



บทความพิเศษวิชาการ

ความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล

คุณหญิง อุดมอิทธิพงศ์*, กฤตณีย์ แก้วยศ**, เกษรมาศ อยู่ถิรินทร์***

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ : เพื่อทบทวนวรรณกรรมในเรื่องความหมาย สาเหตุ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อาการแสดง ผลกระทบ การป้องกัน และการประเมินของความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล

วัสดุและวิธีการ : เป็นการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาลจากเอกสารวิชาการ วารสารที่เป็นต้นฉบับ วารสารออนไลน์ และคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ การศึกษาวิจัยนี้ผ่านเกณฑ์คัดเข้าต้องเป็นความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล จากงานวิจัยเชิงพรรณนาทั้งหมด 8 เรื่อง

ผล : ความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล คือ ปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานและเกิดการสะสมจนเรื้อรัง แสดงอาการร่วมกันทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ เป็นความอ่อนล้าเหนื่อยหน่ายเกิดมโนทัศน์แห่งตน งานและเพื่อนร่วมงานในทางลบ มีสาเหตุจากตนเองและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาระครอบครัว และสัมพันธภาพในครอบครัว ส่งผลกระทบทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียดและผลเสียต่อองค์กรในด้านภาพพจน์ และประสิทธิภาพในงานลดลง การป้องกันคือผู้บริหารการพยาบาลจะต้องทราบถึงวิธีการจัดการกับความเหนื่อยล้าในงานของพยาบาลในองค์กร และการป้องกันตัวเองจากความเหนื่อยล้าในงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงาน แบบวัดที่ใช้ในการประเมินความเหนื่อยล้าในการทำงานของของพยาบาล คือ The Maslach Burnout Inventory (MBI) สร้างขึ้นโดยเมสแลชและแจ็กสัน ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ แบ่งผลการประเมินเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ ด้านการลดความสัมพันธส่วนตัวบุคคล จำนวน 5 ข้อ และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ จำนวน 8 ข้อ

สรุป : ความเหนื่อยล้าในการทำงานของของพยาบาลมีสาเหตุจากตัวพยาบาลเอง และสภาพแวดล้อม และมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลากหลาย อย่างไรก็ตาม การป้องกันตนเองจากภาวะเหนื่อยล้า และการบริหารทางการพยาบาลที่เหมาะสม จะช่วยให้สามารถจัดการกับภาวะดังกล่าวได้

คำสำคัญ : พยาบาล ความเหนื่อยล้าในการทำงาน

* พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์

**นักวิชาการศึกษา สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

***นักจัดการงานทั่วไป สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา



BURNOUT SYNDROME AMONG NURSES

Dussadee Udomittipong, Krittanai Kaewyot**, Keyunmart Yootin****

Abstract

Objective : The purpose of this article is to review the meaning, causes, factors related to signs and symptoms, prevention, the effect and measurement of nurses burnout.

Material and Method : Literature review of articles related to nurse burnout from academic articles, original and online journals, and expert advice were performed. The inclusion criteria were nurse burnout in the 8 descriptive researches.

Results : The meaning of nurse burnout is a state of emotional, mental, and physical exhaustion caused by excessive and prolonged stress and may become hostile toward themselves and their co-workers and colleagues . Burnout has been resulted from oneself and work environment. Factors that associated with burnout were age, gender, marital status, length of experience in nursing, family burden and family relationships. Both individuals and organizations cause of burnout. Burnout can impact on individuals stressors, organizations image and also have a negative impact on an organization's performance. Burnout prevention is the responsibility of both individual nurses and administrative leaders to take the necessary steps to prevent nurse burnout. The measurement of burnout is the Maslach Burnout Inventory (MBI). The tool is a twenty-two-item questionnaire with three subscales: nine items for Emotional Exhaustion; five items for Depersonalisation; and eight items for Reduced Occupational Accomplishment.

Conclusion : The factors associated with nurse burnout can result from various factors. Primary causes of nurse burnout are individual characteristics and work environment. However, prevention of burnout in individual nurses and appropriate nursing administration will be able to handle this condition.

Keywords : nurses, burnout

*Registered Nurse, Songkhla Rajanakarindra Psychiatric Hospital

**Education officer, Somdet Chaopraya Institute of Psychiatry

***General Administration officer, Somdet Chaopraya Institute of Psychiatry

บทนำ

ความเหนื่อยล้าในการทำงานจัดได้ว่าเป็นกลุ่มของความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความรู้สึกลดความเป็นบุคคลและการลดความสำเร็จส่วนบุคคล^{1,2} รวมทั้งมีผลทำให้สุขภาพร่างกายและจิตใจเสื่อมโทรมลง โกรธง่าย อารมณ์ฉุนเฉียวแยกตัว ทำให้ชีวิตไม่มีความสุขทั้งที่ทำงานและที่บ้าน เกิดปัญหาเกี่ยวกับบุคคลรอบข้างและผู้ร่วมงาน³ ทั้งหมดนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่ต้องให้บริการแก่บุคคลอื่นโดยเฉพาะงานที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ^{3,4} ซึ่งจะเห็นได้ว่าความเครียด ความเหนื่อยล้าหากเกิดขึ้นกับกลุ่มบุคคลใด ย่อมส่งผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล หน่วยงาน และผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องบุคคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นๆ⁴

งานการพยาบาลเป็นวิชาชีพบริการ (Service Oriented Professional) มีคุณลักษณะของวิชาชีพคือความเป็นผู้ที่มีจริยธรรมสูง มีความเสียสละ อดทน เมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจเพื่อนมนุษย์ปรารถนาที่จะช่วยเหลือให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ไม่แสดงอารมณ์ต่อผู้มารับบริการเมื่อไม่พอใจ เป็นต้น⁵ ในขณะที่การทำงานที่ต้องเผชิญกับความเครียด สถานการณ์ความกดดันอันไม่พึงประสงค์ของความเจ็บป่วย ผู้ที่เสี่ยงต่อความตาย ความทุกข์ทรมาน และผู้เรี่ยรังทุกสิ่งทุกอย่างจากพยาบาล⁶

ในความแตกต่างกันของพื้นฐานจิตใจและอารมณ์ของผู้รับบริการ นอกจากนี้นางพยาบาลที่ปฏิบัติเป็นงานที่สำคัญงานหนึ่งของโรงพยาบาลที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตมนุษย์ มีหน้าที่ให้บริการพยาบาลแก่ประชาชนอย่าง

ใกล้ชิดตลอดเวลา 24 ชั่วโมง มีการปฏิบัติงานหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันของเวรเช้า เวรบ่ายและเวรคึกตลอด 365 วัน⁷ พยาบาลก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของทีมสุขภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบหลักที่ใช้ความรู้และทักษะของศาสตร์ทางการพยาบาลทำงานร่วมและประสานงานกับกลุ่มวิชาชีพอื่น เช่น แพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ โภชนาการ และทีมงานที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาสุขภาพ งานคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม⁸ หากสภาพแวดล้อมหรือมีปัจจัยที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลในองค์กรให้ได้ดำเนินไปตามเป้าหมาย ก็จะก่อให้เกิดความเครียดและความไม่พึงพอใจ ซึ่งหากไม่สามารถแก้ไขหรือทำให้บรรเทาลงได้ ในที่สุดก็ตามมาด้วยความเหนื่อยล้าในการทำงาน⁹

ดังนั้นการทบทวนวรรณกรรม ความหมายของความเหนื่อยล้า สาเหตุของความเหนื่อยล้า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า อาการที่แสดงของความเหนื่อยล้า ผลกระทบของความเหนื่อยล้า การป้องกันความเหนื่อยล้าในการทำงานของบุคลากรพยาบาล และแบบวัดความเหนื่อยล้า จะเป็นประโยชน์สำหรับองค์กร และพยาบาลที่ปฏิบัติงานได้เข้าใจตนเอง มีแนวทางในการดูแลและป้องกันความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์และวิธีการ

การศึกษานี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล ที่ได้จากการสืบค้น

วรรณกรรมในระหว่างปี ค.ศ. 1974 - 2015 โดยศึกษาจากเอกสารวิชาการ วารสารที่เป็นต้นฉบับ วารสารออนไลน์ และคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้คำสืบค้น คือ ความเหนื่อยล้าของพยาบาล, Nurse burnout, ความหมาย สาเหตุ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ผลกระทบ การป้องกันของความเหนื่อยล้า, แบบวัดที่ใช้ในการประเมินความเหนื่อยล้าในการทำงานของของพยาบาล, The Maslach Burnout Inventory การศึกษาวิจัยนี้ผ่านเกณฑ์คัดเข้าต้องเป็นความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล จากงานวิจัยเชิงพรรณนาในประเทศ 4 เรื่อง และ ต่างประเทศ 4 เรื่อง รวมทั้งหมด 8 เรื่อง

ความหมายของความเหนื่อยล้า

Freudenberger¹¹ ให้ความหมายของความเหนื่อยล้าในการทำงานว่า เป็นการใช้ทรัพยากรทางด้านร่างกายและจิตใจของตนจนหมดสิ้น การที่ตนเองสิ้นเรี่ยวแรงเนื่องจากคืนรนามากเกินไป เพื่อให้บรรลุถึงสิ่งที่ตนเองหรือค่านิยมของสังคมตั้งความหวังไว้ เป็นผู้ที่ตกอยู่ในภาวะของความเหนื่อยหน่ายหรือผิดหวัง ซึ่งเกิดจากการอุทิศตัวให้แก่วิถีทาง วิถีชีวิต หรือความสัมพันธ์ที่ไม่ได้รับผลรางวัลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังไว้

Maslach¹ ให้ความหมายความเหนื่อยล้า คือ ตัวชี้วัดความคลาดเคลื่อนระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่จะต้องทำ เป็นตัวแสดงถึงความกดดันทางคุณค่าความภาคภูมิใจ ขวัญ กำลังใจ และจิตวิญญาณในตัวบุคคล ความเหนื่อยล้าเป็นเสมือนโรคร้ายค่อยๆแพร่ขยายออกไปทีละน้อยและต่อเนื่องกันตลอดเวลา บุคคลที่อยู่ในภาวะ

ความเหนื่อยหน่าย จะรู้สึกถึงขวัญและกำลังใจที่ลดลงและยากที่จะแก้ไขให้เหมือนเดิม ลักษณะที่จะเกิดขึ้นถ้าบุคคลกำลังเผชิญอยู่กับความเหนื่อยล้า มีอยู่ 3 อย่างด้วยกัน ได้แก่

1. หหมดเรี่ยวแรง
2. ชอบเยาะเย้ยถากถางผู้อื่น และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน
3. รู้สึกถึงความไม่มีประสิทธิภาพในงานเพิ่มขึ้น

อินทรี ปัทมินทร¹³ กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน คืออาการเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าทั้งกายและใจ ไม่อยากทำงานเดิมที่ทำอยู่อีกต่อไป แม้ก่อนหน้านั้นจะเคยทำได้ดี เคยทุ่มเทให้อย่างเต็มที่ก็ตาม แต่มาถึงตอนนี้กลับรู้สึกท้อแท้ รู้สึกว่าสิ่งที่ทำมาทั้งหมดนั้นไม่เห็นผล หรือไม่เป็นไปอย่างที่คาดหวัง จึงเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำอีกต่อไป และรู้สึกว่าตัวเอง มีอารมณ์แปรปรวน หงุดหงิด โมโหง่าย ก้าวร้าวอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน ทำให้ชีวิตไม่มีความสุขทั้งที่ทำงานและที่บ้านด้วย ภาวะหมดไฟในการทำงาน เกิดขึ้นเพราะมีความเครียดในการทำงานมากเกินไป อาจเป็นเพราะทำงานหนักเกินไป ทุ่มเทให้กับงานมากเกินไป หรือคาดหวังกับผลงานมากเกินไป หรือมีปัญหาที่ทำให้การทำงานติดขัดซึ่งเป็นสิ่งที่เราแก้ไขและควบคุมไม่ได้ จึงรู้สึกว่าตัวเองล้มเหลว พลาดโกรธตัวเอง โกรธผู้ร่วมงาน โกรธที่ตัวเองไม่ได้รับความเป็นธรรม และรู้สึกว่าไม่สามารถที่จะทำงานอย่างเดิมต่อไปได้อีกแล้ว

วิไล เสรีสิทธิพิทักษ์¹² กล่าวว่า ภาวะหมดไฟเป็นอาการทางจิตวิทยาของบุคคลที่

ตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานและสะสมจนเรื้อรัง มักเกิดในกลุ่มบุคคลที่ทำงานด้านบริการทางสังคมหรือบริการด้านสุขภาพ ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและเผชิญกับภาระงานที่ล้นมือ ภาวะหมดไฟส่งผลกระทบต่อบุคคลก่อให้เกิดอาการทางกายและจิตใจ และส่งผลกระทบต่อองค์กรทำให้เพิ่มอัตราการขาดงาน คุณภาพงานเสื่อมถอยค้ำค่าลงและอยากลาออกจากงาน ยิ่งไปกว่านั้นภาวะนี้สามารถส่งผ่านหรือติดต่อจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งได้

จากความหมายของความเหนื่อยล้าในการทำงานพบว่านักวิชาการบางท่านใช้คำว่าภาวะหมดไฟ ความเหนื่อยหน่าย และสรุปได้ว่าทุกคำมีความหมายคล้ายคลึงกัน คือความเหนื่อยล้าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน แสดงอาการร่วมกันทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ โดยแสดงออกเป็นความอ่อนล้า เหนื่อยหน่ายสูญเสียการควบคุมตนเอง ขาดความผูกพันกับงานที่ทำอยู่ ขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวและการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้มีมโนทัศน์แห่งตนในทางลบและมีทัศนคติทางลบต่องานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนำไปสู่การถอยหนีจากองค์กร โดยผู้ที่เกิดอาการนี้จะลดความผูกพันในงานลง และรีบถอนออกจากงาน เช่น เชื้อยชาและขาดงานเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานและคุณภาพงานลดลง เป็นต้น¹³

สาเหตุของความเหนื่อยล้า

มีได้หลายแนวคิด ในที่นี้ Maslach and Jackson¹ แบ่งสาเหตุของความเหนื่อยล้าเป็น 2 ประการคือ

1. เกิดจากตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

1.1 เป็นความเหนื่อยล้าที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งสองเพศคือ เพศชายและเพศหญิง ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะงาน และลักษณะของแต่ละบุคคล มีผลทำให้เกิดความท้อแท้ในอารมณ์และลดความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

1.2 อายุเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคล ทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากพบประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักใช้ชีวิต มองชีวิตได้กว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า

1.3 ประสบการณ์ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์กับการเกิดความเหนื่อยล้า ผู้มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ประกอบกับอายุน้อย มีความแปลกใหม่จากสถานที่ทำงานและระบบการทำงานทำให้เกิดความเหนื่อยล้าได้มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์สูงขึ้นไปเพราะสามารถปรับตัวต่อความตึงเครียดจากการทำงานได้

1.4 บุคลิกภาพเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยล้าได้ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า ได้แก่ เป็นคนอ่อนแอ ต้องคอยพึ่งพาบุคคลอื่นเสมอ เช่น กลัว วิตกกังวล

ในงานที่ย่างยากลำบาก ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลข้างเคียง ขาดศักยภาพของตนเอง และมักทำงานตามคำสั่งอยู่เสมอ คนที่ไม่อดทน ไม่สามารถอดทนต่อความเครียด มักเป็นคนคือร้อน ไม่ปฏิบัติตามตามกฎระเบียบ มักเกิดความคับข้องใจต่ออุปสรรคในการทำงาน บุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จิตใจไม่มั่นคง ชอบความสะดักสะบายน ชอบทำงานตามสถานการณ์ ชอบแก้ปัญหาลเฉพาะหน้า รู้สึกเป็นความยุ่งยากที่จะทำงานให้บรรลุความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ

2. เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กรที่ก่อให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าพอจะแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ

2.2 สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

2.3 การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

2.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน

2.5 ระบบบริหาร

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า

จากการ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในงานสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 อายุ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับวุฒิภาวะและประสิทธิภาพการทำงาน บุคคลที่มีอายุมากจะเกิดความเหนื่อยล้าในงานน้อยกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยและ

ความเหนื่อยล้าในงานจะลดต่ำลงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น โดยให้เหตุผลว่าบุคคลที่มีอายุมากจะมีวุฒิภาวะที่มั่นคง และบุคคลนั้นมีประสบการณ์การทำงานในองค์กรนานกว่าย่อมมีมุมมองของชีวิตกว้างไกลมากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเกิดความเหนื่อยล้าในงานได้น้อยกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย¹ สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมผู้ทำการศึกษาตัวแปรด้านอายุกับความเหนื่อยล้าในงาน¹⁴⁻¹⁷ พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อยจะมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยล้าในงานได้สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมาก พยาบาลที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยล้าในงานมากกว่าพยาบาลที่มีอายุมากโดยมีความเหนื่อยล้าในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเนื่องจากพยาบาลที่มีอายุน้อยยังไม่สามารถปรับตัวต่อสภาพที่เป็นจริงในการทำงานและยังมีความคลุมเครือต่อบทบาทของตนเองเมื่อต้องเปลี่ยนสถานภาพจากนักศึกษามาเป็นผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในงาน บุคลิกภาพ และความเหนื่อยล้าของพยาบาลวิชาชีพและนักศึกษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปในประเทศสเปน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เป็นปัจจัยทำนายที่ความเหนื่อยล้าของพยาบาลวิชาชีพได้มากที่สุด โดยพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีจะมีความเหนื่อยล้าสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี ส่วนการศึกษาในโรงพยาบาลรามธิบดีที่ศึกษาความเหนื่อยล้าในงานของพยาบาลประจำการ ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลประจำการที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี

จะมีความเหนื่อยล้าในงานแต่ละด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี

1.2 เพศ¹ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยล้าในงานได้เหมือนกัน แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะอาชีพ จากการทบทวนวรรณกรรมผู้ทำการศึกษาดัวแปรด้านเพศ^{15,18} พบว่าพยาบาลเพศชายมีความเหนื่อยล้าในงานสูงกว่าเพศหญิงในด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และพบว่าเพศชายมีความเหนื่อยล้าในงานด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นสูงกว่าเพศหญิงเช่นเดียวกัน

1.3 สถานภาพสมรส โดยบุคคลที่เป็นโสดจะมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยล้าในงานได้สูงกว่าบุคคลที่สมรส ซึ่งพบว่ามี ความเหนื่อยล้าในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เนื่องจากบุคคลที่สมรสมักเป็นบุคคลที่มีความมั่นคงทางด้านจิตใจ รอบคอบ มีความสุขุม และได้ผ่านประสบการณ์ในการจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆภายในครอบครัวและความขัดแย้งทางอารมณ์ของตนรวมทั้งยังได้รับความรักและการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัวเมื่อบุคคลมีปัญหาจากการทำงาน นอกจากนี้ยังมีมุมมองในการทำงานที่แตกต่างจากบุคคลโสด กล่าวคือบุคคลสมรสจะให้ความสนใจด้านผลประโยชน์ที่มาจากเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรรวมทั้งความมั่นคงในงานมากกว่าที่จะทุ่มเทร่างกายและจิตใจในการทำงานเหมือนเช่นบุคคลโสด¹ จากการทบทวนวรรณกรรมผู้ทำการศึกษาดัวแปรด้านสถานภาพสมรส^{17,19} พบว่าพยาบาลประจำการ

ที่สมรสมีระดับความเหนื่อยล้าในงานต่ำกว่าพยาบาลประจำการที่เป็นโสดเนื่องจากได้รับแรงสนับสนุนทางครอบครัวจากคู่สมรส มีที่ปรึกษาเมื่อมีความคับข้องใจในการทำงานและมีสัมพันธภาพที่ดีภายในครอบครัว ทำให้ลดความตึงเครียดจากการทำงานได้ และพบว่าเพศชายที่เป็นโสดจะมีระดับความเหนื่อยล้าในงานสูงกว่าเพศชายที่สมรสแล้ว และบุคคลที่เป็นโสดจะมีระดับความเหนื่อยล้าในงานสูงกว่าบุคคลที่หย่าร้าง

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงประสพการณ์การทำงานและสัมพันธ์กับอายุของบุคคล¹ พบว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-5 ปีแรกมักเกิดความเหนื่อยล้าในงานได้มากกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานนานกว่า เนื่องจากบุคคลมีอายุน้อยมักขาดประสพการณ์ในการทำงาน และมีการลาออกจากวิชาชีพได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่าที่สามารถปรับตัวต่อความเครียดในการทำงานได้ จากการทบทวนวรรณกรรมผู้ทำการศึกษาดัวแปรด้านระยะเวลาการทำงาน^{14,17} พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยจะมีความเหนื่อยล้าในงานได้สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า และ พบว่าพยาบาลประจำการที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี และ 16 - 20 ปี มีความเหนื่อยล้าในงานแต่ละด้านต่ำกว่าพยาบาลประจำการที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-5 ปีและ 6-10 ปี เนื่องจากพยาบาลประจำการที่มีระยะเวลาการทำงานเพิ่มขึ้นจะมีอายุมากขึ้น ทำให้มีวุฒิภาวะสูงขึ้น

สามารถจัดการกับความเครียดและปรับตัวให้เข้ากับระบบงานรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งแตกต่างกับพยาบาลประจำการที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่ามักมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความคาดหวังในวิชาชีพสูง ในเมื่อสภาพการทำงานที่เป็นจริงไม่เป็นตามที่คาดหวังไว้จึงเกิดความเหนื่อยล้าในงานได้มากกว่า

1.5 ภาวะครอบครัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอันเกิดจากความเครียดส่วนบุคคลหากไม่ได้รับการแก้ไขจะส่งผลไปสู่ความเหนื่อยล้าของการทำงาน เนื่องจากการที่ต้องรับผิดชอบครอบครัวทั้งในด้านการดูแลและการเลี้ยงดูบุตร การให้เวลากับครอบครัว หรือการดูแลบิดา-มารดาที่สูงอายุ

1.6 สัมพันธภาพในครอบครัว ครอบครัวเป็นแหล่งที่ให้ความอบอุ่น ให้ภูมิคุ้มกันในการแก้ปัญหา หากสถาบันครอบครัวเข้มแข็งและสมาชิกในครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศความเป็นมิตร ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ในทางตรงกันข้ามหากครอบครัวอ่อนแอ สมาชิกในครอบครัวขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน บุคคลก็จะขาดแรงสนับสนุนจากครอบครัว ขาดที่ปรึกษา ขาดผู้ให้ความช่วยเหลือซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดนำไปสู่ความเหนื่อยล้า

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องานและผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน หุ่นเทกำลังใจ กำลังความคิด และกำลังกาย ทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการ

ทำงาน การทำงานจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันก็อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความกดดันความขัดแย้ง และความเหนื่อยล้าในการทำงานได้เช่นกัน อธิบายได้ ดังนี้

2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกร (Interpersonal Relationship) มีความสำคัญต่อการเกิดความเหนื่อยล้าอย่างมาก นั่นคือพยาบาลต้องเผชิญความเครียด ความไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติกรพยาบาล เนื่องจากลักษณะงานต้องติดต่อขอความร่วมมือจากบุคลากรต่างๆ เป็นต้นว่า เกิดความขัดแย้งกับแพทย์ ทีมสุขภาพ รวมทั้งขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างพยาบาลด้วยกันเอง ในขณะที่งานบริการพยาบาลต้องมีสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ ต้องใช้ความรู้และทักษะส่วนบุคคลในการให้บริการอย่างมีเป้าหมาย มีสัมพันธภาพที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าสัมพันธภาพเป็นไปทางลบกลับจะเป็นการเพิ่มความกดดันให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นจึงเกิดเป็นความเบื่อหน่าย และเหนื่อยล้าตามมาในที่สุด

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องเผชิญความกดดัน ความคับข้องใจจากการปฏิบัติการพยาบาล ในสภาพผู้ป่วยที่กำลังประสบความเป็นความตาย หรือภาวะวิกฤติอยู่เสมอ ต้องการตัดสินใจเร่งด่วน สถานการณ์ในที่ทำงานที่ต้องสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัย ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานติดต่อกันเกินไป ต้องอยู่เวรวันหยุดหรือรอการขึ้นปฏิบัติงาน (On Call) ลักษณะงานที่ขาดการใช้ทักษะหรือ

ได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ หรือไม่ตรงความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ยังทำให้เกิดเป็นความเบื่อหน่ายและเหนื่อยล้าเช่นกัน

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านระบบบริหาร ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าได้ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยล้าในพยาบาลคือ ขาดการสนับสนุนให้พยาบาลมีโอกาสดำเนินการในการทำงาน ไม่ให้อำนาจการตัดสินใจในการทำงาน และนโยบายของหน่วยงานไม่ชัดเจน ซึ่งสุดท้ายแล้วก็จะนำไปสู่ความเหนื่อยล้าในการทำงาน

อาการที่แสดงของความเหนื่อยล้า

ความเหนื่อยล้าเป็นกลุ่มอาการที่ปรากฏได้ทั้งร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม²⁰ ซึ่งสืบเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน Schultz²¹ กล่าวว่า ความเหนื่อยล้าเป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากผลของความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ส่งผลให้การสร้างสรรค์ ความสนใจและพลังในการทำงานลดลง มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ เฉื่อยชา เก็บกด หงุดหงิดและเบื่อหน่าย จับผิดในทุกด้าน รวมทั้งจับผิดเพื่อนร่วมงาน และไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

Muldary ได้แบ่งอาการของความเหนื่อยล้าออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ทางด้านร่างกาย บุคคลที่มีความเหนื่อยล้าจะแสดงอาการเหนื่อยล้าทางร่างกาย

นอนหลับยาก หรือไม่อยากลุกจากที่นอน มีกลุ่มอาการของโรคภัยไข้เจ็บที่ปรากฏทางร่างกาย ซึ่งเกิดจากความเครียด เช่น คลื่นไส้ โรคที่เกี่ยวกับทางเดินอาหาร ปวดศีรษะแบบไมเกรน ภูมิคุ้มกันต่ำลง เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ร่างกายอ่อนเพลีย หายใจติดขัด ติดเชื้อง่าย น้ำหนักลดหรือเพิ่มผิดปกติ มีนิสัยการรับประทานอาหารที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

2. ทางด้านจิตใจ

2.1 ด้านความรู้สึก มีความรู้สึกโกรธ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า รู้สึกกลัว เกิดความรู้สึกผิดในใจ หมดหวัง ไม่กล้า เฉื่อยชา วิตกกังวล เกิดความลังเล หงุดหงิด ไม่พอใจ และมองผู้อื่นในแง่ร้าย ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นน้อยลง มีความคิดสับสน

2.2 ด้านทัศนคติ เกิดความรู้สึกทางลบต่อตนเองและต่องาน มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่น รู้สึกว่าผู้อื่นเห็นแก่ตัว ชอบเยาะเย้ยถากถางผู้อื่น และมีความคิดที่จะลาออกจากงาน

2.3 ด้านอื่น ๆ เช่น ขาดความสนใจผู้อื่น ไม่มีสมาธิ ขอมรับสิ่งต่าง ๆ ได้ยาก มีศีลธรรมต่ำ อารมณ์เสีย รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง

3. ด้านพฤติกรรม พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่าย สามารถสังเกตได้จากการเห็นคุณค่าของความเป็นบุคคลลดลง (Dehumanization) ขาดคุณธรรม จับผิดและตำหนิผู้อื่น ป้องกันตนเองอยู่ตลอดเวลา แยกตนเองออกจากสังคม หลีกเลียงงาน เร่งเวลาในการทำงาน จะใช้เวลาในการพักนาน ขาดงาน

บ่อยและมักจะตัดสินใจผิดพลาดประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในบางกรณีอาจจะมีพฤติกรรมเหมือนบุคคลที่ทำงานหนัก หรือที่เรียกกันว่า “บ้างาน” จนทำให้เกิดความขัดแย้งกับครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมอื่นๆ ที่เห็นได้คือ หันไปพึ่งสิ่งเสพติดและแอลกอฮอล์ ชอบเลี้ยงงาน และบ่นผู้อื่นในเรื่องงานอยู่บ่อย ๆ จะละเลยผู้มารับบริการ บริการไม่ดี และไม่สบตากับผู้รับบริการ เชื่องช้าในการทำงาน สับสนหรือมากขึ้น ทำงานประสานกับผู้อื่นลดลง เมื่อเกิดความเหนื่อยล้ามากเข้าอาจจะทำให้หนึ่งงาน เปลี่ยนงานหรือออกจากงาน แต่บางคนอาจจะโยกย้ายตำแหน่งไปยังแผนกอื่น หรือกลายเป็นคนเลื่อนลอย ชอบผีนกลางวัน หรือปล่อยเวลาให้ผ่านไปเท่านั้น

ผลกระทบของความเหนื่อยล้า

ความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มก็จะเกิดผลเสียทั้งต่อตัวบุคคล และผลเสียต่อหน่วยงานดังนี้

1. ผลเสียต่อบุคคล ทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด และหงุดหงิดอันเนื่องจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ผู้ที่ทำงานด้านการรักษาพยาบาลอาจไม่พยายามในการรักษา และอาจดูแลผู้ป่วยลดลง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความผูกพันในการทำงานน้อยลง บุคคลจะมีส่วนร่วมในงานน้อยลง ศีลธรรมก็ลดน้อยลง นอกจากนี้แล้วไม่เกิดความคิดที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่คิดจะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ขาดความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น เกิดการหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่รู้จักวิธีการสื่อสาร

กับบุคคลอื่น เลี่ยงงาน แยกทำงานตามลำพัง ซึ่งจะทำให้การทำงานไม่เป็นที่พอใจของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา บุคคลที่มีความเหนื่อยล้าเกิดขึ้นนั้นจะหัน ไปใช้บุหรี่ยาเสพติดหรือยาเสพติด ซึ่งเป็นผลเสียแก่สุขภาพและอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้²⁰ ความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นจากที่ทำงาน จะมีผลตามมาต่อสัมพันธ์ภาพภายในครอบครัว เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มักพกพาเอาความเครียดจากที่ทำงานกลับมาที่บ้าน และใช้บุคคลในครอบครัวเป็นที่ระบายอารมณ์หมกมุ่นกับการทำงานจนละเลยหน้าที่ทางบ้านไม่รับฟังปัญหาของครอบครัว แยกตัวอยู่อย่างเงียบๆ มากกว่าให้เวลากับครอบครัว และเกิดความขัดแย้งกับครอบครัวตามมาได้¹

2. ผลเสียต่อองค์กร ระบบการบริหารของหน่วยงานและลักษณะงานมีส่วนสำคัญเพราะทำให้เกิดความคับข้องใจในการทำงาน มีความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้ามีทัศนคติทางลบต่องาน¹² มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย แสดงอาการโกรธต่อผู้มารับบริการ ลดการประสานการทำงาน หลีกเลี้ยงเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง²⁸ เมื่อพนักงานเกิดความเหนื่อยล้าก็ทำให้เกิดการลาออก ต้องรับพนักงานใหม่เข้ามาแทน ทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคคล นอกจากนั้นแล้วยังต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านการโฆษณา การสรรหา การคัดเลือก การว่าจ้าง และกระบวนการต่างๆตลอดจนการฝึกอบรม²⁰ ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึงความเหนื่อยล้าของพนักงานที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลเสียต่อองค์กรตลอดจนภาพพจน์ขององค์กรที่ปรากฏ

อยู่ในสังคม

การป้องกันความเหนื่อยล้าจากการทำงานของ พยาบาล สรุปได้เป็น 2 ประเด็น

1. บทบาทของผู้บริหารทางการพยาบาลในการจัดการกับความเหนื่อยล้าในงานของพยาบาล ความเหนื่อยล้าในงานเมื่อเกิดขึ้นแล้วมีผลกระทบตามมาอย่างมากต่อบุคคลที่มีความเหนื่อยล้า ส่งผลต่อผู้รับบริการ องค์กรและวิชาชีพการพยาบาล จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องทราบถึงวิธีการจัดการกับความเหนื่อยล้าในงานที่เกิดขึ้นกับพยาบาลในองค์กร Seuntjens³ ได้เสนอกลยุทธ์ในการจัดการความเหนื่อยล้าจากการทำงานของพยาบาลสำหรับผู้บริหารการพยาบาล ดังต่อไปนี้

1.1 ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องสนับสนุนให้พยาบาลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย รวมทั้งวิธีการทำงานต่างๆ ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้บริหารองค์กรและพยาบาล

1.2 เป็นผู้ที่ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านการพัฒนาพยาบาลในองค์กร โดยให้คำแนะนำชี้แนะในด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการบริหารจัดการตนเอง

1.3 มีรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางระหว่างผู้บริหารการพยาบาลและพยาบาล รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอในการให้พยาบาลได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

1.4 ผู้บริหารสามารถจัดการงานการพยาบาลอย่างเป็นระบบ มีการจัดสรรงานการพยาบาลที่มีความซับซ้อนออกเป็นงานย่อย และดำเนินการต่องานนั้นๆ อย่างมีขั้นตอน ทั้งนี้เพื่อลดความกดดันและความคับข้องใจจากการทำงานของพยาบาล

2. บทบาทของพยาบาลในการป้องกันความเหนื่อยล้า พยาบาลสามารถเกิดความเหนื่อยล้าในงานได้ง่าย เนื่องจากลักษณะงานที่รับผิดชอบที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมในงานที่มีส่วนส่งเสริมให้เกิดความเหนื่อยล้าในงานมากขึ้น ดังนั้นจึงจำเป็นที่พยาบาลต้องมีความสนใจและรับทราบถึงวิธีการป้องกันความเหนื่อยล้าในงานเพื่อลดผลกระทบที่จะตามมา สรุปคำแนะนำไว้ดังนี้

2.1 การบริหารจัดการตนเอง พยาบาลจะต้องมีความตระหนักในตนเองด้วยการเรียนรู้และยอมรับกับสิ่งที่ตนเองกระทำอยู่ว่าสามารถทำให้เกิดอาการของความเหนื่อยล้าในงานได้ตลอดเวลา การเรียนรู้และการยอมรับจะเป็นผลช่วยให้ความเครียดลดลงได้ รวมทั้งการดูแลเอาใจใส่ตนเองทั้งในเรื่องการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ พักผ่อนอย่างเพียงพอ ออกกำลังกายสม่ำเสมอ ให้เวลากับตนเอง ให้ความสนใจและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีการพัฒนาทักษะการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา⁴

2.2 การสร้างและใช้ประโยชน์จากระบบสนับสนุน McConnell²⁴ ได้กล่าวถึงระบบสนับสนุนหมายถึงเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกัน ซึ่งไม่ใช่บุคคลในครอบครัวหรือเพื่อนทั่วๆ ไป เนื่องจากเมื่อบุคคลต้องการพูดคุย

หรือระบายความรู้สึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดังนั้นระบบสนับสนุนจากเพื่อนร่วมวิชาชีพเดียวกันจึงสามารถรับรู้และเข้าใจในเรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงาน ได้ดีกว่า และพบว่าระบบสนับสนุนจากเพื่อน นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานของพยาบาลที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน

2.3 มีความตระหนักในความสำคัญและความเสี่ยงของปัญหา พร้อมทั้งสำรวจความรู้สึกของตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องความเหนื่อยล้า ความเครียด และเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นไม่ควรปล่อยให้สะสมจนเรื้อรัง รวมทั้งเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม¹⁷

การประเมินความเหนื่อยล้า

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การประเมินความเหนื่อยล้า ขึ้นอยู่กับแนวคิดของผู้ทำการศึกษา ในที่นี้พบว่าแบบวัดความเหนื่อยล้า The Maslach Burnout Inventory (MBI) สร้างขึ้นโดยแมสแลชและแจ๊คสัน²⁵ เป็นแบบวัดภาวะความเหนื่อยล้าที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ทำงานให้บริการทางสุขภาพ กลุ่มวิชาชีพที่ให้บริการแก่สังคม ซึ่งมีความสอดคล้องกับลักษณะงานการพยาบาล มีความน่าเชื่อถือง่ายต่อการนำไปใช้ ได้รับการแปลเป็นหลายภาษาทั่วโลก²⁶ และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางมากที่สุด²⁷ แบบวัดความเหนื่อยล้าฉบับนี้ ประกอบไปด้วยคำถาม 22 ข้อ มีลักษณะและเกณฑ์การให้คะแนน เป็นแบบมาตราส่วนในรูปแบบความถี่และความแรง ประมาณค่า 7 ระดับ คือ วัดระดับความรู้สึกตั้งแต่ไม่เคยเลย

(0 คะแนน) จนถึงมีทุกวัน คิดคะแนนความเหนื่อยล้า เป็นคะแนนระดับต่ำ ปานกลาง สูง และแบ่งผลการประเมินครอบคลุมกลุ่มอาการ 3 ด้าน คือ

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกด้านลบ มีเจตคติในแง่ร้ายต่อผู้อื่น มีความรู้สึกว่าเบื่อหน่ายอ่อนล้า สิ้นหวังท้อแท้ เครียด คับข้องใจในการประกอบการทำงาน หหมดความอดทน ไม่สามารถจะทำงานต่อไปได้ ไม่มีพลังใจเหลือจนสามารถให้ผู้อื่นได้ จำนวน 9 ข้อ

2. ด้านการลดความเป็นบุคคล (depersonalization) หมายถึง มองเห็นคุณค่าของความเป็นบุคคลของผู้อื่นลดลง ขาดความเห็นใจ ไม่สนใจในการให้บริการรู้สึกว่าผู้อื่นตำหนิตนเอง มีความรู้สึกทางลบหรือไม่เข้าใจผู้ป่วยขาดความเชื่อมโยงกับผู้อื่น ดูแลผู้ป่วยเหมือนไม่มีชีวิตจิตใจ จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced occupational accomplishment) หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองไร้ความสามารถ ไม่มีประสิทธิภาพ ประเมินตนเองในทางไม่ดีไม่สามารถจัดการงานหรือดูแลผู้ป่วยได้ จำนวน 8 ข้อ

สรุป

ความเหนื่อยล้าในการทำงานของพยาบาล เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด แสดงอาการร่วมกันทั้งร่างกายจิตใจ และอารมณ์ โดยแสดงออกเป็นความอ่อนล้า เหนื่อยหน่ายสูญเสียการควบคุมตนเอง ขาดความผูกพันในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่การ

ถอยหนีจากองค์กร โดยผู้ที่เกิดอาการนี้จะลดความผูกพันในงานลง ดังนั้น การจัดการป้องกันที่เหมาะสมจึงเป็นความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างตัวพยาบาลที่จะต้องมีการศึกษาแนวทางการบรรเทาหรือแก้ไขอาการเหนื่อยล้าให้ลดลง และการบริหารพยาบาลที่จะเปิดโอกาสในการแก้ปัญหาาร่วมกันในหน่วยงานให้กับพยาบาลผู้ร่วมงานทุกคน

เอกสารอ้างอิง

1. Maslach C, Jackson SE. Burnout in Health Profession: A Social Psychological Analysis. In Sanders G.S. and Suls J.M. (Eds.), Social Psychology of Health and Illness. San Francisco, CA.: L. Erlbaum Associates; 1982.
2. อินทรา ปัทมินทร. ภาวะหมดไฟในการทำงาน. [online]. Available from : <http://www.love4home.com> [20 Jan 2015].
3. Youngsri C. Perception of Working Environment, Burnout and Turnover Intentions of Employees; Industrial and Organizational Psychology King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok; 2006.
4. อัจฉรา จงเจริญก่าโชค, พรพิมล มาศนรากรณ์, นฤมล กิจงานนท์. ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤติ. Rama Nursing Journal 2009; 86-96.
5. ทศนา บุญทอง. พยาบาลกับการพัฒนานุคลิกภาพ. ในเอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช; 2543.
6. ทรงสุข หงส์พิพัฒน์, เบญจา เตากล้า, รัตนา จารวรรโณ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ สังกัดกรุงเทพมหานคร; 2539.
7. มาลี สนธิเกษตรตริน. การจัดการระบบการปฏิบัติงานพยาบาล. ในเอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช; 2543.
8. บุญนาค ศตะกฤษ, เรณู โรจนะสิริ, สมกิต รักษาสัตย์. การประสานงานทางการพยาบาล. ในเอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช; 2543.
9. Ridder H, Ridder JE, Hartley CL. Nursing in today's world, challengers, issues, and trend. 4th ed. Philadelphia: J. B. Lippincott; 1992.
10. บุญธิดา เทือกสุบรรณ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2550.
11. Freudenberger HJ. Staff Burn-Out. J Soc Issues 1974; 30: 159-165.
12. วิไล เสรีสิทธิพิทักษ์. ภาวะหมดไฟ, แบบทดสอบภาวะหมดไฟ, การป้องกันและแก้ไขภาวะหมดไฟ. วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา 2550; 1,2: 121-130 .
13. บุญเอื้อ โจว. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษากรณีวิทยาลัยแพทยศาสตร์ กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. [ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)]. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2553.

14. Koivula M, Paunonen-Ilmonen M, Laippala P. Burnout among nursing staff in two Finnish hospitals. *Journal of Nursing Management* 2000; 8(3): 149–158.
15. Garrosa E, Jimenez BM, Liang Y, Gonzalez JL. The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hard personality in nurses: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies* 2008; 45: 418 - 427.
16. Kilfedder CJ et al. Burnout in psychiatric nursing. *Journal of Advanced Nursing* 2001; 34 (3): 383-396.
17. Sammawart S. Burnout among nurses in Ramathibodi Hospital. Master of Science thesis. Faculty of Nursing: Mahidol University; 1989.
18. Hannigan B, Edwards D, Coyle D, Fothergill A, Burnard P. Burnout community mental health nurses: Finding from the all-Wales stress study. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 2000; 7: 127-134.
19. Maslach C, Schaudeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol* 2001; 52: 397-422.
20. Muldary TW. Burnout and health professionals: Manifestations and management. San Jaun Capistrano, CA: Capistrano Press; 1983.
21. Schultz DP. *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 7th ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc; 1982.
22. Simendinger EA, Moore TF. *Organizational Burnout in Health Care Facilities*. Rockvile, MD: Aspen Systems Corpl 1985.
23. Seuntjens AD. Burnout in nursing. What it is and how to prevent it. *Nursing administration quarterly* 1982; 7(1): 12-9.
24. McConnell EA. *Burnout in the nursing profession: Coping strategies, causes, and costs*. St. Louis: C. V. Mosby; 1982.
25. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior* 1981; 2: 99-113.
26. Maslach C, Leiter MP. *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass; 1997.
27. สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ ความหมาย และการวัด. *วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์* 2542; 5(2): 168-178.
28. Josten JC, Julie EE. The effects of extended workdays on fatigue, health, performance and satisfaction in nursing. *Journal of Advanced Nursing* 2002; 44(6): 643–652.