

ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใน
สถานสงเคราะห์ของรัฐบาล : การวิจัยแบบผสวนวิธี

นางสาวปรารถนา เล็กสมบุญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

JOB STRESS, COPING, AND BURNOUT AMONG HELPING PRACTITIONERS IN
PUBLIC WELFARE CENTERS: A MIXED METHODS RESEARCH

Miss Prathana Leksomboon

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Counseling Psychology
Faculty of Psychology
Chulalongkorn University
Academic Year 2011
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อย
หน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์
ของรัฐบาล : การวิจัยแบบผสมวิธี

โดย

นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์

สาขาวิชา

จิตวิทยาการปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

รองศาสตราจารย์สุภาพวรรณ โคตรจรัส

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะจิตวิทยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คัตติมา มณีศรี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.กุลยา พิธิษฐสังฆการ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา ต้อยคำภีร์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์สุภาพวรรณ โคตรจรัส)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวรรณิการ์ นลราชสุวัจน์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ดร.นิรนาท แสนสา)

ปรารภณา เล็กสมบุญ : ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่าย
 ในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล : การวิจัยแบบผสมวิธี.
 (JOB STRESS, COPING, AND BURNOUT AMONG HELPING PRACTITIONERS
 IN PUBLIC WELFARE CENTERS: A MIXED METHODS RESEARCH) อ. ที่ปรึกษา
 วิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์, อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม:
 รศ. สุภาพรณ โคตรจรัส, 151 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธีเชิงอธิบายเป็นลำดับ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ
 ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์
 ของรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน
 พิศารทสมองและปัญญาปากเกร็ด (บ้านเฟื่องฟ้า) สถานสงเคราะห์เด็กพิการทสมองและปัญญา(หญิง) สถาน
 สงเคราะห์เด็กพิการทสมองและปัญญา(ชาย) และสถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพ (บ้านนนทภูมิ) ซึ่ง
 เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจำนวน 172 คน และผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพจำนวน 10 คน เครื่องมือ
 วิจัย ได้แก่ แบบวัดความเครียดในงาน แบบวัดการเผชิญปัญหา แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน และชุดคำถาม
 สัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อน
 ล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการ
 ปัญหา มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับการประสบความสำเร็จส่วนตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) การเผชิญปัญหาแบบ
 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์
 ในผู้อื่น 4) การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับทั้งความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็น
 มนุษย์ในผู้อื่น ในขณะที่เดียวกันก็มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5)
 ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหา สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทาง
 อารมณ์ได้ร้อยละ 25 ด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นได้ร้อยละ 9 และทำนายความสำเร็จส่วนตนได้ร้อยละ 19

ในส่วนของผลการวิจัยเชิงคุณภาพ สนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณที่ว่า ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถาน
 สงเคราะห์ของรัฐบาลมีความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล โดยมีความเครียดอันเนื่องมาจากความไม่
 ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปริมาณของงานที่มากเกินไป ปัญหากับผู้ร่วมงาน การที่หน่วยงานไม่สนับสนุน และความ
 เสี่ยงต่อความปลอดภัยในที่ทำงาน อย่างไรก็ตามผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือสามารถเผชิญกับความเครียดในการทำงาน
 ได้ด้วยการยอมรับปัญหา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหา และการใช้แนวคิด
 ทางพุทธศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ นอกจากนี้งานของสถานสงเคราะห์ยังก่อให้เกิดปัจจัยที่ส่งเสริมทำให้ผู้
 ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงทำงานต่อไปได้คือ ความผูกพันกับองค์กรและผู้รับบริการ ความพึงพอใจในชีวิตความ
 เป็นอยู่ และความรู้สึกมีคุณค่า ด้วยปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมีกำลังใจสามารถเผชิญกับความเครียด
 และสามารถทำงานต่อไปได้โดยไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน

สาขาวิชา.....จิตวิทยาการปรึกษา..... ลายมือชื่อนิติ.....
 ปีการศึกษา.....2554..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....
 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

5178121738 : MAJOR COUNSELING PSYCHOLOGY

KEYWORDS : JOB STRESS / COPING / BURNOUT / HELPING PRACTITIONER

PRATHANA LEKSOMBOON: JOB STRESS, COPING STRATEGIES, AND
BURNOUT AMONG HELPING PRACTITIONERS IN PUBLIC WELFARE
CENTERS: A MIXED METHODS RESEARCH. ADVISOR: ASST.PROF. ARUNYA
TUICOMEPEE, Ph.D., CO-ADVISOR: ASSOC. PROF. SUPAPAN KOTRAJARAS,
151 pp.

This study using a sequential explanatory mixed methods research design aimed to examine relationship between job stress, coping, and burnout among helping practitioners in public welfare centers. Participants were helping practitioners in Phayathai Babies' Home, Home for Disabled Babies (Bann Fuengfah), Home for Female Mentally and Handicapped (Bann Rachawadeeying), Home for Mentally and Handicapped (Bann Rachawadee) and Home for Children with Disabilities (Bann Nontapum): 172 helping practitioners completed questionnaires and 10 helping practitioners were interviewed. The instruments were Job Stress Scale, Coping Scale, Maslach Burnout Inventory, and an interview protocol. Findings were as follows 1) Job stress was positively correlated with emotional exhaustion and depersonalization. 2) Problem focused coping was positively correlated with personal accomplishment. 3) Seeking social support was positively correlated with emotional exhaustion and depersonalization. 4) Avoidant was positively correlated with emotional exhaustion and depersonalization and negatively correlated with personal accomplishment. 5) Job stress and coping predicted emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment at 25, 9 and 19 percent respectively 6) Findings from qualitative analysis supported the quantitative finding that helping practitioners in public welfare centers experienced stress at work a lack of work promotion, overwhelming amount of work, problems with colleagues, non- supportive organizational climate and workplace safety risks. However, helping practitioners can deal with the stress of working by acceptance, seeking social support, solving causes of the problems, and applying The Buddhist concept. In addition, the organizational commitment and practitioner-client relationship, sufficiency orientation, and self-esteem are factors that keep practitioners from turn over. In summary, these factors encourage helping practitioners to deal with stress and to continue working without burnout

Field of Study : ..Counseling Psychology...

Student's Signature

Academic Year : ..2011.....

Advisor's Signature

Co-advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีไม่ได้ หากขาดความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ และรองศาสตราจารย์สุภาพรรณ โคตรจรัส อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นทั้งผู้คอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา เป็นกำลังใจ และช่วยประคับประคองศิษย์อย่างดีตลอดช่วงระยะเวลาของการเดินทางนี้

กราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. โสริศ โปธิแก้ว และคณาจารย์ทุกท่านของคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ส่งสอนให้ศิษย์เรียนรู้บทเรียนชีวิตที่ลึกซึ้งเกินกว่าในตำรา ขอขอบคุณเพื่อนๆ Counseling รุ่น 24 และเพื่อนๆจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากใจจริงสำหรับพื้นที่เล็กๆที่เต็มไปด้วยกำลังใจและความช่วยเหลือ

กราบขอบพระคุณพี่ๆเจ้าหน้าที่ของสถานสงเคราะห์ทุกแห่งที่ให้ความอนุเคราะห์ และความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในการเก็บข้อมูล ตลอดจนพี่ๆผู้ให้ข้อมูลที่สละเวลามาระหว่างปีนประสพการณ์ และเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้ให้มุมมองใหม่ๆในการทำงานอย่างมีความสุข

กราบขอบพระคุณคุณพ่ออนุศาสน์ และคุณแม่จิตติรัตน์ เล็กสมบุญ ผู้มอบต้นทุนชีวิตที่ดีที่สุดให้ ขอขอบคุณพี่ปิยนภา และพี่ณัฐพงศ์ ที่คอยห่วงใยและดูแลผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณอาจารย์ไพรินทร์ กะทิพมราช สำหรับความรู้ที่เป็นประโยชน์และการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข ขอขอบคุณทุกๆความกลัว ที่ทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้ก้าวต่อไปอย่างมั่นคง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 : บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
กรอบแนวคิด.....	7
บทที่ 2 : วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความเครียดในงาน.....	9
การเผชิญปัญหา.....	15
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 : วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
การออกแบบการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ความน่าเชื่อถือของงานวิจัย.....	56
การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
บทที่ 4 : ผลการวิจัย.....	57
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	57
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	74
บทที่ 5 : สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการวิจัย.....	97
อภิปรายผลการวิจัย.....	106
ข้อเสนอแนะ.....	112
รายการอ้างอิง.....	115
ภาคผนวก.....	121
ภาคผนวก ก เอกสารรับรองคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนและ เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	122
ภาคผนวก ข ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	130
ภาคผนวก ค ตัวอย่างจดหมายขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูล	137
ภาคผนวก ง ตัวอย่างบทสัมภาษณ์.....	144
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	151

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใน สถานสงเคราะห์ของรัฐบาล..... 54
ตารางที่ 2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนนต่ำสุดและค่าคะแนนสูงสุด ของข้อมูลความเครียดในงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและภาพรวม (N=172) 56
ตารางที่ 3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนนต่ำสุดและค่าคะแนนสูงสุด ของข้อมูลรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านและภาพรวม (N=172)..... 57
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนนต่ำสุดและค่าคะแนนสูงสุด ของข้อมูลความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน (N=172)..... 58
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สันระหว่างตัวแปรต่างๆ..... 62
ตารางที่ 6	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร ในการทำนายความ เหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติการ ช่วยเหลือ..... 64
ตารางที่ 7	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร ในการทำนายความ เหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการ ช่วยเหลือ..... 66
ตารางที่ 8	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร ในการทำนาย ความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ..... 68
ตารางที่ 9	สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย..... 69
ตารางที่ 10	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ให้ข้อมูล..... 72

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
----------	-------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมไทยปัจจุบันโดยเฉพาะสังคมเมืองที่มีประชากรหนาแน่น ก่อปรกักับสภาวะเศรษฐกิจที่บีบคั้น จึงก่อให้เกิดปัญหาสังคมต่างๆมากมาย และสิ่งที่ติดตามมากับปัญหาสังคมเหล่านี้คือ ประชาชนกลุ่มหนึ่งซึ่งขาดโอกาสในการที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น เด็กกำพร้า เด็กที่ถูกทารุณกรรม คนไร้ที่อยู่ ผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง ภาครัฐจึงยื่นมือเข้าช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้ โดยจัดตั้งสถานสงเคราะห์ซึ่งเป็นสถานที่รับอุปการะบุคคลผู้ซึ่งมีความทุกข์ยาก เดือดร้อน ขาดผู้เลี้ยงดูยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัย ตลอดจนมีปัญหาครอบครัว โดยมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น สุขอนามัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และมีผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือให้บริการงานด้านต่างๆ เช่น การรักษาพยาบาล กายภาพบำบัด การฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ การจัดหาสถานศึกษา เป็นต้น

ปัจจุบันหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบสถานสงเคราะห์ต่างๆคือ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งมีภารกิจเพื่อให้บริการสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ คนไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบปัญหาทางสังคมโดยการช่วยเหลือและแก้ไข้ปัญหาในรูปแบบของสถานสงเคราะห์และการประสานงานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนและท้องถิ่นจัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่มีปัญหาทางสังคมสามารถดำรงชีวิตและพึ่งตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรี ปรัชญาพื้นฐานของการสังคมสงเคราะห์ยังให้ความสำคัญกับคำกล่าวที่ว่าการทำงานสังคมสงเคราะห์มิใช่การให้แต่เป็นการทำงานด้วยกัน หรือเป็นการช่วยมนุษยในฐานะเพื่อนมนุษย์ด้วยกันอย่างเท่าเทียมโดยไม่ถือว่าเขาต่ำชั้นหรือด้อยคุณค่ากว่า (วันทนีย์ วาสิกะสิน, สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และกิติพันธ์ นนทปัทมดุลย์, 2550) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ให้ทุกคนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและให้ทุกคนมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง รวมถึงพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้า

ในประเทศไทยการทำงานของปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลต้องทำงานร่วมกันทั้งแพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ นักกิจกรรม

บำบัด นักการศึกษาพิเศษ และผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือเยียวยาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจให้แก่ผู้ด้อยโอกาส อีกทั้งลักษณะงานของสถานสงเคราะห์ยังเป็นการให้บริการแก่สังคมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ ทำให้เป็นงานที่ละเอียดอ่อน ต้องมีการร่วมรับรู้ปัญหาในชีวิตของผู้รับบริการสงเคราะห์ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ยังต้องเผชิญกับปัญหาอื่น ๆ ในการทำงาน อาทิเช่น ความขัดแย้งในที่ทำงาน การมีทรัพยากรไม่เพียงพอ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน และปัญหาส่วนบุคคล จึงทำให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน จนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีผลกระทบโดยตรงต่อผู้รับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสถานสงเคราะห์นั้นมีอัตราการลาออกสูง งานวิจัยในต่างประเทศหลายเรื่องสนับสนุนข้อค้นพบที่ว่าลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์นั้นก่อให้เกิดความเครียดและปัญหาด้านจิตใจ ดังเช่น งานวิจัยของ Ellett, Ellis, Tonya, Westbrook และ Dews (2007) ซึ่งได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานต่อหรือลาออกของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่ทำงานในสถานสงเคราะห์จำนวน 369 คน พบว่าปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่ลาออกได้แก่ ปัจจัยจากองค์การเช่น จำนวนงานที่มากเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงาน อัตราเงินเดือน สถานะการทำงานที่ไม่ได้รับการยกย่อง และปัจจัยส่วนบุคคลเช่น ความกังวลเกี่ยวกับข้อกฎหมาย การมีความรู้ไม่เพียงพอ การมีนิสัยไม่ยืดหยุ่น และความรู้สึกว่าองค์การไม่ให้ความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barak, Levin, Nissly และ Lane (2006) ที่พบว่าปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์เด็กมีแนวโน้มลาออกจากงาน คือ ความเครียด ความไม่ยุติธรรม การไม่ได้รับการสนับสนุน จากองค์การ การมีสุขภาพส่วนบุคคลที่ไม่ดี ความพึงพอใจในงานและความรู้สึกผู้พันกับองค์การ นอกจากนี้ Yankeelov, Berbee และ Antle (2009) ยังพบอีกว่า การตัดสินใจทำงานต่อไปของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสถานสงเคราะห์เด็กนั้นมีความสัมพันธ์กับการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน (supervisor)

ในประเทศไทยมีการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอ และมีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว มีอุปสรรคในการทำงาน คือ ภาระงาน ระบบบริหารงาน และกะงานที่มีการจัดสรรช่วงเวลายังไม่เหมาะสม (นนทินี เพ็ชฌัญไพศิษฏ์, 2548) การศึกษาของ ศรีทับทิม พานิชพันธ์ (2537) ยังแสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานสหวิชาชีพในสถานสงเคราะห์ คือ การไม่ยอมรับความสามารถและไม่เห็นความสำคัญของวิชาชีพอื่น การปฏิบัติงานที่ก้าวร้าวกันในบางส่วน บุคลิกภาพส่วนตัวและการแสดงออก ทำ

ให้เกิดความไม่เข้าใจระหว่างบุคลากรด้วยกัน และการไม่มีอำนาจในการตัดสินใจงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระ ทำให้ไม่สามารถแสดงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

การทำงานของปฏิบัติกรช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลนั้นจึงต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ดังเช่นงานวิจัยของ ศศิวิมล คงเมือง (2545) ได้สำรวจความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมพรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเจ้าหน้าที่มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และชนิษฐา บุญแสง (2550) ได้สำรวจความเครียดในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราพบว่ามีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงาน เป็นผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่เกิดจากการตอบสนองต่อสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างเรื้อรังในที่ทำงานโดยไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญความเครียดได้ (Kaspar, 1980 cited in McConnel, 1982) ผู้ที่เกิดความเครียดจากการทำงานนั้นอาจมีหรือไม่มีทัศนคติและพฤติกรรมในแง่ลบกับงานก็ได้ ทั้งนี้เนื่องจากมีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่เผชิญความเครียดอย่างยาวนานจะมีทัศนคติและพฤติกรรมในแง่ลบกับงานและเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน (สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) จึงทำให้มีการศึกษาถึงปัจจัยตัวอื่นๆ ที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน และปัจจัยหนึ่งที่น่าสนใจนั้นคือ การเผชิญปัญหา ซึ่งเป็นความพยายามทางปัญญาและพฤติกรรมของบุคคลที่จะปรับเปลี่ยนความคิดหรือพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อจัดการแก้ไขกับปัญหาหรือความเครียด ที่บุคคลนั้นประเมินว่าเป็นสิ่งคุกคาม (Lazarus & Folfman, 1984) กระบวนการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Lazarus นี้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การประเมินทางปัญญา เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลา โดยประเมินสถานการณ์นั้นว่ามีผลอย่างไรต่อตนเองและจะเผชิญเหตุการณ์นั้นด้วยกลวิธีใด ขั้นตอนต่อมาคือการเผชิญปัญหา ซึ่งจะมีรูปแบบแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยเมื่อบุคคลพยายามที่จะเผชิญปัญหา ก็จะสามารถเปลี่ยนการมองปัญหานั้นว่าเป็นสิ่งทำลาย ก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ (Lazarus & Folfman, 1984) รูปแบบการเผชิญปัญหาที่แต่ละบุคคลเลือกใช้นั้นอาจก่อให้เกิดผลต่างๆกัน ดังเช่นในงานวิจัยของ Anderson (2000) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกรการเผชิญปัญหาและภาวะความเหนื่อยหน่ายในงานของเจ้าหน้าที่พิทักษ์สิทธิเด็กพบว่าเจ้าหน้าที่พิทักษ์สิทธิเด็กที่ทำงานในสถานสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง และเจ้าหน้าที่ที่ใช้การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงจะมีภาวะความเหนื่อยหน่ายในงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่ใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าสถานสงเคราะห์นั้นจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือเยียวยาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ที่ด้อยโอกาสในสังคม พร้อมกันนั้นก็เป็นสถานที่ที่เต็มไปด้วยความเครียดและความบีบคั้นจากงาน ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่ทำงานในสถานสงเคราะห์ต้องเผชิญกับภาวะเครียดในการทำงาน ทำให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน จึงเป็นที่น่าสนใจว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่ทำงานอยู่ในสถานสงเคราะห์นั้นมีวิธีการเผชิญกับปัญหาอย่างไร และวิธีการเผชิญปัญหาที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเลือกใช้นั้นส่งผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างไร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา ความเหนื่อยหน่ายในงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสถานสงเคราะห์ จะช่วยให้เข้าใจถึงการเผชิญปัญหาที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์เลือกใช้ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเหล่านี้สามารถทำงานอยู่ท่ามกลางความเครียดและความบีบคั้นได้ ดังนั้นองค์ความรู้ในเรื่องนี้ จึงมีส่วนเกี่ยวข้องและมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้นักจิตวิทยาการปรึกษาได้ตระหนักรู้และเข้าใจถึงปัญหาของบุคคลผู้มีส่วนสำคัญในการดูแลและพัฒนาบุคคลด้อยโอกาสในสังคม ซึ่งในขณะเดียวกันพวกเขาเหล่านี้ก็ต้องเผชิญกับความเครียดและความทุกข์ในการทำงาน ตลอดจนเป็นแนวทางให้นักจิตวิทยาการปรึกษาจัดการปฏิบัติงานการปรึกษาเชิงจิตวิทยาให้กับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลืออื่นๆ ที่มีโอกาสเสี่ยงในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล
3. เพื่อศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

สมมติฐานการวิจัย

1. ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาและแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

3. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

4. ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ 5 แห่ง ได้แก่ 1) สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท 2) สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพิการทางสมองและปัญญาปากเกร็ด (บ้านเฟื่องฟ้า) 3) สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา(หญิง) 4) สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา(ชาย) และ 5) สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพ (บ้านนนทภูมิ) ซึ่งมีความสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ความเครียดในงาน
 - 1.1 ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา
 - 1.2 ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล
2. การเผชิญปัญหา
 - 2.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา
 - 2.2 การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม
 - 2.3 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

3. ความเหนื่อยหน่ายในงาน

3.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์

3.2 การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น

3.3 ความสำเร็จส่วนตน

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ความเครียดในการทำงาน (Job stress) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อสมดุลงทางร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกกระทบจากความเครียดในงาน บุคคลนั้นมักจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึงค่าคะแนนที่ได้จากแบบวัดความเครียดในงานที่พัฒนาจากแบบวัดการความเครียดในงานของ Parker และ DeCotiis (1983)

การเผชิญปัญหา (coping) หมายถึง ความพยายามของบุคคลที่จะรักษาภาวะสมดุลของจิตใจ โดยจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือสถานการณ์ที่บุคคลประเมินว่าเป็นสิ่งคุกคามจากทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบของกระบวนการทางปัญญาและพฤติกรรม ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ความเครียดหรือสิ่งที่มาคุกคามนั้นคลี่คลายลง ในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึงค่าคะแนนที่ได้จากแบบวัดการเผชิญปัญหาที่พัฒนาจากแบบวัดการเผชิญปัญหาของ สุภาพรพรณ โคตรจรัส (2544) ซึ่งจำแนกรูปแบบการเผชิญปัญหาออกเป็น 3 แบบ คือ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

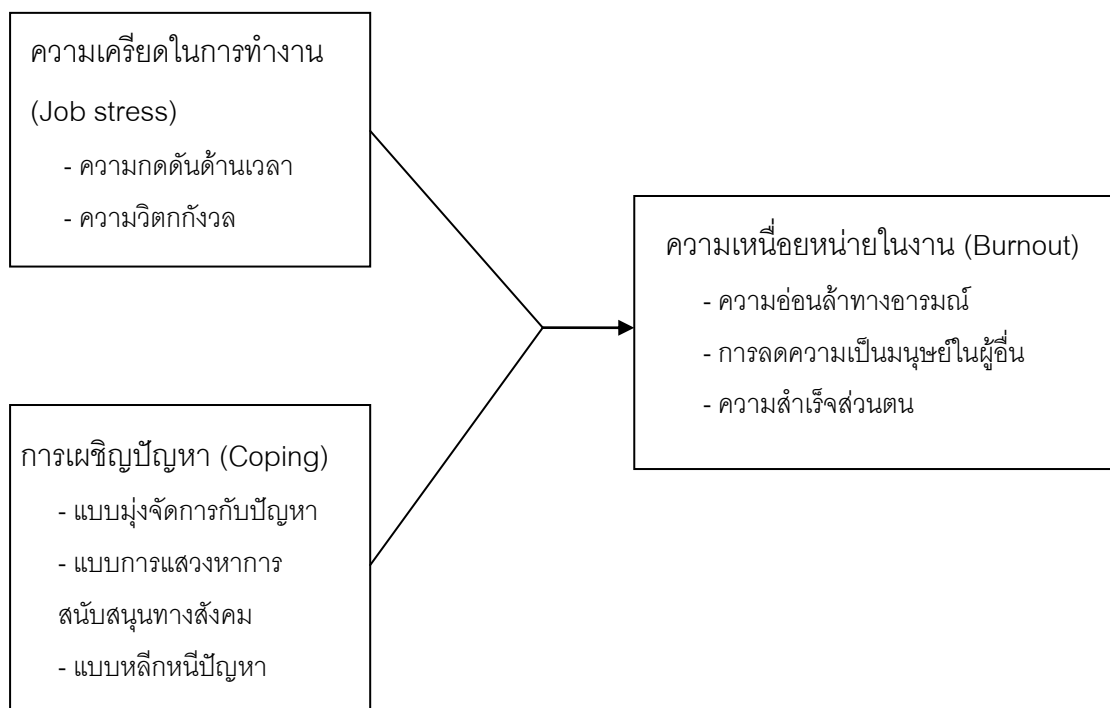
ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burnout) หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดที่เรื้อรังในการทำงาน ทำให้เกิดอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ เกิดการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น รู้สึกไร้ความสามารถหรือรู้สึกว่าความสำเร็จส่วนตนลดลง ความความเหนื่อยหน่ายในงานเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน โดยบุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับความเครียดได้จะเกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้น โดยเฉพาะวิชาชีพที่ให้บริการสังคม เมื่อเกิดอาการเหนื่อยหน่ายในงานจะทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน การดำเนินชีวิต และจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึงค่าคะแนนที่ได้จากแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานที่พัฒนาจากแบบวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) ของ Maslach และ Jackson ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนตน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล
2. เป็นแนวทางในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล
3. เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการปรึกษาเชิงจิตวิทยาในการพัฒนาจิตใจที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล และผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือด้านสาธารณสุขอื่นๆ
4. เป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจ ที่จะศึกษาค้นคว้า หรือทำการวิจัยในองค์ความรู้เรื่องความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือด้านสาธารณสุข

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือด้านสาธารณสุขมักจะประสบกับปัญหาความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งทำงานในสถานสงเคราะห์ ดังเช่นในการศึกษาของ Ellett และคณะ (2007) ที่พบว่าลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์นั้นก่อให้เกิดความเครียดและปัญหาด้านจิตใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barak และคณะ (2006) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์เด็กมีแนวโน้มลาออกจากงานสูง ซึ่งเป็นผลมาจากภาระงานมากเกินไป ความเครียด ความขัดแย้งในองค์กร การไม่ได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอจากองค์กร บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่ดี และมีความพึงพอใจในงานต่ำ เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาในกลุ่มผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่ทำงานในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจะทำให้ผลการศึกษาชัดเจนขึ้นว่าระดับความเครียดในงานและเลือกใช้การเผชิญปัญหาต่างกันจะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานในระดับที่ต่างกันหรือไม่ อย่างไร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารอ้างอิงและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ตามลำดับดังนี้

1. ความเครียดในงาน (Job Stress)

1.1 นิยามและลักษณะขอบเขต

Robbins (1998) เห็นว่าความเครียดในงานหมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่บังคับขู่เข็ญหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ความเครียดไม่จำเป็นต้องไม่ดีเสมอไป บางครั้งความเครียดก็จะถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบ แต่บางครั้งความเครียดก็เป็นประโยชน์ได้ แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่ศึกษาวิจัยความเครียดในงานส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายของความเครียดในงานในแง่ลบ โดยเห็นว่าความเครียดในการทำงานคือ ความเครียดที่เป็นเงื่อนไขที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะของงาน ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีส่วนทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากสภาพการณ์ของการทำงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด (Stressors) และเป็นตัวทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจ (Margolis & Kros, 1974)

ความเครียดในงานเป็นความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาพะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิต (Cooper & Marshal, 1976) เป็นการที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอัดอัด คับข้องใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เมื่อสมมูลทางร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกกระทบจากความเครียดในงาน บุคคลนั้นมักจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Parker & DeCotiis, 1983) และเป็นภาวะที่สุขภาพร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล อันเนื่องมาจาก

สภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นสำคัญ (สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร, 2538) นอกจากนี้ Mclean และ Andrew (2000) ได้ศึกษาว่าความเครียดในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุว่าเกิดจากระบบการบริหารจัดการสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การทำงานของในเวรกลางคืน ทศนคติของการทำงาน การทำงานที่ให้บริการเหมือนคนรับใช้ และการเผชิญกับแรงกดดันในเรื่องต่างๆ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงาน เป็นการที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อสมดุลงานร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกกระทบจากความเครียดในงาน บุคคลนั้นจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 อาการที่แสดงออกถึงความเครียด

Robbins (2000) แบ่งลักษณะของผลของความเครียดที่แสดงออกเป็น 3 ทาง ดังต่อไปนี้

1. ทางร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย ผลการวิจัยเกี่ยวกับผลของความเครียดโดยผู้วิจัยด้านสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่าความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกายได้ ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น ปวดศีรษะ และนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจ

2. ทางจิตใจ ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และความเครียดในการทำงานสามารถทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเช่นกัน ความเครียดส่งผลทางจิตใจโดยแสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกถูกกดดัน มีความวิตกกังวล โกรธง่าย เบื่อหน่าย และเลื่อนลอย

3. ทางพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง เช่น การบริโภคเปลี่ยนแปลง สูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น พุดเร็ว และนอนหลับยาก เมื่อบุคคลมีความเครียดจากการทำงานจะเกิดพฤติกรรม คือ ความสามารถในการทำงานลดลง ผลงานไม่ดี ขาดงาน และเปลี่ยนที่ทำงานบ่อย

1.3 ระดับของความเครียด

ความเครียดของบุคคลแต่ละคนไม่เท่ากัน มีการตอบสนองของความเครียดที่แตกต่างกัน แม้จะเป็นตัวกระตุ้นความเครียดชนิดเดียวกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของความเครียด และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล (Moorhead & Griffin, 1998)

Frain และ Valiga (1981) แบ่งระดับความเครียด ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในชีวิตประจำวัน (Day to day stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติ ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตและสามารถจัดการหรือแก้ไขได้ในเวลาอันสั้น ในระดับนี้บุคคลจะรู้สึกถึงความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดเป็นอย่างดี มีการปรับตัวได้ด้วยความเคยชิน และเป็นอัตโนมัติ เช่น การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง เป็นต้น

2. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่บุคคลเวลานานๆ ครั้งจะได้รับสิ่งคุกคาม อาจเป็นประสบการณ์ส่วนตัวของบุคคล เช่น การเกิดเหตุการณ์สำคัญๆ ในชีวิต การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน เป็นต้น ความเครียดระดับนี้ช่วยให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ ปฏิกริยาที่แสดงออกเป็นลักษณะแสดงถึงความวิตกกังวลเล็กน้อย มีความกลัวหรือความอาย แต่ความเครียดนี้จะหมดไปเมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน

3. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวในระยะเวลานั้นรวดเร็ว อาจมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาในลักษณะของการปฏิเสธ ก้าวร้าว พุดน้อย ซึม เนื่องจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การเปลี่ยนตำแหน่ง การเปลี่ยนงาน การได้รับการผ่าตัด เป็นต้น

4. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดที่บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่คุกคามอยู่ตลอดเวลา จนเกิดภาวะหมดกำลังหรือเบื่อหน่ายในชีวิตในที่สุด

กรมสุขภาพจิต (2542) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ที่เหมาะสมในการนำไปใช้กับประชากรไทย คือ

1. ความเครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ เป็นความรู้สึกของบุคคลถึงความรู้สึกความพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตเท่าที่เป็นอยู่ โดยมีแรงจูงใจหรือแรงกดดันในการดำเนินชีวิตที่ต่ำหรือน้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ความเครียดในระดับเกณฑ์ปกติ เป็นความรู้สึกที่สามารถแก้ไขหรือจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ความเครียดในระดับปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกมีความไม่สบายใจ อันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน รู้สึกถึงปัญหา อุปสรรคและข้อขัดแย้งหรือความคับข้องใจ ที่อาจยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข

4. ความเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกตึงเครียดค่อนข้างสูง บุคคลได้รับความเดือดร้อน ความไม่สบายใจ จากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งและเป็นวิกฤตการณ์ของชีวิต มีอาการแสดงออกต่าง ๆ ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความคิด พฤติกรรมการดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกต่าง ๆ เป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นที่กำลังเผชิญกับภาวะเครียดหรือความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลได้พยายามจัดการหรือแก้ไขด้วยความลำบาก ตราบใดความขัดแย้งคงอยู่ก็จะทำให้ลักษณะอาการแสดงออกถึงความเครียดทางร่างกายและจิตใจจะเพิ่มขึ้น ความเครียดระดับนี้ มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตมากพอสมควร

5. ความเครียดในระดับสูงมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะเครียดหรือกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตของชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดระดับนี้ยังคงอยู่ต่อไปโดยไม่แก้ไขหรือจัดการได้อย่างเหมาะสม อาจนำไปสู่การเจ็บป่วยทางกายและจิตอย่างรุนแรง ส่งผลเสียอย่างมากต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิด

1.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในการเกิดระดับความเครียดต่าง ๆ กัน ซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านลักษณะทั่วไปและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล คุณลักษณะส่วนบุคคลนี้เป็นลักษณะภายในบุคคล ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่าง ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดตัวแบบพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลสามารถกล่าวสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะพันธุกรรม เป็นการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย ที่มีความผิดปกติจากพันธุกรรม ได้แก่ ภาวะเจ็บป่วยหรือโรคถ่ายทอดทางพันธุกรรม ลักษณะสรีรวิทยา โครงสร้างร่างกาย สามารถนำลักษณะพันธุกรรมต่างๆ มาเป็นข้อมูลในการคาดคะเน และการทำนายความสามารถในการเผชิญหรือจัดการกับความเครียด ซึ่งลักษณะพันธุกรรมที่ผิดปกตินั้น มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญ (พัชรินทร์ สุตันตปฤดา, 2535) พบในลักษณะบุคคลที่ป่วยด้วยโรคที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม จะมีความอ่อนแอในการเผชิญความเครียด มีความไวต่อการเกิดความเครียดได้ง่าย เป็นต้น

2. การรับรู้และการแปลความหมายของเหตุการณ์ เป็นลักษณะของปัจเจกบุคคล ซึ่งบุคคลเป็นผู้ให้ความหมายต่อสิ่งที่รับรู้ นั้น โดยใช้ประสบการณ์ในอดีตและผลทางพันธุกรรมเป็นพื้นฐาน ในการรับรู้และแปลผลหรือประเมินเหตุการณ์นั้นๆ หากบุคคลรับรู้ว่าจะสามารถแก้ไขหรือ

จัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ ย่อมจะสัมฤทธิ์ผลในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (พัชรินทร์ สุตันตปฤดา, 2535)

3. บุคลิกภาพ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบหรือรวมกันเป็นตัวบุคคลหนึ่ง ที่มีการพัฒนาตั้งแต่ก่อนคลอดและมีการพัฒนาต่อเนื่อง เป็นกระบวนการในบุคคลที่มีความซับซ้อน โดยบุคลิกภาพนี้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านชีววิทยากับสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ และสังคม ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพสามารถส่งผลต่อการเกิดความคิดในชีวิตได้ (สินีนางู จิตต์ภักดี, 2540)

4. ประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีตเป็นแนวทางให้บุคคลสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่ในบางสถานการณ์การอาจ พบได้ว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ (สุกัญญา ยุ่นจิตต์, 2523)

5. อายุ อายุเป็นขั้นพัฒนาการตามวัยและมีลำดับเวลาในวงจรชีวิต อายุมีอิทธิพลต่อการควบคุมความสามารถในการปรับตัวของบุคคล หากบุคคลมีพัฒนาการทางสรีรวิทยาและสติปัญญาอย่างสมบูรณ์เป็นไปตามวัยก็จะส่งเสริมประสิทธิภาพของการปรับตัวในแต่ละวัยอย่างต่อเนื่อง วุฒิกวาระที่เหมาะสมตามอายุ เป็นลักษณะของพัฒนาการที่เกิดขึ้นตามวัยที่เหมาะสมตามช่วงเวลา หากมีพัฒนาการขั้นตอนหรือวัยใดบกพร่อง ก็ทำให้ความสามารถการรับรู้หรือจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมกับวุฒิกวาระขณะนั้น เมื่อบุคคลมีวุฒิกวาระตามวัยที่เหมาะสม จะทำให้มีการตัดสินใจหาทางเลือกที่ดีและมีการตัดสินใจที่รอบคอบและมีความถูกต้อง ผู้ที่มีอายุมากจะทำงานสุขุมมากกว่าคนอายุน้อย สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่อายุน้อยกว่า (สิริภรณ์ หันพงศ์กิตติกุล, 2542) อายุจึงเป็นตัวกำหนดวิธีการจัดการกับปัญหา และสามารถทำนายถึงระดับความเครียดของแต่ละบุคคลได้อย่างหนึ่ง

6. เพศ โดยลักษณะที่มีความแตกต่างทางรูปร่าง ร่างกาย และการทำหน้าที่แตกต่างกันทางชีวภาพ ภายภพระหว่างเพศชายและเพศหญิง ลักษณะทางเพศที่ต่างกัน ก็อาจทำให้ความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดต่างกัน (ลักษณา พลอยเลื่อมแสง, 2543) บางอาชีพเพศชายสามารถจัดการกับปัญหาได้ดีกว่าเพศหญิง ขณะเดียวกันมีบางอาชีพ พบว่า เพศหญิงสามารถจัดการได้ดีกว่าและมีความอดทนสูงกว่า บางอาชีพเพศชายมีความอดทนสูงกว่าและตัดสินใจดีกว่า

7. สถานภาพสมรส เป็นสภาพความสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในครอบครัวของแต่ละบุคคล บุคคลที่สถานภาพสมรสต่างกัน จะมีพฤติกรรมการปรับตัวต่อระดับความเครียดต่างกันอย่างแตกต่างกัน

1.4.2 ปัจจัยด้านงาน

นักวิจัยทางด้านสาธารณสุขหลายท่าน มีแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งความเครียดในงานที่มีความคล้ายคลึง และอาจมีประเด็นหรือมุมมองแตกต่างกันที่น่าสนใจ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งความเครียดในงานไว้ดังนี้

1. ภาระงานมากในช่วงเวลาที่จำกัด (Workload against Time Pressure) ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือด้านสาธารณสุขจำนวนมากต้องมีความรับผิดชอบในภาระงานการดูแลพยาบาลผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการที่อยู่ในความดูแลมีจำนวนมาก และมีภาระงานด้านเอกสารมากเกินไป ซึ่งต้องทำในเวลาเดียวกันในเวลาจำกัด ทำให้ไม่สามารถทำงานให้ได้ตามมาตรฐานหรือทำงานไม่สำเร็จในเวลาที่กำหนด เป็นต้น เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานได้

2. โครงสร้างและการบริหารจัดการ (Structure organizational and Management) ขนาดขององค์กรไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน การไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน การระบุหรือกำหนดหน้าที่หรือขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ การขาดความก้าวหน้าทางวิชาชีพ การขาดการสนับสนุนเงินทุนจากผู้บริหาร แผนผังสายบังคับบัญชาที่ซับซ้อน บรรยากาศการทำงานไม่เอื้อต่อลักษณะการทำงาน นโยบายการกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสม การขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการขององค์กรที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน เกี่ยวกับเรื่องนี้ ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์ (2541) ได้ศึกษาปัญหาระดับของค์กรพบว่า ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมีผลกระทบอย่างมากต่อการบริหารจัดการของค์กร กล่าวคือ ทั้งข้าราชการและพนักงานบริษัท ซึ่งรวมถึงบริษัทโรงพยาบาลเอกชน ทำให้ทุกคนต้องปรับตัวตามทิศทางเศรษฐกิจ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ทีมผู้บริหารขององค์กรต่างๆ ได้ปรับลดขนาดของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการลดจำนวนคนทำงาน ให้พนักงาน 1 คนสามารถทำงานหลากหลายตำแหน่งหน้าที่ มีความรู้ความสามารถหลากหลายแขนงวิชา และผลงานต้องมีคุณภาพสูงสุด ทำให้บุคคลในองค์กรมีการแข่งขันกันอย่างดีกันในงาน มีความตึงเครียดภายในองค์กรทั้งขนาดเล็กและองค์กรขนาดใหญ่ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารจัดการในองค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเครียดในงานได้

3. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ดี (Poor – Working conditions/ facilities) สภาพการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ดี ก็เป็นสิ่งที่ไม่เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานอย่างมากเช่นกัน ลักษณะดังกล่าวนี้ ได้แก่ สถานที่ทำงานเก่าและชำรุดทรุดโทรม การขาดงบประมาณในการบำรุง

รักษาสถานที่ทำงาน การขาดอุปกรณ์และทรัพยากรที่เหมาะสมและจำเป็นในการทำงาน การที่มีนโยบายด้านสวัสดิการเกี่ยวกับการตัดหรือลดค่าใช้จ่ายที่จำเป็น การมีวันลาหรือวันหยุดพักผ่อนต่อปีน้อย การขาดสวนหย่อมหรือมุมพักผ่อนในที่ทำงาน เป็นต้น

4. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี (Poor -Interpersonal Relationships) ลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดในงานได้ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกับผู้ร่วมงาน และหัวหน้างาน ผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งสัมพันธภาพกับผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์ ซึ่งการทำงานประกอบด้วยหลายฝ่ายที่ต้องอาศัยความร่วมมือกัน หากลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลใดหรือหน่วยงานใดไม่ดี จะมีผลต่อการทำงานและการเกิดความเครียดเมื่อปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น ผู้ร่วมงานไม่ให้การยอมรับ มีปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน การขาดความสามัคคีในเพื่อนร่วมงาน การชิงดีชิงเด่นไม่ช่วยเหลือกันของผู้ร่วมงาน รวมทั้งผู้บริหารไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน มีแรงกดดันจากหัวหน้างาน รวมทั้งแรงกดดันจากผู้รับบริการและญาติ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาหรือความขัดแย้งในการทำงาน จนทำให้เกิดความเครียดในงานได้

2. การเผชิญปัญหา (Coping)

2.1 นิยามและลักษณะ

การเผชิญปัญหา หมายถึงกระบวนการที่บุคคลพยายามที่จะทำให้ภาวะเครียดลดลง หรือเป็นความพยายามขจัดความเครียด และความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำนาย (Lazarus, 1976) เป็นความพยายามทางปัญญาและพฤติกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อจัดการกับปัญหาและความต้องการทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล โดยบุคคลประเมินว่าเป็นการคุกคามหรือเกินกว่าความสามารถที่ตนจะรับได้ (Lazarus & Folkman, 1984) และเป็นกลไกที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลของจิตใจที่ถูกรบกวนเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคคลใช้วิธีการต่างๆ ในการบรรเทาหรือขจัดภาวะที่เข้ามาคุกคามด้วยการแสดงพฤติกรรมและรูปแบบต่างๆ ซึ่งแต่ละพฤติกรรมจะประกอบไปด้วยการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยให้บุคคลควบคุมภาวะตึงเครียดได้ (Garland & Bush, 1979)

ผู้ที่ศึกษาการเผชิญปัญหาส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายของการเผชิญปัญหาตามแนวทางของ Lazarus โดยเห็นว่าการเผชิญปัญหาคือ ความพยายามของบุคคลอย่างไม่หยุดยั้งในการจัดการกับปัญหาหรือสิ่งที่มาคุกคาม ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลโดยการแสดงออกมาของพฤติกรรมต่างๆ เพื่อทำให้ความเครียด หรือสิ่งที่มาคุกคามคลี่คลายลง (วีณา มิ่งเมือง, 2540) เป็น

กระบวนการที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับสถานการณ์หรือปัญหา ที่ประเมินว่าคุกคามและทำให้เกิดความเครียด โดยการมีพฤติกรรมต่างๆ เพื่อควบคุม ลด หรือเรียนรู้ที่จะทนต่อภาวะคุกคาม อันนำมาซึ่งความเครียดนั้น และผลที่ตามมาอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ (รัชนีภัย แก้วคำศรี, 2545) เป็นกระบวนการทางปัญญาและพฤติกรรมที่บุคคลแสดงปฏิกิริยาสนองตอบต่อสภาวะหรือสิ่งที่บุคคลประเมินว่าเป็นปัญหาต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของตนเองเพื่อบรรเทา ขจัดปัญหา หรือสิ่งที่มาคุกคามนั้น (พัชรินทร์ อรุณเรือง, 2545) และเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดโดยเป็นกระบวนการทางความคิดและแสดงออกเป็นพฤติกรรม ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดหรือบรรเทาภาวะที่มาคุกคามตัวบุคคล (วราภรณ์ รัตนาวิศิษฐกุล, 2545)

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการเผชิญปัญหา หมายถึง ความพยายามของบุคคลที่จะรักษาภาวะสมดุลของจิตใจ โดยจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือสถานการณ์ที่บุคคลประเมินว่าเป็นสิ่งคุกคามจากทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบของกระบวนการทางปัญญาและพฤติกรรม ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ความเครียดหรือสิ่งที่มาคุกคามนั้นคลี่คลายลง

2.2 รูปแบบกระบวนการของความเครียดและการเผชิญปัญหา

Larzarus และ Folkman (1984), สุภาพรพรณ โคตรจรัส (2539, 2552) ได้เสนอทฤษฎีของกระบวนการของความเครียด โดยมี 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การเกิดเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเครียด (Occurrence of a potential stressful event)

ความเครียดเป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมรวมถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลเป็นสิ่งเร้าที่อาจกระตุ้นให้เกิดความเครียด โดยอาจเป็นเหตุการณ์ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ในชีวิต เป็นวิกฤตการณ์ที่กระทบต่อบุคคลโดยตรง เช่น การสูญเสียญาติพี่น้อง การล้มละลาย หรือเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น ความวิตกกังวลเกี่ยวกับรูปร่างหน้าตา การมีงานที่ต้องทำมากเกินไป หรือเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องในชีวิต เช่น อาการป่วยเรื้อรัง ความสูญเสีย บุคคลผู้นั้นจะมีระดับความเครียดเกิดขึ้นมากหรือน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับ การประเมินสถานการณ์และการประเมินความสามารถในการเผชิญปัญหาของนั้นๆ ของบุคคล

2. การประเมินขั้นต้น (Primary appraisal)

ในขั้นนี้บุคคลจะประเมินเหตุการณ์ที่ประสพว่ามีผลคุกคามต่อตนเองหรือไม่ โดยใช้สติปัญญา ความรู้ และประสบการณ์เพื่อตัดสินเหตุการณ์นั้นๆ โดยบุคคลจะประเมินเหตุการณ์ออกมาใน 3 ลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 ไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง (Irrelevant) คือ เมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ แล้วบุคคลประเมินว่าสถานการณ์นั้นไม่เกี่ยวข้องกับตน หรือจะเป็นผลดีต่อตน ดังนั้นบุคคลย่อมไม่เกิดความเครียด

2.2 มีผลดีกับตน (Being-positive) คือ เมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ แล้วบุคคลประเมินว่าเกิดผลทางบวก มีความสุขมากขึ้น

2.3 เต็มไปด้วยความเครียด (Stressful) คือ เมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ แล้วบุคคลประเมินว่าเป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 อย่างคือ

2.3.1 การเป็นอันตรายหรือการสูญเสีย (Harm or loss) เป็นการประเมินผลของเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้วในด้านลบ ผลของเหตุการณ์ก่อให้เกิดความรู้สึกสูญเสีย หรือเป็นอันตรายต่อบุคคลนั้นๆ

2.3.2 การคุกคาม (Threat) เป็นการประเมินเหตุการณ์นั้นๆ ที่บุคคลคาดคะเนผลของเหตุการณ์ว่าทำให้เกิดอันตราย เกิดการสูญเสีย เกิดความกลัว ความวิตกกังวล และความโกรธ

2.3.3 การท้าทาย (Challenge) เป็นการประเมินเหตุการณ์ด้านลบหรือมีความซับซ้อนที่เกิดขึ้นโดยการคาดคะเนผลของเหตุการณ์ว่าตนเองน่าจะได้รับประโยชน์หรือเกิดผลดีกับตนเอง ทำให้เกิดขวัญกำลังใจมากขึ้น ในเหตุการณ์เดียวกันบุคคลประเมินผลออกมาได้มากกว่าหนึ่งลักษณะ เช่น เหตุการณ์นั้นๆ บุคคลประเมินทั้งทางลบ ทางบวก และเกิดระดับความเครียดในระดับต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล

3. การประเมินขั้นที่สอง (Secondary appraisal)

หลังจากการประเมินขั้นต้นแล้วว่าตนกำลังมีปัญหา คำถามที่มักจะทำตามมาก็คือจะจัดการกับปัญหานี้อย่างไร ในการประเมินขั้นที่ 2 บุคคลจะพยายามมองหาทางเลือกต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการเผชิญปัญหา ซึ่งเป็นการประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคคลและแหล่งช่วยเหลือต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากบุคคลใดสามารถใช้สติปัญญา ความฉลาด และความพยายามเพื่อแก้ไขปัญหา และมีแหล่งช่วยเหลือที่เหมาะสม ความเครียดจะมีระดับน้อย แต่หาก

บุคคลได้ไม่สามารถใช้สติปัญญา ความฉลาด ความพยายามเพื่อแก้ไขปัญหา และขาดแหล่งช่วยเหลือที่เหมาะสม ความเครียดจะมีระดับสูง

4. การเผชิญปัญหา (Coping efforts)

เป็นขั้นตอนที่บุคคลแสดงกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างๆ โดยมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ อารมณ์ในขณะนั้น ด้วยการลงมือจัดการกับปัญหาหรือความเครียด Lazarus และ Folkman (1984) ได้แบ่งวิธีการจัดการกับความเครียดได้ 2 แบบ ดังนี้

4.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามจัดการกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นสาเหตุของความเครียดให้คลี่คลายลงด้วยการพยายามคิดทำความเข้าใจสาเหตุของปัญหา หาทางออกหรือวิธีการแก้ไขที่เป็นไปได้ พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ ที่ใช้จัดการกับปัญหาโดยมุ่งปรับเปลี่ยนแก้ไขสถานการณ์ เช่น การวางแผนในการดำเนินการแก้ไขปัญหา การลงมือแก้ปัญหานั้นโดยตรง หรือมุ่งปรับเปลี่ยนแก้ไขที่ตัวบุคคล เช่น การปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนเองใหม่ เป็นต้น

4.2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการทางอารมณ์ (Emotion-focused coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามจัดการกับอารมณ์ที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากปัญหา หรือสถานการณ์ที่ตึงเครียด เช่น ความกลัว ความโกรธ ความเศร้า ความคับข้องใจ เพื่อให้ความเครียดทางอารมณ์ หรือความทุกข์คลี่คลายลง กลวิธีที่ใช้ อาจเป็นการระบายออกทางอารมณ์ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ การมองปัญหาในแง่มุมใหม่ เป็นต้น

5. ผลลัพธ์ของการปรับตัว (Adaptational outcomes)

ผลของการปรับตัวต่อความเครียดเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกลวิธีเผชิญปัญหาที่ใช้ โดย Lazarus และ Folkman (1984) ได้จำแนกผลการปรับตัวต่อความเครียดที่เกิดจากการเผชิญความเครียดที่เป็นผลระยะสั้นหรือระยะยาว ไว้ 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

5.1 ผลด้านสังคม (Social functioning) เป็นผลของการปรับตัวต่อความเครียด ที่บุคคลตอบสนองต่อบทบาทและหน้าที่ของตนในสังคม การที่บุคคลมีสัมพันธภาพที่พึงพอใจที่เกิดจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ประจำวันต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ผลด้านจิตใจ (Morale) เป็นผลของการรับรู้ของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น ความพึงพอใจ ความสุข หรือความหวาดกลัว เป็นต้น

5.3 ผลด้านสุขภาพร่างกาย (Somatic illness) เป็นผลของความสามารถในการตอบสนองความต้องการของสุขภาพร่างกาย

ในกระบวนการของความเครียด ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในองค์ประกอบหลักทั้ง 5 ประการ Lazarus และ Folkman (1984) นั้นไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นตามลำดับจากการเกิดเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเครียดไปสู่การประเมินขั้นต้น การประเมินขั้นที่สอง การเผชิญปัญหา และผลลัพธ์ของการปรับตัวที่เกิดขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นอีกครั้ง

2.3 วิธีการเผชิญปัญหา

2.3.1 วิธีการเผชิญปัญหาของ Lazarus และ folkman

Lazarus และ folkman (1984 อ้างถึงใน กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551) ได้พัฒนาและแบ่งพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งหมดออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. การเผชิญหน้ากับปัญหา (Confrontive) เป็นพฤติกรรมที่สู้กับปัญหา ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา สนใจปัญหาที่เกิดขึ้น การคิดแก้ปัญหาไว้หลายๆ วิธี การมองปัญหาอย่างเป็นกลาง การพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้ดีขึ้น การเผชิญกับปัญหา และการทำไปตามขั้นตอน การเรียนรู้วิธีการใหม่ๆ ที่จะเผชิญกับปัญหา เป็นต้น

2. การวางแผนแก้ไขปัญหา (Plans for problem solving) คือการศึกษาสภาพของปัญหา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา กำหนดจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของปัญหา ค้นหาแนวคิดวิธีการในการแก้ไขปัญหา เพื่อแนวทางที่ดีที่สุดมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3. การควบคุมตนเอง (Self-control) คือการใช้ความเป็นตัวของตัวเองในการประเมินแปดผล และตอบสนองต่อพฤติกรรมของตน จากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยที่บุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย มีบทบาทในการเลือกพฤติกรรมที่เป็นปัญหาและประเมินเป้าหมายด้วยตนเอง เพื่อเปลี่ยนจากการตอบสนองที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไปสู่วิธีการแก้ไขอย่างมีระบบ

4. การหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา (Escape-avoidance) คือพฤติกรรมที่แสดงการไม่รู้ไม่ยุ่งเกี่ยว พยายามลืมหรือไม่สนใจปัญหา เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา การหนีและการหลีกเลี่ยงปัญหาชั่วขณะ การพยายามลืม การไม่ให้ความสนใจ การพยายามคิดถึงเรื่องอื่น การฝันกลางวันว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้น หรือปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว พยายามปลอบใจตนเอง การให้เวลาเป็นตัวช่วยให้ทุกสิ่งทุกอย่างดีขึ้น เป็นต้น

5. การหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม (Seeking social support) คือการหาความช่วยเหลือจากบุคคลในเครือข่ายสังคม ได้แก่เพื่อผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน รวมถึงครอบครัว ในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ สิ่งของ การยอมรับ การเห็นคุณค่า การมีส่วนร่วม

ร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และการช่วยเหลือด้านอารมณ์ เพื่อให้บุคคลนั้นเห็นคุณค่าในตนเอง มีการพัฒนาตนเอง สามารถปรับตัวหรือเผชิญความเครียดต่างๆได้

6. ยอมรับในหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accepting responsibility) คือ การทำงานตามบทบาทหน้าที่ ไม่หลีกเลี่ยงหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน รวมถึงรับผิดชอบในปัญหาที่เกิดขึ้น

7. การผ่อนคลายความเครียดโดยการควบคุมระยะห่างของปัญหา (Distancing) คือ การประเมิน แผลผล และตอบสนองต่อการควบคุมพฤติกรรม การรับรู้ การตัดสินใจให้อยู่นิ่ง ไม่เข้าไปใกล้หรือถอยห่างจากปัญหา โดยที่เหตุการณ์หรือปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ไม่เปลี่ยนแปลง เพื่อรอความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา

8. ประเมินค่าใหม่ทางบวก (Positive reappraisal) คือการมีความหวังว่าสถานการณ์จะดีขึ้น การดำเนินชีวิตตามปกติ ไม่ให้ปัญหามีส่วนรบกวนเท่าที่จะเป็นไปได้ การใช้อารมณ์ขัน การเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นในสถานการณ์เดียวกัน หรือการเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองในทางที่ดีขึ้น การมองสถานการณ์ในแง่ดี เป็นต้น

2.3.2 วิธีการเผชิญปัญหาของ Carver, Scheier และ Weintraub

Carver, Scheier และ Weintraub (1989) ได้พัฒนาแบบวัดเพื่อศึกษาวิธีการเผชิญปัญหาโดยใช้ทฤษฎีความเครียดของ Lazarus (1978) และรูปแบบของการกำกับตนเอง (Self-Regulation) และได้เสนอวิธีการเผชิญปัญหาทั้งหมด 14 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping) ซึ่งเป็นกระบวนการในการลงมือแก้ไขปัญหา เพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมทั้งการแก้ไขปัญหาดังตรง การใช้ความพยายามมากขึ้นในการแก้ไขปัญหา การดำเนินการ และการวางแผนสู่การปฏิบัติ

2. การวางแผน (Planning) เป็นการคิดหาวิธีการในการเผชิญปัญหากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดรวมถึงการหากลวิธีการเผชิญปัญหา การคิดเกี่ยวกับขั้นตอนในการกระทำและวางแผน และหาทางที่จะจัดการกับปัญหาให้ได้อย่างดีที่สุด

3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing Activities) เป็นการระงับความสนใจในเรื่องอื่นที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้เราสนใจที่จะเผชิญปัญหาอย่างเต็มที่

4. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restrain coping) คือการรอโอกาสที่เหมาะสมเพื่อลงมือกระทำและต้องมีความมั่นใจว่าจะไม่ทำให้เหตุการณ์นั้นเลวร้ายยิ่งขึ้นหากมีการลงมือกระทำก่อน

5. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาสิ่งช่วยเหลือ (Seeking social support for Instrumental Reasons) คือการขอคำปรึกษาเพื่อต้องการช่วยเหลือเกี่ยวกับรายละเอียดข้อมูลของเหตุการณ์เพิ่มเติม และทราบถึงแนวทางในการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบเหตุการณ์เช่นเดียวกัน

6. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking social support for emotional reasons) เป็นการพูดระบายความรู้สึก ความทุกข์ เพื่อขอกำลังใจ ความเห็นใจ คำปลอบโยน และความเข้าใจจากบุคคลอื่น

7. การตีความหมายใหม่ในทางบวก และการเติบโต (Positive reinterpretation and growth) เป็นการจัดการกับความกดดันทางการเมืองมากกว่าเป็นการเผชิญปัญหาที่สถานการณ์ทำให้เกิดความเครียด หรือปรับเปลี่ยนสถานการณ์ด้วยการมองสถานการณ์ทำให้เกิดความเครียดในทางที่ดี หรือเกิดการเติบโตในด้านบวกเพื่อนำบุคคลสู่การแก้ไขปัญหาโดยตรงและเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

8. การยอมรับ (Acceptance) เป็นการยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสัญญาณบอกรับทราบว่าบุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ

9. การพึ่งศาสนา (Turning to religion) คือการใช้แหล่งศาสนาเพื่อช่วยเหลือทางด้านจิตใจในขณะที่เผชิญกับความเครียด เช่น การสวดมนต์ การนั่งสมาธิ เป็นต้น

10. การปฏิเสธ (Denial) คือการปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ปฏิเสธความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และไม่สนใจต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด

11. การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on venting of emotions) คือการให้ความสนใจต่ออารมณ์ ความรู้สึกที่มี และระบายความรู้สึกเหล่านั้น

12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral disengagement) คือการลดความพยายามในการเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งทำให้เกิดความเครียด ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยตนเองไม่ได้

13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental disengagement) คือการลดความกดดันทางอารมณ์ด้วยการไม่คิดถึงวิธีการเผชิญปัญหา ไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคขัดขวาง โดยใช้กิจกรรมอื่นเพื่อที่จะไม่คิดถึงปัญหา เช่น การนอน การดูโทรทัศน์ เป็นต้น

14. การใช้สุรา หรือยา (Alcohol or drug use) คือการใช้อยาและสุราเพื่อให้ลืมเหตุการณ์และทำให้รู้สึกดีขึ้น

2.3.3 วิธีการเผชิญปัญหาของ Frydenberg และ Lewis

Frydenberg และ Lewis (1993 อ้างถึงใน วีณา มิ่งเมือง, 2540) ศึกษาวิธีการเผชิญปัญหาของวัยรุ่น โดยยึดทฤษฎีของ Lazarus และคณะ (Lazarus, Averil & Option, 1974; Lazarus & Launier, 1978) ร่วมกับลักษณะพัฒนาการของวัยรุ่นตามทฤษฎีของ Erikson (1963, 1985) และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาของวัยรุ่นของ Hauser และ Bowlds (1990) และของ Collins (1991) เป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัย โดยเสนอรูปแบบการเผชิญปัญหาของวัยรุ่นทั้งหมด 18 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การแสวงหาความเพลิดเพลินเพื่อการผ่อนคลาย คือการแสวงหาวิธีการต่างๆ ที่กระทำแล้วทำให้บุคคลรู้สึกเพลิดเพลิน หรือผ่อนคลายในปัญหาและความเครียดได้ ซึ่งวิธีการเหล่านี้ไม่เป็นโทษต่อร่างกาย และไม่เกี่ยวกับการเล่นกีฬา การฟังเพลง การเล่นดนตรี และการพักผ่อน
2. การทำงานและสัมฤทธิ์ผล คือวิธีการจัดการกับปัญหาโดยแสดงให้เห็นถึงความพยายาม ความบากบั่นในการทำงาน เพื่อประสบความสำเร็จ เช่น การขยันทำงานเพิ่มมากขึ้น
3. การแก้ปัญหา คือกระบวนการคิด การทำความเข้าใจกับปัญหาและสาเหตุของปัญหา เพื่อหาวิธีในการแก้ปัญหาแล้วดำเนินการแก้ไขปัญหาย่าง เป็นระบบ
4. การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย คือการปฏิบัติด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ร่างกายได้รับการผ่อนคลาย และมีสุขภาพแข็งแรง เช่น ออกกำลังกาย
5. การคบหาเพื่อนสนิท คือการสร้างสัมพันธภาพ ความใกล้ชิดสนิทสนมกับเพื่อนๆ เช่น การนัดพบปะสังสรรค์ การพูดคุย
6. การมุ่งเน้นในด้านบวก คือการมองสถานการณ์หรือปัญหาในทางที่ดี โดยมีทัศนคติในทางบวกต่อชีวิต เช่น การเห็นข้อดีของปัญหาที่เกิดขึ้น การทำชีวิตให้สดใส
7. การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม คือการแสวงหาวิธีการต่างๆ ที่ทำให้ตนเองได้รับการยอมรับ เช่น การทำให้คนอื่นประทับใจ การทำตัวให้เข้ากับเพื่อน
8. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม คือวิธีการเผชิญปัญหาโดยมุ่งเน้นการจัดการกับปัญหา และอาศัยความช่วยเหลือ เช่น การขอความช่วยเหลือ หรือขอคำแนะนำจากบุคคลอื่น
9. การแสดงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ คือวิธีการจัดการกับปัญหา โดยการนำเอาความเชื่อ ความศรัทธาทางศาสนาใช้จัดการกับปัญหา เช่น การสวดมนต์ การอ่านหนังสือธรรมะ

10. การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ คือวิธีการจัดการกับปัญหาโดยมุ่งจัดการที่สาเหตุ และอาศัยความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ เช่น การรับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
11. การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา คือวิธีการจัดการกับปัญหาโดยการรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา
12. การมีความคิดที่เติมเต็มความปรารถนา คือการจัดการกับปัญหาโดยการใช้ความคิด ความหวัง ที่จะให้ปัญหานั้นคลี่คลายลง เช่น การหวังปาฏิหาริย์ การจินตนาการว่าร้ายจะกลายเป็นดี
13. การเก็บปัญหาไว้คนเดียว คือการเกิดความคิด ความทุกข์ ความกดดันต่างๆ ไว้คนเดียว หลีกเลี้ยงพบปะคนอื่น
14. การตำหนิตนเอง คือการโทษตนเอง การตำหนิตนเองว่าเป็นตัวการทำให้เกิดปัญหาความยุ่งยากต่างๆ
15. การมีความกังวล คือการลดความคับข้องใจ ความกดดันทางอารมณ์ด้วยการคิดเกี่ยวกับปัญหามากขึ้น แต่ไม่ช่วยให้ปัญหาลดลง เนื่องจากเป็นความคิดในแง่ลบ
16. การไม่รับรู้ปัญหา คือการตัดปัญหา หลีกหนีปัญหา ไม่ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ตนเองรู้สึกดี
17. การไม่เผชิญกับปัญหา คือวิธีการแสดงความสามารถในการจัดการกับปัญหา หรือความทุกข์ และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาไปสู่อาการทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ
18. การลดความตึงเครียด คือการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อช่วยให้ความเครียดลดลง เช่น ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ ใช้จ่ายเซฟติด
- Frydenberg และ Lewis ได้แบ่งการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธี ออกเป็น 3 กลุ่มดังต่อไปนี้
1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาโดยใช้ความสามารถของตนเอง (Solving the problem or problem-focused) เช่น การแก้ปัญหา การทำงาน การมุ่งเน้นในด้านบวก การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นต้น
 2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาโดยอาศัยแหล่งสนับสนุนอื่นๆ (Reference to others) เช่น การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาการสนับสนุนทางจิตใจ และการรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา เป็นต้น
 3. การเผชิญปัญหาแบบหลีกหนีปัญหา (Avoidance) เช่น ความวิตกกังวล การไม่รับรู้ปัญหา การไม่เผชิญปัญหา และการตำหนิตนเอง เป็นต้น

เมื่อพิจารณากลวิธีวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธีของ Frydenberg และ Lewis (1984) ในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของวิธีการเผชิญปัญหาใน 2 ลักษณะ คือวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ เช่น วิธีการแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการจัดการกับปัญหา หรือความเครียดที่มีโดยตรงโดยใช้ความสามารถของตนเอง หรืออาศัยแหล่งสนับสนุนอื่นๆ และวิธีเผชิญปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น วิธีการแสดงให้เห็นถึงลักษณะของความไม่สามารถจัดการกับปัญหา หรือเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหา

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อวิธีการเผชิญปัญหา

บุคคลแต่ละคนมีวิธีการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นกับปัจจัยหลายด้านทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของบุคคลโดย Lazarus และ Folkman (1984 อ้างถึงใน วิธนา มิ่งเมือง, 2540) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญปัญหา ดังต่อไปนี้

1. ภาวะสุขภาพและพลังกำลังของบุคคล มีผลกระทบต่อวิธีการเผชิญปัญหาของบุคคล การที่บุคคลมีสุขภาพดี มีความแข็งแรงย่อมมีความเข้มแข็งต่อภาวะความเครียดได้มากกว่าบุคคลที่เจ็บป่วย

2. ความเชื่อทางบวก ทำให้บุคคลมีความหวัง และสามารถปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ที่เลวร้ายได้ เช่น การเชื่อในความสามารถของตนเอง การเชื่อในอำนาจภายในและภายนอกของตนเอง

3. ทักษะในการแก้ไขปัญหา คือความสามารถของบุคคล ในการแสวงหาความรู้ ข้อมูลต่างๆ เพื่อวิเคราะห์แยกแยะปัญหา ค้นหาปัญหา และความสามารถเผชิญปัญหาได้ดียิ่งขึ้น โดยมีทักษะต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ทักษะทางสังคม คือการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นเพื่อส่งเสริมให้บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้

3.2 การสนับสนุนทางสังคม คือการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแหล่งให้ความช่วยเหลือและจัดการกับปัญหาได้มากขึ้น

3.3 แหล่งทรัพยากรทางด้านวัตถุ เช่น ทรัพย์สิน สิ่งของ ซึ่งสามารถใช้เป็นทางเลือกในการจัดการกับปัญหาได้มากขึ้น

3. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout)

3.1 นิยามและลักษณะขอบเขต

นักจิตวิทยาและนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในแง่มุมต่างๆ ไว้ว่าความเหนื่อยหน่ายคืออาการหรือความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการในด้านเจตคติและพฤติกรรมที่เป็นการตอบสนองต่อประสบการณ์ในการทำงานที่มีลักษณะต้องทุ่มเท ฝืนค้ำ และมองไม่เห็นผลสำเร็จ (Chernis, 1980) เป็นความไม่สมหวังเบื้องหน้าอันล้ำทางอารมณ์จิตใจและคับข้องใจ อันเป็นผลมาจากการทุ่มเทการกระทำในสิ่งที่เป็นความมุ่งหวังแต่ต้องประสบกับความล้มเหลว ซึ่งพบได้มากในผู้ที่อาชีพในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน (Fredenberger & Richelson, 1980 cited in Simmendinger & Moore, 1985) และเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนเพลียทางร่างกาย ท้อแท้ใจ มีความรู้สึกตนเองด้อยคุณค่า ทำให้มีอัตมโนทัศน์ไปในทางลบ รวมทั้งการมีทัศนคติในทางลบต่อผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง ทำให้คุณภาพการทำงานลดลง (Maslach, 1986)

นอกจากนี้ (Muldary, 1983) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นปรากฏการณ์ซึ่งแสดงถึงความเสื่อมโทรมทางสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานมากเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดเรื้อรัง ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการทำงานทำให้มีประสิทธิภาพน้อยลง โดยได้แยกกล่าวถึงความเหนื่อยหน่ายไว้ 3 ประการ คือ

1. ความเหนื่อยหน่ายไม่ใช่ภาวะเครียด แต่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
2. ความเหนื่อยหน่ายเกิดได้หลายๆ อาชีพ ที่ต้องให้บริการสังคม
3. ความเหนื่อยหน่ายจะแสดงอาการร่วมกันทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ สูญเสียการควบคุมตนเอง ขาดความผูกพันกับงานที่ทำอยู่ ขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผู้ที่ศึกษาวิจัยความเหนื่อยหน่ายส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายตามแนวทางของ Maslach โดยเห็นว่าความเหนื่อยหน่ายคือ อาการที่แสดงออกมาในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมักมีในกลุ่มอาชีพที่ทำงานเกี่ยวกับการบริการ โดยเฉพาะบุคคลากรในทีมสุขภาพ (สิริยา สัมมาวาจ, 2534) เป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทางอารมณ์ ลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น รู้สึกไร้ความสามารถและความสำเร็จส่วนตนลดลง อัน

เนื่องมาจากความเครียดเรื้อรัง ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ จากสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านบุคคล มีผลให้เกิดการขาดงานลาออกจางาน รวมทั้งปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง (จันทรา วีรปฏิญา, 2537)

จากการให้ความหมายและคำจำกัดความของบุคคลต่างๆ สามารถสรุปความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้ว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดที่เรื้อรังในการทำงาน เกิดอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ เกิดการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น รู้สึกไร้ความสามารถหรือรู้สึกว่าความสำเร็จส่วนตนลดลง ความเหนื่อยหน่ายในงานเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน โดยบุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับความเครียดได้จะเกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้น โดยเฉพาะวิชาชีพที่ให้บริการสังคม เมื่ออาการเหนื่อยหน่ายในงานจะทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน การดำเนินชีวิต และจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

3.2 ระดับของความเหนื่อยหน่ายในงาน

Simendinger และ Moore (1985) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในงานตามความรุนแรงเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 บุคคลรู้สึกล้มเหลวในการปรับปรุงเทคนิคหรือวิธีการต่างๆ ให้ทันสมัยขึ้น และมักจะไม่ตระหนักถึงนวัตกรรมที่มีอยู่ รู้สึกหมดหวังที่จะก้าวต่อไป สูญเสียความรู้สึกที่เป็นจริงที่ละน้อย

ระดับที่ 2 สุขภาพร่างกายและจิตใจเสื่อมลงอย่างรวดเร็ว บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวได้เกิดความวิตกกังวล รู้สึกไม่ค่อยได้ผ่อนคลาย เกิดอาการทางกาย เช่นปวดศีรษะ ปวดท้อง นอนไม่หลับ ถ้าความกดดันภายนอกยังไม่ได้รับการแก้ไขอาจทำให้เกิดอาการทางจิตอย่างรุนแรง บุคคลนั้นอาจหันไปสูบบุหรี่หรือดื่มสุรา เพื่อที่จะลดความเครียดจากการทำงาน รู้สึกลุ่มใจที่ตนเองไม่มีสมาธิในการทำงานและสุขภาพแย่งลง

ระดับที่ 3 ถ้าความเหนื่อยหน่ายในระดับที่ 2 ยังไม่ได้รับการแก้ไข อาการจะรุนแรงขึ้น เช่นเกิดโรคหัวใจขาดเลือด (Myocardial infraction) เป็นแผลในกระเพาะอาหารและในที่สุดจะเกิดอาการเจ็บป่วยทางจิต จนถึงฆ่าตัวตายได้

Maslach (1982) ได้แบ่งระดับความเหนื่อยหน่ายในงานเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เช่น รู้สึกอ่อนเพลียในตอนเช้าเมื่อคิดว่าจะต้องทำงาน รู้สึกหมดแรงไปกับงาน มีความคับข้องใจ ไม่อยากทำงาน ผู้ที่มีความที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับนี้จะแยกตัวออกมาจากการดูแลผู้รับบริการ ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการสมาคมกับ

ผู้อื่น ให้การบริการและดูแลผู้รับบริการไปวันๆ มักเข้าทำงานเข้ามาทำงานสาย ขาดงานบ่อย มีการโยกย้ายงานหรือลาออกจากงาน

2. การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น (Depersonalization) บุคคลจะเกิดเจตคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ไม่สนใจว่าจะเกิดอะไรขึ้น รู้สึกว่าผู้อื่นตำหนิเกี่ยวกับปัญหาของตน ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับนี้จะขาดความเห็นอกเห็นใจและขาดความเมตตาต่อผู้รับบริการผู้ร่วมงาน และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ขาดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง ขาดเป้าหมายในการทำงาน

3. ความสำเร็จส่วนตัวลดลง (Reduced Personal Accomplishment) บุคคลจะรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ รู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน เกิดการประเมินตนเองในด้านลบไม่สามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายระดับนี้จะรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง รู้สึกไม่สนุกกับการทำงานและพลังในการทำงานลดน้อยลง ขาดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ขาดเป้าหมายในการทำงานและไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามแนวคิดของ Maslach ที่ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้าน คือ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น ความสำเร็จส่วนตัวลดลง เนื่องจากแนวคิดของ Maslach นี้ได้มีการพัฒนาให้ครอบคลุมอาการที่แสดงทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

3.3 ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่าย

Muldary (1983) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายไม่ว่าจะเกิดเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ตามย่อมส่งผลกระทบดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล คือตัวผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งจะมีผลทั้งทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมโดย

1.1 ทางร่างกาย ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายมักจะมีอาการผิดปกติของร่างกายเกิดขึ้นร่วมด้วย เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ มีความผิดปกติของระบบทางเดินอาหารเป็นแผลในกระเพาะอาหาร มีการเจ็บป่วยบ่อยๆ สุขภาพไม่แข็งแรง

1.2 ทางจิตใจ ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายจะมีความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน สูญเสียความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน มีเจตคติทางด้านลบต่อบุคคลอื่นและตนเอง เบื่อหน่าย เย็นชา หมดหวัง ไม่พึงพอใจ คับข้องใจ วิตกกังวล หงุดหงิด

1.3 พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานเบี่ยงเบนไปจากปกติ การปฏิบัติกิจกรรมต่างๆลดลง มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ความตั้งใจและเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานลดลง มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานและประชาชนผู้มารับบริการ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีการลางานหรือขาดงานเพิ่มขึ้นในที่สุดจะหาทางเปลี่ยนงาน ย้ายงานหรือลาออกจากงาน บางคนหาทางออกโดยการพึ่งยาระงับประสาท ยานอนหลับ หรือสุรา

2. ผลกระทบต่อบุคคลและสังคมรอบข้าง ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายจะมีแนวโน้มที่จะแสดงความโกรธต่อบุคคลอื่นก่อให้เกิดปัญหากับผู้ร่วมงาน หรือผู้รับบริการ มีความขัดแย้งกับบุคคลรอบข้าง

3. ผลกระทบต่อองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ไม่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่วางไว้ได้ การสูญเสียบุคลากรเนื่องจากการลาออก และอาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายระดับองค์กร (Organizational burnout)

Maslach (1986) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายว่าทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย ห่อเหี่ยว มีความรู้สึกด้อยคุณค่าของตนเอง ทำให้มีอัตมโนทัศน์ไปในทางลบ ซึ่งจะมีผลกระทบตามมา ดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพต่ำ

หากผู้ให้บริการเกิดความเหนื่อยหน่ายแล้วจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างไม่ต่อเนื่อง หรือไม่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะขาดความสามารถในการคิดและแก้ปัญหาที่ซับซ้อน เนื่องจากเรื่องที่ซับซ้อนต้องอาศัยการตัดสินใจบนพื้นฐานของการมีจิตใจและอารมณ์ที่ปกติ

2. เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะมีความสนใจและผูกพันกับงานน้อยลง มีความสนใจในความเป็นอยู่ที่ดีของตนแต่ไม่มีความสนใจในความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น พยายามต่อต้านการกระทำใดๆ ที่จะทำให้ตนต้องสูญเสียเวลาและพลังงาน ไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อบุคลากรเหล่านี้มีจำนวนมากจะทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกขัดแย้งในหน้าที่ของตน ก่อให้เกิดความแตกแยกในหน่วยงานได้

3. การมีส่วนร่วมในงานน้อยลง

บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่าย นอกจากจะมีการขาดงานและหยุดพักการทำงานบ่อยแล้ว ยังมีพฤติกรรมถอยหนี โดยการไม่คิดถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานเมื่อพ้นจากเวลาทำงาน และไม่มี ความผูกพันกับงาน

4. มีการเข้าออกจากงานมากขึ้น

ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่าย มักเปลี่ยนงานบ่อยหรือลาออกจากงาน ทำให้หน่วยงานต้อง สูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมหรือเตรียมบุคลากรที่จะมาแทนที่ ทำให้ขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงานลดลง และภาพพจน์ของวิชาชีพเสียไป

5. ชีวิตครอบครัวไม่มีความสุข

บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายมักมีพฤติกรรมที่เป็นผลลบต่อคุณภาพของชีวิตการทำงาน ซึ่งนำไปสู่คุณภาพชีวิตของครอบครัวลดลงด้วย มักจะแสดงอาการตึงเครียด ผิดหวัง โกรธ และมัก บ่นเกี่ยวกับปัญหาในที่ทำงาน มักแยกตัวอยู่เงียบๆ มากกว่า จะมีเวลาให้ครอบครัวน้อย

6. สุขภาพเสื่อมลง

ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่าย และพบว่าความคาดหวังของตนเองไม่อาจเป็นจริงได้จึงเกิด ความรู้สึกคับข้องใจ รู้สึกผิดและโกรธ พลังงานในการทำงานน้อยลง ทำให้การดูแลตนเองน้อยลง หลีกเลี้ยงงานหรือหาทางออกโดยการดื่มสุรา เสพยาเสพติด หรืออาจใช้ยาระงับประสาทเนื่องจาก นอนไม่หลับ จนอาจเสพติด ซึ่งจะทำให้สุขภาพร่างกายเสื่อมโทรมได้

3.4 การวัดและประเมินความเหนื่อยหน่ายในงาน

การวัดและประเมินความเหนื่อยหน่ายในงานมีหลายวิธี ได้แก่การสังเกตทางคลินิก การ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การให้ผู้รับการประเมินวาดภาพหรือบรรยายภาพ การใช้แบบสอบถาม (สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) ซึ่งแบบสอบถามในการวัดและประเมินความเหนื่อยหน่ายในงาน มีหลายแบบวัด ได้แก่ Staff Burnout Scale (SBS) Burnout Measure (BM) และ Maslach Burnout Inventory (MBI) ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละแบบวัด ดังนี้

1. แบบวัด Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) เป็นแบบวัดความ เหนื่อยหน่ายในงานที่สร้างขึ้นโดย Jones (1981 cited in Schaufeli & Enzmann, 1998) ประกอบด้วยข้อคำถาม 30 ข้อ โดยแบบวัดนี้เป็นการประเมินการตอบสนองในด้านการรับรู้

อารมณ์พฤติกรรมและจิตใจ ที่เป็นผลจากความเหนื่อยหน่ายในงาน แต่เนื่องจากแบบวัดนี้ได้ตัดคำถามที่มีผลทางลบออก ดังนั้นจึงเป็นข้อจำกัดต่อการประเมินความเหนื่อยหน่ายในงาน

2. แบบวัด Burnout Measure (BM) เป็นแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานที่สร้างโดย Pines, Aronson และ Kafry (1981 อ้างถึงใน สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) โดยที่แบบวัดนี้สามารถใช้ได้กับบุคคลในทุกสาขาอาชีพ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 21 ข้อ ที่ครอบคลุมสภาวะอ่อนล้าทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจ ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Likert) 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เคย จนถึงเสมอ และได้นำไปหาค่าความเที่ยงโดยทดสอบในกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5,000 คน พบว่าค่าความเที่ยงอยู่ในระดับ .91 - .93 ซึ่งค่าความเที่ยงที่สูงนี้เนื่องจากแบบวัดนี้มีคำถามหลายข้อที่มีความหมายเหมือนกัน และมีการทดสอบความเที่ยงแบบวิธีการทดสอบซ้ำ ภายในระยะเวลา 1-4 เดือนพบว่าค่าความเที่ยงอยู่ในระดับ .66 - .89 แต่เนื่องจากแบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่มีมิติเดียว ทำให้ความนิยมในแบบวัดนี้ลดลง

3. แบบวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) เป็นแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานที่สร้างขึ้นโดย Maslach และ Jackson (1981) และเป็นแบบวัดและประเมินความเหนื่อยหน่ายในงานที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางมากที่สุด (สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) ซึ่งแบบวัดนี้มีความเหมาะสมกับการประเมินความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มวิชาชีพที่ให้บริการแก่สังคม ที่ครอบคลุมกลุ่มอาการ 3 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ และการประสบความสำเร็จส่วนตนจำนวน 8 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบในรูปแบบของความถี่และความเข้มข้นของความรู้สึกดังกล่าวบนสเกล 7 ระดับตั้งแต่ไม่เคยมีความรู้สึกเช่นนั้นเลยจนถึงมีความรู้สึกเช่นนั้นทุกวัน ต่อมาพบว่าคำตอบในรูปแบบความถี่และความเข้มข้นมีความสัมพันธ์กันสูงมาก จึงได้มีการพัฒนาเฉพาะคำตอบในรูปแบบของความถี่ของความรู้สึกและได้จำแนกระดับความเหนื่อยหน่ายในงานออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นสูง ส่วนคะแนนด้านความสำเร็จส่วนตนต่ำ
2. ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานปานกลางจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นและคะแนนด้านความสำเร็จส่วนตนปานกลาง
3. ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นต่ำ ส่วนคะแนนด้านความสำเร็จส่วนตนสูง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าแบบวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) มีผู้นำไปใช้ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างกว้างขวางและหลากหลายอาชีพ สำหรับในประเทศไทยพบว่า สิริระยา สัมมาวาจ (2532) ได้นำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานของ Maslach มาศึกษาในงานวิจัย โดยแปลเป็นภาษาไทยและหาค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนนาคของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายทั้งกลุ่มอาการ 3 ด้านดังนี้ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ได้ค่าความเที่ยงในระดับ .92 การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นได้ค่าความเที่ยงในระดับ .66 และการประสบความสำเร็จส่วนตนได้ค่าความเที่ยงในระดับ .65 หลังจากนั้นได้นำเครื่องมือนี้ไปใช้ศึกษาวิจัยความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี ผลการศึกษวิจัยพบว่าคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ส่วนคะแนนความสำเร็จส่วนตนอยู่ในระดับต่ำ และหลังจากนั้นได้มีผู้สนใจนำมาใช้ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในงานเรื่อยมา

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) เป็นเครื่องมือในการวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน เนื่องจากแบบวัดนี้มีการออกแบบเฉพาะเพื่อวัดความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคคลที่ทำงานด้านการบริการทางสังคม ที่สามารถวัดความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับลักษณะงานในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลที่ผู้วิจัยทำการศึกษา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในงาน

ชินษฐา บุญแสง (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ทักษะคิดต่อการดูแลผู้สูงอายุ กับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา พบว่าความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราอยู่ในระดับปานกลาง อายุมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา ทักษะคิดต่อการดูแลผู้สูงอายุมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา อายุและทักษะคิดต่อการดูแลผู้สูงอายุสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราได้ร้อยละ 9.6

ปานรดา ปัญญาราษฎร์ (2550) ศึกษาความเครียด วิธีการจัดการความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในงานโดยรวมระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

หน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานการพยาบาลผู้ป่วย ฐานะการเงินและปัจจัยดำเนินงาน ได้แก่ โครงสร้างและการบริหารการจัดการ บรรยากาศและสภาพการทำงาน สัมพันธภาพส่วนบุคคล และลักษณะงานพยาบาล ร่วมกันอธิบายความแปรผันของความเครียดโดยรวมร้อยละ 76.6 ส่วนตัวแบบของระดับความเครียดในงานโดยรวม ประกอบด้วย ตัวแปรพยากรณ์เมื่อเรียงลำดับตามขนาดของสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงส่วนมาตรฐาน คือ โครงสร้างและการบริหารการจัดการ บรรยากาศและสภาพการทำงาน สัมพันธภาพส่วนบุคคล ลักษณะงาน หน้าที่พิเศษ และฐานะการเงิน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพความคิดเห็นว่า ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคนและมาตรฐานวิชาชีพที่สูง การมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก อีกทั้งมีลักษณะงานที่ไม่ส่งเสริมการใช้บทบาทอิสระทางการพยาบาล เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในงานและอุปสรรคต่อการทำงานให้สำเร็จมากที่สุด และพยาบาลวิชาชีพแนะนำให้โรงพยาบาลเอกชนควรมีกิจกรรมทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อค้นหาและแก้ไขปัญหามาจากการทำงานที่ส่งผลทำให้เกิดความเครียด รวมทั้งลดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในงาน

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหา

ศศิวิมล คงเมือง (2545) ศึกษาเชิงสำรวจความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปรอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเจ้าหน้าที่มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์และแบบมุ่งแก้ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

เปรมพร มั่นเสมอ (2545) ศึกษาการปรับตัวในมหาวิทยาลัย และกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปรับตัวได้ดีในด้านความผูกพันกับสถานศึกษาและความมุ่งมั่นในเป้าหมาย นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับมาก และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมค่อนข้างมาก และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาค่อนข้างน้อย นักศึกษาหญิงมีการปรับตัวด้านสังคมได้ดีกว่า และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าเพศชาย นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและปานกลาง ปรับตัวด้านความผูกพันกับสถาบันและความมั่นคงในเป้าหมายได้ดีกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางปรับตัวด้านส่วนตัวและอารมณ์ได้ดีกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมากกว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ

นอกจากนี้ นันทินี สุภมมงคล (2547) ศึกษาความวิตกกังวล การสนับสนุนทางสังคมและ กลวิธีการเผชิญปัญหาของนิสิตนักศึกษา โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 679 คน พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 4 มีความวิตกกังวลต่อสถานการณ์ และความวิตกกังวลประจำตัวน้อย และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมาก และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงค่อนข้างน้อย นิสิตนักศึกษหญิงได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ด้านการประเมิน ด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมากกว่านิสิตชาย ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมากกว่านิสิตชาย และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงน้อยกว่านิสิตชาย ความวิตกกังวลมีสหสัมพันธ์ทางลบกับการสนับสนุนทางสังคมและ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาและมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้ ส่วนกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมและการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กันทางบวก

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สิริณี ศรประทุม (2548) ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางอารมณ์ ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับความเหนื่อยหน่ายในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่ปฏิบัติงาน อยู่ ณ ศาลาว่าการกลาโหม ทั้งหมด 6 หน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในเกณฑ์ปกติ และมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่มีอายุ และชั้นยศแตกต่างกันจะมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่มีอายุ สถานภาพสมรส และชั้นยศแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในงานแตกต่างกัน และความฉลาดทางอารมณ์ มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

นาท แผ้วจิตร (2547) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริษัท โดยศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ฝ่ายที่สังกัด บุคลิกภาพ รายได้ ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ตัวแปรด้าน

สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมศรีสยาม ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรเพศหญิงและภาวะรับผิดชอบต่อครอบครัวมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริษัท ตัวแปรเพศชาย บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริษัท นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรภาวะรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน ฝ่ายบัญชีและการเงิน สถานภาพสมรสแบบคู่ ประสบการณ์ทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริษัทได้ ร้อยละ 65.3

4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในงานความเหนื่อยหน่ายในงานและการเผชิญปัญหา

กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหา กับความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดระยอง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 273 คน พบว่า ตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานความขัดแย้งกับแพทย์ ภาระงาน การควบคุมระยะห่างของปัญหา การหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนประสบการณ์ในการทำงานและการควบคุมระยะห่างของปัญหามีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น ตัวแปรความขัดแย้งกับแพทย์ ความรู้ไม่เพียงพอ การเผชิญหน้ากับปัญหา มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น ตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน การวางแผนแก้ไขปัญหา การควบคุมตนเอง มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายทำงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และตัวแปรประสบการณ์ในการทำงาน และการวางแผนแก้ไขปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการมีความสำเร็จส่วนตนลดลง

Anderson (2000) ศึกษาทฤษฎีเผชิญปัญหาและภาวะความเหนื่อยหน่ายในงานของเจ้าหน้าที่พิทักษ์เด็ก โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 151 คน พบว่าองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย

เจ้าหน้าที่พิทักษ์เด็กมีคะแนนสูงที่สุดคือความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนที่การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเริงส่วนตนลดลง ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อยหน่ายในงาน

จากผลการวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่าการสำรวจพบว่าความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราอยู่ในระดับปานกลาง (ศศิวิมล คงเมือง, 2545) และมีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด และภาวะเหนื่อยหน่ายในงานในวิชาชีพต่างๆ ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดความเครียด คือ ปัจจัยด้านอายุและทัศนคติ มีผลทำให้เกิดความเครียดของเจ้าหน้าที่ผู้ทำงานในสถานสงเคราะห์คนชรา (ชนิษฐา บุญแสง, 2550) ปัจจัยด้านหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงาน ฐานะการเงินและปัจจัยด้านงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของความเครียดของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนได้ (ปานรดา ปัญญาราชภูร, 2550) สำหรับความเหนื่อยหน่ายในงาน สิริณี ศรประทุม (2548) พบว่าปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ชี้นยศ และความฉลาดทางอารมณ์ มีผลกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม นอกจากนี้การรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน การเงิน สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายของพนักงานบริษัทได้ (นาท แผ้วจิตร, 2547)

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเกี่ยวข้องกับการเผชิญปัญหาและความเหนื่อยหน่ายในงาน แสดงให้เห็นว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อยหน่ายในงาน ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อยหน่ายในงาน (Anderson, 2000) และการศึกษาของ กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) พบว่าการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงานดังนี้ การควบคุมระยะห่างของปัญหามีสหสัมพันธ์ทางลบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น การเผชิญหน้ากับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น การวางแผนแก้ไขปัญหามีสหสัมพันธ์ทางลบกับการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเริงส่วนตนลดลง

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาจะพบว่ายังมีประเด็นปัญหาที่น่าสนใจคือ การเผชิญปัญหาจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์รับมือกับความเครียดในงาน และสามารถช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้หรือไม่ ประกอบกับยังไม่มีการศึกษา

ความสามารถในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานโดยใช้ตัวแปรความเครียดในงานร่วมกับการ
เผชิญปัญหา งานวิจัยนี้จึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานกับความเหนื่อยหน่าย
ในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการเผชิญปัญหามุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหา
การสนับสนุนทางสังคม การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง กับความเหนื่อยหน่ายในงาน และ
ความสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานโดยใช้ความเครียดในงานและการเผชิญ
ปัญหาที่จะศึกษาในผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล โดย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานประเภทเชิงอธิบายเป็นลำดับ (Sequential explanatory mixed methods research) ซึ่งเป็นประเภทการออกแบบการวิจัยที่ผู้วิจัยจะเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณก่อนแล้วตามด้วยการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยให้ความสำคัญของข้อมูลเชิงปริมาณมากกว่าข้อมูลเชิงคุณภาพ กล่าวคือข้อมูลเชิงคุณภาพจะเป็นข้อมูลที่ใช้นับสนุนหรือขยายความเข้าใจในข้อมูลเชิงปริมาณ ในการวิจัยแบบผสมผสานประเภทเชิงอธิบายเป็นลำดับนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลอาจแยกกัน และการบูรณาการผลการวิจัยทั้งสองวิธีจะเกิดขึ้นในขั้นตอนการอภิปรายผล เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้องกันของข้อมูลทั้งสอง (Hanson, Creswell, Plano Clark, Petska, & Creswell, 2005)

การวิจัยแบบผสมผสานประเภทเชิงอธิบายเป็นลำดับนี้เป็นรูปแบบการวิจัยที่เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากการอาศัยวิธีการศึกษาเพียงวิธีเดียวอาจมีการปิดบังข้อมูลหรือได้คำตอบเพียงผิวเผิน ดังนั้นรูปแบบการวิจัยที่เน้นทั้งข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อให้เห็นภาพของลักษณะทางจิตวิทยาที่น่าสนใจ และการศึกษาข้อมูลเชิงลึกจากงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่ออธิบายขยายความผลการวิจัยเชิงปริมาณ ทำให้ได้ข้อมูลในแง่ต่างๆของเรื่องที่ทำการศึกษา นำข้อมูลมาสนับสนุนกันได้ในภาพรวม และเกิดการขยายความรู้ความเข้าใจในประเด็นที่ศึกษากว้างขวางยิ่งขึ้น รูปแบบการวิจัยแบบนี้เหมาะกับวิจัยในสถานการณ์ที่ซับซ้อน การมองประเด็นเดียวอาจไม่เพียงพอ ดังนั้นการใช้วิธีวิจัยมากกว่าหนึ่งวิธีจะช่วยให้เกิดความมั่นใจในการสรุปผล ตลอดจนสามารถเข้าใจปัญหาการวิจัยได้มากขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือซึ่งประกอบด้วย พยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักกายภาพบำบัด ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด ครูส่งเสริม พัฒนาการ และพี่เลี้ยง ที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 30 แห่ง ณ ปีงบประมาณ 2553-2554 ตามรายชื่อสถานสงเคราะห์ดังนี้

1. สถานสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ สถานสงเคราะห์เด็กชาย บ้านมหาเมฆ สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี บ้านพักเด็กและครอบครัวกรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค และบ้านมิตรไมตรีกรุงเทพ
2. สถานสงเคราะห์ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ บ้านพักเด็กและครอบครัว จังหวัดนครปฐม
3. สถานสงเคราะห์ในเขตจังหวัดนนทบุรี จำนวน 13 แห่ง ได้แก่ สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน ปากเกร็ด สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท สถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านปากเกร็ด บ้านพักเด็ก และครอบครัวจังหวัดนนทบุรี สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านเกร็ดตระการ ศูนย์สงเคราะห์ และฝึกอาชีพสตรีภาคกลาง สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพิการทางสมองและปัญญาปากเกร็ด (บ้านเฟื่องฟ้า) สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา (หญิง) ปากเกร็ด สถานสงเคราะห์เด็ก พิการทางสมองและปัญญา (ชาย) สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทพพลาภาพปากเกร็ด ศูนย์ พัฒนาอาชีพคนพิการ (โรงงานปีคนพิการสากล) และสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่งนนทบุรี
4. สถานสงเคราะห์ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน รังสิต สถานสงเคราะห์เยาวชนมูลนิธิมหาราช สถานแรกรับเด็กหญิงบ้านธัญญพร บ้านพักเด็กและ ครอบครัวจังหวัดปทุมธานี สถานสงเคราะห์คนไข้โรคจิตทุเลาบ้านกิ่งวิถี (ชาย) สถานสงเคราะห์ คนไข้โรคจิตทุเลาหญิงบ้านกิ่งวิถี สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งหญิงธัญบุรี
5. สถานสงเคราะห์ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ บ้านพักเด็กและ ครอบครัวจังหวัดสมุทรสาคร
6. สถานสงเคราะห์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ บ้านพักเด็กและ ครอบครัวจังหวัดสมุทรปราการ สถานสงเคราะห์คนพิการและทพพลาภาพพระประแดง ศูนย์ฟื้นฟู อาชีพคนพิการพระประแดง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณคือ ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือซึ่งประกอบด้วยพยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักกายภาพบำบัด ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด ครูส่งเสริมพัฒนาการ และพี่เลี้ยง ที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ณ ปีงบประมาณ 2553 จำนวน 172 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้เทคนิคของ Hair และคณะ (1998) ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอย แบบพหุคูณ ที่กำหนดเกณฑ์ไว้ว่าตัวแปรต้น 1 ตัว ควรมีการสุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 20 คน ในงานวิจัยนี้มีตัวแปรต้น 5 ตัว คือ ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง จึงต้องการกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 100 คน แต่ผู้วิจัยเลือกใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 172 คน เพื่อเพิ่มอำนาจการวิเคราะห์ ในทางสถิติ

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ทำให้ได้สงเคราะห์จำนวน 5 แห่ง เพื่อทำการเก็บข้อมูล และเนื่องจากประชากรในแต่ละสถานสงเคราะห์มีจำนวนน้อยจึงนำมาเข้ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยรายชื่อของสถานสงเคราะห์ที่ทำการเก็บข้อมูลมีดังนี้ 1) สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท 2) สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพิการทางสมองและปัญญาปากเกร็ด (บ้านเฟื่องฟ้า) 3) สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา (หญิง) 4) สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา (ชาย) 5) สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทูลพลภาพ (บ้านนนทภูมิ)

2. กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพหรือผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีความเครียดในงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ เพื่อที่จะทำความเข้าใจถึงรูปแบบการจัดการกับความเครียดที่มีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) คือผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือจำนวน 10 คนหรือหรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว ตามเกณฑ์ ดังนี้

1. เป็นผู้มีค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบวัดความเครียดในงานเท่ากับ $M + .5 SD$
2. เป็นผู้มีค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานเท่ากับ $M - .5 SD$
3. เป็นผู้มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้ดี และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (เพศ อายุ ตำแหน่งงาน เป็นต้น) แบบวัดความเครียดในงาน แบบวัดการเผชิญปัญหา แบบวัดภาวะความเหนื่อยหน่ายใน และชุดคำถามสัมภาษณ์ สำหรับแบบวัดต่างๆ และชุดคำถาม มีรายละเอียดดังนี้

1. แบบวัดความเครียดในงาน

แบบวัดความเครียดในงานที่ผู้วิจัยนำมาใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ คือ แบบวัดความเครียดในงานของ ของ Parker และ DeCotiis (1983) ซึ่งสร้างขึ้นตามทฤษฎีความเครียดในองค์การของ Cooper และ Marshall (1976) และ Ivancevich และ Matteson (1980)

ลักษณะของแบบวัด

แบบวัดนี้มีจำนวนทั้งหมด 12 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด มีมาตรวัดแบบมาตรฐาน ประเมินค่า (Likert scale) 5 ระดับโดยเริ่มตั้งแต่ (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) แบบวัดนี้แบ่งความเครียดในงานออกเป็น 2 มิติ คือ ความกดดันด้านเวลา (Time Pressure) และความวิตกกังวล (Anxiety) แยกตามองค์ประกอบดังนี้

1. ความกดดันด้านเวลา (Time Pressure) มีจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 2, 4, 6, 8, 9, 11 และ 12
2. วิตกกังวล (Anxiety) มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1, 3, 5, 7 และ 10

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันทำงานกับองค์กรนี้ ทำให้ฉันไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ” “ฉันมีงานมากกว่าที่ควรจะทำ” เป็นต้น

การแปลผล

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนที่ได้ตามแนวของ Parker และ DeCotiis (อ้างถึงใน Parker and DeCotiis, 1983) โดยใช้ค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบในการแปลผลดังนี้

การแปลผลองค์ประกอบด้านความกดดันด้านเวลา (Time Pressure) องค์ประกอบด้านวิตกกังวล (Anxiety)

ช่วงคะแนนระหว่าง	ความกดดันด้านเวลา
1.00 - 2.46	อยู่ในระดับต่ำ
2.47 - 5.00	อยู่ในระดับสูง

การแปลผลองค์ประกอบด้านวิตกกังวล (Anxiety)

ช่วงคะแนนระหว่าง	ด้านวิตกกังวล
1.00 - 1.92	อยู่ในระดับต่ำ
1.93 - 5.00	อยู่ในระดับสูง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบวัดความเครียดในงาน

Addae และ Wang (2006) ได้นำวัดความเครียดในงานของของ Parker และ DeCotiis ไปทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นครูของโรงเรียนมัธยม 241 คน ในประเทศตรินิแดดและโตเบโก ร่วมกับแบบวัดการมีส่วนร่วมในงานของ Lodahl และ Kejner (1965) และแบบวัดปัญหาทางจิตสรีระ (Psychosomatic problem) ของ Caplan และคณะ (1975) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของเครื่องมือ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product moment Correlation) พบว่าองค์ประกอบรายด้านของแบบวัดความเครียดในงาน คือ ความกดดันด้านเวลาและความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .58 นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดในงานด้านความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสหสัมพันธ์

เท่ากับ .17 และมีความสัมพันธ์กับปัญหาทางจิตสรีระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .19 นอกจากนี้ยังได้ประเมินความเที่ยงรายด้าน คือ ความกตัตันด้านเวลาและความวิตกกังวล พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .78 และ .75 ตามลำดับ

พรเพ็ญ วิโรจน์ดุลย์ (2551) ได้นำแบบวัดความเครียดในงาน ไปทดลองใช้โดยการเก็บข้อมูลกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 70 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับผลรวมค่าของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของมาตรวัด โดยแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความกตัตันด้านเวลา และด้านความวิตกกังวล ผลจากการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) พบว่ามีข้อคำถาม 1 ข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามนั้นกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัดต่ำกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากนั้นนำแบบวัดมาหาค่าความเที่ยงโดยใช้แบบวัดความเครียดในงาน 12 ข้อ ที่เหลือมาหาค่าความเที่ยงโดยการประเมินค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) จากสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach' alpha Coefficients) ได้ค่าความเที่ยงดังนี้

ค่าความเที่ยงความเครียดด้านความกตัตันด้านเวลา	= .76
ค่าความเที่ยงความเครียดด้านความวิตกกังวล	= .76
ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ	= .80

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบวัดดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ โดย

1. ผู้วิจัยได้ทำการแปลแบบวัดความเครียดในงานซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อมาเป็นภาษาไทยโดยระหว่างการแปลผู้วิจัยได้ปรึกษาและให้อาจารย์ที่ปรึกษา (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตูย์คำภีร์) เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องในการแปลมาตรวัดชุดนี้

2. หลังจากปรับปรุงข้อความเสร็จเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจึงนำมาตรวัดไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่ทำงานในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแคและสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาบ้านราชวดีหญิง จำนวน 65 ราย โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อคำถามในมาตรวัด (corrected item-total correlation) เพื่อประเมินว่าข้อคำถามแต่ละข้อนั้นวัดลักษณะเดียวกันกับข้อคำถามที่เหลือหรือไม่โดยผู้วิจัยกำหนดให้มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกินกว่า .30 ขึ้นไป

3. ประเมินค่าความเที่ยงแบบวิธีหาความคงที่ภายใน (Internal consistency) ด้วยสูตรการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficients) ได้ค่าความเที่ยงดังนี้

ค่าความเที่ยงความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา	=	.77
ค่าความเที่ยงความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล	=	.72
ค่าความเที่ยงทั้งหมด	=	.85

จากการตรวจสอบคุณภาพแบบวัดความเครียดในงานพบว่า มีข้อกระทงคำถามจำนวน 2 ข้อ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้อคำถามในมาตรวัด (corrected item-total correlation) ต่ำกว่า .30 ได้แก่ ข้อคำถามข้อที่ 10 และ 12 ผู้วิจัยจึงตัดข้อกระทงคำถามข้อดังกล่าวออกไป ทำให้แบบวัดความเครียดในงานที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มีข้อคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 10 ข้อ แบ่งเป็น

1. ความกดดันด้านเวลา (Time Pressure) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 2, 4, 6, 8, 9 และ 10

2. วิตกกังวล (Anxiety) มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1, 3, 5 และ 7

และในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ราย ได้ค่าความเที่ยงของแบบวัดความเครียดในงาน ดังนี้

ค่าความเที่ยงความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา	=	.86
ค่าความเที่ยงความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล	=	.74
ค่าความเที่ยงทั้งหมด	=	.90

2. แบบวัดการเผชิญปัญหา

แบบวัดการเผชิญปัญหา (Coping Scale) พัฒนาโดย สุภาพรพรณ โคตรจรัส (2544) เพื่อใช้ประเมินพฤติกรรมต่างๆ ที่คนพยายามที่จะจัดการกับปัญหาหรือสิ่งที่มาคุกคามต่อชีวิตซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ความเครียดหรือสิ่งที่มาคุกคามนั้นคลี่คลายลง โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหา 3 แบบ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง โดยมียุทธศาสตร์ตามแนวทฤษฎีความเครียดและการเผชิญความเครียดของ Lazarus และใช้กรอบอ้างอิงในการพัฒนากลวิธีการเผชิญปัญหาจากการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือของ Carver, Scheier และ Weintraub (1989) และ Frydenberg และ Lewis (1993) การวิเคราะห์โครงสร้างทางจิตมิติของแบบวัดการเผชิญ

ปัญหาโดย Cook และHappner (1997) โดยมีข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในกลุ่มนิสิตนักศึกษา โดยคัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกด้วยการทดสอบค่าที (T-Test) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อในแต่ละด้าน กับคะแนนรวมข้อที่เหลือในแต่ละด้าน (Collected item-total correlation) สูง คัดเลือกไว้จำนวน 56 ข้อ

ลักษณะของแบบวัดการเผชิญปัญหา

แบบวัดการเผชิญปัญหาเป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self - report) ถึงกลวิธีโดยทั่วไปที่ใช้เมื่อประสบปัญหาหรือมีความเครียด มีลักษณะมาตรวัดแบบมาตรประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับโดยเริ่มตั้งแต่ (5) ทำบ่อยมาก ไปจนถึงไม่ทำเลย (1) ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันลงมือแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา” “ฉันหวังว่าปัญหาต่างๆจะคลี่คลายไปได้เอง” “ฉันระบายความในใจของฉันกับใครบางคนและรู้สึกสบายใจขึ้น” เป็นต้น แบบวัดนี้จะวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา (Coping Styles) 3 แบบ ประกอบด้วย มาตรการย่อย (Subscale) วัดกลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping Strategies) 18 ด้าน โดยมีโครงสร้าง ดังนี้

1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา (Problem-focused Coping) เป็นองค์ประกอบในการเผชิญปัญหาในด้านที่แสดงถึงความพยายามในการจัดการกับปัญหาโดยตรง ประกอบด้วยวิธีต่างๆ ในการเผชิญปัญหา 9 ด้านย่อย รวมจำนวน 27 ข้อ แบ่งกลุ่มอยู่ในด้านย่อย ดังนี้

1.1 การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (Active Coping) มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1 และ 21

1.2 การวางแผน (Planning) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 2, 19 และ 22

1.3 การทำงานหนักและความสำเร็จในงาน (Work Hard and Achieve) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 3, 20 และ 23

1.4 การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of Competing Activities) มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 4, 24 และ 39

1.5 การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint Coping) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 5, 25 และ 40

1.6 การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (Positive Reinterpretation and Growth) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 6, 26 และ 41

1.7 การยอมรับ (Acceptance) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 7, 27 และ 42

1.8 การหาทางผ่อนคลาย (Relaxation) มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 8, 28, 43 และ 45

1.9 การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Seek to Belong) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 9, 29 และ 44

2. การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Seek Social Support) เป็นองค์ประกอบในการเผชิญปัญหาในด้านที่แสดงถึงความพยายามในการจัดการกับปัญหา โดยอาศัยแหล่งทรัพยากรต่างๆ ประกอบด้วยวิธีการในการเผชิญปัญหา 2 ด้าน รวมจำนวน 8 ข้อ แบ่งกลุ่มอยู่ในด้านย่อย ดังนี้

2.1 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (Seeking Instrumental Social Support, SISS) มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 10, 30, 46, 48 และ 49

2.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อกำลังใจ (Seeking Emotion Social Support, SESS) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 11, 31 และ 47

3. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) มีองค์ประกอบในการเผชิญปัญหาในด้านที่แสดงถึงการไม่สามารถเผชิญกับปัญหาได้ เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหา ประกอบด้วยวิธีการต่างๆ ในการหลีกเลี่ยงปัญหา 7 ด้าน รวมจำนวน 21 ข้อ แบ่งกลุ่มอยู่ในด้านย่อย ดังนี้

3.1 การปฏิเสธ (Denial) มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 12 และ 32

3.2 การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 13, 33 และ 50

3.3 การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental Disengagement) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 14, 34 และ 51

3.4 การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว (Keep to Self) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 15, 35 และ 52

3.5 การตำหนิตนเอง (Self Blame) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 16, 36 และ 53

3.6 การเป็นกังวล (Worry) มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 17, 37 และ 54

3.7 การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on Venting of Emotion) มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 18, 38, 55 และ 56

วิธีการตอบแบบวัดการเผชิญปัญหา จะให้ผู้ตอบแบบวัดพิจารณาว่าเมื่อตนพบเหตุการณ์ที่ยุ่งยาก เป็นปัญหาหรือเมื่อรู้สึกเครียดโดยทั่วไปจะใช้วิธีการใดบ้างในการได้ตอบสนองต่อความเครียด และข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อตรงกับกรกระทำของตนต่อปัญหาและความเครียดนั้นๆ

มากน้อยเพียงใด ให้ทำเครื่องหมายถูก (✓) ตรงกับตัวเลือกตามลำดับความมากน้อยที่ตรงกับการกระทำของตนมากที่สุด ในแต่ละข้อมีตัวเลือก ดังนี้

1= ไม่ทำเลย	หมายถึง	โดยทั่วไปจะไม่ทำเช่นนั้นเลย
2= ไม่ค่อยได้ทำ	หมายถึง	โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นบ้างเล็กน้อย
3= ทำและไม่ทำพอๆ กัน	หมายถึง	โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นปานกลาง
4= ทำค่อนข้างบ่อย	หมายถึง	โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นเป็นส่วนใหญ่
5= ทำบ่อยมาก	หมายถึง	โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นเป็นประจำ

แบบวัดการเผชิญปัญหา มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	คะแนน
ทำบ่อยมาก	5
ทำค่อนข้างบ่อย	4
ทำและไม่ทำพอๆ กัน	3
ไม่ค่อยได้ทำ	2
ไม่ทำเลย	1

การแปลผล

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล ใช้คะแนนเฉลี่ยรวมแต่ละด้านในการแปลผลซึ่งมีค่าตั้งแต่ 1.00 – 5.00 โดยคะแนนแต่ละช่วงแสดงถึงการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหานั้นๆ มากหรือน้อยตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนนระหว่าง	การใช้การเผชิญปัญหา
1.00 - 1.49	ไม่ใช้เลย
1.50 - 2.49	ไม่ค่อยได้ใช้
2.50 - 3.49	ใช้พอควร
3.50 - 4.49	ใช้บ่อย
4.50 - 5.00	ใช้บ่อยมาก

สุภาพรรณ โคตรจรัส (2544) นำเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนที่ได้ตามแนวของ Carver, Scheier และ Weintraub (1989) มาปรับใช้ คือใช้จุดกลาง (mid point) ของคะแนนเป็นจุดแบ่งความถี่ของการเผชิญปัญหาที่เลือกใช้ คะแนนที่สูงกว่าจุดกลางหมายถึง การใช้วิธีการเผชิญปัญหาเช่นนั้นน้อย และบ่อยมาก และคะแนนที่ต่ำกว่าจุดกลางหมายถึง การใช้วิธีการเผชิญปัญหาเช่นนั้นน้อยและน้อยมากประกอบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนของ Frydenberg และ Lewis (1993) ที่ทำให้คะแนนเต็มของแต่ละด้าน จาก 1-5 อยู่ในช่วง 20-100 คะแนน และแปลความหมายดังนี้

ความหมาย	ไม่ใช้เลย	ไม่ค่อยได้ใช้	ใช้บ้าง	ใช้บ่อย	ใช้บ่อยมาก
คะแนน	20-29	30-49	50-69	70-89	90-100

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบวัดการเผชิญปัญหา

เมื่อนำแบบวัดไปใช้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย สุภาพรรณ โคตรจรัส และชุมพร ยงกิตติกุล (2545) คัดเลือกข้อที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือไว้จำนวน 40 ข้อ ได้ค่าความเที่ยงดังนี้

ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา = .85

ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม = .63

ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง = .73

กรกรวรรณ สุพรรณวรราช (2544) เปรมพร มั่นเสมอ (2545) รัชนิย์ แก้วคำศรี (2545) และ วราภรณ์ รัตนวิเศษฐิติกุล (2545) ได้นำข้อกระทงเดิม 92 ข้อแบบการวัดเผชิญปัญหาของ สุภาพรรณ โคตรจรัส โดย แบ่งออกเป็น 2 ฉบับ A และ B ฉบับละ 46 ข้อ โดยคัดเลือกข้อความในแต่ละด้านให้มีจำนวนเท่าๆ กันในแต่ละฉบับ รวมทั้งทำการสลับข้อความในแต่ละด้านในคละกัน จากนั้นนำแบบวัดทั้ง 2 ฉบับ ไปทดลองใช้โดยการเก็บข้อมูลกับนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับละ 50 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับผลรวมของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของมาตรา โดยแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน องค์ประกอบย่อย และองค์ประกอบหลัก ผลจากการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) ในแต่ละด้านกับคะแนนรวมข้อที่เหลือในแต่ละด้าน มีค่าอยู่ระหว่าง .23-.71

การทดสอบค่าที โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูง กับกลุ่มคะแนนต่ำ ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) โดยคัดเลือกข้อที่มีอำนาจจำแนกสูงคือ มีค่าที่ มากกว่า 1.70 ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งค่าทีของแบบวัดฉบับนี้มีค่าอยู่ระหว่าง 1.71-15.02 ได้ข้อกระทงที่มีค่าอำนาจจำแนกและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สูงคัดเลือกไว้จำนวน 55 ข้อเป็นแบบวัดการเผชิญปัญหาที่นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย

การหาค่าความเที่ยง นำแบบวัดการเผชิญปัญหาทั้ง 55 ข้อที่ได้จากนักศึกษาจำนวน 118 คนนำมาหาค่าความเที่ยงโดยการประเมินค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) จากสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach' alpha Coefficients) ได้ค่าความเที่ยงดังนี้

ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	= .85
ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	= .84
ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	= .75
ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ	= .82

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบวัดดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยนำแบบวัดการเผชิญปัญหาไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่ทำงานในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแคและสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาบ้านราชวดีหญิงจำนวน 65 ราย โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อคำถามในแบบวัด (corrected item-total correlation) เพื่อประเมินว่าข้อคำถามแต่ละข้อนั้นวัดลักษณะเดียวกันกับข้อคำถามที่เหลือหรือไม่ โดยผู้วิจัยกำหนดให้มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกินกว่า .30 ขึ้นไป และประเมินค่าความเที่ยงแบบวิธีหาความคงที่ภายใน (Internal consistency) ด้วยสูตรการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficients) ได้ค่าความเที่ยงของแบบวัดการเผชิญปัญหาดังนี้

ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	= .84
ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	= .76
ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	= .87
ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ	= .87

จากการตรวจสอบคุณภาพแบบวัดการเผชิญปัญหา พบว่ามีข้อกระทงคำถามจำนวน 17 ข้อ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้อคำถามในมาตรวัด (corrected item-total correlation) ต่ำกว่า .30 ได้แก่ ข้อคำถามข้อที่ 3, 4, 5, 6, 8, 10, 15, 18,

23, 24, 25, 27, 28, 34, 39, 40 และ 46 ผู้วิจัยจึงตัดข้อกระทงคำถามข้อดังกล่าวออกไป ทำให้แบบวัดความเครียดในงานที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มีข้อคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 39 ข้อ แบ่งตามรูปแบบการเผชิญปัญหา (Coping Styles) 3 แบบ ประกอบด้วย

1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา (Problem focused Coping) จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 25, 26, 27, 28 และ 29

2. การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Seek Social Support) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 5, 17, 18, 30, 31 และ 32

3. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) จำนวน 18 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 6, 7, 8, 9, 10, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 33, 34, 35, 36, 37, 38 และ 93

และในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ราย ได้ค่าความเที่ยงของแบบวัดการเผชิญปัญหา ดังนี้

ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	= .88
ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	= .82
ค่าความเที่ยงการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	= .87
ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ	= .89

3. แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน Maslach Burnout Inventory (MBI) ของ Maslach (1986)

ลักษณะของแบบวัด

แบบวัดการความเหนื่อยหน่ายในงาน MBI เป็นแบบวัดที่ครอบคลุมความเหนื่อยหน่ายใน 3 องค์ประกอบ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนตัว แบบวัดนี้มีข้อคำถามจำนวนทั้งหมด 22 ข้อ เป็นข้อกระทงด้านบวก 8 ข้อ และข้อกระทงด้านลบ 14 ข้อ แยกตามองค์ประกอบดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion subscale) มีจำนวน 9 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 และ 20

2. การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น (Depersonalization subscale) มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 5, 10, 11, 15 และ 22

3. การประสบความสำเร็จส่วนตัว (Personal Accomplishment) มีจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 และ 21

แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานนี้ลักษณะมาตรวัดแบบมาตราประมาณค่า (Likert scale) 7 ระดับ โดยเริ่มตั้งแต่ระดับ (6) ไปจนถึงระดับ (0)

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	คะแนน
ไม่เคยมีความรู้สึกเช่นนั้นเลย	0
มีความรู้สึกเช่นนั้นปีละ 2-3 ครั้ง	1
มีความรู้สึกเช่นนั้นเดือนละ 1 ครั้ง	2
มีความรู้สึกเช่นนั้นเดือนละ 2-3 ครั้ง	3
มีความรู้สึกเช่นนั้นสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	4
มีความรู้สึกเช่นนั้นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	5
มีความรู้สึกเช่นนั้นทุกวัน	6

ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ข้าพเจ้ารู้สึกว่ากำลังทำงานหนักมากเกินไป” “ข้าพเจ้าใส่ใจต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการบางคนลดลง” และ “ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานของข้าพเจ้ามีอิทธิพลต่อชีวิตผู้อื่น” เป็นต้น

การแปลผล

ผู้วิจัยนำใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนที่ได้ตามแนวคู่มือการใช้แบบวัด MBI ที่สร้างโดย Maslach, Jackson และ Leiter (1996 อ้างถึงใน สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) โดยคะแนนแต่ละช่วงแสดงถึงความเหนื่อยหน่ายในงานตามองค์ประกอบนั้นๆ มากหรือน้อยตามเกณฑ์ ดังนี้

	ระดับความเหนื่อยหน่าย		
	ต่ำ	กลาง	สูง
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	0-16	17-26	27-54
การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น	0-6	7-12	13-30
ความรู้สึกลำเอียงส่วนตัว	39-48	31-38	0-31

การแปลผลของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน MBI นี้จะถือว่าผู้ตอบมีความเหนื่อยหน่ายในระดับสูง ถ้าผู้ตอบได้คะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ได้คะแนนการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นสูง และได้คะแนนการประสบความสำเร็จส่วนตัวต่ำ (มาตรวัดนี้มีความหมายเชิงบวก ดังนั้นถ้าได้คะแนนสูงจะมีอาการเหนื่อยหน่ายต่ำ)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

Meyer (1984) ได้นำแบบวัดความเหนื่อยหน่าย Maslach Burnout Inventory (MBI) แบบวัดความเหนื่อยหน่าย Meier Burnout Assessment (MBA) แบบวัดความเหนื่อยหน่าย Burnout Self Rating และมาตรวัดความซึมเศร้า Constello-conrey Depreaa Scale (CCD) มาตรวจสอบความสอดคล้องของเครื่องมือ โดยทดสอบในกลุ่มตัวอย่างอาจารย์มหาวิทยาลัยจำนวน 320 คน ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า แบบวัดความเหนื่อยหน่าย MBI มีความสัมพันธ์กับคะแนนแบบวัดอื่นๆในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($r=0.61-0.88$) แสดงว่าแบบวัดความเหนื่อยหน่าย MBI มีความสอดคล้องสูง

สรिया สัมมาวาจา (2532) ได้แปลและพัฒนาแบบวัดความเหนื่อยหน่าย MBI เป็นภาษาไทย เพื่อนำไปทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลจำนวน 527 คน หลังจากตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้ว นำมาหาค่าความเที่ยงโดยการประเมินค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) จากสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach' alpha Coefficients) ได้ค่าความเที่ยงดังนี้ ความเหนื่อยหน่ายในงานในแต่ละองค์ประกอบ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และการประสบความสำเร็จส่วนตัวมีความเที่ยงเท่ากับ .90 .73 และ .81 ตามลำดับ

กัลยา เดชนันทรรัตน์ (2537) ได้พัฒนาแบบวัดความเหนื่อยหน่าย MBI เพื่อนำไปทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลที่เข้าร่วมกลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยา จำนวน 16 คน

หลังจากตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้ว จึงนำไปตรวจสอบความเที่ยงด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟาพบว่า แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน มีความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .94

กนกกรณ์ ใจแก้ว (2551) ได้พัฒนาแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน MBI เพื่อนำไปทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลจำนวน 81 คน หลังจากตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้ว นำมาหาค่าความเที่ยงโดยการประเมินค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) จากสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach' alpha Coefficients) ได้ค่าความเที่ยงดังนี้

ค่าความเที่ยงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	= .90
ค่าความเที่ยงด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น	= .83
ค่าความเที่ยงด้านความรู้สึกสำเร็จส่วนตัว	= .83
ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ	= .85

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบวัดดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ โดย

1. ผู้วิจัยได้ทำการปรับแก้ไขภาษาแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานในงานซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 22 ข้อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง โดยระหว่างการปรับแก้ไขผู้วิจัยได้ปรึกษาและให้อาจารย์ที่ปรึกษา (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณญา ตูย์คำภีร์) เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง

2. หลังจากปรับปรุงข้อความเสร็จเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจึงนำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่ทำงานในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแคและสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาบ้านราชวดีหญิงจำนวน 65 ราย โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อคำถามในแบบวัด (corrected item-total correlation) เพื่อประเมินว่าข้อคำถามแต่ละข้อนั้นวัดลักษณะเดียวกันกับข้อคำถามที่เหลือหรือไม่โดยผู้วิจัยกำหนดให้มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกินกว่า .20 ขึ้นไป

3. ประเมินค่าความเที่ยงแบบวิธีหาความคงที่ภายใน (Internal consistency) ด้วยสูตรการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แบบอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficients) ได้ค่าความเที่ยงของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานดังนี้

ค่าความเที่ยงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	= .79
ค่าความเที่ยงด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น	= .65
ค่าความเที่ยงด้านความรู้สึกสำเร็จส่วนตัว	= .86
ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ	= .76

จากการตรวจสอบคุณภาพแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่ามีข้อกระทงคำถาม จำนวน 1 ข้อ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้อคำถามในมาตรวัด (corrected item-total correlation) ต่ำกว่า .30 ได้แก่ ข้อคำถามข้อที่ 20 ผู้วิจัยจึงตัดข้อกระทงคำถามข้อดังกล่าวออกไป ทำให้แบบวัดความเครียดในงานที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มีข้อคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 21 ข้อ แยกตามองค์ประกอบดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion subscale) มีจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14 และ 16

2. การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น (Depersonalization subscale) มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5, 10, 11, 15 และ 21

3. การประสบความสำเร็จส่วนตัว (Personal Accomplishment) มีจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 และ 20

และในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ราย ได้ค่าความเที่ยงของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน ดังนี้

ค่าความเที่ยงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	= .82
ค่าความเที่ยงด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น	= .79
ค่าความเที่ยงด้านความรู้สึกสำเร็จส่วนตัว	= .78
ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ	= .77

เนื่องจากจำนวนข้อกระทงคำถามมีการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยจึงได้ปรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนที่ได้ตามแนวคู่มือการใช้แบบวัด MBI ที่สร้างโดย Maslach, Jackson และ Leiter (1996 อ้างถึงใน สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) ดังนี้

	ระดับความเหนื่อยหน่าย		
	สูง	กลาง	ต่ำ
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	24-48	15-23	0-16
การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น	13-30	7-12	0-6
ความรู้สึกสำเร็จส่วนตัว	0-31	31-38	39-48

4. ชุดคำถามสัมภาษณ์ (Interview protocol)

พัฒนาโดยผู้วิจัยจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำรวจความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยข้อคำถามจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

ส่วนแรกเป็นคำถามในขั้นเริ่มการสนทนา เช่น “ปัจจุบันคุณมีหน้าที่ในฐานะผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์อย่างไร” “ช่วยเล่าถึงลักษณะงานที่คุณทำอยู่”

ส่วนที่สองเป็นคำถามในการเข้าสู่ประเด็นที่ศึกษา คือ ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีตัวอย่างคำถาม เช่น “งานในสถานสงเคราะห์ก่อให้เกิดความเครียดอย่างไร” “ความเครียดที่เกิดจากงานในสถานสงเคราะห์ส่งผลต่อการทำงานของ คุณอย่างไร” “คุณจัดการกับความเครียด/ปัญหา/อุปสรรคในงานที่เกิดขึ้นกับคุณอย่างไร” “วิธีการใดที่คุณมักจะใช้เมื่อประสบกับความเครียดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน” “ความท้อแท้ เหนื่อยหน่ายในงานของคุณเกิดจากอะไร” “คุณจัดการกับความท้อแท้ เหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นอย่างไร”

ถึงแม้ว่าผู้ให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาจะมีค่าคะแนนที่ได้จากแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำกว่าค่าเฉลี่ย นั่นคือมีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ แต่ผู้วิจัยยังคงข้อคำถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานไว้ เพื่อรักษาโอกาสที่จะได้มาซึ่งข้อมูลประสบการณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่อาจเคยเกิดขึ้นในอดีต

ส่วนที่สามเป็นขั้นยุติการสนทนา โดยมีตัวอย่างคำถาม เช่น “คุณมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์อย่างไร” ทั้งนี้เมื่อผู้วิจัยได้นำคำถามเหล่านี้ไปใช้อาจมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และความเหมาะสมเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อขอความร่วมมือในการทำวิจัย โดยมีหนังสือราชการจากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2. หลังได้รับการอนุมัติจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้วิจัยคัดเลือกสถานสงเคราะห์ที่จะทำการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวน 5 แห่ง จากรายชื่อสถานสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลทั้งหมด 33 แห่ง

3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อนัดหมายขอความร่วมมือกับผู้ปกครองสถาน
สงเคราะห์แต่ละแห่งเพื่อเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4. หลังจากนั้นผู้วิจัย นำแบบประเมินที่ได้มาตรวจให้คะแนนคำนวณค่าทางสถิติ เช่น
ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่าง การเผชิญปัญหา และความ
เหนื่อยหน่ายในงาน และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลและสัมภาษณ์เชิงลึกโดยตรวจให้คะแนนแบบวัด
ความเครียดในงานและแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งจะคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับ
ความเครียดในงานสูงกล่าวคือมีค่าคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยของแบบวัดความเครียดในงาน และมี
ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานในกลุ่มต่ำ กล่าวคือมีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของแบบวัดความ
เหนื่อยหน่ายในงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในส่วนของผลการวิจัยเชิงคุณภาพในลำดับต่อไป

5. เมื่อได้จำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความ
ร่วมมือกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกพร้อมทั้งสร้างความคุ้นเคยและอธิบายวัตถุประสงค์ใน
การทำวิจัย

6. เมื่อพบผู้ให้ข้อมูลแล้ว ก่อนการทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยทำการชี้แจงเกี่ยวกับ
วัตถุประสงค์การวิจัย ลักษณะการสนทนาแบบเจาะลึก การขออนุญาตบันทึกเสียง การวิเคราะห์
ข้อมูล การเก็บรักษาความลับ การนำเสนอข้อมูลจะทำในภาพรวม และไม่มีเปิดเผยชื่อและ
นามสกุลที่แท้จริง เป็นต้น โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนละ 1 ครั้ง ให้ความเวลาในการ
สัมภาษณ์ประมาณ 45-60 นาที

7. หลังจากการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยถอดข้อความจากแถบเสียงแล้วจึงทำการ
วิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล

8. ดำเนินการรายงานผลทั้งในส่วนของคุณเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการ
คำนวณและวิเคราะห์ค่าสถิติในส่วนของคุณเชิงปริมาณ ซึ่งได้แก่

1.1 สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

1.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร (Multiple Regression Analysis)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนละ 1 ครั้ง ให้ความเวลาในการ
สัมภาษณ์ประมาณ 30-45 นาที เมื่อผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 1-2 ราย จะมีการถอด

เทพการให้สัมภาษณ์ และเริ่มอ่านคำให้สัมภาษณ์ เพื่อค้นหาและแยกย่อยข้อมูล เพื่อให้ได้ความคิดรวบยอด พร้อมทั้งพิจารณาประเด็นที่ไม่ชัดเจน เพื่อสร้างคำถามเพิ่มเติมที่จะไปถามผู้ให้ข้อมูลรายต่อไป โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่กันไประหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อค้นพบประเด็นใหม่ๆ และประเด็นที่ไม่ชัดเจนแล้วต้องการสัมภาษณ์เพิ่มเติม หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลสิ้นสุด ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological approach) โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบมีมาติคของโคไลซีซี โดยการนำข้อมูลจากทุกแหล่งข้อมูลมาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของข้อมูลในประเด็นหรือคำสำคัญที่เกิดขึ้นจากข้อมูล จากนั้นเป็นการจัดกลุ่มข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ภายใต้คำสำคัญเพื่อตอบคำถามการวิจัย และผู้วิจัยทำการเรียงร้อยเรื่องราวตามประเด็นหลักที่ค้นพบ ร่วมกับการนำบริบทที่ศึกษาเข้ามาอธิบาย

ความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีตำแหน่งหน้าที่หลากหลาย เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูล ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม รวมทั้งการนำข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งเมื่อสิ้นสุดการวิเคราะห์ข้อมูล (Member check)

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยมีการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลโดยคำนึงถึงความยินยอมของกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก ตั้งแต่เริ่มกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัย ซึ่งจะมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และลักษณะการสนทนาแบบเจาะลึก มีการขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและชี้แจงให้ทราบสิทธิของกลุ่มตัวอย่างในการตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ ในส่วนข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงจะนำไปถอดข้อความ เก็บรักษาไว้เป็นความลับและจะถูกทำลายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย ส่วนการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลจะทำในภาพรวม และไม่มีเปิดเผยชื่อและนามสกุลที่แท้จริง เป็นต้น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็นสองส่วน กล่าวคือ ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแบ่งเป็น 6 ตอน (ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา ความเหนื่อยหน่ายในงาน การทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย และสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย) และส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งเป็น 6 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือซึ่งทำงานอยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจำนวนทั้งหมด 172 คน มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 21-58 ปี ($M=40.23$, $SD=9.80$) ร้อยละ 63.4 ของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะงานเป็นพี่เลี้ยง (109 คน) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 41.3) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 27.9) และ กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานเฉลี่ย 12.98 ปี ($SD=9.10$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ค่าร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	10	5.8
	หญิง	162	94.2
2	อายุ		
	21 - 30 ปี	39	22.7
	31 - 40 ปี	45	26.1
	41 - 50 ปี	59	34.3
	51 ปีขึ้นไป	29	16.9
(M = 40.23, SD = 9.80, Range = 21-58)			

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ค่าร้อยละ
3	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ประถมศึกษา	5	2.9
	มัธยมศึกษาตอนต้น	23	13.4
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	71	41.3
	อนุปริญญา	19	11.0
	ปริญญาตรี	48	27.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.5
4	ลักษณะงาน		
	พยาบาล	12	7.0
	นักจิตวิทยา	2	1.2
	นักสังคมสงเคราะห์	7	4.1
	นักการศึกษาพิเศษ	1	0.6
	นักกายภาพบำบัด	8	4.7
	พี่เลี้ยง	109	63.4
	อื่นๆ	33	19
5	ประสบการณ์การทำงาน		
	น้อยกว่า 5 ปี	43	25
	6 - 10 ปี	39	22.7
	11 – 15 ปี	30	17.4
	16 – 20 ปี	24	14.0
	20 – 25 ปี	17	9.9
	25 ปี ขึ้นไป	19	11.0
(M = 12.98, SD = 9.10, Range = 1-37)			

ตอนที่ 2 ความเครียดในงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ประเมินด้วยมาตรวัดความเครียดในงานซึ่งแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบย่อย คือ องค์ประกอบที่ 1 ความกดดันด้านเวลา และองค์ประกอบที่ 2 ความวิตกกังวล

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ราย พบว่า คะแนนเฉลี่ยความเครียดในงานมีค่าเท่ากับ 25.61 ($SD=9.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ด้านที่ 1 ความกดดันด้านเวลาพบว่า คะแนนเฉลี่ยของความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา มีค่าเท่ากับ 14.33 ($SD=5.77$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.39 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มี

ความเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำ ด้านที่ 2 ความวิตกกังวลพบว่า ค่าเฉลี่ยของความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล มีค่าเท่ากับ 11.27 ($SD=3.79$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.82 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความเครียดในงานอยู่ในระดับสูง ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด และระดับของข้อมูลความเครียดในงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและภาพรวม ($N=172$)

ความเครียดในงาน	M	SD	ค่าต่ำสุด- ค่าสูงสุด	ระดับ คะแนน	ระดับ
ด้านที่ 1 ความกดดันด้านเวลา	14.33	5.77	6-30	2.39	ต่ำ
ด้านที่ 2 ความวิตกกังวล	11.27	3.79	4-19	2.82	สูง
รวม	25.61	9.10	10-49		

ตอนที่ 3 การเผชิญปัญหา

เป็นการสำรวจพฤติกรรมต่างๆ ที่บุคคลคนพยายามที่จะจัดการกับปัญหาหรือสิ่งที่มาคุกคามต่อชีวิตซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ความเครียดหรือสิ่งที่มาคุกคามนั้นคลี่คลายลง โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหา 3 แบบ รูปแบบที่หนึ่ง ข้อคำถามที่แสดงถึงการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา รูปแบบที่สอง ข้อคำถามที่แสดงถึงการเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และรูปแบบที่สาม ข้อคำถามที่แสดงถึงการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ราย พบว่า พบว่า คะแนนเฉลี่ยของการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีค่าเท่ากับ 58.10 ($SD=7.56$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 3.87 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับใช้บ่อย คะแนนเฉลี่ยของการเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีค่าเท่ากับ 20.37 ($SD=4.46$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 3.40 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใช้การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับใช้พอควร และคะแนนเฉลี่ยของการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีค่าเท่ากับ 42.70 ($SD=10.20$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.37 ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใช้การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับไม่ค่อยได้ใช้ ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด และระดับของ ข้อมูลรูปแบบการจัดการปัญหาของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและภาพรวม (N=172)

การเผชิญปัญหา	M	SD	ค่าต่ำสุด- ค่าสูงสุด	ระดับ คะแนน	ระดับ
ด้านที่ 1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการ กับปัญหา	58.10	7.56	34-74	3.87	ใช้บ่อย
ด้านที่ 2 การเผชิญปัญหาแบบแสวงหา การสนับสนุนทางสังคม	20.37	4.46	10-30	3.40	ใช้พอควร
ด้านที่ 3 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	42.70	10.20	21-81	2.37	ไม่ค่อยได้ใช้

ตอนที่ 4 ความเหนื่อยหน่ายในงาน

เป็นการประเมินความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมาตรวัดนี้ครอบคลุมความเหนื่อยหน่ายใน 3 องค์ประกอบ คือ มาตรวัดนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 21 ข้อคำถาม โดยข้อคำถาม แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบที่หนึ่ง ข้อคำถามที่แสดงถึงการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น องค์ประกอบที่สอง ข้อคำถามที่แสดงถึงความอ่อนล้าทางอารมณ์ และองค์ประกอบที่สาม ข้อคำถามที่แสดงถึงความสำเร็จส่วนตัว

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ราย พบว่า พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเท่ากับ 17.05 ($SD=9.37$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน อยู่ที่ 2.13 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยของการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นมีค่าเท่ากับ 3.43 ($SD=5.49$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 0.69 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ และคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จส่วนตัวมีค่าเท่ากับ 38.33 ($SD=8.00$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 4.79 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความสำเร็จส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าคะแนนสูงสุด และระดับของ ข้อมูลความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน (N=172)

ความเหนื่อยหน่ายในงาน	M	SD	ค่าต่ำสุด- ค่าสูงสุด	ระดับ คะแนน	ระดับ
ด้านที่ 1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์	17.05	9.37	0-40	2.13	กลาง
ด้านที่ 2 การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น	3.43	5.49	0-25	0.69	ต่ำ
ด้านที่ 3 ความสำเร็จส่วนตัว	38.33	8.00	0-48	4.79	กลาง

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย แบ่งตามสมมุติฐานการวิจัย 4 ข้อ ดังนี้

5.1 สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1: ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 นี้ ผู้วิจัยทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment correlation Coefficient) โดยวิเคราะห์ 5 ตัวแปร ได้แก่ ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนตัว ซึ่งจะแบ่งการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยเป็น 2 ข้อย่อยดังนี้

5.1.1 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 โดยทดสอบว่าความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา มีความสัมพันธ์กันทางบวก กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .43, .26$) และความเครียดในงานด้านความวิตกกังวลมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .46, .27$)

ดังนั้น ผลจากการทดสอบสมมุติฐานข้างต้น จึงสนับสนุนสมมุติฐานส่วนที่ว่า “ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล” ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product – Moment correlation Coefficient) ในความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลาเท่ากับ .43, .26 และในความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล เท่ากับ .46, .27 ตามลำดับ

5.1.2 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 โดยทดสอบว่าความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ

ผลการวิเคราะห์ที่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลาและด้านความวิตกกังวลกับความสำเร็จส่วนตน ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ดังนั้น ผลจากการทดสอบสมมุติฐานข้างต้น จึงไม่สนับสนุนสมมุติฐานส่วนที่ว่า “ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล”

สรุปได้ว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมุติฐานข้อที่ 1 บางส่วน

5.2 สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2: การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาและแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 นี้ ผู้วิจัยทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product – Moment correlation Coefficient) โดยวิเคราะห์ 5 ตัวแปร ได้แก่ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนตนซึ่งจะแบ่งการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยเป็น 2 ข้อย่อยดังนี้

5.2.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

ผลการวิเคราะห์ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือ ส่วนการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.28$) และมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.15$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ดังนั้น ผลจากการทดสอบสมมุติฐานข้างต้น จึงไม่สนับสนุนสมมุติฐานส่วนที่ว่า “การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล”

5.2.2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

ผลการวิเคราะห์พบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.37$) แต่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือ

ดังนั้น ผลจากการทดสอบสมมุติฐานข้างต้น จึงไม่สนับสนุนสมมุติฐานส่วนที่ว่า “การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล”

สรุปได้ว่าผลการวิจัยส่วนใหญ่ในสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตน

5.3 สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3: การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 นี้ ผู้วิจัยทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment correlation Coefficient) โดยวิเคราะห์ 4 ตัวแปร ได้แก่ การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้ ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนตัว ซึ่งจะแบ่งการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเป็น 2 ข้อย่อยดังนี้

5.3.1 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

ผลการวิเคราะห์พบว่าการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .36, .20$)

5.3.2 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

ผลการวิเคราะห์พบว่าการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .17$)

สรุปได้ว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรต่างๆ

	M	SD	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3
1.1 ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา	14.33	5.77	(.77)							
1.2 ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล	11.27	3.79	.80**	(.72)						
2.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	58.10	7.56	.21**	.20**	(.85)					
2.2 การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	20.37	4.46	.42**	.46**	.41**	(.84)				
2.3 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	42.70	10.20	.44**	.44**	.09	.45**	(.75)			
3.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์	17.05	9.97	.43**	.46**	.05	.28**	.36**	(.90)		
3.2 การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น	3.43	5.49	.26**	.27**	.00	.15*	.20**	.58**	(.83)	
3.3 ความสำเร็จส่วนตัว	38.83	8.00	-.01	-.08	.37**	-.03	-.17*	-.17*	.31	(.83)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่า สัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบวัด

* $p < .05$, ** $p < .01$

ดังนั้น ผลจากการทดสอบสมมุติฐานข้างต้น จึงสนับสนุนสมมุติฐานข้อที่สาม ที่ว่า “การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล” ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product – Moment correlation Coefficient) กับ .36, .20 และ -.17 ตามลำดับ

5.4 สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4: ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้

ความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึงค่าคะแนนที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยผู้วิจัยแบ่งการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยเป็น 3 ข้อย่อยตามองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในงาน ดังนี้

5.4.1 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 โดยมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเป็นตัวแปรเกณฑ์

การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 นี้ ผู้วิจัยทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ด้วยการใส่ตัวแปรพร้อมกัน (Enter) โดยตัวแปรทำนายมี 5 ตัวแปร ได้แก่

1. ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา
2. ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล
3. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา
4. การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม
5. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

และมีตัวแปรเกณฑ์คือความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยคำนวณจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 172 ราย ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

เมื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ร่วมกันเชิงเส้นแบบพหุ (Multicollinearity) โดยพิจารณา พบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าความคลื่อน (tolerance) มากกว่า .19 และมีค่าปัจจัยปรับตามความแปรปรวนเพื่อ (variance inflation factor) น้อยกว่า 5.3 ดังนั้น ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน จึงไม่ทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนาย (Hair et al., 2006) ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

พหุคูณกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เท่ากับ .50 ($R=.50, p<.01$) และเมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ได้ร้อยละ 25 ($R^2=.25, p<.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ของแต่ละตัวแปรพบว่า มีตัวแปรทำนาย 2 ตัวแปรได้แก่ ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล ($\beta= .27, p<.05$) และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง ($\beta= .16, p<.05$) มีน้ำหนักในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร ในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ

ตัวแปรตามและตัวแปรทำนาย	<i>b</i>	β	SE	<i>F</i>
เหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์				10.99***
1. ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา	.21	.13	.19	
2. ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล	.66	.27*	.29	
3. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	-.08	-.06	.09	
4. การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	.11	.05	.18	
5. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	.15	.16*	.07	

หมายเหตุ $R^2=.25$

* $p<.05$, *** $p<.001$

จากตารางที่ 6 สามารถสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการในรูปของคะแนนดิบคือ

ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ = $1.70 + .21$ (ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา) + $.66$ (ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล)* - $.08$ (การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา) + $.11$ (การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม) + $.15$ (การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง)*

สมการในรูปของคะแนนมาตรฐานคือ

ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ = $.13$ (ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา) + $.27$ (ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล)* - $.06$ (การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา) + $.05$ (การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม) + $.16$ (การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง)*

5.4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 โดยมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเป็นตัวแปรเกณฑ์

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อนี้ ผู้วิจัยทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ด้วยการใส่ตัวแปรพร้อมกัน (enter) โดยคงตัวแปรทำนาย 5 ตัวแปรเดิมได้แก่ ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง และมีตัวแปรเกณฑ์คือ ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ โดยคำนวณจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 172 ราย ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

เมื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ร่วมกันเชิงเส้นแบบพหุ (Multicollinearity) โดยพิจารณา พบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าความคลื่อน (tolerance) มากกว่า .19 และมีค่าปัจจัยปรับตามความแปรปรวนเพื่อ (variance inflation factor) น้อยกว่า 5.3 ดังนั้น ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน จึงไม่ทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนาย (Hair et al., 2006)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นเท่ากับ .30 ($R=.30$, $p<.01$) และเมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร สามารถทำนาย

ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือ ได้ร้อยละ 9 ($R^2=.09, p<.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ของแต่ละตัวแปรพบว่าไม่มีตัวแปรทำนายใดมีน้ำหนักในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร ในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือ

ตัวแปรตามและตัวแปรทำนาย	b	β	SE	F
เหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น				3.25**
1. ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา	.10	.10	.12	
2. ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล	.22	.15	.19	
3. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	-.06	-.08	.06	
4. การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	.04	.04	.12	
5. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	.04	.08	.05	

หมายเหตุ $R^2=.09$

** $p<.01$

จากตารางที่ 7 สามารถสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือ ในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการในรูปของคะแนนดิบคือ

ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น = .03 + .10 (ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา) + .22 (ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล) - .06 (การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา) + .04 (การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม) + .04 (การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง)

สมการในรูปของคะแนนมาตรฐานคือ

ความเหน็ดเหนื่อยในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น = .10

(ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา) + .15 (ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล)
 - .08 (การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา) + .04 (การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการ
 สนับสนุนทางสังคม) + .08 (การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง)

5.4.3 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 โดยมีความสำเร็จส่วนตนของผู้
 ปฏิบัติการช่วยเหลือเป็นตัวแปรเกณฑ์

การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อนี้ ผู้วิจัยทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอย
 พหุคูณ (Multiple regression) ด้วยการใส่ตัวแปรพร้อมกัน (enter) โดยคงตัวแปรทำนาย 5 ตัว
 แปรเต็มได้แก่ ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล
 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม
 และการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง และมีตัวแปรเกณฑ์คือ ความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการ
 ช่วยเหลือ โดยคำนวณจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 172 ราย ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

เมื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ร่วมกันเชิงเส้นแบบพหุ (Multicollinearity) โดย
 พิจารณา พบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าความคลื่อน (tolerance) มากกว่า .19 และมีค่า
 ปัจจัยปรับตามความแปรปรวนเพื่อ (variance inflation factor) น้อยกว่า 5.3 ดังนั้น ตัวแปร
 ทำนายทั้ง 10 ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน จึงไม่ทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนาย
 (Hair et al., 2006) ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 พหุคูณกับความสำเร็จส่วนตนเท่ากับ .43 ($R=.43, p<.01$) และเมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
 พบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร สามารถทำนายความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ
 ได้ร้อยละ 19 ($R^2=.19, p<.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) ของแต่ละตัวแปรพบว่า มีตัวแปร
 ทำนาย 1 ตัวแปรคือ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ($\beta= .41, p<.001$) มีน้ำหนักใน
 การทำนายความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 .001 ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายทั้ง 5 ตัวแปร ในการทำนายความสำเร็จส่วน
 ตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ

ตัวแปรตามและตัวแปรทำนาย	b	β	SE	F
ความสำเร็จส่วนตน				7.54***
1. ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา	.24	.18	.17	
2. ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล	-.40	-.19	.26	
3. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา	.43	.41***	.08	
4. การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	-.20	-.11	.16	
5. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง	-.11	-.15	.07	

หมายเหตุ $R^2 = .19$

*** $p < .001$

จากตารางที่ 8 สามารถสร้างสมการทำนายความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการ
 ช่วยเหลือ ในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการในรูปของคะแนนดิบคือ

ความสำเร็จส่วนตน = 23.78 + .24 (ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา)
 - .40 (ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล) + .43 (การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับ
 ปัญหา) *** - .20 (การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม) - .11 (การเผชิญปัญหา
 แบบหลีกเลี่ยง)

สมการในรูปของคะแนนมาตรฐานคือ

ความสำเร็จส่วนตน = .18 (ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา) - .19
 (ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล) + .41 (การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา) ***
 - .11 (การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม) - .15 (การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง)

ดังนั้น ผลจากการทดสอบสมมุติฐานข้างต้น จึงสนับสนุนสมมุติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้” ซึ่งตัวแปรทำนาย 2 ตัวแปรได้แก่ ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล ($\beta = .27, p < .05$) และ การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง ($\beta = .16, p < .05$) มีน้ำหนักในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรทำนาย การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ($\beta = .41, p < .01$) มีน้ำหนักในการทำนายความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานทางการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานทั้งหมดดังที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยจึงขอสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานทางการวิจัย

ข้อ	สมมุติฐาน	วิธีการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1	ประกอบด้วยสมมุติฐานย่อย 2 สมมุติฐานคือ	การวิเคราะห์ค่า	
	1.1 ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	สนับสนุนสมมุติฐานการวิจัย
	1.2 ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความ สำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล		ไม่สนับสนุนสมมุติฐานการวิจัย

ข้อ	สมมุติฐาน	วิธีการทดสอบ	ผลการทดสอบ
2	ประกอบด้วยสมมุติฐานย่อย 2 สมมุติฐานคือ 2.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุน ทางสังคม มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความ เหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทาง อารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ใน ผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถาน สงเคราะห์ของรัฐบาล 2.2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุน ทางสังคมมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล	การวิเคราะห์ค่า สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน	ไม่สนับสนุน สมมุติฐานการวิจัย ไม่สนับสนุน สมมุติฐานการวิจัย
3	ประกอบด้วยสมมุติฐานย่อย 2 สมมุติฐานคือ 3.1 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมี สหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายใน งานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลด ความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการ ช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล 3.2 การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของ รัฐบาล	การวิเคราะห์ค่า สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน	สนับสนุนสมมุติฐาน การวิจัย สนับสนุนสมมุติฐาน การวิจัย

ข้อ	สมมุติฐาน	วิธีการทดสอบ	ผลการทดสอบ
4	ประกอบด้วยสมมุติฐานย่อย 3สมมุติฐานคือ	การวิเคราะห์	สนับสนุนสมมุติฐาน
4.1	ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้	การถดถอย พหุคูณ ด้วยการใส่ตัวแปรพร้อมกัน	การวิจัย $R = .50, p < .01$ $R^2 = .25, p < .01$
4.2	ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้		สนับสนุนสมมุติฐาน การวิจัย $R = .30, p < .01$ $R^2 = .09, p < .01$
4.3	ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้		สนับสนุนสมมุติฐาน การวิจัย $R = .43, p < .01$ $R^2 = .19, p < .01$

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 4 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลวิจัยโดยผู้ให้ข้อมูลมีอายุระหว่าง 31 - 50 ปี เป็นเพศชายจำนวน 1 ราย และเป็นหญิงจำนวน 9 ราย มีการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจนถึงปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 8 - 25 ปี และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีตำแหน่งพี่เลี้ยง ดังรายละเอียดในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ให้ข้อมูล

รายชื่อ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ลักษณะงาน	ประสบการณ์การทำงาน
1	หญิง	39	ปริญญาตรี	ครูส่งเสริม พัฒนาการ	16
2	หญิง	46	ปริญญาตรี	ครูส่งเสริม พัฒนาการ	8
3	หญิง	50	อนุปริญญา	พี่เลี้ยง	25
4	ชาย	47	ปริญญาตรี	พยาบาล	25
5	หญิง	40	มัธยมศึกษาตอนปลาย	พี่เลี้ยง	20
6	หญิง	36	อนุปริญญา	พยาบาล	10
7	หญิง	34	ปริญญาตรี	นักสังคมสงเคราะห์	9
8	หญิง	45	มัธยมศึกษาตอนปลาย	พี่เลี้ยง	12
9	หญิง	41	ปริญญาตรี	ผู้ช่วยนักกายภาพ	18
10	หญิง	31	มัธยมศึกษาตอนปลาย	พี่เลี้ยง	10

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมีผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือจำนวนหนึ่งเกิดความเบื่อหน่ายในงานเนื่องจากไม่สามารถจัดการกับความเครียดต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมีภาวะความรู้สึกล่อล้อน้ำทางอารมณ์เกิดการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นและรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานแต่ก็ยังมีผู้ปฏิบัติการช่วยเหลืออีกจำนวนหนึ่งที่สามารถจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีความเครียดในงานอยู่ในระดับสูงแต่มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้เกณฑ์คือเป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีค่าคะแนนของแบบวัดความเครียดในงานสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ย ในขณะที่เดียวกันนั้นก็ยังมีค่าคะแนนของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ย เพื่อที่จะทำความเข้าใจถึงรูปแบบและวิธีการจัดการกับความเครียดที่มีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ผลจากการคัดเลือกดังกล่าวมีผลทำให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไม่ปรากฏข้อมูลความเหนื่อยหน่ายในงาน แต่กลับพบข้อมูลปัจจัยอย่างอื่นที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงทำงานอยู่ในสถานสงเคราะห์ ดังจะกล่าวต่อไป

ตอนที่ 2 ประสบการณ์ความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานเป็นสภาวะการตอบสนองของบุคคลทั้งทางกายและจิตต่อสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกขใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ ในที่นี้หมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลเกี่ยวกับความเครียดที่ต้องประสบในที่ทำงาน พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ 4 ประเด็นคือ

- 2.1 ความไม่ก้าวหน้าในหน้าที่การงานและหน่วยงานไม่สนับสนุน
- 2.2 ความทับซ้อนและปริมาณของงานที่มากเกินไป
- 2.3 ปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 ความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในที่ทำงาน

โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล แต่ละประเด็นที่พบ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ความไม่ก้าวหน้าในหน้าที่การงานและหน่วยงานไม่สนับสนุน

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือจำนวนหนึ่งมองว่างานในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลนั้นขาดความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ด้วยลักษณะการบริหารงานที่เป็นราชการ การกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนต่างๆ ไม่เหมาะสม เช่น เงินเดือนต่ำและตกเบิกช้า ค่าครองชีพน้อยเมื่อเทียบกับหน่วยราชการอื่น ไม่มีโบนัสหรือค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา ตลอดจนการที่ผู้บริหารระดับสูงมองไม่เห็นความสำคัญในการทำงานของแต่ละวิชาชีพ ขาดการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาตนเองมีตำแหน่งงานที่สูงและมั่นคงขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาด้านโครงสร้างและการบริหารการจัดการขององค์กรที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดในที่ทำงานได้ ความไม่ก้าวหน้าในงานนี้มีทั้งลักษณะที่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง ไม่มีหลักประกันในชีวิตการทำงาน ลักษณะดังกล่าวนี้จะพบในกรณีลูกจ้างชั่วคราว โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ทำงานมาแล้วหลายปี และความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจ เก็บกด ตามไม่ทันเพื่อนที่ทำงานรุ่นเดียวกัน แม้จะอยู่ในตำแหน่งที่มั่นคงก็ตาม ลักษณะอย่างหลังนี้จะพบในกรณีของข้าราชการประจำ ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“เหมือนเราจะไม่ได้เจริญก้าวหน้า ...ตอนแรกที่เครียดคือตรงนั้น ว่าทำไมเราเป็นแค่นี้ เป็นแค่ลูกจ้างมาตั้ง 10 กว่าปี”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ช่วงที่เป็นเยอะคือ จบพยาบาลวิชาชีพ แล้วก็ไปเสนอกกรม แล้วทำไม่กรมไม่สนับสนุนบุคลากรที่ไปศึกษาต่อเป็นสายวิชาชีพ เพื่อเราจะเจริญก้าวหน้าทางด้านนี้ ภารกิจที่เราดูแลเด็กนอกจากหน้าที่งานพยาบาลเนี่ย ไม่ได้ทำแต่งานพยาบาลอย่างเดียว ทำงานที่ได้รับมอบหมายเยอะแยะมากมายนะ”

“ผู้ใหญ่ในกรมไม่ได้มองว่ามันสำคัญ ทั้งๆที่การดูแลเด็กเนี่ยมันเป็นสิ่งจำเป็น พี่เคยไปสอบสัมภาษณ์ แล้วระดับผู้บริหารเขาพูดว่าสถานสงเคราะห์ไม่จำเป็นต้องมีพยาบาลนะ”

“พี่ก็ได้รับเลือกเป็นประธานรุ่น แต่ประธานรุ่นนี้อยู่ห่างแถวของเพื่อนเลยในความเจริญก้าวหน้า เพื่อนๆนี่ไปซี8 กันหมด เป็นระดับผอ. อะไรกันหมดทำให้พี่มีความรู้สึกที่ว่า เขาก็เก็บกดเหมือนกันในเรื่องความเจริญก้าวหน้า”

“อย่างในกลุ่มเพื่อนพี่ ที่เราเข้าอบรมด้วยกัน พอจบมาเนี่ย พี่ห้อยไปเลย ความรู้สึกเหมือนปิดตัวเองไม่ค่อยอยากไปเจอหน้าเพื่อนเท่าไร เพราะว่าการงานเรามีเท่านี้”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“พี่รู้สึกว่าจะดูแลด้านพัฒนาการด้านสังคมมากกว่า ด้านการพยาบาลเหมือนเป็นรองลงมา”

“เขาไม่ค่อยให้ความสำคัญด้วยนะพี่ว่า อย่างเงินค่าเวรเนี่ยพวกพี่ก็ไม่ได้นะ ถ้าตามโรงพยาบาลของสาธารณสุขเนี่ยเขาก็จะมีค่าเวรมีค่าครองชีพให้ อยู่เวรบายดึกก็ได้ แต่อย่างพี่ทำงาน 24 ชั่วโมง เขายังต่ออีกนะ ถ้าตามกฎของสาธารณสุขเขาจะไม่ให้ทำงานต่อเนื่องกันเกิน 24 ชั่วโมง อย่างมากก็ 8 หรือไม่กี่ 16 เท่านั้นเอง อย่างเมื่อวานเข้า 4 โมงเย็น ถึง 8 โมงเช้า ใช่มั้ยคะ พอ 8 โมงเช้าต่ออีกถึง 4 โมงวันนี้ถึงจะได้หยุด”

“เรื่องการสนับสนุน อย่างที่อื่นที่รู้มา ค่าครองชีพเขาก็ให้ 3000 ของเราเนี่ย 1500 ของกรมพัฒนานี้นานมากกว่าจะปรับ อย่างโบนัสเขาก็พยายามหาให้แต่ไม่มีเงินเดือนราชการก็รู้อยู่แล้วว่าน้อยมาก แล้วแถมเงินเดือนตกเบิก อย่างเมษา เพิ่งมาได้กรกฎาก็ทำให้เรามีปัญหาเหมือนกัน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“ก็คิดมากเหมือนกันนะ ทำอะไรไม่บรรลุซักที ที่นี้ลูกจ้างชั่วคราวเยอะมากที่อายุงาน 6-10 ปี 20 ปีก็มีนะ ที่เป็นพี่เลี้ยง อาจจะเป็นเป็นด้วยโครงสร้างของระบบหรือไงพี่ก็ไม่รู้ นะ หรืออาจจะเป็นที่ๆกรมเขาลืมไปหรือไงไม่รู้ว่าจะมีคนทำงานอยู่ ถ้าไม่ชู้ประเด็น ว่าขอตำแหน่งไปเขาก็จะปล่อยไป คือทำงานได้ก็ทำไป ส่วนกลางเขาอาจจะลืมนเราไป”

“คิดเหมือนกันว่าทำอะไรไม่บรรลุซักที แต่พอหันไปมอง ที่นี้ลูกจ้างชั่วคราวเยอะมากที่ อายุงาน 6-10 ปี 20 ปีก็มีนะ ที่เป็นพี่เลี้ยง อาจจะเป็นเป็นด้วยโครงสร้างของระบบ หรือไงพี่ก็ไม่รู้ นะ หรืออาจจะเป็นที่ๆกรมเขาลืมไปหรือไงไม่รู้ว่าจะมีคนทำงานอยู่ ถ้า ไม่ชู้ประเด็นว่าขอตำแหน่งไปเขาก็จะปล่อยไป คือทำงานได้ก็ทำไป ส่วนกลางเขา อาจจะลืมนเราไป ถ้าเราไม่ตีเรื่องขึ้นไปว่าที่นี่มีลูกจ้างชั่วคราวเยอะแล้วนะ 10 ปี 8ปี”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“เราอยากทำอย่างนี้แต่เราไม่ได้ทำ มันก็ทำให้เรารู้สึกเหมือนไม่อยากทำแล้ว ซึ่งเกี่ยว ต่อผู้ที่จะทำ มันก็จะเป็นช่วงที่ว่าเราอยากทำอะไรแต่ไม่ได้ทำอย่างใจเรา ตรงนั้นก็จะ มีเหมือนกัน มันอาจเป็นเพราะเพื่อนร่วมงานด้วย หรือระบบบริหารของเรามันไม่ เหมือนที่เราคิดจะทำ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

2.2 ความทับซ้อนและปริมาณของงานที่มากเกินไป

ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือต้องมีภาระงานตามหน้าที่หลักเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับการดูแล ผู้รับบริการ แต่ด้วยภาระงานด้านอื่นๆ ที่ต้องรับผิดชอบไปในเวลาเดียวกัน เช่น งานเอกสาร งาน ต้อนรับแขกของสถานสงเคราะห์ งานดูแลนักศึกษาฝึกงาน เป็นต้น ประกอบกับผู้รับบริการที่อยู่ใน ความดูแลมีจำนวนมาก ทำให้งานที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือต้องปฏิบัติจริงมีความทับซ้อนและ ปริมาณที่มากเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือไม่สามารถทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตาม เป้าประสงค์ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียด วิตกกังวล รู้สึกว่าภาระงานหนัก ในบางรายถึงกลับมี อาการนอนไม่หลับร่วมด้วย เช่นที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“มันหนักในลักษณะว่า มันเครียดเยอะๆ คืองานมันมาพร้อมๆกัน คืองานมันมาๆ อันนี้ก็ต้องส่งไปทางนี้ อันนี้ก็ต้องส่งไปทางนั้น แล้วก็จะเกิดความเครียด ถ้าเกิดฝ่ายโน้นส่งมา ฝ่ายนี้ส่งมา มันก็จะเครียด คือมันก็ต้องทำงานหลายหน้า มันก็จะเครียด มันก็จะกังวล แล้วก็จะนอนไม่หลับ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“หนักมากน้อง คือทุกอย่างเลย ไม่ได้ดูแลอย่างเดียว ทำความสะอาดตึก ทำทุกอย่าง เหมือนงานบ้านเราเลยนี่แหละ แล้วเด็กก็เยอะนะ ทำความสะอาดก็แบบทำไม่เสร็จสักที”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“มีงานนอกเหนือหน้าที่ คือเรามีหน้าที่พยาบาล แต่ก็มีส่วน เช่น รับแขก ดูแลนักศึกษาฝึกงานซึ่งเป็น job ใหญ่มาก และบางที่เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ที่ก็จะเป็นตัวเล็กรายหนึ่งที่จะต้องไปรับแขก อีกรายหนึ่งคือออกชุมชน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“เด็กคนนี้ทำอะไร เป็นอะไร ต้องมีใบงานส่งทางพยาบาล แล้วมันก็จะเหมือนสัญลักษณ์ที่เราดูไม่ทั่วถึง จริงๆเด็กมีเยอะ บางที่เราไม่ได้ดูแบบเดียว แล้วมีเพื่อนที่บางที่หัดเดินเหมือนกันมาชน หรือคลานมาชน หรือบางที่เด็กชักขึ้นมา เราก็ไม่รู้ว่าจะช้กตอนไหน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“คุณหมอสั่งว่าเด็กเป็นโรคผิวหนังต้องแยกเด็กนะ เด็กเป็นหิด หรือกลากเกลื้อน ต้องแยกผ้าเช็ดตัว เครื่องอาบน้ำอะไรแบบนี้ เจ้าหน้าที่เราก็ปฏิบัติตรงนี้ได้ ใช้ของร่วมกัน นี่แหละปัญหาหนักคือตรงนี้ เพราะว่าคุณหมอมิวงค์เคยมาอบรมตรงนี้ พี่ว่าเจ้าหน้าที่เรารู้ว่าต้องทำยังไง แต่บางที่เวลามันจำกัด หรืออยู่เวรแค่ 2 คน ตอนเช้าเขาต้องอาบน้ำบางที่มันรีบก็จับๆมาเช็ดเลยแบบนี้”

“เวลาของพวกพี่มันจำกัด พยาบาลจะขึ้นคนหนึ่งวันหนึ่ง แล้วก็จะมีการเปเปอร์ งานปฏิบัติมันเยอะ บางวันเด็กตามตึกเขาไม่สบายเขาก็จะมาหาเรา ก็จะไม่ค่อยมีเวลาไปให้ความรู้ตามแม่ๆที่ตึกนะ”

“งานด้านเอกสารถือว่าหนักค่ะ แต่งานปฏิบัติเนี่ยไม่หนัก พี่คิดว่าไม่หนักเท่าไร เพราะเด็กเจ็บป่วยเราก็ดูแลเบื้องต้นถ้าหนักว่านั้นก็ส่งโรงพยาบาล แต่พี่จะพนักงานพวกทฤษฎีมากกว่า บางที่ต้องทำเอกสารด้วยต้องดูแลเด็กด้วยมันลำบาก”

“พี่ก็เคยอยู่โรงพยาบาลนะ ในโรงพยาบาลเนี่ยพยาบาลก็มีหน้าที่ดูแลตามคำสั่งหมอก็คือไม่ได้จะมารับผิดชอบอะไรเยอะขนาดนี้ เขาก็มีฝ่ายบริหารต่างหาก แต่อยู่ตรงนี้ต้องรับผิดชอบเลย ก็ถือว่าเยอะเหมือนกัน แล้วเขาก็มีนโยบายรับน้อยด้วย เขาถือว่าพยาบาลไม่มีอะไร จริงๆมันเยอะนะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“อย่างอื่นเนี่ยมันมาแย่งเวลาที่เราจะต้องดูแลเด็ก ต้องเข้าใจเด็กต้องสั่งสอนเด็กตรงนี้มันน้อยลงมาก ที่เราจะไปคลุกคลีอยู่กับเด็กให้เขาสั่งสมความคิดที่มันดีๆนะคะ เวลาที่เราจะไปดูฝังสิ่งนี้ให้เขา มันน้อยลงมาก มันแย่งเวลาของเด็ก”

“ลักษณะงานโดยส่วนใหญ่ คือที่มันไม่ได้แยกละเอียดว่า ตรงนี้ ตรงนั้น ของพี่เนี่ยรับแขกก็ต้องรับ น้องมาดูงานภายในภายนอก เด็กที่ไปร่วมกิจกรรมภายในภายนอก และก็กิจกรรมตามวันสำคัญ และก็กิจกรรมอื่นๆ ฝ่ายสังคมก็จะเป็นหลักในการจัด”

“มันเหมือนต้มจับฉ่ายค่ะ มีผักทุกอย่างรวมกัน มันไม่เหมือนนักสังคมที่อยู่ตามโรงพยาบาล เพราะตามโรงพยาบาลเนี่ย จะทำแค่ตรวจสอบสิทธิอะไรแบบนี้ งานเขาจะไม่เยอะ จะอยู่แบบแคบๆ ถ้าสถานสงเคราะห์เนี่ยคือจะทำได้หลายอย่างมาก นอกจากรับเด็กเข้ามาตามระบบ ส่งเด็กไปยังตึกต่างๆ ก็ติดตามวางแผน เฉพาะราย เฉพาะกลุ่ม ต้องดูแลเด็ก ต้องช่วยงานในภาพรวมของสถานสงเคราะห์ รับแขกบ้าง ทั้งข้างในข้างนอกนะคะ แล้วก็น้องร่วมกิจกรรมบ่อยเหมือนกัน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“มันก็หนักเพราะเจ้าหน้าที่เราน้อยแล้วเด็กเราเยอะ งบประมาณหลวมมาจ้างเจ้าหน้าที่ที่น้อย ถ้าเจ้าหน้าที่ซัก 5 คนยังพอแบ่งกันได้ แต่นี้ 1 ต่อ 20 นะมันก็หนักเหมือนกัน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“พี่ก็เป็นโค้ช และเป็นผู้จัดการทีมบ็อกเซียร์ของที่นี่อยู่นะคะ เด็กเราก็สามารถคัดตัวไปแข่งต่างประเทศได้ แต่พอไปอยู่นุ่นเหมือนความหวังใฝ่ฝันจะมากขึ้นนะ กังวลแบบเด็กไปถ้าเกิดเด็กไม่สบายล่ะ พี่เครียดนะ ยอมรับว่าเครียดมากๆเลย”

“ยากมากเลย แล้วไหนจะต้องมารับผิดชอบ เด็กเราพิการทางด้านสมองด้วย เราต้องมารับผิดชอบตัวเขา เวลาเขาออกข้างนอกเราต้องดูแลทุกอย่างของเด็ก”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

2.3 ปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

การทำงานในสถานสงเคราะห์ประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่ายทั้งในระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติการ บุคลากรเหล่านี้ต้องอาศัยความร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงานให้ได้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน แต่ทว่าบางครั้งปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกับผู้ร่วมงาน และหัวหน้างานก็ได้ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นในที่ทำงาน ที่มักจะพบคือปัญหาความขัดแย้งในการทำงานปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ร่วมงานไม่ให้การยอมรับ การขาดความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนถึงความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจหรือความรู้สึกกดดันที่ได้รับจากหัวหน้างาน เช่นที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“เรื่องของเจ้าหน้าที่ มันเป็นปัญหาหุยมหิมินะเนอะ ผู้หญิงอยู่รวมกันหลายๆคน มีก็ มีปัญหาเป็นธรรมดา...เขาบอกว่าคนทะเลาะกันเนี่ยมันเรื่องยากเนอะ ผู้หญิงอยู่ด้วยกันเยอะๆ นะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ก็คือคนนั้นแหละที่พี่หนักใจที่สุด คืองานหนักก็ไม่เท่าไร แต่คนถ้าอยู่ด้วยกัน เข้าใจกัน รักกัน มีอะไรช่วยเหลือกัน ตรงนั้นพี่ว่ามันจะทำงานง่าย ทำแล้วมีความสุข แต่ถ้ามาแล้วประเภทที่ว่าคอยจ้องจับผิดคนอื่น แต่ตัวเองไม่ทำ มันหนักใจ มันจะทำให้เราไม่อยากทำงาน จะทำอะไรก็ลำบาก แต่ถ้าช่วยกัน เออ...งานตรงนี้คุณรับผิดชอบคุณก็ทำให้เสร็จ ส่งเวรเพื่อนให้เสร็จ ก็จะได้ ทำให้เรามีความสุขกับการทำงาน ไม่ต้องมานั่งเครียด” ... “ปัญหาพี่จะมีอยู่คือทำงานกับคนๆหนึ่ง เขาจะคอยพูดให้คนโน้นคนนี้ทะเลาะกัน นั่นแหละเราเห็นเราก็เหนื่อยใจไม่อยากจะอยู่ทำงานตรงนี้เลย แบบบางทีก็หนีตากันไป ทำให้เราเครียดว่า คนในนี้เป็นอย่างนี้หรือ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“น้องที่เขามาเป็นหัวหน้างานเนี่ยเขามาใหม่ เขาก็จะมีการประเมินทุกปีแหละ แล้วปีนั้นพี่โดนประเมินตกเกณฑ์จากคนอื่น เพราะทำงานระดับเราเนี่ย เรารู้มาตรฐานของตัวเอง แล้วพอหัวหน้าเขาประเมินพี่ตกเนี่ยพี่ก็เสียใจ เพราะพอมองไปที่คนอื่น ๆ ซึ่งเรารู้ว่าใครทำอะไร เราก็คิดว่าทำไมเราต้องมาตกประเมินอยู่คนเดียว”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“เพื่อนร่วมงานมากกว่าบางคนปัญหาไม่แยกแยะ เอาเรื่องทางบ้านมารวมกับเรื่องงาน มาลงกับเด็ก มาลงกับเพื่อนร่วมงาน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“มันมีช่วงที่ว่างงานที่เราทำเราคิดว่ามันดีที่สุดแล้ว แต่มันก็มีเสียงตอบรับว่าทำไมมันไม่ได้แบบนี้ เราคิดว่าเราทำเต็มที่แล้ว แต่มันไม่ได้ตั้งใจเขา ...มันก็มีช่วงหนึ่งที่ดีที่สุด คือแรงกดดันจากหลายๆที่ หัวหน้างานอะไรแบบนี้”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

2.4 ความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในที่ทำงาน

การทำงานในสถานสงเคราะห์มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของทั้งผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือและผู้รับบริการ เนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพและข้อจำกัดด้านศักยภาพของเด็ก เช่น มีโรคประจำตัว ปัญหาด้านการสื่อสาร ปัญหาอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะกับผู้รับบริการ ปัญหาการถูกผู้รับบริการที่มีอาการคลุ้มคลั่งทำร้ายร่างกายทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเกิดความรู้สึกเครียด กัดดันในการทำงานที่ต้องคอยระมัดระวังความปลอดภัยทั้งของตนเองและผู้รับบริการ ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“ปัญหาคือการสื่อสารกับเด็ก สิ่งที่เขาเป็นเยอะมากที่เขาบอกเราไม่ได้ ไม่สามารถสื่อสารได้ แล้วก็การที่เราดูแลเขา ที่มีภาวะแบบนี้เราก็ไม่แน่ใจว่าเราจะดูแลเขาได้เต็มที่หรือเปล่า”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“แต่ที่มีปัญหาบ่อยคือเรื่องของอุบัติเหตุที่เกิดกับเด็ก ที่เราเลี้ยงดูอยู่ เพราะเป็นเด็กที่กำลังพัฒนา บางคนก็เริ่มเกาะเริ่มเดิน ก็จะมีหัวแตก คิ้วแตก แล้วบางที่เด็กเราเป็นเด็กที่เกร็ง เขามีอาการของเขา แบบอยู่นิ่งอยู่เขาชักแล้วหัวฟาดไปอยากนี่ก็หัวแตก คิ้วแตก เราก็ต้องมีรายงานที่จะส่งหัวหน้า ต้องรายงานว่าเด็กเป็นอะไร บางที่เราก็ไม่ได้อยากให้เกิดปัญหาตรงนี้ บางที่เด็กเรากำลังพัฒนาบางที่ท่ากายภาพไปเกาะอะไรยื่น มีเพื่อนมาชนหน่อยเขาก็ล้ม คือเราอยู่กับเด็กใบรายงานเวลามีอุบัติเหตุเราต้องยื่น เขาก็ต้องเซ็นต์แล้วก็เตือนว่าอย่าให้มีนะ เราก็พยายาม แต่มันก็เกิดนะ ปัญหาตรงนี้ มันแก้ยากนะ เราไม่อยากให้มีก็เป็นเหตุสุดวิสัยจริงๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ลำบากในการดูแล บางที่เด็กมีโรคลมชัก โรคหัวใจ โรค HIV นะ แต่เขาไม่ได้แจ้งเรา แล้วเด็กมาออกอาการตอนอยู่กับเรา แล้วพอเด็กมาเสียชีวิตญาติก็จะมาเอาความกับเรา”

“เด็กพวกนี้ถ้าเขาดีแล้วเราไปมีอารมณ์กลับ มันจะมีผลตอบรับมาที่ค่อนข้างจะรุนแรง บางทีก็โดนชกโดนต่อยก็มี เพราะเด็กที่พี่ดูอยู่ก็คือเด็กที่โตแล้ว กำลังเขาเยอะมาก ขนาดจับสองคนยังจับไม่อยู่เวลาเขาล้มที่ พี่เคยโดนเด็กเอาไม่จิ้มลูกขึ้นนะมาปาดหน้า เป็นแผลยาวเลย”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

ตอนที่ 3 ประสพการณ์การจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

เป็นความพยายามในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ เมื่อประสบปัญหาผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือจะมีวิธีจัดการกับปัญหาโดยอาจมุ่งจัดการกับปัจจัยภายนอกหรือตัวปัญหาโดยตรง หรือบางครั้งก็พบว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเลือกที่จะจัดการปัญหาโดยมุ่งที่ความรู้สึกภายในของตนเป็นหลัก จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่าวิธีการจัดการกับปัญหาในการทำงาน 4 วิธีดังต่อไปนี้

- 3.1 การยอมรับปัญหา
- 3.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม
- 3.3 การมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหา
- 3.4 การใช้แนวคิดทางพุทธศาสนา เป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์วิธีการจัดการกับปัญหาในการทำงานของผู้ปฏิบัติการณ์ในสถานสงเคราะห์แต่ละวิธีที่พบ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 การยอมรับปัญหา

ผู้ปฏิบัติการณ์ช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์มีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดย การยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมถึงเข้าใจศักยภาพและข้อจำกัดของผู้รับบริการ รู้จักตระหนักรู้และปรับเปลี่ยนแก้ไขที่อารมณ์ของตนเอง โดยการยอมรับและคิดถึงผลที่จะตามมาอย่างรอบคอบ ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“เด็กที่ดูแลอยู่เนี่ย นิสัยเขาไม่เหมือนกัน ทำไมเด็กคนนี้เขาวิตได้ทั้งวัน อ้อ ..เด็กคนนี้เขาโดนอันนี้มา เราก็จะเข้าใจเขา แล้วก็จะดูแลเขาในแบบที่เขาเป็น อย่างเด็กคนนี้อารมณ์ดี เพราะเขามีพื้นฐานมาดี อะไรแบบนี้”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ไม่ได้ เวลาสอนน้องก็อย่าไปหนักกับเขาในวันแรกๆ นี่ก็ถึงใจเขาใจเรา ว่าเราเปลี่ยนงานแบบนี้ ต้องเจอแบบนี้ใจเราจะเป็นยังไงล่ะ เราก็เครียด แล้วถ้าเขาเครียดเราก็ต้องทำงานหนักขึ้นเนื่องจากว่ามันกระทบกัน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“เด็กเป็นอย่างนี้ๆ เราต้องใจเย็น แล้วก็ทำใจ แล้วเราก็คิดว่าเด็กพวกนี้เขาไม่มีพ่อแม่ เราเป็นทั้งแม่ เป็นทั้งพี่เลี้ยง เป็นทุกอย่างเลย”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“บางทีก็คิดถึงที่เราไปตีเขาก็ไม่รู้เรื่องอะไร เพราะเขาพิการทางสมอง เขาก็ไม่รู้เรื่องตีไปก็แค่นั้น เดียวเขาก็ลืมเพราะสมองเขาคิดอะไรไม่ได้ สมมติเราตีไปคิดหรือว่าจะจำ ไม่จำหรอก เดียวก็ทำอีกเพราะเขาไม่รู้เรื่อง”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ถ้าเราไปใส่ใจเขาก็เครียดเปล่าๆ ไม่ต้องไปใส่ใจ ที่นี้เราก็สบายใจแล้ว ไม่เครียดแล้ว แล้วก็ทำของเราเป็นปกตินะ บางวันเขามาหาเรื่องก็อาจจะทำให้เราโกรธ แต่ถ้าเราปรับอารมณ์ตัวเองได้ ไม่ไปใส่ใจเราก็จะอยู่ได้”

“เด็กของเราเนตรงจุดนี้ เป็นเด็กสายยาง ถึงจะพัฒนาไปยังไงก็ไม่ดีขึ้น เราก็ดูแลตรงจุดของเขา จนถึงวาระของเขาที่จะไปเท่านั้นเอง เพราะว่าเราจะดูแลตรงนี้ซะส่วนใหญ่ ... ตรงจุดของพี่ก็จะด้านรักษาเนี่ยแหละ ความสำเร็จก็คือดูแลสุขภาพ ไม่ให้เด็กเจ็บป่วยมากขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“เราต้องเข้าใจว่าเป็นอย่างนี้ เราก็ต้องทำตามสภาพความพิการเขาเนอะคะ เราจะให้มันเร็ดอย่างที่เราตั้งใจมันไม่ได้ เด็กเราทำไม่ได้จริงๆ สภาพความพิการมันเป็นตัวกำหนดเขาอยู่”

“จากเด็กที่ไม่รู้เรื่องอะไรเลย ตอนนี้แค่เราเดินผ่านรู้จักเรียกเราอ้อๆ บางทีเด็กพูดไม่ได้ แต่พอเราถามว่าใครจะเป็นลูกแม่ยกมือขึ้น เขาก็จะยกมือ ส่งเสียงอ้ออ้อๆ อันนั้นพี่ถือว่าสำเร็จนะ เพราะเด็กพี่ได้แค่นี้ มันเต็มศักยภาพของเขาแล้ว”

“ในการปฏิบัติกับเด็กพี่คิดเสมอว่าเขาเป็นลูกพี่ บางทีเขาดี๊ ลูกเราปัญญาดีมันก็ยังดีกับเรา อันนี้ก็คิดเสมอ เด็กไม่มีพ่อแม่แม่เนอะ เขามีปัญหาทางด้านปัญญานะ เราต้องเอาปัญญาเราเนี่ยไปจูนกับเขา เพื่อที่จะเพิ่มปัญญาเขาขึ้น ไม่ใช่ว่าเขาไม่ได้ตั้งใจ เราจะไปซ้ำเติมเขา เด็กเขาก็รู้เนอะคนไปดูไปด่าเขาก็ไม่ชอบ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

3.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

เป็นการเผชิญปัญหาอีกรูปแบบหนึ่งของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกมาแบบเฉพาะเจาะจงแล้วว่าเป็นผู้มีความเครียดในงานอยู่ในระดับสูง แต่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ โดยผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือจะรับมือกับปัญหาโดยอาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นทั้งในลักษณะของคำแนะนำและความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมแบบอื่นๆ เพื่อจัดการกับปัญหา เช่น การปรึกษากันในกลุ่มสหวิชาชีพเพื่อหาแนวทางเยียวยาผู้รับบริการ รวมถึงการสนับสนุนทางจิตใจ คือการหาผู้ที่ยอมรับและเข้าใจถึงปัญหาที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกำลังประสบอยู่ แหล่งสนับสนุนทางสังคมดังกล่าวนี้ได้แก่ เพื่อน เพื่อนร่วมงาน และครอบครัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเอง ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลแล้วว่า

“ถ้าแก้แล้วมันไม่ดีขึ้น มันก็ต้องมีบ้างที่บางครั้ง เราก็ต้องหาเพื่อนต้องพูดคุยกับเพื่อน บางครั้งคนเดียวมันเอาไม่อยู่หรอก เพราะเราไม่รู้จะไปปรึกษาอะไรกับใคร ก็ต้องมีเพื่อน พูดให้เพื่อนฟังบ้าง ก็โอเคเหมือนเราได้ออกไปแล้ว มีเพื่อนฟังเรา”

“ถ้าเกิดเราเจอเคสยากๆ ขึ้นมา เราไม่สามารถแก้ไขได้เนี่ย เราก็ปรึกษาหมอ เราไม่ได้ทำคนเดียว ปรึกษาพยาบาล นักจิต นักสังคม โอเคเขาก็ส่งตรวจให้เรา ปรึกษา หมอ หมอแนะนำมาเราก็ทำตามที่หมอแนะนำ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ก็พูดคุยกับเพื่อนในกลุ่ม คือลักษณะงานเดียวกัน เราจะทำยังไงดี เามาทำแบบนี้ก่อนมัยเรามาช่วยกันทำ ลักษณะงานที่นี้จะ เป็น teamwork นะคะ ไปไหนเราจะไปเป็นกลุ่ม แล้วก็จะไม่ค่อยเครียดได้พูดได้คุยปัญหา แต่ถ้าเราอยู่คนเดียวมันก็จะเครียดเยอะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“พี่เอาเด็กไปเลี้ยงที่บ้านคนนี่คนที่ 3 แล้ว 2 คน แรกพอเขาโตเขาก็ย้ายไปบ้านอื่น แต่คืออย่างที่ครอบครัวพี่ก็ไม่ว่าอะไร แฟนพี่ก็รัก ลูกพี่ก็รักเขา ลูกพี่มาเล็กกับน้องบอกว่ารักน้อง เหมือนเป็นน้องเขานะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“ต้องปรึกษาหลายๆทาง นักสังคม นักกายภาพก็ต้องประสานพยาบาล เรานัดเรื่องส่งตัว เรืองรถ ทุกฝ่ายแหละ ธุรการด้วยต้องติดต่อประสานกัน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“ตอนนั้นพี่ก็คุยกับเพื่อน เพื่อนที่ทำงานเนี่ยแหละ ก็โทรไปหาเค้า บอกแกดูดิฉันทำงานมา 7 ปี ดูลิเขาประเมินฉัน อะไรแบบนี้ พอได้คุยกับเพื่อนแล้วคุยกับหัวหน้า เราก็สบายใจขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

3.3 การมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหา

เป็นการจัดการกับปัญหาของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ โดยการลงมือแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา เป็นการพยายามแก้ปัญหาโดยการพิจารณาสืบสาวหาสาเหตุอันเป็นต้นตอของปัญหาแล้วลงมือแก้ที่ตัวปัญหานั้นๆ โดยตรงเป็นกรณีๆ ไปไม่เหมารวม เพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด เมื่อพิจารณาได้ว่าสาเหตุเกิดจากอะไรก็จะนำไปสู่การวางแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ปัญหานั้นได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“ถ้าเจอปัญหาแบบนี้ต้องตั้งสติให้ได้ก่อน ว่าปัญหามันเกิดจากตรงไหน แล้วต้องมาคิดว่ามันเกิดจากตัวเรา เพื่อนร่วมงาน หรือเกิดจากเนื้องานตรงไหน ก็หาตรงนั้นให้ได้ก่อน แล้วก็ไปจัดการตรงนั้น ให้มันเสร็จแล้วมันจบตรงนั้นเลย”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“หาสาเหตุที่ทำให้เขาร้อง บางเด็กร้อง คนหุ่นร้องคนนี้ร้อง เอ๊ะทำไมเขาร้องเป็นอะไรกัน เราก็ต้องดูไปที่ละคนๆ บางทีมีเหมือนกันที่ประสานกันร้อง เราก็เครียด เอ๊ะเป็นอะไรทำไมแก้ไม่หาย ถ้าสุดความสามารถก็พาไปหาพยาบาล”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ยาแก้ชักเสบนี้เรารู้ว่าคุณหมอเคยให้ตัวนี้แล้วเด็กหายนะ เราก็ใช้หลักพิจารณาณเราก็ให้ยาตัวนี้ได้ เพราะจะได้ไม่ต้องอุ้มกันไปโรงพยาบาลไง เสียเวลาเสียเจ้าหน้าที่ ถ้าอาการเล็กลง เจ็บคอ เราก็ให้ยาแก้ชักเสบได้แล้วเด็กก็ดีขึ้น ลดการเดินทาง บุคลากร ค่าใช้จ่าย”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“เราจะไปมีอารมณ์กับเขาไม่ได้หรอกเพราะเขาไม่รู้เรื่อง เราก็ต้องทำให้เย็นที่สุดคือต้องนิ่งไว้แล้วพยายามหาสาเหตุที่ทำให้เขาคุ้มคั่งว่ามาจากอะไร”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“ยอมรับว่าหงุดหงิด แต่ก็นึกเสมอว่าเด็กเขาก็ปัญญาอ่อน เรานะเป็นเจ้าของหน้าที่ดูแล ภาวะเราดีกว่าเขา เราก็ต้องคิดหาทางว่าจะทำยังไง กับเด็กคนนี้จะใช้ไม้ไหนกับเขา”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

3.4 การใช้หลักธรรมและแนวปฏิบัติทางพุทธศาสนาเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ

เป็นการจัดการปัญหาในการทำงานโดยใช้ศาสนาเป็นที่พึ่ง เป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ ประการแรก คือแบบใช้ความเชื่อหรือคำสอนทางศาสนามาปรับทัศนคติของคนที่มีความต้องการหรือผู้รับบริการ เช่น การยึดถือในหลักธรรม ความเชื่อเรื่องบุญ กรรม ชาติภพ การเวียนว่ายตายเกิด เป็นต้น ประการหลังเป็นแบบที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใช้แนวปฏิบัติตามหลักศาสนาบางอย่างเพื่อให้เกิดความสบายใจ เช่น การนั่งสมาธิ การสวดมนต์ การแผ่เมตตา กรวดน้ำ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เมื่อผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือได้กระทำแล้วจะก่อให้เกิดความสบายใจ สุขใจ ถึงแม้จะต้องทำงานท่ามกลางสภาวะที่มีแนวโน้มจะนำไปสู่ความเครียดได้ง่ายก็ตาม ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“นี่คือการทำบุญของเรา จุดใหญ่ที่สุดเลยคืออยู่กับเด็กพวกนี้ คือบุญกุศล แล้วมันจะย้อนมาถึงครอบครัวเรา แล้วพี่ก็ว่ามันเป็นจริง”

“พี่จะเอาจุดใหญ่คือ เด็ก แล้วถ้าเราทำงานตรงนี้ดีสิ่งที่ดีๆมันก็เข้ามา อะไรในครอบครัวเราประสบจริงๆนะน้องเนี่ย พี่ประสบมาแล้ว อย่างที่เชื่อว่า ทำดีได้ดีเป็นเรื่องจริง พี่ยืนยันได้เลย เนี่ยเด็กถ้าเราให้ใจเขา แล้วจะสำเร็จ ใจเราก็ดีด้วย”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“พี่เคยไปเป็นวิทยากร พี่จะใช้ธรรมะ พระพุทธเจ้าบอกว่าถ้าเราเครียดนี้เราขาดทุนนะ แต่ถามว่าเรื่องให้เครียดเนี่ยมันมี แต่เราอย่าไปเครียดมัน อายุเรา 100 ปีเนี่ย มีแค่ 3หมื่นกว่าวัน ซึ่งวันหนึ่งที่ผ่านมาถ้าเกิดเราเครียด หรือเราท้อไป มันไม่คุ้ม”

“กลางคืนก็ได้นั่งสมาธิ ก็เลยเวลาเจองาน เจออุปสรรคหลายๆอย่างก็เลยมองว่ามันต้องมีต้องเกิด อย่างพี่จะเป็นคนแบบเรียกว่าไม่ถือ เรื่องบางเรื่องถ้าเป็นคนอื่นอาจจะเกิดเรื่อง แต่กับพี่จะไม่ถือคน ไม่ไปใส่อารมณ์อะไรให้มันเป็นเรื่อง มองด้วยความเข้าใจ มันต้องเป็นอย่างนั้น แล้วเวลาเราใส่บาตรนั่งสมาธิ สิ่งที่เรากรวดน้ำให้ ก็คือเพื่อนร่วมงาน เด็ก แล้วก็ผู้บังคับบัญชา ตั้งแต่ปลัดเลยนะ อธิบัติ หัวหน้า หัวหน้า ฝ่าย”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“เราได้อยู่กับเด็กๆ เหมือนเราได้ทำบุญไปด้วย ตั้งแต่ทำงานมาพี่ก็อยู่กับเด็กพิการมาตลอดเลยย้ายมาสองที่ก็อยู่กับเด็กพิการ เราก็คิดว่าชาติก่อนเราอาจจะทำอะไรไว้ ต้องมาเจอชาตินี้”

“เราทำงานก็เหมือนเราทำบุญ แต่ถ้าเราทำไม่ดีก็เหมือนเราทำบาปกับเขา ก็เลยคิดแบบนี้ ถ้าเราทำดีทำบุญวันหนึ่งผลบุญก็จะส่งผลต่อเราเอง ถ้าทำไม่ดีด้วยเราเจอนะ ถ้าแก้ตัวไปเราเป็นแบบนี้ ไม่มีใครดูแลนะ ที่เราทำกับเขามันก็ช่วยได้ พี่จะมองแบบนี้มากกว่า”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“หันไปมองแล้วน้องพิการนะเขาด้อยกว่าเราเยอะ งานเรามันเป็นงานที่เหนื่อยกายแต่ได้บุญ พี่ก็ไมรู้นะว่าสิ่งที่เราทำอยู่ทุกวันนี้มันคงส่งผลให้ครอบครัวเรามีความสุข มีลูกที่น่ารัก คือครอบครัวเราโอเคแล้ว แต่พอเรามามองน้อง เออเค้าด้อยกว่าเราเยอะ ไม่มีพ่อแม่ แล้วยังพิการอีก พอเราได้ทำอะไรให้น้องที่พิการบ้างมันก็สุขใจไปเองนะคะ เหมือนฉันมีความสุขที่ได้ทำงาน ประมาณนี่นะคะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“เราได้มาทำในจุดนี้นะ ก็จะมีโอกาสได้สร้างบุญสร้างกุศล ได้ช่วยเหลือสังคม ได้ช่วยเหลือเด็กพิการ ถ้าพึ่งเราเองเราก็ไม่มีปัญญาไปทำบุญทุกวัน แต่ถ้าทำงานที่นี้ เราได้ทำบุญทุกวัน”

“พี่มีธรรมะ พี่จะบอกว่าโกรธคือโง่โง่คือบ้า ถ้าเขารินใส่พี่พี่จะทองในใจพี่เองเลยนะ แต่ก็จะไม่วินกลับ ใช้ธรรมะเป็นหลักมากกว่าทุกวันนี้ ตัวพี่เองนะเย็นมาพอเลิกงานพี่ก็จะเข้าห้องสวดมนต์ สวดมนต์เสร็จพี่ก็จะแม่เมตตา แม่ให้เพื่อนร่วมงานให้เด็กในสถานสงเคราะห์ ให้เขาอยู่อย่างมีความสุข เขาเป็นสุขเราก็สุขด้วย”

“พี่ก็ต้องนึกอยู่เสมอว่า เขาหมดเวรแล้ว คือเขาอยู่นี่เขาทรมาน เขาตายไปคือเขาใช้กรรมหมดแล้ว พี่ก็จะทำบุญให้เขา”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“กลางคืนพี่สวดมนต์แล้วก็นั่งสมาธิ ถ้ามีใครทำอะไรพี่ พี่ก็จะคิดว่าสังคมเนอะมันมีทุกที่ อย่าโกรธเขาเลย ให้อภัยเขา”

“ถ้าเราทำ พุศฺ คิดกับเด็กดีชีวิตเราก็จะดี”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

“อดทนอดกลั้น ถ้านับ 1-10 แล้วยังไม่หาย ก็หาทางระบายออกทางอื่น กลับบ้านไป ทำบุญปล่อยนกปล่อยปลา มันก็ช่วยได้ ช่วยผ่อนคลาย ไปทำงานบ้านหาอะไรทำที่ มันเพลินๆนะ มันก็ช่วยลดตรงนี้ได้”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงทำงานในสถานสงเคราะห์

นอกจากวิธีการจัดการกับปัญหาในที่ทำงานแล้วยังมีปัจจัยอย่างอื่นอีกที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงตัดสินใจทำงานอยู่ในสถานสงเคราะห์ ถึงแม้จะต้องเผชิญกับปัญหาหรือความเครียดในการทำงานอยู่ก็ตาม จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่ามีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกลุ่มนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกมาแล้วว่าเป็นผู้มีความเครียดในงานอยู่ในระดับสูง แต่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำยังคงทำงานในสถานสงเคราะห์ ดังต่อไปนี้

4.1 ความผูกพันกับองค์กร และความผูกพันกับผู้รับบริการ

4.2 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

4.3 ความรู้สึกมีคุณค่า

ผู้วิจัยจะได้วิเคราะห์ให้เห็นรายละเอียดของปัจจัยทั้ง 3 ประการ เป็นลำดับไปดังนี้

4.1 ความผูกพันกับองค์กร และความผูกพันกับผู้รับบริการ

ความผูกพันเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีทั้งต่อองค์กรและผู้รับบริการ ความผูกพันนี้เปรียบเสมือนความรู้สึกที่มีต่อเครือญาติในครอบครัวเดียวกัน ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมักเปรียบสถานสงเคราะห์เป็นบ้าน ส่วนผู้รับบริการก็เปรียบเสมือนลูกหลาน แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศของที่ทำงานที่อบอุ่น ความรัก ความห่วงใยและเห็นอกเห็นใจกันในทัศนคติของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ปัจจัยสำคัญดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงทำงานในสถานสงเคราะห์ถึงแม้มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเครียดสูงก็ตาม ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“เหมือนกับได้ช่วยคนนะ เด็กที่แบบพัฒนาการช้า นั่งไม่ได้ ยืนไม่ได้ แล้ววันหนึ่งเขาเกิดนั่งได้ ยืนได้ วิ่งได้ พูดได้ ขึ้นมา เราก็หน้าบานเลย ถึงแม้เขากลับมาเขาจะจำหน้าแม่ไม่ได้ แต่เราก็รู้ว่าเด็กคนนี้เราเลี้ยงเขามา ตอนนี้เขาได้ดี happy นะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“ก็เหมือนมันมีความผูกพันกับเด็กกับเพื่อนร่วมงาน ถึงงานจะเยอะนะ แต่เราช่วยกัน เรารู้จักการให้อภัย มันก็สามารถจะทำงานต่อไปได้เรื่อยๆ แต่ถ้ามันมีแต่ ความเครียดๆ แล้วไม่สามารถระบายออกไปทางไหนได้เลย มันก็จะตันอยู่ตรงนั้น แต่ นี่เข้ามาเจอเด็กเจอเพื่อนที่สามารถพูดคุยเข้าใจกัน ทำงานด้วยความยิ้มแย้มด้วยความ เข้าใจ เราก็ไม่เครียด”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“เห็นเด็กแล้วก็มีความสุข อบอุ่น หายเหนื่อย บางทีทำทั้งวันเนี่ยเหงื่อพีเต็มเลยพีก็สูได้ เพราะเด็ก สงสารเขา”

“บางคนเขาไปเรียนนะ รับประทานนะ แล้วเขามาหาแม่...(ชื่อของผู้ให้ข้อมูล) นะมา ถ่ายรูปกับแม่”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“สถานสงเคราะห์ที่นี่เป็นทั้งบ้านด้วย พี่มีบ้านอยู่ที่นี่ เป็นทุกอย่างของชีวิตที่เราอยู่ที่นี่ ให้ทุกอย่าง”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“เหมือนเราทำงานอยู่กับบ้านเรา เหมือนเราเลี้ยงเด็ก เลี้ยงหลาน เพราะเมื่อก่อน เลี้ยงหลาน ตรงนี้ก็เหมือนเราเลี้ยงลูกเลี้ยงหลาน ก็รู้สึกว่าเขาที่น่าสงสารนะ”

“ความสบายใจที่ทำงานด้วยกันกับเพื่อนร่วมงาน แล้วพีรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาเราสามารถพูดคุยได้เวลาเรามีปัญหา ถ้าเกิดอะไรเขาช่วยเหลือได้เขาก็ช่วยเหลือ เรามีอะไรเราก็พูดกับเขาได้เลย”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“เพราะความผูกพันอะไรแบบนี้ ก็ารู้สึกว่ามันต้องทำนะ สงสารเขา บางทีเขานอน อยู่ก็ไม่มีใครมาดูแลใจเขาเลย เขาก็เหมือนคนๆหนึ่ง เราก็อยากจะให้เขารู้ว่าเขา มีชีวิตเหมือนเรา เขาก็เป็นคนเหมือนเรา แล้วก็อยากได้การดูแลเอาใจใส่ แล้วเขาก็ขาดด้วยคือไม่มีพ่อแม่ เราก็จะเติมเต็มตรงนั้นให้เขา”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

“พ็อยู่มา 10 ปีเนี่ย พ็สามารถส่งน้องออกไปเผชิญชีวิตภายนอกได้อย่างสวยงามเนี่ย ก็ถือว่าโอเคแล้ว เหมือนกับว่าน้องเข้ามาอยู่ที่นี้ เรียนหนังสือ แล้วไปทำงาน แล้วก็อยู่ได้ในสถานประกอบการ อยู่ได้ในสังคม คือโอเคแล้ว”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“ทำงานกับเด็กกลุ่มนี้เหมือนเราดูแลลูกเรานะ ก็คือเราต้องดูความต้องการของเด็ก ถ้าเขาเจ็บป่วยเนี่ยเราก็คิดถึงลูกเรานะว่าเราต้องทำอะไรเขาบ้าง เราก็เป็นห่วง เราเลี้ยงเขาเหมือนลูกเราเลย”

“แต่แค่เสียงเดินของพ็อยู่ข้างนอก เขารู้ว่าเป็นพ็นะ เขาเรียก แหกปากร้องอ้ออ้อๆ เราก็ต้องชะงักหน้าไปดู บอกว่าเราไม่สบายไม่ยากใกล้ เดี่ยวแม่หายก่อนนะ แล้วเด็กเขาน้ำตาคลออะ”

“พ็เป็นโรคกระเพาะต้องกินนม เด็กเขาก็จะรู้ เขาเก็บนมมาให้พ็กำชะบั้งหมดเลย ตอนเช้าพ็เลี้ยงมาส่งที่ห้องกายภาพ กำมาด้วย แล้วเขาก็ให้พ็ แล้วเขาก็ดีใจแค่นี้พ็ก็ถือว่าสำเร็จนะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

“หน่วยงานนี้เราทำงานแล้วเราสบายใจ อยู่แบบพ็แบบน้อง เราอยู่มาตั้งแต่ยังไม่พัฒนาขนาดนี้ จนวันนี้มีทุกอย่างแล้ว เราก็จะผูกพันกับเขา...บางคนเราเลี้ยงมาตั้งแต่ 7 ขวบ ยันเขาโตแล้วก็มี เหมือนบ้านหลังที่สองของเราอีกที่หนึ่ง”

“คือที่หน่วยงานนี้เราทำงานแล้วเราสบายใจ อยู่แบบพ็แบบน้อง เราอยู่มาตั้งแต่ยังไม่พัฒนาขนาดนี้ จนวันนี้มีทุกอย่างแล้ว เราก็จะผูกพันกับเขาเพราะเคยอยู่ แล้วงานที่ทำก็คือเราชอบที่จะทำตรงนี้ชอบที่จะดูแล อย่างเราเดินไปไหนมาไหนพวกน้องๆ ลูกๆ เขาก็จะสวัสดี คือมันผูกพันนะ บางคนเราเลี้ยงมาตั้งแต่ 7 ขวบ ยันเขาโตแล้วก็มี เหมือนบ้านหลังที่สองของเราอีกที่หนึ่ง ที่เราจะมาพักพิง บางทีเราเครียดแล้วเรามาทำงานก็ได้เห็นเด็กๆ เขามีรอยยิ้ม มาแล้วชื่นใจอย่างน้อยเราเลี้ยงเขามาเขายังเห็นเราเป็นแม่ เดินเข้ามาเด็กๆ ยกมือไหว้กันเนี่ยมันชื่นใจ มันอิมใจ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

4.2 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

เป็นความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือต่อสถานภาพทางเศรษฐกิจของตนเอง ถึงแม้ว่าค่าตอบแทนจะไม่ได้มากมายอะไรนัก เมื่อเทียบกับที่หลายๆ อาชีพได้รับ แต่การอยู่ในบทบาทหน้าที่นี้มีหลายสิ่งหลายอย่างที่สามารทดแทนได้ เช่นสวัสดิการการรักษาพยาบาล ความสะดวกสบายของที่พักและการเดินทาง เป็นต้น ควบคู่ไปกับการดำเนินชีวิตอย่างพอเพียง เรียบง่ายดังกล่าวนี้ ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือก็สามารถทำงานต่อไปได้อย่างดีและมีความสุข ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“ถึงแม้ทำงานตรงนี้เงินเดือนก็จะไม่เยอะนะ ไม่เท่าญาติพี่น้องที่เขาทำงานบริษัท ที่เป็นลูกจ้างประจำไง พี่เบิกได้ ลูกไม่สบาย แม่ไม่สบาย ค่าเทอมลูกก็เบิกได้ เนี่ยพี่คิดตรงนี้ พอใจตรงนี้ด้วย เพราะที่บ้านไม่มีใครเบิกได้เลย เขาก็ทำอะไรทำนา พ่อไม่สบาย เนี่ยพี่ก็เบิกได้ เพราะคนแก่ก็ต้องป่วยอยู่แล้ว เพราะคิดอย่างนี้แหละพี่ถึงอยากมาทำต่อ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“พี่ทำงานก็ได้ยึดติดกับลูกจ้างชั่วคราวหรือข้าราชการนะ แต่เราอยู่เพราะว่า หนึ่งเรามีความสุขของ เราพอแล้วเงินเดือนรวมเบ็ดเสร็จก็หมื่นนิดๆ แต่ระดับพี่ไปทำเอกชนคง 4-5 หมื่นแล้วอายุปุ่นนี่นะ คือเราพอใจกับชีวิตตรงนี้ มันอาจจะไม่เหลือพุ่มเพ็ญแต่มันก็พอกินพอใช้อยู่ได้”

“มีเงินแค่นี้พี่ใช้พอพี่ก็อยู่ได้ ไม่ได้อยากจะได้ 3-4 หมื่นเหมือนเพื่อนนะ แล้วเราอยู่ตรงนี้ตื่นเช้ามาเราก็ไม่ต้องนั่งรถเมล์ ก็เดินไปทำงาน เลิกงานเราก็ไม่ต้องเจอรถติด ก็กลับไปบ้านพักเราแบบนี้ละคะ มันอาจจะเป็นความสบายตรงนี้ เดือนหนึ่งเราก็ไม่ต้องเสียค่าที่พัก ค่ารถอีก แล้วที่สำคัญสุขภาพเราถ้าเดินทางเยอะๆเจอรถติดเจอมลภาวะมันก็เสื่อมนะคะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“ถึงแม้ว่าเงินเดือนจะน้อยกว่าอยู่ข้างนอกแต่เราก็อยู่ได้เพราะ อย่างค่ารถ 2 วัน เราก็จ่ายแค่วันมา แล้ว 2 วันที่อยู่ค่าใช้จ่ายเราก็น้อย อาหารเขาก็ทำเผื่อเจ้าหน้าที่ด้วยมันก็ดีตรงนี้”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

4.3 ความรู้สึกมีคุณค่า

เป็นการตระหนักรู้ว่าในฐานะผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ตนเองนั้นมีบทบาทความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินไปของงานในองค์กร เพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความรู้สึกภาคภูมิใจ เคารพยอมรับคุณค่าในตนเอง ความรู้สึกเหล่านี้ล้วนแต่เป็นพลังผลักดันให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือสามารถฟันฝ่า อุปสรรคปัญหา ความเครียดต่างๆ ไปได้ด้วยดี ในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานสงเคราะห์ ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าว่า

“ตอนแรกๆ ที่พี่เข้ามาพี่ก็คิดว่าจะทำไม่ได้ พี่ก็มองอย่างที่ว่านะ มองคนอื่นทำได้เราก็ต้องทำได้ แล้วก็ทำมา พอทำมาเรื่อยๆ พี่ก็ทำได้แล้วก็เข้าใจเด็ก”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“เราอายุมากขึ้น เราจะดูแลได้ดี เพราะความชำนาญที่เรามี เราจะรู้ว่าเด็กคนนี้เป็นอะไร เพราะมาจากประสบการณ์ที่เราทำอยู่ทุกวันๆ เป็นระยะเวลาหลายๆ ปีเนี่ย เปรียบกับเด็กใหม่ที่มาทำเขาจะไม่ค่อยรู้อะไร เด็กวัยรุ่นเขาจะไม่มี ความชำนาญเท่าเรา ทำให้เรารู้สึกว่าเหมือนเรามีคุณค่าสำหรับเขานะ เขาก็เลยจ้างเราไว้ เขาอยากให้เราทำอยู่ ไม่ใช่เงินเดือนเยอะแล้วจะไล่เราออก พี่ก็เลยชอบตรงนี้ เหมือนเขาเห็นความสำคัญของเรา ก็เลยอยากมาทำงานตรงนี้อู้อยู่ไปเรื่อยๆ”

“เขาเห็นความสำคัญของเรา เรามีคุณค่าเขาอยากได้เราเอาไว้ดูแลเด็ก คำพูดที่เขาพูดกับเราเหมือนมันจรรโลงใจนะ เราอยากทำงานกับเขา ไม่อยากออก”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“ถ้าทางนี้ถ้าไม่มีพวกเราดูแลเค้าจะอยู่กันยังไง เขาก็น่าสงสารเขาไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ถ้ามีเจ้าหน้าที่อยู่ก็ช่วยเหลือกันไปได้ คือเปรียบเสมือนเป็นแม่คนหนึ่งของเขา”

“ถ้าสมมติเราหลุดไป เราเครียด แล้วแก้ปัญหาโดยการหนีความจริง ลาออกแบบนี้ ผลกระทบมาลงกับเด็กนะ ถ้าเราออกไปซักคนเด็กจะอยู่ยังไง”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

“การที่เราได้มาจุดนี้นะ ผู้บริหารของเราเขาให้งานชิ้นนี้เรา แสดงว่าเขามองเห็นว่าเราทำได้นะ เพราะฉะนั้นต้องทำให้ดีที่สุด...เป็นโอกาสมาก ตอนทำมันก็เหนื่อยนะ ต่อพอสำเร็จมันภูมิใจ และบางทีมันก็ทำทนายอยากทำไปเรื่อยๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9)

“มันมีความสุขอีกอย่างหนึ่งคือว่าขนาดเขาเป็นเด็กพิเศษ เห็นเขาเขายังมีความเคารพ มันสบายตรงนี้ ที่ทำมา 11 ปี ตอนแรกทำมาทำพีทีกะว่าจะอยู่แค่ 2 ปี แล้วจะลาออก แต่อยู่ไปๆ มันเริ่มเหมือนกับว่าถ้าเราทิ้งเขาไป แล้วไม่มีใครมาแทน เขาจะอยู่กันยังไงแล้วพี่เลี้ยงคนอื่นอีกเขาจะอยู่กันยังไง”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10)

กล่าวโดยสรุปของการศึกษาในครั้งนี้ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า 1) ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับการประสบความสำเร็จส่วนตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น 4) การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับทั้งความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น ในขณะที่เดียวกันก็มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความประสบความสำเร็จส่วนตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5) ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 25 ด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นได้ร้อยละ 9 และทำนายความสำเร็จส่วนตนได้ร้อยละ 19 และใน

ส่วนของผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า 1) ประสิทธิภาพความเครียดในการทำงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ได้แก่ ความไม่ก้าวหน้าในหน้าที่การงานและหน่วยงานไม่สนับสนุน ความทับซ้อนและปริมาณของงานที่มากเกินไป ปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และความเสียดต่อความปลอดภัยในที่ทำงาน 2) ประสิทธิภาพการจัดการกับปัญหาในการทำงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ได้แก่ การยอมรับปัญหา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหา และการใช้แนวคิดทางพุทธศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ 3) ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงทำงานในสถานสงเคราะห์ ได้แก่ ความผูกพันกับองค์กร และความผูกพันกับผู้รับบริการ ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และความรู้สึกมีคุณค่า

นอกจากนี้จากการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มาจากคัดเลือกมาแบบเฉพาะเจาะจงแล้วว่าเป็นผู้มีความเครียดในงานอยู่ในระดับสูง แต่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ ทำให้ไม่พบข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน ตลอดจนไม่พบรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงอีกด้วย

บทที่ 5

สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์เกี่ยวกับความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธีประเภทเชิงอธิบายเป็นลำดับ (Sequential explanatory mixed methods research) ซึ่งเป็นประเภทการออกแบบการวิจัยที่ผู้วิจัยจะเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณก่อนแล้วตามด้วยการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และรายงานผลข้อมูลทั้งสองแยกกัน ส่วนการบูรณาการผลการวิจัยทั้งสองวิธีจะเกิดขึ้นในขั้นตอนการอภิปรายผล เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้องกันของข้อมูลทั้งสอง

สมมติฐานในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัย คือ

1. ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล
2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาและแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล
3. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

4. ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือซึ่งประกอบด้วยพยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักกายภาพบำบัด ครูส่งเสริมพัฒนาการ และพี่เลี้ยง จำนวน 172 คน ที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานดังต่อไปนี้ 1.สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท 2.สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพิการทางสมองและปัญญาปากเกร็ด (บ้านเฟื่องฟ้า) 3.สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา (หญิง) 4.สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา (ชาย) 5.สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทพพลาภาพ (บ้านนนทภูมิ)

สำหรับผู้ให้ข้อมูลในก ารสัมภาษณ์ จำนวน 10 คน ผู้วิจัยใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยอาศัยเกณฑ์ ดังนี้

1. เป็นผู้มีความเครียดในงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบวัดความเครียดในงานเท่ากับ $M + .5 SD$
2. เป็นผู้มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานเท่ากับ $M - .5 SD$
3. เป็นผู้มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้ดี และสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ประกอบไปด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน) แบบวัดความเครียดในงานของ จำนวน 10 ข้อ แบบวัดการเผชิญปัญหา มีข้อคำถาม 39 ข้อ แบบวัดภาวะความเหนื่อยหน่ายในงานจำนวน 21 ข้อ และชุดคำถามสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบวัดต่างๆ โดยมีการชี้แจงและแนะนำเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงการตอบแบบวัด หลังจากนั้นผู้วิจัย นำแบบวัดที่

ได้มาตรวจให้คะแนนคำนวณหาค่าทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล และสัมภาษณ์เชิงลึกโดยตรวจให้คะแนนแบบวัดความเครียดในงานและแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งจะคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับความเครียดในงานอยู่ในกลุ่มสูง และมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในกลุ่มต่ำ จากนั้นมีการสัมภาษณ์โดยใช้ชุดคำถามสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์และรายงานผลการวิจัยของข้อมูลของทั้งสองประเภทแบบแยกกัน สำหรับการบูรณาการข้อค้นพบจากการวิจัยจะเกิดขึ้นในขั้นตอนการอภิปรายผลเพื่อพิจารณาว่าข้อมูลทั้งสองประเภทได้สนับสนุนหรือสอดคล้องกันอย่างไรบ้าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ การหาค่าสถิติพื้นฐาน (ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson 's Product – Moment correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบหลายตัวแปร (Multiple Regression Analysis) ด้วยการใส่ตัวแปรทำนายพร้อมกัน (enter) ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงจะนำมาวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่ระหว่างการเก็บข้อมูล หลังจากการเก็บข้อมูลสิ้นสุด ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological approach) โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบมีมาติคของโคไลซีซี โดยการนำเอาข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของข้อมูลในประเด็น หรือคำสำคัญที่เกิดจากข้อมูล จากนั้นเป็นการจัดกลุ่มคำย่อยภายใต้คำสำคัญ เพื่อตอบคำถามการวิจัย สุดท้ายเป็นการเรียงร้อยเรื่องราวตามประเด็นหลักที่ค้นพบรวมกับการนำบริบทที่ศึกษามาอธิบายความน่าเชื่อถือของงานวิจัย (Trustworthiness) ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีตำแหน่งหน้าที่หลากหลายเพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูล ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม รวมทั้งการนำข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งเมื่อสิ้นสุดการวิเคราะห์ข้อมูล (Member check)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งเป็น 6 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือซึ่งทำงานอยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจำนวนทั้งหมด 172 คน มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 21-58 ปี ($M=40.23$, $SD=9.80$) ร้อยละ 63.4 ของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะงานเป็นพี่เลี้ยง (109 คน) ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 41.3) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 27.9) และกลุ่มตัวอย่างมีอายุงานเฉลี่ย 12.98 ปี ($SD=9.10$)

ตอนที่ 2 ความเครียดในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจำนวน 172 ราย มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา มีค่าเท่ากับ 14.33 ($SD=5.77$) ทั้งนี้โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.39 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลาอยู่ในระดับต่ำ ส่วน ความเครียดในงานด้านความวิตกกังวล มีค่าเท่ากับ 11.27 ($SD=3.79$) ทั้งนี้โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.82 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความเครียดในงานด้านความวิตกกังวลอยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3 การเผชิญปัญหา

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจำนวน 172 ราย มีคะแนนเฉลี่ยของการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีค่าเท่ากับ 58.10 ($SD=7.56$) ทั้งนี้โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 3.87 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับใช้บ่อย คะแนนเฉลี่ยของการเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีค่าเท่ากับ 20.37 ($SD=4.46$) ทั้งนี้โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 3.40 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใช้การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง และคะแนนเฉลี่ยของการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีค่าเท่ากับ 42.70 ($SD=10.20$) ทั้งนี้โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.37 ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือไม่ค่อยได้ใช้การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

ตอนที่ 4 ความเหนื่อยหน่ายในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจำนวน 172 ราย มีคะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเท่ากับ 16.05 ($SD=9.37$) ทั้งนี้โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.13 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการ

ช่วยเหลือ มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นมีค่าเท่ากับ 3.43 ($SD=5.49$) ทั้งนี้โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 0.69 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ และคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จส่วนตนมีค่าเท่ากับ 38.83 ($SD=8.00$) ทั้งนี้โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 4.79 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความสำเร็จส่วนตนอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

5.1 สมมติฐานการวิจัยข้อที่หนึ่ง: ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลา มีความสัมพันธ์กันทางบวก กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.43, .26$) และความเครียดในงานด้านความวิตกกังวลมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.46, .27$) ในขณะเดียวกันไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของความเครียดในงานด้านความกดดันด้านเวลาและด้านความวิตกกังวลกับความสำเร็จส่วนตน

5.2 สมมติฐานการวิจัยข้อที่สอง: การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาและแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตนของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

ผลการวิเคราะห์ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในส่วนของ การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.28$) และมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.15$) ในขณะเดียวกันการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.37$) แต่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติของการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ

5.3 สมมติฐานการวิจัยข้อที่สาม: การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

ผลการวิเคราะห์พบว่าการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .36, .20$) ในขณะเดียวกันการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .17$)

5.4 สมมติฐานการวิจัยข้อที่สี่: ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้ โดยร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลร้อยละ 25 ร้อยละ 9 และร้อยละ 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การศึกษาเชิงคุณภาพในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสบการณ์การความเครียดในงาน และการเผชิญปัญหา ที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลเคยประสบ ทั้งปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในงาน ความขัดแย้งของกับเพื่อนร่วมงาน และปัญหาระดับหน่วยงาน หรือเป็นประสบการณ์ที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือหาแนวทางเพื่อจัดการกับปัญหาด้วยวิธีต่างๆ ทั้งจัดการที่สาเหตุของปัญหา หากการสนับสนุนทางสังคม ตลอดจนปรับทัศนคติของตนเองในการมองปัญหา ผลการวิจัยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลวิจัยโดยผู้ให้ข้อมูลมีอายุระหว่าง 31 - 50 ปี เป็นเพศชายจำนวน 1 ราย

และเป็นเพศหญิงจำนวน 9 ราย มีการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจนถึงปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 8 - 25 ปี และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีตำแหน่งที่เลี้ยง

ตอนที่ 2 ความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในงานเป็นสภาวะการตอบสนองของบุคคลทั้งทางกายและจิตต่อสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ ในที่นี้หมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลเกี่ยวกับความเครียดที่ต้องประสบในที่ทำงาน พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ 3 ประเด็นคือ

2.1 ความไม่ก้าวหน้าในหน้าที่การงานและหน่วยงานไม่สนับสนุน

จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือจำนวนหนึ่งมองว่างานในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลนั้นขาดความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ด้วยลักษณะการบริหารงานที่เป็นราชการ การกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนต่างๆ ไม่เหมาะสม เช่น เงินเดือนต่ำและตกเบิกช้า ค่าครองชีพน้อยเมื่อเทียบกับหน่วยราชการอื่น ไม่มีโบนัสหรือค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา ตลอดจนการที่ผู้บริหารระดับสูงมองไม่เห็นความสำคัญในการทำงานของแต่ละวิชาชีพ ขาดการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาตนเองมีตำแหน่งงานที่สูงและมั่นคงขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาด้านโครงสร้างและการบริหารการจัดการขององค์กรที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดในที่ทำงานได้ ความไม่ก้าวหน้าในงานนี้มีทั้งลักษณะที่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง ไม่มีหลักประกันในชีวิตการทำงาน ลักษณะดังกล่าวนี้จะพบในกรณีลูกจ้างชั่วคราว โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ทำงานมาแล้วหลายปี และความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจ เก็บกด ตามไม่ทันเพื่อนที่ทำงานรุ่นเดียวกัน แม้จะอยู่ในตำแหน่งที่มั่นคงก็ตาม ลักษณะอย่างหลังนี้จะพบในกรณีของข้าราชการประจำ

2.2 ความทับซ้อนและปริมาณของงานที่มากเกินไป

ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือต้องมีภาระงานตามหน้าที่หลักเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับการดูแลผู้รับบริการ แต่ด้วยภาระงานด้านอื่นๆ ที่ต้องรับผิดชอบไปในเวลาเดียวกัน เช่น งานเอกสาร งานต้อนรับแขกของสถานสงเคราะห์ งานดูแลนักศึกษาฝึกงาน เป็นต้น ประกอบกับผู้รับบริการที่อยู่ในความดูแลมีจำนวนมาก ทำให้งานที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือต้องปฏิบัติจริงมีความทับซ้อนและปริมาณที่มากเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือไม่สามารถทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าประสงค์ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียด วิตกกังวล รู้สึกว่าภาระงานหนัก ในบางรายถึงกลับมีอาการนอนไม่หลับร่วมด้วย

2.3 ปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

การทำงานในสถานสงเคราะห์ประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่ายทั้งในระดับหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติการ บุคลากรเหล่านี้ต้องอาศัยความร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงานให้ได้บรรลุ เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน แต่ทว่าบางครั้งปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติการ ช่วยเหลือกับผู้ร่วมงาน และหัวหน้างานก็ได้ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นในที่ทำงาน ที่มักจะพบคือ ปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน ปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ร่วมงานไม่ให้การยอมรับ การขาดความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนถึงความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจหรือความรู้สึกกดดัน ที่ได้รับจากหัวหน้างาน

2.4 ความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในที่ทำงาน

การทำงานในสถานสงเคราะห์มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของทั้งผู้ปฏิบัติการ ช่วยเหลือและผู้รับบริการ เนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพและข้อจำกัดด้านศักยภาพของเด็ก เช่น มีโรคประจำตัว ปัญหาด้านการสื่อสาร ปัญหาอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะกับผู้รับบริการ ปัญหาการถูกผู้รับบริการที่มีอาการคลุ้มคลั่งทำร้ายร่างกายทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเกิดความรู้สึกเครียด กัดดันในการทำงานที่ต้องคอยระมัดระวังความปลอดภัยทั้งของตนเองและผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 การจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

เป็นความพยายามในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ เมื่อประสบปัญหาผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือจะมีวิธีการจัดการกับปัญหาโดยอาจมุ่งจัดการกับปัจจัยภายนอกหรือตัวปัญหาโดยตรง หรือบางครั้งก็พบว่าผู้ปฏิบัติการเลือกที่จะจัดการปัญหาโดยมุ่งที่ความรู้สึกภายในของตนเป็นหลัก จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่ามีวิธีการจัดการกับปัญหาในการทำงาน 4 วิธีดังต่อไปนี้

3.1 การยอมรับปัญหา

ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์มีการจัดการกับปัญหาโดย การยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมถึงเข้าใจศักยภาพและข้อจำกัดของผู้รับบริการ รู้จักตระหนักรู้และปรับเปลี่ยนแก้ไขที่อารมณ์ของตนเอง โดยการยอมรับและคิดถึงผลที่จะตามมาอย่างรอบคอบ

3.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม

เป็นการจัดการกับปัญหาของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่อาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ทั้งในลักษณะของคำแนะนำและความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมแบบอื่นๆ เพื่อจัดการกับปัญหา เช่น

การปรึกษากันในกลุ่มสหวิชาชีพเพื่อหาแนวทางเยียวยาผู้รับบริการ รวมทั้งด้านการสนับสนุนทางจิตใจ คือการหาผู้ที่ยอมรับ รับฟังและเข้าใจถึงปัญหาที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกำลังประสบอยู่ แหล่งสนับสนุนทางสังคมดังกล่าวนี้ได้แก่ เพื่อน เพื่อนร่วมงาน และครอบครัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเอง

3.3 การมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหา

เป็นการจัดการกับปัญหาของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ โดยการลงมือแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา เป็นการพยายามแก้ปัญหาโดยการพิจารณาสืบสาวหาสาเหตุอันเป็นต้นตอของปัญหาแล้วลงมือแก้ที่ตัวปัญหานั้นๆ โดยตรงเป็นกรณีๆ ไปไม่เหมารวม เพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด เมื่อพิจารณาได้ว่าสาเหตุเกิดจากอะไรก็จะนำไปสู่การวางแผนปฏิบัติการเพื่อแก้ปัญหานั้นได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

3.4 การใช้หลักธรรมและแนวปฏิบัติทางพุทธศาสนา เป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ

เป็นการจัดการปัญหาในการทำงานโดยใช้ศาสนาเป็นที่พึ่ง เป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ อาจจะใช้ความเชื่อหรือคำสอนทางศาสนามาปรับทัศนคติของตนที่มีต่องานหรือผู้รับบริการ เช่น ความเชื่อเรื่องบุญ กรรม ชาตภพ การเวียนว่ายตายเกิด เป็นต้น หรือบางครั้งอาจใช้แนวปฏิบัติตามหลักศาสนาบางอย่าง เช่น การนั่งสมาธิ การสวดมนต์ การแผ่เมตตา กรวดน้ำ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เมื่อผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือได้กระทำแล้วจะก่อให้เกิดความสบายใจ สุขใจ ถึงแม้จะต้องทำงานท่ามกลางสภาวะที่มีแนวโน้มจะนำไปสู่ความเครียดได้ง่ายก็ตาม

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงทำงานในสถานสงเคราะห์

นอกจากวิธีการจัดการกับปัญหาในที่ทำงานแล้วยังมีปัจจัยอย่างอื่นอีกที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงตัดสินใจทำงานอยู่ในสถานสงเคราะห์ ถึงแม้จะต้องเผชิญกับปัญหาหรือความเครียดในการทำงานอยู่ก็ตาม จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่ามีปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงทำงานในสถานสงเคราะห์ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

4.1 ความผูกพันกับองค์กร และความผูกพันกับผู้รับบริการ

ความผูกพันเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีทั้งต่อองค์กรและผู้รับบริการ ความผูกพันนี้เปรียบเสมือนความรู้สึกต่อเครือญาติในครอบครัวเดียวกัน ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมักเปรียบสถานสงเคราะห์เป็นบ้าน ส่วนผู้รับบริการก็เปรียบเสมือนลูกหลาน แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศของที่ทำงานที่อบอุ่น ความรัก ความห่วงใยและเห็นอกเห็นใจกันในทัศนคติของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ปัจจัยสำคัญดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงทำงานในสถานสงเคราะห์ถึงแม้มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเครียดสูงก็ตาม

4.2 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

เป็นความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือต่อสถานภาพทางเศรษฐกิจของตนเอง ถึงแม้ว่าค่าตอบแทนจะไม่ได้มากมายอะไรนัก เมื่อเทียบกับที่หลายๆ อาชีพได้รับ แต่การอยู่ในบทบาทหน้าที่นี้มีหลายสิ่งหลายอย่างที่สามารทดแทนได้ เช่น สวัสดิการการรักษาพยาบาล ความสะดวกสบายของที่พักและการเดินทาง เป็นต้น ควบคู่ไปกับการดำเนินชีวิตอย่างพอเพียง เรียบง่ายดังกล่าวนี้ ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือก็สามารถทำงานต่อไปได้อย่างดีและมีความสุข

4.3 ความรู้สึกมีคุณค่า

เป็นการตระหนักรู้ว่าในฐานะผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ตนเองนั้นมีบทบาทความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินไปของงานในองค์กร เพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความรู้สึกภาคภูมิใจ เคารพยอมรับคุณค่าในตนเอง ความรู้สึกเหล่านี้ล้วนแต่เป็นพลังผลักดันให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือสามารถฟันฝ่า อุปสรรคปัญหา ความเครียดต่างๆ ไปได้ด้วยดี ในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานสงเคราะห์

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงาน และการศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า มีประเด็นต่างๆ ที่จะนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

ประเด็นแรก ความเครียดในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ซึ่งผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจำนวน 172 ราย มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดในด้านความกดดันด้านเวลา มีค่าเท่ากับ 14.33 ($SD=5.77$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.39 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความเครียดในด้านความกดดันด้านเวลาอยู่ในระดับต่ำ ส่วนคะแนนเฉลี่ยของความเครียดใน

งานด้านความวิตกกังวล มีค่าเท่ากับ 11.27 ($SD=3.79$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.82 ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมีความเครียดในงานด้านความวิตกกังวลอยู่ในระดับสูง

ข้อมูลเชิงคุณภาพได้ขยายความเข้าใจในข้อมูลเชิงปริมาณที่ว่า ความเครียดในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมีความเกี่ยวข้องกับความทับซ้อนและปริมาณของงานที่มากเกินไป รวมทั้งความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในที่ทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเกิดความวิตกกังวลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังพบว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมีความเครียดที่เกิดจากความไม่ก้าวหน้าในหน้าที่การงานและหน่วยงานไม่สนับสนุน ทำให้เกิดความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การยอมรับและสถานภาพทางสังคม นอกจากนั้นแล้วปัญหากับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเกิดความวิตกกังวลต่อความสัมพันธ์และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทั้งนี้ผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์มีความเครียดซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบของความวิตกกังวลและความซึมเศร้าอยู่ในระดับสูง (Bennett, Evans, Tattersall, 1993)

ประเด็นที่สอง การเผชิญปัญหาของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ซึ่งผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจำนวน 172 ราย มีคะแนนเฉลี่ยของการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีค่าเท่ากับ 58.10 ($SD=7.56$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 3.87 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับใช้บ่อย คะแนนเฉลี่ยของการเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีค่าเท่ากับ 20.37 ($SD=4.46$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 3.40 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใช้การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง และคะแนนเฉลี่ยของการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีค่าเท่ากับ 42.70 ($SD=10.20$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.37 ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือไม่ค่อยได้ใช้การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

จากข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มาจากผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง แต่มีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับต่ำ ได้ขยายความเข้าใจในข้อมูลเชิงปริมาณ โดยจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกลุ่มนี้มีรูปแบบการมุ่งจัดการกับปัญหาคือเริ่มต้นที่การยอมรับปัญหาก่อน ว่าสิ่งที่เผชิญอยู่นี้คือสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น นำไปสู่ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนที่จะต้องกระทำอย่างตระหนักรู้และคิดถึงผลที่จะตามมาด้วยความรอบคอบ เมื่อ

ยอมรับปัญหาได้แล้วขั้นต่อไปผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือก็จะสามารถมองเห็นสาเหตุที่แท้จริงอันเป็นต้นตอของปัญหาและมุ่งจัดการกับสาเหตุนั้นๆ ได้อย่างตรงไปตรงมาตามรายละเอียดของปัญหาในแต่ละกรณีไป

ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณในเรื่องการเผชิญกับปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมที่พบว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมีคะแนนอยู่ในระดับใช้พอควร ก็สามารถขยายความเข้าใจในการเผชิญปัญหารูปแบบนี้จากข้อมูลเชิงคุณภาพที่พบว่า ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกลุ่มนี้มักแสวงหาการสนับสนุนทางจิตใจ การยอมรับและเข้าใจถึงปัญหาที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกำลังประสบอยู่ ตลอดจนความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมแบบอื่นๆ กับบุคคลรอบข้าง เช่น คนในกลุ่มสหวิชาชีพ เพื่อนร่วมงาน และครอบครัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเอง

นอกจากวิธีการจัดการกับปัญหาแบบยอมรับปัญหา แบบมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนจากสังคมแล้ว ยังพบว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือได้ใช้แนวคิดทางพุทธศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อเผชิญกับปัญหา โดยอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกคือ ใช้หลักธรรมคำสอนและความเชื่อทางพุทธศาสนา เช่น ความเชื่อเรื่องบุญ กรรม ชาติภพ การเวียนว่ายตายเกิด มาปรับทัศนคติของตนที่มีต่องานหรือผู้รับบริการ ลักษณะที่ 2 คือการใช้แนวปฏิบัติทางศาสนาเป็นเครื่องมือเพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดในการทำงาน เช่น การนั่งสมาธิ การสวดมนต์ การแผ่เมตตา กรวดน้ำ เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเกิดความสบายใจ สุขใจ และสามารถทำงานต่อไปได้โดยไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน ถึงแม้ว่าจะต้องเผชิญกับงานที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงก็ตาม

อย่างไรก็ตามจากข้อมูลเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ยังพบอีกว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมีการเผชิญกับปัญหาแบบหลีกเลี่ยงด้วย ถึงแม้จะอยู่ในระดับไม่ค่อยได้ใช้มากนัก ทั้งนี้ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาซึ่งพบว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือใช้การเผชิญปัญหาในรูปแบบการมุ่งจัดการกับปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (Anderson, 2000)

ประเด็นที่สาม ความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจำนวน 172 ราย มีคะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเท่ากับ 17.05 ($SD=9.37$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 2.13 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นมีค่าเท่ากับ 3.43 ($SD=5.49$) โดยมี

ค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 0.69 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ และคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จส่วนตนมีค่าเท่ากับ 38.83 ($SD= 8.00$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนอยู่ที่ 4.79 คะแนน ซึ่งถือได้ว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความสำเร็จส่วนตนอยู่ในระดับปานกลาง

เนื่องจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีความเครียดสูง แต่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ จึงทำให้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไม่พบข้อมูลประสพการณ์การเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน แต่กลับพบปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความคิดและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ ที่เกิดขึ้นจากรูปแบบการทำงานและการใช้ชีวิตของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ อันมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงเลือกที่จะทำงานอยู่ในสถานสงเคราะห์ต่อไป นั่นคือ ความผูกพันกับองค์กรและความผูกพันกับผู้รับบริการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมีความรู้สึกกับผู้รับบริการเสมือนลูกหลานหรือคนในครอบครัว สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมองเห็นสิทธิของความเป็นมนุษย์ผู้ซึ่งรักสุขเกิดทุกข์ไม่ได้ต่างจากตนในตัวผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ถึงแม้ผู้รับบริการเหล่านั้นจะเกิดมาไม่สมบูรณ์ทางด้านร่างกายหรือสติปัญญาเหมือนบุคคลทั่วไปก็ตาม ปัจจัยต่อมาคือความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ นั่นคือผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือพอใจต่อสถานภาพทางเศรษฐกิจของตนเองและมองเห็นข้อดีของการทำงานในสถานสงเคราะห์ ส่วนปัจจัยประการสุดท้ายคือความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือตระหนักว่างานตนเองนั้นมีบทบาทความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินไปของงานในองค์กร และชีวิตความเป็นอยู่ของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความรู้สึกภาคภูมิใจและมองเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งในการทำงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

ในสมมติฐานที่หนึ่งจากคำถามการวิจัยที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลเป็นอย่างไร เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ละด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson 's Product – Moment correlation Coefficient) ผลที่พบจากการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ว่า “ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลด

ความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ซึ่งในส่วนนี้ของข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกลุ่มเฉพาะที่มีความเครียดในงานสูง แต่มีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ พบว่าผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือต้องรับภาระงานที่มากเกินไป ขาดการสนับสนุนของหน่วยงาน และต้องทำงานในความเสี่ยง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียด ความกดดัน และวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน อย่างไรก็ตามถ้าหากผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในกลุ่มอื่น ๆ ที่ต้องเผชิญกับความเครียดดังกล่าวนี้ และเลือกให้การเผชิญปัญหาที่ขาดประสิทธิภาพ ก็อาจนำไปสู่การเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายได้ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่ว่าความเครียดในการทำงานโดยเฉพาะที่เกิดจากปริมาณงานที่มากเกินไปเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงาน (Devereux, Hastinhs, Noone, Firth, Totsika, 2009)

จากสมมติฐานข้อที่สองผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็นสมมติฐานย่อยสองข้อ คือ

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2.1 กล่าวคือ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาไม่มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่กลับพบว่าการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .28$) และมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .15$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่าความเครียดของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์นั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับการสนับสนุนทางสังคม (นริญชญา ศรีบูรพา, 2548) และการสนับสนุนทางสังคมของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานนั้นสามารถทำนายการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน (Devereux, Hastinhs, Noone, Firth and Totsika, 2009) และก่อให้เกิดสุขภาวะในการทำงานได้ (Webb, Pfeiffer, Mueser, Gladis, Mensch, DeGirolamo and Levinson, 1998)

ข้อมูลเชิงคุณภาพสามารถขยายความเข้าใจในข้อมูลเชิงปริมาณ และสามารถอภิปรายร่วมกันในประเด็นนี้ได้ว่า ด้วยลักษณะงานในสถานสงเคราะห์นั้นเป็นงานที่ต้องกระทำซ้ำๆ และ

ต้องดูแลเด็กจำนวนมาก ประกอบกับเด็กในอุปการะมีความพิการทั้งทางร่างกายและสติปัญญา ดังนั้นการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นการเผชิญปัญหารูปแบบหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมักเลือกใช้ เพื่อต้องการลดความเครียดและความกดดันที่เกิดขึ้นซ้ำๆ กันทุกวันให้บรรเทาลงไปได้ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกลุ่มเฉพาะที่มีความเครียดในงานสูง แต่มีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ พบรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ทั้งแบบแสวงหาการสนับสนุนทางจิตใจ และแบบแสวงหาความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งในข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าการสนับสนุนทางสังคมที่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกลุ่มนี้ได้รับนั้นเป็นการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ บุคคลรอบข้าง ทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน แม้กระทั่งครอบครัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ มีความเข้าใจ พร้อมทั้งจะรับฟังปัญหา ตลอดจนให้ความร่วมมือในการวางแผนและแก้ปัญหา ร่วมกันเป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตามผู้ที่ให้การสนับสนุนทางสังคมของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในกลุ่มอื่นๆ นั้น อาจเป็นเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาความเครียดในงานคล้ายคลึงกัน ขาดความเข้าใจและทักษะในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นการสนับสนุนทางสังคมที่ขาดคุณภาพ ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ และมีความเกี่ยวเนื่องกับเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ในที่สุด ดังที่จะเห็นได้จากผลของข้อมูลเชิงปริมาณ

ในส่วนของสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้ ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2.2 กล่าวคือ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .37$) แต่การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมไม่มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากข้อมูลเชิงคุณภาพทำให้เห็นว่าเมื่อผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเลือกใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีผลทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานจนกลายเป็นบุคคลากรหรือแม้กระทั่งหัวหน้างานที่มีคุณค่าของหน่วยงาน นอกจากนี้การเผชิญปัญหาโดยการยอมรับปัญหา ซึ่งประเด็นสำคัญอยู่ที่การยอมรับศักยภาพของเด็กในอุปการะ สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเกิดความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จได้ตามความเป็นจริง โดยสามารถยอมรับผลในการทำงานของตน

ได้อย่างเข้าใจ และไม่คาดหวังในสิ่งที่เกินความสามารถของเด็กซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่า กลวิธีแบบมุ่งจัดการปัญหา ในรูปแบบวางแผนในการแก้ปัญหา มุ่งที่วิธีแก้ปัญหา การหาการสนับสนุนทางสังคม และความมั่งคั่งภายในบุคคล มีความสัมพันธ์กับความประสบความสำเร็จส่วนตัว (Jenaro, Fores and Arias, 2007)

จากสมมุติฐานข้อที่สามที่ว่า “การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล” รัฐบาล ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็นสมมุติฐานย่อยสองข้อ คือ สมมุติฐานย่อยข้อที่ 3.1 “การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล” และ สมมุติฐานย่อยข้อที่ 3.2 “การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล” ซึ่งผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนทั้งสมมุติฐานข้อที่ 3.1 และ 3.2 กล่าวคือ การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .36, .20$) และมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .17$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า การเผชิญปัญหาโดยใช้ความคิดแบบหลีกเลี่ยงปัญหานั้นมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน (Anderson, 2000)

จากสมมุติฐานข้อที่สี่ที่ว่า “ความเครียดในงานและการเผชิญปัญหาสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลได้” ผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ในการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมุติฐานข้อที่สี่ โดยร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลร้อยละ 25 ร้อยละ 9 และร้อยละ 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่ารูปแบบของการเผชิญปัญหาที่ต่างกันสามารถร่วมกันทำนาย ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนตัวได้ (Jenaro, Flores & Arias, 2007)

สรุปแล้วอาจกล่าวได้ว่า ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล นั้นมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์

และเกี่ยวเนื่องกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากลักษณะของงานในสถานสงเคราะห์มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย แต่ถ้าหากผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือสามารถเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานในสถานสงเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม ได้รับการสนับสนุนที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน ตลอดจนสามารถทำความเข้าใจและยอมรับธรรมชาติของงานในลักษณะนี้ได้ ก็จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานและสามารถทำงานในสถานสงเคราะห์ได้อย่างมีความสุข

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยคือ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล และเนื่องจากในสถานสงเคราะห์แต่ละแห่ง มีจำนวนผู้ปฏิบัติการช่วยเหลืออยู่ไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือทุกตำแหน่งงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการหรือเด็กในอุปการะ ซึ่งในแต่ละตำแหน่งงานก็จะมีลักษณะงานตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน ทำให้กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้มีผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือตำแหน่งที่เลี้ยงถึงร้อยละ 63.4 จึงทำให้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ได้มีมานั้นความแปรปรวนสูงกว่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมาก

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ

1. การนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จส่วนตัวของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นในฐานะนักจิตวิทยาการปรึกษาจึงควรมีแนวทางในการประเมินรูปแบบการเผชิญปัญหา ตลอดจนจัดกระบวนการพัฒนาและสร้างเสริมการเผชิญปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดการปรึกษาเชิงจิตวิทยา การจัดอบรม หรือจัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเพื่อพัฒนารูปแบบการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม และจากข้อมูลเชิงคุณภาพทำให้เห็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงทำงานในสถานสงเคราะห์ถึงแม้ลักษณะงานจะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเครียดก็ตาม สิ่งนั้นคือ ความรู้สึกมีคุณค่า ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และความผูกพันกับองค์กร ซึ่งสามารถนำเข้ามาเป็นแนวทางในการจัด

กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาเพื่อให้บริการกับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ โดยการเน้นให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือตระหนักถึงคุณค่าในตนเองและในงานที่ทำ

1.2 จากผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานสถานสงเคราะห์ โดยเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในตำแหน่งต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน และสามารถส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุดในทรัพยากรที่จำกัด ซึ่งการเยียวยาและพัฒนาผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเพื่อลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานนั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการและเด็กในอุปการะอีกจำนวนมากต่อไป

1.3 จากผลการวิจัยทำให้เห็นถึงความสำคัญของแหล่งสนับสนุนทางสังคม เนื่องจากผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีความเครียดนั้นเลือกที่จะแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และหากแหล่งสนับสนุนทางสังคมขาดคุณภาพแล้วย่อมทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานตามมาได้ จึงทำให้เห็นอีกแนวทางหนึ่งที่หน่วยงานสถานสงเคราะห์จะสามารถส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือเผชิญกับความเครียดได้ โดยการจัดหาแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่ดีคุณภาพไว้ให้บริการแก่ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ หรือใช้วิธีการพัฒนาบุคลากรในสถานสงเคราะห์เพื่อเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่มีคุณภาพให้แก่นัก

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรมีการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แยกกันในแต่ละตำแหน่งของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ เพื่อลดความแปรปรวนของข้อมูล และควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกลุ่มที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานขึ้นแล้วด้วย เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถอธิบายความเกี่ยวพันระหว่างความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 จากข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในประเทศไทยมีลักษณะของการเผชิญปัญหาที่ใช้บ่อยคือการใช้คำสอนของพระพุทธศาสนามาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ทั้งในแง่ของการนำมาปรับทัศนคติที่มีต่อปัญหา และใช้แนวปฏิบัติตามหลักศาสนาปฏิบัติเพื่อความสบายใจ ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจ และไม่พบในงานวิจัยของต่างประเทศ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยจึงควรศึกษาประเด็นการใช้หลักความเชื่อทางพุทธศาสนาหรือในศาสนาอื่นๆของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลในเชิงลึกเพื่อขยายความความรู้เข้าใจในเรื่องนี้ต่อไป

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกภรณ์ ใจแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศาสตร์ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนิษฐา บุญแสง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุทัศนคติต่อการดูแลผู้สูงอายุ กับความเครียดในงานของพี่เลี้ยงผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์ภา วีระปัญญา. (2537). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชื่นจิต คุปต์กาญจนากุล. (2543). *สุขภาพจิตของนักสังคมสงเคราะห์ กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทินี ศุภมมงคล. (2547). *ความวิตกกังวล การสนับสนุนทางสังคม และกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาท แผ้ววิจิตร. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมศรีสยาม จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันทินี เพ็ชฎไพศิษฏ์. (2548). *การพัฒนาบุคลากรพี่เลี้ยงเด็กในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นริญชญา ศรีบูรพา. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการจัดการปัญหา และความเครียดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์

ปริญญาหมาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปานรดา ปัญญาราษฎร์. (2550). *การศึกษาความเครียด วิธีการจัดการความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด* ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาหมาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เปรมพร มั่นเสมอ. (2545). *การปรับตัว กลวิธีการเผชิญปัญหา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาหมาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชรินทร์ สุตันตปฤดา. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดจากการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาหมาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พัชรินทร์ อรุณเรือง. (2545). *ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มต่อความสามารถในการฟื้นพลังและกลวิธีการเผชิญปัญหาของวัยรุ่นตอนต้น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาหมาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรเพ็ญ วิโรจน์ดุลย์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน เพศและความเครียดในการทำงาน กับความผูกพันกับองค์กร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาหมาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัชนิย์ แก้วคำศรี. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน กลวิธีการเผชิญปัญหา และการเห็นคุณค่าในตนเองของนิสิตนักศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาหมาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลักษณา พลอยเลื่อมแสง. (2543). *ภาวะเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติในแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสวนปรุง*. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

วันทนีย์ วาสิกะสิน, สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, และกิติพันธ์ นนทปัทมดุลย์. (2550). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วิไล พัชรักษา. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับ ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีณา มิ่งเมือง. (2540). *ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาความเป็นจริงต่อการลดการเผชิญปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนต่ำ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีทับทิม พานิชพันธ์. (2537). *การทำงานสหวิชาชีพในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน: ศึกษาเฉพาะ กรณีสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ในเขตภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิวิมล คงเมือง. (2545). *ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถาน สงเคราะห์บ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. (2542). *อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ ความหมาย และการวัด*. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์*, 5, 167-180.
- สินีนางู จิตต์ภักดี. (2540). *ภาวะเครียด และปัจจัยจากลักษณะงาน ที่ทำให้เกิดความเครียดของ พยาบาลที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลสวนปรุง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชา พยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริณี ศรประทุม. (2548). *ความฉลาดทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ.
- สิริภรณ์ หันพงศ์กิตติกุล. (2542). *แหล่งความเครียดในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะ พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สิริยา สัมมาวาจ. (2532). *ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุกัญญา อยู่นจิตต์. (2523). *ความเครียดของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศิริราช*.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับ
ความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข ใน
สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะ
พยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Addae, H. M., & Wang, X. (2006). Stress at work: Linear and curvilinear effects of psychological-, job-, and organization-related factors: An exploratory study of Trinidad and Tobago. *International Journal of Stress Management*, 13, 476–493
- Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24, 839–848.
- Barak, M. E. M., Levin, A., Nissly, J. A., & Lane, C. J. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intentions. *Children and Youth Services Review*, 28, 548– 577.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, I. K. (1989). Asserting coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job stress in the human service*. California: Beverly Hills.
- Cook, S. W., Happner, P. P. (1997). A Psychometric study of three coping measures. *Educational and Psychological Measurement*, 57, 906-923
- Cooper, C. L., & Marshall. J. (1976). Occupational Source of Stress. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.

- Devereux, J.M., Hastings, R.P., Noone, S.J., Firth, A., Totsika, V. (2009). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Res Dev Disabil, 30(2)*, 367-77
- Ellett, A. J., Ellis, J. I., Tonya, M., Westbrook, T. M., & Dews, D. (2007). A qualitative study of 369 child welfare professionals' perspectives about factors contributing to employee retention and turnover. *Children and Youth Services Review, 29*, 264–281.
- Frain, M., & Valiga, M. (1981). *The multiple dimensions of stress: Coping with stress*. Rockville.
- Fyrdenberg, E., & Lewis, R. (1993). *Adolescent Coping Scale Administrator' s Manual*. Sydney: The Australian Council for Education Research Ltd.
- Hair, F. J., Anderson, E. R., Tatham, L. R., & Black, W. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Jenaro, C., Noelia, F., Arias, B. (2007). Burnout and coping in human service practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice, 38(1)*, 80-87.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychology stress and the coping Process*. New York: McGraw-Hill book company.
- Lazarus, R. S. (1976). *Pattern of adjustment* (3rd ed). Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing
- MaLean, J., & Andrew, T. (2000). Commitment, satisfaction, stress and control amongst social service manager and social workers in the UK. *Administration In Social Work, 23*, 93-117.
- Margolis, B.,Krose, W., & Quinn, R. (1974). Job stress: Anunlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine, 16*, 654-661.
- Maslach, C. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed). California: Consulting psychologist press.
- McConnell, E. A. (1982). *Burnout in the nursing professional: coping strategies, causes, and costs*. St Louis: The C.V. Mosby.

- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1998). *Organization behavior*. Boston and New York: Houghton Mifflin Company.
- Muldary, T. W. (1983). *Burnout and health professional manifestation and management*. California: Capistrano Press.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Robbin, S. P. (1998). *Organization Behavior*. (8th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Robbin, S. P. (2000). *Organization Behavior*. (9^h ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Simendinger, E. A., & Moore, T. F. (1985). *Oranizational burnout in health care facilities*. Maryland: An aspen publication.
- Webb, C., Pfeiffer, M., Mueser, K.T., Gladis, M., Mensch, E., DeGirolamo, J., Levinson, D,F. (1998). Burden and well-being of caregivers for the severely mentally ill: the role of coping style and social support. *Schizophrenia Research*, 34(3),169-80.
- Yankeelov, P. A., Barbee, A. P., Sullivan, D., Antle, B. F. (2009). Individual and Organizational factors in job retention in Kentucky's child welfare agency. *Children and Youth Services Review*, 31, 547–554.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เอกสารรับรองคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน
และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

AF 01-11



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุคที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารสถาบัน 2 ชั้น 4 ซอยจุฬาลงกรณ์ 62 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์: 0-2218-8147 โทรสาร: 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 079/2553

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 055.1/53 : ความเครียดในงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงาน
ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบ
ผสมวิธี

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ นิสิตระดับมหาบัณฑิต

หน่วยงาน : คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุคที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ The International Conference on Harmonization – Good Clinical Practice
(ICH-GCP) อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม.....
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปริดา ทศนประดิษฐ์)
ประธาน

ลงนาม.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)
กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 10 สิงหาคม 2553

วันหมดอายุ : 9 สิงหาคม 2554

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แบบสอบถาม



เลขที่โครงการวิจัย 055.1/53
วันที่รับรอง 10 ส.ค. 2553
วันหมดอายุ 09 ส.ค. 2554

เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการคิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยฯ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น แล้วส่งสำเนาใบแรกที่ใช้เอกสารดังกล่าวที่คณะกรรมการ
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-11) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น

AF 04-09

ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย ความเครียดในงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้
ปฏิบัติกรช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสมวิธี

ชื่อผู้วิจัย นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ ตำแหน่งงานในสถานศึกษา คณะจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานที่ติดต่อผู้วิจัย

(ที่ทำงาน) ไม่มี

(ที่บ้าน) 57/103 หมู่ 2 ซ.งามวงศ์วาน 18 ต.บางเขน อ.เมือง นนทบุรี 11000

โทรศัพท์ (ที่ทำงาน) ไม่มี โทรศัพท์ที่บ้าน 02-951-8886

โทรศัพท์มือถือ 086-991-6663 E-mail: prathana.lek@gmail.com



เลขที่โครงการวิจัย 055.1/53
วันที่รับวง 10 ส.ค. 2553
วันหมดอายุ 09 ส.ค. 2554

1. ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมในการวิจัย ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่
ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้ทำเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่าน
ข้อมูลต่อไปนี้ได้อย่างละเอียดรอบคอบ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไมชัดเจนได้ตลอดเวลา

2. โครงการนี้เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดในงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา และ
ความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย งานวิจัยชิ้นนี้กระทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์และการศึกษาเชิง
ลึกเกี่ยวกับความเครียดในงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการ
ช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล

4. รายละเอียดของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

• ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยนี้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือซึ่งประกอบด้วยแพทย์
พยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักกิจกรรมบำบัด นักการศึกษาพิเศษ และผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย
จำนวน 100 คน ที่ทำงานอยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 4 แห่ง ซึ่งผู้วิจัยทำการสุ่มรายชื่อสถานสงเคราะห์ ด้วยการสุ่ม
แบบง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีจับสลาก จากจำนวนสถานสงเคราะห์ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้งหมด 30 แห่ง เพื่อตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยจะคัดเลือกผู้ให้
ข้อมูลจำนวน 20 คน หรือจนกว่าข้อมูลที่ได้รับจะเพียงพอหรือเกิดการอิ่มตัว เพื่อเก็บข้อมูลด้วยวิธีการ
สัมภาษณ์ โดยการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลทั้ง 20 คน เป็นไปตามเกณฑ์ ดังนี้

• เกณฑ์การคัดเลือก คือ

(.....).....I.....ท่านเป็นผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่มีความเครียดในงานสูง และในขณะเดียวกันมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณญา คุ้มคำดีเป็นผู้สัมภาษณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานจำนวน 20 คน จากผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือจำนวน 100
คน ที่ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกลุ่มที่มีความเครียดในงานสูง
หมายถึง ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่ตอบแบบวัดความเครียดในงานและมีค่าคะแนน
จากแบบวัดอยู่ในระดับสูงกว่าหรือเท่ากับ $M + 1 SD$ ส่วนผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ

* ตัวอย่าง หมายถึง คำอธิบาย ไม่ต้องระบุในเอกสาร

1/3

ปรับปรุงเมื่อ 23 มกราคม 2552

AF 04-09

กลุ่มที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่ตอบแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานและมีคะแนนจากแบบวัดอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ M-1 SD

2. ท่านมีความสมัครใจเข้าร่วมการวิจัยเพื่อให้ข้อมูล

• เกณฑ์การคัดออก คือ

1. ท่านไม่มีคุณสมบัติตรงกับเกณฑ์ที่กำหนด
2. ท่านไม่สมัครใจเข้าร่วมการวิจัยเพื่อให้ข้อมูล



เลขที่โครงการวิจัย 055.1/53
วันที่รับรวม 10 ส.ค. 2553
วันหมดอายุ 09 ส.ค. 2554

5. กระบวนการวิจัย

5.1 ขออนุญาตเก็บข้อมูลในสถานสงเคราะห์ โดยทำหนังสือขออนุญาตผู้ปกครองสถานสงเคราะห์แต่ละแห่ง ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอให้ท่านตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เวลาประมาณ 30-45 นาที และเป็นการตอบเพียงครั้งเดียว แบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป แบบวัดความเครียดในงานจำนวน 13 ข้อ (มีการให้คะแนน 5 ระดับ) แบบวัดการเผชิญปัญหาจำนวน 56 ข้อ (มีการให้คะแนน 5 ระดับ) และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานจำนวน 22 ข้อ (มีการให้คะแนน 7 ระดับ)

5.2 ผู้วิจัยตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม และทำการติดต่อขอนัดพบท่านผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือก และยินยอมที่จะเข้าร่วมโครงการวิจัย ในวันและเวลาดังกล่าวที่ผู้ร่วมในการวิจัยสะดวก จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์บุคคล โดยใช้ชุดคำถามสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล พร้อมทั้งขอบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ โดยจะไม่มีการระบุชื่อของท่านบนแถบบันทึกเสียง ผู้วิจัยจะเป็นผู้เก็บแถบบันทึกการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ถอดเป็นตัวหนังสือแล้ว รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่านจะเก็บไว้ในที่ที่ไม่มีใครสามารถเข้าถึงนอกจากตัวผู้วิจัย ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ถอดเป็นตัวหนังสือจะถูกทำลายหลังสิ้นสุดการวิจัยทันที ผู้วิจัยสัมภาษณ์ท่านผู้ให้ข้อมูลคนละ 1 ครั้ง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ทั้งสิ้นประมาณ 45-60 นาที หรือในกรณีบางท่านที่วิเคราะห์ข้อมูลแล้วคำตอบไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน จะขอรับกวนและขออนุญาตกลับไปถามเพิ่มเติมอีก

5.3 ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัย และเขียนเป็นรายงาน โดยใช้นามสมมติ โดยชื่อ และข้อมูลส่วนตัวของท่านจะได้รับการปกปิดเป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ไม่มีข้อมูลใดในรายงานที่จะนำไปสู่การระบุตัวตนของท่านได้

6. แบบสอบถามจะมีข้อมูลรายละเอียดชี้แจง รวมทั้งผู้วิจัยจะเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ท่านด้วยตนเอง นอกจากนี้ท่านสามารถสอบถามข้อสงสัยได้ตลอดเวลาที่ตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

7. ในการคัดกรองผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย หากผู้วิจัยพบว่าท่านไม่อยู่ในเกณฑ์คัดเลือก และกำลังอยู่ในสภาวะที่สมควรได้รับความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจะประสานงานกับหัวหน้างานหรือผู้ปกครองของสถานสงเคราะห์ของท่าน และส่งต่อให้กับแหล่งช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น หน่วยงานสาธารณสุข สถานสงเคราะห์ สถานเฝ้าระวัง โรงพยาบาล เพื่อให้ได้รับความช่วยเหลือต่อไป

* ตัวเอียง หมายถึง คำอธิบาย ไม่ต้องระบุในเอกสาร

2/3

ปรับปรุงเมื่อ 23 มกราคม 2552

AF 04-09

8. ประโยชน์ในการเข้าร่วมวิจัยของท่าน คือ การได้แบ่งปันเรื่องราว และประสบการณ์ตรงของท่านเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในการให้ความช่วยเหลือผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือที่ประสบปัญหาซึ่งเกิดจากการทำงานในสถานสงเคราะห์ ข้อมูลดังกล่าวจะนำมาซึ่งความรู้ความเข้าใจ และแนวทางการป้องกันปัญหาให้กับบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9. การเข้าร่วมในการวิจัยเป็นไปโดยความสมัครใจ โดยท่านสามารถปฏิเสธ หรือยุติการตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่สูญเสียประโยชน์แต่อย่างใด

10. หากท่านมีข้อสงสัยให้สอบถามเพิ่มเติมได้ โดยสามารถติดต่อผู้วิจัยตามสถานที่และเบอร์โทรศัพท์ที่ระบุไว้ข้างต้น

11. ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ หากมีการเสนอผลการวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวม ข้อมูลใดที่สามารถระบุถึงตัวท่านได้จะไม่ปรากฏในรายงาน

12. ไม่มีกรจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ท่านในการเข้าร่วมการวิจัย

13. หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าวสามารถร้องเรียนได้ที่

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถานบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น 4

อาคารสถาบัน 2 ซอยจุฬาลงกรณ์ 62 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2218-8147

โทรสาร 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th" เลขที่โครงการวิจัย 055.1/53

วันที่รับรอง 10 ส.ค. 2553

วันหมดอายุ 09 ส.ค. 2554



(.....)
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อริญญา คุ้มคำภีร์

รูปแบบ

หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

คำแนะนำ: โปรดปรับข้อความให้สอดคล้องกับโครงการวิจัยของท่าน

ทำที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เลขที่ ประชากรตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย.....

ข้าพเจ้า ซึ่งได้ลงนามท้ายหนังสือนี้ ขอแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

ชื่อ โครงการวิจัย ความเครียดในงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือ
ในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล : การวิจัยแบบผสมวิธี

ชื่อผู้วิจัย นางสาวปรารถนา เต็กสมบูรณ์

ที่อยู่ติดต่อ 57/103 หมู่ 2 ซ.งามวงศ์วาน 18 ต.บางเขน อ.เมือง นนทบุรี 11000

โทรศัพท์ (มือถือ) 086-991-6663



เลขที่โครงการวิจัย 055.1/53
วันที่รับรอง 10 ส.ค. 2553
วันหมดอายุ 09 ส.ค. 2554

ข้าพเจ้า ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มา และวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัติ ความเสี่ยง/อันตราย และประโยชน์ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการวิจัยเรื่องนี้ โดยได้อ่านรายละเอียดในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด และได้รับคำอธิบายจากผู้วิจัยจนเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว

ข้าพเจ้าจึงสมัครใจเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ตามที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย ทั้งนี้ ข้าพเจ้ายินยอมตอบแบบสอบถามประมาณ 30 – 45 นาที โดยการให้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้า การทำแบบวัดความเครียดในงาน แบบวัดกลวิธีการเผชิญปัญหา แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน รวมถึงถ้าได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลในกลุ่ม 20 คน ข้าพเจ้ายินยอมยินยอมให้ข้อมูลโดยกสภภาพแห่งชาติ และการบันทึกเทปการสนทนาเป็นเวลาประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง หากในกรณีข้อมูลที่ได้ไม่ครบถ้วน ข้าพเจ้ายินดีให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมอีกครั้ง

ข้าพเจ้ามีสิทธิถอนตัวออกจากกรวิจัยเมื่อใดก็ได้ตามความประสงค์ โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล ซึ่งการถอนตัวออกจากกรวิจัยนั้น จะไม่มีผลกระทบในทางใดๆ ต่อข้าพเจ้าทั้งสิ้น

ข้าพเจ้าได้รับคำรับรองว่า ผู้วิจัยจะปฏิบัติต่อข้าพเจ้าตามข้อมูลที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้าพเจ้า ผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ไม่มีข้อมูลใดในการรายงานที่จะนำไปสู่การระบุตัวข้าพเจ้า

หากข้าพเจ้าไม่ได้รับการปฏิบัติตรงตามที่ได้ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย ข้าพเจ้าสามารถร้องเรียนได้ที่คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น 4 อาคารสถาบัน 2 ซอยจุฬาลงกรณ์ 62 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์ 0-2218-8147 โทรสาร 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th

ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน ทั้งนี้ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และสำเนานหนังสือแสดงความยินยอมไว้แล้ว

1/2

* ตัวเอียง หมายถึง คำอธิบาย ไม่ต้องระบุในเอกสาร

(.....)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญา ตัญญา
ปรับปรุงเมื่อ 23 มกราคม 2552

AF 05-09

* หมายเหตุ

ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูล ไม่พร้อมลงชื่อในหนังสือยินยอมไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดๆ แต่ผู้ให้ข้อมูลมีความพร้อม และยินดีในการเข้าร่วมโครงการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสอบถามความยินยอมก่อนการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล และบันทึกไว้โดยเครื่องบันทึกเสียงทุกครั้งก่อนทำการสัมภาษณ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวปรารณา เล็กสมบูรณ์)

ผู้วิจัยหลัก

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย



เลขที่โครงการวิจัย ๐๕๕.๑/๕๓

วันที่รับรอง 10 ส.ค. 2553

วันหมดอายุ 09 ส.ค. 2554

ลงชื่อ.....

(.....)

พยาน

ตำแหน่ง

(.....) *Dr. Jitkai*
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตัญคำแก้ว



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0-2218-8147
 ที่ จว 519/54 วันที่ 3 สิงหาคม 2554
 เรื่อง แจ้งผลอนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัย

เรียน คณบดีคณะจิตวิทยา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
 2. ใข้ยินยอม
 3. แบบสอบถาม

ตามที่ นางสาวปรารถนา เอ็กสมบูรณ์ นิสิตมหาบัณฑิต คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เสนอโครงการวิจัยที่ 055.1/53 เรื่อง ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล : การวิจัยแบบผสมผสานวิธี (JOB STRESS, COPING STRATEGIES, AND BURNOUT AMONG HELPING PRACTITIONERS IN PUBLIC WELFARE CENTERS : A MIXED METHODS RESEARCH) เพื่อให้กรรมการผู้ทบทวนหลักพิจารณาการแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัย ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

การนี้ กรรมการผู้ทบทวนหลัก ได้เห็นสมควรอนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัย เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2554

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สมพร ธรรมานนท์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน
 กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรื่องความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงาน
ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล : การวิจัยแบบผสมวิธี

1. เครื่องมือในการวิจัยนี้มี 4 ชุด คือ
 - ชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อคำถาม
 - ชุดที่ 2 แบบวัดความเครียดในงาน จำนวน 10 ข้อคำถาม
 - ชุดที่ 3 แบบวัดการเผชิญปัญหา จำนวน 39 ข้อคำถาม
 - ชุดที่ 4 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน จำนวน 21 ข้อคำถาม
2. โปรดอ่านคำแนะนำก่อนตอบข้อคำถามแต่ละชุด
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นประมาณ 30 นาที
4. ข้อมูลทั้งหมดจะถือเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ปรารธนา เล็กสมบุญ

นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ข้อมูลทั่วไป

เพศ ชาย หญิง

อายุ ปี

ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

- แพทย์ พยาบาล
 นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์
 นักการศึกษาพิเศษ พี่เลี้ยง / เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ป่วย
 อื่นๆ(ระบุ).....

ท่านทำงานในสถานสงเคราะห์มาเป็นเวลา ปี

ตัวอย่างแบบวัดความเครียดในงาน

คำชี้แจง ข้อความข้างล่างนี้เป็นข้อความที่บรรยายเกี่ยวกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในการทำงาน ขอให้ท่าน

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความกดดันด้านเวลา					
การทำงานกับองค์การนี้ ทำให้ฉันไม่ค่อยมีเวลาทำ กิจกรรมอื่นๆ					
ฉันมีงานมากกว่าที่ควรทำ					
เวลาที่อยู่บ้านฉันกลัวที่จะรับโทรศัพท์ เพราะกลัวว่า จะเป็นเรื่องงาน					
บางครั้งฉันรู้สึกแน่นหน้าอก เมื่อฉันคิดเกี่ยวกับเรื่อง งาน					
.....					
ด้านความวิตกกังวล					
ฉันมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในงานทำงาน					
บางครั้งฉันรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อคิดเกี่ยวกับงาน					
คนจำนวนมากในระดับเดียวกับฉันในองค์กรต้อง ทำงานกันอย่างเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้า					
.....					

พิจารณาข้อความต่อไปนี้ที่ละข้อ แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด ทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงใน
ช่องที่ตรงกับตัวเลือก ตามลำดับความมากขึ้นๆ ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด โปรดตอบทุกข้อ

ตัวอย่างแบบวัดการเผชิญปัญหา

คำชี้แจง เมื่อท่านพบกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากและเป็นปัญหาในชีวิต เป็นสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ท่านย่อมมีวิธีการมากมายหลายวิธีในการได้ตอบความเครียด ข้อคำถามต่อไปนี้ถามเกี่ยวกับสิ่งที่ท่านทำและรู้สึก เมื่อท่านประสบกับเหตุการณ์ดังกล่าว

ขอให้ท่านอ่านข้อความในแบบสำรวจทีละข้อ แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยไม่ต้องคำนึงว่าคนส่วนใหญ่จะทำหรือคิดอย่างไร ทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวเลือก ตามลำดับความมากน้อยที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด โปรดตอบทุกข้อ

	ทำบ่อยมาก	ทำค่อนข้างบ่อย	ทำและไม่ทำพอๆกัน	ไม่ค่อยได้ทำ	ไม่ทำเลย
การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา					
ฉันลงมือแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา					
ฉันคิดหาทางที่จะจัดการกับปัญหาอย่างไรให้ดีที่สุด					
ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น					
.....					
การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม					
ฉันพูดคุยปัญหากับคนอื่นให้ช่วยหาทางแก้ปัญหา					
ฉันพูดคุยปัญหากับคนอื่นให้ช่วยหาทางแก้ปัญหา					
ฉันเล่าปัญหาให้เพื่อนที่มีปัญหาเช่นเดียวกันฟัง					
.....					
การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง					
ฉันพยายามไม่รับรู้ว่าอะไรเกิดขึ้น					
ฉันยอมรับว่าไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ และเลิกความพยายามที่จะแก้ปัญหาต่อไป					
ฉันจะทำกิจกรรมอื่น เช่น ดูโทรทัศน์ เพื่อจะให้ออกห่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยลง					
.....					

ตัวอย่างแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน

คำชี้แจง ข้อความข้างล่างนี้เป็นข้อความที่บรรยายความรู้สึกที่เกิดขึ้นในการทำงาน โปรดนึกถึงงานในปัจจุบันของท่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วประมาณความบ่อยครั้งของการเกิดความรู้สึกนั้นๆของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องที่ตรงหรือใกล้เคียงกับใจของท่านมากที่สุด ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด โปรดตอบทุกข้อ

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในการทำงาน	ทุกวัน หรือ แทบ ทุกวัน	สัปดาห์ ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2-3 ครั้ง	เดือน ละ 1 ครั้ง	ปีละ 2-3 ครั้ง	ไม่เคย รู้สึก เลย
ด้านความอ่อนล้าทาง อารมณ์							
ฉันรู้สึกล้าจากการทำงาน							
ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อหมด เวลางาน							
ฉันรู้สึกเพลีย เมื่อตื่นนอน ขึ้นมาตอนเช้าและนึกถึงว่า จะต้องไปสู้กับสภาพการ ทำงานเช่นเดิมอีกหนึ่งวัน							
.....							
ด้านการลดความเป็น มนุษย์ในผู้อื่น							
ฉันรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อเด็กใน อุปการะบางคนเหมือนเขา เป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจ							
ตั้งแต่ทำงานนี้ ฉันกลายเป็น คนที่กระด้างต่อความรู้สึก ของผู้อื่นมากขึ้น							
ฉันรู้สึกว่างานนี้กำลัง ทำให้จิตใจของฉันแข็ง กระด้าง							
.....							

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในการ ทำงาน	ทุกวัน หรือ แทบ ทุกวัน	สัปดาห์ ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2-3 ครั้ง	เดือน ละ 1 ครั้ง	ปีละ 2-3 ครั้ง	ไม่เคย รู้สึก เลย
ด้านความสำเร็จส่วนตัว							
ฉันสามารถเข้าใจถึง ความรู้สึกของเด็กในอุปการะ ที่มีต่อสิ่งต่างๆได้ง่าย							
ฉันจัดการแก้ไขของคนไข้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ							
ฉันรู้สึกว่ากรปฏิบัติหน้าที่ ของตนเองมีอิทธิพลที่ดีต่อ ชีวิตผู้อื่น							
.....							
.....							

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างจดหมายขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูล

ที่ ศธ. 0512.7/



คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชั้น16 อาคารวิทยกิตต์ ถนนพญาไท
แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลทำวิทยานิพนธ์

เรียน อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขประจำตัวนิต 517 81217 38 ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "ความเครียดในงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสมวิธี" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตัญคำกวี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ทางคณะใคร่ขออนุญาตให้นิสิตดังกล่าว เข้าไปเก็บข้อมูลในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ซึ่งจะขอเข้าเก็บข้อมูลผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถาม รวมถึงขออนุญาตเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง สำหรับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่เข้าเกณฑ์การคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ทั้งนี้วิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจาก คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ นิสิตจะขอเป็นผู้ประสานงานโดยตรงกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแคเกี่ยวกับวัน และเวลาที่จะเข้าเก็บข้อมูลต่อไป หากท่านมีข้อสงสัยต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถติดต่อ นิสิตได้ที่ นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ โทร. 086-9916663

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักนรงค์ มณีศรี)

คณบดีคณะจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร. 02-218-9925, โทรสาร. 02-218-9923



ที่ ศธ. 0512.7/

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชั้น16 อาคารวิทยกิตต์ ถนนพญาไท
แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาหญิง

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขประจำตัวนิต 517 81217 38 ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "ความเครียดในงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสมวิธี" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตัญคำกวี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ทางคณะใคร่ขออนุญาตให้นิสิตดังกล่าว เข้าไปเก็บข้อมูลในสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาหญิง ซึ่งจะขอเข้าเก็บข้อมูลผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถาม รวมถึงขออนุญาตเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง สำหรับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่เข้าเกณฑ์การคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ทั้งนี้วิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ นิสิตจะขอเป็นผู้ประสานงานโดยตรงกับสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาหญิงเกี่ยวกับวัน และเวลาที่เข้าเก็บข้อมูลต่อไป หากท่านมีข้อสงสัยต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถติดต่อนิสิตได้ที่ นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ โทร. 086-9916663

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักนังค์ มณีศรี)

คณบดีคณะจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โทร. 02-218-9925, โทรสาร. 02-218-9923

ที่ ศธ. 0512.7/



คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชั้น 16 อาคารวิทยกิตต์ ถนนพญาไท
แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขประจำตัวนิต 517 81217 38 ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "ความเครียดในงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสมวิธี" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตัญคำกั๊ว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ทางคณะใคร่ขออนุญาตให้นิสิตดังกล่าว เข้าไปเก็บข้อมูลในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพญาไท ซึ่งจะขอเข้าเก็บข้อมูลผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถาม รวมถึงขออนุญาตเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง สำหรับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่เข้าเกณฑ์การคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ทั้งนี้วิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ นิสิตจะขอเป็นผู้ประสานงานโดยตรงกับสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาหญิงเกี่ยวกับวัน และเวลาที่จะเข้าเก็บข้อมูลต่อไป หากท่านมีข้อสงสัยต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถติดต่อ นิสิตได้ที่

นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ โทร. 086-9916663

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักนางค์ มณีศรี)

คณบดีคณะจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร. 02-218-9925, โทรสาร. 02-218-9923

ที่ ศธ. 0512.7/



คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชั้น 16 อาคารวิทยกิตต์ ถนนพญาไท
แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพิการทางสมองและปัญญาปากเกร็ด

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขประจำตัวนิต 517 81217 38 ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "ความเครียดในงาน กลวิธี การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบ ผสานวิธี" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตัญคำภีร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ทางคณะไคร้ขอ ขออนุญาตให้นิสิตดังกล่าว เข้าไปเก็บข้อมูลในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนพิการทางสมองและปัญญาปากเกร็ด (บ้านเฟื่องฟ้า) ซึ่งจะขอเข้าเก็บข้อมูลผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถาม รวมถึงขออนุญาตเก็บ ข้อมูลด้วยการบันทึกเสียง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง สำหรับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่เข้าเกณฑ์การ คัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ทั้งนี้วิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจากคณะกรรมการพิจารณา จริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ นิสิตจะขอเป็นผู้ประสานงาน โดยตรงกับสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาหญิงเกี่ยวกับวัน และเวลาที่เข้าเก็บข้อมูลต่อไป หากท่านมี ข้อสงสัยต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถติดต่อ นิสิตได้ที่

นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ โทร. 086-9916663

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณางค์ มณีศรี)

คณบดีคณะจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร. 02-218-9925, โทรสาร. 02-218-9923



ที่ ศธ. 0512.7/

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชั้น16 อาคารวิทยกิตต์ ถนนพญาไท
แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลหาวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา (ชาย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขประจำตัวนิต 517 81217 38 ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "ความเครียดในงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสมวิธี" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตัญคำภีร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ทางคณะใคร่ขออนุญาตให้นิสิตดังกล่าว เข้าไปเก็บข้อมูลในสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญา (ชาย) ซึ่งจะขอเข้าเก็บข้อมูลผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถาม รวมถึงขออนุญาตเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง สำหรับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่เข้าเกณฑ์การคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ทั้งนี้วิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ นิสิตจะขอเป็นผู้ประสานงานโดยตรงกับสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาหญิงเกี่ยวกับวัน และเวลาที่เข้าเก็บข้อมูลต่อไป หากท่านมีข้อสงสัยต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถติดต่อ นิสิตได้ที่

นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ โทร. 086-9916663

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คัตนางค์ มณีศรี)

คณบดีคณะจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร. 02-218-9925, โทรสาร. 02-218-9923



ที่ ศธ. 0512.7/

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชั้น 16 อาคารวิทยกิตต์ ถนนพญาไท
แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขประจำตัวนิต 517 81217 38 ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง "ความเครียดในงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสมวิธี" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตัญคำภีร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ทางคณะใคร่ขออนุญาตให้นิสิตดังกล่าว เข้าไปเก็บข้อมูลในสถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพ (บ้านนนทภูมิ) ซึ่งจะขอเข้าเก็บข้อมูลผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสอบถาม รวมถึงขออนุญาตเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกเสียง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง สำหรับผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือที่เข้าเกณฑ์การคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ทั้งนี้วิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวได้รับการตรวจสอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ นิสิตจะขอเป็นผู้ประสานงานโดยตรงกับสถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาหูหนวกเกี่ยวกับวัน และเวลาที่ขอเข้าเก็บข้อมูลต่อไป หากท่านมีข้อสงสัยต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถติดต่อ นิสิตได้ที่

นางสาวปรารถนา เล็กสมบูรณ์ โทร. 086-9916663

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คัดนางค์ มณีศรี)

คณบดีคณะจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร. 02-218-9925, โทรสาร. 02-218-9923

ภาคผนวก ง
ตัวอย่างบทสัมภาษณ์

- ผู้สัมภาษณ์ อยากให้เราฟังเกี่ยวกับลักษณะงานของพี่ที่นี่คะ
- ผู้ให้ข้อมูล เด็กน่าจะจะมีแบบพิการซ้ำซ้อนหลายแบบ จะมีแบบจิตประสาทก็มี พิการ
ร่างกายแต่สมองเขาดีก็มี บกพร่องทั้งสมองทั้งร่างกาย แต่ที่หนักคือจิต
ประสาท จิตประสาทนี่เราจะต้องเข้าถึงเขา เราต้องทำใจไปกับเขาซะหน่อย ทำ
อะไรต้องใจเย็นๆ ถ้าเราใจร้อนหรืออู่วาม ก็อาจจะเป็นอันตรายต่อเด็ก เพราะ
เด็กจิตประสาท ก็เหมือนกับเด็กยั่วประสาทเรา อะไรอย่างนี้ แต่เราต้องตั้งสติ
เราต้องมีสติ
- ผู้สัมภาษณ์ พี่ตั้งสติยังไงคะ
- ผู้ให้ข้อมูล ทำใจให้เข้ากับเด็ก คือใจเย็นๆ แบบบางคนนะเถียงเรา เราก็ต้องใจเย็นกับเขา
ต้องคุยกับเขาดีๆ แต่ถ้าเขาไม่ฟังเราก็ต้องปล่อยเขาไปเลย ให้เขาใจเย็นก่อน
แล้วค่อยไปคุยกับเขา บางคนนะก็เรียกดีแม่จ๋าๆ พอเราจ๋า เขาก็ไล่เรา บอกไป
เลยๆ เขาจะใช้อารมณ์กับเราแบบนี้ เขาจะพูดจะใช้อารมณ์กันเราตลอดเลย
เราก็ต้องแบบใจเย็นๆ ไม่รู้นะที่ตัวพี่ปฏิบัตินะ พี่จะใจเย็นๆ แล้วก็เข้าใจเด็ก
- ผู้สัมภาษณ์ เข้าใจเด็กกว่ายังไงคะ
- ผู้ให้ข้อมูล เด็กเป็นอย่างนี้ๆ เราต้องใจเย็น แล้วก็ทำใจ แล้วเราก็คิดว่าเด็กพวกนี้เขาไม่มี
พ่อแม่แม่ เราเป็นทั้งแม่ เป็นทั้งพี่เลี้ยง เป็นทุกอย่างเลย พี่คิดอย่างนี้ พี่คิดใน
ตัวของพี่นะ
- ผู้สัมภาษณ์ คือเด็กเขาไม่มีใคร
- ผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลเขาไม่มีใคร คือเขามีเรา เราเนี่ยเป็นทั้งครูทั้งพ่อ ทั้งแม่ ทั้งเพื่อน ทุก
อย่างเขาเลยนะ อย่างนี้เราก็ต้องเข้าใจเขา พี่ก็เข้าใจทางอารมณ์ของเด็ก บาง
คนเขาก็ดูแหวะหน่อย แต่ต้องทำความเข้าใจกับเด็ก ต้องเข้าใจในอารมณ์
ของเขา พี่จะพูดของนี้เป็นอันดับแรกเลย
- ผู้สัมภาษณ์ ก็เหมือนกับเราปรับตัวเข้าหาเขา
- ผู้ให้ข้อมูล ใช่ ประมาณนี้ พี่งานนี้พี่ก็คิดว่าเด็กนะเขาไม่มีใครเขามีแต่เรา อย่างครูเขา
ก็เจอจันทร์ถึงศุกร์ แคว้นละแปดชั่วโมง แต่พี่เลี้ยงนี้ 24 ชั่วโมงเลยนะ ทำงาน
กับเด็กนี่ต้องอดทน และก็จุดนี้อีกแหละคือต้องเข้าใจ
- ผู้สัมภาษณ์ ในประสบการณ์ทำงานของพี่ มีกรณีไหนที่ทำให้พี่รู้สึกเครียดกับงานบ้างคะ

- ผู้ให้ข้อมูล ตอนแรกมันก็เบื่อนะคะน้อง ตอนแรกๆที่พี่เข้ามา พี่ก็คิดว่าจะทำไม่ได้ แต่พี่ก็มองคนอื่นทำได้ เราก็ต้องทำได้ แล้วพออยู่ๆไปหลายๆปี อยู่ไปนานๆ เราก็มีความรู้สึกที่สงสารเด็ก
- ผู้สัมภาษณ์ ในตอนแรกอะไรทำให้พี่เบื่อกะ
- ผู้ให้ข้อมูล คือเด็กเนี่ย เด็กพวกนี้จะมีหลายประเภท ทำให้เบื่อกะ แต่มีความรู้สึกที่ว่าคนอื่นทำได้เราก็ต้องทำได้ ชอบทำ ชอบเข้าใจเขา
- ผู้สัมภาษณ์ พี่ใช้วิธีมองเพื่อนร่วมงาน มองเป็นกำลังใจให้ตัวเอง
- ผู้ให้ข้อมูล ใช้วิธีมองพวกรุ่นพี่ๆ รุ่นก่อนๆ พี่จะไม่มองคนอายุน้อยๆ จะมองคนอายุเยอะๆที่ทำงานมานาน มีประสบการณ์ จะมองตรงนั้น ก็เลยทำมาได้จนถึงทุกวันนี้ ตอนแรกก็ท้อถอยนะ แต่ตอนนี้ดีค่ะ สบาย
- ผู้สัมภาษณ์ ท้อถอยเพราะว่าด้วยลักษณะงาน
- ผู้ให้ข้อมูล ใช่ เด็ก...มันเหนื่อยนะ ตึกนี้พี่มาอยู่ได้ประมาณ 10 กว่าปีแล้วนะ เมื่อก่อนอยู่เด็กนอนนะนะ แล้วเด็กก็ตัวใหญ่ๆ เราก็ต้องยก แล้วสุขภาพเรานะ แต่ก็อย่างที่ยบอก มองคนที่เขาโตกว่าเรา เราก็เลยสู้
- ผู้สัมภาษณ์ เหมือนทำงานตรงนี้ปริมาณงานมันหนัก
- ผู้ให้ข้อมูล หนักมากน้อง คือทุกอย่างเลย ไม่ได้ดูเด็กอย่างเดียว ทำความสะอาดตึก ทำทุกอย่าง เหมือนงานบ้านเราเลยนี่แหละ แล้วเด็กก็เยอะนะ ทำความสะอาดก็แบบทำไม่เสร็จสักที อย่าเก็บนี่(ชี้ไปที่ผ้าปูเตียง) เดี่ยวเด็กก็รื้ออีกแล้ว เราก็ต้องคอยดูต้องคอยดูเขาอะไรอย่างนี้ ต้องคอยดู บางทีก็รู้ว่าถ้าตื่นจะไม่ให้กินขนม เด็กพวกนี้เขาจะกลัว เขาชอบกินขนมกินลูกอม อยู่ไปก็จะเข้าใจเด็ก แต่เด็กพวกนี้เขารู้เรื่องหมดเลยนะน้อง เราจะคิดว่าเด็กจิตประสาทเขาไม่รู้แต่จริงๆเขารู้นะ ถ้าเราเข้าไปใกล้เขาจะรู้
- ผู้สัมภาษณ์ พองานหนัก แล้วมันเหนื่อยมากพี่ทำยังไงถึงยังสามารถทำงานต่อไปได้คะ
- ผู้ให้ข้อมูล มันไม่ถึงกับเหนื่อยมาก พี่ว่าพี่เหนื่อยไม่มาก แต่ว่าพอทำแล้วมันมีความสุข คือสงสารเด็ก พี่ทำแล้วพี่มีความสุขนะ เด็กเขาไม่มีพ่มีแม่ สงสารเด็ก
- ผู้สัมภาษณ์ ลักษณะของงานเองถึงแม่จะหนัก แต่พอได้ทำให้เด็กแล้ว....
- ผู้ให้ข้อมูล คือ สู้ๆ นะ อุดทน มันต้องอดทนงานพวกนี้ ถ้าไม่อดทนอยู่ไม่ได้หรอก
- ผู้สัมภาษณ์ อะไรที่ทำให้พี่สามารถอดทนได้คะ

- ผู้ให้ข้อมูล มันทันทีเด็กนี้แหละน้อง เด็กๆพวกนี้แหละ พี่จะเน้นว่าสงสารเด็ก เด็กเขาไม่มีพ่อแม่ เราก็ต้องอยู่กับเขา ต้องแรกพี่ทำงานตอนอายุยังน้อยนะ พี่บอกว่าจะสงสัยจะอยู่ไม่ได้ ตอนอายุ 20 กว่า อายุเรายังน้อยอยู่ พอเราออกไปทำไปก็ทำให้เรารักเด็กขึ้นมา ตอนนั้นไม่เห็น้อยแล้ว ทำงานจะไม่เห็น้อย ทำแบบสบายๆเข้าใจเด็ก ถึงเห็น้อยก็ไม่เห็น้อย
- ผู้สัมภาษณ์ ยังไงคะ
- ผู้ให้ข้อมูล คือเห็นเด็กแล้วก็มีความสุข อบอุ่น หายเห็น้อย บางทีทำทั้งวันเนี่ยเหงื่อพี่เต็มเลยพี่ก็สู้ได้ เพราะเด็ก สงสารเขา
- ผู้สัมภาษณ์ เหมือนได้ทำเพื่อเด็ก
- ผู้ให้ข้อมูล อ่า ใช่ แล้วพี่ไปทำบุญที่วัดนะพี่ไม่ค่อยได้ทำบุญ กับพระพี่ไม่ค่อยได้ทำ พี่จะอยู่กับจุดนี้เยอะที่สุดเลย อย่างเข้าพรรษานี้ก็ไม่ได้ไปทำบุญมาทำงานกับเด็กแทน แบบนี้นะคะ
- ผู้สัมภาษณ์ พี่มองว่าการมาทำงานก็เหมือนได้ทำบุญไปด้วยทุกวัน
- ผู้ให้ข้อมูล ค่ะ ผู้ปกครองคนก่อน แกจะสอนเสมอเลยว่าเป็นการทำความดีของเรา จุดใหญ่ที่สุดเลยคืออยู่กับเด็กพวกนี้ คือบุญกุศล แล้วมันจะย้อนมาถึงครอบครัวเรา แล้วพี่ก็ว่ามันเป็นจริง ตอนที่พี่มาทำงานใหม่ๆพี่ก็ไม่มีเงิน มาทำพี่ก็มีทุกอย่าง ลูกก็เรียนจบปริญญา พี่ก็ยังมีกำลังใจ ดูว่าครอบครัวมีความสุข พี่ก็มีกำลังใจ พี่ก็รักเด็ก เด็กคนนี้พี่ก็เอาไปเลี้ยงที่บ้าน (ชี้ที่เด็กที่วิ่งอยู่รอบๆ)
- ผู้สัมภาษณ์ นอกจากเรื่องของเด็กแล้วมีปัญหาอื่นที่พี่เจอในการทำงานอีกมั๊ยคะ
- ผู้ให้ข้อมูล ปัญหาอื่น มันจะมีเรื่องเพื่อนร่วมงานนิดหน่อย เป็นส่วนน้อย คือพี่จำไม่ค่อยสนใจนะ ใครว่าอะไร พี่จะเอาเด็กก่อน ผู้ใหญ่เขาก็จะสอนนะว่าใครว่าไงก็ช่างเราทำงานให้ดีที่สุด แล้วพี่มีความรู้สึกที่พอกับเด็กพวกนี้แล้วคนอื่นเขาก็จะยังงั้นละ...คนอื่นเขาก็จะเกรงเรา
- ผู้สัมภาษณ์ จะเกรงเรา
- ผู้ให้ข้อมูล จ้ะ เกรงเรา เพราะตึกนี้พี่เป็นหัวหน้าตึก ใครว่าอะไรพี่ก็ไม่ค่อยสนใจพี่จะเอาแค่เด็ก ดูแล้วเขาก็จะเกรงเรา เขาก็ลี้ภัยไป
- ผู้สัมภาษณ์ เหมือนเขาเห็นว่าเราตั้งใจทำงาน รับผิดชอบ

- ผู้ให้ข้อมูล ไข่ๆ คือการทำงานของเรา พี่ไม่ได้บกพร่องอะไร ถ้าเราไม่บกพร่องคนอื่นก็ทำอะไรเราไม่ได้ คือจุดของเราคือการดูแลเด็ก เราก็ทำงานของเราจุดเดียว แล้วพี่ก็จะมุ่งไปตรงนี้ คนอื่นเขาเห็นเขาก็เกรง (มีเด็กวิ่งเข้ามาคว่ำเครื่องอัดเสียงไป...)
- ผู้สัมภาษณ์ ตั้งแต่ทำงานมาในไหนช่วงที่พี่เหนื่อยหรือเครียดกับงานมากๆ จนรู้สึกท้อแท้ใจ
- ผู้ให้ข้อมูล ท้อใจหรือ พี่ว่าไม่มีนะ ไม่มีขนาดที่ว่าไม่อยากทำงาน ไม่เคยเกิด ไม่มีจริงๆ เพราะพี่จะเอาจุดใหญ่คือ เด็ก แล้วถ้าเราทำงานตรงนี้ดีสิ่งที่ดีๆ มันก็เข้ามา อะไรในครอบครัวเราประสบจริงๆ นะน้องเนี่ย พี่ประสบมาแล้ว อย่างที่เขาว่าทำดีได้ดีเป็นเรื่องจริง พี่ยืนยันได้เลย เนี่ยเด็กถ้าเราให้ใจเขา แล้วจะสำเร็จ ใจเราก็ดีด้วย มาทำงานก็ทำให้ใจสบาย ใจเย็นๆ แต่พี่จะเน้นขิงพี่ว่าใจเย็นๆ ด้วย เจอเด็กเคสแบบรุนแรงเราก็จะใจเย็นๆ ไว้ ถ้าเราทนไม่ไหวเราก็เดินออกไปซักพักแล้วค่อยมาใหม่ บอกเพื่อนร่วมงาน เดียวเพื่อนไม่รู้เราไปไหน เพราะเราทำงานกันเป็นทีม เราก็บอกเดี๋ยวนะ เดียวมา แล้วเราก็ไปเดิน อย่างนี้มันหายนะ
- ผู้สัมภาษณ์ มันอยู่ที่ใจเราก่อน
- ผู้ให้ข้อมูล มันเป็นเรื่องจริงนะ ไม่รู้นะเราประสบมา ประสบการณ์มา มันมีแบบนี้ ทำให้เราอดทนได้ เพราะถ้าทนไม่ได้พี่ออกไปตั้งนานแล้ว พี่ทำงานมา 26-27 ปีแล้ว แล้วความรู้สึกพี่ก็จบ ปวช. สมัยนั้น ปชว. งานมันก็ไม่อยากนะ ก็คือความรู้สึกสูงแล้ว พี่ก็ว่าพี่มีความรู้ทำให้พี่ต้องมาอยู่ตรงนี้ตอนอายุน้อยๆ นั้นแหละ แต่พี่ก็มองพวกรุ่นพี่ๆ แต่รุ่นพี่ๆ ตอนนั้นการศึกษาเขา ป.4 เองนะ พี่ก็มองไป แล้วพี่ก็อดทนได้
- ผู้สัมภาษณ์ พี่อดทนยังไงคะ
- ผู้ให้ข้อมูล พี่มองคนไง แล้วคิดว่าคนอื่นทำได้ก็ต้องทำได้ แล้วอีกอย่างตอนนั้นพี่ก็ต้องมีลูกแล้วด้วย ก็เพื่อลูก ถ้าเราเลือกงานกลัวเดี๋ยวนะไม่มีเงินเลี้ยงลูก
- ผู้สัมภาษณ์ มองรุ่นพี่แล้วเอามาผลัดดันตัวเองว่าต้องอดทน
- ผู้ให้ข้อมูล ไข่ แต่อยู่ช่วงนั้นไม่กี่ปีหรือ ประมาณ 4-5 ปี พี่ว่าต้องอดทนนะเนาะ ไม่ใช่อดทนน้อยๆ นะเนี่ย (หัวเราะ)
- ผู้สัมภาษณ์ จิตใจตอนนั้นมันอดทนขนาดไหนคะพี่

- ผู้ให้ข้อมูล พี่ก็มองอย่างที่ว่านะ มองคนอื่นทำได้เราก็ต้องทำได้ แล้วก็ทำมา พอทำมาเรื่อยๆ แล้วก็เข้าใจเด็ก ก็รักเด็กสงสารเด็ก เด็กจะเป็นที่ตั้งของพี่เลย
- ผู้สัมภาษณ์ เป็นที่ตั้งยังคะ
- ผู้ให้ข้อมูล คือต้องสู้ เพราะเด็ก สงสารเด็ก
- ผู้สัมภาษณ์ เหมือนเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงาน
- ผู้ให้ข้อมูล ใช่ค่ะ เป็นความสำเร็จ เด็กนะน้องขนาดออกไปเป็น 10 ปี แล้ว เขากลับมา เขายังเรียกเลย แม่...(ชื่อของผู้ให้ข้อมูล) พี่เนี่ยบางทียังจำชื่อเด็กไม่ได้แล้วเลย เด็กเขามันหลายรุ่นแล้ว แต่เด็กขนาดเขาพิการสมอง เขายังจำชื่อพี่ได้เลย ยิ่งทำให้เรามีกำลังใจขึ้นไปอีก ดูซิเด็กเขาไปแล้วยังจำแม่ได้ อะไรอย่างนี้
- ผู้สัมภาษณ์ เหมือนเราเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเขา
- ผู้ให้ข้อมูล ใช่ พี่ก็ว่าอย่างนั้นแหละค่ะ บางคนเขาไปเรียนนะ รับปริญญา นะ แล้วเขามาหาแม่...(ชื่อของผู้ให้ข้อมูล) นะมาถ่ายรูปกับแม่นะ (ถอนหายใจ) เด็กที่พี่เคยเลี้ยงมานะ อยู่ตึกเนี่ย เหมือนมีลูกจริงๆอีกหลายคน พี่มีคนหนึ่งนะตาบอด มาหาต้องบอกให้เบอร์คะ ถ้าไม่เบอร์จะทุกอาทิตย์เลย มาหาแม่...(ชื่อของผู้ให้ข้อมูล) ตาบอดแต่ตอนนี้เขาจะออกไปหากินตัวเขาเอง
- ผู้สัมภาษณ์ เหมือนพอเห็นเขาโตขึ้นมาได้ ก็ทำให้เรามีกำลังใจ
- ผู้ให้ข้อมูล ใช่ เราเลี้ยงเขา เขาก็ไม่ลืมเรา แล้วพอเขาโตขึ้นมาเรายังมีกำลังใจขึ้นไปอีก
- ผู้สัมภาษณ์ มันเป็นหลักณะพิเศษของงานนี้นะคะ
- ผู้ให้ข้อมูล ใช่ มันต้องมีใจ มีใจกับเด็ก ถ้าไม่มีใจกับเด็กก็อยู่ไม่ได้ พุดง่ายก็คือต้องเข้าใจเด็ก พี่ว่าพี่เป็นอย่างนี้ใจของพี่นะนะ เด็กนะพี่รัก ตั้งแต่แรก ตั้งแต่พี่เป็นสาวแล้ว ชอบเอาเด็กมาเลี้ยง เด็กข้างบ้าน หลาน อะไรแบบนี้ ชอบเด็ก
- ผู้สัมภาษณ์ พื้นฐานเรารักเด็กอยู่แล้ว การทำงานตรงนี้ก็เลยส่งเสริมให้เราเข้าใจเด็กได้ง่ายขึ้น
- ผู้ให้ข้อมูล ค่ะ (มีเด็กวิ่งเข้ามาเล่นด้วยประมาณ 2 นาที)
- ผู้สัมภาษณ์ ค่ะนอกจากที่เราคุยกันมาแล้ว พี่มีอะไรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการกับตัวเองในการทำงานของพี่อีกมั๊ยคะ
- ผู้ให้ข้อมูล ก็นี้แหละ ในชีวิตพี่ พี่จะทำงานตรงนี้ให้ดีที่สุด พี่จะดูแลเด็ก อะไรเนี่ย ในชีวิตราชการของพี่ พี่ก็เหลืออีก 10 ปีจะเกษียณ พี่ก็จะทำให้ดีที่สุด ให้บกพร่องอะไรน้อยที่สุด ตั้งปฏิญาณตนเองว่าจะทำตรงนี้ให้ดีที่สุด

- ผู้สัมภาษณ์ จะรับผิดชอบหน้าที่เราให้ดีที่สุด
- ผู้ให้ข้อมูล ให้ดีที่สุดเลยน้อง ถึงแม้ว่ามีอุปสรรคก็จะฝ่าฟันไปได้ แต่พี่ว่าอยู่กับเด็กมันทำไม่อยาก มันมีความสุข ในชีวิตพี่มันไม่มีอะไรลูกพี่ก็โตหมดแล้ว ตอนนี้พี่ทุ่มเทให้กับงานเต็มๆ เนี่ยคนนี่ (มีเด็กวิ่งเข้ามานั่งตักผู้ให้ข้อมูล) ตอนแรกเขาก็รีด ตอนแรกพี่ว่าสงสัยคงเลี้ยงไม่ไหวแล้ว พี่เอาไปเลี้ยงที่บ้านนะ แต่ถ้ามีธุระไปไหน พี่ก็เอามาไว้ที่ตึก เนี่ยพี่พยายามเข้าใจเขา สอนเขา เขาก็ดีขึ้น เยอะ พัฒนาขึ้นเยอะเลยนะ เขาดีขึ้นเราก็มีกำลังใจ เหมือนกับที่เราทำกับเด็กได้แล้ว อย่างน้องเขาเป็นออทิสติกรุนแรงด้วยนะ มาอยู่ 2 ปี แล้ว ตอนแรกไม่ได้เลย แต่ตอนนี้นิ่งแล้ว คือเราเข้าใจเขา ดูแล้วเขาดีขึ้นๆก็ดีใจ
- ผู้สัมภาษณ์ เหมือนพี่ทุ่มเทให้กับงาน นอกเหนือเวลางานด้วย
- ผู้ให้ข้อมูล ก็ใช่ พี่เอาเด็กไปเลี้ยงที่บ้านคนนี่คนที่ 3 แล้ว 2 คน แรกพอเขาโตเขาก็ย้ายไปบ้านอื่น แต่ดีอย่างที่ครอบครัวพี่ก็ไม่ว่าอะไร แฟนพี่ก็รัก ลูกพี่ก็รักเขา ลูกพี่มาเล็กกับน้องบอกว่ารักน้อง เหมือนเป็นน้องเขานะ
- ผู้สัมภาษณ์ ครอบครัวพี่ก็สนับสนุนด้วย
- ผู้ให้ข้อมูล ใช่ค่ะ
- ผู้สัมภาษณ์ ค่ะ ก็ประมาณนี้ ขอขอบคุณพี่มากที่เล่าประสบการณ์ให้หนูฟังนะคะ

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวปรารธนา เล็กสมบูรณ์ เกิดเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2528 ที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนหอวัง ในปีการศึกษา 2547 ได้เข้าศึกษาที่คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และสำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา) (เกียรตินิยมอันดับ 1) ในปีการศึกษา 2550 และในปีการศึกษา 2551 ได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเหตุ : หากผู้อ่านสนใจมีความสนใจในข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ สามารถติดต่อผู้วิจัยได้ที่
prathana.lek@gmail.com