด⁽²¹⁾ และนันทยุทธ หะสีตะเวช⁽⁶⁷⁾ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู และพยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับที่ต่ำ แต่ไม่สอดคล้องกับ บุญเอื้อ ใจว⁽⁴⁾ และLUO YANFANG⁽⁶⁰⁾ พบว่า พยาบาลมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง อาจมีลักษณะการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยทำงานเป็นแบบกะที่มีทั้งกะเช้า กะบ่าย และกะกลางคืน อาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานองค์การเภสัชกรรม มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ จากระบบบริหารที่ดีขององค์การที่ปกครองแบบใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน สร้างความเข้าใจกัน เคารพในสิทธิ และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เมื่อประสานงานจะไม่เกิดความขัดแย้ง ร่วมกันตัดสินใจ ทำให้พนักงานทำงานร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันจึงไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกด้านลบต่อผู้อื่น ต่อบางที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งคล้ายกับการศึกษาของ กุลนิจ โรคาฟาย⁽⁵⁵⁾ และ สุรียพร กุมภาคม⁽⁵⁶⁾ พบว่า พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน แต่แตกต่างกับนวนพรณ ชื่นประโยชน์⁽²⁾ ที่พนักงานสินค้าเกษตรส่งออก มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับที่สูง เนื่องจากแต่ละคนมีปริมาณงานที่มากเกินไป ส่งผลให้มีการปกป้องตนเอง ไม่สนใจหรือยุ่งเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน และเกิดความรู้สึกทางลบต่อผู้อื่นอีกด้วย

ด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานองค์การเภสัชกรรม มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ด้วยลักษณะงานเป็นการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็มีปริมาณงานที่แตกต่างกัน ทำให้งานไม่สามารถดู/วัดผลงานเพียงฝ่ายเดียวได้ในทันที อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงตัวเองไม่มีความสามารถ ประโยชน์ที่นำไปดูไม่คุ้มค่า คล้ายกับการศึกษาของ คมคาย พระเอก⁽⁵⁷⁾ และ วรวัฒน์ หล่อยนต์⁽⁶⁸⁾ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล และพนักงานร้านสะดวกซื้อฯ มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับ นันทยุทธ หะสิทธิ์⁽⁶⁷⁾ ที่พบว่า พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลด้านความรู้สึกถึงความไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 59.7 อาจเกิดจากลักษณะงานที่มีความกดดัน แข่งขันกับเวลาในการช่วยเหลือผู้ป่วย และต้องใช้ความสามารถอย่างมากในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

- กลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

แบบมุ่งจัดการกับปัญหา

พนักงานองค์การเภสัชกรรม มีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรารณณ์ ภูสีฤทธิ์⁽⁸⁾ พบว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และไม่สอดคล้องกับสุภา สังข์ทอง⁽⁵¹⁾ พบว่า บุคลากรของหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง สามารถดำเนินการจัดการกับปัญหา มองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิด

ความเครียดในทางบวก จากประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มา รวมถึงการยอมรับความเป็นจริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวิมุติที่มากสามารถปรับตัวได้ดีอีกด้วย

แบบมุ่งแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

พนักงานองค์การเภสัชกรรม มีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ดวงพร โรจนพรพันธุ์⁽⁹⁾ พบว่า พนักงานธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมระดับปานกลาง แต่แตกต่างกับ สุวภา สังข์ทอง⁽⁵¹⁾ พบว่า บุคลากรหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร ใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยปกติการเผชิญปัญหานั้นจะมีกลไกในการช่วยเหลือให้สามารถเผชิญกับความเครียดหรือสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้ จากการขอคำปรึกษา ขอแนวทางจากผู้ที่เคยประสบมาก่อน เพื่อนำมาเป็นกำลังใจ สร้างความมั่นใจในตนเองให้เผชิญกับปัญหาต่างๆได้ดีขึ้น

แบบหลีกเลี่ยง

พนักงานองค์การเภสัชกรรมมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ดวงพร โรจนพรพันธุ์⁽⁹⁾ พบว่า พนักงานธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลาง จากสัมพันธภาพในหน่วยงานแตกต่างกัน ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานน้อย อาจส่งผลให้ไม่สามารถแสดงออก ต้องเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว รวมทั้งลักษณะงานที่เกิดความเครียด กังวล จนตำหนิตัวเอง ต้องปฏิเสธ จึงเกิดการหลีกเลี่ยง แต่ไม่สอดคล้องกับ สุวภา สังข์ทอง⁽⁵¹⁾ พบว่า บุคลากรหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร ใช้การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ เป็นลักษณะของอาการโกรธ ไม่พอใจที่แสดงออกมากกว่า การแก้ปัญหาที่สาเหตุ เพื่อเกิดความสบายใจ ถึงแม้จะเป็นเพียงชั่วระยะหนึ่ง โดยอาจระบายด้วยการใช้แอลกอฮอล์ ยาระงับประสาท หรือสารเสพติดให้ลดความเครียด กังวลลงได้

- ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การเภสัชกรรม

ผลการศึกษาเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารอยู่ในระดับปานกลาง คล้ายกับ กานดา ว่องธนากุล⁽⁴⁷⁾ พบว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบและด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารอยู่ในระดับปานกลาง จากงานที่ต้องเผชิญความเครียด กดดันในการผลิตให้ทันกับความต้องการของตลาด โดยมีการจัดการภายใต้หลายหน่วยงาน อาจเกิดการสับสน หรือเสียเวลา ส่วนด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน และด้านการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับดี และบุญ

เอื้อ โจนว⁽⁴⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าพยาบาลมีลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ระดับดี จากจารีต ประเพณีของไทยที่มีการนอบน้อม ให้เกียรติกัน รับฟังความคิดเห็น ร่วมกันคิดค้น พัฒนาตำรับยาใหม่ๆที่ทันสมัยจากความรู้ความสามารถในสายวิชาชีพ นำพาไปสู่ความสำเร็จ

- **ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีในการเผชิญปัญหา กับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน**

จากผลการวิเคราะห์พบว่า กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และแบบหลีกเลี่ยง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม เป็นการขอความช่วยเหลือ ขอคำแนะนำเพื่อเป็นแนวทางในการช่วยแก้ไขปัญหาจากคนรอบข้าง ลดความเครียดได้เพียงแค่ชั่วขณะ แต่ถ้าบุคคลยึดติดกับการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา อาจทำให้เกิดความผิดหวัง ส่งผลกระทบต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ คล้ายคลึงกับสมยศ นาวิการ 2549 และนุชนาถ ทับเคลียว⁽⁶⁹⁾ ถ้าบุคคลสามารถอธิบายปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นให้กับคนที่สนิทฟังแล้วได้รับคำแนะนำกลับมา เกิดกำลังใจที่ดี ทำให้จิตใจเข้มแข็ง มองโลกในแง่ดี มั่นใจในการแก้ปัญหาได้ ส่วนกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง สอดคล้องกับ สุวภา สังข์ทอง⁽⁵¹⁾ และ Anderson (2001)⁽⁶²⁾ พบว่า บุคคลที่เลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหานั้นจะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นสูง อันมีสาเหตุมาจากการมีปริมาณงานที่รับผิดชอบมาก ตัวบุคคลเองต้องจัดลำดับ โดยไม่ได้นึกถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น อาจส่งผลให้งานบางส่วนถูกข้ามหายไป และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาไม่พบความสัมพันธ์กับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้าน

- **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน**

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ถ้าพนักงานมีลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีสัมพันธภาพในหน่วยงาน รับรู้ระบบบริหาร ความสำเร็จในงาน และความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเองได้ดี ก็จะทำให้เกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับต่ำ มีผลการวิจัยคล้ายกับ อุบล เคลือภักดี⁽¹⁶⁾ และ กานดา ว่องธนากุล⁽⁴⁷⁾ ด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นเป็นส่วนประกอบหลักที่สำคัญ เป็นตัวที่สะท้อนถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน มีอิทธิพลโดยตรงกับการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจของพนักงานให้มีความรู้สึกอยากทำงาน หรือเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพราะฉะนั้นถ้าทำความเข้าใจกับ

สภาพแวดล้อมในการทำงานได้ ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยลดการเกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

- ความสัมพันธ์รายด้านของภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น คล้ายกับ วราลักษณ์ ปวนสุรินทร์⁽²⁵⁾ ที่ศึกษากับพยาบาล ตามทฤษฎีของ Leiter and Maslach เมื่อมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เกิดขึ้น ต่อไปจะเข้าสู่การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เมื่อเกิดความรู้สึกเหนื่อย หดแรงแท้จากการทำงานขึ้น อาจก่อให้เกิดการแยกตัว ไม่อยากพบปะหรือยุ่งเกี่ยวกับบุคคลอื่น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดมากขึ้นได้

- ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีดังนี้

อายุ จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านอายุ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น คล้ายกับ สุรีย์พร กุมภาคม⁽⁵⁶⁾ และ บุญศรี ชัยชิตามร⁽⁷⁰⁾ บุคคลที่มีอายุน้อย จะเกิดภาวะเหนื่อยหน่ายที่สูงกว่า บุคคลที่มีอายุมาก เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากขึ้น จะมีประสบการณ์ในการทำงานทั้งวุฒิภาวะ การมองโลก การปรับตัวเข้าสังคมจะดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย แต่ไม่สอดคล้องกับจินตนา ญาติบรรทุง⁽²⁷⁾ พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่าย

รายได้รวมต่อเดือน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ซึ่งคล้ายคลึงกับ บุญเอื้อ โจว⁽⁴⁾ และกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์⁽¹³⁾ แสดงว่า ผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอ หรือรายได้ต่ำจะส่งผล ให้เกิดความเครียดในชีวิตประจำวันมากขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อการเกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ไม่สอดคล้องกับ ศักดิ์ดา จันทรรอด⁽²⁸⁾ ที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมการกลั่นน้ำมัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยมีความสัมพันธ์เชิงลบกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยคล้ายกับ คมคาย พระเอก⁽⁵⁷⁾ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การที่บุคคลนั้นมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก ก็ถือว่ามีประสบการณ์การทำงานมาก ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายต่ำ เนื่องจากคนที่ขาดประสบการณ์จะทำ

ให้ตัวเองต้องเผชิญกับสิ่งใหม่ๆ ทั้งสถานที่ ระบบงาน บุคคลที่ทำงานร่วมกัน จะมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้น้อย จึงเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่าย แต่ถ้าบุคคลนั้นทำงานนานแล้วสามารถปรับตัวได้เร็ว มีความชำนาญในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้น้อย

จำนวนชั่วโมงในการทำงาน จากผลวิจัยพบว่า จำนวนชั่วโมงในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น คล้ายกับ ศรีณย์ ศรีคำ⁽⁵⁰⁾ การมีลักษณะการทำงานที่ต้องทำงานต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลายาวนาน ก็อาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน อีกทั้งการที่มีจำนวนชั่วโมงในการทำงานที่มากขึ้น ส่งผลให้มีเวลานอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอได้ เพราะฉะนั้นจำนวนชั่วโมงในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เพศ เพศหญิง จะมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าเพศชาย สอดคล้องกับ ธฤตา วงศ์สารัตน์⁽⁷¹⁾ ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างครู พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีอาการอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าเพศชาย อาจเกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์ความเครียด และมีวิธีแสดงออกที่เป็นการระบายอารมณ์ในลักษณะอื่นๆ เช่น เล่นกีฬา หรือแบบไม่เหมาะสม เช่น การดื่มสุรา สังสรรค์ เพื่อระบายอารมณ์จากการทำงานได้มากกว่าผู้หญิง

สถานภาพสมรส จากผลวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกัน คล้ายกับ วิภาพร อิทธิกุล⁽¹¹⁾ พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่า/แยก มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่า พยาบาลที่มีสถานภาพคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามทฤษฎี Maslach and Jackson ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่า ผู้ที่สมรสมีครอบครัวแล้ว โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับบุคคลที่สมรสแล้วได้ปรึกษาปัญหาต่างๆ กับคู่สมรส ในขณะที่เดียวกันคนโสดอาจจะปรึกษาปัญหาต่างๆ ได้เพียงกลุ่มเพื่อน พ่อแม่ พี่น้อง

ระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะส่งผลให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูง จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สูง เนื่องจากภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้นตามคุณวุฒิ คล้ายกับ พรทิพย์ เพชรรัชตะ (อ้างอิงในคมคาย พระเอก 2544)⁽⁵⁷⁾ ว่าบุคคลที่มีวุฒิการศึกษาที่สูงย่อมมีหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบที่สูงขึ้น มีปริมาณงานมาก จนเกิดความเครียดในการทำงาน รู้สึกเหนื่อยล้าหลังจากเลิกงาน จึงส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และหน่วยงานที่สังกัด จากผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้านแตกต่างกัน บางบุคคลอาจจะดำรงตำแหน่งที่ไม่ตรงกับทักษะความรู้ที่มีมา เมื่อต้องมาเผชิญกับงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียด จนร่างกายมีอาการต่างๆ ไม่สามารถที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่น หรือแม้กระทั่งเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถปฏิบัติงานนี้ได้ อาจก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติ และหน่วยงานที่สังกัด มีความแตกต่างกัน ค่าคะแนนเฉลี่ยภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลอื่นก็แตกต่างกัน โดยแต่ละหน่วยงานมีลักษณะงานที่ปฏิบัติยากง่าย และมีกระบวนการจัดการและการบริหารที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้ตัวผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าทางกายและอารมณ์ได้ ไม่สอดคล้องกับ เบญจมา ฌ มหาไชย⁽²³⁾ พบว่า ปัจจัยด้านสายงานที่ปฏิบัติไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเช่นกัน

ถึงแม้ว่าระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรมในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นจะอยู่ในระดับที่ต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ที่มีอิทธิพลมากที่สุด โดยสามารถร่วมทำนายระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 20.3 และปัจจัยทำนายที่มีอิทธิพลมากที่สุดกับความแปรปรวนของคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น คือ กลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง สามารถร่วมทำนายระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 15.8 ส่วนปัจจัยร่วมทำนายที่มีผลกับความแปรปรวนของคะแนนภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ตำแหน่งงาน ที่สามารถร่วมทำนายระดับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 2.3 อย่างไรก็ตามก็ยังคงพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ก็มีอำนาจในการทำนายระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งคล้ายกับ บุญธิดา เทือกสุบรรณ⁽⁵³⁾ อีกด้วย เพราะฉะนั้นทางองค์กรจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น อาจไม่สามารถเป็นตัวแทนของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การเภสัชกรรมทั่วประเทศได้
2. เนื่องจากมีการปฏิเสธในการตอบแบบสอบถาม โดยผลการตอบจากบุคคลเหล่านี้อาจมีผลต่อความเป็นจริงในการวิเคราะห์ด้านต่างๆได้

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้ทราบข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ชัดเจนมากขึ้น
4. ในการศึกษาครั้งต่อไป มีบางปัจจัยที่ควรปรับปรุง เช่น จำนวนชั่วโมงในการทำงาน ถึงการจัด กลุ่มเวลาการทำงานให้เหมาะสม แยกระหว่างเวลาทำงานปกติกับการทำงานล่วงเวลา
5. สามารถนำผลการศึกษานี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การ ทั้งด้านอาชีวอนามัย และด้านสุขภาพจิตของพนักงาน ให้มีการทำงานอย่างมีความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดีใน การทำงาน



รายการอ้างอิง

1. Halbesleben JRB, Bowler WM. Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*. 2007;92(1):93-106.
2. นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงาน และความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2554.
3. Maslach CL, M. P. The truth about burnout. San Francisco: Jossey Bass; 1997.
4. บุญเอื้อ โจว. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2553.
5. ดาริณท์ บัวทอง. ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2554.
6. นฤมล กิจงานนท์, อัจฉรา จงเจริญกำโชค, และพรพิมล มาศนรากรณ์. ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤต. *Rama Nursing Journal*. 2009(January-April).
7. ดิรยา เลิศหัตถศิลป์. ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย. *สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*. 2554;56(4):437-48.
8. พัชราภรณ์ ภูสีฤทธิ์. ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2555.
9. ดวงพร โรจนพรพันธุ์. กลวิธีการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงาน :กรณีศึกษาธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2552.
10. ธิดาพร มีกิ่งทอง. ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสารกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต]: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2542.
11. วิภาพร อธิติกุล. การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลขอนแก่น [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2545.

12. Muldary TW. Burnout and Health Professionals: Manifestations and Management. *Annals of Internal Medicine*. 1983;99(3).
13. กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเปื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2548.
14. สิริระยา สัมมาวาท. ความเหนื่อยหน่ายของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาริบัติ [สารนิพนธ์ คณะรัฐศาสตร์]: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2534.
15. นวลอนง ศรีธัญรัตน์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2534.
16. อุบล เคลือภักดี. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2544.
17. Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli, Leiter MP. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001;52:397-422.
18. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 1981;2(2):99-113.
19. Kim HJ, Shin KH, Swanger N. Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management*. 2009;28(1):96-104.
20. Lazarus R. S.and Folkman S. Thought on the relations between emotion and cognition. *American Psychologist*. 1982;37:1019-24.
21. ขวัญจิตร ยิ่งยวด. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล; 2544.
22. สุวรรณ ศรีสังข์. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ธนาคารไทยพาณิชย์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2553.
23. เบญจมา ณ มหาไชย. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2551.

24. Maslach CJ, S. E. Burnout in the health professions: A social psychological analysis. In G. Sanders & J. Suls (Eds.). Hillsdale, NJ: Erlbaum; 1982. 227-51 p.
25. วราลักษณ์ ปวนสุรินทร์. อิทธิพลของความเชื่ออำนาจในการควบคุมพฤติกรรมจัดการปัญหา และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2541.
26. Janis IL. Psychological Stress. New York: John Wiley & Son; 1952.
27. จินตนา ญาติบรรทุง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต]: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2529.
28. ศักดิ์ดา จันทร์รอด. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมกลิ่นน้ำมันในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง: กรณีศึกษา บริษัท อัลลายแอนซ์ รีไฟน์นิ่ง จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2548.
29. Simendinger EA, and Moore, T. F. Organizational Burnout in Health Care Facilities. Rockville, MD: Aspen Systems Corp.; 1985.
30. Yee BH, and Duxbury, L. E. The Dynamics And Management of Burnout. Minnesota: Minnesota Evidence-based Practice Center; 1981.
31. วราภรณ์ รัตนวิศิษฏ์กุล. ความหวังและกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2545.
32. Lazarus RS, & Folkman, S. Stress, appraisal and coping. New York: springer; 1984.
33. วิมล คชะชา. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ เจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล กับวิธีการเผชิญปัญหาในงานของพยาบาลจบใหม่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2546.
34. จิตรลดา เฮงทับทิม. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2551.
35. สุดารัตน์ หนูหอม. อิทธิพลของเชาว์อารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลศิริราช [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2544.
36. Carver CS, Scheier MFaW, J. K. Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. Journal of Personality and Social Psychology. 1989;56(2):267-83.

37. Frydenberg EaL, R. Adolescent coping scale administrator's manual. The Australian Council for Educational Research Ltd. 1993.
38. วีณา มิ่งเมือง. ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาความเป็นจริงต่อกลวิธีในการเผชิญปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2540.
39. Cook SW, & Heppner, P. P. A Psychometric Study of Three Coping Measures. 1997;57(6):906-23.
40. Endler and Parker. Assessment of multidimensional coping: Task, emotion, and avoidance strategies. Psychological Assessment. 1994;61(1):50-60.
41. Tobin DL, Holroyd, K. A., Reynolds, R. V. & Kigal, J. K. The hierarchical factor structure of the Coping Strategies Inventory. Cognitive Therapy and Research. 1989;13:343-61.
42. สุภาพรพรณ โศตรจรัส. ความเครียดและการจัดการกับความเครียด. ในจิตวิทยาเพื่อคุณ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2545.
43. รัชดา ไชโยธธา. ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในและภายนอกกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของผู้ถูกควบคุมความประพฤติในกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2543.
44. วันชัย ไชยสิทธิ์. แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา; 2540.
45. สมยศ นาวิการ. การบริหาร และพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ; 2549.
46. เยาวลักษณ์ กุลพานิช. สภาพแวดล้อมกับประสิทธิภาพของงาน. โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช. 2533.
47. กานดา ว่องธนากุล. ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง [วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2549.
48. ธัญสุดา วาทะจินดา. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2545.
49. Gilmer VB. Applied Psychology. New York: McGraw-Hill Book; 1967.

50. ศรีณย์ ศรีคำ. ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของแพทย์ประจำบ้าน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2556.
51. สุภา สังกข์ทอง. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษา: หน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง ในสังกัดกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2554.
52. สิริยา สัมมาวาจ. ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลรามาริบัติ [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2532.
53. บุญธิดา เทือกสุบรรณ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2550.
54. ประรณ เล็กสมบูรณ์. ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล : การวิจัยแบบผสมผสานวิธี [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2554.
55. กุลนิจ โรคาฟาย. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2546.
56. สุรีย์พร กุมภคาม. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาลโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2545.
57. คมคาย พระเอก. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขเขต 6 [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยสารคาม; 2544.
58. ปิยรัชณี ตรีกุลจันทร์แสง. ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงาน และพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2555.
59. พรพรรณ ปฐมสุนทรชัย. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ในความสามารถของตนเอง กรณีศึกษา: บริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการ และความงามแห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2551.

60. Yanfang L. Conflict Management and Burnout among Nurse in University Hospitals, the People's Republic of China [[Master of Nursing Science] (Nursing Administration)]: Chiang Mai University; 2011.
61. Adriaenssens J, De Gucht V, Maes S. Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*. 2015;52(2):649-61.
62. Anderson DG. Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*. 2000;24(6):839-48.
63. DINH THONG QUANG. Nursing practice environment and burnout among nurses in Central general hospitals the socialist republic of Veitnam. [Master of nursing science in nursing administration] The graduate school Chiang Mai University; 2012.
64. SILAVONG L. Head nurse management style and staff nurse burnout in Central hospitals, LAO people's democratic republic [[Master of nursing science] in nursing administration]: The graduate school Chiang Mai University; 2010.
65. รัชณี แก้วคำศรี. ความสัมพันธ์ของรูปแบบความผูกพัน การเห็นคุณค่าในตนเอง และกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต] . : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2545.
66. เปรมพร มั่นเสมอ. การปรับตัว กลวิธีการเผชิญปัญหา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต] : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2545.
67. นันทยุทธ หะสีตะเวช. สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในสถาบันสุขภาพจิต และโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต] : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2546.
68. วรต์มภ์ หล่อยนต์. ความเปื้อนหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์; 2555.
69. นุชนาถ ทับเคลียว. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่าย และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ธุรกิจการสื่อสารและโทรคมนาคม [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต] : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2546.
70. บุญศรี ชัยจิตามร. สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลของรัฐ [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต] : บัณฑิตศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2534.


71. ธฤตา วงศ์สารัตน์. ปัจจัยทำนายความเหนื่อยหน่ายของครูโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2555.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>AF 10-05/4.0 เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย หน้า 1/2</p>
--	---

การวิจัยเรื่อง **ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม**

วันที่ให้คำยินยอม วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....
ที่อยู่.....

ได้อ่านรายละเอียดจากเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยวิจัยที่แนบมาฉบับวันที่.....
และข้าพเจ้ายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยสมัครใจ

ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัยที่ข้าพเจ้าได้ลงนาม และ วันที่
พร้อมด้วยเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ทั้งนี้ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้ทำการวิจัยนี้ ข้าพเจ้า
ได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระยะเวลาของการทำวิจัย วิธีการวิจัย อันตราย รวมทั้ง
ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียด ข้าพเจ้ามีเวลาและโอกาสเพียงพอในการซักถามข้อสงสัยจนมีความ
เข้าใจอย่างดีแล้ว โดยผู้วิจัยได้ตอบคำถามต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจไม่ปิดบังซ่อนเร้นจนข้าพเจ้าพอใจ


ข้าพเจ้ารับทราบจากผู้วิจัยว่า ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกเข้าร่วมในโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่
จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล และการบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนี้ จะไม่มีผลต่อสิทธิอื่นๆ ที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับต่อไป

ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เฉพาะเมื่อได้รับการ
ยินยอมจากข้าพเจ้าเท่านั้น อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน อาจได้รับอนุญาตให้เข้ามา
ตรวจและประมวลข้อมูลของข้าพเจ้า ทั้งนี้จะต้องกระทำไปเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเท่านั้น

ผู้วิจัยรับรองว่าจะไม่มีการเก็บข้อมูลใด ๆ เพิ่มเติม หลังจากที่ข้าพเจ้าขอยกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัย
และต้องการให้ทำลายเอกสารทั้งหมดที่สามารถสืบค้นถึงตัวข้าพเจ้าได้

ข้าพเจ้าเข้าใจว่า ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าและสามารถยกเลิกการ
ให้สิทธิในการใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าได้ โดยการแจ้งให้ผู้วิจัยรับทราบ

ข้าพเจ้าได้ตระหนักว่าข้อมูลในการวิจัยของข้าพเจ้าที่ไม่มีการเปิดเผยชื่อ จะผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น
การเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกและในคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบต่างๆ เช่น การเก็บข้อมูล การ
วิเคราะห์ และการรายงานข้อมูล เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>AF 10-05/4.0</p> <p>เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย</p> <p>หน้า 2/2</p>
--	---


ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นและมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว ยินดีเข้าร่วมในการวิจัยด้วยความเต็มใจ
จึงได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้

.....ลงนามผู้ให้ความยินยอม
(.....) ชื่อผู้ยินยอมตัวบรรจง
วันที่เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้าได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย รวมทั้ง
ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียด ให้ผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยตามนามข้างต้นได้ทราบและมีความ
เข้าใจดีแล้ว พร้อมลงนามลงในเอกสารแสดงความยินยอมด้วยความเต็มใจ

.....ลงนามผู้ทำวิจัย
(.....) ชื่อผู้ทำวิจัย ตัวบรรจง
วันที่เดือน.....พ.ศ.....

.....ลงนามพยาน
(.....) ชื่อพยาน ตัวบรรจง
วันที่เดือน.....พ.ศ.....

 คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	AF 10-04/4.0 เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant) หน้า 1/4
--	--

ชื่อโครงการวิจัย ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม
ผู้ทำวิจัย

ชื่อ นางสาวสสิพรรณ นิลสงวนเดชะ
ที่อยู่ องค์การเภสัชกรรม เลขที่ 75/1 ถนนพระราม6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400
เบอร์โทรศัพท์ 02-2038667 และ 084-1949000

อาจารย์ที่ปรึกษา

ชื่อ อ.ดร.ณภัทรวรรต บัวทอง
ที่อยู่ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
เขตปทุมวันจังหวัดกรุงเทพมหานคร 10330
เบอร์โทรศัพท์ 02-2564346, 02-2564298

แหล่งสนับสนุนทุนวิจัย ไม่มี


เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกท่าน

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้เนื่องจากท่านเป็นพนักงานองค์การเภสัชกรรม ที่ปฏิบัติงานใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการศึกษาวิจัยดังกล่าว ขอให้ท่านอ่านเอกสารฉบับนี้อย่าง
ถี่ถ้วน เพื่อให้ท่านได้ทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยใดๆ เพิ่มเติม
กรุณาซักถามจากผู้ทำวิจัยซึ่งจะเป็นผู้สามารถตอบคำถามและให้ความกระจ่างแก่ท่านได้

ท่านสามารถขอคำแนะนำในการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้จากครอบครัว หรือเพื่อน ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอ
ในการตัดสินใจโดยอิสระ ถ้าท่านตัดสินใจแล้วว่า จะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ขอให้ท่านลงนามในเอกสารแสดงความ
ยินยอมของโครงการวิจัยนี้

เหตุผลความเป็นมา

ทรัพยากรที่สำคัญที่ทำให้องค์กรดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด คือพนักงาน ซึ่งปัจจุบันนี้
องค์กรต่างๆ จะต้องพัฒนาและทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีในการแข่งขันด้านธุรกิจกับองค์กรอื่นๆเพื่อดำรงอยู่ต่อไป
ได้อย่างประสบความสำเร็จนั้น ต้องมีการะงาน ความกดดัน หรือความเครียดของพนักงานเกิดขึ้นในด้านความรู้สึก
อ่อนล้าทางอารมณ์ จิตใจ ที่เป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานเป็นเวลานาน จนไม่สามารถจัด หรือปรับตัวให้
เผชิญกับสิ่งนั้นได้ ส่งผลให้เกิดความท้อแท้ สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้ายมากขึ้น ไม่กระตือรือร้น รู้สึกทงลบต่องาน
ความไม่พอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ไม่ดีตามมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจส่งผลให้เกิดความ
เหนื่อยหน่ายในการทำงานกับพนักงานได้ เมื่อมีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>AF 10-04/4.0</p> <p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p> <p>หน้า 2/4</p>
--	--

จิตใจ และพฤติกรรมที่นำไปสู่ปัญหาชีวิต ปัญหาครอบครัว รวมไปถึงการใช้สารเสพติดที่ส่งผลเสียต่อตัวบุคคล ต่อ
งาน ต่อสังคมประเทศชาติตามมาได้ ดังนั้นจึงต้องศึกษาเพื่อหาทางป้องกัน ช่วยเหลือในการทำความเข้าใจถึงความ
เหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานว่าเป็นอย่างไรต่อสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ
ในการทำงานที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม
2. เพื่อศึกษากลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับกลวิธีในการเผชิญปัญหาของ
พนักงานองค์การเภสัชกรรม
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

จำนวนอาสาสมัครที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 360 คน

วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

หลังจากท่านให้ความยินยอมที่จะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาให้ท่าน ซึ่งท่าน
จะต้องเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและประเมินด้วยตนเอง แบบสอบถามมี 4 ส่วน ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------|
| ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป | จำนวน 13 ข้อ |
| ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน | จำนวน 28 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน | จำนวน 20 ข้อ |
| ส่วนที่ 4 แบบวัดการเผชิญปัญหา | จำนวน 54 ข้อ |


ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจะการเก็บข้อมูลทั้งหมดนี้ จะใช้เวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 30-45 นาที

ระยะเวลาที่อาสาสมัครแต่ละคนต้องอยู่ในโครงการ

หลังจากอาสาสมัครลงนามให้ความยินยอม ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน
1 ครั้ง โดยการตอบแบบสอบถามของอาสาสมัคร จะใช้เวลาประมาณ 30-45 นาที

ความเสี่ยงที่อาจได้รับ

ท่านอาจมีความเสี่ยงเพียงเล็กน้อย เช่น เสียเวลา ไม่สะดวก รู้สึกไม่สบายกายหรือใจระหว่างตอบ
คำถามหรือทำแบบทดสอบ หากท่านมีข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจได้รับจากการเข้าร่วมในโครงการวิจัย
ท่านสามารถสอบถามจากผู้ทำวิจัยได้ตลอดเวลา

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>AF 10-04/4.0</p> <p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p> <p>หน้า 3/4</p>
--	---

ประโยชน์ที่อาจได้รับ

ท่านจะไม่ได้รับประโยชน์ใดๆ จากการเข้าร่วมวิจัยในครั้งนี้ แต่ผลจากการศึกษาที่ได้ครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์ในส่วนของ การปรับปรุง แก๊ซ ดูแล และป้องกันการเกิดปัญหาสุขภาพจิตในด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้กับพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น และรู้ถึงกลวิธีในการเผชิญปัญหาให้มากยิ่งขึ้น เพื่อลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ลดการขาดหรือลาออกจากงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปวางแผนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ใช้วิธีการเผชิญปัญหาได้เหมาะสม พนักงานจะได้ปรับตัวในการปฏิบัติงานเมื่อมีอุปสรรคได้ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

คำตอบแทนสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย ไม่มี

ข้อปฏิบัติของท่านขณะที่ร่วมในโครงการวิจัย


- ขอให้ท่านปฏิบัติ ดังนี้
1. แจ้งข้อมูลของท่านท่านในอดีต และปัจจุบัน แก่ผู้ทำวิจัยด้วยความสัตย์จริง
 2. แจ้งให้ผู้ทำวิจัยทราบถึงความผิดปกติที่เกิดขึ้นระหว่างที่ท่านเข้าร่วมในโครงการวิจัย

การเข้าร่วมและการสิ้นสุดการเข้าร่วมโครงการวิจัย

การเข้าร่วมในโครงการวิจัยครั้งนี้เป็นไปโดยความสมัครใจ หากท่านไม่สมัครใจจะเข้าร่วมการศึกษาแล้ว ท่านสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา การขอถอนตัวออกจากโครงการวิจัย จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่าน หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อผู้ทำวิจัยคือ นางสาวสสิพรรณ นิลสงวนเดชะ ที่อยู่ องค์การเภสัชกรรม เลขที่ 75/1 ถนนพระราม6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400 และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้วิจัย 084-1949000 ซึ่งยินดีให้ข้อมูลแก่ท่านทุกประการ

การปกป้องรักษาข้อมูลความลับของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะเก็บรักษาความลับของผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยไม่มีการ Identifier ในแบบบันทึกข้อมูลที่จะระบุถึงตัวท่าน และการตอบคำถามในครั้งนี้อาจไม่มีผลกระทบใดๆต่อการทำงานของท่านในภายหลัง ซึ่งข้อมูลนี้อาจนำไปสู่การเปิดเผยตัวผู้เข้าร่วมการวิจัยหรือหน่วยงานจะได้รับการปกปิดและไม่เปิดเผยแก่สาธารณชน ในกรณีที่ผลการวิจัยได้รับการตีพิมพ์ ชื่อและที่อยู่ของท่านจะต้องได้รับการปกปิดอยู่เสมอ โดยจะใช้เฉพาะรหัสประจำโครงการวิจัยของท่าน หากท่านขอยกเลิกการให้สิทธิ์ดังกล่าว ท่านสามารถแจ้ง หรือเขียนบันทึกขอยกเลิกการให้คำยินยอม โดยส่งไปที่ นางสาวสสิพรรณ นิลสงวนเดชะ หากท่านยกเลิกการให้คำยินยอมหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมโครงการวิจัยแล้ว ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะไม่ถูกบันทึกเพิ่มเติม อย่างไรก็ตามข้อมูลอื่นๆของท่านอาจถูกนำมาใช้

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>AF 10-04/4.0</p> <p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p> <p>หน้า 4/4</p>
--	--

เพื่อประเมินผลการวิจัย และท่านไม่สามารถกลับมาเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ได้อีก ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลของท่านที่จำเป็นสำหรับการใช้เพื่อการวิจัยไม่ได้ถูกบันทึก

สิทธิของผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย ท่านจะมีสิทธิ์ดังต่อไปนี้

1. ท่านจะได้รับทราบถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. ท่านจะได้รับการอธิบายเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของการวิจัยที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
3. ท่านจะได้รับการอธิบายถึงความเสี่ยงที่จะได้รับจากการวิจัย
4. ท่านจะได้รับการอธิบายถึงประโยชน์ที่ท่านอาจจะได้รับจากการวิจัย
5. ท่านจะมีโอกาสได้ซักถามเกี่ยวกับงานวิจัยหรือขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
6. ท่านจะได้รับทราบว่ากรยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ท่านสามารถขอถอนตัวจากโครงการเมื่อไรก็ได้ โดยผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยสามารถขอถอนตัวจากโครงการโดยไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้น
7. ท่านจะได้รับเอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยและสำเนาเอกสารยินยอมที่มีทั้งลายเซ็นและวันที่
8. ท่านมีสิทธิ์ในการตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมในโครงการวิจัยหรือไม่ก็ได้ โดยปราศจากการใช้สิทธิพลบังคับข่มขู่หรือการหลอกลวง

หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามที่ปรากฏในเอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในการวิจัย ท่านสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตึกกอนันทมหินิตลชั้น 3 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถนนพระราม 4 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร 0-2256-4493 ต่อ 14, 15 ในเวลาราชการ

ขอขอบคุณในการร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

นางสาวสลิพรรณ นิลสงวนเดชะ

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ID

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบคำถามทุกข้อให้ตรงกับความจริงมากที่สุด และคำตอบที่ได้ ถือเป็นความลับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน 13 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน 28 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	จำนวน 20 ข้อ
ส่วนที่ 4 แบบวัดการเผชิญปัญหา	จำนวน 54 ข้อ

ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 30 - 45 นาที

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ขอขอบพระคุณทุกท่าน
ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสลิพรรณ นิลสงวนเดชะ
ภาคจิตเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ หรือเติมข้อความในช่องว่าง.....ซึ่งตรงกับลักษณะเฉพาะของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย
 4. หย่า 5. แยกกันอยู่

4. ศาสนา

1. พุทธ 2. คริสต์ 3. อิสลาม

5. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย
 3. ปวช. / ปวส. 4.ปริญญาตรี
 5. ปริญญาโท หรือสูงกว่า 6. อื่นๆ ระบุ

6. รายได้ทั้งหมดของท่านประมาณ..... บาท / เดือน

7. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน.....

8. หน่วยงานที่สังกัด กอง/ฝ่าย

1. สำนักอำนวยการ 8. ฝ่ายประกันคุณภาพ
 2. สำนักตรวจสอบภายใน 9. ฝ่ายเทคโนโลยีและวิศวกรรม
 3. สำนักบริหารยุทธศาสตร์ 10. ฝ่ายการตลาดและการขาย
 4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 11. ฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์
 5. ฝ่ายบัญชีและการเงิน 12. สถาบันวิจัยและพัฒนา
 6. ฝ่ายผลิตยา 13. โรงงานผลิตยาปฏิชีวนะ
 7. ฝ่ายชีววัตถุ
 กลุ่มเบตา แลคแตม

9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... ปี.....เดือน

10. จำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวัน

1. 8-10 ชั่วโมง
 2. 10-12 ชั่วโมง
 3. มากกว่า 12 ชั่วโมง
 4. อื่นๆ.....ชั่วโมง

11. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- 11.1 ด้านบุคลากร, บัญชีการเงิน
 11.2 งานด้านเอกสาร
 11.3 สอบเทียบเครื่องมือ
 11.4 กระบวนการผลิต
 11.5 ทำการวิเคราะห์ยา/วัคซีน/เซรัม
 11.6 การตลาด และการสั่งซื้อ
 11.7 วิจัย คิดค้น และพัฒนา
 11.8 ซ่อม บำรุงเครื่องจักร
 11.9 ทดลองกับสัตว์ทดลอง
 11.10 การบริการ และการขาย

12. โรคประจำตัว

1. ไม่มี
 2. มี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 2.1 โรคความดันโลหิตสูง
 2.2 โรคเบาหวาน
 2.3 โรคไขมันในเส้นเลือด
 2.4 โรคระบบหลอดเลือด และหัวใจ
 2.5 โรคต่อมไทรอยด์
 2.6 โรคระบบกระดูก และข้อ
 2.7 โรคภูมิแพ้
 2.8 อื่นๆ.....

13. พฤติกรรมสุขภาพ

13.1 สูบบุหรี่

- ไม่สูบ
 สูบ
 เคยสูบแต่เลิกแล้ว

13.2 การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

- ไม่ดื่ม
 ดื่ม
 เคยดื่มแต่เลิกแล้ว

13.3 การดื่มเครื่องดื่มกาเฟอีน เช่น ชา กาแฟ เป็นต้น

- ไม่ดื่ม
 ดื่ม
 โปรตระกูล.....

13.4 การใช้สารเสพติด เช่น กัญชา ยาบ้า ฝิ่น มอร์ฟิน กระทั่ง เป็นต้น

- ไม่เคย
 เคย

13.5 การใช้ยาที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (เช่น ยากล่อมประสาท ยานอนหลับ เป็นต้น)

- ไม่ใช้
 ใช้
 โปรตระกูล.....

13.6 การออกกำลังกาย

- ไม่ออกกำลังกาย
 ออกกำลังกายเป็นประจำ
 ออกกำลังกายเป็นครั้งคราว

ส่วนที่2 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ					
1. ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลาอยู่เสมอ					
2. ท่านมักได้รับงานมากจนทำไม่สำเร็จตามกำหนดเวลา					
3. ท่านรู้สึกว่างานเป็นอุปสรรคต่อครอบครัวของท่าน					
4. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
6. ค่าล่วงเวลาที่ได้รับเหมาะสมกับจำนวนชั่วโมงทำงาน					
7. ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านรับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรดีแล้ว					
สัมพันธภาพในหน่วยงาน					
8. ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานประสานกันเป็นอย่างดี					
9. ท่านยอมรับในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน					
10. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
11. เมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านสามารถปรึกษารือกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมั่นใจ					
12. ท่านสามารถพูดจาปรึกษารือในปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสะดวกใจ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
13. เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงแม้ว่าจะทำให้งานดีขึ้น					
14. หน่วยงานของท่านมีการรับฟังปัญหาและร่วมกันปรึกษาหารือเกี่ยวกับงาน					
การรับรู้ต่อระบบบริหาร					
15. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ได้จริง					
16. หน่วยงานของท่านมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา					
17. ท่านได้รับทุนอุดหนุนในการพัฒนาตนเอง					
18. การติดต่อสื่อสารในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี					
19. การประสานงานในหน่วยงานรวดเร็วและถูกต้อง					
20. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการดำเนินงานในหน่วยงานของท่าน					
การรับรู้ต่อความสำเร็จในการทำงาน					
21. ท่านมีความภูมิใจที่ท่านมีส่วนช่วยให้งานในหน่วยงานประสบผลสำเร็จ					
22. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไว้วางใจในผลการทำงานของท่าน					
23. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนจนทำให้งานสำเร็จ					
24. ท่านรู้สึกว่าคุณร่วมงานยอมรับในการทำงานของท่าน					
การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง					
25. ท่านปฏิบัติงานแต่ละอย่างด้วยความชำนาญ					
26. ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเสมอ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
27. ท่านเป็นผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำ ในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้					
28. ท่านขาดโอกาสนำนวัตกรรมใหม่ๆมา ปรับปรุงการทำงาน					

ส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องที่ตรงกับความรู้สึกที่
แท้จริงของท่านมากที่สุด และกรณตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ	ไม่เคย เลย	ประมาณ 1-2ครั้ง ในหนึ่ง เดือน	ประมาณ 3-4ครั้ง ในหนึ่ง เดือน	ประมาณ 5-6ครั้ง ในหนึ่ง เดือน	ประมาณ 7-8ครั้ง ในหนึ่ง เดือน	ประมาณ 9-10ครั้ง ในหนึ่ง เดือน	เป็น ประจำ
1. ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน							
2. ฉันรู้สึกหมดพลังในการทำงานทุกวัน หลังเลิกงาน							
3. ฉันรู้สึกเหนื่อยเมื่อต้องตื่นมาทำงาน ตอนเช้า							
4. การทำงานทั้งวันเป็นเรื่องหนักหน่วง สำหรับฉัน							
5. ฉันสามารถแก้ปัญหาเรื่องงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ							
6. ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงาน							
7. ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานได้ตามที่องค์กร ต้องการให้ฉันทำ							
8. ฉันสนใจในงานน้อยลงตั้งแต่ฉันเริ่ม ทำงานนี้							
9. ฉันมีความกระตือรือร้นในงานน้อยลง							

ข้อความ	ไม่เคย เลย	ประมาณ 1-2ครั้ง ในหนึ่ง เดือน	ประมาณ 3-4ครั้ง ในหนึ่ง เดือน	ประมาณ 5-6ครั้ง ในหนึ่ง เดือน	ประมาณ 7-8ครั้ง ในหนึ่ง เดือน	ประมาณ 9-10ครั้ง ในหนึ่ง เดือน	เป็น ประจำ
10. ในความคิดเห็นของฉัน ฉันทำงาน ของฉันได้ดี							
11. ฉันรู้สึกเบื่อกับงาน เมื่อฉันทำงาน เรียบร้อยแล้ว							
12. ฉันได้ทำงานที่สำคัญๆสำเร็จไป หลายเรื่องแล้ว							
13. ฉันอยากทำงานของฉันแบบไม่ต้อง มีใครมาควบคุม							
14. ฉันเริ่มสงสัยแล้วว่างานของฉันมี ประโยชน์บ้างหรือไม่							
15. ฉันรู้สึกสงสัยในคุณค่า และ ความสำคัญในงานของฉัน							
16. ฉันรู้สึกมั่นใจในประสิทธิภาพการ ทำงานของฉันว่าจะทำให้ทุกอย่างสำเร็จ ลุล่วงได้							
17. ฉันรู้สึกโล่งใจเมื่อฉันทำงานเสร็จ สมบูรณ์							
18. ฉันรู้สึกว่างานของฉันไม่มี ความสำคัญ							
19. การทำงานทั้งวันเป็นการทำงานที่ หนักเกินไปสำหรับฉัน							
20. ฉันรู้สึกเบื่อกับการทำงานในแต่ละ วัน							

ส่วนที่ 4 แบบวัดการเผชิญปัญหา

คำชี้แจง : เมื่อท่านพบกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก เป็นปัญหาหรือรู้สึกแย่ ท่านจะใช้วิธีใดในการจัดการกับความรู้สึกนั้น โดยข้อความต่อไปนี้จะเป็นคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่ท่านทำและรู้สึกเมื่อเจอกับสถานการณ์ดังกล่าว ขอให้ท่านโปรดพิจารณาอ่านข้อความทีละข้อ แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุด ด้วยการขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ทำบ่อยมาก	ทำค่อนข้างบ่อย	ทำและไม่ทำพอๆกัน	ไม่ค่อยได้ทำ	ไม่เคยทำเลย
1	ฉันลงมือแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา					
2	ฉันพยายามค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม เสริมความรู้เพื่อให้งานสำเร็จ					
3	ฉันเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เคยเกิดขึ้น					
4	ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น					
5	ฉันพยายามทำตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
6	ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เช่น พ่อแม่หรือญาติพี่น้อง					
7	ฉันระบายความในใจของฉันกับใครบางคน และรู้สึกสบายใจขึ้น					
8	ฉันพยายามไม่รับรู้ว่ามีอะไรเกิดขึ้น					
9	ฉันทำกิจกรรมอื่น เช่น ดูโทรทัศน์ เพื่อจะได้คิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยลง					
10	ฉันไม่ให้ใครรู้ว่า ฉันกำลังกังวลเรื่องอะไร					
11	ฉันกังวลว่าตนเองจะไม่มีความสุข จนไม่เป็นอันทำอะไร					
12	ฉันลงมือแก้ปัญหาไปที่ละขั้น					
13	ฉันใช้เวลาส่วนใหญ่เพื่อแก้ปัญหา					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ทำบ่อย มาก	ทำ ค่อนข้าง บ่อย	ทำและ ไม่ทำ พอๆกัน	ไม่ค่อย ได้ทำ	ไม่เคยทำ เลย
14	ฉันรอมเวลาให้ได้จังหวะที่เหมาะสมจึงลงมือทำ					
15	ฉันดูแลตัวเองให้มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรงอยู่เสมอ					
16	ฉันเล่าปัญหาให้คนอื่นฟัง เพื่อให้เขาช่วยหาทางแก้ปัญหาให้					
17	ฉันเล่าปัญหาให้เพื่อนที่มีปัญหาเช่นเดียวกันฟัง					
18	ฉันทำเป็นไม่สนใจปัญหานั้น					
19	ฉันเลี้ยงที่จะพบปะผู้คน					
20	ฉันหาวิธีใดวิธีหนึ่งแสดงออกเพื่อให้คลายทุกข์					
21	ฉันพิจารณาความคิดเห็นของผู้อื่นแล้วพยายามนำมาใช้จัดการกับปัญหา					
22	ฉันมุ่งอยู่ที่การแก้ปัญหาและไม่ให้สิ่งใดมารบกวนความพยายามของฉัน					
23	ฉันพยายามมองหาข้อดีของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น					
24	ฉันหาเวลาเพื่อทำกิจกรรมที่ชอบหรือทำงานอดิเรก เพื่อเติมพลังให้กลับมาแก้ปัญหาได้ใหม่					
25	ฉันขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน					
26	ฉันหวังว่าจะมีปฎิหาริย์เกิดขึ้นเพื่อให้สิ่งร้ายกลายเป็นดี					
27	ฉันคิดว่าฉันเป็นต้นเหตุของปัญหาโทษตัวเองเสมอจนขาดความมั่นใจ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ทำบ่อย มาก	ทำ ค่อนข้าง บ่อย	ทำและ ไม่ทำ พอๆกัน	ไม่ค่อย ได้ทำ	ไม่เคยทำ เลย
28	ฉันรู้สึกหงุดหงิด และจะระบาย อารมณ์ออกมา					
29	ฉันคิดหาวิธีที่ดีที่สุดในการจัดการ ปัญหา					
30	ฉันมุ่งอยู่ที่การแก้ไขปัญหอย่างเต็มที่ โดยไม่ให้ความคิดและกิจกรรมอื่นที่ไม่ เกี่ยวข้องมารบกวน					
31	ฉันไม่ทำอะไรจนกว่าจะแน่ใจว่าผลที่ ตามมานั้นจะไม่แย่ไปกว่าเดิม เพราะ การตัดสินใจที่เร็วเกินไป					
32	ฉันยอมรับว่าฉันไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นได้					
33	ฉันทำให้คนที่มีความสำคัญกับตัวฉัน ประทับใจ					
34	ฉันเล่าปัญหาของฉันให้คนอื่นฟัง เพราะอยากได้ความเข้าใจ และเป็น กำลังใจให้ฉัน					
35	ฉันหวังว่าปัญหาต่างๆจะคลี่คลายไป ได้เอง					
36	ฉันบอกตัวเองว่าเป็นความผิดของฉัน					
37	ฉันกังวลเกี่ยวกับปัญหาในอนาคต มากกว่าปัญหาเฉพาะหน้า					
38	ฉันพิจารณาถึงขั้นตอนต่างๆในการลง มือ					
39	ฉันยกเลิกนัดกับเพื่อนเพื่อใช้เวลาใน การคิดหาทางแก้ปัญหา					
40	จากประสบการณ์ที่ผ่านมาทำให้ฉัน ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเอง					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ทำบ่อย มาก	ทำ ค่อนข้าง บ่อย	ทำและ ไม่ทำ พอๆกัน	ไม่ค่อย ได้ทำ	ไม่เคยทำ เลย
41	ฉันหาทางผ่อนคลายความเครียด เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ ดูโทรทัศน์ เล่นดนตรี เดินห้างสรรพสินค้า ดูของสวยๆงามๆ					
42	ฉันขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีความรู้ หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ					
43	ฉันหมดความพยายามที่จะทำอะไรต่อไป					
44	ฉันคิดว่าฉันมีความสามารถไม่พอ ฉันไม่เหมาะสมกับงานนั้น					
45	ฉันพิจารณาดูว่า ฉันกำลังทำอะไร และทำไมจึงทำ					
46	ฉันรอเพื่อทำให้สงบก่อนจึงลงมือแก้ปัญหา					
47	ฉันออกกำลังกายเพื่อคลายเครียด					
48	ฉันพยายามบอกตัวเองว่าเหตุการณ์นี้ไม่ได้เกิดขึ้นจริง					
49	ฉันเก็บความรู้สึกต่างๆไว้คนเดียว					
50	ฉันกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นจนคิดอะไรไม่ออก					
52	ฉันปรับปรุงความสัมพันธ์ของฉันกับผู้อื่น					
53	ฉันกินหรือดื่มต่างไปจากปกติ เพื่อระบายความรู้สึก					
54	ฉันรู้สึกไม่สบายต้องลาป่วยเมื่อมีปัญหา					



ที่ ศธ ๐๕๒๖.๑๑/๙๙

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
คลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง อนุญาตให้ใช้แบบสอบถาม
เรียน หัวหน้าภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์

ตามที่ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีหนังสือที่ จว.พิเศษ ๐๔๒/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๘ ขออนุญาตใช้แบบสอบถามจากวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล” ของ นางบุญเอื้อ โจ้ว ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อนำไปประกอบการทำวิจัย เรื่อง “ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม” ของ นางสาวสสิพรรณ นิลสงวนเดชะ นิสิตหลักสูตรวท.ม. สาขาสุขภาพจิต ปีที่ ๑ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความยินดีและอนุญาตให้ใช้แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิจัยเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พิชาย รัตนดิถ ฤกษ์เกิด)

คณบดีคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

เรียน ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์

เรื่อง อนุญาตให้ใช้แบบสอบถาม

ณ
พ.ศ. ๒๕๕๘

สำนักงานเลขานุการคณะ
โทรศัพท์ ๐ ๒๗๒๗ ๓๑๐๑
โทรสาร ๐ ๒๗๒๗ ๖๗๖๔

118/1 ชั้น 12 อาคารทีปโก้ทาวเวอร์
ถนนพระราม 6 เขตพญาไท
กรุงเทพมหานคร 10400

วันที่ 12 มิถุนายน 2558

เรื่อง อนุญาตให้ใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เรียน หัวหน้าภาควิชาจิตเวชศาสตร์

อ้างถึง หนังสือภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ จว.พิเศษ 041/2558 ลงวันที่ 17 มีนาคม 2558

ตามหนังสือที่อ้างถึงแจ้งว่า นางสาวสสิพรรณ นิลสงวนเคชะ นิสิตปริญญาโท หลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต มีความประสงค์ขออนุญาตนำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายใน
การทำงาน ฉบับนางนวลพรรณ จาตุรงค์กุล เป็นผู้พัฒนา ไปใช้ในการทำวิจัยประกอบการทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง “ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงาน
องค์การเภสัชกรรม” ที่รับทราบรายละเอียดแล้วนั้น

ดิฉันขออนุญาตให้นำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไปใช้ในการทำวิจัย
ดังกล่าว และโปรดแจ้งผลการใช้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ



ขอแสดงความนับถือ

(นางนวลพรรณ จาตุรงค์กุล)

56/66 ชั้น 10 รอยัลนาวินทาวเวอร์
ถนนเชื้อเพลิง ซ่งนนทรี ยานนาวา
กรุงเทพมหานคร 10120

วันที่ 11 มิถุนายน 2558

เรื่อง อนุญาตให้ใช้แบบวัดการเผชิญปัญหา

เรียน หัวหน้าภาควิชาจิตเวชศาสตร์

อ้างถึง หนังสือภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ จว.พิเศษ 043 /2558 ลงวันที่ 17 มีนาคม 2558

ตามหนังสือที่อ้างถึงแจ้งว่า นางสาวสติพรธน์ นิลสงวนเดชะ นิสิตปริญญาโท หลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต มีความประสงค์ขออนุญาตนำแบบวัดการเผชิญปัญหา ฉบับ
ของนางสาวดวงพร โรจนพรพันธุ์ เป็นผู้พัฒนา ไปใช้ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์กรเกษตรกรรม” ที่
รับทราบรายละเอียดแล้วนั้น

ดิฉันยินดีอนุญาตให้นำแบบวัดการเผชิญปัญหา ไปใช้ในการทำวิจัยดังกล่าว และ โปรดแจ้ง
ผลการวิจัยด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวดวงพร โรจนพรพันธุ์)

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ	นางสาวสสิพรรณ นิลสงวนเดชะ
เกิดวันที่	8 กุมภาพันธ์ 2529 ที่จังหวัดตรัง
ที่อยู่	174/503 ถนนประชาราษฎร์สาย 2 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
เบอร์โทรศัพท์	084-194-9000
e-mail	nin_sasi55@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	
2541-2547	จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสภาราชนี จังหวัดตรัง
2548-2551	จบปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เคมี) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2557	กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหารบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประวัติการทำงาน	
2553-2554	ลูกจ้างประจำ แผนกพัฒนาวิธีวิเคราะห์ สถาบันวิจัย และพัฒนา องค์การเภสัชกรรม
2554	นักวิทยาศาสตร์ 4 แผนกมาตรฐานชีววัตถุ2 กองมาตรฐานชีววัตถุ ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม