

สรุปเรื่องการอภิวิเคราะห์การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของมิติทั้งสามด้านของการสติแตกในงาน
(A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout.)

สันทัต พรประเสริฐมานิต
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งานวิจัยที่วิจารณ์

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*, 123-133.

บทคัดย่อ

การอภิวิเคราะห์ห้มีไว้เพื่อทดสอบว่าสิ่งที่ไม่เอากได้ (Demand) สิ่งทีเอากได้ (Resource) ในงาน ลักษณะพฤติกรรมและเจตคติในงานสัมพันธ์กับมิติของการสติแตกในงานทั้งสามด้านอย่างไร การวิจัยพบว่าสิ่งที่ไม่เอากได้ และสิ่งที่เอากได้สัมพันธ์กับความเหนื่อยใจ (Emotional exhaustion) มากกว่าความรู้สึกแปลกแยก (Depersonalization) และความรู้สึกสำเร็จของบุคคล (Personal Accomplishment) โดยจากผลการวิเคราะห์พบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากร (Conservation of resource theory) ที่อธิบายในบริบทความเครียด (Stress) ว่าความเหนื่อยใจสัมพันธ์กับสิ่งที่ไม่เอากได้มากกว่าสิ่งที่เอากได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานจะอ่อนไหวต่อโอกาสในการสูญเสียทรัพยากรมากกว่า โดยมิติของการสติแตกทั้งสามสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออก (Turnover intentions) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) และการเผชิญปัญหาแบบควบคุมปัญหาได้ (Control coping)

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

Marlach (1982) ได้ให้องค์ประกอบของความสติแตกไว้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ ความเหนื่อยใจ ความรู้สึกแปลกแยก และการลดลงของความรู้สึกสำเร็จของบุคคล

ทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากรของความเครียด (Hobfoll, 1989; Hobfoll & Freedy, 1993) ได้กล่าวไว้ว่าความสติแตกจะเกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรที่มีคุณค่าบางอย่างหายไป ทำให้มีทรัพยากรไม่เพียงพอที่จะสนองความต้องการ หรือเกิดจากความคาดหวังว่าจะไม่ได้รับทรัพยากรที่เสียไปกลับคืนมา สิ่งที่ไม่เอากได้ที่สำคัญในงานคือ การมีหลายบทบาท (Role ambiguity) บทบาทขัดแย้งกัน (Role conflict) เหตุการณ์แห่งความเครียด (Stressful events) ภาระงานหนัก (Heavy workload) และความกดดัน (Pressure) และสิ่งที่เอากได้ที่สำคัญคือ มีการสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากหลายๆ แหล่ง โอกาสทางอาชีพที่พัฒนาได้ (Job enhancement opportunities) เช่น การมีอำนาจการบังคับบัญชามากขึ้น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือความเป็นอิสระ (Autonomy) และสิ่งเสริมแรงที่ได้รับ (Reinforcement contingencies) นอกจากนี้ทฤษฎียังกล่าวถึงผลทางพฤติกรรมหรือทางเจตคติที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีการสูญเสียทรัพยากรและสติแตก ตัวอย่างเช่น การ

บันทึกจากผู้เขียน

รายงานฉบับนี้ถูกเขียนขึ้นเมื่อ กันยายน 2006 ประกอบรายวิชา พฤติกรรมองค์กร คณะจิตวิทยา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ติดต่อผู้เขียน: Sunthud Pornprasertmanit, Email: psunthud@gmail.com

ตอบสนองทางพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา (Behavioral coping responses) ความตั้งใจในการลาออก ความผูกพันต่อองค์กรที่ลดน้อยลง ความผูกพันต่องาน (Job involvement) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) น้อยลง

Leiter (1993) ได้เสนอไว้ว่าสิ่งที่ไม่ยอมได้และสิ่งที่ยอมได้สัมพันธ์กับมิติทั้งสามของความสติแตกแตกต่างกัน กล่าวคือ สิ่งที่ไม่ยอมได้มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยใจ ขณะที่สิ่งที่ยอมได้มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกแปลกแยกและความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังกล่าวไว้ว่า ผลการตอบสนองทางพฤติกรรมและเจตคติที่เป็นไปในทางยกเลิก ถอนตัว (เช่น การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง การมีความผูกพันต่องานน้อย และความตั้งใจจะลาออก) จะสัมพันธ์กับความเหนื่อยใจและความรู้สึกแปลกแยก ในขณะที่ถ้าผลเป็นไปในทางเชื่อในความสามารถของตน (เช่น การเผชิญปัญหาแบบควบคุมปัญหาได้ และความชอบในการทำงาน) จะสัมพันธ์กับความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคล

เนื่องจากหลักฐานในการพิสูจน์ทฤษฎีของ Hobfoll (1989) ยังกระจัดกระจายอยู่ งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการรวบรวมความสัมพันธ์ของสิ่งที่ไม่ยอมได้ สิ่งที่ยอมได้ ผลทางพฤติกรรม และผลทางเจตคติที่มีต่อความสติแตกทั้ง 3 ด้าน เพื่อหาข้อสรุป หาหนทางในการนำผลงานวิจัยนี้ไปใช้ และแก้ไขเมื่อเกิดความสติแตกเกิดขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกงานที่ใช้ Maslach Burnout Inventory ในการวัดความสติแตกของแต่ละบุคคล แล้วตัดงานวิจัยที่ทดสอบความสัมพันธ์ที่แผ่ขยายออกไปไม่ได้ ออก และตัดงานวิจัยที่ไม่แสดงค่าความเที่ยงของแบบวัด ออก เหลืองานวิจัยที่ใช้ได้ 61 งานวิจัย โดยเครื่องมือวัดความสติแตกมีการตอบ 2 รูปแบบ คือการตอบแบบความถี่ (Frequency response format) และการตอบแบบความมากน้อย (Intensity response format)

การอภิวิเคราะห์ใช้กระบวนการของ Hunter & Schmidt (1990) เป็นวิธีการปรับค่าสหสัมพันธ์ของงานวิจัยที่แตกต่างกันให้เปรียบเทียบกันได้ โดยหาค่าสหสัมพันธ์ลำดับศูนย์ (Zero-order correlation) ก่อน จากนั้นจึงปรับแก้ค่าสหสัมพันธ์จากความเที่ยงของแบบวัด (Correction of attenuation) (ในความเป็นจริงต้องปรับค่าพิสัย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อกันพิสัยที่จำกัดของตัวแปร (Range restriction)) จากนั้นคำนวณค่าความแปรปรวนของค่าสหสัมพันธ์ของงานวิจัยที่แตกต่างกัน โดยปรับแก้ค่าผิดพลาดมาตรฐานจากการสุ่ม (Sampling error) จากนั้นจึงสร้างช่วงที่เชื่อถือได้ (Credibility interval) โดยศึกษาว่าค่าสหสัมพันธ์ในประชากรจริงนั้นเป็นอย่างไร ถ้าค่าสหสัมพันธ์นี้รวมศูนย์อยู่ในช่วงที่เชื่อถือได้แสดงว่าอาจเป็นไปได้ที่เกิดตัวแปรกำกับ (Moderator) ขึ้น แต่เนื่องจากช่วงที่เชื่อถือได้ไม่รวมศูนย์อาจเกิดผลจากตัวแปรกำกับได้ ส่งผลให้งานวิจัยมีความสัมพันธ์ในบางงานวิจัยน้อย แต่บางงานวิจัยมาก จึงมีการสร้างสถิติอีกตัวหนึ่งเพื่อทดสอบผลของตัวแปรกำกับ คือ สถิติ Q (Hunter & Schmidt, 1990) Whitener (1990) กล่าวว่า ถ้างานวิจัยใดที่ไม่มีผลของตัวแปรกำกับ หรือความสัมพันธ์เสมอกัน (Homogenous) จะต้องมีช่วงที่เชื่อถือได้ไม่รวมศูนย์ และสถิติ Q ไม่ถึงระดับนัยสำคัญ

ผลการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างมิติต่างๆ พบว่าความเหนื่อยใจ และความรู้สึกแปลกแยกมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูง ($p = .64$) ความเหนื่อยใจสัมพันธ์กับความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคลทางลบระดับต่ำ ($p = -.33$) และความรู้สึกแบบแปลกแยกสัมพันธ์กับความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคลระดับต่ำ ($p = -.36$)

2. มีงานวิจัยที่ใช้วิธีการวัดแบบวัด MBI ที่แตกต่างกัน แต่วิธีการวัดด้วยความมากน้อยมีใช้น้อย จึงใช้แต่เพียงงานวิจัยที่วัดแบบความถี่เท่านั้น

3. การทดสอบผลของตัวแปรกำกับของมิติต่างๆ ของความสติแตกที่มีต่อตัวแปร ทั้งสิ่งที่อยากได้ สิ่งที่ไม่อยากได้ ผลทางพฤติกรรม และผลทางเจตคติ พบว่ามีความสัมพันธ์ที่ทดสอบ 97 ตัว มีค่าที่ไม่มีผลของตัวแปรกำกับเท่ากับ 39 ตัว แต่เนื่องจากมีจำนวนการศึกษาน้อย ทำให้ไม่อาจทดสอบว่าตัวแปรกำกับใดมีผลต่อความสัมพันธ์ดังกล่าวหรือไม่

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ไม่อยากได้ (Demand) และมิติของความสติแตก พบว่าความเหนื่อยใจสัมพันธ์กับสิ่งที่ไม่อยากได้ 5 ตัวแปรใน 8 ตัวแปรในระดับสูง ($p > .50$) ความรู้สึกแปลกแยกสัมพันธ์กับ 2 ตัวแปร ในระดับสูง ขณะที่ความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคลไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่ไม่อยากได้ในระดับสูงเลย

5. ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่อยากได้ (Resource) และมิติของความสติแตก พบว่าความเหนื่อยใจสัมพันธ์กับสิ่งที่อยากได้ ขนาดมากกว่า .3 จำนวน 8 ตัวใน 20 ตัว (ทางบวก 1 ตัว ทางลบ 7 ตัว) ความรู้สึกแปลกแยกมี 3 ตัวใน 20 ตัว และความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคล 3 ตัวใน 20 ตัว

6. ความสัมพันธ์ระหว่างผลแบบพฤติกรรมและเจตคติ และมิติของความสติแตก อธิบายเฉพาะความสัมพันธ์ที่ขนาดสูงกว่า .4 ความเหนื่อยใจสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออก ($p = .44$) และความผูกพันต่อองค์กร ($p = -.43$) ความรู้สึกแปลกแยกสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ($p = -.42$) และความพึงพอใจต่องาน ($p = -.44$) และความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคลสัมพันธ์กับการเผชิญปัญหาแบบควบคุมปัญหา ($p = .52$)

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างมิติต่างๆ ของความสติแตกพบว่า มิติด้านความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคลจะเป็นอิสระจากความเหนื่อยใจและความรู้สึกแปลกแยก

รูปแบบของความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ พบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากรในบริบทเรื่องความเครียด เนื่องจากความเหนื่อยใจสัมพันธ์กับสิ่งที่ไม่อยากได้มากกว่าสิ่งที่อยากได้ แสดงว่าพนักงานมีแนวโน้มจะอ่อนไหวต่อสิ่งที่ไม่อยากได้เข้ามามากกว่าสิ่งที่อยากได้เข้ามา

เมื่อสิ่งที่ไม่อยากได้เข้ามาทำให้พนักงานใช้ทรัพยากรเพื่อป้องกันการสูญเสียทรัพยากรมากยิ่งขึ้น เหมือนเป็นการป้อนกลับแบบบวก (Positive feedback) ที่พบว่าจะสูญเสีย ก็ใช้ทรัพยากรเพิ่มก็จะทำให้สูญเสียมากยิ่งขึ้น ทำให้การชดเชยนี้อาจทำให้สติแตกขึ้น เนื่องจากไม่มีทรัพยากรด้านอารมณ์อีกต่อไป แล้วจะทำให้เกิดกลไกการแก้ปัญหาแบบถอนตัว เกิดความรู้สึกแปลกแยกขึ้น สืบเนื่องจากความรู้สึกแปลกแยกสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาท และเหตุการณ์แห่งความเครียด ($p > .50$)

ผลความสัมพันธ์ของความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคลระดับต่ำ (ขนาดของ $p < .30$) กับสิ่งที่อยากได้ ซึ่งเป็นผลที่น่าแปลกใจ ยกเว้นเพื่อนร่วมงาน ($p = .49$) และการมีส่วนร่วม ($p = .30$) ซึ่งสนับสนุนตามทฤษฎี

พบผลว่ามีมิติต่างๆ ของความสติแตก สัมพันธ์กับผลทางพฤติกรรมและเจตคติที่แตกต่างกัน ความเหนื่อยใจ และความรู้สึกแปลกแยก จะสัมพันธ์กับผลการทำงานที่สะท้อนถึงการถอนตัว (เช่น ความตั้งใจลาออก

การลดความผูกพันต่อองค์กร) แต่ความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคล จะสัมพันธ์กับผลการทำงานที่สะท้อนถึงการจัดการกับปัญหา (เช่น การเผชิญปัญหาแบบควบคุมปัญหา) การตอบสนองของบุคคลจะเป็นรูปแบบใดน่าจะเกิดจากว่าความเหนื่อยใจหรือความรู้สึกสำเร็จส่วนบุคคลอย่างใดมากกว่ากัน

วิจารณ์งานวิจัย

จุดที่อาจจะเติมเต็มงานวิจัยนี้ได้ คือ การวิเคราะห์ว่าตกลงแล้วมิติของความสติแตกมี 3 องค์ประกอบจริงหรือไม่ ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน หรืองานวิจัยที่ทดสอบมิติของความสติแตกเหล่านี้ เพราะว่าอาจจะเป็นไปได้ที่ทฤษฎีนี้ไม่เป็นจริง ทำให้การวิเคราะห์ที่ตามมาทั้งหมดไม่ถูกต้องด้วย

ในงานวิจัยนี้ตอนแรกจะทดสอบว่ามีตัวแปรกำกับหรือไม่ แต่สุดท้ายแล้วกลับบอกว่าไม่ทดสอบตัวแปรกำกับแล้ว ทำให้ไม่มีประโยชน์ที่จะแสดงค่าสถิติ Q หรือช่วงที่เชื่อถือได้ออกมา ถึงแม้รู้ว่ามีตัวแปรกำกับแต่ก็ทำอะไรต่อไม่ได้ และยังทำให้งานวิจัยชิ้นนี้พบผลไม่ชัดเจน คือ ความสัมพันธ์เกินครึ่งพบผลของตัวแปรกำกับ ทำให้ค่าประมาณประชากรที่ได้ไม่น่าเชื่อถือเท่าไรนัก

นอกจากนี้แล้วพบผลขัดแย้งต่อทฤษฎี คือ ความสำเร็จส่วนบุคคลไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่อยากได้ โดยตั้งสมมติฐานว่าสัมพันธ์กัน แต่ก็ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าเหตุใดถึงเกิดผลเช่นนี้ มีปัญหาที่เครื่องมือในการวัด มีปัญหาเรื่องทฤษฎี หรือมีปัญหาเรื่องระเบียบวิธีวิจัยในปัจจุบันก็ไม่ได้แจ้งเอาไว้

ประโยชน์ของงานวิจัย

ความสติแตกเป็นสิ่งที่พบเห็นอยู่ทั่วไป บางครั้งบุคคลจะรู้สึกเหนื่อย ท้อแท้ หดงอกำลังใจ รู้สึกว่าแบ่งแยกจากผู้อื่น สิ่งเหล่านี้เกิดจากการสูญเสียทรัพยากรไป ส่วนเรื่องความรู้สึกประสบความสำเร็จต่ำ จะเกิดจากไม่ได้รับสิ่งที่อยากได้ หรือแรงเสริม ทางกลุ่มไม่แน่ใจว่าความรู้สึกประสบความสำเร็จต่ำอยู่ในโครงสร้างเดียวกับความสติแตกหรือไม่ อาจจะไม่ใช่ก็ได้ ถ้าตั้งข้อสมมติฐานเบื้องต้นว่าทฤษฎีนี้เป็นจริง การป้องกันความสติแตกทำได้ 2 วิธีด้วยกัน คือ 1) ป้องกันการสูญเสียมิให้เกิดขึ้น แต่ละบุคคลจะป้องกันไม่ให้ทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่สูญเสียไป แต่ถ้าไม่สำเร็จความรู้สึกสติแตกจะเกิดขึ้น ดังนั้นบุคคลในองค์กรควรตระหนักไว้ว่าของใครใคร่รัก ของใครใคร่หวง และทรัพยากรไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งของ อาจจะเป็นอำนาจ สายสัมพันธ์กับผู้อื่น หน้าที่ความเป็นอิสระในงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นทรัพยากรที่บุคคลหวงแหน 2) ทำให้บุคคลรู้สึกประสบความสำเร็จ อาจจะทำได้โดยให้อิสระ ให้การสนับสนุนทางสังคม ให้รางวัล สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคคลรู้สึกสำเร็จ แล้วทำให้ความสติแตกของบุคคลลดลง การรักษาความสติแตกให้อยู่ระดับต่ำก็จะส่งผลดีทั้งในเรื่องความตั้งใจลาออกน้อยลง มีวิธีการจัดการปัญหาแบบใช้เหตุผลมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กร