

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายและผลผลิตภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ความเหนื่อยหน่าย
2. ผลผลิตภาพ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับผลผลิตภาพ

ความเหนื่อยหน่าย

ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้บ่อยในบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง แต่จะเป็นผลทำให้เกิดความอ่อนล้าในภายหลัง ความเหนื่อยหน่ายเป็นปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นในการทำงานที่ต้องใช้ความเป็นวิชาชีพ เช่น พยาบาล ครู ตำรวจ ที่ปรึกษา และนักกฎหมาย เป็นต้น (Maslach, 1982) จึงทำให้มีผู้สนใจศึกษาและให้คำนิยามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะเสนอเฉพาะความหมายที่มีความสอดคล้องกัน ดังเช่น แมสแลช (Maslach, 1982) ได้กล่าวถึงความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดอย่างเรื้อรังที่เกิดจากการทำงาน โดยอธิบายว่าความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นความรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่กำลังใจในการทำงานหรือการดำรงชีวิตประจำวัน การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเป็นความรู้สึกและการมีทัศนคติต่อผู้อื่นในทางลบ การลดความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มีความรู้สึกและทัศนคติต่อตนเองในทางลบ ไม่มีความภาคภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน

มัลดารี (Muldary, 1983) นิยามความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นปรากฏการณ์แสดงถึงความเสื่อมโทรมทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นผลมาจากการทำงานมากเกินไปจนก่อให้เกิดความเครียด

เรื้อรัง ส่งผลให้บุคคลมีประสิทธิภาพการทำงานน้อยลง โดยทั่วไปแต่ละคนมีการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมต่างกัน บางคนมีความเครียดแต่ไม่มีผลตามมาในลักษณะของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่าย แต่ทุกคนที่มีกลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายจำเป็นต้องมีประสบการณ์จากการเกิดความเครียดในการทำงานมาก่อนทั้งสิ้น ความเหนื่อยหน่ายซึ่งมักจะเกิดจากความเครียดที่ยาวนานและมากเกินไปจนกว่าที่บุคคลนั้นจะสามารถปรับตัวได้ จะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคล (Pines, 1993)

ฟรอยเดนเบอร์เกอร์ (Freudenberger, 1975 cited in Pines, 1993) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นสภาวะของความอ่อนล้าและความคับข้องใจ อันเกิดจากการที่บุคคลอุทิศตนเองในการทำงาน การดำเนินชีวิต หรือสัมพันธภาพ แต่ไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ทำให้บุคคลสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ท้อแท้ในการทำงานและไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลจากการเผชิญกับความเครียดที่เรื้อรังจากการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับการเกิดความเหนื่อยหน่าย

จากความหมายของความเหนื่อยหน่ายและการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า มีการกล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย โดยสัมพันธ์กับความเครียด อีกทั้งยังได้มีการรายงานถึงทฤษฎีที่สามารถใช้อธิบายการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้โดยตรง ผู้ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายจึงนิยามกล่าวถึงทฤษฎีการปรับตัวโดยทั่วไป (General Adaptation Syndrome - GAS) ตามทฤษฎีความเครียดของเซลเย (Selye, 1976) ซึ่งได้กล่าวถึงการตอบสนองทางร่างกายต่อความเครียดโดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ระยะเตือน (stage of alarm) เป็นระยะที่บุคคลจะได้อบตึงที่มากกระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เป็นระยะที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสั้นๆ มีการทำงานร่วมกันของระบบฮอร์โมน ระบบประสาท และส่วนประกอบของสารเคมีต่าง ๆ ในร่างกายเพื่อตอบสนองที่มากกระตุ้น จึงมักพบว่าบุคคลเมื่อตกใจใหม่ ๆ จะมีชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และมีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆในร่างกาย

2. ระยะต่อต้าน (stage of resistance) เป็นระยะที่บุคคลได้มีเวลาทบทวนที่มาของความเครียด และคิดวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวต่อความเครียด การปรับตัวในระยะนี้จะมีการปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ ถ้าสามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ปรับตัวได้เหมาะสมและถูกวิธี

อาการก็จะดีขึ้นหรือหายไป แต่ถ้าตัวกระตุ้นยังอยู่และมีการปรับตัวที่ไม่ถูกต้องก็จะเข้าสู่ระยะที่ 3 ต่อไป

3. ระยะหมดกำลัง (stage of exhaustion) เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียดเป็นระยะเวลายาวนาน หรือความเครียดมีความรุนแรงมากขึ้น บุคคลก็จะไม่สามารถปรับตัวได้อีกต่อไป เป็นการเข้าสู่ระยะของการหมดแรงหรือหมดกำลัง

มัลดารี (Muldary, 1983) เรียกขั้นตอนการตอบสนองต่อความเครียดในระยะที่สองและระยะที่สามของเซลเยว่า เป็นกลุ่มอาการเหนื่อยหน่าย (syndrome of burnout)

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า การเกิดความเหนื่อยหน่ายเป็นการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดที่ไม่เหมาะสม ทำให้ความเครียดยังคงอยู่ และเมื่อต้องเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานาน ก็จะทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายตามมา

กลุ่มอาการความเหนื่อยหน่าย

แมสแลช (Maslach, 1982) กล่าวถึงความเหนื่อยหน่ายว่าประกอบด้วยกลุ่มอาการ 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำนึกส่วนบุคคล โดยแต่ละด้านมีลักษณะดังนี้

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นอาการที่สำคัญของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่าย เป็นลักษณะอาการที่บุคคลเกิดความรู้สึกหมดกำลังใจหรือสูญเสียพลังจนแทบจะหมดสิ้นที่จะดำเนินชีวิตอยู่ต่อไป มีความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ ไม่สามารถเสียสละตนเองเพื่อผู้อื่นได้อีก เนื่องจากอ่อนล้ามากเกินไป จึงทำให้เกิดการแยกตนเอง เพื่อลดการร้องขอเกี่ยวกับงานจากบุคคลอื่น และทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นผู้ที่ยึดติดกับกฎระเบียบ มีพฤติกรรมแบ่งพวกแบ่งชั้น หลีกเลี่ยงการทำความรู้จัก หรือพบปะกับผู้อื่น มักมาทำงานสาย ขาดงาน มีการโยกย้ายงานหรือลาออกจากงานในที่สุด

2. ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น เป็นเจตคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ รวมถึงความรู้สึกที่มักเกลียดผู้คนที่ได้ง่าย ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้อื่นในรูปแบบต่างๆเพิ่มมากขึ้น เช่น อาจแสดงอาการเหยียดหยามดูหมิ่นผู้รับบริการและบุคคลอื่น ไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อบุคคลมีลักษณะของการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเขาจะแสดงความต้องการแยกตัวเองออกไป ไม่ต้องการให้ใครมาเกี่ยวข้อง

3. ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล จากการมีเจตคติและปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้อื่น โดยเฉพาะต่อผู้รับบริการ ทำให้บุคคลได้รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่เลวลงของตนเอง รวมทั้งการให้บริการที่ไม่ดีพอ จึงเกิดความรู้สึกว่าตนเองด้อยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ มีการตัดสินใจว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียความนับถือในตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ขาดความภูมิใจในผลงานของตนเอง เกิดอาการซึมเศร้าและอาจไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ บางคนอาจแสวงหาทางแก้ไข หรือเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงานที่นำความเครียดจากการต้องเกี่ยวข้องกับผู้คนมาให้

ระยะของความเหนื่อยหน่าย

แมสแลช (Maslach, 1978 cited in McConnell, 1982) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระยะตามอาการและอาการแสดงซึ่งคล้ายคลึงกับกลุ่มอาการในแต่ละด้านที่แมสแลชได้กล่าวเอาไว้ดังนี้คือ ระยะแรกจะมีความรู้สึกท้อแท้ใจ เช่นเมื่อคิดว่าจะต้องไปทำงานก็จะรู้สึกอ่อนแรง ต่อมาจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดตามกล้ามเนื้อ ร่างกายเคลื่อนไหวได้ช้าลง นอนหลับไม่สนิท เป็นหวัดง่าย ระยะที่สองจะเริ่มมีทัศนคติในทางลบต่องานต่อผู้ร่วมงาน และต่อผู้รับบริการ ลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น เช่นตำหนิผู้อื่น ขาดความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ไม่ชอบการทำงานที่มีความยุ่งยาก ส่วนระยะสุดท้ายจะเกิดความรู้สึกลดคุณค่าในตัวเองและผู้อื่น ขาดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ในที่สุดพลังในการทำงานจะหมดไป

ความเหนื่อยหน่ายในบุคคลในระยะที่หนึ่ง และระยะที่สอง สามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติได้ แต่อาจกลับมามีอาการได้อีก หากบุคคลยังอยู่ในสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมเดิม ส่วนความเหนื่อยหน่ายในระยะสุดท้าย จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงกลับคืนเป็นปกติได้อีก (Maslach, 1978 cited in McConnell, 1982)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายดังนี้

1. บุคลิกภาพ เป็นสิ่งที่กล่าวรวมถึงทั้งในด้านจิตใจ อารมณ์ และลักษณะทางสังคมที่ประกอบขึ้นเป็นตัวบุคคล บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความวิตก

กังวลสูง ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่สามารถปฏิเสธคำร้องขอของบุคคลอื่นได้ ขาดความอดทนอดกลั้น มักจะมีความคับข้องใจจากอุปสรรคในการทำงาน และมีความท้อแท้ทางอารมณ์ได้สูง จึงมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่าย (Maslach, 1982) นอกจากนี้บุคคลที่ไม่ได้รับการเตรียมตัวอย่างเพียงพอในการเผชิญกับความเครียดทางด้านอารมณ์ เมื่อต้องมาทำงานภายใต้สถานการณ์จริง จะมีความเครียดสูง จนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายตามมา (McCarthy, 1985) อีกทั้งบุคคลที่ชอบทำงานมากเกินไป เป็นนักอุดมคติที่ต้องการความเป็นเลิศ หรืออุทิศตนเพื่องานจนเกินไป ก็เป็นบุคลิกลักษณะของบุคคลที่ทำให้เกิดความอ่อนแอจนนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายได้เช่นกัน (Moss, 1989)

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุขของจันทรา วีรปญญา (2537) พบว่าอาจารย์พยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบ A ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง มีความต้องการความสำเร็จสูงในการแข่งขัน มีความขัดแย้งกับบุคคลอื่นเป็นประจำ ทำงานเร็วไม่ชอบการรอคอย และต้องการการยอมรับจากผู้อื่นสูง มีคะแนนความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าอาจารย์พยาบาลที่มีบุคลิกภาพแบบ B ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบง่ายๆ มีความริบเร่ร่นน้อย มีความขัดแย้งน้อย ไม่ชอบการแข่งขัน หรือเอาชนะ

2. อายุ เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงวุฒิภาวะและประสบการณ์ของบุคคล แมสแลชพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นในระดับสูงสุด และลดลงในผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากขึ้น (Maslach, 1982) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสิระยา สัมมาวาจ (2532) ที่พบว่าพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาธิบดีกลุ่มที่มีอายุ 21-30 ปี มีความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้านสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 36-45 ปี ส่วนสมใจ ศิริกมล (2540) ศึกษาพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งมีอายุเฉลี่ย 42.6 ปี มีความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้านต่ำกว่าพยาบาลประจำการซึ่งมีอายุเฉลี่ย 31.74 ปี ส่วนจันทรา วีรปญญา (2537) ศึกษาพบว่าอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี จะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อาจเนื่องจากผู้ที่มีอายุนაკมีวุฒิภาวะ สุขุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวสอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีกว่า โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายจึงลดน้อยลง

3. สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่บ่งชี้การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม แมสแลชกล่าวว่าผู้ที่เป้นโสดมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนผู้ที่สมรสแล้วจะมีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลและด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ (Maslach, 1982) สอดคล้องกับการศึกษาของสิระยา สัมมาวาจ (2532) ที่พบว่าพยาบาลประจำการที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าพยาบาล

ประจำการที่สมรสแล้ว แต่การศึกษาของจันทรา วีรปญญา (2537) กลับพบว่าอาจารย์พยาบาลที่มีสถานภาพโสดและคู่มีความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน

4. ระยะเวลาในการทำงาน แมสแลช (Maslach, 1982) ศึกษาพบว่าความเหนื่อยหน่ายมักเกิดขึ้นในปีแรก ๆ ของการทำงาน เช่นเดียวกับมัลดารี (Muldary, 1983) ที่ศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐในสหรัฐอเมริกาจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในช่วง 2 ปีแรกของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาความเครียดในอาจารย์ของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่พบว่าอาจารย์ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นมากกว่าอาจารย์ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี (Blix et al., 1994) ในประเทศไทยพบผลการศึกษาที่มีความคล้ายคลึงกันโดย จันทรา วีรปญญา (2537) พบว่าอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไปมีความเหนื่อยหน่ายต่ำกว่าอาจารย์พยาบาลกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี

5. เพศ การศึกษาของอิสราเอลี (Izraeli, 1988 cited in Burke & Richardsen, 1993) ไม่พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย ในขณะที่ผลการศึกษาของแมสแลชและแจ็กสัน ในกลุ่มผู้ทำงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา พบว่าเพศชายมีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลมากกว่าเพศหญิง (Maslach & Jackson, 1986 cited in Burke & Richardsen, 1993) โดยพบเหตุการณ์เช่นเดียวกันนี้ในกลุ่มของอาชีพครูด้วย (Burke & Richardsen, 1993) ทั้งนี้เนื่องจากสังคมมีการยอมรับการแสดงอารมณ์อ่อนแอในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นผลทำให้เพศชายไม่สามารถที่จะเผชิญกับความตึงเครียดจากงานได้ อีกทั้งเพศหญิงยังได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าเพศชาย จึงทำให้เพศชายมีความเหนื่อยหน่ายได้มากกว่า (Greenglass, 1991 cited in Burke & Richardsen, 1993)

6. ระดับการศึกษา แมสแลช พบว่าระดับการศึกษาทำให้เกิดความแตกต่างของความเหนื่อยหน่ายน้อย โดยผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงมาก ย่อมมีความคาดหวังในชีวิตสูงมากเช่นเดียวกัน ทำให้เกิดความต้องการความเป็นเลิศในทุกสิ่ง ซึ่งถ้าไม่มีการเตรียมตัวที่ดีพอก็จะทำให้ไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวังได้ในความเป็นจริง จึงทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้นได้ง่าย นอกจากนี้ผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงมักจะประกอบอาชีพที่ต้องใช้ความชำนาญมีความยุ่งยากและซับซ้อน ซึ่งพบว่าผู้ที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมในวิชาชีพเพิ่มเติมหลังจบการศึกษาแล้วมีจำนวนของความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นมากกว่า (Maslach, 1982) แต่การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าอาจารย์พยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน (จันทรา วีรปญญา, 2537)

7. ระบบบริหาร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย องค์การที่มีระบบบริหารไม่ดี ขาดการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน มีความขัดแย้งหรือคลุมเครือในบทบาทและเป้าหมายในการทำงาน ไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิ์หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ ไม่ให้อำนาจในการควบคุมสถานการณ์หรืองานที่รับผิดชอบ จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ (Maslach, 1982) อีกทั้งการขาดความช่วยเหลือสนับสนุน การถูกสกัดกั้นจากผู้บริหาร ความไม่เพียงพอของทรัพยากรทั้งด้านจำนวนบุคลากรและด้านงบประมาณ (Pines, 1993) รวมทั้งความไม่เหมาะสมในส่วนประกอบพื้นฐานของการทำงานในแต่ละบุคคลระหว่างวิถีทัศน์ความต้องการ และผลตอบแทนจากงาน ล้วนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และความไม่พึงพอใจจนนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้มากที่สุด (Cherniss, 1980 cited in Burke & Richardsen, 1993) ดังเช่นการศึกษาของดิก (Dick, 1992) ที่ได้พบความสัมพันธ์ทางด้านลบระหว่างการรับรู้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในอาจารย์พยาบาล ซึ่งคล้ายคลึงกับการศึกษาของจันทรา วีรปฏิญญา (2537) ที่พบว่าอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีการรับรู้ต่อระบบบริหารไม่ดี คือรับรู้ว่าเป็นแบบจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง จะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าอาจารย์พยาบาลที่มีการรับรู้ต่อระบบบริหารปานกลางและดี

8. ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ให้บริการแก่ผู้คนจำนวนมากแต่มีเวลาจำกัดหรือการมีปริมาณงานที่มากเกินไปเกินความสามารถของบุคคลที่จะกระทำให้สำเร็จลงได้ ทำให้เกิดความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ มีความรู้สึกลดลงด้านลบต่อผู้มารับบริการและคุณค่าความเป็นบุคคลลดลง (Maslach, 1982) ดังเช่นการศึกษาของจันทรา วีรปฏิญญา (2537) พบว่าอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีจำนวนชั่วโมงการสอนและงานอื่นๆมากกว่า 30 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าอาจารย์พยาบาลที่มีจำนวนชั่วโมงการสอนและงานอื่นๆน้อยกว่า 30 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ส่วนบลิชและคณะ (Blix et al., 1994) พบว่าร้อยละ 60 ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยแห่งแคลิฟอร์เนียมีความเหนื่อยหน่ายมาจากการที่ทำ โดยงานด้านการสอนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายมากที่สุด รองลงมาคืองานด้านการวิจัยและด้านการให้บริการแก่สังคม

9. สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน จากการศึกษาของฟอง (Fong, 1993) ศึกษาพบว่า การสนับสนุนและการส่งเสริมจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายที่ระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจันทรา วีรปฏิญญา (2537) ที่พบว่าอาจารย์พยาบาลที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงานระดับไม่ต่ำมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าอาจารย์พยาบาลที่มีสัมพันธภาพในหน่วยงานระดับปานกลางและดี

10. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานทางด้านกายภาพ เช่น การทำงานในหน่วยงานที่มีคนพลุกพล่านเกินไป มีเสียงดัง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศไม่ดีพอ รวมทั้งการทำงานที่ต้องประสบปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือ หรือเครื่องมือไม่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ที่จะใช้การได้ เป็นสาเหตุหนึ่งที่จะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้ (โยทะกา ภคพงศ์, 2538; สิริยา สัมมาวาจ, 2532)

จึงอาจสรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานได้แก่ ระบบบริหาร ลักษณะงานที่รับผิดชอบและสภาพแวดล้อมในหน่วยงานทางด้านกายภาพ ส่วนปัจจัยด้านบุคคลได้แก่ บุคลิกภาพ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน เพศ ระดับการศึกษา และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ความเหนื่อยหน่ายของอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

วิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่หลักคือจัดการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรหรือการสอนวิชาพยาบาลรวมทั้งฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข การศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนาการศึกษาและการบริหารงานด้านการพยาบาลรวมทั้งการบริการวิชาการแก่สังคม (สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข, 2540) โดยมีอาจารย์พยาบาลเป็นผู้ดำเนินการและปฏิบัติงานเพื่อให้กิจกรรมต่างๆดังกล่าวบรรลุผลสำเร็จ โดยมีได้มีการระบุแนวทางในการปฏิบัติงานให้อาจารย์พยาบาลในรายละเอียด ทำให้แต่ละวิทยาลัยอาจตีความและถือปฏิบัติได้หลากหลาย (ปรียานุช ชัยกองเกียรติ และชัยญลักษณ์ สิริชนะ, 2540) บางวิทยาลัยอาจให้ความสำคัญในบทบาทอื่นๆนอกเหนือจากงานสอน เช่น งานวิจัยและพัฒนา งานบริการวิชาการแก่สังคม เป็นต้น ซึ่งอาจารย์พยาบาลส่วนใหญ่มิได้รับการเตรียมตัวในบทบาทดังกล่าวมาก่อน (สุจิตรา เทียนสวัสดิ์, 2537) จากการศึกษาของปรียานุช ชัยกองเกียรติ และชัยญลักษณ์ สิริชนะ (2540) พบว่าโดยทั่วไปอาจารย์พยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีความเห็นว่า งานวิจัยและการเขียนบทความทางวิชาการ เป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทมากที่สุด รวมทั้งการที่บทบาทหน้าที่ถูกกำหนดไว้หลายด้าน มีผลให้อาจารย์พยาบาลขาดความเข้าใจในบทบาทที่ชัดเจน ไม่ทราบแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง อาจเกิดความคลุมเครือ ขัดแย้งและไม่สอดคล้องกันในบทบาท ประกอบกับการที่วิทยาลัยพยาบาลส่วนใหญ่ประสบกับปัญหามีอาจารย์พยาบาลไม่เพียงพอ (อำพล จินดาวัฒนะ, 2541) อาจารย์พยาบาลจึงต้องรับผิดชอบงานที่มากเกินไปหรือหนักเกินกว่าจะรับผิดชอบ (เสริมศรี เวชชะ และคณะ, 2536) ทำให้เกิดการรีบเร่งทำงานเพื่อให้เสร็จทันกำหนดและบังเกิดผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งความขัดแย้งในบทบาท การไม่เข้าใจในบทบาทและการมีภาระงานที่มากเกินไปจะทำให้เสร็จได้

ในเวลาที่จำกัด จะนำไปสู่ความเครียดและมีผลก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ (Maslach, 1982) นอกจากนี้จากการเปลี่ยนแปลงระบบงานบริหาร ความคาดหวัง หรือบทบาทของวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลง เช่น การปรับลดขนาดขององค์กร การปรับปรุงหลักสูตร การเปลี่ยนระบบการประเมินผล การปรับปรุงการเรียนการสอน เป็นต้น รวมทั้งความสับสนและความเครียดในการขึ้นนิเทศการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาบนหอผู้ป่วย (จันทร์หา วีรปัญญา, 2537) และความเครียดของอาจารย์พยาบาลจากความคาดหวังผลจากการปฏิบัติงานในบทบาทและหน้าที่ของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา (รัชณี เศรษฐภูมิรินทร์ และจินตนา ตั้งวรพงษ์ชัย, 2532) ล้วนแล้วแต่มีส่วนทำให้อาจารย์พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้นได้ ซึ่งหากอาจารย์พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อวิทยาลัยพยาบาล ดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะหาแนวทางป้องกันหรือแก้ไขไม่ให้ความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นในอาจารย์พยาบาล

การประเมินความเหนื่อยหน่ายของอาจารย์พยาบาล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและเครื่องมือการวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลช (The Maslach Burnout Inventory : MBI, Maslach & Jackson, 1981) ซึ่งแปลและเรียบเรียงโดยสิระยา สัมมาวาจ (2532) เครื่องมือนี้มีลักษณะเป็นข้อความที่แสดงถึงเจตคติและความรู้สึกของผู้ตอบ ซึ่งเป็นลักษณะของความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน คือด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Maslach & Jackson, 1981) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินความถี่ของการเกิดความรู้สึกตามกลุ่มอาการดังกล่าว ที่มีความถี่ตั้งแต่ไม่เคยมีความรู้สึกเช่นนั้นเลย จนถึงมีความรู้สึกเช่นนั้นทุกวัน

สิระยา สัมมาวาจ (2532) ได้แปลและเรียบเรียงเครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลชเป็นภาษาไทย เพื่อใช้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลเท่ากับ 0.92, 0.66 และ 0.65 ตามลำดับ เมื่อนำเครื่องมือนี้ไปใช้ในพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าคะแนนความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ

เดือนใจ ชันติสิทธิ์ (2535) ได้นำเครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลชที่แปลโดยสิระยา สัมมาวาจ (2532) มาดัดแปลงเพื่อใช้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของวิทยากรชั้น

วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคเหนือ โดยหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้เท่ากับ 0.82, 0.81 และ 0.77 ตามลำดับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าวิทยากรมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับปานกลาง ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นและด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ หลังจากนั้นจันทร์เพ็ญ แซ่หวุ่น (2356) นำเครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลงที่แปลโดยสิระยา สัมมาวาจณี ไปศึกษาปัจจัยคัดสรรที่ทำนายความเหนื่อยหน่ายของญาติผู้ดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง โดยหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลได้เท่ากับ 0.93, 0.60 และ 0.84 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าผู้ดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองมีความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับต่ำ ต่อมาจันทร์หา วีรปฏิญา (2537) ได้นำเครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลงที่ดัดแปลงโดยเดือนใจ ขันติสิทธิ์ มาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในภาพรวมทั้ง 3 ด้านได้เท่ากับ 0.76 ผลการศึกษาพบว่าอาจารย์พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับต่ำ

เครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลงที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งกลุ่มอาการที่ต้องประเมินออกเป็น 3 ด้านโดยมีข้อคำถามในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion subscale - EE) เป็นการวัดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวังของอาจารย์พยาบาล ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของอาจารย์พยาบาลประกอบด้วย ความรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวจากการทำงาน ความรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลาการทำงาน ความรู้สึกเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่าต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน ความรู้สึกว่าการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้อื่นตลอดทั้งวันเป็นสิ่งที่ตึงเครียด ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระงานของตนเอง ความรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน ความรู้สึกว่าตนเองกำลังทำงานที่หนัก ความรู้สึกว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรงทำให้รู้สึกเครียดมากเกินไป และความรู้สึกสิ้นหวังในการทำงาน

2. ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization subscale - DP) เป็นการวัดความรู้สึกต่อผู้อื่นทางด้านลบของอาจารย์พยาบาล ได้แก่ อาจารย์พยาบาลมีความรู้สึกว่าตนเองปฏิบัติต่อผู้รับบริการบางคนเสมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ ความรู้สึกวิตกกังวลว่างานที่ปฏิบัติกำลังทำให้จิตใจของอาจารย์พยาบาลแข็งกระด้างขึ้น ความรู้สึกว่าตนเองไม่ใส่ใจว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการบางคน ความรู้สึกวิตกกังวลว่างานที่ทำอยู่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ความรู้สึกว่าตนเองเปลี่ยนเป็นคนหยาบกระด้างและไร้ความเมตตาต่อผู้คนเพิ่มมากขึ้นตั้งแต่ทำงานเป็นอาจารย์พยาบาล และความรู้สึกว่าได้รับการตำหนิจากผู้รับบริการในปัญหาบางอย่างที่เกิดขึ้น

3. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment subscale - PA) เป็นการวัดความรู้สึกถึงความสามารถในการทำงานของอาจารย์พยาบาล ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้สึกที่สามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ในการทำงานได้อย่างสงบ ความรู้สึกที่ตนเองสามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งต่างๆ ได้ง่าย ความรู้สึกว่าได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่ามากมายในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีอิทธิพลต่อชีวิตของผู้อื่น ความรู้สึกเปี่ยมไปด้วยพลัง ความรู้สึกที่สามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในระหว่างการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ง่าย และความรู้สึกเป็นสุขใจภายหลังการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด ความรู้สึกด้านนี้เป็นการวัดความสำเร็จของอาจารย์พยาบาล ซึ่งหากมีความรู้สึกดังที่กล่าวมาแล้วก็จะทำให้บุคคลมีความสำเร็จในงาน เกิดความเหนื่อยหน่ายน้อยในทางอารมณ์ หากอาจารย์พยาบาลมีความรู้สึกถึงความสำเร็จส่วนบุคคลน้อยก็จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายที่อึดอัดได้

ผลิตภาพ

ความหมายของผลิตภาพ

ผลิตภาพ (productivity) เป็นมโนทัศน์ที่ใช้กันโดยทั่วไปในวงการเศรษฐศาสตร์ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ (output) กับปัจจัยป้อนเข้า (input) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงปริมาณที่สามารถวัดได้ (Kopelman, 1986) โดยสื่อในรูปของอัตราส่วนได้ดังนี้ (Bain, 1982; Hoffmon, 1988; Kopelman, 1986; Schneider, 1995)

$$\text{ผลิตภาพ} = \frac{\text{ผลลัพธ์}}{\text{ปัจจัยป้อนเข้า}}$$

ผลลัพธ์ เป็นสิ่งที่เกิดจากกระบวนการผลิตของหน่วยผลิตหนึ่ง ๆ เช่น รถยนต์ ตู้เย็น ข้าวสาร ระยะทาง(ที่รถยนต์วิ่งได้) เป็นต้น

ปัจจัยป้อนเข้า ได้แก่ ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต เช่น แรงงาน เงินทุน เครื่องจักร พลังงาน เป็นต้น

ค่าของผลิตภาพที่ได้จากการวัดในรูปของอัตราส่วนนี้ให้ข้อสรุปในรูปของตัวเลขว่า ปัจจัยป้อนเข้าหนึ่งหน่วยนั้นได้ผลิตผลลัพธ์กี่หน่วยในกระบวนการผลิตหนึ่งๆ นั่นคือเป็นค่าที่แสดงถึงความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ของปัจจัยป้อนเข้าในการผลิตหนึ่งๆ (ไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์, 2533) สอดคล้องกับคำกล่าวของเบน (Bain, 1982) ที่ว่าผลิตภาพไม่ใช่การวัดผล

ที่ได้จากการผลิตแต่เป็นการวัดว่ามีการใช้ประโยชน์จากปัจจัยป้อนเข้าเพื่อให้ได้ผลที่ต้องการหรือเกิดประโยชน์สูงสุดในระดับใด ดังนั้นความหมายของผลิตภาพจึงหมายถึงความสามารถของบุคลากรในการทำงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่องค์การมุ่งหวัง (Bain, 1982)

การวัดผลิตภาพ

จากการให้ความหมายโดยทั่วไปของผลิตภาพในรูปของอัตราส่วนของผลลัพธ์และปัจจัยป้อนเข้า (Bain, 1982; Hoffman, 1988; Kopelman, 1986; Schneider, 1995) การวัดผลิตภาพจึงเริ่มจากการวัดผลลัพธ์ ตามด้วยการวัดปัจจัยป้อนเข้า จากนั้นจึงนำค่าที่วัดได้ของผลลัพธ์หารด้วยค่าของปัจจัยป้อนเข้าจึงจะได้ค่าของผลิตภาพออกมา ค่าของผลิตภาพที่ได้ยังไม่สามารถสื่อความหมายว่าผลิตภาพของปัจจัยป้อนเข้าชนิดนั้นเป็นผลิตภาพที่ดีหรือสูง ดังนั้นจึงต้องมีการเปรียบเทียบค่าผลิตภาพของปัจจัยป้อนเข้าชนิดเดียวกันระหว่าง 2 จุดเวลา หรือระหว่างค่ามาตรฐานที่คาดไว้ตามหลักการหรือทฤษฎีที่นำมาใช้กับค่าของปัจจัยป้อนเข้าที่นำมาคำนวณ (ไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์, 2533; Bain, 1982)

การวัดผลิตภาพรวมอาจทำได้เฉพาะในทางทฤษฎี ในทางปฏิบัติเป็นการยากที่จะระบุปัจจัยป้อนเข้าทั้งหมดได้ แม้แต่การวัดผลิตภาพย่อยซึ่งเป็นการใช้ปัจจัยป้อนเข้าที่ละตัวก็มีอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ มากมายเช่น คุณภาพของวัตถุดิบ ทักษะ สมรรถภาพการจัดการ เป็นต้น (Edosomwan, 1995) ตัวอย่างเช่นระยะทาง (ที่รถยนต์วิ่งได้) หารด้วย ลิตร (น้ำมัน) ปัจจัยป้อนเข้าที่ถูกวัดเพื่อนำมาเป็นตัวหารหรือตัวส่วนได้แก่ปริมาณของน้ำมันรถ แต่ในความเป็นจริงแล้วยังมีปัจจัยป้อนเข้าตัวอื่น ๆ อีกที่มีส่วนในการทำให้เกิดระยะทางหรือผลลัพธ์ ได้แก่ ความเร็วของรถ ความสว่างของถนน สภาพการจราจร และประสิทธิภาพของเครื่องยนต์ แต่ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ถูกวัดและนำมาเป็นตัวหารด้วย ดังนั้นในการสรุปจึงต้องมีความระมัดระวัง โดยเฉพาะเมื่อต้องการวิเคราะห์ว่าผลิตภาพของปัจจัยป้อนเข้าที่เปลี่ยนแปลงนั้นเกิดจากสาเหตุอะไรบ้าง

สำหรับหน่วยในการวัดผลลัพธ์และปัจจัยป้อนเข้า สามารถวัดได้ทั้งทางกายภาพ (physical productivity) และการวัดด้านคุณค่า (value productivity) (ศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย, 2531) การวัดทางกายภาพเป็นการวัดด้านปริมาณ เช่น วัดเป็นจำนวนชิ้น จำนวนกิโลกรัม จำนวนชั่วโมง เป็นต้น ส่วนการวัดด้านคุณค่าเป็นการวัดในรูปมูลค่าของผลลัพธ์ เช่น การวัดเป็นจำนวนเงินหรือการวัดตามการรับรู้ของบุคคล เป็นต้น ซึ่งการวัดด้านคุณค่าจะใช้วัดในกรณีที่หน่วยของผลลัพธ์หรือปัจจัยป้อนเข้า ไม่ใช่เป็นผลลัพธ์ หรือปัจจัยป้อนเข้าชนิดเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถวัดทางกายภาพรวมได้ (ไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์, 2533)

จากการไม่สามารถระบุปัจจัยป้อนเข้าทั้งหมดในกระบวนการผลิตหนึ่งๆได้ อีกทั้งความยากลำบากในการรวมหน่วยของปัจจัยป้อนเข้าที่มีอยู่หลากหลายชนิด ดังนั้นการวัดผลผลิตภาพในครั้งนี้นี้จึงได้เลือกใช้เกณฑ์ที่องค์การได้กำหนดไว้จากการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาล (Suess, 1995) เป็นปัจจัยป้อนเข้าหรือตัวหาร ดังที่ Suess (1995) ได้ศึกษาทัศนคติของอาจารย์พยาบาลต่อปัจจัยที่องค์การใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาล ซึ่งผลผลิตภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์การได้นำมาใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาล โดยวัดผลผลิตภาพตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นในองค์การ

การวัดผลผลิตภาพในอาจารย์พยาบาล

การวัดผลผลิตภาพในอาจารย์พยาบาลนั้น สามารถวัดได้โดยใช้สูตร $\text{ผลผลิตภาพ} = \frac{\text{ผลลัพธ์}}{\text{การวัดผลผลิตภาพ}}$ โดยผลลัพธ์วัดได้จากการะงาน (work load) ของอาจารย์พยาบาล (Zanecchia, 1988; Williams, 1989) ซึ่งงานคณิสัย (Zanecchia, 1988) ได้ให้ความหมายของภาระงานว่า คือกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของอาจารย์พยาบาล การวัดผลผลิตภาพจึงเป็นการวัดผลที่เกิดจากการกระทำตามกิจกรรมในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของอาจารย์พยาบาล เช่น จำนวนชั่วโมงที่สอนต่อสัปดาห์ (Zanecchia, 1988) จำนวนงานวิจัยต่อปี และคุณภาพของงานวิจัย เป็นต้น (Acorn, 1990) ส่วนปัจจัยป้อนเข้าได้แก่ เกณฑ์ที่องค์การได้กำหนดไว้จากการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของอาจารย์พยาบาล (Suess, 1995) ซึ่งได้แก่เกณฑ์ภาระงานของอาจารย์ที่สอนในระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2539) และเกณฑ์ที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิในกรณีที่บางกิจกรรมทบวงมหาวิทยาลัยมิได้ระบุเอาไว้อย่างชัดเจน เช่นคุณภาพของการวิจัย คุณภาพของการสอนหรือปริมาณในการให้บริการแก่ชุมชนสังคม เป็นต้น

วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นสถาบันการศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบุคลากรสายงานพยาบาล ซึ่งเป็นวิชาชีพเฉพาะ จะต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบของสภาวิชาชีพคือ สภาการพยาบาล และส่วนราชการที่ควบคุมการจัดการศึกษา คือ ทบวงมหาวิทยาลัย นอกจากนี้หน่วยงานต้นสังกัดคือ สถาบันพระบรมราชชนก ก็มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัด เพื่อให้บุคลากรพยาบาลที่ผลิตมีคุณภาพได้มาตรฐาน (สถาบันพระบรมราชชนก, 2540) ดังนั้นอาจารย์พยาบาลซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาลจึงต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับดังกล่าวด้วย โดยในระเบียบได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของอาจารย์พยาบาลที่คล้ายคลึงกันอยู่ 4 ด้านคือ 1) ด้านการสอน 2) ด้านการวิจัย 3) ด้านบริการ และ

4) ด้านการทํานุบำรุงศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม แต่เนื่องจากบทบาทด้านการทํานุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม เป็นบทบาทที่มีสอดแทรกอยู่ในทุกบทบาท ทำให้ยากแก่การวัดผลจากกิจกรรม ในบทบาทด้านนี้ ดังนั้นการศึกษาเพื่อวัดผลผลิตภาพของอาจารย์พยาบาลในครั้งนี้ จึงทำการวัด ผลผลิตภาพของอาจารย์พยาบาลจากบทบาทหน้าที่ของอาจารย์พยาบาลเพียง 3 บทบาทเท่านั้น ได้แก่ บทบาทด้านการสอน บทบาทด้านการวิจัย และบทบาทด้านการบริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละ บทบาทดังนี้

1. บทบาทด้านการสอน เป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษา อาจารย์จะต้องรับผิดชอบสอนให้ครบตามจำนวนชั่วโมงที่ได้รับมอบหมาย และรับผิดชอบในการทำให้นักศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการเรียนการสอน พัฒนาทักษะทาง ปัญญา และความสามารถในการศึกษาด้วยตนเอง โดยอาจารย์จะต้องมีการจัดทำแผนการสอน กำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา สื่อ วิธีการ และประเมินผลการเรียน มีการใช้วิธีการสอนแบบต่างๆ เช่นการเรียนอย่างมีส่วนร่วม การบรรยาย การสาธิต เป็นต้น คอยกระตุ้นให้นักศึกษาพัฒนาทักษะ ในการคิด มีการใช้เทคโนโลยีการศึกษาประกอบการเรียน สร้างบรรยากาศในการเรียน มีการชี้แนะ แหล่งวิทยาการต่างๆ และติดตามการเรียนของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

การวัดผลผลิตภาพของอาจารย์พยาบาลจากภาระงานนั้น (Zanecchia, 1988) จำเป็นต้อง กำหนดตัวชี้วัดผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในแต่ละบทบาทของอาจารย์ ซึ่งจากการศึกษาเอกสาร ที่เกี่ยวข้องพบว่าได้มีผู้กล่าวถึงตัวชี้วัดผลจากภาระงานในบทบาทด้านการสอนของอาจารย์ไว้ได้แก่ จำนวนชั่วโมงสอนภาคทฤษฎี จำนวนชั่วโมงทำงานสนับสนุนการสอน คุณภาพของงานด้านการ สอน เช่นการเตรียมการสอนล่วงหน้า การใช้สื่อการสอนคุ้มค่าเหมาะสม และการแนะนำให้นักศึกษาวางแผนการทำงานเป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานก รัฐมนตรี, 2539) จำนวนชั่วโมงการสอนภาคปฏิบัติ (Kirkpatrick, Rose, & Thiele, 1987; Zanecchia, 1988) จำนวนนักศึกษาที่เรียนในวิชาที่อาจารย์ผู้นั้นรับผิดชอบ และจำนวนหน่วยกิต ของวิชาที่อาจารย์ผู้นั้นรับผิดชอบสอนเป็นต้น (Zanecchia, 1988)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดตัวชี้วัดผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้านการสอน ของอาจารย์พยาบาลดังต่อไปนี้

1. ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ได้แก่
 - 1.1 จำนวนชั่วโมงการสอนภาคทฤษฎีต่อสัปดาห์
 - 1.2 จำนวนชั่วโมงการนิเทศงานภาคปฏิบัติต่อสัปดาห์ (ทั้งในและนอกสถานที่)
2. ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ได้แก่
 - 2.1 การเตรียมการสอนล่วงหน้า

- 2.2 การทำแผนการสอนที่สมบูรณ์ในทุกวิชาที่สอน
- 2.3 การจัดหา/จัดทำ พัฒนาสื่อการสอนใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน
- 2.4 การกำหนดจุดประสงค์การเรียนการสอนที่เหมาะสมกับความรู้ของนักศึกษา
- 2.5 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้เหมาะสมกับจุดประสงค์ เนื้อหา สภาพแวดล้อม และความสามารถของนักศึกษา
- 2.6 การสร้างสิ่งเร้าเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจและตระหนักในปัญหา
- 2.7 การฝึกให้นักศึกษาแสดงความเห็นอย่างมีเหตุผล รับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้อื่น
- 2.8 การชักจูงให้นักศึกษาเห็นคุณค่า และเปิดโอกาสให้มีการประเมินและปรับปรุงงานทั้งในระหว่างฝึกปฏิบัติงานและเมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน
- 2.9 ความสามารถในการสอนให้นักศึกษาเข้าใจในเนื้อหาวิชาได้ดี
- 2.10 ความทันสมัยของคู่มือการสอน/เอกสารคำสอน
- 2.11 ความสามารถออกข้อสอบที่ใช้วัดสัมฤทธิ์ผลการเรียนของนักศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.12 การใช้วิธีการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลายวิธี

การวัดผลผลิตภาพด้านการสอน สามารถวัดได้โดยการคำนวณจากสูตร ผลผลิตภาพ = ผลลัพธ์หารด้วยปัจจัยป้อนเข้า ในส่วนของผลลัพธ์ใช้จำนวนชั่วโมงการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติต่อสัปดาห์ และผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานด้านการสอนตามตัวชี้วัดเชิงคุณภาพมาใช้ในการคำนวณส่วนปัจจัยป้อนเข้าได้แก่ เกณฑ์ภาระงานสอนเชิงปริมาณและเกณฑ์ภาระงานสอนเชิงคุณภาพ

ดังนั้นสูตรการคำนวณหาผลผลิตภาพด้านการสอนมีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ผลผลิตภาพ} &= \frac{\text{ผลลัพธ์}}{\text{ปัจจัยป้อนเข้า}} \quad \text{ดังนั้น} \\ \text{ผลผลิตภาพด้านการสอน} &= \frac{\text{จำนวนหน่วยชั่วโมงในการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ} + \text{เกณฑ์ภาระงานสอนเชิงปริมาณ}}{\text{ผลการปฏิบัติงานด้านการสอนเชิงคุณภาพ}} \\ &\quad \text{เกณฑ์ภาระงานสอนเชิงคุณภาพ} \end{aligned}$$

การวัดผลผลิตภาพด้านการสอนครั้งนี้ ในส่วนของปัจจัยป้อนเข้าคือ เกณฑ์ภาระงานสอนเชิงปริมาณได้ใช้เกณฑ์ภาระงานสอนเชิงปริมาณที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้คือ 10 หน่วย ชั่วโมงต่อสัปดาห์ต่อภาคการศึกษา ส่วนเกณฑ์ภาระงานสอนเชิงคุณภาพ ใช้เกณฑ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ตามแนวคิด ทฤษฎี และตามข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีค่าเท่ากับ 92 การได้มาซึ่งค่าดังกล่าว มีดังนี้คือ แบบสอบถามเพื่อวัดภาระงานสอนเชิงคุณภาพมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน มีจำนวนข้อคำถาม 23 ข้อ โดยใช้คะแนนระดับ 4 เป็นเกณฑ์ในแต่ละข้อ ดังนั้นเกณฑ์ภาระงานสอนเชิงคุณภาพจึงมีค่าเท่ากับ 92 โดยสามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ผลิภาพ} &= \frac{\text{ผลลัพธ์}}{\text{ปัจจัยป้อนเข้า}} \quad \text{ดังนั้น} \\ \text{ผลิภาพด้านการสอน} &= \frac{\text{จำนวนหน่วยชั่วโมงในการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ} + 10}{\frac{\text{ผลการปฏิบัติงานด้านการสอนเชิงคุณภาพ}}{92}} \end{aligned}$$

ขั้นตอนการคำนวณหาค่าผลิภาพด้านการสอน

1. ปรับจำนวนชั่วโมงการนิเทศงานในภาคปฏิบัติของนักศึกษา (ทั้งในและนอกสถานที่) โดยเฉลี่ย ดังนี้คือ 2 ชั่วโมงการนิเทศงานในภาคปฏิบัติเท่ากับ 1 ชั่วโมงการสอนในภาคทฤษฎี เช่นอาจารย์พยาบาลมีจำนวนชั่วโมงการนิเทศงานภาคปฏิบัติของนักศึกษาเท่ากับ 12 ชั่วโมง ดังนั้นอาจารย์พยาบาลจะมีจำนวนชั่วโมงในการนิเทศงานภาคปฏิบัติที่นำมาใช้ในการคำนวณคือ 6 ชั่วโมงการสอนในภาคทฤษฎี

2. นำจำนวนชั่วโมงการสอนในภาคทฤษฎีโดยเฉลี่ยรวมกับจำนวนชั่วโมงการนิเทศงานในภาคปฏิบัติของนักศึกษา (ทั้งในและนอกสถานที่) ที่ทำการปรับแล้ว

3. คำนวณหาค่าผลิภาพจากสูตร

$$\begin{aligned} \text{ผลิภาพด้านการสอน} &= \frac{\text{จำนวนหน่วยชั่วโมงในการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ} + 10}{\frac{\text{ผลการปฏิบัติงานด้านการสอนเชิงคุณภาพ}}{92}} \end{aligned}$$

ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1 อาจารย์ ก.มีจำนวนชั่วโมงการนิเทศงานในภาคปฏิบัติโดยเฉลี่ยเท่ากับ 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีจำนวนชั่วโมงการสอนภาคทฤษฎีโดยเฉลี่ยเท่ากับ 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และมีคะแนนของผลการปฏิบัติงานด้านการสอนเชิงคุณภาพ = 93 ดังนั้นค่าผลิภาพด้านการสอนของอาจารย์ ก. คำนวณได้ดังนี้

1. ปรับจำนวนชั่วโมงการนิเทศงานในภาคปฏิบัติของนักศึกษา (ทั้งในและนอกสถานที่) โดยเฉลี่ยดังนี้คือ 2 ชั่วโมงการนิเทศงานในภาคปฏิบัติเท่ากับ 1 ชั่วโมงการสอนในภาคทฤษฎี เพราะฉะนั้นอาจารย์ ก. มีจำนวนชั่วโมงการนิเทศงานในภาคปฏิบัติที่ทำการปรับแล้วเท่ากับ 10 หน่วยชั่วโมง

2. นำจำนวนชั่วโมงการสอนในภาคทฤษฎีโดยเฉลี่ยรวมกับจำนวนชั่วโมงการนิเทศงานในภาคปฏิบัติของนักศึกษา (ทั้งในและนอกสถานที่) ที่ทำการปรับแล้ว เพราะฉะนั้น อาจารย์ ก. มีจำนวนชั่วโมงการสอนในภาคทฤษฎีรวมกับจำนวนชั่วโมงการนิเทศงานในภาคปฏิบัติเท่ากับ 12 ชั่วโมง

3. คำนวณหาค่าผลิตภาพจากสูตร

$$\text{ผลิตภาพด้านการสอน} = \frac{\text{จำนวนหน่วยชั่วโมงในการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ}}{10} + \frac{\text{ผลการปฏิบัติงานด้านการสอนเชิงคุณภาพ}}{92}$$

ทั้งนี้ให้นำน้ำหนักคะแนนของภาระงานด้านการสอนเชิงปริมาณเท่ากับการะงานสอนเชิงคุณภาพ คือ 1: 1 หรือ $0.5 + 0.5 = 1$ หรือ เท่ากับ ร้อยละ 100

$$\begin{aligned} \text{ผลิตภาพด้านการสอน} &= \frac{1}{2} \times \frac{12}{10} + \frac{1}{2} \times \frac{93}{92} \\ &= 0.60 + 0.51 \\ &= 1.11 \end{aligned}$$

แสดงว่าอาจารย์ ก. มีค่าผลิตภาพด้านการสอนเท่ากับ 1.11 หรือเท่ากับร้อยละ 111 ซึ่งถือว่าผลิตภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้

2. บทบาทด้านการวิจัย หมายถึงการทํารวบรวมข้อมูลและการพัฒนาความรู้ และพัฒนางานที่ทำ เช่น งานวิจัยด้านการพยาบาลทางคลินิก งานวิจัยด้านการศึกษาพยาบาล และงานวิจัยในรูปของนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาสมรรถภาพของนักศึกษาในลักษณะที่เรียกว่า การวิจัยและการพัฒนา (R&D Research and Development) (ไพศาล หวังพานิช, 2540) เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยที่ทํามองกระทำเพียงผู้เดียวหรือร่วมทำกับผู้อื่น และผลงานวิจัยเหล่านี้ควรได้มีการเผยแพร่ให้เป็นที่รับทราบด้วย (Acorn, 1990)

ในการวัดผลผลิตภาพด้านการวิจัยของอาจารย์นั้น จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าได้มีผู้กล่าวถึงตัวชี้วัดผลผลิตภาพด้านการวิจัยของอาจารย์ไว้ได้แก่ จำนวนผลงานวิจัย (สมใจ จิตพิทักษ์, 2532; สุรณี พิพัฒน์โรจนกมล, 2538; Suess, 1995) การแต่งหนังสือทางวิชาการ (Suess, 1995) การได้รับทุนทำวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิจัยหรือการตีพิมพ์เอกสารทางวิชาการ และการเป็นบรรณาธิการหนังสือทางวิชาการ (Acorn, 1990)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดตัวชี้วัดผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานด้านการวิจัยของอาจารย์พยาบาลดังต่อไปนี้

1. ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ได้แก่ จำนวนผลงานวิจัยที่ทำสำเร็จภายในเวลา 3 ปี (นับรวมผลงานวิจัยที่ทำเพียงผู้เดียวและทำร่วมเป็นคณะ)

2. ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ได้แก่

2.1 แหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัย ได้แก่ การเผยแพร่ภายในหน่วยงาน การเผยแพร่ภายนอกหน่วยงาน และการเผยแพร่ในต่างประเทศ

2.2 ประโยชน์ของงานวิจัยต่อการจัดการเรียนการสอน ต่อวิชาชีพ และต่อหน่วยงาน
การวัดผลผลิตภาพด้านการวิจัย สามารถวัดได้โดยการคำนวณจากสูตร ผลผลิตภาพ = ผลลัพธ์หารด้วยปัจจัยป้อนเข้า ในส่วนของผลลัพธ์ใช้จำนวนผลงานวิจัยที่ทำสำเร็จภายในเวลา 3 ปี ค่าคะแนนของแหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัย และค่าคะแนนของการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์มาคิดคำนวณ ส่วนปัจจัยป้อนเข้าได้แก่ เกณฑ์ของจำนวนผลงานวิจัยที่ทำสำเร็จภายในเวลา 3 ปี เกณฑ์ของแหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัย และเกณฑ์ของการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

ดังนั้นสูตรการคำนวณหาผลผลิตภาพการวิจัยมีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ผลผลิตภาพ} &= \frac{\text{ผลลัพธ์}}{\text{ปัจจัยป้อนเข้า}} && \text{ดังนั้น} \\ \text{ผลผลิตภาพด้านการวิจัย} &= \frac{\text{จำนวนผลงานวิจัยที่ทำสำเร็จภายในเวลา 3 ปี}}{\text{เกณฑ์ของจำนวนผลงานวิจัยที่ทำสำเร็จภายในเวลา 3 ปี}} && + \\ & && \frac{\text{ค่าคะแนนของแหล่งการเผยแพร่ผลงานวิจัย}}{\text{เกณฑ์ของแหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัย}} && + \\ & && \frac{\text{ค่าคะแนนของการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์}}{\text{เกณฑ์ของการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์}} \end{aligned}$$

การวัดผลผลิตภาพด้านการวิจัยครั้งนี้ ในส่วนของปัจจัยป้อนเข้าซึ่งได้แก่เกณฑ์ของตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ได้ใช้เกณฑ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี และตามข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยเกณฑ์ของตัวชี้วัดเชิงปริมาณคือจำนวนผลงานวิจัยที่ทำสำเร็จในเวลา 3 ปี มีค่า

เท่ากับ 1 (ให้ค่าคะแนนผลงานวิจัย 1 เรื่องต่อ 1 คะแนน และใช้ค่าคะแนน 1 เป็นเกณฑ์ของตัวชี้วัด) เกณฑ์ของตัวชี้วัดเชิงคุณภาพคือแหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัย มีค่าเท่ากับ 2 (ให้ค่าคะแนนแหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัยแหล่งละ 1 คะแนน และใช้ค่าคะแนน 2 หรือมีการเผยแพร่ผลงานวิจัย 2 แหล่ง เป็นเกณฑ์ของตัวชี้วัด) และการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ มีค่าเท่ากับ 3 (ให้ค่าคะแนนการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ 1 ด้านต่อ 1 คะแนน และใช้ค่าคะแนน 3 หรือการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ 3 ด้านเป็นเกณฑ์ของตัวชี้วัด) โดยสามารถเขียนเป็นสูตรการหาค่าผลิตภาพได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ผลิตภาพ} &= \frac{\text{ผลลัพธ์}}{\text{ปัจจัยป้อนเข้า}} && \text{ดังนั้น} \\ \text{ผลิตภาพด้านการวิจัย} &= \frac{\text{จำนวนผลงานวิจัยที่ทำสำเร็จภายในเวลา 3 ปี}}{1} + \frac{\text{ค่าคะแนนของแหล่งการเผยแพร่ผลงานวิจัย}}{2} + \frac{\text{ค่าคะแนนของการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์}}{3} \end{aligned}$$

ทั้งนี้ให้น้ำหนักคะแนนภาระงานด้านการวิจัยเชิงปริมาณเท่ากับการะงานด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ 1 : 1 หรือ $0.5 + 0.5 = 1$ หรือ เท่ากับร้อยละ 100 ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 2 อาจารย์ ก. มีผลงานวิจัยที่ทำสำเร็จในเวลา 3 ปี จำนวน 2 เรื่อง มีค่าคะแนนของแหล่งการเผยแพร่ผลงานวิจัยเท่ากับ 2 และมีค่าคะแนนของการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์เท่ากับ 1

$$\begin{aligned} \text{ค่าผลิตภาพการวิจัย} &= \frac{1}{2} \times \frac{2}{1} + \frac{1}{4} \times \frac{2}{2} + \frac{1}{4} \times \frac{1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

แสดงว่าอาจารย์ ก. มีค่าผลิตภาพด้านการวิจัยเท่ากับ 1.33 หรือเท่ากับร้อยละ 133 ซึ่งถือว่าผลิตภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

3. บทบาทด้านการบริการ เป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านวิชาการแก่ทั้งในวิทยาลัยพยาบาล และในชุมชน รวมทั้งงานบริการด้านอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร (Zanecchia, 1988) เมื่อพิจารณาว่าสถาบันการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สร้างขึ้นมาเพื่อสนองความต้องการของสังคม ในด้านเป็นแหล่งทางวิชาการ ดังนั้นจึงต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง

สถาบันการศึกษาโดยผ่านทางอาจารย์กับสังคมตลอดเวลา (เสริมศรี เวชชะ, ดุษฎีวรรณ เรื่องรุจิระ, และเตือนใจ แวงงาม, 2536) ในรูปแบบต่างๆ เช่น การเป็นวิทยากร การเป็นที่ปรึกษาโครงการให้กับหน่วยงานนอกสังกัด การให้บริการแก่ชุมชน สังคม โรงพยาบาลและผู้ป่วย เป็นต้น

ในฐานะสมาชิกของสถาบันการศึกษา อาจารย์พยาบาลนอกจากจะมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเรียนการสอนของสถาบันแล้ว ยังต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีการพัฒนาตนเอง เพื่อความสำเร็จในชีวิตการศึกษาและเตรียมพร้อมสำหรับชีวิตในอนาคต (รณกัทร ศรีเบญจา, 2540) นอกจากนี้แล้วอาจารย์พยาบาลยังมีหน้าที่ในงานอื่นๆ ที่ผู้บริหารได้มอบหมาย เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา การเป็นกรรมการต่างๆ ของวิทยาลัย เป็นต้น และในฐานะสมาชิกของวิชาชีพพยาบาลคนหนึ่ง อาจารย์พยาบาลทุกคนจึงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาชีพ เช่น การเป็นสมาชิกสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสภาการพยาบาล หรือ สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย เป็นต้น

การวัดผลผลิตภาพด้านการบริการของอาจารย์นั้น จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า ได้มีผู้กล่าวถึงตัวชี้วัดผลจากการงานในบทบาทด้านการบริการของอาจารย์ไว้ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการประชุมของการเป็นกรรมการต่างๆ เวลาที่ใช้ในการทำงานด้านการบริหารภายในหน่วยงาน (Kirkpatrick, Rose, & Thiele, 1987) การเป็นที่ปรึกษาในโครงการต่างๆ ของชุมชน การเป็นวิทยากร หรือการทำกิจกรรมให้แก่องค์กรวิชาชีพ เป็นต้น (Zanecchia, 1988)

สำหรับการกำหนดตัวชี้วัดบทบาทด้านการบริการของอาจารย์พยาบาลในการศึกษารังนี้ พบว่าแต่ละกิจกรรมตามบทบาทในด้านนี้ไม่สามารถแยกตัวชี้วัดเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพออกจากแต่ละกิจกรรมได้ชัดเจน ดังนั้นแต่ละกิจกรรมในด้านนี้จึงมีตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพรวมอยู่ในข้อเดียวกัน โดยตัวชี้วัดในบทบาทด้านนี้ได้แก่

1. จำนวนการเป็นคณะกรรมการต่างๆ ภายในวิทยาลัยพยาบาลต่อปีการศึกษา
2. รูปแบบของการให้บริการแก่ชุมชนสังคมต่อปีการศึกษา ได้แก่ การเป็นวิทยากร การเป็นที่ปรึกษาโครงการ และการให้บริการในฐานะผู้ปฏิบัติการ
3. ระดับของการให้บริการแก่ชุมชนสังคม ได้แก่ การให้บริการในระดับภายในหน่วยงาน ระดับภายนอกหน่วยงาน และระดับนานาชาติ

การวัดผลผลิตภาพด้านการบริการ สามารถวัดได้โดยการคำนวณจากสูตร ผลผลิตภาพ = ผลลัพธ์หารด้วยปัจจัยป้อนเข้า ในส่วนของผลลัพธ์ใช้จำนวนการเป็นกรรมการต่างๆ ภายในวิทยาลัยพยาบาลต่อปีการศึกษา จำนวนรูปแบบการให้บริการแก่ชุมชนสังคม และระดับของการให้บริการแก่ชุมชนสังคม มาคำนวณ ส่วนปัจจัยป้อนเข้าได้แก่ เกณฑ์ของจำนวนการเป็นกรรมการต่างๆ

ภายในวิทยาลัยพยาบาลต่อปีการศึกษา เกณฑ์ของจำนวนรูปแบบการให้บริการแก่ชุมชน\สังคมต่อปีการศึกษา และเกณฑ์ของระดับการให้บริการแก่ชุมชน\สังคม

ดังนั้นสูตรการคำนวณหาค่าผลิตภาพด้านการบริการ มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ผลิตภาพ} &= \frac{\text{ผลลัพธ์}}{\text{ปัจจัยป้อนเข้า}} && \text{ดังนั้น} \\ \text{ผลิตภาพด้านการบริการ} &= \frac{\text{จำนวนการเป็นกรรมการต่างๆ ภายในวิทยาลัยพยาบาล} + \text{เกณฑ์ของจำนวนการเป็นกรรมการต่างๆ ภายในวิทยาลัยพยาบาล} + \text{รูปแบบการให้บริการแก่ชุมชน\สังคม} + \text{เกณฑ์ของรูปแบบการให้บริการแก่ชุมชน\สังคม} + \text{ระดับการให้บริการแก่ชุมชน\สังคม}}{\text{เกณฑ์ของระดับการให้บริการแก่ชุมชน\สังคม}} \end{aligned}$$

การวัดผลิตภาพด้านการบริการในครั้งนี้ ในส่วนของปัจจัยป้อนเข้าซึ่งได้แก่เกณฑ์ของตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัวนั้น เป็นเกณฑ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี และตามข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยเกณฑ์ของตัวชี้วัด จำนวนการเป็นกรรมการต่างๆ ภายในวิทยาลัยพยาบาลต่อปีการศึกษา มีค่าเท่ากับ 5 (ให้ค่าคะแนนการเป็นกรรมการ 1 กรรมการต่อ 1 คะแนน และใช้ค่าคะแนน 5 หรือการเป็นกรรมการจำนวน 5 กรรมการ เป็นเกณฑ์ของตัวชี้วัด) จำนวนรูปแบบการให้บริการแก่ชุมชน\สังคมต่อปีการศึกษา มีค่าเท่ากับ 2 (ให้ค่าคะแนนรูปแบบการให้บริการ 1 รูปแบบต่อ 1 คะแนน และใช้ค่าคะแนน 2 หรือมีรูปแบบการให้บริการ 2 รูปแบบ เป็นเกณฑ์ของตัวชี้วัด) ระดับการให้บริการแก่ชุมชน\สังคมต่อปีการศึกษา มีค่าเท่ากับ 2 (ให้ค่าคะแนนระดับการให้บริการ 1 ระดับต่อ 1 คะแนน และใช้ค่าคะแนน 2 หรือให้บริการ 2 ระดับ เป็นเกณฑ์ของตัวชี้วัด) โดยสามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ผลิตภาพ} &= \frac{\text{ผลลัพธ์}}{\text{ปัจจัยป้อนเข้า}} && \text{ดังนั้น} \\ \text{ผลิตภาพด้านการบริการ} &= \frac{\text{ค่าคะแนนของจำนวนการเป็นกรรมการต่างๆ} + \text{ค่าคะแนนของรูปแบบการให้บริการแก่ชุมชน\สังคม} + \text{ค่าคะแนนของระดับการให้บริการแก่ชุมชน\สังคม}}{5 + 2 + 2} \end{aligned}$$

ทั้งนี้ให้น้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อเท่ากัน คือ 1 : 1 : 1 หรือ $\frac{1}{3} + \frac{1}{3} + \frac{1}{3} = 1$ หรือ

เท่ากับร้อยละ 100 ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 3 อาจารย์ ก. มีค่าคะแนนของจำนวนการเป็นกรรมการภายในวิทยาลัยพยาบาล = 2 มีค่าคะแนนของรูปแบบการให้บริการแก่ชุมชน/สังคม = 2 และมีค่าคะแนนของระดับการให้บริการแก่ชุมชน/สังคม = 1

$$\begin{aligned}\text{ค่าผลิตภาพด้านการบริการ} &= \frac{1}{3} \times \frac{2}{5} + \frac{1}{3} \times \frac{2}{2} + \frac{1}{3} \times \frac{1}{2} \\ &= \frac{2}{15} + \frac{2}{6} + \frac{1}{6} \\ &= 0.63\end{aligned}$$

แสดงว่าอาจารย์ ก. มีค่าผลิตภาพด้านการบริการเท่ากับ 0.63 หรือเท่ากับร้อยละ 63 ซึ่งถือว่าผลิตภาพต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ปัจจัยที่มีผลต่อผลิตภาพ

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาผลิตภาพของอาจารย์พยาบาลใน 3 ด้านคือผลิตภาพด้านการการสอน ผลิตภาพด้านการวิจัยและผลิตภาพด้านการบริการ ซึ่งจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยยังไม่พบรายงานการวิจัยที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลิตภาพที่ครอบคลุมผลิตภาพทั้ง 3 ด้านของอาจารย์พยาบาลโดยตรง พบแต่เพียงปัจจัยที่มีผลต่อผลิตภาพด้านการวิจัย ซึ่งสมใจจิตพิทักษ์ (2532) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลิตภาพการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจำนวน 284 คน พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลิตภาพการวิจัยของอาจารย์มี 3 ด้านดังนี้

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์ในการทำวิจัย การได้รับการศึกษาอบรมด้านการวิจัย การเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ การอ่านวารสารต่างประเทศเกี่ยวกับการวิจัย นอกจากนี้สุรณี พิพัฒน์โรจนกุล (2538) ยังศึกษาพบว่าทัศนคติต่อการทำวิจัย และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำวิจัยมีความสัมพันธ์กับผลิตภาพด้านการวิจัยอีกด้วย

2. ด้านลักษณะของหน่วยงานหรือองค์การ ได้แก่ โครงสร้างและระบบของหน่วยงาน ซึ่งคล้ายคลึงกับการศึกษาของนักวิจัยหลายท่านที่พบว่า ขนาดของหน่วยงาน การสนับสนุนด้านการเงินและเวลาในการทำวิจัยจากหน่วยงาน (สุรณี พัทธน์โรจนกุล, 2538; Kohlenberg, 1992; Redmank & Barhyte, 1993) รูปแบบของผู้นำ (Womack, 1996) และความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน (Abdellah, 1993) มีความสัมพันธ์กับผลิตภาพด้านการวิจัยของอาจารย์

3. ด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมถึงระบบการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมทั้งความก้าวหน้าของสังคมและวิทยาการ ซึ่งผลการศึกษาของสมใจ จิตพิทักษ์ (2532) พบว่าสภาพแวดล้อมด้านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักวิจัย และการประสานความเข้าใจในหมู่นักวิจัยมีความสัมพันธ์กับผลิตภาพด้านการวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับผลิตภาพ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยยังไม่พบการรายงานถึงความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับผลิตภาพ แต่พบว่ามีรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่การศึกษาผลจากความเครียดในการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียจำนวน 400 คน โดยศึกษาถึงความเหนื่อยหน่าย ปัญหาสุขภาพขณะที่ประกอบอาชีพ การรับรู้ระดับความเครียดจากการทำงาน ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ผลิตภาพในการทำงาน และความต้องการเปลี่ยนงาน โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลช (MBI) เป็นเครื่องมือในการวัดความเหนื่อยหน่าย ผลการศึกษาพบว่าอาจารย์ที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงจะมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน นอกจากนี้อาจารย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 84 รับรู้ว่าผลิตภาพในการทำงานของตนเองลดลงโดยให้เหตุผลว่าเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงาน (Blix et al., 1994) แม้ว่าผลการวิจัยดังกล่าวจะไม่พบความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างผลิตภาพกับความเหนื่อยหน่าย แต่ก็พบว่ามีความสัมพันธ์กันในลักษณะทางอ้อม มีตัวแปรคือความเครียดเป็นตัวแปรกลางที่ศึกษาสาเหตุและผล เช่นเดียวกันกับการศึกษาของเสถยวาติ (Setyawati, 1995) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าและผลิตภาพในคนงานก่อสร้างจำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่าความเหนื่อยล้า มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลิตภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการศึกษารายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีเหตุชวนให้เชื่อว่าความเหนื่อยหน่ายและผลิตภาพน่าจะมีความสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

อาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่ครอบคลุมทั้งด้านการสอน ด้านการวิจัย และด้านการบริการซึ่งเป็นงานที่มีความหลากหลายในบุคคลคนเดียวกัน ลักษณะของงานดังกล่าวอาจทำให้เกิดความเครียดซึ่งจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้ ตามแนวคิดของแมสแลช (Maslach, 1982) ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่ายประกอบไปด้วยความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ผลจากการเกิดความเหนื่อยหน่ายจะทำให้บุคคลเกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำ และต่อบุคคลอื่น รวมทั้งเกิดการลดคุณค่าของตนเอง ส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่ออาจารย์พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายและได้รับผลกระทบจากความเหนื่อยหน่ายดังกล่าวข้างต้นอาจทำให้อาจารย์พยาบาลไม่สามารถปฏิบัติการตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุตามเป้าหมายของวิทยาลัยพยาบาลได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ค่าผลิตภาพของอาจารย์พยาบาลลดต่ำลงเนื่องจากทำให้ค่าของผลลัพธ์ลดลง เมื่อคำนวณหาค่าผลิตภาพจากสูตร ผลิตภาพ = $\frac{\text{ผลลัพธ์}}{\text{ปัจจัยป้อนเข้า}}$ โดยผลลัพธ์ได้แก่ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

ตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบของอาจารย์พยาบาลในด้านการสอน ด้านการวิจัย และด้านการบริการ ส่วนปัจจัยป้อนเข้า ได้แก่ เกณฑ์หรือเป้าหมายที่หน่วยงานต้องการให้อาจารย์พยาบาลปฏิบัติให้เกิดขึ้นจากบทบาทด้านการสอน ด้านการวิจัย และด้านการบริการ