

# รับมืออย่างไรกับภาวะ **หมดไฟ**ในการทำงาน **BURNOUT SYNDROME**

## เคยไหม...

รู้สึกเครียดเรื่องงานมาก อ่อนเพลียไม่อยากลุกจากที่นอนไปทำงาน งานที่เคยทำเป็นเรื่องง่ายทำไม่ได้ รู้สึกไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ภาพของงานและเพื่อนร่วมงานเปลี่ยนไปในทางลบอย่างรุนแรง หากคุณมีความคิดหรือความรู้สึกนี้ นั่นแสดงว่าคุณอาจเกิด “ภาวะหมดไฟในการทำงาน” หรือ “Burnout Syndrome” ขึ้น ซึ่งหากไม่ทำการบำบัดรักษาจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ และคุณภาพการใช้ชีวิตได้ไม่น้อยทีเดียว



พศ. พญ.กมลพร จรรณฤทธิ์

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์  
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ดังนั้นเรามาทำความรู้จักกับ “ภาวะหมดไฟในการทำงาน” หรือ “Burnout Syndrome” กันให้มากยิ่งขึ้น โดย พศ. พญ.กมลพร วรรณฤทธิ์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มาให้ข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับภาวะนี้

พศ. พญ.กมลพร กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานหมายถึง ภาวะทางด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังในการทำงาน โดยอาการหลักของภาวะหมดไฟในการทำงานมีได้ทั้งหมด 3 อาการหลัก ได้แก่ 1. ความเหนื่อยล้าทางด้านอารมณ์ มักจะแสดงออกมาในด้านการขาดพลังงาน เช่น พอตตอนเช้ายังไม่ได้ทำงานรู้สึกไม่มีเรี่ยวแรงแล้ว 2. ความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และ 3. ความรู้สึกห่างเหิน มองความสัมพันธ์ในเชิงลบ ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้มารับบริการ

สำหรับผู้ที่มีความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟในการทำงานคือ กลุ่มคนที่อยู่ในวัยทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาชีพที่ต้องให้บริการแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรทางการแพทย์ ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่พนักงาน ซึ่งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เหล่านี้มักต้องรับมือกับความกดดันและความคาดหวัง



## ระยะต่าง ๆ ในการทำงานซึ่งนำมาสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน

อาการของภาวะหมดไฟในการทำงานไม่ได้เกิดขึ้นมาอย่างเฉียบพลัน อาการจะค่อยๆ ก่อตัวขึ้นมาเป็นระยะ ๆ ซึ่งระยะต่าง ๆ ในการทำงานซึ่งนำมาสู่ภาวะหมดไฟแบ่งได้ดังนี้

1. ระยะฮันนีมูน (the honeymoon) เป็นช่วงเริ่มทำงาน คนทำงานมีความตั้งใจ เสียสละเพื่องานเต็มที่ พยายามปรับตัวกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร

2. ระยะรู้สึกตัว (the awakening) เมื่อเวลาผ่านไป คนทำงานเริ่มรู้สึกว่าความคาดหวังของตนอาจไม่ตรงกับความเป็นจริง เริ่มรู้สึกว่างานไม่ตอบสนองกับความต้องการของตนทั้งในแง่การตอบแทน และการเป็นที่ยอมรับ หรือมีภาระงานหนักเกินไป คนทำงานอาจรู้สึกว่าชีวิตดำเนินอย่างผิดพลาด และไม่สามารถจัดการได้ ทำให้เกิดความซับซ้อนใจและเหนื่อยล้า

3. ระยะไฟตก (brownout) คนทำงานรู้สึกเหนื่อยล้าเรื้อรัง และหงุดหงิดง่ายขึ้นอย่างชัดเจน อาจมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต เริ่มมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ไม่อยากมาทำงาน ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ดื่มสุรา เริ่มใช้สารเสพติด รับประทานอาหารไม่มีประโยชน์ เช่น ของหวาน พวกแป้ง ส่งผลให้ความสามารถในการ

ทำงานเริ่มลดลง อาจเริ่มมีการแยกตัวจากเพื่อนร่วมงาน

4. ภาวะหมดไฟเต็มที่ (full scale of burnout) ระยะนี้หากไม่ได้รับการจัดการแก้ไข คนทำงานจะเริ่มรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จะเริ่มรู้สึกสิ้นหวัง มีความรู้สึกที่ตนเองล้มเหลว รู้สึกว่าตัวเองทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ความมั่นใจในตนเองหายไป อาจจะเริ่มแยกตัว และหงุดหงิดกับคนรอบข้าง

5. ระยะฟื้นตัว (the phoenix phenomenon) หากคนทำงานได้รับความช่วยเหลือหรือสามารถแบ่งเวลาให้ตัวเอง ได้มีโอกาสผ่อนคลาย และพักผ่อนอย่างเต็มที่ ก็จะสามารถกลับมาปรับตนเองและความคาดหวังต่องานให้ตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น รวมถึงสามารถปรับแรงบันดาลใจและเป้าหมายในการทำงานด้วย

### สาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงาน

สำหรับสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานแบ่งได้เป็น 6 สาเหตุหลัก ได้แก่

1. มีภาระงานที่หนักจนเกินไป หรือต้องทำงานภายใต้แรงกดดัน และภายใต้เวลาที่จำกัด

2. การขาดอำนาจในการตัดสินใจ และมีความรู้สึกว่าตนเองขาดทักษะหรือความรู้ที่จำเป็นในการทำงาน

3. ขาดการช่วยเหลือจากองค์กร เช่น

คนทำงานมองว่าหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือระบบของที่ทำงานไม่ได้ให้ความช่วยเหลือ ไม่ได้ให้ทรัพยากรอย่างเพียงพอที่จำเป็นในการทำงาน

4. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน พบว่าหากคนทำงานรู้สึกว่าตัวเองถูกกีดกัน ถูกกลั่นแกล้ง ทำให้เกิดความเครียด และรู้สึกว่าไร้ตัวตนในที่ทำงาน หรือไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีม

5. ความสับสนบทบาทในการทำงาน เช่น คนทำงานรู้สึกว่าตนเองได้รับมอบหมายงานที่ไม่ชัดเจน ไม่รู้ว่าต้องทำหน้าที่อะไรบ้าง

6. การเปลี่ยนแปลง หากองค์กรหรือบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน แต่ขาดการสื่อสาร ขาดการขอความเห็นจากคนทำงาน ส่งผลทำให้เกิดความเครียด ความสับสน และภาวะหมดไฟได้

### สัญญาณเตือนการเริ่มเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

สัญญาณเตือนว่าเริ่มมีภาวะหมดไฟในการทำงาน สามารถสังเกตได้หลายอาการ ดังนี้

- อาการทางกาย ในช่วงที่มีภาวะเครียดหรือภาวะหมดไฟ อาจพบว่า มีอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ รู้สึกเหนื่อยล้าง่ายขึ้น ไม่ค่อยมีเรี่ยวแรง หรืออาจจะมีมาด้วยเรื่องของอาการทางด้านพฤติกรรม เช่น เริ่มมาสาย ขาดงาน



บ่อยโดยที่ไม่ได้วางแผนไว้ก่อน หรือมาทำงานแต่ไม่ได้ผลงาน

- อาการทางอารมณ์ เช่น มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย อ่อนไหวง่าย หงุดหงิดง่าย ร้องไห้ง่าย
- อาการทางด้านความคิด เช่น มีปัญหาเรื่องของสมาธิความจำ รู้สึกตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้ลำบากมากขึ้น หรือมองตัวเองและคนรอบข้างในแง่ลบ

### การจัดการกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

หากพบสัญญาณเตือนของภาวะหมดไฟในการทำงาน สามารถฟื้นฟูแก้ไขด้วยตนเอง โดยการให้เวลาตนเองได้สำรวจและวิเคราะห์ว่าสาเหตุอะไรทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังและภาวะหมดไฟ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องภาระงาน การมองว่าตนเองขาดความรู้และทักษะในการทำงาน ปัญหาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การเกิดความขัดแย้งในที่ทำงาน และลองสำรวจดูว่าสาเหตุเหล่านั้นสามารถจัดการด้วยตนเองหรือไม่ หรือต้องสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือจากคนอื่น หากที่ปรึกษาที่ไว้ใจได้ เพื่อหาแนวทางในการรับมือกับปัญหาต่าง ๆ นอกจากนี้ควรแบ่งเวลา โดยแบ่งเวลาในการทำงาน และแบ่งเวลาส่วนตัวให้ตัวเองเวลาสำหรับครอบครัว และการเข้าสังคม

หากพบว่าหลังจากพยายามจัดการปัญหาต่าง ๆ แล้ว อาการยังไม่ดีขึ้น หรือรู้สึกว่ามีปัญหาต่าง ๆ นั้นรับมือได้ยาก หรือรู้สึกว่าการของภาวะหมดไฟในการทำงานนั้นเริ่มรบกวนการใช้ชีวิตประจำวัน เริ่มกระทบกับความสัมพันธ์กับคนรอบตัว หรือเริ่มทำให้ความสามารถในการทำงานลดลงอย่างมาก รวมถึงหากสงสัยว่าตนเองอาจมีภาวะซึมเศร้าควรปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

### การวินิจฉัยและการรักษาภาวะหมดไฟในการทำงาน

ปัจจุบันนี้ยังไม่มีการวินิจฉัยที่เป็นมาตรฐานสากลสำหรับภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่แพทย์สามารถประเมินได้จากอาการหลักของภาวะหมดไฟในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ที่สัมพันธ์กับการทำงาน ทักษะคิดเชิงลบที่มีต่อการทำงาน หรือมุมมองที่มีต่อตนเองว่าไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

หากแพทย์ประเมินแล้วว่าเป็นภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยไม่ใช่โรคทางจิตเวช การรักษาผู้มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะเป็นการให้คำแนะนำ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ยา ซึ่งแพทย์มักจะแนะนำให้สำรวจสาเหตุของความเครียด หรือภาวะหมดไฟในการทำงาน รวมไปถึงแนะนำให้ฝึกเทคนิคในการผ่อนคลาย การแนะนำให้ไปทำกิจกรรมหรืองานอดิเรกที่ช่วยให้อารมณ์มีความเพลิดเพลินมากขึ้น โดยที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน

### หากไม่จัดการกับภาวะหมดไฟในการทำงาน จะส่งผลอย่างไร

ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน หากได้จัดการที่สาเหตุหรือหาที่ปรึกษา ก็จะสามารถหายจากภาวะหมดไฟได้ และใช้ชีวิตได้ตามปกติ แต่หากปล่อยภาวะหมดไฟในการทำงานไว้โดยที่ไม่ได้จัดการอย่างใด อาจส่งผลดังนี้

- ผลกระทบต่อตนเอง ได้แก่ ผลทางด้านร่างกาย เช่น มีอาการเหนื่อยล้าเรื้อรัง ปวดเมื่อย ปวดศีรษะไมเกรน ผลทางด้านจิตใจ เช่น บางคนอาจหมดหวัง สูญเสียแรงจูงใจ ส่งผลให้มีอาการของภาวะซึมเศร้า และอาการนอนไม่หลับ ผลต่อการทำงาน เช่น อาจขาดงานบ่อย ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

- ผลกระทบต่อคนรอบข้าง ครอบครัว ผู้ร่วมงาน รวมถึงผู้รับบริการ เช่น มีปัญหาขัดแย้งเกิดขึ้น หงุดหงิดต่อคนรอบข้าง

### การป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

การป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถทำได้ทั้งระบบบุคคลและระดับขององค์กร สำหรับระดับบุคคลเริ่มตั้งแต่การสำรวจเป้าหมายการทำงานและเป้าหมายในชีวิตของตนเอง นอกจากนี้ควรตระหนักถึงคุณค่าของตนเองและคุณค่าของสิ่งที่ทำอยู่ มีการสื่อสารรวมถึงปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง สำหรับการป้องกันในระดับองค์กรสามารถทำได้โดยการสื่อสารของคนภายในองค์กร หมั่นสำรวจความต้องการและความคิดเห็นของคนทำงาน และมีการปรับเรื่องภาระงาน เวลาในการเข้างานให้เหมาะสม

*ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสำคัญ อย่างมองว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยจนปล่อยปละละเลยเป็นเวลานาน อาจส่งผลทำให้กลายเป็นภาวะซึมเศร้าได้ ดังนั้นควรให้ความตระหนักและทราบแนวทางในการรับมือ หมั่นทบทวนตัวเอง สำรวจเป้าหมาย และควรแบ่งเวลาอย่างเหมาะสม*