REVIEW ARTICLE

Job Burnout : Development, Definitions and Measurement

Sanguan Lerkiatbundit
Ph.D.(Social and Administrative Pharmacy),
Department of Pharmacy Administration,
Faculty of Pharmaceutical Sciences, Prince of Songkla University

Abstract

The article reviewed research on job burnout, focusing on the development, definitions and measurements of the concept. Research on burnout has begun since 1974. However, systematic empirical research was not conducted until 1980. The most widely accepted definition of burnout is a three dimensional definition by Maslach and Jackson. According to this conceptualization, burnout is the symptoms of emotional exhaustion, depersonalization and the lack of personal accomplishment found in the human services workers such as social workers, health professionals and teachers etc. Maslach Burnout Inventory (MBI) is the most widely used instrument in research. It shows an acceptable psychometric property.

Keywords : burnout, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, stress, organizational psychology

Songklanakarin Journal of Social Sciences and Humanities 5(2) May - Aug. 1999 : 167-180
รับต้นฉบับ 10 พฤษภาคม 2542 ปรับปรุง-แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ 2 กรกฎาคม 2542
รับลงตีพิมพ์ 12 กรกฎาคม 2542

บทความปริทัศน์

อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ ความหมาย และการวัด

สงวน ลือเกียรติบัณฑิต
Ph.D.(Social and Administrative Pharmacy), อาจารย์
ภาควิชาบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทความนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานในเรื่องประวัติการพัฒนามโนทัศน์ การนิยามความหมาย ตลอดจนวิธีการวัดมโนทัศน์ การศึกษาอาการเหนื่อยหน่ายเริ่มมีตั้งแต่ปีค.ศ.1974 แต่งานวิจัยที่ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์อย่างเป็นระบบเริ่มมีมากขึ้นหลังปี 1980 นิยามของอาการเหนื่อยหน่ายที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดในปัจจุบันคือ นิยามแบบสามองค์ประกอบของ Maslach และ Jackson ที่กล่าวว่า อาการเหนื่อยหน่ายคืออาการอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ และความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งอาการเหล่านี้พบได้มากในผู้ประกอบอาชีพให้บริการแก่สังคม เช่น นักสังคมสงเคราะห์ บุคลากรทางการแพทย์ และครู เป็นต้น ส่วนแบบวัดที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดคือ Maslach Burnout Inventory (MBI) ซึ่งมีคุณสมบัติการวัดทางจิตวิทยาอยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับ

คำสำคัญ : ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน, อาการอ่อนล้าทางอารมณ์, การลดความเป็นบุคคล, ความรู้สึก, ไม่ประสบความสำเร็จ, ความเครียด

บทนำ

Job burnout หรืออาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ ความรู้สึกอ่อนล้า และการเกิดความคิดในแง่ลบ อาการเช่นนี้พบมากในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับสังคม เช่น นักสังคมสงเคราะห์ ครู อาจารย์ และบุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น (Maslach and Jackson, 1981 : 99) งานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้เริ่มในประเทศสหรัฐอเมริกาตั้งแต่ปีค.ศ.1974 โดยผู้ปฏิบัติงานทางวิชาชีพในสาขาต่างๆ เช่น นักจิตวิทยา พบว่าอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ริเริ่มวิจัยไม่ใช่นักวิชาการโดยตรง และบุคคลเหล่านี้เลือกคำว่า burnout ซึ่งเป็นคำที่สาธารณชนทั่วไปเข้าใจความหมายแทนกลุ่มอาการที่พบ (Maslach and Schaufeli, 1993 : 2) จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องนี้ในประเทศไทยโดยผู้เขียนพบว่า พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2525) เป็นบุคคลแรกในประเทศที่ได้เขียนบทความเกี่ยวกับอาการนี้ และแปลคำว่า burnout ว่า "ความเหนื่อยหน่าย" ทำให้การวิจัยในเวลาต่อมา จึงใช้คำว่าความเหนื่อยหน่ายเรื่อยมา ส่วนงานวิจัยแรกเริ่มในประเทศไทยคือวิทยานิพนธ์ของจินตนา ญาติบรรทุง ในปี พ.ศ.2529 แต่มีงานวิจัยส่วนน้อยในประเทศใช้คำว่า "อาการท้อแท้" หรือ "อาการท้อถอย" เช่น งานวิจัยของกิตติ แสงเทียนฉาย (2531) และเตือนใจ

ขันติสิทธิ์ (2535) ในทัศนะของผู้เขียน คำว่า "หมดไฟ" น่าจะสื่อความหมายของคำว่า burnout ได้ดีกว่าเพราะเป็นคำที่คนทั่วไปเข้าใจ ใกล้เคียงกับคำในภาษาอังกฤษ และยังแฝงความหมายว่าแต่เดิมผู้ทำงานมี "ไฟ" ในการทำงาน แต่ต่อมาหมดกำลังใจ อย่างไรก็ตามเพื่อให้สอดคล้องกับคำแปลภาษาไทยที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัย บทความนี้จึงใช้คำว่าความเหนื่อยหน่าย

ผลเสียของการที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดอาการเหนื่อย-หน่ายต่องาน มีมากทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน วิชาชีพ หรืออาชีพ องค์การที่ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ มีหลักฐานยืนยันว่าอาการเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์อาการผิดปกติทางกาย เช่น อาการปวดศีรษะ อาการอ่อนเพลีย และอาการนอนไม่หลับ นอกจากนี้อาการเหนื่อยหน่ายยังสัมพันธ์กับการใช้ยาเสพติด และปัญหาการทะเลาะเบาะแว้งในครอบครัวด้วย (Kahill, 1988 : 292; Cordes and Dougherty, 1993 : 637) อาการเหนื่อยหน่ายของผู้ปฏิบัติงานยังเป็นปัญหาขององค์กรที่บุคคลนั้นๆ ทำงานอยู่ด้วย เพราะผู้ที่เกิดอาการมักจะมีความไม่พึงพอใจกับงาน ขาดงานบ่อย ไม่มีขวัญในการทำงาน ลาออกจากงาน มีความผูกพันต่อวิชาชีพ (professional commitment) และองค์การต่ำ (organizational commitment) (Lee and Ashforth, 1996 : 127) ผู้รับบริการ เช่น นักเรียน หรือผู้ป่วยจะได้รับผลกระทบด้วย เพราะผู้ที่เกิดอาการเหนื่อยหน่ายจะไม่ใส่ใจผู้รับบริการ และทำให้คุณภาพของการบริการหรือการดูแลรักษาเสื่อมลง (Kahill, 1988 : 288) สำหรับบุคลากรทางการแพทย์อาการเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดปัญหาต่อวิชาชีพด้วย ตัวอย่างเช่น วิชาชีพเภสัชกรรม ซึ่งกำลังเร่งพัฒนาวิชาชีพโดยกำหนด พันธกิจของวิชาชีพว่าคือการบริบาลเภสัชกรรม (pharmaceutical care) ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบในการให้การบำบัดด้วยยา เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย (Strand, Cipolle and Morley, 1992 : 6) อันเป็นการตอกย้ำว่าหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพคือการดูแลรักษาเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย ซึ่งจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อผู้ประกอบวิชาชีพถือสวัสดิภาพของผู้ป่วยเป็นหลักสำคัญในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าบุคคลที่ประกอบวิชาชีพเกิดอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และย่อมเกิดผลเสียต่อวิชาชีพ

บทความนี้เป็นบทความทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาการเหนื่อยหน่าย โดยจะกล่าวถึงประวัติการพัฒนามโนทัศน์ (concept) ความหมาย ตลอดจนการวัด ส่วนในเรื่องสถานะของการวิจัยเรื่องนี้ในประเทศไทย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดอาการเหนื่อยหน่ายและผลกระทบที่เกิดขึ้น จะนำมาเสนอในบทความอันดับถัดไป

ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ "อาการเหนื่อยหน่าย"

ก่อนปีค.ศ.1974 ไม่ปรากฏการใช้คำว่า อาการเหนื่อยหน่าย หรือ burnout ในวารสารวิชาการจนกระทั่งในปีค.ศ.1974 Freudenberger จิตแพทย์ชาวอเมริกันซึ่งทำงานในสถานบำบัดโรคจิตและประสาทแห่งหนึ่งได้ใช้คำว่าเหนื่อยหน่าย แทนปรากฏการณ์ที่เขาสังเกตพบในตัวเองและเพื่อนร่วมงาน นั่นคือ อาการเหนื่อยล้า หรืออ่อนเพลีย ซึ่งเกิดจากการทำงานหนักภายใต้แรงกดดัน เพราะผู้รับบริการเป็นผู้ที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างมากและไม่หยุดหย่อน (Freudenberger, 1974 : 161-162) แม้ว่า Freudenberger จะเป็นบุคคลแรกที่ใช้คำนี้ในรายงานการวิจัย แต่ผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้พัฒนามโนทัศน์นี้ให้เป็นที่ยอมรับในทางสังคมศาสตร์ คือ Maslach, Jackson และ Cherniss งานวิจัยเกี่ยวกับมโนทัศน์นี้มีเพิ่มขึ้นอย่างมหาศาลตั้งแต่ค.ศ.1974 โดยในปี ค.ศ.1974-1983 มีหนังสือและงานวิจัยรวมกันถึงมากกว่า 1,000 ชิ้น ที่ศึกษาเกี่ยวกับอาการเหนื่อยหน่ายต่องาน และระหว่างปี 1984-1990 มีมากกว่า 1,500 ชิ้น (Maslach and Schaufeli, 1993 : 1)

ก่อนปี 1975 อาการเหนื่อยหน่ายไม่ได้อยู่ในความสนใจของสาธารณชนหรือนักวิชาการเลย แต่หลังจากปีค.ศ.1975 มีผู้ให้ความสนใจมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา (Maslach and Schaufeli, 1993 : 3) ทั้งนี้เพราะว่า

1) มนุษย์ใช้เวลากับการทำงานเพิ่มขึ้นมากกว่าในอดีต ทำให้ต้องเหินห่างจากถิ่นที่อาศัย ชุมชนหรือครอบครัว และใช้เวลาส่วนใหญ่มุ่งหาความสำเร็จในการทำงาน อันทำให้เกิดสภาวะที่ผู้ปฏิบัติงานตั้งความหวังไว้สูงกับการทำงานและผลที่จะได้รับ แต่ในขณะเดียวกันก็จะขาดการสนับสนุนจากชุมชนและครอบครัวเพราะความเหินห่าง ผู้ที่มีลักษณะเช่นนี้จะเกิดอาการเหนื่อยหน่าย

ได้ง่ายมาก และผู้ที่มีลักษณะเช่นนี้มีมากขึ้นเรื่อยๆ ในสังคม (Maslach and Schaufeli, 1993 : 3)

2) ภายหลังสงครามโลกครั้งที่สอง การบริการสาธารณสุขมีลักษณะเฉพาะทางมากขึ้น เกิดระบบผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาซึ่งทำหน้าที่ดูแลปัญหาเฉพาะด้าน ไม่ใช่ปัญหาทั้งหมดของผู้รับบริการ องค์กรทางสาธารณสุขมีขนาดโต และมีระเบียบซับซ้อน ผู้ใช้บริการเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมากมาย ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สมหวังในงานหรืองานไม่อาจให้สิ่งที่คาดหวังได้ เช่น อิสระในการทำงาน เป็นต้น (Maslach and Schaufeli, 1993 : 3)

3) มีการเปลี่ยนแปลงในสังคมที่ทุกคนพยายามแยกตัวเองเป็นอิสระ (individualization) ดังนั้นถ้าเกิดปัญหาใดๆ ก็มักจะขอให้ผู้เชี่ยวชาญเรื่องนั้นๆ แก้ไขให้ ซึ่งในอดีตปัญหาเหล่านี้มีผู้คอยแก้ไขให้ อันได้แก่ ญาติ พี่น้อง ครอบครัว และเพื่อนฝูง การหวังพึ่งบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ เช่น แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการเหล่านี้มีภาระงานหนัก ขณะที่งบประมาณไม่ได้เพิ่มตามสัดส่วนภาระงาน ภาวะเช่นนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการสามารถเกิดอาการเหนื่อยหน่ายได้ง่าย (Cherniss, 1980)

4) ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (autonomy) ของผู้ให้บริการในด้านต่างๆ ลดน้อยลงในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบัณฑิตจบใหม่มักหวังว่างานของตนนั้นต้องมีอิสระในการทำงาน ได้ใช้ความรู้ที่เรียนมามาก และได้พบกับผู้รับบริการที่มีความรับผิดชอบ หรือให้ความร่วมมือ การศึกษาในมหาวิทยาลัยก็ได้ปลูกฝังภาพเช่นนี้แก่บัณฑิต แต่เมื่อบัณฑิตได้ทำงานจริงๆ จะพบว่าความเป็นจริงไม่เหมือนตามที่หวัง อาการผิดหวังนี้เองก่อให้เกิดอาการเหนื่อยหน่าย (Cherniss, 1980)

5) คำว่าเหนื่อยหน่ายเป็นคำที่เป็นกลางไม่ได้แฝงความหมายว่าความผิดตกอยู่กับตัวผู้ที่เกิดเหนื่อยหน่าย ซึ่งทำให้มีผู้นิยมนำคำนี้ไปใช้เรียกปรากฏการณ์ที่เกิดกับผู้ปฏิบัติงานมากกว่าการใช้คำๆ อื่น เช่น การไม่พึงพอใจในงานหรืออาการซึมเศร้า (Shirom, 1989 : 25)

การพัฒนามโนทัศน์นี้แบ่งได้สองช่วง คือ ช่วงเริ่มแรก (1974-1980) และช่วงการศึกษาโดยเน้นหลักฐานเชิงประจักษ์ (1980-ปัจจุบัน) ในช่วงเริ่มแรก ปัญหาเรื่องอาการเหนื่อยหน่ายถูกหยิบยกออกมาเป็นปัญหาที่เกิดในสังคม ไม่ใช่ในฐานะของมโนทัศน์ทางจิตวิทยาหรือเชิงวิชาการ ในช่วงนี้ผู้ที่ศึกษาปัญหานี้มักไม่ใช่บุคคลในวงวิชาการ แต่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ในการแก้ปัญหาที่เกิดจากอาการเหนื่อยหน่ายในองค์กรต่างๆ เช่น นักจิตวิทยาคลินิก นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม (Maslach and Schaufeli, 1993 : 2) ช่วงต้นนี้ยังไม่มีนิยามของคำว่า เหนื่อยหน่ายที่ชัดเจน หรือมีแต่ก็ไม่เป็นที่ยอมรับ (Perlman and Hartman, 1982 : 286-291) ในช่วงต้นมีผู้นำคำนี้ไปใช้อย่างฟุ่มเฟือยในทุกๆ เรื่อง จนหาความหมายที่แท้จริงไม่ได้ นอกจากนี้การศึกษาส่วนใหญ่มักไม่มีการเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ Perlman และ Hartman (1982 : 294) ทบทวนการวิจัยที่เกี่ยวกับการเหนื่อยหน่ายในช่วงปี 1974-1980 พบว่ามีงานวิจัยที่ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์เพียง 5 รายงาน จากทั้งสิ้น 48 รายงาน

ช่วงที่สองของการพัฒนาคือช่วงที่มีการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์อย่างเป็นระบบ มีการพัฒนามโนทัศน์โดยกำหนดความหมายอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปและมีการพัฒนาแบบวัดอาการเหนื่อยหน่ายที่มีคุณสมบัติที่ดีในการวัดทางจิตวิทยา ได้แก่ Maslach Burnout Inventory และ Burnout Measure (Maslach and Jackson, 1981, 1986; Pines, Aronson and Kafry, 1981) แบบวัดมาตรฐานเหล่านี้เป็นตัวเสริมให้มีการวิจัยในเรื่องนี้อย่างจริงจัง งานวิจัยส่วนใหญ่มักทำในอาชีพที่ให้บริการกับสังคม แต่ก็ได้มีการนำมโนทัศน์นี้ไปใช้กับอาชีพอื่นๆ ด้วย เช่น นักธุรกิจ และผู้ใช้แรงงาน รวมทั้งมีการประยุกต์ความรู้เรื่องนี้ไปศึกษาเรื่องอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น อาการเหนื่อยหน่ายในความสัมพันธ์ระหว่างคนในครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส และการตื่นตัวทางการเมือง (Shirom, 1989 : 26) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในช่วงนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างปี 1980-1988 ยังไม่มีการใช้ทฤษฎีเป็นกรอบความคิดการวิจัย (Maslach and Schaufeli, 1993 : 8) โดยมากเป็นวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ที่เก็บข้อมูลแบบตัดขวางจากตัวอย่างที่ใกล้มือหรือเลือกมาโดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก เทคนิคการวิจัยดังกล่าวมีข้อเสียหลาย

ประการดังนี้

1) การศึกษาสหสัมพันธ์ระหว่างอาการเหนื่อยหน่ายและตัวแปรต่างๆ อาจพบค่าสหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ แต่ค่าดังกล่าวอาจไม่ได้สะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่แท้จริง นั่นคือบางส่วนของสหสัมพันธ์ที่พบอาจเกิดจากความแปรปรวนร่วม อันเนื่องมาจากวิธีการเก็บข้อมูลของตัวแปรทั้งสองมีลักษณะเหมือนกัน

2) การใช้ตัวอย่างตามสะดวกทำให้ตัวอย่างอาจแตกต่างจากประชากร นอกจากนี้งานวิจัยโดยมากมักใช้การส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบ ซึ่งมักมีอัตราการตอบแบบสอบถามต่ำ ก่อให้เกิดอคติในการวิจัยได้มาก โดยผู้ที่ตอบอาจมีอาการเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าผู้ที่ไม่ตอบ

3) การใช้แบบวิจัยตัดขวาง ทำให้การอนุมานเชิงเหตุผล (causal inference) เป็นไปได้ยากว่าปัจจัยใดเป็นเหตุหรือเป็นผลของการเหนื่อยหน่าย Cordes และ Dougherty (1993 : 649) รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับอาการเหนื่อยหน่ายระหว่างปี 1983-1992 พบว่ามีเพียง 5 งานวิจัยเท่านั้นที่เป็นการศึกษาระยะยาว

นิยามเชิงทฤษฎี

คำนิยามของอาการเหนื่อยหน่ายมีมากมาย Freudenberger และ Richelson (1980) เป็นบุคคลแรกที่นิยามความหมายของอาการเหนื่อยหน่าย โดยนิยามว่า อาการเหนื่อยหน่ายคือ อาการท้อถอย หรือไม่พอใจเนื่องจากการอุทิศตนในการประกอบกิจไม่ได้ ก่อให้เกิดผลตามที่คาดหวัง Cherniss (1980) เน้นขบวนการเกิดอาการเหนื่อยหน่ายในคำนิยามของเขา โดยกล่าวว่าอาการเหนื่อยหน่ายเริ่มจากการที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานภายใต้ความเครียดเป็นระยะเวลานานๆ ต่อเนื่องกัน จึงก่อให้เกิดความรู้สึกที่ตึงเครียดและอ่อนเพลีย ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจะพยายามลดความรู้สึกตึงเครียดนี้ลง โดยการพยายามทำตัวให้เหินห่างจากผู้รับบริการ และมีความคิดในแง่ลบกับผู้รับบริการ รวมทั้งมีท่าทีที่แข็งกระด้าง

นิยามที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดคือ นิยามของ Maslach และ Jackson (1981 : 101) ซึ่งกล่าวว่า อาการเหนื่อยหน่ายมี 3 องค์ประกอบคือ อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) และการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (lack of personal accomplishment) อาการอ่อนล้าทางอารมณ์คือ การหมดกำลังใจหรือแรงจูงใจในการทำงาน การลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการคือ การมองผู้รับบริการเสมือนวัตถุหรือสิ่งของมากกว่าการมองว่าเป็นผู้คนซึ่งมีความรู้สึก ผู้ปฏิบัติงานที่มีอาการนี้จะแข็งกระด้างกับผู้รับบริการ ไม่พยายามเข้าใกล้ หรือไม่เอาใจใส่ผู้รับบริการ อีกทั้งยังมองผู้รับบริการในแง่ลบ เช่น เห็นว่าผู้รับบริการยุ่งหรือมาเพิ่มงานให้ ฯลฯ ส่วนความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จเป็นการประเมินตนเองในแง่ลบ โดยผู้ที่มีอาการนี้จะรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถลดลงหรือไม่ถึงขั้นที่ดี และไม่มีความก้าวหน้าในงาน Maslach และ Jackson (1981) ได้พัฒนาแบบวัดมาตรฐานสำหรับวัดองค์ประกอบทั้งสามของอาการเหนื่อยหน่ายดังกล่าว แบบวัดนี้มีชื่อว่า Maslach Burnout Inventory หรือ MBI ซึ่งเป็นแบบวัดที่ได้รับความนิยมสูงสุดในงานวิจัยในปัจจุบัน (Schaufeli, Enzman and Girault, 1993 : 200)

Pine และ Aronson (1988) กล่าวว่า อาการเหนื่อยหน่ายคือ การอ่อนล้าทางกาย ทางอารมณ์ และทางจิตใจ (physical, emotional and mental exhaustion) ที่เกิดจากการทำงานภายใต้แรงกดดันเป็นเวลานานๆ การอ่อนล้าทางกายแสดงออกมาในรูปของการอ่อนเพลีย การหมดแรง และความอ่อนแอทางกายของผู้ปฏิบัติงาน การอ่อนล้าทางอารมณ์คือ ความรู้สึกท้อแท้และหมดหวังในการทำงาน ส่วนการอ่อนล้าทางจิตใจคือ การเกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเอง งานที่ทำ ตลอดจนการดำเนินชีวิตในด้านอื่นๆ แบบวัดมาตรฐานที่วัดอาการเหนื่อยหน่ายตามแนวคิดนี้คือ Burnout Measure ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีผู้นิยมใช้มากเป็นอันดับสอง (Schaufeli, Enzman and Girault, 1993 : 205)

จากนิยามที่กล่าวมาทั้งสี่ จะเห็นว่าทุกนิยามมีลักษณะที่เหมือนกันคือ 1) อาการเหนื่อยหน่าย เป็นอาการทางจิตใจ เช่น การเบื่อหน่ายการทำงาน และการผิดหวังในงานของตน 2) ทุกนิยามกล่าวตรงกันว่าอาการเหนื่อยหน่ายเป็นอาการทางจิตใจมากกว่าอาการทางกาย 3) อาการเหนื่อยหน่ายเกี่ยวเนื่องกับการทำงาน และ 4) ประสิทธิภาพการทำงานจะลดลงเพราะว่าอาการ

เหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบ

นิยามแบบหลายมิติ และนิยามแบบมิติเดียว

แม้ว่านิยามต่างๆ จะเหมือนกันใน 5 ประเด็นที่กล่าวไว้ข้างต้น แต่นิยามเหล่านี้แตกต่างกันตรงที่ว่ามองอาการเหนื่อยหน่ายในรูปแบบหลายมิติ (multidimensional) หรือมิติเดียว (unidimensional) Freudenberger และ Richelson (1980) มองอาการเหนื่อยหน่ายเป็นตัวแปรแฝงแบบมิติเดียว (unidimensional construct) Pines และ Aronson (1988) นิยามอาการเหนื่อยหน่ายในรูปแบบหลายมิติ แต่ว่ากลับพัฒนาแบบวัดที่วัดอาการเหนื่อยหน่ายแบบมิติเดียว ซึ่งคือ Burnout Measure ส่วน Maslach และ Jackson (1981) นิยามอาการเหนื่อยหน่ายในแบบสามมิติ ประกอบด้วย อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามหลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุนแนวคิดที่มองอาการเหนื่อยหน่ายว่ามีสามองค์ประกอบ (Maslach, 1993 : 27) คะแนนที่วัดได้จาก Burnout Measure หรือแบบวัดอื่นๆ ที่สร้างตามนิยามแบบมิติเดียว จะมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ และมีความสัมพันธ์ที่ต่ำกว่ากับการลดความเป็นบุคคลและความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (Schaufeli, Enzman and Girault, 1993 : 209) ซึ่งชี้ว่าแบบวัดแบบมิติเดียววัดเฉพาะอาการอ่อนล้าทางอารมณ์เท่านั้น ไม่ได้วัดองค์ประกอบอื่นๆ ของอาการเหนื่อยหน่ายตามที่ Maslach และ Jackson นิยามไว้

มีผู้พยายามดัดแปลงแบบวัด และนิยามของ Maslach และ Jackson มากมาย Shirom (1989 : 33) กล่าวว่าควรถือว่าอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงานเป็นองค์ประกอบเพียงประการเดียวของอาการเหนื่อยหน่าย ส่วนองค์ประกอบที่เหลือควรได้รับการศึกษาในบริบทอื่นๆ หรือควรตัดทิ้ง เพราะจากการศึกษาในอดีตพบว่าปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น ความเครียดจะสัมพันธ์กับอาการอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าอีกสององค์ประกอบ ทั้งสององค์ประกอบจึงไม่ควรจัดเป็นองค์ประกอบของอาการเหนื่อยหน่าย ข้อเสนอนี้เสมือนกับการเสนอให้มองอาการเหนื่อยหน่ายเป็นตัวแปรมิติเดียว Golembiewski และ Munzenrider (1988) และ Burke และ Greenglass (1995a, b) ทำวิจัยโดยการรวมคะแนนที่วัดได้จากแบบวัด Maslasch Burnout Inventory ทั้งสามส่วนเข้าด้วยกัน พบว่าคะแนนรวมดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่างๆ ที่คาดว่าเป็นเหตุของอาการเหนื่อยหน่าย

อย่างไรก็ตาม นักวิจัยอีกกลุ่มกลับมองว่าควรศึกษาอาการเหนื่อยหน่ายแบบหลายมิติ (Maslach, 1993 : 29; Leiter 1989 : 15; Koeske and Koeske, 1989 : 142) โดยนักวิจัยกลุ่มนี้ยอมรับว่าอาการอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด Maslach (1993 : 29) กล่าวว่า การศึกษาอาการเหนื่อยหน่ายแบบสามมิติมีข้อดีต่อการนำผลวิจัยไปใช้แก้ปัญหาอาการเหนื่อยหน่ายในพนักงาน เพราะแต่ละองค์ประกอบของอาการเหนื่อยหน่ายมีสาเหตุที่แตกต่างกัน และต้องการวิธีการแก้ไขที่แตกต่างกัน เช่น ลักษณะงานที่จำเจจะก่อให้เกิดอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงานมากกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ขณะที่ปัจจัยซึ่งมีผลด้านความเครียด เช่น การสนับสนุนทางสังคม (social support) จะมีผลต่อความรู้สึกประสบความสำเร็จมากกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ของอาการเหนื่อยหน่าย จะเห็นว่าการแก้ไขปัญหาจากองค์ประกอบต่างๆ ของอาการเหนื่อยหน่ายต้องการวิธีการที่ต่างกันออกไป การแก้ไขควรใช้วิธีการที่เจาะจงต่อองค์ประกอบที่มีปัญหา ซึ่งน่าจะมีประสิทธิภาพกว่าการแก้ไขโดยใช้วิธีการลดความเครียดแบบรวมๆ ในปัจจุบันแนวคิดของมโนทัศน์ของอาการเหนื่อยหน่ายแบบหลายมิติกำลังเป็นที่ยอมรับมากกว่าแนวคิดอื่นๆ

กระบวนการเกิดอาการเหนื่อยหน่าย

มีผู้เสนอกระบวนการเกิดอาการเหนื่อยหน่ายสี่แบบ โดยใช้องค์ประกอบสามประการตามที่ Maslach กล่าวไว้เป็นพื้นฐาน (รูปที่ 1) Maslach (1982 : 135) กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานพบกับความเครียดและแรงกดดันมากๆ เป็นเวลานานๆ กำลังใจที่จะทำงานจะลดลงเรื่อยๆ จนเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะตอบสนองโดยการทำงานให้น้อยลง พยายามทำตัวเองให้เหินห่างจากงาน และผู้รับบริการ นั่นคือการไม่ใส่ใจต่อผู้รับบริการ หรือการลดความเป็น

กระบวนการที่ 1 เสนอโดย Maslach (1982), Leiter และ Maslach (1988)

อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ ⟶ การลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ ⟶ ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ

กระบวนการที่ 2 เสนอโดย Lee และ Ashforth (1993a)

อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ ⟶ การลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ
⟶ ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ

กระบวนการที่ 3 เสนอโดย Leiter (1988, 1991a, 1993), Lee และ Ashforth (1993b)

อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ ⟶ การลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ

ส่วนความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จเกิดขึ้นอย่างเป็นเอกเทศ

กระบวนการที่ 4 เสนอโดย Golembiewski และ Munzenrider (1988)

การลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ ⟶ ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ⟶ อาการอ่อนล้าทางอารมณ์

รูปที่ 1 กระบวนการเกิดอาการเหนื่อยหน่าย (burnout process)

บุคคลได้เกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้ปฏิบัติงานต้องการลดความตึงเครียดและหลีกเลี่ยงสาเหตุที่คิดว่าก่อให้เกิดความเครียด คืองานและผู้รับบริการ เมื่อผู้ปฏิบัติงานพบว่าตนเองปฏิบัติงานไม่ได้ตามที่ตนเคยคิดไว้ เช่น เคยคิดว่าจะช่วยผู้ป่วยที่ทุกข์ยาก หรือจะช่วยเหลือสังคมประเทศชาติ การลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ตั้งไว้ (กระบวนการที่ 1) การศึกษาของ Leiter และ Maslach (1988 : 297) สนับสนุนแบบจำลองการเกิดอาการเหนื่อยหน่ายข้างต้น อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Lee และ Ashforth (1993a : 388) พบว่าอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ในการทำงานเกิดก่อน และก่อให้เกิดการลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการและความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ แต่การลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการไม่ได้มีความสัมพันธ์กับการเกิดความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (กระบวนการที่ 2)

Leiter (1988, 1991a, 1993), Lee และ Ashforth (1993b) เสนอกระบวนการที่ 3 ที่ว่า อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ก่อให้เกิดการลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ แต่ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จนั้นไม่ได้เกิดจากองค์ประกอบอื่นๆ ของอาการเหนื่อยหน่าย ส่วน Golembiewski และ Munzenrider (1988) เสนอว่าการลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการเป็นองค์ประกอบที่เกิดก่อน (กระบวนการที่ 4) ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในงาน ซึ่งความรู้สึกนี้ก่อให้เกิดอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ตามมา

อย่างไรก็ตาม การศึกษาที่กล่าวมาในเรื่องกระบวนการเกิดอาการเหนื่อยหน่ายนั้นมักใช้ขนาดตัวอย่างน้อย และใช้วิธีการศึกษาแบบตัดขวางทำให้การอนุมานเชิงเหตุผลเป็นไปได้ยาก งานวิจัยในเรื่องนี้ที่ใช้วิธีการศึกษาระยะยาวมีน้อยมาก

อาการเหนื่อยหน่ายและมโนทัศน์ที่ใกล้เคียง (burnout and related concepts)

Burisch (1993 : 76) เป็นหนึ่งในนักวิจัยหลายท่านที่กล่าวว่า อาการเหนื่อยหน่ายต่องานเป็นมโนทัศน์ที่ซ้ำซ้อนกับมโนทัศน์เดิมที่มีอยู่แล้ว เช่น อาการซึมเศร้า (depression) ความไม่พึงพอใจในงาน (job dissatisfaction) และความเครียด (stress) คำกล่าวนี้น่าจะเป็นความจริงบางส่วน เพราะว่ามโนทัศน์อาการเหนื่อยหน่ายในตอนเริ่มแรกนั้นไม่ได้เกิดจากนักวิชาการ แต่เกิดจากความสนใจของนักจิตวิทยาคลินิกที่คอยแก้ปัญหาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีอาการนี้ การพัฒนามโนทัศน์จึงมีความซ้ำซ้อนกับมโนทัศน์เดิมที่มีแต่เก่าก่อน เพราะจุดประสงค์ของการพัฒนามโนทัศน์ของบุคคลเหล่านี้คือการแก้ปัญหา ไม่ใช่เพื่อต้องการทำความเข้าใจกับมโนทัศน์อย่างถ่องแท้หรือไม่ได้สนใจจะสร้างทฤษฎีทางจิตวิทยาของอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม Maslach และ Schaufeli (1993 : 9) ได้กล่าวว่าอาการเหนื่อยหน่ายเป็นมโนทัศน์ที่มีลักษณะเฉพาะตัวต่างจากความเครียด อาการซึมเศร้า และความไม่พึงพอใจในงาน

อาการเหนื่อยหน่ายต่างจากความเครียดในเรื่องระยะเวลาของการเกิดอาการ และต่างจากอาการซึมเศร้าและความไม่พึงพอใจกับงานในเรื่องขอบเขตของมโนทัศน์ ความเครียดเกิดเมื่อการทำงานต้องการสิ่งต่างๆ จากผู้ปฏิบัติงานมากเกินกว่าที่ผู้ปฏิบัติงานจะให้ได้ (Lazarus and Folkman, 1984) อาการเหนื่อยหน่ายต่างจากความเครียดเพราะเป็นอาการที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานได้สัมผัสกับความเครียดเป็นเวลานานๆ จนเกิดทัศนคติและพฤติกรรมในแง่ลบกับงาน ขณะที่ผู้ที่เกิดความเครียดจากการทำงานอาจมีหรือไม่มีทัศนคติหรือพฤติกรรมดังกล่าว ในบรรดาองค์ประกอบของอาการเหนื่อยหน่าย อาการอ่อนล้าทางอารมณ์มีลักษณะคล้ายความเครียดมากที่สุด Lee และ Ashforth (1990 : 745) พบว่าอาการอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียดซึ่งวัดโดยแบบวัดอาการแสดงทางสรีรวิทยาและทางจิตใจ (physiological strain and psychological strain) (r = 0.76 และ 0.46) ซึ่งมีค่าสูงกว่าความสัมพันธ์ของคะแนนความเครียดและการลดความเป็นบุคคล (r = 0.56 และ 0.31) และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน (r = -0.34 และ -0.12)

สำหรับอาการซึมเศร้า (depression) นั้นเป็นสภาวะทางจิตที่ส่งผลต่อทุกๆ ด้านของการดำเนินชีวิต ขณะที่อาการเหนื่อยหน่ายเกี่ยวข้องกับเรื่องงานเท่านั้น แม้ว่าอาการทั้งสองจะมีอาการแสดงคล้ายคลึงกัน (Maslach and Schaufeli, 1993 : 10) การศึกษาหาความตรงในการจำแนก (discriminant validity) พบว่าอาการอ่อนล้าทางอารมณ์สัมพันธ์กับอาการซึมเศร้าในระดับสูง แต่การลดความเป็นบุคคล และการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำกว่า Firth และคณะ (1986) ทำการศึกษาพยาบาล 200 คน พบว่าอาการอ่อนล้าทางอารมณ์สัมพันธ์กับอาการซึมเศร้า (r = 0.50) เมื่อวัดโดย Beck's Depression Inventory ขณะที่การลดความเป็นบุคคล และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จมีค่าสหพันธ์เพียง 0.32 และ -0.17 ตามลำดับ Landsbergis (1988) ก็พบความสัมพันธ์ในลักษณะเช่นเดียวกัน แม้ว่าจะวัดอาการซึมเศร้าโดยแบบวัดอื่นๆ Meier (1984) ได้ศึกษาความซ้ำซ้อนของอาการเหนื่อยหน่ายและอาการซึมเศร้าด้วยเทคนิค multitrait-multimethod โดยเก็บข้อมูลอาจารย์มหาวิทยาลัย 320 คน ผลการศึกษาพบว่าคะแนนรวมของ Maslach Burnout Inventory ทั้งสามตอน มีความซ้ำซ้อนกับอาการซึมเศร้ามาก แต่อย่างไรก็ตาม Meier ใช้คะแนนรวมของแบบวัดทั้งสามตอน ถ้าแยกวิเคราะห์อาจพบว่าอาการซึมเศร้าซ้ำซ้อนกับความอ่อนล้าทางอารมณ์เพียงด้านเดียว

ความไม่พึงพอใจต่องาน (job dissatisfaction) ก็เป็นอีกมโนทัศน์ที่ได้รับการกล่าวว่าซ้ำซ้อนกับอาการเหนื่อยหน่าย ผลจากการวิจัยพบว่าองค์ประกอบทั้งสามของอาการเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำกับความไม่พึงพอใจต่องาน (Lee and Ashforth, 1996 : 127-129) ผลจาก meta-analysis พบว่าขนาดสหสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจต่องานมีค่า -0.26 สำหรับอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ -0.33 สำหรับการลดความเป็นบุคคล และ 0.22 สำหรับความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ

โดยสรุป ความเครียด ความไม่พึงพอใจในงาน และอาการซึมเศร้ามีนิยามทางทฤษฎีที่ต่างจากอาการเหนื่อยหน่าย แต่จากผลการวิจัยพบว่าความเครียดและ

อาการซึมเศร้ามีความซ้ำซ้อนกับอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ แต่อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ซ้ำซ้อนกับความไม่พึงพอใจในการทำงานไม่มาก ส่วนการลดความเป็นบุคคล และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จนั้นไม่มีความซ้ำซ้อนมากนักกับมโนทัศน์อื่นๆ

การวัดอาการเหนื่อยหน่าย

มีผู้เสนอวิธีการวัดอาการเหนื่อยหน่ายมากมาย ทั้งการสังเกตทางคลินิก การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การให้ผู้รับการประเมินวาดภาพ หรือบรรยายภาพที่เตรียมไว้ และการใช้แบบสอบถามสำหรับให้ผู้รับการประเมินตอบด้วยตนเอง (Schaufeli, Enzman and Girault, 1993 : 200) วิธีที่นิยมมากที่สุดคือการใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามหลายข้อ แบบวัดที่เป็นแบบสอบถามนั้นสามารถจำแนกเป็นกลุ่มตามปริมาณข้อมูลของคุณสมบัติทางการวัดทางจิตวิทยา (psychometric properties) ที่ปรากฏ แบบวัดก่อนปี ค.ศ.1981 นั้น ไม่มีการวิจัยคุณสมบัติทางการวัดด้านจิตวิทยาอยู่เลย แบบวัดที่มีการวิจัยคุณสมบัติทางการวัดอย่างมาก คือ Burnout Measure (BM) และ Maslach Burnout Inventory (MBI) Schaufeli, Enzman และ Girault (1993) ได้รวบรวมแบบวัดที่ปรากฏในงานวิจัยต่างๆ แต่มีการใช้น้อยกว่า BM และ MBI มาก บทความนี้จะทบทวนเฉพาะคุณสมบัติการวัดทางจิตวิทยาของ BM และ MBI เท่านั้น

1. The Burnout Measure (BM)

BM เป็นแบบวัดที่มีผู้นิยมใช้เป็นอันดับสอง รองจาก MBI (Schaufeli, Enzman and Girault, 1993 : 205) Pines, Aronson และ Kafry (1981) เป็นผู้สร้างแบบวัดนี้ขึ้นตามนิยามที่ว่าอาการเหนื่อยหน่าย คือ ความอ่อนล้าทางกาย อารมณ์และจิตใจดังกล่าวมาแล้ว BM สามารถใช้กับบุคคลในทุกสาขาอาชีพไม่จำกัดเฉพาะผู้ประกอบวิชาชีพอิสระ (professionals) แบบวัดนี้เป็นสเกลแบบ Likert ประกอบด้วยคำถาม 21 ข้อ ที่มีคำตอบแบบ 7 ตัวเลือก ตั้งแต่หมายเลข 1 (ไม่เคย) จนถึง 7 (เป็นประจำ) นักวิจัยบางท่านกำหนดเกณฑ์ขึ้นว่าช่วงคะแนนใดเป็นช่วงที่แสดงว่าเกิดอาการเหนื่อยหน่าย แต่เกณฑ์ดังกล่าวยังไม่ควรนำมาใช้ เพราะยังขาดข้อมูลที่เพียงพอสนับสนุนความถูกต้อง (Schaufeli, Enzman and Girault, 1993 : 205)

จากการใช้แบบสอบถาม BM กับตัวอย่างมากกว่า 5,000 คน ที่มีลักษณะภูมิหลังต่างๆ กัน พบว่า BM มีคุณสมบัติการวัดทางจิตวิทยาที่ดีมาก (Pines and Aronson, 1988) ค่าความเที่ยงมีค่า 0.91-0.93 ความเที่ยงที่สูงอาจเนื่องมาจากแบบวัดมีคำถามหลายข้อที่มีความหมายเหมือนๆ กัน การทดสอบความเที่ยงแบบวิธีทดสอบซ้ำ ภายใน 1 และ 4 เดือน พบค่าความเที่ยง 0.66 ถึง 0.89 (Pines and Aronson, 1988)

จากการศึกษาความตรงตามทฤษฎี (construct validity) ของ BM พบว่าคะแนนจาก BM มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับตัวแปรต่างๆ ตามที่คาดหวังไว้ตามทฤษฎี (Pines and Aronson, 1988) โดยสัมพันธ์กันในทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน สัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการออกจากงาน การลาออกจากงาน สุขภาพทางกายที่ไม่ดี อาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะ เบื่ออาหารและอาการตื่นตระหนกง่าย นอกจากนี้ BM ยังสัมพันธ์กับความมีอิสระในการทำงาน การขาดการสนับสนุนทางสังคมและการขาดการประเมินความสามารถย้อนกลับ (feedback) อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ที่พบมีค่าไม่เกิน 0.4 ในเกือบทุกกรณี

BM จัดเป็นแบบวัดมิติเดียว แม้ว่าผู้สร้างจะให้นิยามอาการเหนื่อยหน่ายไว้เป็นแบบหลายมิติ ทำให้นักวิจัยหลายท่านมองแบบวัดนี้ว่าไม่สอดคล้องกับนิยามพื้นฐาน อันเป็นเหตุให้ความนิยมในแบบวัดนี้ลดลง งานวิจัยที่หาความสัมพันธ์ของคะแนนจาก BM และ MBI พบว่า BM สัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่าง 0.50-0.70 และมีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำกว่ากับความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในงาน (r = -0.25 ถึง -0.30) (Schaufeli, Enzman and Girault, 1993 : 206-207) Shirom (1989 : 31) สรุปว่า BM เป็นแบบวัดที่เที่ยงและตรงสำหรับการวัดอาการอ่อนล้าในการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของอาการเหนื่อยหน่าย

2. Maslach Burnout Inventory (MBI)

MBI ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 สเกลย่อยที่วัดความอ่อนล้าทางอารมณ์ (9 ข้อ) การลดความเป็นบุคคล (5 ข้อ) และความรู้สึกถึงความประสบความสำเร็จ (8 ข้อ) ในระยะเริ่มแรก MBI ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ ที่ให้ผู้ตอบ ตอบในสองรูปแบบคือ รูปแบบความถี่และความแรง เช่น คำถามที่ว่า "ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยอ่อนอย่างมากหลังจากเลิกงาน" ผู้ตอบต้องตอบว่ามีความรู้สึกดังกล่าวถี่มากน้อยเพียงไร และยังต้องตอบว่ามีความรู้สึกดังกล่าวมากน้อยเพียงไรบนสเกลตั้งแต่หนึ่งถึงเจ็ด อย่างไรก็ตามในวิจัยหลังปี 1981 พบว่าคำตอบในรูปของความถี่และความแรงมีความสัมพันธ์กันสูงมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า 0.8 จึงได้มีการแนะนำว่าควรใช้เฉพาะ MBI ที่มีคำตอบในรูปของความถี่ โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ตอบตอบทั้งสองลักษณะ (Maslach, Jackson and Leiter, 1996 : 11) MBI วัดระดับของอาการเหนื่อยหน่าย แต่ไม่ได้วัดว่าผู้ตอบมีความเหนื่อยหน่ายหรือไม่ โดยจะถือว่าผู้ตอบมีอาการเหนื่อยหน่ายในระดับที่สูง ถ้าผู้ตอบได้คะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ได้คะแนนการลดความเป็นบุคคลสูงและมีคะแนนความประสบความสำเร็จของตนเองต่ำ (มาตรวัดนี้มีความหมายเชิงบวก ดังนั้นถ้าได้คะแนนสูงจะมีอาการเหนื่อยหน่ายต่ำ)

ในคู่มือการใช้ MBI ผู้สร้าง MBI ได้แบ่งระดับอาการเหนื่อยหน่ายเป็น 3 ช่วง โดยแบ่งตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งมีมากกว่า 10,000 คน จากอาชีพต่างๆ ที่หลากหลาย ออกเป็น 3 กลุ่ม จำนวนเท่าๆกัน ตามระดับคะแนน โดยให้กลุ่มแรกมีอาการเหนื่อยหน่ายในระดับสูง กลุ่มที่ 2 มีอาการเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มที่ 3 มีอาการเหนื่อยหน่ายในระดับต่ำ (Maslach, Jackson and Leiter, 1996 : 6) เกณฑ์การแบ่งคะแนนขององค์ประกอบทั้งสามแสดงอยู่ในตารางที่ 1 อย่างไรก็ตามยังไม่มีการตรวจสอบเกณฑ์เหล่านี้โดยอาศัยจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาคลินิก

แบบวัด MBI มีความเหมาะสมกับการประเมินอาการเหนื่อยหน่ายในอาชีพที่ให้บริการแก่สังคม ส่วนในอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ได้มีลักษณะการทำงานกับผู้รับบริการโดยตรง เช่น ผู้ที่ทำงานด้านบริหาร จะมีลักษณะของการลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ หรือความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จต่างไปจากผู้ที่ทำงานบริการ ทำให้ MBI ใช้ได้ไม่ดีในอาชีพเหล่านี้ Golembiewski และคณะ (1988) ได้ศึกษาอาการเหนื่อยหน่ายในบุคคลที่ประกอบอาชีพที่ไม่ใช่การให้บริการ และเปลี่ยนคำว่า ผู้รับบริการใน MBI เป็นคำว่า เพื่อนร่วมงาน การเปลี่ยนคำเช่นนี้อาจทำให้ความหมายของแบบวัดเปลี่ยนไปด้วย การสรุปผลการวิจัยดังกล่าวจึงควรทำด้วยความระมัดระวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับเปลี่ยนแบบวัดอาการลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการซึ่งเป็นลักษณะที่จำเพาะกับอาชีพที่ต้องให้บริการแก่ผู้คน (Maslach and Schaufeli, 1993 : 12; Leiter, 1991b : 550)

ตารางที่ 1 เกณฑ์ของระดับอาการเหนื่อยหน่าย (Maslach, Jackson and Leiter, 1996 : 6)

	ระดับอาการเหนื่อยหน่าย		
	สูง	กลาง	ต่ำ
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	27-54	17-26	0-16
การลดความเป็นบุคคล	13-30	7-12	0-6
ความรู้สึกประสบความสำเร็จ	0-31	31-38	39-48

2.1 ความเที่ยงของ MBI

มาตรวัดองค์ประกอบทั้งสามของอาการเหนื่อยหน่ายมีค่าความเที่ยงแบบครอนบาค (Cronbach Alpha)ในระดับที่สูง (0.71 ถึง 0.90) (Maslach, Jackson and Leiter, 1996 : 12) Lee และ Ashforth (1996 : 125) ได้ทำการวิเคราะห์งานวิจัย 47 เรื่อง ซึ่งมีขนาดตัวอย่างรวม 9,688 คน พบว่ามาตรวัดความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าความเที่ยง 0.86 มาตรวัดความลดความเป็นบุคคลมีความเที่ยง 0.76 และมาตรวัดความรู้สึกประสบความสำเร็จมีค่าความเที่ยง 0.77 แต่ในตัวอย่างที่ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานบริการต่อสังคม เช่น นักเรียนที่มีพรสวรรค์หรือนักเรียนในมหาวิทยาลัย ค่าความเที่ยงของมาตรวัดการลดความเป็นบุคคลมีค่าต่ำกว่า 0.70 ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ตัวแปรมีความหมายที่ผิดไปในกลุ่มตัวอย่างนี้ หรือเกิดจากการที่มาตรวัดนี้มีจำนวนคำถามสั้นเพียง 5 ข้อ (Schaufeli, Enzman and Girault, 1993 : 208) การหาความเที่ยงโดยการทดสอบซ้ำอีกครั้งในช่วง 1 เดือน พบความเที่ยงขององค์ประกอบทั้งสามมีค่าระหว่าง 0.6 ถึง 0.8 (Maslach, Jackson and Leiter, 1996 : 12) และมีค่า 0.65 ถึง 0.74 เมื่อหาโดยทำการทดสอบซ้ำในเวลา 8 เดือน (Lee and Ashforth, 1993a : 380) ส่วนการทดสอบซ้ำในเวลา 1 ปี พบว่าความเที่ยงมีค่า 0.3 ถึง 0.60 (Jackson, Schwab and Schuler, 1986 : 634; Wade, Colley and Savicki, 1986) มาตรวัดที่มีความเที่ยงต่ำสุดคือมาตรวัดการลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ ส่วนมาตรวัดที่มีความเที่ยงสูงสุดคือมาตรวัดอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรณ เวลาต่างๆ กันมีขนาดปานกลางถึงสูงมาก ซึ่งเป็นตัวบ่งบอกว่าภาวะเหนื่อยหน่ายเป็นภาวะเรื้อรังและค่อนข้างถาวร ไม่ใช่ภาวะที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว

2.2 ความตรงของ MBI

การวิจัยหาความตรง (validity) ของ MBI มีในสามลักษณะ คือ ความตรงชนิดสู่เข้าหากัน (convergent validity) ความตรงในการจำแนก (discriminant validity) และความตรงขององค์ประกอบ (factorial validity)

ความตรงชนิดสู่เข้าหากัน : การวิจัยในเรื่องนี้ทำโดยการหาสหสัมพันธ์ของคะแนนจากการวัดอาการเหนื่อยหน่ายด้วยวิธีการต่างๆ กัน เช่น การให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินอาการเหนื่อยหน่ายของตนเอง การให้เพื่อนร่วมงานประเมิน และการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ เช่น นักจิตวิทยาคลินิก พบว่าการใช้วิธีการต่างกันจะได้คะแนนที่มีความสัมพันธ์กับคะแนนจาก MBI โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.20 ถึง 0.56 (Maslach, Jackson and Leiter, 1996 : 45-46) ส่วนค่าสหสัมพันธ์จาก MBI และแบบวัดอื่นๆ เช่น MBA (Meier Burnout Assessment), PBI (Psychologists' Burnout Inventory), BM และ SBS-HP (Staff Burnout Scale for Health Professionals) ก็อยู่ในระดับสูง ประมาณคร่าวๆ ว่า แบบวัดเหล่านี้มีความแปรปรวนร่วมกับ MBI อยู่ร้อยละ 25 (Schaufeli, Enzman and Girault, 1993 : 209) มาตรวัดอาการอ่อนล้าทางอารมณ์มีหลักฐานความตรงชนิดสู่เข้าหากันสูงสุด อย่างไรก็ตาม ค่าสหสัมพันธ์ขนาดสูงที่พบ บางส่วนเป็นผลมาจากการใช้วิธีการเดียว (แบบสอบถาม) ในการวัดอาการเหนื่อยหน่าย ซึ่งทำให้เกิดความแปรปรวนร่วม นอกจากนี้ควรมีการศึกษาความตรงชนิดนี้เพิ่มขึ้นสำหรับมาตรวัดอาการลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการและความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในงาน

ความตรงในการจำแนก : ดังที่กล่าวมาแล้วในหัวข้ออาการเหนื่อยหน่ายและมโนทัศน์ที่ใกล้เคียง อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ซ้ำซ้อนกับอาการซึมเศร้าและความเครียด แต่ไม่ซ้ำซ้อนมากนักกับความไม่พึงพอใจในการทำงาน ส่วนการลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการและความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จนั้น มีความตรงในการจำแนกดี ไม่ซ้ำซ้อนกับมโนทัศน์อื่นๆ มากนัก

ความตรงขององค์ประกอบ : ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงกับอาการลดความเป็นบุคคล (r=0.52) แต่ค่าสหพันธ์ของความรู้สึกประสบความสำเร็จกับตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีค่าน้อยกว่า 0.3 (Lee and Ashforth, 1996 : 126) ด้วยเหตุนี้ทำให้นักวิจัยบางท่านเสนอว่าอาการอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลเป็นมโนทัศน์เดียวกัน และน่าจะมีการรวมคำถามที่วัดมโนทัศน์ทั้งสองเข้าด้วยกัน ซึ่งจะทำให้องค์ประกอบของอาการเหนื่อยหน่ายเหลือเพียงแค่สององค์ประกอบ แต่อย่างไรก็ตาม ผลวิจัยจาก

การวิเคราะห์องค์ประกอบแบบยืนยัน (confirmatory factor analysis) สนับสนุนแบบจำลองชนิดสามองค์ประกอบของอาการเหนื่อยหน่าย (Gold, *et al.*, 1989 : 549; Lee and Ashforth, 1990 : 743)

สรุป

งานวิจัยเกี่ยวกับอาการเหนื่อยหน่ายเริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ.1974 แต่งานวิจัยที่ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ที่เป็นระบบเริ่มมีหลังปีค.ศ.1980 นิยามที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือคำนิยามของ Maslach และ Jackson (1981) ที่กล่าวว่าอาการเหนื่อยหน่ายคือ อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ อาการเหล่านี้พบมากในกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพที่ต้องให้บริการแก่สังคม เช่น บุคลากรทางการแพทย์ ครู และนักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น Maslach Burnout Inventory (MBI) เป็นแบบวัดที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด งานวิจัยในอดีตชี้ว่า มโนทัศน์ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซ้ำซ้อนกับมโนทัศน์อื่น เช่น ความเครียด และอาการซึมเศร้า แต่ซ้ำซ้อนกับความไม่พึงพอใจในการทำงานไม่มาก ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ ของอาการเหนื่อยหน่าย พบว่ามีการซ้ำซ้อนกับมโนทัศน์อื่นๆ ไม่มาก โดยสรุปแล้ว MBI เป็นแบบวัดที่มีความเที่ยงสูง ความตรงชนิดสู่เข้าหากันและความตรงขององค์ประกอบอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ควรมีการศึกษาความตรงของการจำแนกให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กิตติ แสงเทียนฉาย. 2531. "การศึกษาความท้อถอยของครูและสาเหตุในโรงเรียนมัธยมศึกษาของเขตการศึกษา 7". วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จินตนา ญาติบรรทุง. 2529. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสร้างสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร". วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เตือนใจ ขันติสิทธิ์.2535."ปัจจัยที่มีผลต่อความท้อถอยของวิทยาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาล เขตภาคเหนือ สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข" วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2525. "ความเหนื่อยหน่าย", **วารสารคณะพยาบาลศาสตร์.** 5 (กรกฎาคม-กันยายน), 45-46.

Burisch, M. 1993. "In Search of Theory : Some Ruminations on Nature and Etiology of Burnout", *in* Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T., eds. **Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research,** pp.175-193. Washington, DC : Taylor & Francis.

Burke, R.J. and Greenglass E.R. 1995a. "A Longitudinal Examination of the Cherniss Model of Psychological Burnout", **Social Sciences & Medicine.** 10, 1357-1363.

_____. 1995b. "A Longitudinal Study of Psychological Burnout in Teachers", **Human relations.** 48 : 2, 187-201.

Cherniss, C. 1980. **Professional Burnout in the Human Service Organizations.** New York : Praeger.

Cordes, C.L. and Dougherty, T.W. 1993. "A Review and an Integration of Research on Job Burnout", **Academy of Management Review.** 18 : 4, 621-256.

Firth, H., McIntee, J., McKeown, P., and Britton, P.G. 1986. "Burnout and Professional Depression : Related Concept?", **Journal of Advanced Nursing.** 11, 633-641.

Freudenberger, H. J. 1974. "Staff Burnout", **Journal of Social Issues.** 30, 159-165.

Freudenberger, H. J. and Richelson, G. 1980. **Burnout : The High Cost of High Achievement.** Garden City, NY: Doubleday.

Gold, Y., Bachelor, P., and Micheal, W.B. 1989. "The Dimensionalities of Modified form of MBI for University Students in Teaching Training Program", **Educational & Psychological Measurement.** 49, 549-261.

Golembiewski, R.T., and Munzenrider, R.F. 1988. **Phases of Burnout.** New York : Praeger.

Jackson, S.E., Schwab, R.L. and Schuler, R.S. 1986. "Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon", **Journal of Applied Psychology.** 71, 630-340.

Kahill, S. 1988. "Symptoms of Professional Burnout : A Review of the Empirical Evidence", **Canadian Psychology.** 29, 284-297.

Koeske, G.F., and Koeske, R.D. 1989. "Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory : A Critical and Reconceptualization", **Journal of Applied Behavioral Sciences.** 25, 131-144.

Landbergis, P.A. 1988. "Occupational Stress among Health Care Workers : A Test of Job Demands Model", **Journal of Organizational Behavior.** 9, 217-239.

Lazarus, R.S. and Folkman, S. 1984. **Stress, Appraisal and Coping.** New York : Springer-Verlag.

Lee, R.T., and Ashforth, B.E. 1990. "On the Meaning of Maslach's Three Dimension of Burnout", **Journal of Applied Psychology.** 75, 743-747.

_____. 1993a. "A Longitudinal Study of Burnout among Supervisors and Managers : Comparisons between Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski, *et al.* (1986) models", **Organizational Behavior and Human Decision Process.** 54, 369-398.

_____. 1993b. "A Further Examination of Managerial Burnout : Toward an Integrated Model", **Journal of Organizational Behavior.** 14, 3-20.

_____. 1996. "A Meta Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout", **Journal of Applied Psychology.** 81 : 2, 123-133.

Leiter, M.P. 1988. "Burnout as a Function of Communicating Patterns : A Study of a Multidisciplinary Mental Health Team", **Group and Organizational Studies.** 13, 111-128.

Leiter, M.P. 1989. "Conceptual Implication of Two Models of Burnout : A Response to Golembiewski", **Group and Organizational Studies.** 14, 15-22.

_____. 1991a. "Coping Patterns as Predictors of Burnout", **Journal of Organizational Behavior.** 12, 123-144.

_____. 1991b. "The Dream Denied : Professional Burnout and the Constraints of Service Organizations", **Canadian Psychology.** 32, 547-558.

_____. 1993. "Burnout as a Developmental Process : Consideration of Models" *in* Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T., eds. **Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research,** pp. 237-250. Washington, DC : Taylor & Francis.

Leiter, M.P. and Maslach, C. 1988. "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", **Journal of Organizational Behavior.** 9, 297-308.

Maslach, C. 1993. "Burnout : A Multidimensional Perspective", *in* Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T., eds. **Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research,** pp. 19-32. Washington, DC : Taylor & Francis.

Maslach, C. and Jackson, S.E. 1981. "The Measurement of Experienced Burnout", **Journal of Organizational Behavior.** 2, 99-113.

_____. 1986. **The Maslach Burnout Inventory Manual.** 2nd ed. Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S.E., and Leiter, M.P. 1996. **The Maslach Burnout Inventory Manual.** 3rd ed. Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. and Schaufeli W.B. 1993. "Historical and Conceptual Development of Burnout", *in* Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T., eds. **Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research,** pp. 1-16. Washington, DC : Taylor & Francis.

Meier, S.T. 1984. "The Construct Validity of Burnout", **Journal of Organizational Behavior.** 57, 211-219.

Perlman, B. and Hartman, A. E. 1982. "Burnout : Summary and Future Research", **Human relation.** 35, 283-305.

Pines, A., and Aronson, E. 1988. **Career burnout : Causes and Cures.** New York : Free Press.

Pines, A., Aronson, E., and Kafry, D. 1981. **Burnout : From Tedium to Personal Growth.** New York : Free Press.

Schaufeli, W.B., Enzmann, D., and Girault, N. 1993. "Measurement of Burnout : A Review", *in* Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T., eds. **Professional Burnout : Recent Development in Theory and Research,** pp. 199-212. Washington, DC : Taylor & Francis.

Shirom, A. 1989. "Burnout in Work Organizations", *in* Cooper, C.L. and Robertson, I. eds. **International Review of Industrial and Organizational Psychology,** pp. 25-48. Chichester : John Wiley and Sons.

Strand, L.M., Cipolle, R.J., and Morley, P.C. 1992. **Pharmaceutical Care : An Introduction.** Kalamazoo, MI : Upjohn Company.

Wade, D.C., Cooley, E. and Savicki, V. 1986. "A Longitudinal Study of Burnout", **Children & Youth Services Review.** 8, 161-173.