

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรม
พัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ปริญญานิพนธ์
ของ
วรรณ จรุงประสริทธิ์พร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

58.723

.23121

1.3

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรม
พัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

บทคัดย่อ

ของ

วรรณณ จุฑาประสิทธิ์พร

14 ก.ย. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

พฤษภาคม 2547

h 250000

วรรณ จริญประสิทธิ์พร. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนียวแน่นในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. ปริญญาโท กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ , รองศาสตราจารย์.ดร. ดวงเดือน ศาสตราภรณ์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อทราบระดับความเหนียวแน่นในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน 2) เปรียบเทียบความเหนียวแน่นในการปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจกับความเหนียวแน่นในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ 4) ศึกษาปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจในการทำนายความเหนียวแน่นในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 231 คน ที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคม ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว , ความเหนียวแน่นในการปฏิบัติงาน , สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ , แรงสนับสนุนทางสังคม , ความทะเยอทะยาน , ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความเหนียวแน่นในการปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำทั้ง 3 ด้าน ,นักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุน้อยกว่า มีความเหนียวแน่นด้านความด้อยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุมากกว่า ,นักสังคมสงเคราะห์ที่ยังไม่ได้สมรสและนักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า มีความเหนียวแน่นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความด้อยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่สมรสแล้วและนักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า ,นักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน มีความเหนียวแน่นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความด้อยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น น้อยกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อน , สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และ ความผูกพันต่อองค์กร มี

ความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ยกเว้นด้านความด้อยสัมพันธ์
ภาพกับบุคคลอื่น ที่ไม่พบความสัมพันธ์กับความทะเยอทะยาน และ ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถ
ทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน คือ 1)แรงสนับสนุนทางสังคม 2)ความผูกพันต่อองค์กร
และ 3) สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ

FACTORS AFFECTING THE BURNOUT AMONG SOCIAL WORKERS IN DEPARTMENT
OF SOCIAL DEVELOPMENT AND WELFARE, MINISTRY OF SOCIAL
DEVELOPMENT AND HUMAN SECURITY

AN ABSTRACT
BY
VORAPORN CHAROONPRASITPORN

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Developmental Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2004

Voraporn Charoonprasitporn. (2004). *Factors Affecting the Burnout among Social workers in Department of Social Development and Welfare, Ministry of Social Development and Human Security*. Master thesis, M.Ed. (Developmental Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Mr. Somkiat Tipayathasn, Assoc.Prof.Dr. Duangduen Satraphat.

The Purposes of this research were 1) to study the level of burnout among social workers, 2) to compare the burnout of social workers on the basic of personal factors, 3) to investigate the relationships between work, psychological factors and burnout, and 4) to find out significant variables for predicting the burnout among social workers.

The sample for this study consisted of 231 social workers at work shelters in Bangkok and suburban areas ; all of them were government employees in the Department of Social Development and Welfare, Ministry of Social Development and Human Security. They were drawn by simple random sampling. The instruments for collecting data were questionnaires on personal background data, burnout, relationship between social workers and clients, social support, aspiration, sense of responsibility and organizational commitment. The statistical methods for analyzing the data were t-test, F-test, Pearson's product- moment correlation coefficient and multiple regression analysis.

The findings indicated that the burnout among social workers were found to be at a low level in and overall picture as well as in each component of burnout. Younger social workers had burnout in depersonalization component more than the older ones. The unmarried social workers with less work experiences had burnout in emotional exhaustion and depersonalization components more than those who were married and had more work experiences. The social workers without financial trouble had burnout in emotional exhaustion and depersonalization components less than those with financial trouble .Social workers' relationships with clients, social support , aspiration, sense of responsibility and organizational commitment were found to be negatively related to burnout in an overall picture and in each component, while aspiration factor was not related to burnout in depersonalization component, and three variables that could serve to predict burnout

among social workers were 1) social support, 2) organizational commitment and 3) relationships between social workers and clients.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์
สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

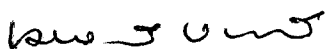
ของ

นางสาววรรณ จุฑาประสิทธิ์พร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

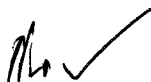


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร หะวานนท์)

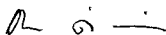
วันที่ 12 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



..... ประธาน

(อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)



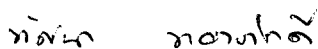
..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ดวงเดือน ศาสตรภัทร)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ทศนา ทองภักดี)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความเมตตากรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร กรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา และ อาจารย์ ทศนา ทองภักดี ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และช่วยตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้ปริญญานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.พรณี บุญประกอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณะอาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาพัฒนาการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนให้คำแนะนำที่ดี มีคุณค่า ด้วยความรักและความเมตตาต่อผู้วิจัยตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณ คุณอาทิตย์ วรรณสาย ที่ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ รวมทั้งนักสังคมสงเคราะห์ ผู้ดูแลผู้รับบริการ และพี่เลี้ยง สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการทวิจยครั้งนี้

ขอขอบคุณ อาจารย์ปัทมา ระพีพรรณานนท์ คุณนัยนา เหลืองประวดี คุณธิดาพร มีกิ่งทอง คุณวิสุทธิ์ อริยภิญโญ คุณปาริชาติ แสงพานิช และคุณวิศณุรักษ์ หอมล่อ ที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเหลือผู้วิจัยในด้านต่างๆ ทำให้การศึกษาวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ จิตวิทยาพัฒนาการ ภาควิชาจิตวิทยาพัฒนาการ รุ่น 42 ทุกคนที่ไม่อาจเอ่ยชื่อได้หมดในที่นี้ ที่เป็นทั้งเพื่อนร่วมเรียน และผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือ รวมถึงเป็นกำลังใจที่ดีแก่ผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและคุณประโยชน์จากปริญญานิพนธ์เล่มนี้ ขอน้อมบูชาแด่ บิดา มารดา ที่เป็นทั้งผู้ให้ชีวิตและเลี้ยงดูผู้วิจัยด้วยความรักและความห่วงใย ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การศึกษาและถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในครั้งนี้

วรภรณ์ จรูญประสิทธิ์พร

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมสงเคราะห์.....	10
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย.....	24
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	33
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	58
	สมมติฐานในการวิจัย.....	59
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	61
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	61
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	67
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย.....	73

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	93
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	93
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	97
อภิปรายผล	98
ข้อเสนอแนะ	107
 บรรณานุกรม	 109
 ภาคผนวก.....	 119
 ภาคผนวก ก.....	 122
 ภาคผนวก ข.....	 134
 ประวัติย่อผู้วิจัย.....	 142

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 หน่วยงานกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.....	23
2 อาการของความเหนื่อยหน่าย.....	29
3 แสดงจำนวนและร้อยละของนักสังคมสงเคราะห์โดยแยกตามตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส ภาระครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	74
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความเหนื่อยหน่าย ในแต่ละด้าน.....	76
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา.....	76
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน แต่ละด้านจำแนกตามอายุ.....	77
7 วิเคราะห์ความแปรปรวน ความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ.....	78
8 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเหนื่อยหน่าย ด้านด้อยสัมพันธภาพ ต่อบุคคลอื่นเป็นรายคู่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	79
9 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	80
10 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้าน จำแนกตามภาระครอบครัว.....	80
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน แต่ละด้านจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	81
12 วิเคราะห์ความแปรปรวนความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้าน จำแนกตามระยะ เวลาในการปฏิบัติงาน.....	82
13 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน.....	83
14 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นรายคู่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน.....	83
15 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพ ต่อบุคคลอื่น เป็นรายคู่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน.....	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

16	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบ ต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และรายด้าน.....	85
17	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกัน(Inter-correlation)ของตัวแปร สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และรายด้าน.....	87
18	วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นที่ละ 1 ตัวแปรเพื่อ ทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์.....	88
19	วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นที่ละ 1 ตัวแปร เพื่อ ทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางทางอารมณ์ของ นักสังคมสงเคราะห์.....	89
20	วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นที่ละ 1 ตัวแปรเพื่อ ทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคลอื่น ของนักสังคมสงเคราะห์.....	90
21	วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นที่ละ 1 ตัวแปรเพื่อ ทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จใน การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์.....	91
22	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์.....	135
23	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น.....	135
24	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	136

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดสัมพันธภาพ ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ.....	137
26	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด แรงสนับสนุนทางสังคม.....	138
27	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด ความทะเยอทะยาน.....	139
28	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน.....	140
29	แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด ความผูกพันต่อองค์กร.....	141

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	58
---	---------------------------	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยในยุคโลกาภิวัตน์ (globalization) ได้ส่งผลให้สังคมไทยพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ท่ามกลางการพัฒนาเศรษฐกิจเข้าสู่ระบบโลก ในลักษณะโลกไร้พรมแดน ทำให้เกิดองค์การระหว่างประเทศที่จะร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาประเทศเข้าสู่สังคมโลกที่กว้างไกลและทันสมัยมากขึ้น ขณะเดียวกันผลกระทบทางสังคมที่เกิดขึ้นก็ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเด็ก ปัญหาครอบครัว ปัญหาโสเภณี ปัญหาผู้สูงอายุ ปัญหาผู้พิการ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนว่า ปัญหาสังคมต่างๆ นั้นเริ่มซับซ้อน ยุ่งยาก และเกี่ยวโยงกับปัญหาต่างๆ มากขึ้น ดังนั้นงานด้านสังคมสงเคราะห์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการที่จะจัดให้มีมาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของบุคคล กลุ่มหรือทั้งชุมชน โดยใช้หลักทฤษฎีของการสังคมสงเคราะห์เป็นแนวทางในการปฏิบัติ (นนทนิย ไชยสุต. 2516:6)

งานสังคมสงเคราะห์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เพราะเป็นงานที่มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติมีแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้กรอบแห่งความคิดที่ตนได้เรียนรู้มา และเป็นงานที่เกิดจากประสบการณ์ความชำนาญต่างๆจนมีลักษณะพิเศษเฉพาะตน ผู้ที่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์หรือนักสังคมสงเคราะห์ จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถเฉพาะตน มีบุคลิกพิเศษที่แสดงถึงความเป็นนักสังคมสงเคราะห์ นั่นก็คือความสามารถในการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเป็นธรรมชาติที่สุด โดยที่ผู้รับการช่วยเหลือหรือผู้รับบริการไม่เกิดความรู้สึกด้อยในศักดิ์ศรีหรือคุณค่าของความเป็นมนุษย์ (สุรางค์รัตน์ วตินารมณ. 2542 : 4) และการที่จะทำให้เกิดความสามารถในการให้ความช่วยเหลือได้อย่างเป็นธรรมชาตินั้น นักสังคมสงเคราะห์จึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรง ให้ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เชื่อในเกียรติภูมิและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ เข้าใจว่ามนุษย์มีความแตกต่างกัน มีความทุ่มเทในการทำงาน ยึดถือความเป็นจริงเป็นที่ตั้ง ให้บริการด้วยความซื่อตรงและมีประสิทธิภาพ (สายจิตร์ สิงห-เสนี.2541 : 25)

จากบทบาทและภาระหน้าที่ของนักสังคมสงเคราะห์ในด้านต่างๆ นั้น จะเห็นได้ว่าวิชาชีพนักสังคมสงเคราะห์เป็นงานที่ให้บริการสังคมหรือสาธารณชนโดยทั่วไป เช่นเดียวกับกลุ่มวิชาชีพอื่นๆ อีกหลายอาชีพ อาทิ พยาบาล แพทย์ ตำรวจ ครู หรือผู้ให้บริการการแนะแนว เป็นต้น ซึ่งบุคคลผู้ประกอบอาชีพเหล่านี้ ต้องมีความสัมพันธ์ พบปะ ติดต่อกับผู้มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ในด้านการให้ความดูแลและความช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการของคนเหล่านั้น ซึ่งการทำงานอย่างต่อเนื่องและจำเอย่อมต้องเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันที่ไม่พึงประสงค์ หากเกิดภาวะเช่นนี้ติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ ก็จะมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเหตุ

การณ์ในสิ่งแวดล้อมนั้น และถ้าไม่แก้ไขหรือจัดให้บรรเทาลงได้ ก็จะทำให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายได้ในที่สุด ที่ผ่านมามีผู้ทำการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับความรู้สึกต่อตนเองรวมทั้งงานที่ต้องปฏิบัติของผู้ที่มีอาชีพด้านการให้บริการและในหน่วยงานการศึกษา จากการศึกษาพบว่า บรรดาบุคคลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องและให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นเป็นจำนวนมากเป็นระยะเวลายาวนาน มีแนวโน้มที่จะต้องประสบกับความเหนื่อยหน่าย (Muldary, 1983 : 12)

ดังนั้นความเหนื่อยหน่ายจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่พ้น อาจเกิดขึ้นกับใครเมื่อใดก็ได้ (สุรศักดิ์ หลาบมาลา, 2523 : 57) ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายสูงจะมีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมการทำงานไปในทางที่ไม่พึงประสงค์ โดยมีการปฏิบัติกับผู้มารับบริการหรือรับความช่วยเหลือด้วยท่าทีเฉยเมย มักปฏิเสธความรับผิดชอบ ถ้าไม่สามารถช่วยเหลือผู้มารับบริการได้ นอกจากนี้ยังอาจจะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อผู้ร่วมงาน หลีกเลี่ยงการพูดคุยหรือการติดต่อกับผู้ร่วมงาน พยายามแสวงหาทางที่จะปลีกตัวออกไปจากสังคมมากขึ้น ทางด้านการเปลี่ยนแปลงเจตคติที่มีต่อตนเองนั้น ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายจะมีความมุ่งหวังในชีวิตต่ำลง มีความรู้สึกว่าตนไร้ความสามารถ ไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนผลของความเหนื่อยหน่ายที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านอารมณ์ก็คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย เหน็ดเหนื่อย คับข้องใจ รวมทั้งรู้สึกหมดกำลังใจ หมดพลังที่จะทำงานต่อไป การทำงานจึงเป็นไปอย่างเฉื่อยชาและลาหรือขาดงานบ่อย ๆ ลักษณะดังกล่าวนี้เมื่อเกิดขึ้นกับบุคคลในหน่วยงานใด จะทำให้บุคคลนั้นขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ความเอาใจใส่กับงานและอาชีพก็ลดลงด้วย เป็นเหตุให้การทำงานของบุคคลากรในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ซึ่งในสภาพการณ์เช่นนี้หน่วยงานนั้น ๆ คงไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2533 : 3 ; อ้างอิงจาก Leeson, 1980 : 3953-3954)

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ แก่เด็ก เยาวชน คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ คนไร้ที่พึ่ง และผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยได้มีการปรับบทบาท ภารกิจ และกลไกการทำงานต่าง ๆ มาจากกรมประชาสงเคราะห์ ภายหลังการปฏิรูประบบราชการตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ตามที่รัฐบาลมีนโยบายยุบรวมหน่วยงานที่กระจายอยู่หลายกระทรวง รวมทั้งจัดตั้งกระทรวงและหน่วยงานระดับกรมขึ้นใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ให้การดำเนินงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสงเคราะห์, 2545 : 4-5) แต่เนื่องจากสภาพการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์โดยทั่วไปก็มีปัญหาและแรงกดดันอยู่ไม่น้อย จะเห็นได้จากการที่สังคมคาดหวังให้นักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ที่มีความชำนาญในหลาย ๆ ด้าน จำเป็นต้องมีทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือได้อย่างเป็นธรรมชาติและอัตโนมัติ แต่ในสภาพความเป็นจริงขณะปฏิบัติงาน อาจไม่ได้เป็นอย่างที่คิด นักสังคมสงเคราะห์อาจต้องพบกับปัญหาความขัดแย้งภายใน

ได้ความกดดันต่าง ๆ จากปัจจัยการทำงาน ทั้งจากการปฏิบัติตนของผู้รับบริการ ผู้บังคับบัญชา หรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางจิตใจที่แตกต่างกันของตัวนักสังคมสงเคราะห์เอง ซึ่งสภาวะการณ์เช่นนี้ กล่าวได้ว่าเป็นการที่สังคมหรือสิ่งแวดล้อมไม่สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลนั้นจะมีอาการของความเครียดเกิดขึ้น (บังอร โสพิศ. 2540 : 150 – 151 ; อ้างอิงจาก French. 1982 : 385) และถ้านักสังคมสงเคราะห์ตกอยู่ภายใต้ความเครียดเป็นระยะเวลานาน จะเป็นเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในที่สุด ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงานโดยเฉพาะกับผู้มาขอรับบริการ

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทย ปรากฏว่า ยังไม่มีผู้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของนักสังคมสงเคราะห์ ประกอบกับผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าผู้ที่ประกอบอาชีพการสังคมสงเคราะห์ หรือนักสังคมสงเคราะห์นั้นมีโอกาสสูงที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานขึ้นได้ จึงควรทำการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยการวิจัยในครั้งนี้ จะทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงาน สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลดังกล่าวไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายและวางแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล ในด้านการแก้ไขการขาดงาน การลาออกจากงาน และการเปลี่ยนงาน เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทางการสังคมสงเคราะห์อย่างสูงสุด อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อทราบระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานทั้ง3ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์
2. เพื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ภาวะครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจ กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

4. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ของนักสังคมสงเคราะห์

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้ทราบภาวะการณ์ต่างๆของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งจะได้นำข้อมูลดังกล่าวไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายและวางแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล ในด้านการแก้ไขปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน และการเปลี่ยนงาน เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทางการสังคมสงเคราะห์อย่างสูงสุด อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักสังคมสงเคราะห์ที่หมายรวมทั้งผู้ที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์โดยตำแหน่ง ผู้ดูแลผู้รับบริการ และพี่เลี้ยงที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 600 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักสังคมสงเคราะห์ที่หมายรวมทั้งผู้ที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์โดยตำแหน่ง ผู้ดูแลผู้รับบริการ และพี่เลี้ยงที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 231 คน โดยกำหนดขนาดจากตารางสำเร็จที่ใช้สูตรของเครซี ; และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970 : 608)

ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 อายุ

1.1.1 ต่ำกว่า 30 ปี

1.1.2 30-39 ปี

1.1.3 40 ปีขึ้นไป

1.2 สถานภาพสมรส

1.2.1 ยังไม่ได้สมรส

1.2.2 สมรสแล้ว

1.3 ภาระครอบครัว

1.3.1 มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน

1.3.2 มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อน

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.4.1 ต่ำกว่า 10 ปี

1.4.2 10-20 ปี

1.4.3 20 ปีขึ้นไป

ข. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ

- ความอ่อนล้าทางอารมณ์
- ความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น
- ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

กลุ่มที่ 2 ศึกษาความสัมพันธ์ และอำนาจในการทำนาย

ตัวแปรอิสระ หรือ ตัวทำนาย ได้แก่

1 ปัจจัยการทำงาน

1.1 สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ

1.2 แรงสนับสนุนทางสังคม

2. ปัจจัยทางจิตใจ

2.1 ความทะเยอทะยาน

2.2 ความรู้สึกที่รับผิดชอบต่องาน

2.3 ความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรตามหรือตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ

- ความอ่อนล้าทางอารมณ์
- ความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น
- ความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์ แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้ยากไร้ คนไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในรูปแบบของสถานสงเคราะห์และการประสานงาน เพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการส่งเสริม สนับสนุนให้ชุมชนและท้องถิ่น จัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถดำรงชีวิตและพึ่งตนเองได้

2. นักสังคมสงเคราะห์ หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์และผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ หมายถึงผู้ดูแลผู้รับบริการและพี่เลี้ยง ซึ่งล้วนแต่เป็นผู้ที่มีสัมพันธภาพกับผู้รับบริการโดยตรง โดยปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อช่วยเหลือและจัดสวัสดิการให้แก่ผู้รับบริการที่อยู่ตามสถานสงเคราะห์ต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ารับการช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ ได้แก่ เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส สตรี ผู้สูงอายุ คนไร้ที่พึ่ง คนพิการ ผู้ติดเชื้อหรือผู้ป่วยเอดส์ ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ขาดงาน และ ครอบครัวและสมาชิกนิคมสร้างตนเอง

นิยามปฏิบัติการ

1. ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน (Burnout) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเนื่องจากความเครียดทางกายและจิตใจ อันเป็นผลมาจากความกดดันบีบคั้นจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความเหนื่อยหน่ายมีลักษณะสำคัญ 3 ลักษณะ คือ

1.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เป็นอาการที่บุคคลเกิดความรู้สึกเหนื่อยอ่อน ล้าเรื้อรังแรง หดอารมณ์ จิตใจไม่ผ่องใส ตลอดจนความเครียดและความคับข้องใจที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

1.2 ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น (Depersonalization) เป็นการมองผู้อื่นในแง่ลบ โดยจะดูหมิ่นและเหยียดหยามผู้รับบริการ ไม่สุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 ความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Reduced personal accomplishment) เป็นการเกิดความรู้สึกผิดและดุกูกในความสามารถของตนเอง ประเมินคุณค่าตนเองในทางที่ไม่ดี ตัดสินว่าตนเองประสบความล้มเหลว และไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการบรรลุผลตามที่คาดหวัง

การวัดความเหนื่อยหน่าย ใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสแลคส์ (Maslach Burnout Inventory : MBI) แปลเป็นไทยโดย สิริยา สัมมาวาจ (2532) จำนวน 22 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความเหนื่อยหน่ายแยกตามลักษณะสำคัญ 3 ลักษณะ แบ่งเป็น 3 ระดับ ต่ำ ปานกลาง สูง โดยใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนนดังนี้

ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำ จะมีคะแนนอยู่ในช่วง 0-16 คะแนน ระดับปานกลางจะมีคะแนนอยู่ในช่วง 17-26 คะแนน และระดับสูงจะมีคะแนนอยู่ในช่วง 27 คะแนนขึ้นไป

ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในระดับต่ำ จะมีคะแนนอยู่ในช่วง 0-6 คะแนน ระดับปานกลางจะมีคะแนนอยู่ในช่วง 7-12 คะแนน และระดับสูงจะมีคะแนนอยู่ในช่วง 13 คะแนนขึ้นไป

ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ จะมีคะแนนอยู่ในช่วง 0-31 คะแนนขึ้นไป ระดับปานกลางจะมีคะแนนอยู่ในช่วง 32-38 คะแนน และระดับสูงจะมีคะแนนอยู่ในช่วง 39 คะแนนขึ้นไป

2. ภาวะครอบครวั หมายถึง ความรับผิดชอบของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีต่อครอบครัวยุติตนเองด้านการเงินและหรือการเลี้ยงดูที่ต้องให้แก่บิดา มารดา บุตร ญาติพี่น้อง แบ่งเป็น

2.1 มีภาวะครอบครวัที่ไม่เดือดร้อน หมายถึง มีภาวะรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวยุติด้านการเงินและหรือการเลี้ยงดู โดยไม่ทำให้รู้สึกกังวลใจ ไม่เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ

2.2 มีภาวะครอบครวัที่เดือดร้อน หมายถึง มีภาวะรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวยุติด้านการเงินและหรือการเลี้ยงดู โดยทำให้รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อนและมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ

การวัดภาวะครอบครวั ใช้แบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว โดยนักสังคมสงเคราะห์ตอบจากรู้สึกของตนเองที่ตรงกับความเป็นจริง

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีที่นักสังคมสงเคราะห์เริ่มปฏิบัติงานด้านการสังคมสงเคราะห์จนถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้แบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

4. สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ หมายถึง การแสดงออกของนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการทำงาน โดยนักสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีความอดทนและควบคุมอารมณ์ เพื่อให้เกิดการยอมรับและไว้วางใจจากผู้รับบริการ

การวัดสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ใช้แบบสอบถามวัดสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ที่ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดของพินดา ผกานรินทร์ (2544) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ โดยสร้างให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

5. แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หมายถึง การที่นักสังคมสงเคราะห์รับรู้ถึงความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น ด้านอารมณ์และสังคม ด้านวัตถุ ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น จากแหล่งสนับสนุนทางสังคม 2 ด้าน คือ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

การวัดแรงสนับสนุนทางสังคม ใช้แบบวัดแรงสนับสนุนทางสังคม(The Social Support : SSQ) ของซาราสัน และคนอื่นๆ (Sarason ,et al. 1983 : 127-139) ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดยยศวรรณ นิพัฒน์ศิริผล (2541) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ โดยสร้างให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

6. ความทะเยอทะยาน (Aspiration) หมายถึง ลักษณะนิสัยบุคคลที่ต้องการจะให้ตนประสบความสำเร็จ โดยตั้งความคาดหวังไว้สูง มีความกระตือรือร้น มานะพยายาม มุ่งมั่นทำสิ่งที่ต้องการเพื่อให้ฐานะหรือความเป็นอยู่สูงขึ้น

การวัดความทะเยอทะยาน ใช้แบบสอบถามวัดความทะเยอทะยานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับความหมายของความทะเยอทะยาน ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ โดยสร้างให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

7. ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน (Sense of responsibility) หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ หรือเป็นข้อผูกพันที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

การวัดความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน ใช้แบบสอบถามวัดความรู้สึกรับผิดชอบต่องานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับความหมายของความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งประกอบไปด้วย

ข้อคำถาม 10 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ โดยสร้างให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

8. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออก โดยการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อผลสำเร็จขององค์กร มีความภาคภูมิใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ องค์กร พร้อมทั้งปกป้องชื่อเสียงขององค์กร และมีความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน

การวัดความผูกพันต่อองค์กร ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ที่ผู้วิจัยปรับปรุง จากแบบวัดของภัทราภรณ์ สุกาญจนภรณ์ (2546) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 18 ข้อ เป็นมาตรา ส่วนประมาณค่า 7 อันดับ โดยสร้างให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร ตำรา และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมสงเคราะห์
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 3.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ
 - 3.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส
 - 3.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระครอบครัว
 - 3.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 3.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ
 - 3.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงสนับสนุนทางสังคม
 - 3.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความทะเยอทะยาน
 - 3.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน
 - 3.9 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมสงเคราะห์

1.1 ความหมายของสังคมสงเคราะห์

ริชมอน (ธีรพล วิชชุรังษี. 2544:7 ; อ้างอิงจาก Richmond.1992 : 98-99) ได้ให้ความหมายว่า สังคมสงเคราะห์เป็นศิลปะของการให้ความช่วยเหลือบุคคลให้สามารถพัฒนาบุคลิกภาพของตนเอง และปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อม เพื่อสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้โดยปกติสุข

เฮอเบิร์ท (ธีรพล วิชชุรังษี. 2544:7 ; อ้างอิงจาก Hebert.1960 : 1-2) ได้ให้คำจำกัดความว่า การสังคมสงเคราะห์ คือ ศิลปะการนำเอาทรัพยากร ตลอดจนความคิดเห็นพิจารณามาใช้ประโยชน์เพื่อช่วยบรรเทาความต้องการของบุคคล กลุ่ม และชุมชน โดยใช้วิธีการตามหลักวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ผู้รับบริการเหล่านั้นช่วยเหลือตัวเองได้

นันทนี ไชยสุต (2516 : 6) ได้ให้ความหมายว่า สังคมสงเคราะห์ หมายถึง การจัดให้มี มาตรการต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของบุคคล กลุ่ม หรือทั้งชุมชน โดยใช้หลัก ทฤษฎีของการสังคมสงเคราะห์เป็นแนวปฏิบัติ ผู้ที่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์หรือที่เรียกว่า นักสังคม สงเคราะห์วิชาชีพ จะต้องปฏิบัติงานนี้โดยใช้หลักการ วิธีการ และกระบวนการของการสังคมสงเคราะห์ โดยไม่ใช่เป็นเพียงแต่การหยิบยื่นสิ่งที่มีปัญหาต้องการเท่านั้น

1.2 จุดมุ่งหมายและขอบเขตงานสังคมสงเคราะห์

พงษ์อินทิรา ดันติวัฒนา (2524 : 45-46) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า จุดมุ่งหมายหลักของการ ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์นั้นก็คือ การทำให้เกิดความพอเหมาะพอดีในตัวบุคคลและสภาวะการณั้ นั้นเอง ดังนั้นวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายของงานสังคมสงเคราะห์จึงสรุปได้ดังนี้คือ

- 1) เพื่อให้คนมีความสามารถในการเผชิญและแก้ไขปัญหาของตน
- 2) เพื่อให้คนรู้จักระบบต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคม ซึ่งจะช่วยให้เขาได้ใช้ทรัพยากรและบริการ ต่างๆในฐานะสมาชิกของสังคมเช่นเดียวกับคนอื่น
- 3) ส่งเสริมให้ระบบต่างๆในสังคมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ช่วยให้การพัฒนาและปรับปรุงนโยบายสังคมทุกระดับ เพื่อสนับสนุนให้คนและระบบ ต่างๆในสังคมมีการปะทะสังสรรค์ที่ดีต่อกัน

1.3 หลักการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติในระดับใด หรือกลุ่มเป้าหมายใด ก็ตาม จะต้องปฏิบัติโดยอยู่บนความรู้ ความเข้าใจ และพื้นฐานตามหลักการสังคมสงเคราะห์ โดย นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์ (2541 : 3-4) ได้แบ่งหลักการสังคมสงเคราะห์ออกเป็น 7 ข้อด้วยกันโดย กล่าวว่

- 1) มนุษย์ทุกคนแตกต่างกันโดยหลาย ๆ ปัจจัย เช่น การอบรมเลี้ยงดูแต่เยาว์วัย การศึกษา อาชีพ ค่านิยม วัฒนธรรม บุคลิกภาพ เป็นต้น ฉะนั้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้คำนึงถึงปัจจัย เหล่านี้ให้มาก
- 2) มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรี คนเราไม่ว่าจะอยู่สถานภาพใดทุกคนมีศักดิ์ศรีของตนเองทั้งสิ้น ฉะนั้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติและไม่ตำหนิตินผู้รับบริการโดยเด็ด ขาด
- 3) ยอมรับผู้รับบริการ ทั้งในด้านตัวผู้รับบริการและปัญหาของผู้รับบริการ โดยพร้อมจะช่วยให้ผู้รับบริการหาทางแก้ไขปัญหของเขาได้ต่อไป

4) เข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ โดยความเชื่อว่าคนเราทุกคนไม่ได้มีชีวิตที่ราบเรียบเสมอไป ฉะนั้นเมื่อเขามีเรื่องเดือดเนื้อร้อนใจ เขาย่อมต้องการผู้ที่เข้าใจเขามาร่วมรับรู้ปัญหาผู้ให้บริการเป็นผู้หนึ่งที่ผู้รับบริการต้องการให้รับรู้ปัญหาของเขา ต้องการให้เข้าใจ เห็นใจเขา และผู้รับบริการต้องปฏิบัติตัวเข้าทำนองเอาใจเขามาใส่ใจเรา

5) มนุษย์มีศักยภาพ จากความเชื่อดังกล่าวผู้ให้บริการจึงต้องใช้ความรู้ความสามารถในการกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสดงความสามารถของเขาเองออกมา เพื่อจะดึงเอาความสามารถนั้นไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา และดำเนินชีวิตของผู้รับบริการเองต่อไป

6) มนุษย์เปลี่ยนแปลงได้ ฉะนั้นผู้รับบริการซึ่งแต่เดิมยังอาจสับสน ไม่ทราบหนทางในการแก้ไขปัญหา แต่เมื่อได้มีการสนทนาและได้แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับผู้ให้บริการแล้วสักระยะหนึ่ง โดยผู้ให้บริการพยายามจะดึงศักยภาพของผู้รับบริการออกมา ในที่สุดผู้รับบริการก็จะสามารถเปลี่ยนแปลงมาช่วยเหลือตัวเองได้

7) รักษาความลับของผู้รับบริการ ปัญหาบางปัญหามันยังต้องการปกปิดไว้เป็นความลับ จะล่วงรู้เฉพาะผู้ให้บริการกับคณะทำงานที่ร่วมกระบวนการช่วยเหลือกับผู้รับบริการเท่านั้น ผู้ให้บริการจึงต้องเพิ่มความมีศรัทธาให้แก่ตัวเอง โดยถือเป็นจรรยาบรรณว่าจะรักษาความลับของผู้รับบริการให้สมกับที่ผู้รับบริการให้ความไว้วางใจ อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นเรื่องการเผยแพร่เพื่อวิทยาการ และเพื่อผลในการช่วยเหลือแล้ว อาจจะเปิดเผยความลับได้โดยผู้รับบริการไม่ขัดข้อง และจะต้องไม่ก่อความเสียหายให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

1.4 กระบวนการทางสังคมสงเคราะห์ (Social Work Process)

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จะมีขั้นตอนดังนี้คือ (กองฝึกอบรมกรมประชาสงเคราะห์ :

13)

1) การแสวงหาข้อเท็จจริง (Fact Finding) คือ การศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ในปัญหาความเดือดร้อนและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องทุกๆด้าน ซึ่งสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ ศึกษาเอกสาร เยี่ยมบ้าน สังเกต บันทึกเรื่องราว

2) การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาของผู้รับบริการ (Diagnosis) คือ เมื่อได้ข้อเท็จจริงหรือสาเหตุของปัญหาแล้ว ก็นำมาศึกษาและแยกแยะอย่างละเอียดเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง และเรียงลำดับของปัญหาตามความสำคัญเพื่อการพิจารณาวางแผนช่วยเหลือต่อไป

3) การวางแผนให้การช่วยเหลือ (Planning) ดูว่าปัญหาต่างๆที่แยกแยะออกมานั้นจะให้ความช่วยเหลืออย่างไรดีจึงจะบรรเทาความเดือดร้อน จะต้องใช้ทรัพยากรต่างๆที่มีอยู่ในตัวบุคคล

ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน มาช่วยอย่างไร เช่น ความสามารถของผู้รับบริการหรือด้านวัสดุอุปกรณ์ที่พอจะปรับมาช่วยเหลือได้

4) การดำเนินงานช่วยเหลือ (Helping or Treatment or Intervention) คือ ดำเนินการช่วยเหลือผู้รับบริการบริการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และต้องการตระหนักถึงควมมีศักยภาพโดยใช้ค่านิยม หลักการทางสังคมสงเคราะห์ จรรยาบรรณ

5) การติดตามและประเมินผล (Follow up and Evaluation) คือ การประเมินผลว่าการบริการที่กระทำไปนั้นได้บรรลุตามแผนหรือไม่ ตรงตามวัตถุประสงค์มีปัญหาคืออะไรเกิดขึ้นอีก ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

1.5 ทักษะพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

การที่นักสังคมสงเคราะห์จะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานสังคมสงเคราะห์ที่ได้วางไว้นั้น นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องฝึกฝนทักษะอยู่เสมอ ซึ่งหากนักสังคมสงเคราะห์มีทักษะในการปฏิบัติงานมากเพียงใด ความสำเร็จในการปฏิบัติงานก็จะมากขึ้นตามไปด้วย

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2542 : 12-18) ได้แบ่งทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ไว้ 5 ทักษะด้วยกัน โดยกล่าวไว้ดังนี้

1) ทักษะการให้ความช่วยเหลือขั้นพื้นฐาน เป็นเป้าหมายอย่างหนึ่งในการสนองตอบความต้องการของบุคคล กลุ่ม และชุมชนที่มีความต้องการ รวมทั้งเป็นการวางแผนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับนักสังคมสงเคราะห์ ทักษะพื้นฐานที่สำคัญในเรื่องนี้คือ การทำความเข้าใจกับข้อมูลของผู้รับบริการ จะด้วยการสังเกตพฤติกรรมอย่างมีความชำนาญ หรือจะโดยการสร้างสัมพันธภาพก็ได้ ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ รวมตลอดถึงการที่นักสังคมสงเคราะห์รู้จักเลือกใช้กลวิธีต่างๆ ในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้การที่นักสังคมสงเคราะห์มีความสามารถพิเศษในด้านการสร้างความสามารถให้แก่ผู้รับบริการ ก็ถือเป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นอีกประการหนึ่งด้วยเช่นกัน

2) ทักษะการจัดการ การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ตามกระบวนการให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพนั้น สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงาน รวมตลอดถึงเรื่องบทบาทและตำแหน่ง (role and position) ที่นักสังคมสงเคราะห์พึงมีต่อผู้รับบริการ การเข้าใจจัดการสถานการณ์ของปัญหา นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องใช้ทักษะการจัดการซึ่งประกอบด้วยการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การแสดงความเข้าใจในเรื่องวัฒนธรรมของผู้รับบริการ เข้าใจในเรื่องชนชั้นทางสังคม พฤติกรรมเบี่ยงเบน ชนกลุ่มน้อย และแบบแผนของชีวิต (Life Style) และโดยเหตุที่ขั้นตอนแรกของกระบวนการให้ความช่วยเหลือครอบคลุมถึงเรื่องการ

หาข้อเท็จจริงด้วยการสัมภาษณ์ จึงเป็นการช่วยให้เห็นว่าสัมพันธภาพทางวิชาชีพเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวข้างต้น เพราะถ้าขาดความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวย่อมมีผลต่อการสร้างทักษะในเรื่องการจัดการ เนื่องจากผู้รับบริการไม่ไว้วางใจและขาดความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3) ทักษะการสังเกต การสังเกตเป็นเรื่องที่ลึกซึ้งมากกว่าการมอง และรวมถึงการเลือกสิ่งที่ต้องการจะมอง การสังเกตเป็นการใช้ประสาทสัมผัส ซึ่งได้แก่ หู ตา จมูก ปาก ลิ้น และกาย เพื่อการศึกษาพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น นักสังคมสงเคราะห์จะสังเกตเฉพาะคำพูดของภรรยา หรือมารดา หรือผู้นำครอบครัวเพียงอย่างเดียวไม่ได้ แต่ต้องสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกในครอบครัวที่มีต่อมารดาด้วยว่า ในขณะที่มารดากล่าวถ้อยคำต่างๆนั้น สมาชิกมีพฤติกรรมอย่างไร เช่น เบื่อหน่าย และหรือจะละเลยเหมือนหนึ่งไม่มีมารดาอยู่ตรงนั้น ตามปกติการสังเกตจะต้องมีการกำหนดจุดมุ่งหมายโดยตรง เพื่อจะนำสิ่งที่สังเกตได้มาใช้ในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ของปัญหาต่อไป พึงระลึกว่าการสังเกตที่ขาดความชำนาญ จะทำให้ผู้ถูกสังเกตแสดงอาการที่ไม่เป็นธรรมชาติ รู้สึกอึดอัดและไม่ไว้วางใจในตัวนักสังคมสงเคราะห์ได้

4) ทักษะการติดต่อสื่อสาร คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะติดต่อกันโดยอาศัยสิ่งที่เป็นที่เข้าใจร่วมกัน สิ่งนั้นก็คือนความพยายามที่มนุษย์จะมีส่วนร่วมในการรับ – ส่งข่าวสาร ถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดหรือที่เรียกว่าทัศนคติให้แก่กันและกัน สิ่งที่สำคัญสำหรับการสร้างทักษะทางด้านนี้ก็คือ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพยายามสื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจในข้อมูลที่ตนเองได้รับ โดยพยายามให้มีทั้งการรับรู้ และการยอมรับในข้อมูลดังกล่าวด้วย การสื่อสารในงานสังคมสงเคราะห์ตามปกติจะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง และจะใช้ทั้งคำพูดและภาษาท่าทาง ซึ่งเชื่อว่าจะช่วยให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานได้

5) ทักษะการแสดงความเข้าใจ คำว่า ความเข้าใจ (Empathy) เป็นภาวะทางอารมณ์ที่สามารถอธิบายถึงภาพของความรู้สึกภายในที่แสดงออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ได้ คำว่าความเข้าใจอาจมองได้ทั้งในแง่ที่เป็นความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) และเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก (Affective) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ 3 ประการคือ

1. ความสามารถที่จะสังเกตความผิดปกติต่างๆ ทั้งทางด้านความคิดและความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง
2. ความสามารถที่จะใช้สติปัญญาในการไตร่ตรอง และรับรู้บทบาทของผู้อื่นเสมือนหนึ่งว่าตนเป็นบุคคลคนนั้น
3. ความสามารถที่จะโต้ตอบทางอารมณ์ไปสู่ความรู้สึกของผู้อื่นด้วยการรับรู้และเข้าใจ

ความสามารถทั้ง 3 ส่วนนี้ นอกจากจะทำให้เกิดภาวะความเข้าใจแล้ว ในทางสังคม สงเคราะห์ยังเป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ กับผู้รับบริการ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม ทักษะด้านนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อนักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นฝ่ายเปิดตนเอง ยอมรับและมีท่าทีที่นุ่มนวล ซึ่งแสดงออกมาทั้งทางด้านคำพูดและท่าทางที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ การ ใช้ทักษะในเรื่องนี้นอกจากจะมีผลดีในแง่ของการสร้างสัมพันธภาพดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังสามารถ ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการให้ความช่วยเหลือได้มากยิ่งขึ้นด้วย

ทักษะดังกล่าวข้างต้นถือว่าเป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ก็ด้วยเหตุผลที่ว่า ความชำนาญต่างๆ เหล่านี้นักสังคมสงเคราะห์จะสามารถใช้ทักษะเหล่านี้ได้อย่าง เป็นธรรมชาติในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงต่อการให้ ความช่วยเหลือเบื้องต้นได้ ความสำเร็จเบื้องต้นที่เกิดจากการใช้ทักษะอย่างเหมาะสมย่อมทำให้เกิด ผลต่อการช่วยเหลือในระยะยาวตามเป้าหมายและปรัชญาของงานสังคมสงเคราะห์

1.6 จรรยาบรรณนักสังคมสงเคราะห์

สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย (ธีรพล วิชชุรังษี. 2544:30 ; อ้างอิงจาก สมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย) ได้กำหนดจรรยาบรรณเอาไว้ 5 ข้อ คือ

1. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสำนึกว่า การกระทำเพื่อพัฒนาหรือก่อให้เกิดสวัสดิภาพแก่ บุคคล กลุ่มชน และชุมชน เป็นความรับผิดชอบของตน
2. นักสังคมสงเคราะห์ต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ มีคุณธรรมและ ปราศจากอคติทั้งปวง
3. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องเคารพในศักดิ์ศรี และไม่เปิดเผยเรื่องราวส่วนตัวของผู้มารับ บริการ
4. นักสังคมสงเคราะห์ต้องประพฤติปฏิบัติตนในกรอบของวัฒนธรรมอันดีงาม เพื่อมิให้ บังเกิดความเสียหายแก่วิชาชีพสังคมสงเคราะห์
5. นักสังคมสงเคราะห์จะต้องยึดมั่นในหลักวิชา เพิ่มพูนความรู้และทักษะ พร้อมทั้งส่งเสริม วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ให้เจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ

1.7 การสงเคราะห์และจัดสวัสดิการแก่ผู้รับบริการ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. 2546:ออนไลน์) ได้กำหนด เป้าหมายการให้บริการที่สอดคล้องกับเป้าหมายการให้บริการสาธารณะของกระทรวงพัฒนาสังคม

และความมั่นคงของมนุษย์ คือ ประชาชนได้รับการสวัสดิการสังคมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต โดยเป้าหมายการให้บริการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีดังนี้

1.เด็กและเยาวชน

การจัดสวัสดิการสังคมแก่เด็กและเยาวชน อายุแรกเกิดถึง 18 ปี ที่ประสบปัญหาถูกทอดทิ้งเร่ร่อน ประพฤติตนไม่สมควรแก่วัย ถูกกระทำทารุณ ถูกใช้แรงงาน ก่อาชญา ครอบครัวยากจน ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการดำเนินการ ดังนี้

1.1 สงเคราะห์เด็กในสถานสงเคราะห์

เด็กที่ครอบครัวไม่สามารถให้การเลี้ยงดูได้อย่างเหมาะสม เด็กกำพร้า ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน ขอดทาน ประพฤติตนไม่สมวัย ถูกทารุณกรรม ถูกใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ จะได้รับการอุปการะไว้ในสถานสงเคราะห์ และได้รับการปัจจัย 4 การศึกษา ฝึกอาชีพ นันทนาการ รวมถึงกิจกรรมอื่นๆ เพื่อการพัฒนา และจัดหางานให้ทำเมื่อถึงวัยอันสมควร

1.2 สงเคราะห์เด็กในครอบครัวและชุมชน

1.2.1 สงเคราะห์เด็กในครอบครัว

เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่ครอบครัวที่มีเด็กอายุแรกเกิด ถึง 18 ปี อยู่ในอุปการะและประสบปัญหาความเดือดร้อน โดยให้บริการ

- ให้คำแนะนำปรึกษาแก่เด็ก บิดา มารดา และผู้ปกครอง
- ช่วยเหลือเป็นค่าครองชีพ ทุนประกอบอาชีพ และ หรือเครื่องอุปโภค บริโภค แก่ครอบครัวที่มีเด็ก
- ให้อุปการะการศึกษา อุปกรณ์การศึกษา และ หรือชุดนักเรียน

1.2.2 จัดหาครอบครัวทดแทนแก่เด็ก

เป็นการจัดหาครอบครัวใหม่ที่เหมาะสมให้แก่เด็กกำพร้า ถูกทอดทิ้ง ที่อยู่ในความอุปการะของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ อายุแรกเกิด ถึง 18 ปี โดยนักสังคมสงเคราะห์จะติดตามการเลี้ยงดูเป็นระยะ ๆ จนพ้นเกณฑ์การสงเคราะห์ หรือเปลี่ยนวิธีการสงเคราะห์เป็นอย่างอื่น ซึ่งอาจพิจารณาสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูเด็ก และ หรือสิ่งของเครื่องใช้ตามความเหมาะสม

1.3 พิทักษ์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก

เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวกับเด็กที่ประพฤติตน ไม่สมควรแก่วัย เด็กเร่ร่อน /หรือขอดทานเด็กที่ตกอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม และอาจเป็นเหตุให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย จิตใจ ศีลธรรม และเด็กที่ถูกใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการให้การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กให้การช่วยเหลือ ดังนี้

- ให้คำแนะนำปรึกษาแก่บิดา มารดา ผู้ปกครอง ในการป้องกัน แก้ไขปัญหาความประพฤติเด็ก
- ติดตามสอดส่องความประพฤติ เพื่อพัฒนา พื้นฟู และปรับสภาพเพื่อให้แก่เด็กและเยาวชนได้ดำเนินชีวิตในแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสม
- ช่วยเหลือเด็กและครอบครัว โดยสงเคราะห์เป็นเงินค่าครองชีพ หรือเครื่องอุปโภคบริโภค ฯลฯ
- ส่งเด็กเข้ารับการสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพในสถานแรกรับ สถานสงเคราะห์หรือสถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก โดยให้การศึกษา ฝึกอาชีพ และอบรม แก้ไขปัญหาความประพฤติ

1.4 การรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม

การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เด็กกำพร้า หรือเด็กที่ไม่ สามารถอยู่ร่วมกับครอบครัวของตน ให้ได้มีครอบครัวทดแทนที่ถาวร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้สนับสนุนให้มีการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม

โดยผู้ประสงค์จะรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม จะต้องได้รับการตรวจสอบคุณสมบัติและความเหมาะสมจากพนักงานเจ้าหน้าที่ และต้องทำการทดลองเลี้ยงดูเด็กไม่น้อยกว่าหกเดือน (เว้นแต่กรณีที่ได้รับยกเว้นการทดลองเลี้ยงดูตามที่กฎหมายกำหนด) โดยเจ้าหน้าที่จะติดตามผลการทดลองเลี้ยงดูตลอดระยะเวลาดังกล่าว ก่อนพิจารณาอนุมัติให้จดทะเบียนรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมต่อไป

2. สตรี

สตรีที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาและอาชีพ กรมพัฒนาและสวัสดิการ ได้จัดสวัสดิการและให้ความคุ้มครองสวัสดิภาพ เพื่อมิให้ถูกล่วงละเมิดหรือถูกแสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ หรือชักชวนสู่บริการทางเพศ ดังนี้

2.1 คุ้มครองและพัฒนาอาชีพผู้พ้นโทษตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ.2539

สำหรับสตรี และเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ที่พ้นโทษจากการถูกกระทำผิด ตาม พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ. 2539 จะได้รับการคุ้มครองและพัฒนาอาชีพในสถานแรกรับและสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ 4 แห่ง โดยได้รับบริการปัจจัย 4 การศึกษาสามัญฝึกอาชีพสาขาต่าง ๆ จัดหางานให้ทำภายหลังพ้นอุปการะ และส่งกลับภูมิลำเนาเดิม

2.2 สงเคราะห์และฝึกอาชีพแก่เยาวชนสตรีผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

ในกลุ่มเยาวชนสตรี และสตรี อายุ 14 - 35 ปี ที่อาศัยในชนบท และมีฐานะยากจน ว่างงานไม่สามารถศึกษาต่อเมื่อจบการศึกษาภาคบังคับ จะได้รับการสงเคราะห์ และเข้ารับการฝึกอบรมโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ในหลักสูตร 6 เดือน ได้แก่ ตัดเย็บเสื้อผ้า เสริมสวย บริการโรงแรม ทอผ้า ด้วยเครื่องจักร ทอผ้าที่กระตุก เย็บจักรอุตสาหกรรม การพิมพ์ การบ้านการเรือน ผู้ดูแลเด็กและผู้สูงอายุ เป็นต้น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และให้โอกาสประกอบอาชีพช่วยเหลือตนเองและครอบครัวต่อไป

2.3 คุ่มครองสวัสดิภาพสตรี

เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการแสวงหาประโยชน์จากหญิงไทยที่ประกอบอาชีพอันเสื่อมเสียศีลธรรมในต่างประเทศ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ดำเนินการ ดังนี้

- ตรวจสอบสถานภาพของหญิงไทยอายุระหว่าง 14 - 36 ปี ที่ขออนหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ ในรายที่มีข้อสงสัยว่าอาจจะถูกล่อลวง ไปแสวงหาผลประโยชน์ในที่มิชอบในต่างประเทศ และเสนอความเห็นไปยังกระทรวงการต่างประเทศเพื่อประกอบการพิจารณาออกหนังสือเดินทางให้ต่อไป
- ให้คำปรึกษาแนะนำ แนะนำอาชีพและให้ความช่วยเหลือสตรีที่ประสบปัญหาทางสังคม รวมทั้งเด็กหญิงที่มีปัญหาด้านความประพฤติให้ได้รับการคุ้มครองในศูนย์สงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพสตรี
- ฝึกอบรมให้ความรู้แก่สตรีที่ทำงานตามสถานบริการเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และมีการวางแผนการดำเนินชีวิตในอนาคต ตลอดจนรักษาภาพพจน์ที่ดีงามของหญิงไทย
- เป็นศูนย์ประสานการให้ความช่วยเหลือผู้ถูกบังคับค้าบริการทางเพศ

3. ผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป ที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้จัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัว ชุมชน และสังคมได้อย่างปกติสุข โดยดำเนินการ ดังนี้

3.1 สงเคราะห์ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์

ผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป ที่ไม่สามารถอยู่กับครอบครัวของตนได้ หรือไม่มีผู้อุปการะจะได้รับการสงเคราะห์ให้เข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ โดยได้รับการบริการปัจจัย 4 สังคมสงเคราะห์กายภาพบำบัด นันทนาการ ศาสนกิจ และฌาปนกิจ ฯลฯ

3.2 สงเคราะห์ผู้สูงอายุในรูปศูนย์บริการผู้สูงอายุ

ศูนย์บริการผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับครอบครัวของตนเอง

3.2.1 ภายในศูนย์ เป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุ ซึ่งอาศัยอยู่กับครอบครัวของตนเอง และเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ ได้แก่ บริการการแพทย์ กายภาพบำบัด นันทนาการ ศาสนกิจ เป็นต้น

3.2.2 หน่วยเคลื่อนที่ เป็นบริการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุตามชุมชนต่าง ๆ โดยมีแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ และพยาบาล ให้คำแนะนำปรึกษา บริการ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกรม พัฒนาสังคมและสวัสดิการ และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

3.2.3 บ้านพักฉุกเฉิน เป็นบริการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านจิตใจกับครอบครัว ต้องการแยกมาอยู่ชั่วคราว และบริการแก่ผู้สูงอายุที่มีภารกิจในเมือง หรือ กรุงเทพฯ แต่ไม่มีที่พักอาศัย โดยให้บริการด้านปัจจัย 4 และสังคมสงเคราะห์

3.3 สงเคราะห์ผู้สูงอายุในชุมชน

ผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีฐานะยากจน ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู ไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยให้การสงเคราะห์ ดังนี้

- สงเคราะห์เบี้ยยังชีพภาคเอกชน เป็นการดำเนินการรณรงค์ขอรับบริจาคเงินจากภาคเอกชน เพื่อให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ แก่ผู้สูงอายุที่เข้าลักษณะดังกล่าว ในพื้นที่ กรุงเทพฯ และเขตเทศบาล
- ศูนย์บริการผู้สูงอายุในวัดโดยชุมชน สนับสนุนให้องค์กรในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชนการดำเนินการจะเน้นการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชน โดยการบริหารศูนย์ฯ จะดำเนินการในรูปคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการคัดเลือกจากสมาชิกศูนย์

4. คนพิการ

การจัดสวัสดิการสังคมด้านต่าง ๆ ให้แก่คนพิการทุกประเภท ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวัยชรากรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ให้บริการและสงเคราะห์ ดังนี้

4.1 สงเคราะห์คนพิการในสถานสงเคราะห์ โดยให้บริการด้านปัจจัย 4 พื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย รักษาพยาบาล ฝึกอาชีพ และนันทนาการ เป็นต้น แก่คนพิการที่ยากจน ถูกทอดทิ้ง ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู

4.2 ฝึกอาชีพในศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ โดยให้การฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพแก่คนพิการ อายุ 17 - 40 ปี โดยฝึกวิชาชีพสาขาต่าง ๆ เช่น ช่างตัดเย็บเสื้อผ้า ช่างเย็บหนัง ช่างไฟฟ้า เป็นต้น

4.3 พัฒนาอาชีพในศูนย์พัฒนาอาชีพคนพิการ โดยรับคนพิการที่สำเร็จหลักสูตรการฝึกอาชีพแล้ว และไม่สามารถหางานทำในสถานประกอบการภายนอกได้ให้เข้าทำงานในศูนย์ฯ เพื่อมีรายได้เลี้ยงตนเอง

4.4 จัดสวัสดิการแก่คนพิการในชุมชน โดยให้บริการ ดังนี้

- ช่วยเหลือเป็นเงินจัดซื้อเครื่องกายอุปกรณ์ และเครื่องช่วยความพิการ เช่น รถเข็น รถโยก ขอสะโงกเทียม เป็นต้น
- ช่วยเหลือเป็นเงินสงเคราะห์ครอบครัวแก่คนพิการ ที่ประสบปัญหาทุกข์ยากเดือดร้อน
- ให้คำแนะนำปรึกษาด้านต่างๆ
- ให้เบี้ยยังชีพแก่คนพิการมาก ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ฐานะยากจน

5. คนไร้ที่พึ่ง

การสงเคราะห์ และพัฒนาคนไร้ที่พึ่งให้มีศักยภาพ สามารถพึ่งพาตนเองได้ไม่เป็นปัญหาต่อสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ให้ความอุปการะแก่คนไร้ที่พึ่งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ใน 3 ประเภท คือ

1. คนขอทานที่ตำรวจนำส่งตาม พ.ร.บ ควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484

2. คนเร่ร่อน จรจัด ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งแน่นอน ไม่สามารถเลี้ยงตนเองได้

3. คนที่สมัครขอเข้ารับการสงเคราะห์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเจ็บป่วยทางกาย หรือทางจิตใจ ไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ หรือเป็นผู้ป่วยไร้ญาติ ที่โรงพยาบาลส่งมา รวมถึงคนไร้ที่พึ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ ส่งมารับการสงเคราะห์

โดยจัดบริการใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. สงเคราะห์ในสถานแรกรับ โดยให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่คนไร้ที่พึ่ง คนขอทาน ที่ถูกควบคุม ก่อนที่จะส่งต่อไปรับบริการยังหน่วยงานอื่นตามความเหมาะสมต่อไป

2. สงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์ โดยให้บริการปัจจัย 4 สังคมสงเคราะห์ พันฟูสภาพร่างกาย และจิตใจ อาชีวบำบัด นันทนาการ ฝึกอาชีพและอื่นๆ

3. จัดหน่วยบริการประชาชน เป็นลักษณะของบริการนอกสถานที่ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าได้ทันเหตุการณ์

6. ผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ให้การดูแลและจัดสวัสดิการ สำหรับผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยเอดส์ และครอบครัว โดยจัดบริการใน 5 ลักษณะ ดังนี้

6.1 ให้การสงเคราะห์เด็กติดเชื้หรือกำพว้า ถูกทอดทิ้ง เนื่องจากบิดา มารดา เสียชีวิต หรือ ป่วยด้วยโรคเอดส์

6.2 ให้การสงเคราะห์เด็กในครอบครัวที่บิดามารดาติดเชื้หรือป่วยด้วยโรคเอดส์

6.3 ให้การสงเคราะห์ผู้ติดเชื้และครอบครัว

6.4 ให้การสงเคราะห์เงินทุนประกอบอาชีพ

6.5 สำหรับสตรีที่ติดเชื้หรือป่วยด้วยโรคเอดส์ หรือสตรีที่เป็นหัวหน้าครอบครัวที่มีสมาชิกติดเชื้หรือป่วยโรคเอดส์

7. ผู้ประสบภัย

การจัดสวัสดิการแก่ผู้ประสบภัย กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยกรณีหลังภัยสงบ และผู้ตกทุกข์ได้ยาก ทั้งในและนอกประเทศ โดยให้การช่วยเหลือและฟื้นฟู ดังนี้

- สงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจนที่ประสบภัยเป็นเงิน หรือสิ่งของ
- สงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยที่ประสบภัย โดยสนับสนุนการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ
- สร้างความมั่นคงด้านอาชีพและเพิ่มรายได้ โดยให้การฝึกอาชีพแก่สตรีที่ประสบภัย หรือสนับสนุนเงินทุนประกอบอาชีพ
- ส่งกลับภูมิลำเนา สำหรับผู้ตกทุกข์ได้ยาก ทั้งในและต่างประเทศ

8. ครอบครัวและชุมชน

การให้บริการด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนที่ประสบปัญหา ทั้งในชุมชนเมือง กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ดำเนินการให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงการระดมทรัพยากรจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

8.1 สงเคราะห์ผู้ประสบปัญหาทางสังคม

ผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนในการดำรงชีวิต ปัญหาครอบครัว ปัญหาสังคมต่าง ๆ จนไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และไร้ญาติขาดที่พึ่ง ที่มาติดต่อขอรับบริการ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จะให้การสงเคราะห์ เบื้องต้นโดย นักสังคมสงเคราะห์ จะรับทราบปัญหาและดำเนินการ ดังนี้

- สัมภาษณ์หาข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาช่วยเหลือ
- ช่วยเหลือเฉพาะหน้าตามความจำเป็น เช่น ให้คำแนะนำ ปรีกษา
- ส่งไปรับบริการยังหน่วยงานอื่นตามความเหมาะสม

8.2 สงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย

ในกรณีที่หัวหน้าครอบครัวถึงแก่กรรม ต้องโทษจำคุก สาปสูญหรือทอดทิ้งครอบครัว เจ็บป่วยร้ายแรง พิกการทุพพลภาพ ไม่สามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ด้วยเหตุสุดวิสัยอื่น ๆ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จะพิจารณาให้การสงเคราะห์ ครอบครัว ๆ ละไม่เกิน 2,000 บาท ติดต่อกันไม่เกิน 3 ครั้ง รวมทั้งให้คำแนะนำปรึกษา โดยการจัดหน่วยสงเคราะห์ครอบครัวเคลื่อนที่

8.3 จัดบริการที่พักอาศัยชั่วคราว

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จัดบริการด้านที่พักชั่วคราว สำหรับผู้มีรายได้น้อย ผู้ป่วยที่รอเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล โดยไม่เสียค่าบริการ

8.4 พัฒนาและสงเคราะห์ชุมชน

ในส่วน of ประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในชุมชนแออัด กรุงเทพมหานคร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้จัดบริการในรูปของสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการกรุงเทพฯ เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลด้านสวัสดิการสังคมในระดับพื้นที่ และให้บริการสงเคราะห์ฟื้นฟู คุ่มครองสวัสดิภาพ ประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน

8.5 ศูนย์รับบริจาคเพื่อสงเคราะห์ผู้เดือดร้อน

ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสงเคราะห์ประชาชนผู้เดือดร้อน เพื่อให้การสนับสนุนแก่งานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้นำไปช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

9. ชาวเขา

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้จัดตั้งศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา โดยดำเนินงาน ดังนี้

- ประสานหน่วยงานเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานชาวเขา ให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน
- ให้การสงเคราะห์แก่ผู้ป่วยด้วยโรคเอดส์ และครอบครัว ผู้ติดยาเสพติด และจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้วิธีป้องกันปัญหา
- ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ
- พัฒนาสังคม จิตใจ เช่น การเผยแพร่พระพุทธศาสนาของพระธรรมจาริก ฯลฯ

10. นิคมสร้างตนเอง

กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการได้ดำเนินการในรูป " นิคมสร้างตนเอง" จัดเป็นชุมชนใหม่มีแบบแผนมีบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ราษฎรมีอาชีพมีรายได้เลี้ยงดูครอบครัว มีความเป็นอยู่ดีขึ้น และได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ได้รับจัดสรร

ตาราง 1 หน่วยงานกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กลุ่มหน่วยงาน	จำนวน (แห่ง)
1. สำนัก กองหรือเทียบเท่า	20
2. สถานสงเคราะห์ / แกรับ / คุ่มครอง / ศูนย์	88
2.1 สถานสงเคราะห์ / แกรับ / คุ่มครอง / ศูนย์	25
2.1.1. สถานสงเคราะห์เด็ก	20
2.1.2. สถานแกรับเด็ก	2
2.1.3. สถานคุ่มครองสวัสดิภาพเด็ก	2
2.1.4. ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพเยาวชน	1
2.2 สถานสงเคราะห์ / ศูนย์ฯ คนชรา	23
2.2.1 สถานสงเคราะห์คนพิการ	20
2.2.2 ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ / ศูนย์บริการผู้สูงอายุ	3
2.3 สถานสงเคราะห์ / ศูนย์ฯ คนพิการ	18
2.3.1 สถานสงเคราะห์คนพิการ	9
2.3.2 ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ	9
2.4 สถานสงเคราะห์ / แกรับ / คนไร้ที่พึ่ง	11
2.4.1 สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่ง	9
2.4.2 สถานแกรับคนไร้ที่พึ่ง	2
2.5 สถานแกรับ / คุ่มครอง / ศูนย์ฯ สตรี	11
2.5.1 สถานแกรับ / คุ่มครองและพัฒนาอาชีพ	4
2.5.2 ศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพสตรี	7
3. ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขา	14
4. นิคมสร้างตนเอง	44
5. สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการกรุงเทพฯ	8
6. สถานฝึกวิชาชีพตัดผม	1
รวม	175

2.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย

2.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

ปี ค.ศ.1974 ฟรูดเนอร์เบอร์เกอร์ (Freudenberger) จิตแพทย์ชาวอเมริกัน ได้ใช้คำว่า ความเหนื่อยหน่าย แทนปรากฏการณ์ที่เขาสังเกตพบในตัวเองและเพื่อนร่วมงาน และได้้นำแนวคิดเรื่องความเหนื่อยหน่ายไปศึกษาวิจัยและตีพิมพ์ในวารสารชื่อเรื่อง "กลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายทางวิชาชีพ" โดยผลการศึกษาระบุว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ และผู้ที่ทำงานมากเกินไป โดยมักเกิดขึ้นกับผู้ประกอบอาชีพครู ตำรวจ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพที่ต้องให้บริการและต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ตลอดเวลา ต่อมาในปี ค.ศ. 1980 ได้มีการบัญญัติศัพท์คำนี้ลงใน Cumulative Index to Nursing and Allied Literature (Muldary. 1983 : 1-3) แต่ถึงแม้ว่า ฟรูดเนอร์เบอร์เกอร์จะเป็นบุคคลแรกที่ใช้คำนี้ในการวิจัย แต่ผู้ที่ได้รับการยกย่องและยอมรับในทางสังคมศาสตร์คือ คือ มาสแลคส์ (Maslach) นักจิตวิทยาและอาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่เบอร์กลีย์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายนั้นได้มีเพิ่มมากขึ้นโดยในปี ค.ศ.1974-1983 มีหนังสือ บทความ งานวิจัย และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายถึง 1,000 ชิ้น ต่อมาในปี ค.ศ.1984-1990 ได้มีเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 1,500 ชิ้น (Maslach & Schaufeli. 1993 : 1)

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster's Third New International Dictionary. 1966 : 300) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้ว่า เป็นความรู้สึกล้าเพล หรือความรู้สึกอ่อนล้าหมดแรง โดยมีสาเหตุจากการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานสูงเกินกว่าที่บุคคลจะกระทำได้

มัลดารี (Muldary. 1983:12) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้ว่า เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในครั้งหนึ่งของอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ความเครียดที่เกิดขึ้นบ่อยๆ จากการที่ต้องพบปะติดต่อกับ หรือให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ ในสภาพแวดล้อมต่างๆ และจากประสบการณ์ความอ่อนล้าที่ได้รับ ทำให้รู้สึกไม่อยากเกี่ยวข้องหรือให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน และองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

มาสแลคส์ (Maslach. 1993 : 20) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ที่เกิดขึ้นในบุคคลที่ต้องทำงานร่วมกับบุคคลจำนวนมาก ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงาน และมักพบอาการเหนื่อยหน่ายในบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวข้องกับกลุ่มคน เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักกฎหมาย แพทย์ พยาบาล และครู

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2525 : 860) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า หมายถึง การหมดความพึงพอใจ

จินตนา ญาติบรรทุง (2529 : 15) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกมาในลักษณะความอ่อนเพลียทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ อันเนื่องมาจากการตอบสนองต่อผลของภาวะเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มักจะเกิดกับคนในกลุ่มอาชีพที่ให้บริการทางด้านสุขภาพ ได้แก่ นักจิตวิทยา แพทย์ และพยาบาล ซึ่งจะมีผลกระทบต่อนักคนคดี พฤติกรรมของพยาบาล และส่งผลที่ไม่พึงปรารถนาต่อบุคคล หน่วยงาน และวิชาชีพอย่างมาก คือไม่มีความผูกพันกับงานที่ทำ ขาดความเคารพต่อผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน และขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิริยา สัมมาวาจ (2532 : 13) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมักพบในกลุ่มอาชีพที่ทำงานเกี่ยวกับการบริการ

นวลอนงค์ ศรีธัญรัตน์ (2534 : 26-27) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจะแสดงอาการร่วมกันทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สูญเสียการควบคุมตนเอง ขาดความผูกพันกับงานที่ทำ ขาดประสิทธิภาพในการปรับตัว

วิไล พัวรักษา (2541 : 21) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า คือกลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเป็นระยะเวลานาน หรือการมีความหวังที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงทำให้เกิดหวังบ่อยๆ ซึ่งส่วนมากจะพบในกลุ่มอาชีพที่ให้บริการ

รัตนภรณ์ ศิริจันทร์ (2542 : 15) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นสภาวะจิตใจที่บุคคลประสบกับความเครียดในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ส่งผลให้เกิดความเครียดเรื้อรัง จนทำให้เกิดความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางลบ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

จากคำจำกัดความของความเหนื่อยหน่ายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่เกิดจากความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวข้องกับการให้บริการหรืออาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนจำนวนมาก และความเครียดนั้นเมื่อเกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความท้อแท้ใจ ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีทัศนคติในทางลบต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวัง ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงในที่สุด

2.2 อาการและการประเมินความเหนื่อยหน่าย

มัลดารี (Muldary. 1983 : 6) กล่าวว่า กลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายสามารถแสดงออก 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม กล่าวคือ

1. ด้านร่างกาย

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายจะแสดงอาการเหนื่อยล้าทางร่างกาย อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ หรือหากหลับแล้วก็จะไม่อยากลุกจากที่นอน มีกลุ่มอาการของโรคที่ปรากฏทางร่างกายซึ่งเกิดจากความเครียด เช่น ระบบทางเดินอาหารมีปัญหา คลื่นไส้ วิงเวียนศีรษะ ปวดศีรษะแบบไมเกรน เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ น้ำหนักลดหรือน้ำหนักเพิ่มผิดปกติ นิสัยการรับประทานอาหารเปลี่ยนไปจากเดิม

2. ด้านจิตใจ

2.1 ด้านความรู้สึก มีความรู้สึกโกรธ คับข้องใจ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า กลัว มีความรู้สึกผิดในใจ เชื่อษา สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย รู้สึกไร้ค่าและไม่พอใจ มองผู้อื่นในแง่ร้าย

2.2 ด้านทัศนคติ มีความเห็นว่าพฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์เกิดจากความเห็นแก่ตัว และชอบเยาะเย้ยการกระทำทุกอย่าง อยากลาออกจากงาน

2.3 ด้านอื่นๆ เช่น สูญเสียความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่มีสมาธิในการทำงาน ไม่มีศีลธรรมและคุณธรรม อารมณ์เสื่อง่าย เห็นคุณค่าของตนเองลดลง

3. ด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่าย จะมองเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ลดลง มักจับผิดและตำหนิผู้อื่น พยายามปกป้องตนเอง แยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ มองดูนาฬิกาอยู่เสมอ พักรับประทานอาหารว่างบ่อย มักหายตัวไปจากที่ทำงาน มีความขัดแย้งในชีวิตครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน พยายามสร้างอารมณ์ขึ้นเพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียด ประสิทธิภาพการทำงานลดลง มีอาการป่วยทางจิต บางรายอาจติดเหล้าหรือยานอนหลับ คิดฆ่าตัวตาย และมีความผูกพันยึดมั่นกับองค์กรมากหรือน้อยเกินไป

ซึ่งอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายของมัลดารีสอดคล้องกับไซเมนดินเจอร์ และ มัวร์ (Simendinger and Moore. 1985 : 51) ที่ว่า อาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายในระดับบุคคลมีทั้งอาการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ คือ

1. อาการทางด้านร่างกาย

1.1 หัวใจเต้นแรงและเร็ว ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ซึ่งเกิดได้บ่อยจากภาวะที่มีความเครียด

1.2 คอและปากแห้ง

- 1.3 สามารถร้องไห้ หรือมีกำลังในการวิ่งได้มากกว่าปกติ
 - 1.4 มีแนวโน้มที่จะเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย
 - 1.5 สะดุ้งตกใจง่าย
 - 1.6 มีอาการสั่นด้วยความกลัว
 - 1.7 มีภาวะประสาทอ่อนๆ และหัวเราะง่าย
 - 1.8 พุดตะกุกตะกัก และพุดได้ยากขึ้นเมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้น
 - 1.9 มีอาการบดฟันหรือกัดฟัน
 - 1.10 นอนไม่หลับ
 - 1.11 มีอาการเคลื่อนไหวมากกว่าปกติ มักใช้อวัยวะภาษามากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเคลื่อนไหวร่างกายโดยไร้สาเหตุ
 - 1.12 เหงื่อออกมากและปัสสาวะบ่อย
 - 1.13 ท้องเสีย ท้องอืด อาหารไม่ย่อย เกิดแผลในกระเพาะอาหาร
 - 1.14 คลื่นไส้อาเจียน
 - 1.15 ปวดคอและหลัง และมีการตึงตัวของกล้ามเนื้อ
 - 1.16 ประจำเดือนมาไม่เป็นปกติ
 - 1.17 ปวดศีรษะแบบไมเกรน
 - 1.18 เบื่ออาหาร กระเพาะอาหารหลั่งน้ำย่อยน้อยลง
 - 1.19 สูบบุหรี่มากขึ้น
 - 1.20 ติดแอลกอฮอล์ หรือยาเสพติด
 - 1.21 ผื่นร้ายในเวลาหลับ
2. อาการทางจิตใจ
- 2.1 อ่อนเฉียวและตกใจง่าย หรือมีอาการซึมเศร้า
 - 2.2 อารมณ์ไม่มั่นคง
 - 2.3 ขาดสมาธิ ความคิดล่องลอย ไม่รับรู้เหตุการณ์ภายนอก
 - 2.4 อ่อนเพลีย สับสน มึนงง
 - 2.5 มีอาการเหนื่อยล้า และสูญเสียความอึดเหนี่ยวในชีวิต
 - 2.6 มีความวิตกกังวลและหวาดกลัวอย่างไม่มีเหตุผล
 - 2.7 มีอารมณ์ตึงเครียด

นอกจากกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายที่กล่าวข้างต้นแล้ว ก็ยังได้มีการแบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายที่แตกต่างออกไปอีกตามแนวคิดของมาสแลคส์ (Maslach, 1998 : 69) ที่แบ่งกลุ่มอาการไว้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เป็นอาการที่บุคคลเกิดความรู้สึกหมดกำลังใจหรือขาดพลังที่จะดำเนินชีวิตอยู่ต่อไป ท้อแท้สิ้นหวัง หมดกำลังใจ ไม่สามารถที่จะเสียสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีกต่อไป เนื่องจากอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยมีสาเหตุหลักมาจากความเครียดจากการงานที่หนักเกินไปและความขัดแย้งที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

2. ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น (Depersonalization) เป็นการมองผู้อื่นในแง่ลบหรือคาดเดาไปในทางร้าย รวมไปถึงความรู้สึกที่มักเกลียดผู้คนที่ได้ง่ายๆ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้รับบริการ โดยจะดูหมิ่นและเหยียดหยามผู้รับบริการ ไม่สุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะแยกตัวออกจากผู้รับบริการ

3. ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Reduced personal accomplishment) สืบเนื่องมาจากการเกิดปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความเหนื่อยหน่ายที่ได้รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในการลดความสามารถของตนเอง ซึ่งการที่ผู้ให้บริการให้การบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดความรู้สึกผิดและดูถูกในความสามารถของตนเอง ประเมินตนเองว่าประสบความสำเร็จน้อย

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์เป็น 3 ลักษณะ ตามการแบ่งกลุ่มของมาสแลคส์ และใช้แบบประเมินความเหนื่อยหน่ายโดยยึดตามแบบประเมินความเหนื่อยหน่ายของมาสแลคส์ ที่เรียกว่า Maslach Burnout Inventory (MBI) มีข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ แบ่งกลุ่มอาการที่ประเมินไว้ 3 ลักษณะ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ 9 ข้อ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น 5 ข้อ และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 8 ข้อ

ได้มีการนำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสแลคส์นี้ไปใช้กับบุคคลหลายสาขาอาชีพ โดยมาสแลคส์และคณะได้หาความสอดคล้อง (convergent validity) และความตรงตามอำนาจจำแนก (discriminant validity) ในกลุ่มบุคคลซึ่งทำงานด้านการบริการสังคมในสาขาอาชีพต่างๆ โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความเหนื่อยหน่ายที่ประเมินด้วยตนเองของแต่ละบุคคล กับคะแนนพฤติกรรมที่ประเมินโดยบุคคลใกล้ชิดและลักษณะงาน ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,316 คน ได้ค่าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นและความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน .90 .79 และ .71 ตามลำดับ และหา

ความเชื่อมั่นโดยวิธีการทดสอบซ้ำ (test-retest reliability) ในกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม กลุ่มแรกเป็นนักศึกษาปริญญาโททางสังคมสงเคราะห์และผู้บริหารด้านสาธารณสุข จำนวน 53 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของการทดสอบซ้ำทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และ ความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน .82 .60 และ .80 ตามลำดับ การทดสอบในกลุ่มที่สองเป็นการทดสอบกับครูจำนวน 248 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของการทดสอบซ้ำทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ .60 .54 และ .57 ตามลำดับ (สิระยา สัมมาวาจ . 2532: 22-23 ; อ้างอิงจาก Maslach & Jackson. 1986: 8-13)

มาสแลคส์และแจ๊คสันได้แสดงอาการของความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ระดับ ไว้ดังนี้ (ธิดาพร มีกั๊งทอง.2542 : 25 ; อ้างอิงจาก Maslach ; & Jackson. 1984 : 89)

ตาราง 2 อาการของความเหนื่อยหน่าย

ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น	ความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- รู้สึกหมดแรงไปกับงาน	- กลายเป็นคนปราศจากความปรารถนา	- ไม่สามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- รู้สึกอ่อนเพลียในตอนเช้า	- ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมือนวัตถุ	- ไม่สามารถมีอิทธิพลทางบวกต่อผู้อื่น
- รู้สึกเหนื่อยหน่าย	- ไม่สนใจว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับผู้รับบริการ	- ไม่สามารถเข้าใจปัญหาหรือความรู้สึกของผู้อื่น
- ไม่ต้องการทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคล	- รู้สึกว่าถูกผู้รับบริการตำหนิ เกี่ยวกับปัญหาของผู้ให้บริการ	- ไม่รู้สึกสนุกกับงาน

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่เกิดจากความเครียดอย่างมากจากสภาพแวดล้อมในการประกอบอาชีพ มักพบมากในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่สังคมหลายอาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล ครู และนักสังคมสงเคราะห์ เพราะเป็นลักษณะวิชาชีพที่

ต้องติดตอสัมพันธ์กับผู้ที่มีความทุกข์ ทั้งร่างกาย จิตใจ และมีความเกี่ยวข้องกับความเป็นความตายของชีวิตมนุษย์ ต้องสัมผัสกับความยากจน สิ้นหวัง ซึ่งบรรดาวิชาชีพเหล่านี้ล้วนต้องอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่กดดัน ต้องพบกับความเครียดอยู่เสมอ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นปัญหาที่ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายในทุกวงการ แต่ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยตรงนั้น ยังไม่มีผู้ใดกล่าวถึง แต่จากนิยามศัพท์และความหมายจะกล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย โดยกล่าวถึงความเครียด และการตอบสนองต่อความเครียด ซึ่งผู้ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายนิยมกล่าวถึง ทฤษฎีดังต่อไปนี้

2.3.1 ทฤษฎีการปรับตัวโดยทั่วไปของเซลยี (Gas-General Adaption Syndrome – Selye)

เซลยี (พัทรินทร์ ชิลทอร์. 2541 : 22 ; อ้างอิงจาก Selye .1956 : 31 – 33) ได้กล่าวถึงการตอบสนองทางร่างกายต่อความเครียดโดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. ระยะเวลาบอเหตุ หรือระยะตกใจ (Stage Alarm) ระยะนี้มนุษย์จะโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใด โดยไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน ระยะนี้เป็นระยะสั้นในปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจะมีการทำงานของฮอร์โมน ส่วนประกอบของสารเคมีและระบบประสาททำงานร่วมกันเมื่อโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นจะสังเกตได้ว่าเมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และมีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆภายในร่างกาย
2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด และคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะเครียด การปรับตัวในระยะนี้จะมีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ระยะนี้มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมออกทั้งทางร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมที่แสดงออกจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้นและชนิดของความรุนแรง ถ้าไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวจะกลายเป็นโทษได้
3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เมื่อความเครียดมีความรุนแรงมากขึ้นหรือเกิดจากหลายสาเหตุในเวลาเดียวกัน หรืออยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่มีความเครียดนานๆ มนุษย์ก็ไม่สามารถปรับตัวได้อีกต่อไป และแรงที่ใช้ก็จะหมดไปในที่สุด

2.3.2 ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ของลาซาลัส (Lazalus's Transaction Model)

แนวคิดของลาซาลัส อธิบายความเครียดเป็นสถานการณ์ที่ประกอบด้วยความต้องการของสภาพแวดล้อมและความต้องการภายในบุคคล ทำให้เกิดการปรับตัวของแหล่งพลังงานของบุคคล

และสังคม รูปแบบของลาซาลัส (Lazarus's Transactional Model of Stress) เน้นที่การรับรู้ผลจากการปรับตัว ซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม (The Person Environmental Transaction) โดยบุคคลเป็นผู้ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองปฏิสัมพันธ์ การเผชิญปัญหา (Coping) ในทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นี้มีหน้าที่รักษาความกดดันทางอารมณ์โดยตรง และพยายามจะรักษาสภาพจิตใจให้อยู่ในภาวะสมดุล การเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (Coping Effectiveness) นั้น หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลและอารมณ์อย่างเหมาะสม ไม่ใช้อารมณ์มากเกินไป โดยไม่จำเป็นจะต้องเกิดความรู้สึกล้นเกิน แต่ก็ต้องสามารถจะจัดการกับความรู้สึกด้านลบที่เกิดขึ้นได้ โดยที่บุคคลนั้นสามารถปรับตัวแสดงบทบาททางสังคมของคนได้อย่างสมบูรณ์ มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สามารถเผชิญปัญหาในชีวิตประจำวันโดยเลือกกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม ใช้การแก้ปัญหาโดยเหตุผลและอารมณ์อย่างสอดคล้องกัน มีขวัญ กำลังใจและรักษาสุขภาพของร่างกายให้อยู่ในสภาพสมดุล ไม่เจ็บป่วย (Lazarus and Folkman, 1984 : 223 – 224)

2.3.3 ทฤษฎีความเหมาะสมเข้ากันได้ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person – environmental Fit Theory)

เฟรนช์ (บังอร โสฬส. 2540 : 150 – 151 ; อ้างอิงจาก French. 1982 : 385) ได้กล่าวว่า หากสิ่งแวดล้อมในสังคมหรือองค์กรไม่สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะมีอาการของความเครียดเกิดขึ้น ความเครียดนี้อาจกลายเป็นความเจ็บป่วยทางกายและจิตได้ในที่สุด ทฤษฎีนี้ได้แจกแจงความสำคัญ 4 ตัวที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอาการความเครียดในการทำงานและมีผลต่อความเหนื่อยหน่าย

- (1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในองค์กร (Organizational Stressors) มุ่งเน้นที่การรับรู้ลักษณะของงานและสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานของบุคคล
- (2) ผลแห่งความเครียด (Strain) อันได้แก่ อาการทางกายและทางจิตต่างๆ
- (3) การจัดการความเครียด (Coping) โดยอาจเป็นการหันเข้าชนหรือหนี (Fight – or – Flight Response) ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักเป็นการจัดการที่ไม่เหมาะสม (เช่น ได้แรงแจ้งนาย หลีกหนีงาน)
- (4) การได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หรือการได้รับกำลังใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถช่วยขจัดปัดเป่าความเครียดได้

2.4 ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่าย

เนื่องจากการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์เป็นการปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้บริการต่อสังคม และต้องเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ จำนวนมาก ดังนั้น หากนักสังคมสงเคราะห์เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานไม่ว่าจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน หรือปัจจัยทางจิตใจก็ตาม นอกจากจะส่งผลกระทบต่อตัวของนักสังคมสงเคราะห์เองแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์และต่อสังคมโดยรวมอีกด้วย ดังที่แมคคอเนลแนล (พิณทิพย์ สีนุ้ย.2545 : 19 ; อ้างอิงจาก McConnell. 1982 : 219) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายไว้ 3 ประการ คือ

1. ผลเสียต่อตัวบุคคล

ความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นจากความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของตนเองกับสภาพการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้สึกผิดและโกรธ พลังในการทำงานลดลง โดยจะทำงานลดลง แยกตัวตามลำพัง ไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์ต่อการนำความรู้ใหม่มาใช้ในการปรับปรุงงาน ท้ายที่สุดอาจจะลาออกจากอาชีพได้

นอกจากนี้ ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจส่งผลถึงสัมพันธภาพในครอบครัว ทำให้เกิดความเครียดแล้วระบายอารมณ์กับสมาชิกในครอบครัว หรือ หมกมุ่นครุ่นคิดถึงแต่เรื่องงานจนอาจจะละเลยหน้าที่ต่อสมาชิกในครอบครัว และเกิดปัญหาความแตกแยกในครอบครัวได้

2. ผลเสียต่อสังคม

ระบบการบริหารงานขององค์กรรวมถึงลักษณะงาน มีส่วนทำให้บุคคลไม่พึงพอใจต่องาน มีทัศนคติในทางลบต่อวิชาชีพ และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการจะมีความรู้สึกเฉื่อยชา หรือมีอาการโกรธ ขาดความเห็นอกเห็นใจ ละเลยไม่สนใจต่อผู้รับบริการ ขาดความเคารพผู้รับบริการในฐานะบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้ผู้ให้บริการขาดบทบาทสำคัญต่อการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

3. ผลเสียต่อวิชาชีพ

จากผลของความเหนื่อยหน่ายที่กระทบต่อตัวบุคคลและผลเสียที่มีต่อองค์กร จะมีผลโดยตรงต่อวิชาชีพอย่างมาก คืออาจทำให้วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ไม่เป็นที่น่าสนใจของผู้ที่จะเข้ามาศึกษาเท่ากับเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานสูง

2.5 การป้องกันความเหนื่อยหน่าย

เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดผลกระทบทั้งต่อตัวบุคคล ต่อสังคม และต่อวิชาชีพบุคคลจึงควรป้องกันมิให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยยี่และดักซ์เบอร์รี่ (ธิดาพร มีกึ่งทอง.2542 : 28 ; อ้างอิงจาก Yee.1981 : 14-46 ; Duxbury. 1984 : 98-101) ได้เสนอแนวทางในการป้องกันความเหนื่อยหน่ายไว้ดังนี้

1. พยายามค้นหาแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และพัฒนาวิธีการปรับตัวเผชิญความเครียด
2. ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังตามที่เป็นจริง ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ และลดความคับข้องใจและความเครียดลงได้
3. รับประทานอาหารและออกกำลังกายให้เพียงพอ จัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพทำงานอดิเรก หยุดพักผ่อนให้เพียงพอและสอดคล้องกับแผนการดำเนินชีวิตของตน
4. รู้จักสร้างอารมณ์ขันและทำกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด หลีกเลี่ยงการแข่งขัน เป็นทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ให้ความรู้และให้การสนับสนุนผู้อื่น กระตุ้นหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา และที่สำคัญคือควรสนุกกับงานและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งบทบาทของตน
5. ควรมีการต่อสู้หรือเรียกร้องอย่างเป็นธรรม พุดคุยปัญหาและความรู้สึกของตนอย่างเปิดเผยและชัดเจน การต่อสู้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยแก้ปัญหาและความเครียดลงได้
6. ควรพัฒนาความรู้ในวิชาชีพของตน โดยการเข้าร่วมสัมมนา อ่านวารสารต่างๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน
7. ดำเนินชีวิตอย่างมีความหมาย ควรตั้งเป้าหมายสำหรับตนเอง ขณะเดียวกันก็ควรสำรวจข้อบกพร่องของตนเองด้วย
8. ไม่ควรนำปัญหาในที่ทำงานกลับบ้าน หรือนำปัญหาจากที่บ้านมาที่ทำงาน
9. ควรรู้ข้อจำกัดของตน และต้องเข้าใจว่ามีหลายสิ่งหลายอย่างในชีวิตที่ต้องใช้เวลานานมาก จึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

3.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

อายุเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคลทั้งในด้านชีวิตส่วนตัวและการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีอายุมากจะผ่านประสบการณ์ทั้งในเรื่องของบุคคลและเหตุการณ์เรื่องราวต่างๆ มากมาย ทำให้สามารถใช้ดุลพินิจพิจารณาเหตุการณ์ได้อย่างสุขุมรอบคอบ ประกอบกับการที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ทำให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ดี และเข้าใจความเป็นไป

ของเหตุการณ์ต่างๆได้ดี โดยได้มีผู้ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรด้านอายุกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

แอนโทนอฟสกี (Antonovsky. 1982 : 187-189) ได้ศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย โดยคนที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าคนที่มีอายุมาก ทั้งนี้เนื่องจากอายุนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์การทำงาน เพราะคนที่อายุมากก็จะมีวุฒิภาวะ ผ่านเหตุการณ์ต่างๆในชีวิตมามาก ทำให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความเป็นจริงได้มากขึ้น ทำให้โอกาสที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายก็มีน้อยลง

โกเวอร์ (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์.2542 : 31 ; อ้างอิงจาก Gover. 1983 : Abstract) ศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยสาธารณสุข จำนวน 157 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีช่วงอายุที่ต่างกัน พบว่ามีความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน

มณีมัย รัตนมณี ;และ อนันต์ เกตุวงศ์ (2526 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการลาออกของข้าราชการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการพลเรือนของทุกกระทรวงทบวงกรมที่ลาออกระหว่างปี พ.ศ. 2524 ที่ลาออกไปแล้วจำนวน 282 คน เป็นชาย 166 คน และเป็นหญิง 116 คน พบว่า ผู้ที่ลาออกส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 35 ปี

จากผลการวิจัยของสิระยา สัมมาวาจ (2532 : 7) ที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า บุคคลที่มีอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุญศรี ชัยชิตามร. (2534:บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาในกลุ่มพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก ในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า พยาบาลที่มีอายุ 36-40 ปี มีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลน้อยกว่าพยาบาลที่มีอายุ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในสังกัดสภาวิชาชีพไทย ที่พบว่า พยาบาลที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายมากกว่าพยาบาลที่มีอายุมาก (นวลอนงค์ ศรีธัญรัตน์.2534 : บทคัดย่อ)

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของธิดาพร มีกิ่งทอง (2542:บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีการแสดงความคิดเห็นไว้ว่า เป็นเพราะบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความหวังในเรื่องต่างๆน้อยลง เนื่องจากมีประสบการณ์มากขึ้นทำให้สามารถปรับสภาพการทำงานได้ดีขึ้น ตรงข้ามกับบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีแนวโน้มความพอใจในงานต่ำ เนื่องจากมีความคาดหวังสูง และไม่สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับงานได้อันส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

จากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับอายุและความเหนื่อยหน่ายที่รวบรวมได้ พบว่า อายุ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายปฏิบัติงาน และจากข้อมูลดังกล่าวยังชี้ให้เห็นว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าจะมีแนวโน้มที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการได้มากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุน้อยกว่ามีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุมากกว่า

3.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพสมรส

หากบรรยากาศในครอบครัวเต็มไปด้วยสัมพันธภาพที่ดี มีความรัก ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน สมาชิกในครอบครัวก็มีส่วนให้การช่วยเหลือให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่อยู่กับครอบครัวหรือผู้ที่สมรสแล้วน่าจะมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด (ธิดาพร มีกิ่งทอง.2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Maslach & Jackson.1984: 133-153) และผู้ที่เป็นโสดนั้น จะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้วโดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เนื่องจากบุคคลที่สมรสแล้วมีหน้าที่ต้องดูแลสมาชิกในครอบครัวจึงอาจให้ความจริงจังกับงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด (วิไล พัวรักษา. 2541:40 ; อ้างอิงจากMaslach & Jackson.1981: 111)

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ยังพบว่าผู้ที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด (กริช พรหมชัยนันท์. 2531: บทคัดย่อ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสิระยา สัมมาวาจ (2532 : 17) ที่พบว่า พยาบาลที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าพยาบาลที่สมรสแล้ว

นอกจากนี้จากการศึกษาคูประถมศึกษาในภาคกลาง เขตการศึกษา 1,5 และ 6 ของไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : บทคัดย่อ) ยังพบว่าครูประถมศึกษาที่เป็นโสด มีความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าครูประถมศึกษาที่สมรสแล้ว เช่นเดียวกับงานวิจัยของบุญศรี ชัยชิตามร (2534 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพยาบาลที่สมรสแล้ว มีความรู้สึกท้อแท้ใจน้อยกว่าพยาบาลที่ยังโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการศึกษาพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลของรัฐ

แต่ก็มีผลการวิจัยที่แสดงถึงความแตกต่างในความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้น คือผลการศึกษาของแฮร์ (Hare. 1988: 105-115) ที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สอดคล้องกับ โกเวอร์ (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์.2545: 31 ; อ้างอิงจาก Gover. 1983 : Abstract) ที่พบว่านักศึกษาวิทยาลัยสาธารณสุขที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่าย

ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ ผลการศึกษาของนวลอนงค์ ศรีธัญรัตน์ (2534 : บทคัดย่อ) พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล

จากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับสถานภาพสมรสและความเหนื่อยหน่ายที่รวบรวมได้ พบว่า สถานภาพสมรสเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และจากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่ยังไม่ได้สมรสมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

3.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระรับครอบครัว

เนื่องจากความหมายของคำว่าภาระครอบครัวได้หมายรวมถึง หน้าที่ที่บุคคลต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของค่าใช้จ่ายด้านการดูแล การศึกษา อบรมเลี้ยงดู บุตรหลาน การดูแลผู้ที่อยู่ในภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง และภาระที่ต้องผ่อนอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ในบ้าน ผ่อนบ้าน รถยนต์ ซึ่งการที่ต้องรับผิดชอบต่อสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งสิ้น เพราะหากบุคคลนั้นมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย ย่อมทำให้เกิดความเครียดต่อผู้ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น และความเครียดนั้นหากเกิดติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ก็ส่งผลกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนเพลีย นอนไม่หลับ ขาดประสิทธิภาพในการเผชิญปัญหาในชีวิตประจำวัน ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้ไม่เกิดการพัฒนา และก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในที่สุด ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรด้านภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวไว้ดังนี้

มณีมัย รัตนมณี และ อนันต์ เกตุวงศ์ (2526 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการลาออกของข้าราชการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการพลเรือนของทุกกระทรวงทบวงกรมที่ลาออกระหว่างปี พ.ศ. 2524 ที่ลาออกไปแล้วจำนวน 282 คน เป็นชาย 166 คน และเป็นหญิง 116 คน พบว่า ผู้ที่ลาออกส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในกลุ่มที่มีภาระรับผิดชอบต้องเลี้ยงดูผู้อื่นตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป และเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการลาออก คือ เรื่องรายได้ที่ไม่เพียงพอกับรายจ่าย

พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 497 คน พบว่า พยาบาลที่ไม่มีภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวจะมีความเครียดน้อยที่สุด และพยาบาลที่มีภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวหนักจะมีความเครียดสูง ซึ่งถ้าบุคคลต้องประสบกับความเครียดเป็นเวลานาน จะเป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ในที่สุด

หัตยา มัทยาท (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ตะวันออก กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 140 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลประจำการในระดับ

พยาบาลวิชาชีพที่มีภาระครอบครัวและรู้สึกเดือร้อนปานกลางมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มที่มีภาระครอบครัวแต่ไม่รู้สึกเดือร้อน

จากการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่าภาระครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดและความเครียดเป็นอาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย และจากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือร้อนมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานน้อยกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่เดือร้อน

3.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย เนื่องจากจำนวนปีของการปฏิบัติงานทำให้เกิดความคุ้นเคยต่อสภาพหน้าที่การงาน ได้มีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรระยะเวลาในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

แอนโทนอฟสกี (Antonovsky. 1982 : 187-189) กล่าวว่าประสบการณ์ในชีวิต มีผลในการพัฒนาความเข้มแข็งในการมองโลกของบุคคล ดังนั้นบุคคลที่ปฏิบัติงานมานาน ทำให้มีประสบการณ์มากขึ้นก็จะทำให้มีความเข้มแข็งในการมองโลกสูงขึ้นด้วย อีกทั้งยังพบว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานจะมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าคนที่ปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เนื่องจากวุฒิและประสบการณ์ที่มากขึ้น จะทำให้บุคคลมองการไกลและสุขุมรอบคอบมากขึ้น

ชิโบริกา และคนอื่น ๆ (พิณทิพย์ สิ้นุ่ย . 2545:29 ; อ้างอิงจาก Chiriboga , et al. 1983 : 294-297) ศึกษาเรื่องความเครียดและการปรับตัวของพยาบาล พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย มักจะมีระดับความเครียดสูง เนื่องจากมีประสบการณ์ที่ไม่เพียงพอ จึงขาดแนวทางในการปฏิบัติงาน

โกเวอร์ (รัตนภรณ์ ศิริจันทร์.2542 : 31 ; อ้างอิงจาก Gover. 1983 : Abstract) ศึกษา ระดับความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยสาธารณสุข จำนวน 157 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน พบว่ามีความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน

มัลดารี (Muldary. 1983 : 44) ศึกษาพบว่า พยาบาลที่ทำงานในช่วง 1 ปีแรกได้ลาออกจากโรงพยาบาลของรัฐในสหรัฐอเมริกาถึงร้อยละ 70 และพยาบาลส่วนใหญ่เกิดความเหนื่อยหน่ายในช่วงตั้งแต่เริ่มทำงานถึง 2 ปี

สุรัตน์ โตตาบ (2522 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่รับราชการนาน จะส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง เช่นเดียวกับ มณีมัย รัตนมณี และ อนันต์ เกตุวงศ์ (2526 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการลาออกของข้าราชการ โดยมีกลุ่มตัว

อย่าง คือ ข้าราชการพลเรือนของทุกกระทรวงทบวงกรมที่ลาออกระหว่างปี พ.ศ. 2524 ที่ลาออกไปแล้วจำนวน 282 คน เป็นชาย 166 คน และเป็นหญิง 116 คน พบว่า ผู้ที่ลาออกส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รับราชการในระยะสั้น คือ ไม่ถึง 4 ปี

จินตนา ญาติบรรพ (2528 : 78) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการพยาบาลน้อย คือ 1-5 ปี มีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการพยาบาลมากกว่า คือ 6-10 ปี และ 11 ปี

ชนานุช ดิษฐเนตร (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) เป็นอันดับสองรองจากความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม ได้มีผลการศึกษาที่แสดงถึงความแตกต่างในความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ ผลการวิจัยของกิตติ แสงเทียนฉาย (2531: บทคัดย่อ) ศึกษาความเหนื่อยของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาเขต 7 พบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในโรงเรียนที่แตกต่างกัน มีความเหนื่อยไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับบัญชา ศรีนารถ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความเหนื่อยและสาเหตุที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม พบว่า ครูช่างอุตสาหกรรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเหนื่อยในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

จากการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และจากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่ามีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า

3.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ

สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการนั้น หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการในระยะต่างๆ โดยที่นักสังคมสงเคราะห์ได้ใช้ความรู้ทักษะ ให้บริการด้วยความทุ่มเท ซื่อสัตย์ ตั้งใจอย่างแน่วแน่ ด้วยความสามารถทางวิชาชีพ เพื่อช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกถึงคุณค่า และความสามารถของตน ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการไว้ดังนี้

แฮร์ และคนอื่นๆ (Hare, et al. 1988 : 105 – 115) ศึกษาตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพและต่ำกว่าวิชาชีพ ในแผนกที่ต้องการให้การพยาบาลผู้ป่วยอย่างเฉียบพลัน และแผนกที่ต้องการดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายที่ดีที่สุด คือ สัมพันธภาพในการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ การศึกษา การทำงานและบุคลิกภาพ

สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลวิชาชีพจำนวน 191 คน พบว่า ปัจจัยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียด เช่นเดียวกับการศึกษาของดุชนี ทศนาจันทธานี (2539 : 75-77) ที่พบว่า สัมพันธภาพกับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน โดยกลุ่มตัวอย่าง คือพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน จำนวน 157 คน โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และยังมีงานวิจัยของศศิวิมล คงเมือง (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษากับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2545 จำนวน 60 คน พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์หรือผู้รับบริการนั้น ส่งผลต่อความเครียดในระดับสูง ซึ่งความเครียดนั้น ถ้าเกิดขึ้นกับบุคคลเป็นระยะเวลานาน จะเป็นสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ในที่สุด

หทัยรัตน์ จิรนนทิพัทธ์ (พิณทิพย์ สีนุ้ย . 2545:40 ; อ้างอิงจาก หทัยรัตน์ จิรนนทิพัทธ์. 2539 : 80) ศึกษาเกี่ยวกับสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยกับภาวะการสูญเสียพลังอำนาจของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนักอายุรกรรม โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยจำนวน 60 คน พบว่า สัมพันธภาพของพยาบาลผู้ป่วยในหอผู้ป่วยหนักมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะการสูญเสียพลังอำนาจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบว่าสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยโดยใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูดอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงด้วยกิริยาที่เต็มใจ ไม่ก้าวร้าว สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ห้วน น้ำเสียงไม่กระด้าง

พิณทิพย์ สีนุ้ย (2545 :บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน จากโรงพยาบาลสมเด็จพระยา และโรงพยาบาลนิติจิตเวช พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า สัมพันธภาพ

ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

3.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงสนับสนุนทางสังคม

3.6.1 ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคม

ซูเมคเกอร์ และบราวเนล (อินทรา ปัทมินทร. 2541 : 40 ; อ้างอิงจาก Shumaker & Brownell.1984 : unpagged) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กันระหว่างบุคคลในฐานะผู้ให้หรือผู้รับ โดยผู้ให้มีความตั้งใจจะช่วยเหลือผู้รับให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกจากนี้ แรงสนับสนุนทางสังคมยังเกิดจากปฏิสัมพันธ์และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการให้การสนับสนุนทางอารมณ์ หรือกระทำการช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานหรือปัญหาต่างๆ

แบรนต์และไวเนอร์ท (Brandt & Weinert.1985 : 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นความช่วยเหลือที่บุคคลได้รับจากเครือข่ายสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกสนิทสนมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนา เห็นคุณค่าในตนเองและได้รับความช่วยเหลือและแนะนำ

จารุพร แสงเป่า (2542 :69) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การกระทำใดก็ตามที่ส่งเสริมให้ผู้รับมีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่คุกคามต่อร่างกายหรือจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแรงสนับสนุนทางสังคมนี้จะเกิดขึ้นภายใต้สภาพการณ์ของการมีปฏิสัมพันธ์และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเท่านั้น

จากความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคมที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นรูปแบบต่างๆของการให้ความช่วยเหลือ และการบรรเทาทุกข์ที่เครือข่ายทางสังคมได้จัดเตรียมไว้ให้กับสมาชิก

3.6.2 ประเภทของแรงสนับสนุนทางสังคม

แรงสนับสนุนทางสังคม แบ่งเป็นหลายด้าน ดังนี้ (ธิดาพร มีกิ่งทอง.2542 : 32 ; อ้างอิงจาก House. 1981 : unpagged)

1. แรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (emotional support) หมายถึง การให้การยกย่องความไว้วางใจ ความรักความจริงใจ ความเอาใจใส่ และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสนิทสนม รักใคร่ เชื่อมั่น และไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2. แรงสนับสนุนด้านการประเมิน (appraisal support) เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้ตนเอง หรือข้อมูลที่น่าไปใช้ในการประเมินตนเอง การรับรองทำให้เกิดความมั่นใจ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นในสังคม ตลอดจนการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

3. แรงสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร (informational support) หมายถึง การได้รับคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และเป็นข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้

4. แรงสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของ การเงิน และแรงงาน (instrumental support) หมายถึง การช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของบุคคล ในด้านวัตถุ สิ่งของ เงิน แรงงาน และการบริการ

นอกจากนี้ ครอบ (จารุพร แสงเป้า. 2542:70 ; อ้างอิงจาก Krause. 1987: 590) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 4 ด้าน คือ

1. แรงสนับสนุนด้านการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ
2. แรงสนับสนุนด้านความช่วยเหลือที่จำเป็นในชีวิต เช่น วัตถุ สิ่งของ เครื่องใช้
3. แรงสนับสนุนด้านอารมณ์ ทำให้เกิดความอบอุ่นใจ
4. แรงสนับสนุนทางสังคมด้านทำให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

3.6.3 ระดับของแรงสนับสนุนทางสังคม

แรงสนับสนุนทางสังคมสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ (ภัทรพงศ์ ประกอบผล . 2543:43 ; อ้างอิงจาก Gottlip.n.d.: unpagged)

1. ระดับกว้าง (macro level) เป็นการพิจารณาถึงการเข้าร่วมหรือการมีส่วนร่วมในสังคม อาจวัดได้จากความสัมพันธ์กับสถาบันในสังคม การเข้าร่วมกลุ่มต่างๆ และการดำเนินวิถีชีวิตในสังคม
2. ระดับกลุ่มเครือข่าย (mezzo level) เป็นการมองที่โครงสร้างและหน้าที่ของเครือข่ายทางสังคม ด้วยการวัดเฉพาะอย่างเจาะจงถึงกลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธภาพกันอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มเพื่อน ประเภทของการให้แรงสนับสนุนในระดับนี้ คือ การให้คำแนะนำ การช่วยเหลือด้านวัตถุ ความเป็นมิตร และการสนับสนุนด้านอารมณ์
3. ระดับแคบหรือระดับเล็ก (micro level) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากที่สุด จะมีคุณภาพของความสัมพันธ์กันมาก แหล่งของแรงสนับสนุนในระดับนี้ คือ สมาชิกในครอบครัว

3.6.4 แหล่งของแรงสนับสนุนทางสังคม

วอเตอร์ (อีดาพร มีกิงทอง.2542 : 34 ; อ้างอิงจาก Waters. 1960 : 10-15) ได้แบ่งแหล่งของแรงสนับสนุนทางสังคม ออกเป็น 2 แหล่ง คือ

1. กลุ่มปฐมภูมิ (primary group) เป็นกลุ่มเล็กๆ ซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มมีความผูกพันกันมาก มีปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้ากัน (face to face) มีการติดต่อทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการ มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันเป็นการส่วนตัวในทุกๆ เรื่อง สัมพันธภาพทางสังคมภายในกลุ่มเป็นไปอย่างผ่อนคลาย สมาชิกในกลุ่มให้ความสนใจในความเป็นบุคคลซึ่งกันและกัน กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ สมาชิกในครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิท

2. กลุ่มทุติยภูมิ (secondary group) สมาชิกกลุ่มทุติยภูมิมีความรู้สึกผูกพันกันไม่มาก สมาชิกกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์และสัมพันธภาพระหว่างกันอย่างเป็นทางการ ไม่สนใจในความเป็นบุคคลของกันและกัน การรวมกลุ่มมักจะมาจากหน้าที่ ไม่ได้มาจากความสัมพันธ์ส่วนตัว กลุ่มทุติยภูมิ เช่น กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ และกลุ่มสังคมต่างๆ

จากแนวคิดพื้นฐานเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคมดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์จะต้องอยู่ภายใต้กรอบของสังคม และจะต้องได้รับการยอมรับจากสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ บุคคลแต่ละคนย่อมจะต้องได้แรงสนับสนุนทางสังคมที่ส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกว่ามีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ทำให้บุคคลสามารถเผชิญต่อสิ่งที่คุกคามทั้งร่างกายและจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแรงสนับสนุนทางสังคมนี้จะเกิดขึ้นภายใต้สภาพการณ์ของการมีปฏิสัมพันธ์และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเท่านั้น

3.6.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่าย

สตับบ์ และ รุก (Stubbs & Rooks.1985 : 31-39) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคม ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก หอผู้ป่วยจิตเวช ห้องผ่าตัดและหอผู้ป่วยอายุรกรรม จำนวน 276 คน พบว่า พยาบาลทั้ง 4 แผนกมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก และห้องผ่าตัด ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพยาบาลในหอผู้ป่วยจิตเวช นอกจากนี้ยังพบว่า พยาบาลที่มีความเครียดในการทำงานน้อยและได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมากจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

ชิโบริกาและไบเลย์ (หัตยา มัทยา. 2541: 27 ; อ้างอิงจาก Chiriboga & Bailey. 1986: 84-91) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก 217 คน และ พยาบาลในหอผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรม 315 คน พบว่า พยาบาลที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้ตรวจการ

และผู้ร่วมงาน มีการรับรู้ว่าเป็นที่ต้องการของผู้ป่วยนั้น จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ

คอนสแตนตินและรัสเซล (Constable & Russell. 1986 : 20 – 26) ศึกษาผลของแรงสนับสนุนทางสังคมและสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลจำนวน 310 คน โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่าย MBI แบบวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแบบสอบถามการรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมของ House ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย คือ สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานต่ำ มีความกดดัน ขาดแรงสนับสนุนทางสังคม การขาดกำลังใจและแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา

ลินด์เกรน (Lindgren. 1991 : 469-483) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในผู้ให้การดูแลผู้สูงอายุ วัดความเหนื่อยหน่ายด้วย MBI วัดแรงสนับสนุนทางสังคมโดยใช้ NSSQ พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ขาดแรงสนับสนุนทางสังคม ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นๆ ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้มากที่สุด

บุญศรี ชัยชิตามร (2534 :บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 1,410 คน วัด ความเหนื่อยหน่ายด้วย MBI วัดการรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมด้วยแบบวัดแรงสนับสนุนทางสังคมของเฮ้าส์ (House) พบว่า การรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าหออภิบาลผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน การรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส เพื่อนและญาติ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

กังสดาล สุทธิวิศรีวรรค์ (2535: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความเข้มแข็งในการมองโลก แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาคเหนือ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 146 ราย โดยใช้แบบสอบถามของแบรนต์ และไวเนอร์ท (Brandt and Weinert.1981) พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธีรา พลรักษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาการตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยของนิสิตบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามทฤษฎีความสมดุลระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมของ French และคณะ พบว่า ตัวแปรที่ทำให้อิทธิพลรวมต่อ ความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยสูงที่สุด อย่างมีนัยสำคัญ คือ ตัวแปรแรงสนับสนุนทางสังคม รองลงมา คือ ตัวแปรความสามารถในการตัดสินใจ ปริมาณและความยากง่ายของงาน และความขัดแย้งในบทบาท

วิลัย พัวรักษา (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำ โดยแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย โดยที่ภาระงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง ประเภทหอผู้ป่วยแผนกอายุรกรรม สัมพันธภาพในหน่วยงาน และประเภทหอผู้ป่วยแผนกสูติ-นรีเวชกรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพได้

จากการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคม เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า แรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และแรงสนับสนุนทางสังคมสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

3.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย

3.7.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

ลินด์เกรน (ประสาธ อิศรปริดา.2522 : 22; อ้างอิงจาก Lindgren.1967 : unpagged) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นรากฐานของพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เป็นพวกที่ชอบการแข่งขัน และมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น

ฮอลแลนด์ (ปานทิพย์ โสภาศิต. 2531 :30-31 ; อ้างอิงจาก Holland. 1973: 13-18) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่แสดงออกถึงการกระตือรือร้น กระปรี้กระเปร่า เปิดเผย ชักชวนเก่ง พุดเก่ง มีความเชื่อมั่นในตนเอง และชอบแสดงออก

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2522 (2522 : 206) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเหนื่อยหน่ายไว้ว่า หมายถึง ตะเกียกตะกาย อายากได้

มารีสา รัฐปัตย์ (2532 : 8) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นการแสดงออกของลักษณะนิสัยบุคคลที่มีความต้องการจะให้ตนสำเร็จ โดยการตั้งความคาดหวังไว้สูง มุ่งมั่นที่จะทำในสิ่งที่ต้องการให้ได้ เพื่อให้รู้านะ หรือความเป็นอยู่ของตนสูงขึ้น ดีเด่นเหนือคนอื่น ให้คนอื่นรู้จักด้วยผลงาน เลือกรับทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน หรือฝึกความชำนาญ และต้องการชัยชนะเมื่อมีการแข่งขัน

สมิต อาชนิจกุล (2532 : 171) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเหนื่อยหน่าย คือ แรงปรารถนา แรงอธิษฐาน แรงตั้งใจอันแน่วแน่ แรงกิเลสตัณหา ฯลฯ อันเป็นเครื่องที่กระตุ้นให้เรากะทำการใดๆ ไปสู่จุดหมายที่เราต้องการ สุดแต่จะเป็นความเหนื่อยหน่ายทางบวกหรือทางลบ

ทางดีหรือทางชั่ว คนที่มีความทะเยอทะยานมากย่อมมีความปรารถนารุนแรง ยอมเอาชีวิตเข้าแลก เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ปรารถนา ส่วนคนที่มีความทะเยอทะยานน้อยก็มักจะท้อแท้ ทำอะไรไม่ค่อยสำเร็จ หรือเสร็จเพียงครึ่งๆ กลางๆ

อำนาจ วีรวรรณ (2535 : 5) ได้ให้ความหมายของคำว่าความทะเยอทะยานว่าหมายถึง ความอยากได้ อยากดี ที่จะสร้างความสำเร็จให้กับชีวิต

สมชาย วารุโณ (2540 : 87) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความทะเยอทะยานว่าเป็นความมานะ พยายามที่จะพาตัวเองให้ก้าวไปข้างหน้าไปสู่ความรุ่งเรืองเป็นใหญ่เป็นโต และเป็นกำลังในการสร้างตนเองอย่างดียิ่ง

จากนิยามของความทะเยอทะยานที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความทะเยอทะยานหมายถึง ลักษณะนิสัยของบุคคลที่มีความต้องการจะให้ตนประสบความสำเร็จ โดยตั้งความคาดหวังไว้สูง มีความกระตือรือร้น มานะพยายาม มุ่งมั่นจะทำการสิ่งที่ต้องการให้ได้ เพื่อให้ฐานะความเป็นอยู่ของตนสูงขึ้น ให้คนอื่นรู้จักด้วยผลงาน และต้องการชัยชนะเมื่อมีการแข่งขัน

3.7.2 ลักษณะของผู้ที่มีความทะเยอทะยาน

การที่บุคคลจะมีความทะเยอทะยานสูงหรือต่ำเพียงใดนั้น ย่อมเกิดจากตัวแปรและปัจจัยต่างๆ ที่บุคคลได้รับแต่เยาว์วัย เพราะเด็กจะเรียนรู้สิ่งต่างๆ และติดตัวไปจนเติบโต ยิ่งเมื่อเติบโตขึ้น จะทำให้มีประสบการณ์ต่างๆ มากขึ้น แต่ก็ไม่มีผลทำให้ความรู้สึกนึกคิดที่มีติดตัวมาแต่เด็กเปลี่ยนแปลงไปมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะประสบการณ์ที่ได้รับตอนโตนั้น เป็นเพียงเครื่องช่วยเสริมสร้างความเชื่อถือ และทัศนคติภายในจิตสำนึกเท่านั้น ดังที่ เคแกน และมอส (อนันต์ จันทรวี. 2514 : 16 ; อ้างอิงจาก Kagan & Moss .1962 : 42) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการสัมฤทธิ์ปรากฏเป็นลักษณะที่คงเส้นคงวาของบุคลิกภาพ ซึ่งขยายจากวัยทารกไปสู่วัยผู้ใหญ่ และจากวัยผู้ใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตนั้น ก็มาจากความทะเยอทะยานของแต่ละบุคคลนั่นเอง

เนื่องจากความทะเยอทะยานเป็นความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งในแต่ละบุคคลนั้นเกิดขึ้นไม่เท่ากัน อาจเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ โดยความต้องการต่างๆ ของแต่ละบุคคลก็จะมีลักษณะแตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน ดังที่เมอร์เรย์ (Murray) (ศิลปชัย ฐปสุวรรณ. 2538 : 15-18 ; อ้างอิงจาก Hilgard. 1962: 125-126) นักจิตวิทยาที่ศึกษาความต้องการที่เด่นที่สุด ได้ศึกษาและค้นคว้าเรื่องความต้องการของมนุษย์ และได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 2 ประการ คือ

1. ความต้องการขั้นปฐมภูมิ หรือความต้องการทางกาย (Primary or Viscerogonic Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายโดยตรง ได้แก่ ความต้องการอากาศ น้ำ อาหาร เพศ การพักผ่อน การขับถ่าย ฯลฯ

2. ความต้องการขั้นทุติยภูมิ หรือความต้องการทางจิตใจ (Secondary or Psychogenic Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อร่างกายไม่ได้รับความพึงพอใจ หรือขบวนการของอินทรีย์ไม่สมดุลกัน ซึ่งเมอร์เรย์ได้จำแนกความต้องการทางจิตใจที่สร้างบุคลิกภาพเป็น 6 กลุ่ม จากความต้องการ 28 ด้าน ดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งที่ไม่มีชีวิต ได้แก่

2.1.1 การถือสิทธิ (Acquisition) หมายถึง ความต้องการเป็นเจ้าของ การสะสม เก็บหอมรอมริบ

2.1.2 การอนุรักษ์สิ่งของ (Conservation) หมายถึง ความต้องการที่จะสะสมหรือ ซ่อมแซมสิ่งต่างๆ

2.1.3 ความเป็นระเบียบ (Orderliness) หมายถึง ความต้องการที่จัดระเบียบสิ่งของ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและสะอาด

2.1.4 การดูแลรักษา(Retention) หมายถึง ความต้องการที่จะเก็บสิ่งของที่เป็นของ ตน มิให้เสียหาย รู้จักประหยัด มัธยัสถ์

2.1.5 การสร้าง (Construction) หมายถึง ความต้องการที่จะประดิษฐ์ และก่อสร้าง

2.2 ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จ และความมีชื่อเสียง

2.2.1 ความโดดเด่น(Superiority) หมายถึง ความต้องการอยากเด่น ได้รับความ สำเร็จ และยอมรับนับถือ

2.2.2 ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement) หมายถึง ความต้องการชนะอุปสรรค ได้รับ ผลสำเร็จ และมีอำนาจ

2.2.3 ความยอมรับ (Recognition) หมายถึง ความต้องการได้รับการยกย่อง และ รับรอง

2.2.4 การแสดงออก (Exhibition) หมายถึง ความต้องการแสดงตัวให้เป็นจุดเด่น สนุกสนาน

2.2.5 ความต้องการรักษาสีทธิของตนเอง (Inviolacy) หมายถึง ความต้องการที่ไม่ ถูกฝ่าฝืนสิทธิการป้องกันชื่อเสียงและคุณค่าของตน

2.2.6 การหลีกเลี่ยงสิ่งที่บกพร่อง (Avoidance of Inferiority) หมายถึง ความ ต้องการหลีกเลี่ยง ความล้มเหลว ความอับอาย และปมด้อย

2.2.7 การป้องกันตัว (Defensiveness) หมายถึง ความต้องการที่ป้องกันตนเอง จากการถูกตำหนิ

2.2.8 การตอบโต้ผลักดัน (Counteraction) หมายถึง ความต้องการต่อต้านและตอบโต้ผู้ที่ทำให้ตนพ่ายแพ้

2.3 ความต้องการที่จะทำให้สิ่งเกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้

2.3.1 การมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dominance) หมายถึง ความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ควบคุมให้ผู้อื่นกระทำตาม

2.3.2 การยกย่องผู้อื่น (Deference) หมายถึง ความต้องการที่จะยกย่องและยอมตามผู้นำ

2.3.3 การเลียนแบบ (Similance) หมายถึง ความต้องการเลียนแบบ หรือทำตนให้ทัดเทียมผู้อื่น

2.3.4 การพึ่งตนเอง (Autonomy) หมายถึง ความต้องการต่อต้าน และต่อสู้เพื่ออิสรภาพ

2.3.5 ความเป็นอิสระ (Contrariness) หมายถึง ความต้องการที่จะทำให้นั่นต่างจากผู้อื่น เป็นเอกลักษณ์

2.4 ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่นๆ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

2.4.1 ความก้าวร้าว (Aggression) หมายถึง ความต้องการก้าวร้าวหรือรุกรานผู้อื่น

2.4.2 ความยอมรับผิด (Abasement) หมายถึง ความต้องการที่ยอมรับการลงโทษ

2.4.3 การหลีกเลี่ยงการถูกตำหนิ (Avoidance of Blame) หมายถึง ความต้องการหลีกเลี่ยงการตำหนิ การวิจารณ์ ประพจน์ตามกฎเกณฑ์ และระเบียบ

2.5 ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น

2.5.1 การผูกไมตรีกับผู้อื่น (Affiliation) หมายถึง ความต้องการผูกมิตร การสังสรรค์กับผู้อื่น

2.5.2 การผลักไสผู้อื่น (Rejection) หมายถึง ความต้องการแยกตัวเองจากผู้อื่น เพิกเฉยต่อสิ่งต่างๆ

2.5.3 การช่วยเหลือผู้อื่น (Nurturance) หมายถึง ความต้องการช่วยเหลือหรือเลี้ยงดูผู้อื่น

2.5.4 การขอความช่วยเหลือ (Succorance) หมายถึง ความต้องการให้ผู้อื่นสนใจ หรือเกิดความสงสารตนเอง

2.6 ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม

2.6.1 ความเพลิดเพลิน (Play) หมายถึง ความต้องการพักผ่อนเพียงเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด

2.6.2 ความต้องการรู้สิ่งต่างๆ (Cognizance) หมายถึง ความต้องการเพื่อให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น

2.6.3 การเผยแพร่ความรู้ (Exposition) หมายถึง ความต้องการแสดง ชี้แจง สาธิต ให้ความรู้ บรรยาย อธิบาย ตีความหมายเรื่องราวต่างๆ

3.7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความทะเยอทะยานกับความเหนื่อยหน่าย

การ์เดนเนอร์ (Plucker. 1998 : 241; citing Gardner.1940.) ได้ศึกษาความทะเยอทะยานของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาและระดับวิทยาลัย พบว่า ความทะเยอทะยานของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จทางการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของตรงศรณ์ คนดี (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความทะเยอทะยานของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2544 ในจังหวัดลพบุรี จำนวน 630 คน พบว่า ปัจจัยด้านประสบความสำเร็จทางการเรียน และการมีอำนาจเหนือคนอื่น ส่งผลต่อความทะเยอทะยานของนักเรียนทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเนื่องจากผู้ที่ประสบความสำเร็จน่าจะเป็นผู้ที่ไม่มีความเหนื่อยหน่ายหรือถ้ามีก็อาจจะมีในระดับต่ำ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความทะเยอทะยานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความความเหนื่อยหน่าย

ไซเดอร์ (Plucker.1998 : 240 ; citing Snyder. 1995.) ได้ศึกษาความคิดรวบยอดเกี่ยวกับความทะเยอทะยานของนักเรียนทางด้านจิตวิทยา พบว่าความทะเยอทะยานของนักเรียน มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวล ซึ่งเป็นอาการแสดงของความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า ความทะเยอทะยานมีความสัมพันธ์กับความความเหนื่อยหน่าย

กาญจนา พงศ์พฤกษ์ (ดวงเดือน พิพัฒน์ชูเกียรติ. 2541 : 35; อ้างอิงจาก กาญจนา พงศ์พฤกษ์. 2523) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกันของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ความวิตกกังวล และ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2522 จำนวน 239 คน เป็นชาย 104 คน และหญิง 135 คน ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ซึ่งน่าจะเป็นคุณสมบัติของผู้ที่มีความทะเยอทะยาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองซึ่งเป็นลักษณะของความไม่เหนื่อยหน่ายในชีวิต และ ความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เทพวัลย์ สุชาติ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลฝ่ายกายของรัฐ ทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด จำนวน 208 คน ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามวัดความเครียด และวัดพฤติกรรม

แบบเอ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมแบบเอ มีความสัมพันธ์กับความเครียดซึ่งเป็นลักษณะของผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในชีวิต ของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีการนิยามถึงลักษณะของบุคคลที่มี พฤติกรรมแบบเอ ไว้ใกล้เคียงกับลักษณะของผู้ที่มีความทะเยอทะยาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความทะเยอทะยานมีความสัมพันธ์กับความความเหนื่อยหน่าย

สุวภรณ์ กองแก้ว (2542 : 99) ศึกษาความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของบุคลากรสาธารณสุขผู้ทำหน้าที่ให้บริการให้คำปรึกษาในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดเชียงราย พบว่า อาการแสดงออกเมื่อเกิดความเครียด 5 อันดับแรก คือ มักมีอาการขี้หลงขี้ลืม มีความรู้สึกว่าทำหน้าที่บริการให้คำปรึกษาไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รู้สึกไม่ค่อยกระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกอารมณ์เสียง่าย หงุดหงิดง่าย และไม่ค่อยอดทนกับเรื่องเล็กๆ น้อยๆ เนื่องจากความเครียดเป็นลักษณะของผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในชีวิต และความรู้สึกไม่ค่อยกระตือรือร้นในการทำงานเป็นลักษณะของความไม่ทะเยอทะยาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความทะเยอทะยานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความความเหนื่อยหน่าย

จากการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่พบว่าพฤติกรรมแบบเอมีความสัมพันธ์กับความเครียด ความทะเยอทะยานมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวล นอกจากนี้ทั้งความเครียดและความวิตกกังวล นั้นล้วนเป็นอาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า ความทะเยอทะยานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และความทะเยอทะยานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

3.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่องาน

3.8.1 ความหมายของความรับผิดชอบต่องาน

บราวเน (ยุทนันท์ ขวัญทองยิ้ม .2534 :18 ;อ้างอิงจาก Browne. 1958 : 58) ได้สรุปองค์ประกอบของความรู้สึกรับผิดชอบว่าประกอบไปด้วย ความไวใจได้ ความคิดริเริ่ม ความไม่ทอดทิ้ง ต่ออุปสรรค ทำงานขยันขันแข็ง มีความเชื่อมั่นในตนเอง และตั้งใจทำงานให้ดีกว่าเดิม

แคทเทลล์ (ศิริวรรณ เทพมาลี. 2542:7 ; อ้างอิงจาก Cattell. 1963 : 128) ได้ให้ความหมาย ของผู้ที่มีความรู้สึกรับผิดชอบสูงว่า คือ บุคคลที่รับผิดชอบในหน้าที่ มีความบากบั่นพากเพียร ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ และได้ให้ความหมาย ของผู้ที่มีความรู้สึกรับผิดชอบต่ำไว้ว่า คือ บุคคลที่ถือความสะดวกเป็นเกณฑ์ และมักจะหลีกเลี่ยงกฎเกณฑ์ข้อบังคับ

ฟลิปโป (ยุทนันท์ ขวัญทองยิ้ม .2534 :18 ;อ้างอิงจาก Flippo. 1966 : 122) ได้ให้ความหมายของความรู้สึกรับผิดชอบไว้ว่า เป็นความผูกพันที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง และความสำเร็จนี้จะเกี่ยวกับปัจจัย 3 ประการ คือ พันธะผูกพัน หน้าที่การงาน และ วัตถุประสงค์

ละออ การณยวิช (กมลรัตน์ ทวีชาติวิทยากุล. 2531: 13 ; อ้างอิงจาก ละออ การณยวิช .2505 : 4-5) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่องานไว้ว่า คือ คุณลักษณะที่บุคคลเอาใจใส่ในการทำงานของตน คอยหาทางให้การทำงานของตนก้าวหน้า และหาทางป้องกันไม่ให้เกิดความบกพร่อง เสื่อมเสียในวงงานที่ตนเองรับผิดชอบ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2514 : 56) ได้ให้ความหมายของผู้ที่มีความรับผิดชอบไว้ว่า จะต้องเป็นผู้พยายามปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ คือให้ได้ผลดีที่สุด และต้องพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานและงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเรื่อยๆ โดยไม่หยุดยั้ง

จากความหมายของความรับผิดชอบต่อหน้าที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน หมายถึง ความตั้งใจ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ เคารพกฎเกณฑ์ และติดตามผลงานด้วยความรอบคอบ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.8.2 ลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ

พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ มีลักษณะ ดังนี้ (สิวลี ศิริไล. 2528 : 98 – 99)

1. เอาใจใส่ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลของงานนั้นๆ
2. ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว
3. เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์และมีวินัยในตนเอง
4. มีอารมณ์หนักแน่นเมื่อเผชิญกับอุปสรรค
5. รู้จักหน้าที่และกระทำตามหน้าที่เป็นอย่างดี
6. มีความเพียรพยายาม
7. มีความละเอียดรอบคอบ
8. ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่
9. ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ดีขึ้นทั้งตนเองและสังคม
10. ตรงต่อเวลา
11. ยอมรับผลการกระทำของตน

3.8.3 ความสำคัญของความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะของคนไทยอย่างหนึ่งที่ต้องปลูกฝังให้กับคนไทย (กรมการศาสนา.2525 : 2) นอกจากความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ สุจริต ความขยัน ความ

ประหยัด ความเสียสละ ฯลฯ การปลูกฝังให้คนไทยมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคม และประเทศชาติก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะความรับผิดชอบเป็นลักษณะของความเป็นคนดีที่สำคัญ เป็นปัจจัยที่จะช่วยให้สังคมเป็นระเบียบ และสงบสุข การที่สังคมขาดความสงบสุขเกิดจากการขาดคุณสมบัติของคน 5 ประการคือ ความรับผิดชอบ ความสม่ำเสมอ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์ และความพยายามในการพึ่งตนเอง (สัณญา สัณญาวิวัฒน์. 2514 : 55 - 57)

3.8.4 การพัฒนาความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่เกิดจากการฝึกฝนอบรมตั้งแต่วัยเด็ก คุณลักษณะนี้จะพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ ในระยะแรก ๆ ของชีวิตเด็กยังช่วยตัวเองไม่ได้ ต้องอาศัยผู้อื่นตลอดเวลาแต่เมื่อโตขึ้นจะมีความสามารถด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และช่วยตัวเองได้มากขึ้นทีละน้อย จะค่อยเรียนรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งมีทตันและแฮริส (ถวิล จันทรสวาง. 2545 :13 ; อ้างอิงจากMitton & Harris . 1962 : 407 - 416) ได้สรุปทักษะเกี่ยวกับความรับผิดชอบไว้ดังนี้

- 1.การฝึกความรับผิดชอบควรเริ่มตั้งแต่เด็กอายุยังน้อย
- 2.เด็กทุกคนควรได้มีโอกาสรับการฝึกให้มีความรับผิดชอบ
- 3.การฝึกให้มีความรับผิดชอบและการจัดประสบการณ์ความรับผิดชอบควรกระทำให้เหมาะสมกับ แต่ละบุคคล
- 4.ควรให้เด็กได้ทราบว่าผู้ใหญ่หวังอะไรจากตัวเขา
- 5.ในการฝึกให้เด็กมีความรับผิดชอบผู้ใหญ่ควรมีความยืดหยุ่นในการฝึกไม่เร่งรัดมากเกินไป
- 6.เด็กต้องการคำแนะนำจากผู้ใหญ่
- 7.เด็กต้องการได้รับความไว้วางใจจากผู้ใหญ่ เมื่อสามารถเรียนรู้ว่าส่วนใดควรอยู่ในความรับผิดชอบ
- 8.ทักษะและพฤติกรรมต่อความรับผิดชอบของผู้ใหญ่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการด้านความรับผิดชอบ ของเด็ก
- 9.การฝึกให้เด็กมีความรับผิดชอบมากเกินไป บางครั้งก็เป็นโทษต่อตัวเด็ก

3.8.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบกับความเหนื่อยหน่าย

ฟลาเฮอร์ตีและรูทเซล (ปิยนันท์ สีสลม. 2536 : 43 ; อ้างอิงจาก Flaherty & Reutzel. 1965 : 409 – 411) ได้ศึกษาเพื่อหาลักษณะบุคลิกภาพของนักเรียนที่ประสบความสำเร็จในการเรียนสูงและนักเรียนที่ประสบความสำเร็จในการเรียนต่ำ โดยแบบทดสอบซีพีไอ (CPI) หรือ The California

Psychological Inventory พบว่า ผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสูงกว่าผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ สอดคล้องกับบทเตอร์เวิร์ท (ศิริวรรณ เทพมาลี. 2542:19 ; อ้างอิงจาก Butterworth. 1974 : 2043-A) ที่ได้วิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการอ่าน เจตคติต่อโรงเรียนและความรับผิดชอบต่อตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า ความรับผิดชอบต่อตนเอง ผลสัมฤทธิ์ทางการอ่าน และเจตคติต่อโรงเรียนมีความสัมพันธ์กันทางบวก และนักเรียนที่มีความสามารถทั่วไปสูงจะมีความรับผิดชอบต่อตนเองสูงกว่านักเรียนที่มีความสามารถทั่วไปต่ำ และผลการวิจัยที่พบนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสไบซิค พูลนวม (2523 : 47) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความซื่อสัตย์กับความรับผิดชอบของนักเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพฯ กับต่างจังหวัด พบว่า ความซื่อสัตย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรับผิดชอบ นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาพบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีความรับผิดชอบสูงกว่านักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงน่าจะมองตนเองว่าประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงน่าจะเป็นผู้ที่ไม่มีความเหนื่อยหน่ายหรือถ้ามีก็อาจจะอยู่ในระดับต่ำ สรุปได้ว่าผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายต่ำมีความรับผิดชอบสูงกว่าผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายสูง

วรรณิ์ รักธรรม (2515 : 54 – 57) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความวิตกกังวล ความต้องการผลสัมฤทธิ์ และความรู้สึกรับผิดชอบต่อเด็กไทยเชื้อชาติไทย และเด็กไทยเชื้อชาติจีน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนในจังหวัดสงขลาและพัทลุง ปรากฏผล ดังนี้

1. เด็กไทยเชื้อชาติไทยเพศหญิง ความวิตกกังวลและความรู้สึกรับผิดชอบต่อเพศชาย
2. เด็กไทยเชื้อชาติไทยและเด็กไทยเชื้อชาติจีน มีความวิตกกังวลและความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน
3. ความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรับผิดชอบ ซึ่งผลการวิจัยข้อนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของมานิต ถนอมพวงเสรี (2522 : 51) ที่ได้ศึกษาความวิตกกังวล และความรู้สึกรับผิดชอบต่ออาจารย์ในวิทยาลัยครู พบว่าความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกรับผิดชอบต่อ

ยุทธนันท์ ขวัญทองยิ้ม (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลกับความรู้สึกรับผิดชอบต่อหัวหน้างานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน พบว่า ความวิตกกังวลกับความรู้สึกรับผิดชอบต่อหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากการรวบรวมเอกสาร ไม่พบงานวิจัยเกี่ยวกับความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายโดยตรง แต่เนื่องจากความวิตกกังวลเป็นอาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย ดังนั้น ผู้วิจัยจึง

ตั้งสมมติฐานได้ว่า ความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบต่องานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

3.9 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

3.9.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

เชลดอน (รุ่งทิวา สุดแดน. 2541: 14 ; อ้างอิงจาก Sheldon. 1971: 143) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า คือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคคลแต่ละคนกับองค์กร และประเมินองค์กรไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

สเติร์ (ระพีพร เบญจาทิกุล .2540 :10 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : 46) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเข้มข้นของความสัมพันธ์ของพนักงานแต่ละคนที่เข้ากันได้เป็นอย่างดีกับองค์กร รวมถึงการเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือผูกพันกับองค์กรอย่างลึกซึ้ง ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้เฉพาะกับองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพียงองค์กรเดียวเท่านั้น

ภรณ์ี มหามนต์ (2529 : 94) แยกความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment)ต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลา กำหนด และความผูกพันทางจิตใจ และความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 67) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความภาคภูมิใจในองค์กรและการที่ได้เป็นสมาชิก จึงมีความศรัทธาและตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีความภาคภูมิใจและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538 : 14) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์กร ในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดี ต่อสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

ระพีพร เบญจาทิกุล (2540 : 11) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงการที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความห่วงใยในความสำเร็จขององค์กร เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมา ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร โดยแสดงความรู้สึกออกมาในรูปของความผูกพัน และจงรัก

ภาคีต่อองค์กร รวมทั้งมีความเต็มใจที่จะใช้ความสามารถอย่างมากในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภายในองค์กรตลอดไป

3.9.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร .

ภรณ์ มหามนต์ (2529 : 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้คือ

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริง จะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร อยู่ในระดับสูง
2. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
4. จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน (Commitment) เราอาจคาดหวังได้ว่า บุคคลที่รู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควรในการทำงานให้กับองค์กร และมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

ความผูกพันต่อองค์กร นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร กล่าวคือ นอกจากองค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดกับสมาชิกในองค์กร

ดังนั้น จึงสรุปเป็นประเด็นของความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากการได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเสมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิก ทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

3.9.3 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Organizational Commitment) มีผลต่อพฤติกรรมในองค์กรในประเด็นต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่องาน

ตามความเห็นของมาร์ชและไซมอน (รุ่งทิวา สุดแดน. 2541: 24 ; อ้างอิงจาก March & Simon. 1958 : 36) เห็นว่า พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในงาน และมีความผูกพันต่องานสูง เพราะเห็นว่าการงานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

2. ความคงอยู่ของสมาชิกภาพ

จากทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และจากผลงานวิจัยของโคชและสตีเวิร์ต (รุ่งทิวา สุดแดน. 2541: 24 ; อ้างอิงจาก Koch & Steers. 1976 : 27) และผลงานวิจัยของพอร์เตอร์และคนอื่นๆ (รุ่งทิวา สุดแดน. 2541:24 ; อ้างอิงจาก Porter, et al.1979 : 46) ปรากฏว่า พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสและศรัทธา และไม่มีความต้องการที่จะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น

3. ความทุ่มเทให้กับงาน

เราอาจคาดหวังได้ว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะเต็มใจในการใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร อันทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

3.9.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรกับความเหนื่อยหน่าย

พอร์เตอร์ และคนอื่นๆ (Porter, et al. 1974 : 606) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกับความพอใจในงานและการลาออกจากงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการลาออกจากงานและเจตคติอื่นๆ ความพอใจการที่มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งและความพอใจในงาน ก็มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน เช่นเดียวกับ ริเช วีระธรรมสาธิต (2532: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร เพื่อต้องการทราบถึงระดับความผูกพันของผู้บริหารที่มีต่อองค์กร และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพัน ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับผลที่จะตามมา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลา

ออกจากองค์กร นอกจากนี้ยังมีงานของจรัพร กาญจนการุณ (2536: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สำคัญต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร ศึกษากรณีข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดล ในสาขาวิชาขาดแคลน โดยผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจำแนกตามสายงาน (Proportional Stratified Sampling) กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการในสาขาขาดแคลนจำนวน 556 คน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายแนวโน้มการลาออกจากองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากมีงานวิจัยของจารุพร แสงเป่า (2542: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ปัจจัยความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นครูจำนวน 613 คน โดยศึกษาความสัมพันธ์ด้านความผูกพัน ประกอบด้วยตัวแปรย่อยได้แก่ การแสดงตน การมีความเกี่ยวพัน และความภักดี พบว่า การแสดงตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 การแสดงตนและการมีความเกี่ยวพัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ และการมีความเกี่ยวพันมีความสัมพันธ์ทางลบกับความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน และยังสามารถพยากรณ์ความท้าทายด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

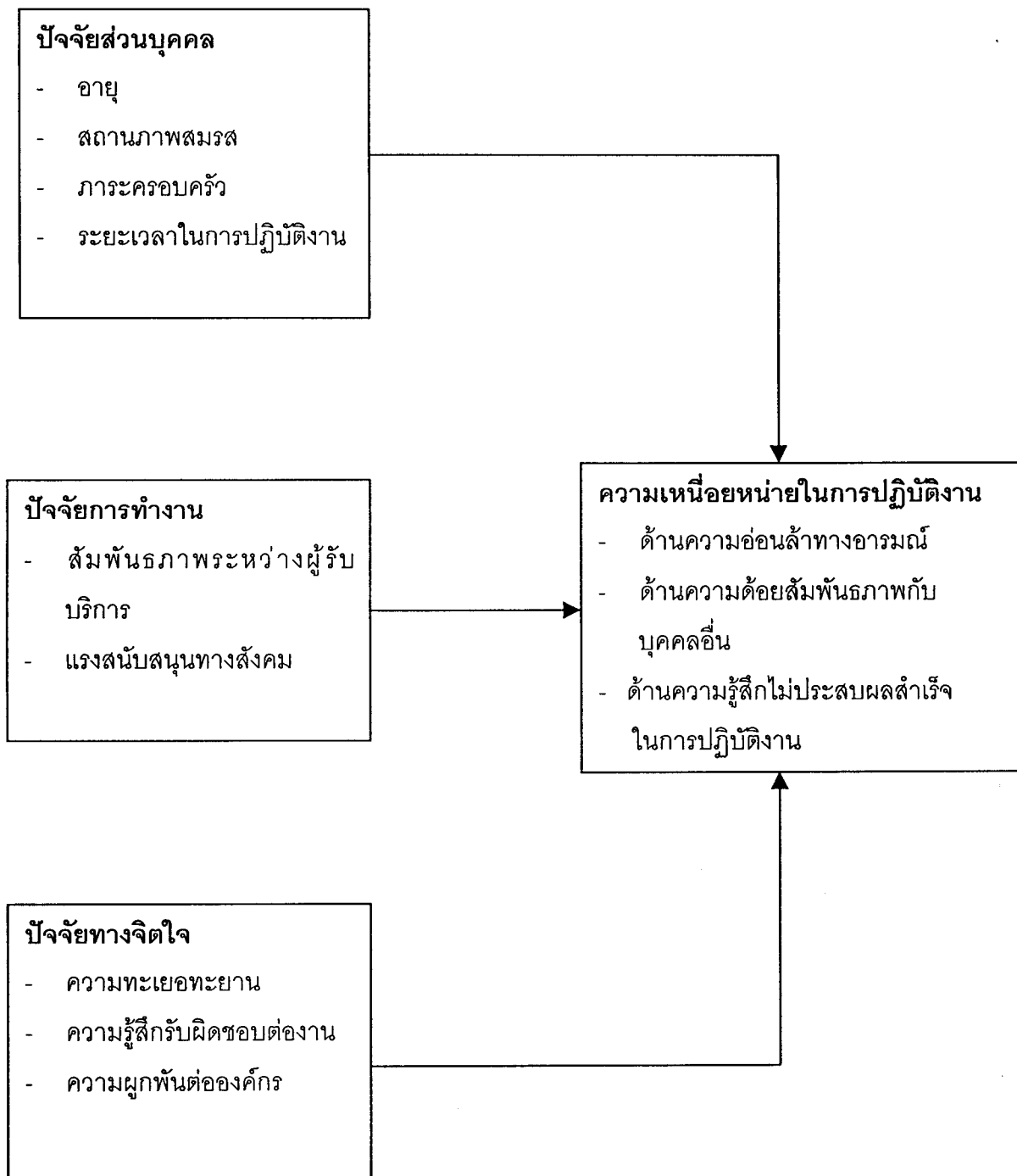
อังคณา โกสิยัสวัสดิ์ (2534: บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงาน ของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ระดับเงินเดือน วุฒิ ตำแหน่งทางวิชาการ และอายุราชการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาติ คงพิกุล (2537: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์มัธยมศึกษาจำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน และแบบทดสอบวัดความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 และเนื่องจากผู้ที่มีความพึงพอใจในงานน่าจะไม่มี ความเหนื่อยหน่ายในงาน ทำได้สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย

จากการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงน่าจะมีความพยายามในระดับสูงที่จะทำงาน และมีความตั้งใจและพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

จากงานวิจัยที่นำเสนอไว้ก่อนหน้านี้ สามารถนำมาตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

1. นักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุน้อยกว่า มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มากกว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุมากกว่า
2. นักสังคมสงเคราะห์ที่ยังไม่ได้สมรส มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มากกว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีสมรสแล้ว
3. นักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน น้อยกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อน
4. นักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า
5. สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
6. แรงสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
7. ความทะเยอทะยาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
8. ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
9. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

10. สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายหรือร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของนักสังคมสงเคราะห์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1.การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักสังคมสงเคราะห์ที่หมายรวมทั้งผู้ที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์โดยตำแหน่ง ผู้ดูแลผู้รับบริการ และพี่เลี้ยงที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 600 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักสังคมสงเคราะห์ที่หมายรวมทั้งผู้ที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์โดยตำแหน่ง ผู้ดูแลผู้รับบริการ และพี่เลี้ยงที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 231 คน โดยกำหนดขนาดจากตารางสำเร็จที่ใช้สูตรของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 608)

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว คือ อายุ สถานภาพสมรส ภาระครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 7 อันดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 7 อันดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 7 อันดับ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหอยาน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 7 อันดับ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 7 อันดับ

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 7 อันดับ

แบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส ภาระครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เมื่ออ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง หรือเติมข้อความสั้นๆ ลงไป

1. อายุ ปี.....เดือน
2. สถานภาพสมรส () ยังไม่ได้สมรส
 () สมรสแล้ว
3. ภาระครอบครัว
 () มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน
 () มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อน
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปี.....เดือน

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของมาสแลคส์และแจ๊คสัน (MBI : Maslach Burnout Inventory) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่แปลเป็นภาษาไทยโดย สิริยา สัมมาวาจ (2532) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ แบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้านประกอบด้วย

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1,2,3,6,8,13,14,16 และ 20
2. ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอื่น จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 5,10,11,15 และ 22
3. ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4,7,9,12,17,18,19 และ 21

โดยผู้วิจัยดัดแปลงให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเมื่อนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นเชิงความสอดคล้องภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .89, .57, .84 ตามลำดับ และทั้งฉบับเท่ากับ .85

ตัวอย่างแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ข้อความ	ไม่เคย รู้สึก เช่นนั้น	ปีละ 2-3 ครั้ง	เดือน ละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2-3 ครั้ง	ทุกวัน
1. ท่านรู้สึกว่าการทำงานทำให้จิตใจห่อเหี่ยว							
2. ท่านรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละวัน							
3. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ปฏิบัติอยู่							

เกณฑ์ให้คะแนนเป็นดังนี้

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ (คะแนน)
ไม่เคยมีความรู้สึกเช่นนั้นเลย	0	6
มีความรู้สึกเช่นนั้นอย่างมากปีละ 2-3 ครั้ง	1	5
มีความรู้สึกเช่นนั้นอย่างมากเดือนละ 1 ครั้ง	2	4
มีความรู้สึกเช่นนั้นอย่างมากเดือนละ 2-3 ครั้ง	3	3
มีความรู้สึกเช่นนั้นสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	4	2
มีความรู้สึกเช่นนั้นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	5	1
มีความรู้สึกเช่นนั้นทุกวัน	6	0

ระดับความเหนื่อยหน่ายที่วัดได้จากเครื่องมือ แบ่งเป็น 3 ระดับคือ

1. ความเหนื่อยหน่ายในระดับสูง จะแสดงให้เห็นคะแนนที่สูงของความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน
2. ความเหนื่อยหน่ายในระดับปานกลาง จะแสดงให้เห็นคะแนนระดับปานกลางของความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน
3. ความเหนื่อยหน่ายในระดับต่ำ จะแสดงให้เห็นคะแนนที่ต่ำของความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน

เกณฑ์การแปลผลคะแนน

การแบ่งระดับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านออกเป็น 3 กลุ่ม โดยใช้วิธีการแบ่งคะแนนออกเป็นช่วงได้เกณฑ์กำหนดระดับความเหนื่อยหน่าย ดังนี้

ความเหนื่อยหน่าย	ไม่มีถึงมีระดับต่ำ (คะแนน)	ระดับปานกลาง (คะแนน)	ระดับสูง (คะแนน)
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	0-16	17-26	27 ขึ้นไป
ความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคลอื่น	0-6	7-12	13 ขึ้นไป
ความรู้สึกล้มเหลวไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0-31	32-38	39 ขึ้นไป

แบบสอบถามตอนที่3 การวัดสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ใช้แบบสอบถามวัดสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ที่ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดของพนิดา ผกานรินทร์ (2544) ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ โดยสร้างให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเมื่อนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นเชิงความสอดคล้องภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .78

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ

ข้อความ	จริง มากที่สุด	จริง มาก	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่ จริง มาก	ไม่ จริง มากที่สุด
1.ท่านมักแสดงความไม่พอใจ เมื่อผู้บริการซัก ถาม							
2.ท่านเอาใจใส่และช่วยแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ							
3.ผู้รับบริการต่อว่าท่านเมื่อท่านให้ความช่วย เหลือล่าช้า							

เกณฑ์การให้คะแนน เป็นดังนี้

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ(คะแนน)
จริงมากที่สุด	7	1
จริงมาก	6	2
ค่อนข้างจริง	5	3
ไม่แน่ใจ	4	4
ค่อนข้างไม่จริง	3	5
ไม่จริงมาก	2	6
ไม่จริงมากที่สุด	1	7

โดยคะแนนที่มากจะหมายถึงการมีสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการที่ดี และคะแนนที่น้อยจะหมายถึงการมีสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการที่ไม่ดี

แบบสอบถามตอนที่4 การวัดแรงสนับสนุนทางสังคม ใช้แบบวัดแรงสนับสนุนทางสังคม(The Social Support : SSQ) ของซาราซัน และคนอื่นๆ (Sarason ;et al. 1983 : 127-139) แปลเป็นภาษาไทยโดย ยศวรรณ นิพัฒน์ศิริผล (2541) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ โดยสร้างให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นเชิงความสอดคล้องภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .90

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงที่สุด
1.ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา							
2.ผู้บังคับบัญชาไม่เคยชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี							
3. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน							

เกณฑ์การให้คะแนน เป็นดังนี้

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ(คะแนน)
จริงมากที่สุด	7	1
จริงมาก	6	2
ค่อนข้างจริง	5	3
ไม่แน่ใจ	4	4
ค่อนข้างไม่จริง	3	5
ไม่จริงมาก	2	6
ไม่จริงมากที่สุด	1	7

โดยคะแนนที่มากจะหมายถึงการมีแรงสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง และคะแนนที่น้อยจะหมายถึงการมีแรงสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ

แบบสอบถามตอนที่5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความทะเยอทะยาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็น มาตรฐานประมาณค่า 7 อันดับ ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ

มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1.นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความ ทะเยอทะยาน ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน อันได้แก่ อ.สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ รศ.ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร และ อ.ดร.พรรณี บุญประกอบ พิจารณาตรวจสอบว่าเป็นไปตามนิยามปฏิบัติการที่ กำหนดไว้หรือไม่

2.นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

3.นำแบบสอบถามที่ปรับแก้เรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ กลุ่มที่ใช้ในการศึกษาจริง จำนวน 52 คน

4.นำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ โดยวิธี Item - Total Correlation โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment coefficient Correlation) ได้ข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงกว่า .25 จำนวน 10 ข้อ

5.หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เลือกข้อคำถามเรียบร้อยแล้ว โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์ แอลฟา(Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .82

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับความทะเยอทะยาน

ข้อความ	จริง มากที่สุด	จริง มาก	ค่อนข้าง จริง	ไม่ แน่ใจ	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง มาก	ไม่จริง มากที่สุด
1.ท่านมักจะเลือกปฏิบัติงานที่ ท้าทายความสามารถ							
2.ท่านต้องการทำสิ่งต่างๆให้ ดีกว่าคนอื่นเสมอ							
3.ท่านมีความพยายามที่จะปรับ ปรุงตนเองให้ดีขึ้นทุก ๆ ด้าน							

เกณฑ์ให้คะแนนเป็นดังนี้

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ(คะแนน)
จริงมากที่สุด	7	1
จริงมาก	6	2
ค่อนข้างจริง	5	3
ไม่แน่ใจ	4	4
ค่อนข้างไม่จริง	3	5
ไม่จริงมาก	2	6
ไม่จริงมากที่สุด	1	7

โดยคะแนนที่มากจะหมายถึงการมีความทะเยอทะยานในระดับสูง และคะแนนที่น้อยจะหมายถึงการมีความทะเยอทะยานในระดับต่ำ

แบบสอบถามตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ

มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1.นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน อันได้แก่ อ.สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ รศ.ดร.ดวงเดือน ศาสตรภักดิ์ และ อ.ดร.พรรณี บุญประกอบ พิจารณาตรวจสอบว่าเป็นไปตามนิยามปฏิบัติการที่กำหนดไว้หรือไม่

2.นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

3.นำแบบสอบถามที่ปรับแก้เรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ใช้ในการศึกษาจริง จำนวน 53 คน

4.นำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ โดยวิธี Item – Total Correlation โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment coefficient Correlation) ได้ข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงกว่า .25 และหรือข้อที่ครอบคลุมค่านิยามจำนวน 10 ข้อ

5.หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เลือกข้อคำถามเรียบร้อยแล้ว โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงมากที่สุด
1. โดยปกติท่านเลือกที่จะทำงานที่ง่าย ๆ							
2. ท่านมักจะผลักรภาระงานไปให้เพื่อนช่วยทำต่ออยู่เสมอ							
3. เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานท่านมักจะปกปิดไม่ให้ผู้อื่นล่วงรู้							

เกณฑ์ให้คะแนนเป็นดังนี้

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ(คะแนน)
จริงมากที่สุด	7	1
จริงมาก	6	2
ค่อนข้างจริง	5	3
ไม่แน่ใจ	4	4
ค่อนข้างไม่จริง	3	5
ไม่จริงมาก	2	6
ไม่จริงมากที่สุด	1	7

โดยคะแนนที่มากจะหมายถึงการมีความรับผิดชอบต่องานในระดับสูง และคะแนนที่น้อยจะหมายถึงการมีความรับผิดชอบต่องานในระดับต่ำ

แบบสอบถามตอนที่ 7 การวัดความผูกพันต่อองค์กร ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ที่ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดของภทราภรณ์ สุกาญจนภรณ์ (2546) ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 18 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 อันดับ โดยสร้างให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเมื่อนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นเชิงความสอดคล้องภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .87

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงมากที่สุด
1.ท่านพอใจที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้							
2.ท่านรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร							
3.เมื่อมีโอกาสท่านจะลาออกจากองค์กรนี้ทันที							

เกณฑ์ให้คะแนนเป็นดังนี้

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ(คะแนน)
จริงมากที่สุด	7	1
จริงมาก	6	2
ค่อนข้างจริง	5	3
ไม่แน่ใจ	4	4
ค่อนข้างไม่จริง	3	5
ไม่จริงมาก	2	6
ไม่จริงมากที่สุด	1	7

โดยคะแนนที่มากจะหมายถึงการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และคะแนนที่น้อยจะหมายถึงการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้ คือ

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำหนังสือที่ออกให้โดยบัณฑิตวิทยาลัยไปยื่นที่กองกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อขอการอนุญาตจากอธิบดี
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือ การเก็บรวบรวมด้วยตนเอง และการนำแบบสอบถามไปมอบให้กับนักสังคมสงเคราะห์ตามหน่วยงานต่างๆทั้งในกรุงเทพฯและปริมณฑล เพื่อทำการแจกจ่ายให้กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในหน่วยงานนั้นๆ โดยมีการติดต่อนัดหมายล่วงหน้ากับนักสังคมสงเคราะห์ในแต่ละหน่วยงานก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปแจกจริง
4. ผู้วิจัยติดต่อขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาคัดเฉพาะฉบับที่มีข้อมูลสมบูรณ์ เพื่อนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละตอน และนำคะแนนที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS) วิเคราะห์ผล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ร้อยละ หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1,4 และใช้การหาค่าสถิติที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2-3
3. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจ กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson's Product - Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 5-9
4. หาตัวพยากรณ์ของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 10

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน ทดสอบค่าที ค่าเอฟ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนาย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย และเพื่อความสะดวกต่อการนำเสนอผล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์ของการทำนาย
R^2_{change}	แทน	สัมประสิทธิ์ของการทำนายที่เปลี่ยนแปลงไป จากการเพิ่มตัวทำนายครั้งละ

ตัว

a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนาย ซึ่งทำนายในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนาย ซึ่งทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน
b	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนาย ซึ่งทำนายในรูปคะแนนดิบ
P	แทน	ค่าระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติ

*	แทน	ค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
Y_1	แทน	ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน
Y_2	แทน	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
Y_3	แทน	ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น
Y_4	แทน	ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
X_1	แทน	สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ
X_2	แทน	แรงสนับสนุนทางสังคม
X_3	แทน	ความทะเยอทะยาน
X_4	แทน	ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน
X_5	แทน	ความผูกพันต่อองค์กร
Y_1'	แทน	สมการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในรูปคะแนนดิบ
Y_2'	แทน	สมการพยากรณ์ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในรูปคะแนนดิบ
Y_3'	แทน	สมการพยากรณ์ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในรูปคะแนนดิบ
Y_4'	แทน	สมการพยากรณ์ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในรูปคะแนนดิบ
Z_1	แทน	สมการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Z_2	แทน	สมการพยากรณ์ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Z_3	แทน	สมการพยากรณ์ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Z_4	แทน	สมการพยากรณ์พยากรณ์ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในรูปคะแนนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย ได้เสนอเป็นลำดับขั้นดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ดังตารางที่

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ จำแนกตามตัวแปรส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพสมรส ภาระครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 – 4 ดังตารางที่ 6 – 15

ตอนที่ 3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กรกับตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 – 9 ดังตารางที่ 16

ตอนที่ 4 การศึกษาอำนาจในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน จากตัวแปรทำนาย 5 ตัว คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 10 ดังตารางที่ 17 – 21

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

แสดงผลการวิเคราะห์ดังตาราง 3 - 5

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของนักสังคมสงเคราะห์โดยแยกตามตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ภาระครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	43	18.6
30 – 39 ปี	80	34.6
40 ปีขึ้นไป	103	44.6
ไม่ระบุ	5	2.2
2. สถานภาพสมรส		
ยังไม่ได้สมรส	95	41.1
สมรสแล้ว	133	57.6
ไม่ระบุ	3	1.3

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
3. ภาวะครอบครัว		
มีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน	144	62.3
มีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อน	71	30.7
ไม่ระบุ	16	7.0
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	101	43.7
10 – 19 ปี	65	28.1
20 ปีขึ้นไป	63	27.3
ไม่ระบุ	2	.9

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คือ 103 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคืออายุ 30 – 39 ปี มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 และอายุต่ำกว่า 30 ปีมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และมีผู้ไม่ระบุอายุจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ในด้านสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว มีจำนวนมากที่สุด คือ 133 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 และยังไม่ได้สมรสมีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และมีผู้ที่ไม่ระบุสถานภาพสมรสจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ในด้านภาวะครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภาวะครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน มีจำนวนมากที่สุดคือ 144 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และมีภาวะครอบครัวที่เดือดร้อน มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และมีผู้ที่ไม่ระบุภาวะครอบครัวจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 101 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมาคือปฏิบัติงานระหว่าง 10 – 19 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และที่ปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีผู้ที่ไม่ระบุระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .9

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้าน

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับความ เหนื่อยหน่าย	เกณฑ์คะแนน ระดับความเหนื่อยหน่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความเหนื่อยหน่ายใน	ต่ำ	0 – 53	197	85.3
การปฏิบัติงาน	ปานกลาง	54 -76	32	13.9
	สูง	77 ขึ้นไป	2	.9
ความอ่อนล้าทาง	ต่ำ	0 – 16	143	61.9
อารมณ์	ปานกลาง	17 – 26	55	23.8
	สูง	27 ขึ้นไป	33	14.3
ความด้อยสัมพันธภาพ	ต่ำ	0 – 6	177	76.6
ต่อบุคคลอื่น	ปานกลาง	7 – 12	41	17.7
	สูง	13 ขึ้นไป	13	5.6
ความรู้สึกไม่ประสบผล	ต่ำ	0 – 31	213	92.2
สำเร็จในการปฏิบัติงาน	ปานกลาง	32 – 38	10	4.3
	สูง	39 ขึ้นไป	8	3.5

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ คือ 197 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 และในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	$\bar{x}$	S.D.
ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน	1.45	.86
- ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	1.68	1.29
- ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น	.88	.84
- ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1.55	1.34

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	$\bar{x}$	S.D.
สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ	5.50	.74
แรงสนับสนุนทางสังคม	5.40	.92
ความทะเยอทะยาน	5.35	.83
ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน	5.83	.71
ความผูกพันต่อองค์กร	5.30	.84

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.45 ซึ่งในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .88 และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.55 ส่วนตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.50 ตัวแปรแรงสนับสนุนทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.40 ตัวแปรความทะเยอทะยาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.35 ตัวแปรความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.83 และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.30

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ จำแนกตามตัวแปรส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพสมรส ภาระครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

แสดงผลการวิเคราะห์ดังตาราง 6 – 15

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	$\bar{x}$	S.D.
ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 30 ปี	1.60	.92
	30-39 ปี	1.43	.86
	40 ปี ขึ้นไป	1.35	.80
- ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ต่ำกว่า 30 ปี	1.94	1.29
	30-39 ปี	1.69	1.23
	40 ปี ขึ้นไป	1.47	1.26

ตาราง 6 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	$\bar{x}$	S.D.
- ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น	ต่ำกว่า 30 ปี	1.17	1.04
	30-39 ปี	.86	.77
	40 ปี ขึ้นไป	.75	.73
- ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 30 ปี	1.49	1.13
	30-39 ปี	1.50	1.39
	40 ปี ขึ้นไป	1.59	1.40

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สูงกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ แต่สำหรับค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

ตาราง 7 วิเคราะห์ความแปรปรวน ความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.90	.95	1.34	.27
	ภายในกลุ่ม	223	158.74	.71		
	รวม	225	160.64			
-ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	6.98	3.49	2.22	.11
	ภายในกลุ่ม	223	349.92	1.57		
	รวม	225	356.90			
-ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	2	5.27	2.63	4.00*	.02
	ภายในกลุ่ม	223	146.83	.66		
	รวม	225	152.10			
- ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.42	.21	.12	.89
	ภายในกลุ่ม	223	406.90	1.83		
	รวม	225	407.32			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเหนียวหนำในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีการ LSD ตรวจสอบ ดังตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเหนียวหนำ ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นเป็นรายคู่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	40 ปีขึ้นไป	30 – 39 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี
		.75	.86	1.17
40 ปีขึ้นไป	.75	-	.10	.42*
30 – 39 ปี	.86		-	.31*
ต่ำกว่า 30 ปี	1.17			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความเหนียวหนำด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-39 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป

ตาราง 9 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	ยังไม่ได้สมรส			สมรสแล้ว			t	P
	N	$\bar{x}$	S.D.	N	$\bar{x}$	S.D.		
ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน	95	1.61	.83	133	1.35	.87	2.29**	.01
-ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	95	1.95	1.28	133	1.51	1.28	2.50**	.01
-ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น	95	1.01	.89	133	.79	.79	1.98*	.02
-ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	95	1.61	1.30	133	1.51	1.37	.53	.30

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้สมรส มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบความแตกต่างในด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตาราง 10 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้าน จำแนกตามภาวะครอบครัว

ความเหนื่อยหน่าย	ที่ไม่ได้แต่งงาน			ที่ได้แต่งงาน			t	P
	N	$\bar{x}$	S.D.	N	$\bar{x}$	S.D.		
ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน	144	1.35	.81	71	1.64	.93	-2.26**	.01
-ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	144	1.56	1.15	71	2.00	1.45	-2.27**	.01
-ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น	144	.77	.77	71	1.10	.95	-2.53**	.01
-ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	144	1.48	1.31	71	1.58	1.31	-.50	.31

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แต่ไม่พบความแตกต่างในด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.
ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 10 ปี	1.59	.90
	10 – 19 ปี	1.27	.80
	20 ปีขึ้นไป	1.38	.83
- ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ต่ำกว่า 10 ปี	2.00	1.29
	10 – 19 ปี	1.30	1.17
	20 ปีขึ้นไป	1.56	1.34
- ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น	ต่ำกว่า 10 ปี	1.03	.91
	10 – 19 ปี	.88	.81
	20 ปีขึ้นไป	.63	.70
- ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 10 ปี	1.48	1.26
	10 – 19 ปี	1.48	1.43
	20 ปีขึ้นไป	1.65	1.35

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10ปี มีค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น สูงกว่ากลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่นๆ แต่สำหรับค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่นๆ

ตาราง 12 วิเคราะห์ความแปรปรวน ความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความเหนื่อยหน่าย ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.48	2.24	3.09*	.05
	ภายในกลุ่ม	226	164.21	.73		
	รวม	228	168.69			
-ด้านความอ่อนล้าทาง อารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	21.08	10.54	6.54**	.00
	ภายในกลุ่ม	226	364.14	1.61		
	รวม	228	385.22			
-ด้านความด้อยสัมพันธ์ ภาพกับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	2	6.41	3.20	4.67**	.01
	ภายในกลุ่ม	226	154.87	.69		
	รวม	228	161.28			
-ด้านความรู้สึกไม่ ประสบผลสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.31	.66	.37	.69
	ภายในกลุ่ม	226	401.72	1.78		
	รวม	228	403.03			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ กับด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 จึงได้ทำการทดสอบรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีการ LSD ตรวจสอบ ดังตาราง 13 -15

ตาราง 13 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	10 – 19 ปี	20 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 10 ปี
		1.27	1.38	1.59
10 – 19 ปี	1.27	-	.11	.32*
20 ปีขึ้นไป	1.38		-	.21
ต่ำกว่า 10 ปี	1.59			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-19 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 -19 ปี กับ 20ปีขึ้นไป และในคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป กับต่ำกว่า 10 ปี

ตาราง 14 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นรายคู่ของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	10 – 19 ปี	20 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 10 ปี
		1.30	1.56	2.00
10 – 19 ปี	1.30	-	.26	.71*
20 ปีขึ้นไป	1.56		-	.44*
ต่ำกว่า 10 ปี	2.00			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10-19 ปี และ 20 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10-19 ปี และ 20 ปีขึ้นไป

ตาราง 15 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นรายคู่ ของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	20 ปีขึ้นไป	10 – 19 ปี	ต่ำกว่า 10 ปี
ปฏิบัติงาน		.63	.88	1.03
20 ปีขึ้นไป	.63	-	.25	.41*
10 – 19 ปี	.88		-	.15
ต่ำกว่า 10 ปี	1.03			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แต่ไม่พบความแตกต่างของความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานอื่นๆ

ตอนที่ 3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องานและความผูกพันต่อองค์กรกับตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

แสดงผลการวิเคราะห์ดังตาราง 16

ตาราง 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานและรายด้าน

ตัวแปรที่ศึกษา	ความเหนื่อย หน่ายในการ ปฏิบัติงาน		ด้านความอ่อน ล้าทางอารมณ์		ด้านความด้อย สัมพันธภาพกับ บุคคลอื่น		ด้านความรู้สึก ไม่ประสบผล สำเร็จในการ ปฏิบัติงาน	
	r	P	r	P	r	P	r	P
สัมพันธภาพระหว่างนัก สังคมสงเคราะห์กับผู้รับ บริการ	-.47***	.00	-.24***	.00	-.35***	.00	-.43***	.00
แรงสนับสนุนทางสังคม	-.60***	.00	-.52***	.00	-.35***	.00	-.36***	.00
ความทะเยอทะยาน	-.20***	.00	-.15*	.05	.00	.49	-.18**	.00
ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน	-.37***	.00	-.24***	.00	-.18**	.00	-.32***	.00
ความผูกพันต่อองค์กร	-.59***	.00	-.49***	.00	-.30***	.00	-.40***	.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ความทะเยอทะยานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และความรู้สึกกับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความทะเยอทะยานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของตัวแปรความทะเยอทะยาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น

ตอนที่ 4 การศึกษาอำนาจในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน
จากตัวแปรทำนาย 5 ตัว คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้บริหาร แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกกับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิเคราะห์เดิมในตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน มี 5 ตัวแปร คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้บริหาร แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกกับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นในการวิเคราะห์ครั้งนี้จึงกำหนดให้ตัวแปรทั้ง 5 เป็นตัวแปรทำนาย

แสดงผลการวิเคราะห์ดังตาราง 17 – 21

ตาราง 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกัน(Inter-correlation)ของตัวแปรสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และรายได้

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
Y ₁	-.47***	-.60***	-.20***	-.37***	-.59***
Y ₂	-.24***	-.52***	-.15*	-.24***	-.49***
Y ₃	-.35***	-.35***	.00	-.18***	-.30***
Y ₄	-.43***	-.36***	-.18**	-.32***	-.40***
X ₁	1.00	.38***	.25***	.47***	.33***
X ₂		1.00	.23***	.41***	.51***
X ₃			1.00	.47***	.30***
X ₄				1.00	.51***
X ₅					1.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ยกเว้นความทะเยอทะยานที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , .01 และ .001 ตามลำดับ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ของความทะเยอทะยานกับความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

ในด้านสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร ในด้านแรงสนับสนุนทางสังคม พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความทะเยอทะยาน ความรู้สึก

รับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความทะเยอทะยาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร และในด้านความรู้สึกรับผิดชอบต่อ งาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 18 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละ 1 ตัวแปร เพื่อทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

ลำดับที่ทำนาย	b	β	R	R^2	R^2_{change}	t	P
แรงสนับสนุนทางสังคม(X_2)	-.35	-.34	.60	.36	.36	-6.07	.00
ความผูกพันต่อองค์กร(X_5)	-.43	-.34	.69	.47	.11	-6.24	.00
สัมพันธภาพระหว่างนักสังคม- สงเคราะห์กับผู้รับบริการ(X_1)	-.58	-.23	.71	.51	.04	-4.46	.00

a = 142.25

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ได้ทีละระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 มี 3 ตัว คือ แรงสนับสนุนทางสังคม ความผูกพันต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนอีก 2 ตัวแปร คือ ความทะเยอทะยาน และความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน ไม่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ในลำดับแรก ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนาย คือ แรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 36 ($R^2 = .36$) ตัวแปรที่สามารถเข้าสู่สมการทำนายได้เป็นลำดับที่ 2 คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายภาพรวมได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 11 ($R^2_{\text{change}} = .11$) รวมเป็นร้อยละ 47 ($R^2 = .47$) และตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายได้เป็นลำดับสุดท้าย คือสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ซึ่งร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 4.3 ($R^2_{\text{change}} = .043$) รวมเป็นร้อยละ 51 ($R^2 = .51$)

สมการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์สามารถเขียนสมการในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$Y'_1 = 142.25 - .35 (X_2) - .43 (X_5) - .58 (X_1)$$

สมการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์สามารถเขียนสมการในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_1 = -.34 (X_2) - .34 (X_5) - .23 (X_1)$$

ตาราง 19 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละ 1 ตัวแปร เพื่อทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ของนักสังคมสงเคราะห์

ลำดับที่การทำนาย	b	β	R	R^2	R^2_{change}	t	P
แรงสนับสนุนทางสังคม (X_2)	-.24	-.37	.52	.27	.27	-5.92	.00
ความผูกพันต่อองค์กร (X_5)	-.23	-.30	.58	.34	.06	-4.71	.00

a = 62.33

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของนักสังคมสงเคราะห์ได้ทีละระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 มี 2 ตัว คือ แรงสนับสนุนทางสังคม ความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ ส่วนอีก 3 ตัวแปร คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ความทะเยอทะยาน และความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน ไม่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของนักสังคมสงเคราะห์ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ในลำดับแรกตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายคือ แรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 27 ($R^2 = .27$) และตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายได้เป็นลำดับสุดท้าย คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 6 ($R^2_{\text{change}} = .06$) รวมเป็นร้อยละ 34 ($R^2 = .34$)

สมการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของนักสังคมสงเคราะห์สามารถเขียนสมการในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$Y'_2 = 62.33 - .24 (X_2) - .23 (X_5)$$

สมการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ของนักสังคมสงเคราะห์สามารถเขียนสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_2 = -.37 (X_2) - .30(X_5)$$

ตาราง 20 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรขั้นทีละ 1 ตัวแปร เพื่อทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นของนักสังคมสงเคราะห์

ลำดับที่การทำนาย	b	β	R	R^2	R^2_{change}	t	P
สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ (X_1)	-.14	-.26	.35	.12	.12	-3.92	.00
แรงสนับสนุนทางสังคม (X_2)	-.05	-.25	.42	.18	.05	-3.84	.00

$$a = 18.48$$

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นของนักสังคมสงเคราะห์ได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 มี 2 ตัว คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ และแรงสนับสนุนทางสังคม ตามลำดับ ส่วนอีก 3 ตัวแปร คือ ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร ไม่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นของนักสังคมสงเคราะห์ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ในลำดับแรก ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนาย คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ซึ่งสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ร้อยละ 12 ($R^2 = .12$) และตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายได้เป็นลำดับสุดท้าย คือ แรงสนับสนุนทางสังคม ซึ่งร่วมกับสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 5.3 ($R^2_{\text{change}} = .05$) รวมเป็นร้อยละ 18 ($R^2 = .18$)

สมการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นของนักสังคมสงเคราะห์ สามารถเขียนสมการในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$Y_3' = 18.48 - .14 (X_1) - .05 (X_2)$$

สมการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นของนักสังคมสงเคราะห์ สามารถเขียนสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_3 = -.26(X_1) - .25(X_2)$$

ตาราง 21 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรขั้นที่ละ 1 ตัวแปร เพื่อทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

ลำดับที่ทำนาย	b	β	R	R^2	R^2_{change}	t	P
สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ (X_1)	-.48	-.33	.43	.18	.18	-5.50	.00
ความผูกพันต่อองค์กร (X_5)	-.20	-.29	.51	.26	.07	-4.75	.00

a = 58.12

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 มี 2 ตัว คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ และความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ ส่วนอีก 3 ตัวแปร คือ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน และความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน ไม่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ในลำดับแรก ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายคือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ซึ่งสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 18 ($R^2 = .18$) และตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายได้เป็นลำดับสุดท้าย คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งร่วมกับสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 7.3 ($R^2_{\text{change}} = .07$) รวมเป็นร้อยละ 26 ($R^2 = .26$)

สมการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์สามารถเขียนสมการในรูปแบบคะแนนดังนี้

$$Y'_4 = 58.12 - .48 (X_1) - .20 (X_5)$$

สมการพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของนัก
สังคมสงเคราะห์ สามารถเขียนสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_4 = -.33 (X_1) - .29 (X_5)$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ศึกษาความเกี่ยวข้องกันระหว่าง ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์กับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจ ซึ่งจำแนกเป็นตัวแปรย่อย คือ อายุ สถานภาพสมรส ภาวะครอบครัว ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร เริ่มตั้งแต่การศึกษาข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวางแผนการวิจัย การดำเนินงาน การเก็บข้อมูล อันนำมาสู่บทสรุปของการศึกษาที่สามารถอภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ และสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อทราบระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของนักสังคมสงเคราะห์

2. เพื่อเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ภาวะครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจ กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

4. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ของนักสังคมสงเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย

1. นักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุน้อยกว่ามีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุมากกว่า

2. นักสังคมสงเคราะห์ที่ยังไม่ได้สมรส มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีสมรสแล้ว

3. นักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานน้อยกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อน

4. นักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกล้มเหลวประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า

5. สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

6. แรงสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธ์ทางกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกล้มประสพผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

7. ความทะเยอทะยาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

8. ความรู้สึกกับผิดชอบต่องาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

9. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

10. สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายหรือร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของนักสังคมสงเคราะห์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักสังคมสงเคราะห์ที่หมายรวมทั้งผู้ที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์โดยตำแหน่ง ผู้ดูแลผู้รับบริการ และพี่เลี้ยงที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 231 คน โดยกำหนดขนาดจากตารางสำเร็จที่ใช้สูตรของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970 : 608)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง คือ อายุ สถานภาพ สมรส ภาวะครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 9 ข้อ ด้านความด้อยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 5 ข้อ และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน 8 ข้อ รวม 22 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบแอลฟา (α) เท่ากับ .89, .57, .84 ตามลำดับ และทั้งฉบับเท่ากับ .85

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ จำนวน 10 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบแอลฟา (α) เท่ากับ .78

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม จำนวน 20 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบแอลฟา (α) เท่ากับ .95

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความทะเยอทะยานจำนวน 10 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบแอลฟา (α) เท่ากับ .82

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน จำนวน 10 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบแอลฟา (α) เท่ากับ .86

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 18 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบแอลฟา (α) เท่ากับ .87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำหนังสือที่ออกให้โดยบัณฑิตวิทยาลัยไปยังที่กองกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เพื่อรอการอนุญาตจากอธิบดี
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง และการนำแบบสอบถามไปให้กับนักสังคมสงเคราะห์ตามหน่วยงานต่างๆ ทั้งในกรุงเทพฯและปริมณฑล เพื่อทำการแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในหน่วยงานนั้นๆ โดยมีการติดต่อดนัดหมายล่วงหน้ากับนักสังคมสงเคราะห์ในแต่ละหน่วยงานก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปแจกจริง
4. ผู้วิจัยติดต่อขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาคัดเฉพาะฉบับที่มีข้อความสมบูรณ์ เพื่อนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละตอน และนำคะแนนที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้มาตรวจให้คะแนนแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ตามที่กำหนด จากนั้นนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS มีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1, 4 และใช้การหาค่าสถิติที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2-3
3. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจ กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 5-9
4. หาดัชนีพยากรณ์ของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 10

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามความมุ่งหมายในการค้นคว้าได้ดังนี้

1. ระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ มีค่าเป็น 1.45 ซึ่งแสดงถึงความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับต่ำ ในทำนองเดียวกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าความเฉลี่ยเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน คือ 1.68 , .88 และ 1.55 ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 นักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุน้อยกว่า มีความเหนื่อยหน่ายด้านด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุมากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง)

2.2 นักสังคมสงเคราะห์ที่ยังไม่ได้สมรส มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่สมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง)

2.3 นักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น น้อยกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง)

2.4 นักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น มากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง)

3. ปัจจัยการทำงาน (สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ และแรงสนับสนุนทางสังคม) และปัจจัยทางจิตใจ (ความทะเยอทะยาน ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ยกเว้นด้านด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ที่ไม่พบความสัมพันธ์กับความทะเยอทะยาน

4. ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 คือ แรงสนับสนุนทางสังคม ความผูกพันต่อองค์กร และ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 คือ แรงสนับสนุนทางสังคม และความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ

ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ และแรงสนับสนุนทางสังคม ตามลำดับ

ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ และความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สามารถอภิปรายผลได้ตามลำดับ ดังนี้ คือ

1. การเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ภาวะครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบผลที่ทั้งสองสอดคล้องและไม่สอดคล้องกันกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

1.1 อายุ พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุน้อยกว่า มีความเหนื่อยหน่ายด้านด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุมากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้เป็นบางส่วน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลที่อายุน้อย ประสบการณ์ในด้านต่างๆนั้นยังมีน้อยอยู่ จึงไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับลักษณะการทำงานและธรรมชาติของคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ประสบปัญหา ต้องการความช่วยเหลือในด้านต่างๆ อย่างผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องการความเข้าใจและช่วยเหลือจากสังคม นักสังคมสงเคราะห์ที่อายุน้อยอาจไม่มีความเข้าใจในปัญหานั้นๆ ประกอบกับลักษณะงานที่มีปริมาณมาก ทำให้รู้สึกว่าปัญหาของผู้รับบริการเป็นภาระที่หนักอึ้ง ทำให้ไม่ยากใส่ใจในคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ไม่สุภาพอ่อนโยน เพิกเฉย มองผู้รับบริการในแง่ลบ จนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในที่สุด ซึ่งการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริยา สัมมาวาจ (2532 : 7) ที่ศึกษา ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี

และงานวิจัยของบุญศรี ชัยชิตามร (2534:บทคัดย่อ) ที่ศึกษา กลุ่มพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก ในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า พยาบาลที่อายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายด้านด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นมากกว่าพยาบาลที่อายุมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่พบความแตกต่างของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุต่างกัน ในความเหนื่อยหน่ายอีก 2 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะงานด้านสังคมสงเคราะห์เป็นงานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก นักสังคมสงเคราะห์ไม่ว่าจะอายุมากหรือน้อย ทุกคนต้องเจอกับปัญหาและสภาพงานที่ไม่แตกต่างกัน ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการ ทำงานร่วมกับผู้คนจำนวนมาก นอกจากนี้ งานด้านสังคมสงเคราะห์นี้เป็นงานในระบบราชการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน มีการเปลี่ยนแปลงหรือเห็นผลงานอย่างล่าช้า ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุต่างกันประเมินตนเองและงานไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกังสดาล สุทธิวิธีสรรค์ (2535:บทคัดย่อ) ที่ศึกษา ความเข้มแข็งในการมองโลก แรงสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก ที่ไม่พบว่าอายุมีผลต่อความเหนื่อยหน่าย

1.2 สถานภาพสมรส พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่ยังไม่ได้สมรส มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น มากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่สมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้เป็นส่วนใหญ่ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคคลที่ยังไม่ได้สมรสนั้น มีโอกาสที่จะใช้เวลาทุ่มเทแรงกายแรงใจ มีความจริงจังกับงานมาก ก่อให้เกิดความเครียดที่เรื้อรังจนเป็นความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในที่สุด ต่างจากบุคคลที่สมรสแล้ว ซึ่งต้องมีหน้าที่และบทบาทในด้านอื่น คือดูแลสมาชิกในครอบครัว ทำให้สามารถทุ่มเทกับงานได้น้อยกว่า (วิไลพัชรรักษา. 2541:40 ; อ้างอิงจาก Maslach & Jackson.1981: 111) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกับงานวิจัยของสิระยา สัมมาวาจ (2532 : 7) ที่ศึกษา ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ และงานวิจัยของบุญศรี ชัยชิตามร (2534:บทคัดย่อ) ที่ศึกษา กลุ่มพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก ในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า พยาบาลที่มีครอบครัวแล้วมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์น้อยกว่าพยาบาลที่เป็นโสด

นอกจากนี้ บุคคลที่ยังไม่ได้สมรสนั้น อาจขาดความอดทนในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น เนื่องจากมีหน้าที่รับผิดชอบแต่เพียงตนเอง เป็นผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษา

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง พบว่าครูประถมศึกษาที่เป็นโสด มีความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมากกว่าครูประถมศึกษาที่สมรสแล้ว

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่พบความแตกต่างของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ในความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่ยังไม่ได้สมรสนั้น มีโอกาสที่จะใช้เวลาทุ่มเทแรงกายแรงใจ มีความจริงจังกับงานมาก ทำให้มองและประเมินตนเองเกี่ยวกับงานไปในทางบวก ว่าตนเองได้ช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ต่างกับนักสังคมสงเคราะห์ที่สมรสแล้ว อาจทุ่มเทกับงานได้ไม่เต็มที่ เพราะมีภาระครอบครัวที่ต้องดูแลและรับผิดชอบ ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดาพร มีกิ่งทอง (2542: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสารกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

2.3 ภาระครอบครัว พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นน้อยกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้เป็นส่วนใหญ่ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน จะรู้สึกกังวลใจในส่วนของ การดูแลภาระครอบครัว เกิดความรู้สึกเหนื่อยอ่อน ลึนเรียวแรง จิตใจไม่ผ่องใส และคับข้องใจ ส่งผลให้เป็นทุกข์และมีความเครียดในการประกอบอาชีพในปริมาณที่น้อยกว่าผู้รู้สึกว่าตนเองมีภาระครอบครัวที่เดือดร้อน โดยความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกับงานวิจัยของหัตยา มัทยา (2541: บทคัดย่อ) ที่ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พยาบาลวิชาชีพประจำการที่มีภาระครอบครัวเดือดร้อนปานกลาง มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าพยาบาลวิชาชีพประจำการที่ไม่มีภาระครอบครัว

นอกจากนี้ ผู้ที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อน มักจะมีเรื่องที่ทำให้เป็นทุกข์เมื่อนึกถึงหน้าที่รับผิดชอบของตน ทำให้ไม่ใส่ใจในคำร้องขอหรือความต้องการของบุคคลอื่นรอบข้าง โดยเฉพาะผู้รับบริการที่ต้องเข้ารับการช่วยเหลือ ดูแล แก้ไขปัญหาจากนักสังคมสงเคราะห์โดยตรง เป็นผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในที่สุด

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่พบความแตกต่างของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวต่างกัน ในความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน แสดงว่าการที่นักสังคมสงเคราะห์รับรู้ว่ามีภาระครอบครัวเช่นนั้น ไม่ส่งผลในการประเมินคุณค่าตนเองว่าล้มเหลวในการปฏิบัติหน้าที่การงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทั้งนักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อนและนักสังคมสงเคราะห์ที่มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน อาจเป็นผู้มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือให้ผู้รับบริการมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เนื่องจากเป็นผู้ที่มีจิตใจเมตตา มีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ ส่งผลให้เป็นผู้ที่ประเมินตนเองในแง่ดี เห็นคุณค่าในตนเอง ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิณทิพย์ สีนุ้ย (2545: 78) ที่ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

2.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น มากกว่านักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้เป็นส่วนใหญ่ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มักจะไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงาน ไม่สามารถแก้ไขเฉพาะหน้าได้ดีเทียบเท่ากับผู้ที่มิผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมามากกว่า ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมัลดารี (Muldary, 1983 : 44) ที่ศึกษาพบว่า พยาบาลที่ทำงานในช่วง 1 ปีแรก ได้ลาออกจากโรงพยาบาลของรัฐในสหรัฐอเมริกาถึงร้อยละ 70 และพยาบาลส่วนใหญ่เกิดความเหนื่อยหน่ายในช่วงตั้งแต่เริ่มทำงานถึง 2 ปี

นอกจากนี้ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยนั้น ก็จะมีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ น้อย ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับลักษณะการทำงานและธรรมชาติของคน ประกอบกับลักษณะงานที่มีปริมาณมาก ทำให้รู้สึกว่าปัญหาของผู้รับบริการเป็นภาระที่หนักอึ้ง ทำให้ไม่ใส่ใจในคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ไม่สุภาพอ่อนโยน เพิกเฉย มองผู้รับบริการในแง่ลบ จนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในที่สุด

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่พบความแตกต่างของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ในความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะงานด้านสังคมสงเคราะห์เป็นงานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก นักสังคมสงเคราะห์

ไม่ว่าจะระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากหรือน้อย ทุกคนต้องเจอกับปัญหาและสภาพงานที่ไม่แตกต่างกัน ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการ ทำงานร่วมกับผู้คนจำนวนมาก อีกทั้งงานด้านสังคมสงเคราะห์นี้เป็นงานในระบบราชการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน มีการเปลี่ยนแปลงหรือเห็นผลงานอย่างล่าช้า ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการประเมินตนเองและงานไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติ แสงเทียนฉาย (2531: บทคัดย่อ) ที่ศึกษา ความท้อถอยและสาเหตุในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 7 และ วิชา ศรีนารถ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษา ความท้อแท้และสาเหตุที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความท้อแท้ในด้านต่างๆไม่แตกต่างกัน

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจ กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สามารถอภิปรายผลได้ตามลำดับ ดังนี้

2.1 **สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ** พบว่า สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5 แสดงว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ จะมีความเหนื่อยหน่ายต่ำทั้ง 3 ด้าน ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลา กริยาที่นุ่มนวล ความเข้าอกเข้าใจในปัญหาของผู้รับบริการ และความเชื่อที่ว่า มนุษย์ทุกคนสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ จะส่งผลให้ผู้รับบริการไว้วางใจ ศรัทธา และเลื่อมใส ในตัวของนักสังคมสงเคราะห์ได้ ทำให้การช่วยเหลือต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โอกาสที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายก็จะเป็นไปได้ยาก ในทางกลับกันถ้านักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง ทำให้กระบวนการช่วยเหลือต่าง ๆ ดำเนินการไปได้อย่างล่าช้า และมีโอกาสที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ พิณทิพย์ สีนุ้ย (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในกรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและญาติ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 แรงสนับสนุนทางสังคม พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 6 แสดงว่า นักสังคมสงเคราะห์ที่มีแรงสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีความเหนื่อยหน่ายต่ำทั้ง 3 ด้าน ดังนั้น แรงสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ เนื่องจากงานด้านสังคมสงเคราะห์ เป็นงานที่ต้องอาศัยความสามัคคี ความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพราะหากผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่มีเหตุผล ไม่น่าเคารพเพื่อถือ อาจทำให้เกิดปัญหาความไม่เคารพเพื่อฟังคำสั่ง ไม่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้งานล่าช้า และการช่วยเหลือผู้รับบริการก็จะทำให้ยากยิ่งขึ้น อีกทั้งหากหน่วยงานใดไม่มีผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความเป็นประชาธิปไตย ยึดความคิดเห็นตัวเองเป็นใหญ่ ไม่มีเหตุผลก็อาจจะเกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาตามมาได้ ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้บังคับบัญชาก็จะส่งผลให้นักสังคมสงเคราะห์เกิดความเครียด และเกิดปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานตามมาในที่สุด

นอกจากนี้ ปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานจะส่งผลให้นักสังคมสงเคราะห์เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน เกิดความเครียดและนำไปสู่การเกิดความรู้สึกท้อแท้ ในที่สุดเกิดความรู้สึกในทางลบกับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามหากเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่คอยช่วยเหลือในเรื่องงาน ให้คำแนะนำปรึกษาในทุก ๆ เรื่อง จะช่วยลดปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ กังสดาล สุทธวิริสรค์ (2535: บทคัดย่อ) ที่ศึกษา ความเข้มแข็งในการมองโลก แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาคเหนือ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ความทะเยอทะยาน พบว่า ความทะเยอทะยานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 7 เป็นส่วนใหญ่ แสดงว่า บุคคลที่มีความทะเยอทะยานสูงจะมีความกระตือรือร้น กระปรี้กระเปร่า มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนดีเด่นเหนือคนอื่น มุ่งมั่นที่จะทำในสิ่งที่ตนเองต้องการให้ได้ จึงเป็นผู้ที่มีความเครียดและความคับข้องใจที่เกิดจากการปฏิบัติงานต่ำ อีกทั้งเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี ประเมินคุณค่าตนเองไปในทางที่ดี ส่งผลให้บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานต่ำ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นี้ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ เทพวัลย์ สุชาติ (2530 : บท

คดีย่อ) ที่ศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลฝ่ายกายของรัฐ ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด พบว่า พฤติกรรมแบบเอ มีความสัมพันธ์กับความเครียดซึ่งเป็นลักษณะของผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในชีวิต ของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ โดยมีการนิยามถึงลักษณะของบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอไว้ใกล้เคียงกับลักษณะของผู้ที่มีความทะเยอทะยาน

แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความทะเยอทะยานกับความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น แสดงว่า นักสังคมสงเคราะห์ไม่ว่าจะมีความทะเยอทะยานสูงหรือต่ำ ก็ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ความทะเยอทะยานเป็นลักษณะนิสัยของบุคคลที่มีต้องการทำให้ตนประสบความสำเร็จ โดยมีความมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งที่ต้องการเพื่อให้ฐานะความเป็นอยู่สูงขึ้น ซึ่งอุปนิสัยเหล่านี้จะเหมาะสมกับบุคคลที่ประกอบอาชีพด้านธุรกิจมากกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพด้านสังคมสงเคราะห์ เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์นั้นได้ชื่อว่าเป็นนักบุญ คือเป็นผู้ที่ทำประโยชน์แก่ส่วนรวม คอยช่วยเหลือคนที่ตกทุกข์ได้ยาก โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ และเป็นผู้ที่มีเพดานต่ำในด้านการเปลี่ยนแปลงส่วนของค่าตอบแทนที่ได้รับ ดังนั้นความทะเยอทะยานจึงไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในด้านนี้

2.4 ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน พบว่า ความรู้สึกรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 8 แสดงว่า ผู้ที่มีความรู้สึกรับผิดชอบต่องานสูง จะมีความความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน ต่ำ ดังนั้น ความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ เนื่องจาก ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานสูง มักจะมีอารมณ์หนักแน่น ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มีความเพียรพยายาม ปรับปรุงงานในหน้าที่ของตนให้ดีขึ้น มีความละเอียดรอบคอบ เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์ และมีวินัยในตนเอง (สิวลี ศิริไล. 2528 : 98 – 99) อีกเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่สุภาพอ่อนโยน มองผู้อื่นในแง่บวก เป็นผู้ที่รับรู้และสามารถประเมินความคุณค่าที่แท้จริงของตนเองได้ ฉะนั้นถ้านักสังคมสงเคราะห์มีความรู้สึกรับผิดชอบต่องานสูง ก็จะทำให้มีความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านต่ำ ผลการวิจัยที่ได้นี้ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ยุทธนันท์ ขวัญทองยิ้ม (2534 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลกับความรู้สึกรับผิดชอบของหัวหน้างานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ความวิตกกังวลกับความรู้สึกรับผิดชอบของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.5 ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 9 แสดงว่า ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน ต่ำ ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ เนื่องจากผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กรนั้น เต็มใจปฏิบัติงานหน้าที่ ทุมหาความรู้ ความสามารถในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร ในทางกลับกัน ถ้าเป็นผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะเป็นผู้ที่ขาดความศรัทธา ไม่ยอมรับเป้าหมายในการทำงาน ไม่ต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจเนื่องมาจาก คุณลักษณะของนักสังคมสงเคราะห์เอง เช่น เป็นผู้ที่มีแรงจูงใจต่ำ ไม่มีส่วนร่วม ไม่มีบทบาทในองค์กร หรือไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเปรียบเสมือนการประเมินผลงานย้อนกลับว่า ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ก่อให้เกิดความรู้สึกองค์กรมีนโยบายในการให้รางวัลที่ดีและมีความยุติธรรม หรืออาจเป็นเพราะว่างานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณที่มากหรือยากเกินไป ทำให้รู้สึกขาดความผูกพันต่อองค์กร ก็จะส่งผลให้นักสังคมสงเคราะห์เกิดความเครียดและเกิดปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานตามมาในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาติ คงพิบูล (2537:บทคัดย่อ) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 และเนื่องจากผู้ที่มีความพึงพอใจในงานน่าจะไม่มี ความเหนื่อยหน่ายในงาน ทำได้สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย

3. ศึกษาปัจจัยการทำงานและปัจจัยทางจิตใจในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ พบว่ามี 3 ปัจจัยที่ทำนายได้ คือ แรงสนับสนุนทางสังคม ความผูกพันต่อองค์กร และสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนตัวแปรความทะเยอทะยานและความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน ไม่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 10 เป็นส่วนใหญ่

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบว่าตัวแปรใดสำคัญที่สุดในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรต่อองค์กร ($\beta = -.342$) มีความสำคัญที่สุดในการทำนาย รองลงมาคือ แรงสนับสนุนทางสังคม และสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ($\beta = -.339$ และ $-.227$) ตามลำดับ สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการที่นักสังคมสงเคราะห์จะมีความเหนื่อยหน่ายใน

การปฏิบัติงานมากนักน้อยเพียงใด ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่สุดก็คือ ความผูกพันต่อองค์กร ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะทำงานเต็มกำลังความสามารถของตนเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ในทางกลับกันหากนักสังคมสงเคราะห์ไม่เลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร ไม่มีความผูกพันต่องาน ส่งผลให้ไม่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบว่าตัวแปรใดสำคัญที่สุดในการทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคม ($\beta = -.37$) มีความสำคัญที่สุดในการทำนาย และตัวแปรที่สามารถทำนายได้เป็นลำดับสุดท้าย คือ ความผูกพันต่อองค์กร ($\beta = -.30$) สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการที่นักสังคมสงเคราะห์จะมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มากน้อยเพียงใด ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่สุดก็คือ แรงสนับสนุนทางสังคม ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก นักสังคมสงเคราะห์ที่มีแรงสนับสนุนทางสังคมสูง จะทำให้องค์กรที่พบเป็นเรื่องเล็ก สามารถแก้ไขได้ เพราะรู้สึกว่ามีผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานคอยให้ความช่วยเหลือ ทำให้ไม่เกิดความตึงเครียดจากปัญหาในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบว่าตัวแปรใดสำคัญที่สุดในการทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านด้วยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น พบว่า สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ($\beta = -.26$) มีความสำคัญที่สุดในการทำนาย และตัวแปรที่สามารถทำนายได้เป็นลำดับสุดท้าย คือ แรงสนับสนุนทางสังคม ($\beta = -.25$) สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการที่นักสังคมสงเคราะห์จะมีความเหนื่อยหน่ายด้านด้วยสัมพันธภาพต่อบุคคลอื่นมากนักน้อยเพียงใด ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่สุดก็คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก นักสังคมสงเคราะห์ที่มีสัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการสูง จะทำให้องค์กรของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต้องรีบแก้ไขโดยเร่งด่วน เพราะรู้สึกว่าการเป็นผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มีเดือร้อนอย่างมาก ต้องการความช่วยเหลือโดยเร็ว ทำให้นักสังคมสงเคราะห์มีความรู้สึกสงสารอยากช่วยเหลือ ทำให้เกิดเป็นสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบว่าตัวแปรใดสำคัญที่สุดในการทำนายความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ($\beta = -.33$) มีความสำคัญที่สุดในการทำนาย และตัวแปรที่สามารถทำนายได้เป็นลำดับสุดท้าย คือ ความผูกพันต่อองค์กร ($\beta = -.29$) สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการที่นักสังคมสงเคราะห์จะมีความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากนักน้อยเพียงใด ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่สุดก็คือ สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก นักสังคมสงเคราะห์ที่มีสัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการดี มักจะเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์

เกิดการมองเห็นตนเองและผู้อื่นไปในทางที่ดี และสามารถเข้าใจในปัญหาและความรู้สึกของผู้รับบริการ ส่งผลให้สามารถเห็นคุณค่าและความสามารถของตนเองด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า สัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ แรงสนับสนุนทางสังคม และความผูกพันต่อองค์กร สามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ได้ดี ดังนั้นผู้บริหารทางการสังคมสงเคราะห์จึงควรให้ความสำคัญในด้านต่างๆ ในการลดระดับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมแก่นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงวิธีหรือแนวทางที่ถูกต้องในการแสดงออกทั้งท่าทางและคำพูดต่อผู้รับบริการ โดยการเชิญวิทยากรหรือนักจิตวิทยามาฝึกอบรม บรรยาย และจัดกิจกรรมต่างๆ ซึ่งอาจใช้ระยะเวลา 1-2 วัน เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ได้ฝึกทักษะในการโต้ตอบกับผู้รับบริการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน เพื่อช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ

- ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมอื่นๆ ที่เป็นการส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม เช่น การจัดแข่งขันกีฬาเป็นการภายใน เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์เกิดความคุ้นเคยสนิทสนม สามัคคี ความผูกพันกัน ทั้งต่อผู้บังคับบัญชาและต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดแรงสนับสนุนทางสังคมสูงขึ้น

- ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ นักสังคมสงเคราะห์ได้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน หรือ สัมมนานอกสถานที่ร่วมกันทุกระดับ เป็นการเสริมสร้างความรู้และก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์มาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

- ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน เช่น แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ , E.Q. , การอบรมเลี้ยงดู , บุคลิกภาพ ฯลฯ
- ควรมีการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน กับบุคคลในอาชีพอื่น ๆ เช่น แพทย์ , ตำรวจ , นักจิตวิทยา ฯลฯ
- ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด และระหว่างผู้ที่เป็นนักสังคมสงเคราะห์โดยตำแหน่งกับผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์
- ควรมีศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในเชิงทดลอง โดยจัดให้ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานสูงเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานลดลง เช่น การเล่นเกมส์ , การแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ ทวีชาติวิทยากุล.(2531).การวิเคราะห์องค์ประกอบของความรับผิดชอบของนิสิตปริญญาตรี สาขาสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามการรับรู้ของนิสิตและอาจารย์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- กรมการศาสนา. (2525). คู่มือการศึกษาจริยธรรมระดับอุดมศึกษา ตอนที่ 2. กรุงเทพฯ : กรมการศาสนา
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.(2545).บริการ.(ออนไลน์)แหล่งที่มา :<http://www.dsdw.go.th>. วันที่สืบค้น 1 สิงหาคม 2546.
- กริช พรหมชัยอนันต์. (2532).ปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสงเคราะห์. (2545,มีนาคม-เมษายน). ความเป็นมาของการจัดตั้งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.กรมประชาสงเคราะห์.45(2) : 4-5.
- กองฝึกอบรม กรมประชาสงเคราะห์.(ม.ป.ป.).สรุปคำบรรยายฉบับบริหารงานประชาสงเคราะห์ รุ่น 14.
- กังสดาล สุทธิวิธีสรค์. (2535).ความเข้มแข็งในการมองโลก แรงสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่าย ในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติ แสงเทียนฉาย. (2531).การศึกษาความท้อถอยและสาเหตุในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา7.ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก. ถ่ายเอกสาร.
- จารุพร แสงเป้า. (2542).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- จินตนา ญาติบรรทุง. (2528). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พยาบาลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- จรีพร กาญจนการุณ. (2536). *ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อแนวโน้มในการลาออกจากองค์การ ศึกษากรณีข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดล ในสาขาวิชาที่ขาดแคลน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- ชนานุช ดิษฐเนตร. (2536). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- ดวงเดือน พิพัฒน์ชูเกียรติ. (2541). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขสมบูรณ์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ดุษณี ทศนาจันทธานี. (2539). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ตรงสรณ์ คนดี. (2544). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความทะเยอทะยานของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (วัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ถวิล จันทรสว่าง. (2545). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความรับผิดชอบของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (วัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- เทพวัลย์ สุชาติ. (2530). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การพยาบาลสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.*

- ธิดาพร มีกิ่งทอง. (2542). ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสารกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรพล วิชารุงษ์. (2544). ความคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์ต่อจรรยาบรรณนักสังคมสงเคราะห์กับการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 20) พ.ศ. 2542. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ธีระ วีระธรรมสาธิต. (2532). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย. สารนิพนธ์ รศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์. (2534). การสังคมสงเคราะห์กับการให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวลอนงค์ ศรีธีรรัตน์. (2534). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นันทนีย์ ไชยสุต. (2516). หลักทฤษฎีเบื้องต้นของการสังคมสงเคราะห์. เอกสารเผยแพร่ทางวิชาการ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บงอร โสฬส. (2540). การศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้บริหารในวงราชการไทย : วิเคราะห์ปัจจัยและสาเหตุและผลของความเครียด. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บัญชา ศรีนารถ. (2540). ความท้อแท้และสาเหตุที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญศรี ชัยชิดามร. (2534). สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- บุษยาณี จันทรเจริญสุข. (2538). การรับรู้คุณภาพชีวิตกับความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีข้าราชการ การสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (ทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2522). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : กราฟฟิค อาร์ต จำกัด.
- ปานทิพย์ โสภาสิต. (2531). การศึกษาบุคลิกภาพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขต กรุงเทพมหานคร ตามแนวทฤษฎีของฮอลแลนด์. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการ ศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยนันท์ สิลม. (2536). ผลการใช้ชุดการสอนกิจกรรมแนะแนวที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). พิษณุโลก : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์อินทิรา ดันติวัฒนา. (2524). การประยุกต์ค่านิยมพื้นฐานและจรรยาบรรณของงานสังคม สงเคราะห์ในหัวข้อวิชาจริยธรรมและศีลธรรม หลักสูตรสำหรับฝึกและอบรมนักเรียนพล ตำรวจ โรงเรียนตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (กระบวนการยุติธรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พนิดา ฝกานรินทร์. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตากสิน กรุงเทพมหานคร. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ เกตุรานนท์. (2527). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของ รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การพยาบาลสาธารณสุข). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- พนทิพย์ สีนุ้ย. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ปฏิบัติ งานในโรงพยาบาลจิตเวชในกรุงเทพมหานคร. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2533). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา ในภาคกลาง. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- พัชรินทร์ ชโลธร. (2541). *การศึกษาความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ มานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ภัทรพงศ์ ประกอบผล. (2534). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของผู้ป่วยเรื้อรัง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มณีมัย รัตนมณี ; และอนันต์ เกตุวงศ์. (2526). *การลาออกของข้าราชการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- มานิต ถนอมพวงเสรี. (2522). *ความวิตกกังวลและความรู้สึกรับผิดชอบของอาจารย์ในวิทยาลัยครู*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มารีสา รัฐปัตย์. (2532). *ความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยศวรรณ นิพัฒน์ศิริผล. (2541). *ปัจจัยด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยุทธนันท์ ขวัญทองยิ้ม. (2534). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความวิตกกังวลและความรู้สึกรับผิดชอบของหัวหน้างานใน มอ.หาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ถ่ายเอกสาร.
- ระพีพร เบญจาทิกุล. (2540). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายบริการ ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- รัตนภรณ์ ศิริจันทร์. (2542). การศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในจังหวัด
อุทัยธานี. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตสถาน.(2522). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2522. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
-----.(2526). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- รุ่งทิวา สุดแดน. (2541). ปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันของนักสังคมสงเคราะห์ในกรมประชาสงเคราะห์
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (ทางการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณิ์ รักธรรม. (2515). การศึกษาเปรียบเทียบความวิตกกังวล ความต้องการผลสัมฤทธิ์และความรู้
สื่กรับผิดชอบของเด็กไทยเชื้อชาติไทย และเด็กไทยเชื้อชาติจีน. ปรินูญานิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- วิไล พัวรักษา. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความ
เหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- ศศิวิมล คงเมือง. (2541). ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถาน
สงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการศึกษา
และการแนะแนว). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เทพมาลี. (2542). การพัฒนาแบบทดสอบวัดความรับผิดชอบสำหรับนิสิตแพทย์ : การตรวจ
สอบความตรงเชิงทฤษฎี 2 วิธี.วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). พิษณุโลก :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิลปชัย ฐปสุวรรณ. (2538). การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพด้านความต้องการตามแนวทฤษฎี
ของเมอร์เรย์. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สบโชค พูลนวม. (2523). ความสัมพันธ์ระหว่างความซื่อสัตย์กับความรู้สื่กรับผิดชอบของนักเรียนใน
เขตกรุงเทพมหานครกับนอกเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการ
ศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สมชาติ คงพิกุล. (2537). *ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยม สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย วารุโรจน์. (2540). *ก้าวไปสู่ชัยชนะ*. นนทบุรี : ทิวลิป.
- สมิต อาชนวจกุล. (2532). *การพัฒนาตนเอง*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2514). *การพัฒนาคุณภาพประชากรไทย*. กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา.
- สายจิตร์ สิงห์เสนี. (2541). *สังคมสงเคราะห์จุลภาค*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- สิระยา สัมมาวาจ. (2532). *ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การพยาบาลสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สิวลี ศิริไล. (2538). *จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล*. มหาสารคาม : ปริดาการพิมพ์.
- สุธีรา พลรักษ์. (2540). *การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำ วิจัยของบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (วิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุศักดิ์ หลาบมาลา. (2523). *จิตวิทยาการปรับตัว*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สุรัตน์ โตตาบ. (2522). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัด กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2542). *ทักษะการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์*. พิมพ์ครั้งที่ 4 . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- สุวภรณ์ กองแก้ว. (2542). *ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของบุคลากรสาธารณสุข ผู้ ทำหน้าที่ให้บริการให้คำปรึกษาในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

- หัตยา มัทยาท. (2541). *ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อนันต์ จันทร์ทวี. (2514). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความคิดแบบสอส่วนและความถนัดทางการเรียน*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อังคณา โกสิยสวัสดิ์. (2534). *ความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อำนาจ วีรวรรณ. (2535, มิถุนายน). "การพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเอง". *วารสารการศึกษา*. 15 (9) : 4.
- อินทิรา ปัทมินทร. (2541,มกราคม-มิถุนายน). "ความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และภาวะสุขภาพจิตของนักเรียนไทยในมหาวิทยาลัยต่างประเทศ". *จิตวิทยาคลินิก*. 29(1) : 36-47.
- Antonovsky, A. (1982). *Health, Stress and Coping*. California : Joesey-Bass Inc Pulisher.
- Brandt P.A.; & Weinert, C. (1985). *PRQ: Psychometric Update, Unpublished Manuscript*. Washington D.C. : University of ,Washington, School of Nursing.
- Constable, J.F.; & Russell, D.W. (1986,May). The Effect of Social Support and Work Environment ; upon Burnout among Nursing ; *Journal of human stress*. 13(20) : 20-26.
- Cronin-Stubbs,D.;&Rooks,C. (1985,July). "The Stress, Social Support and Burnout of Critical Care nurses", *Heart & Lung*. 5(14) : 31-39.
- Hare, J. Pratt; et al. (1988,August). "Predictor of Burnout in Professional and paraprofessional Nurses Working in Hospitals and Nursing Homes", *International Journal of Nursing Study*. 7(25) : 105-115.

- Lazarus, Richard S.; & Folkman, Susan. (1984). *Stress Appraisals and coping*. New York: Springer.
- Lindberg, J.B.; Hunter, M.K; & Kruszewski, A.L. (1990). *Introduction to Nursing: Issues and Opportunities*. Philadelphia: J.B. Lippincott Company
- Maslach,C.(1993).A Multidimensional Perspective. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor & Francis.
- .(1998). A multidimensional Theory of Burnout. In *Theories Of Organizational Stress*.pp.69.Oxford:Oxford University Press.
- Maslach,C.; Schaufeli W.B.(1993). History and Conceptual Development of Burnout. In *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*.pp.1. Washington: Taylor & Francis.
- Mulday, T.W. (1983). *Burnout and Health Professionals: Manifestations and Management*. California: Capistrano Press.
- Plucker, Jonathan A. (1998, March/April) "The Relationship Between School Climate Conditions and Student Aspirations", *The Journal of Educational Research*, 91 (4) : 240-245.
- Porter, Lyman W.;et al. (1974, October). "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians", *Journal of Applied Psychology*. 59 (5) : 603-609.
- Simendiner. E.A.; & Moore, T.F. (1985). *Organizational Burnout in Health Care Facilities: Strategies for Prevention and Change*. Maryland: an Aspen Publication.
- Webster, N. (1966). *Webster's third New International Dictionary*. Springfield: M.A. Grand C. Merrian Co.

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/1614

วันที่ 26 ธันวาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

 เนื่องด้วย นางสาววร ภรณ์ จรูญประสิทธิ์พร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา
พัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง
“ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” โดยมี อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์
และ รองศาสตราจารย์ดวงเดือน ศาสตร์ภัทร เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์พรณี บุญประกอบ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถาม ให้ นางสาววรภรณ์ จรูญประสิทธิ์พร และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/๑๕๓๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖ มกราคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววร ภรณ์ จรูญประสิทธิ์พร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา พัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” โดยมี อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ และ รองศาสตราจารย์ ดวงเดือน ศาสตราภักดิ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ นักสังคมสงเคราะห์ ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในระหว่างเดือนมกราคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววร ภรณ์ จรูญประสิทธิ์พร ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6224616 มือถือ 09-6679887

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดและตอบความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่าน ข้อมูลแต่ละข้อที่ท่านตอบ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะรายงานเป็นผลสรุปรวมของกลุ่มทั้งหมด จึงขอความกรุณาอ่านแบบสอบถามแต่ละข้ออย่างรอบคอบ และตอบแบบสอบถามทุกส่วนให้สมบูรณ์ แบบสอบถาม มี 7 ตอน ดังนี้

- | | |
|----------|---|
| ตอนที่ 1 | แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว |
| ตอนที่ 2 | แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน |
| ตอนที่ 3 | แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ |
| ตอนที่ 4 | แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม |
| ตอนที่ 5 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความทะเยอทะยาน |
| ตอนที่ 6 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน |
| ตอนที่ 7 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร |

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาววรรณ จุฑาประสิทธิ์พร
 นิติบัญญัติโท วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส ภาระครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง หรือเติมข้อความสั้นๆ ลงไป

1. อายุ.....ปี เดือน

2. สถานภาพสมรส
 - () ยังไม่ได้สมรส
 - () สมรสแล้ว

3. ภาระครอบครัว
 - () มีภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อน หมายถึง มีภาระรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวในด้านการเงินและหรือการเลี้ยงดู โดยไม่ทำให้รู้สึกกังวลใจไม่เดือดร้อน หรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ
 - () มีภาระครอบครัวที่เดือดร้อน หมายถึง มีภาระรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวในด้านการเงินและหรือการเลี้ยงดู โดยทำให้รู้สึกกังวลใจ เดือดร้อนหรือมีความทุกข์ในการประกอบอาชีพ

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี เดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับความรู้สึกของท่าน

ข้อความ	ไม่เคยรู้ สึกเช่นนั้น	ปีละ 2-3 ครั้ง	เดือน ละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2-3 ครั้ง	ทุกๆ วัน
1. ท่านรู้สึกว่าการทํางานทำให้จิตใจห่อเหี่ยว							
2. ท่านรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดการทํางานในแต่ละวัน							
3. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอน และทราบว่าจะต้องเผชิญกับการทํางานเช่นเดิม							
4. ท่านรู้สึกว่าท่านสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการได้โดยง่าย							
5. ท่านรู้สึกว่าท่านปฏิบัติกับผู้รับบริการบางคนเหมือนกับว่าพวกเขาไม่มีชีวิตจิตใจ							
6. การทํางานที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่นตลอดทั้งวัน ทำให้ท่านรู้สึกเครียด							
7. ท่านรู้สึกว่าท่านสามารถช่วยเหลือผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี							
8. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ปฏิบัติอยู่							
9. ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ ส่งผลทางบวกต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลอื่น							
10. เมื่อท่านเข้ามาปฏิบัติงานในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ท่านกลายเป็นคนที่มีจิตใจที่กระด้างมากขึ้น							

ข้อความ	ไม่เคยรู้ สักเช่นนั้น	ปีละ 2-3 ครั้ง	เดือน ละ 1 ครั้ง	เดือน ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2-3 ครั้ง	ทุกๆ วัน
11. ท่านรู้สึกวิตกกังวลว่างานที่ปฏิบัติ อยู่ทำให้ท่านมีจิตใจกระด้างมากขึ้น							
12. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความ กระปรี้กระเปร่าในการปฏิบัติงานมาก ขึ้น							
13. ท่านรู้สึกว่างงานที่ทำอยู่ให้ท่านเกิด ความคับข้องใจ							
14. ท่านรู้สึกว่างงานที่ทำอยู่นั้น มี ปริมาณมากเกินไปกว่าที่ควรจะเป็น							
15. ท่านรู้สึกอ่อนใจต่อพฤติกรรมของผู้ รับบริการบางคน จนไม่อยากจะใส่ใจต่อ พฤติกรรมของผู้รับบริการคนนั้น							
16. ท่านรู้สึกว่าเครียดมาก เมื่อต้อง ทำงานติดต่อกับผู้คนโดยตรง							
17. ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็น กันเองกับผู้รับบริการได้โดยไม่ยาก							
18. ท่านรู้สึกเบิกบานใจที่ได้ทำงานใกล้ชิด ชิดกับผู้รับบริการ							
19. ท่านรู้สึกว่าสามารถทำงานที่มีคุณ ค่า และประสบความสำเร็จหลายอย่าง							
20. ท่านรู้สึกว่า ความอดทนที่จะทำงาน ต่อไปเหลือน้อยลง							
21. ในการทำงาน ท่านสามารถจัดการ กับปัญหาทางอารมณ์ของผู้รับบริการ ได้อย่างสุขุมรอบคอบ							
22. ท่านรู้สึกว่าได้รับการตำหนิจากผู้รับ บริการในปัญหาบางอย่างที่เกิดขึ้น							

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับความรู้สึกของท่าน

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงที่สุด
1. ท่านให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยวิธีที่นุ่มนวล							
2. ท่านมักแสดงความไม่พอใจ เมื่อผู้รับบริการซักถาม							
3. ท่านรู้สึกอึดอัดใจ เมื่อต้องให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือผู้รับบริการที่ซักถามท่านมาก							
4. ท่านเอาใจใส่และช่วยแก้ไขปัญหาดังๆของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ							
5. ท่านได้ตอบผู้รับบริการทันทีเมื่อผู้รับบริการต่อว่าท่าน							
6. ผู้รับบริการต่อว่าท่านเมื่อท่านให้ความช่วยเหลือล่าช้า							
7. ผู้รับบริการแสดงความขอบคุณ เมื่อท่านให้การช่วยเหลืออย่างดี							
8. ผู้รับบริการ ไม่กล้าปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือจากท่าน เมื่อมีปัญหาเดือดร้อน							
9. ผู้รับบริการให้กำลังใจ เมื่อเห็นท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างเหน็ดเหนื่อย							
10. ผู้รับบริการไว้วางใจ ให้ท่านดำเนินงานช่วยเหลือในด้านต่างๆ							

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับความรู้สึกของท่าน

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงที่สุด
1.ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนท่านในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน							
2.ผู้บังคับบัญชาไม่เคยรับรู้หรือเข้าใจปัญหาในการปฏิบัติงานของท่าน							
3.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาปัญหาในการปฏิบัติงาน							
4.ท่านมีสัมพันธอันดีกับผู้บังคับบัญชา							
5.ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะสนับสนุนและต่อสู้เพื่อให้การปฏิบัติงานของท่านลุล่วงไปด้วยดี							
6.ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี							
7.ผู้บังคับบัญชาไม่เคยขอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจากท่าน							
8.เมื่อท่านมีปัญหาหรือต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่สามารถให้คำแนะนำได้							
9.ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยให้ความช่วยเหลือท่านในการปฏิบัติงาน							
10.ท่านรู้สึกกลัวและสบายใจที่จะพบหรือพูดกับผู้บังคับบัญชา ในเรื่องงาน							

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงที่สุด
11.เพื่อนร่วมงานไม่เคยเป็นผู้ช่วยให้ท่านพ้นจากภาวะวิกฤตอย่างเต็มกำลังความสามารถของเขา							
12.เพื่อนร่วมงานไม่เคยมีส่วนช่วยให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน							
13.เพื่อนร่วมงานไม่เคยให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน เมื่อท่านต้องการ							
14.เพื่อนร่วมงานไม่เคยให้การสนับสนุนท่านในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน							
15.ในการปฏิบัติงาน ท่านไม่เคยได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน							
16.เพื่อนร่วมงานไม่เคยเข้าใจหรือช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่าน							
17.ท่านไม่เคยได้รับคำแนะนำหรือช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน จากเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ							
18.เพื่อนร่วมงานรับรู้และเข้าใจปัญหาในการปฏิบัติงานของท่าน และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ							
19.ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน							
20.เพื่อนร่วมงานพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นกับท่าน							

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความทะเยอทะยาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับความรู้สึกของท่าน

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงมากที่สุด
1. ท่านมักจะเลือกปฏิบัติงานที่ทำทลายความสามารถ							
2. ท่านต้องการเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในวงสังคม							
3. ท่านต้องการที่จะศึกษาต่อในระดับสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้							
4. ท่านมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นในทุกๆด้าน							
5. ท่านต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและชีวิตครอบครัว							
6. ท่านต้องการแสดงผลงานที่ประสบความสำเร็จให้ผู้อื่นได้รับรู้							
7. ท่านคิดว่าวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆเป็นสิ่งที่น่าสนใจควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม							
8. ท่านมักจะกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ							
9. ท่านต้องการทำสิ่งต่างๆให้ได้ดีกว่าผู้อื่นเสมอ							
10. ท่านมักจะใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์โดยการศึกษาเพิ่มเติม เช่น คอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศ ฯลฯ							

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกรับผิดชอบงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับความรู้สึกร
ของท่าน

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงที่สุด
1.ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วงด้วยดีทุกครั้ง							
2.เมื่อมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมตามโครงการพิเศษต่างๆ ท่านจะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่							
3.ถ้าหน่วยงานอื่นต้องการความช่วยเหลือ ท่านจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ถ้างานนั้นตรงกับความสามารถของท่าน							
4.ท่านคิดว่า ผู้รับบริการเป็นผู้ที่ควรได้รับการใส่ใจดูแลอย่างใกล้ชิด และได้รับการช่วยเหลือจากท่าน							
5.ท่านคิดว่าการขาดงาน เป็นสิ่งที่ไม่เสียหาย เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน							
6.เมื่อถึงเวลาเลิกงาน ท่านมักจะละทิ้งงานที่กำลังทำอยู่ทันที แม้ว่าจะงานนั้นยังไม่เสร็จเรียบร้อย							
7.ท่านคิดว่าไม่มีความจำเป็นใดๆ ที่ต้องปฏิบัติงานอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา							
8.เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ท่านมักจะปกปิดไม่ให้ผู้อื่นล่วงรู้							

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงที่สุด
9. ท่านมักจะผลัดภาระงานไปให้เพื่อนช่วยทำต่อเสมอ							
10. โดยปกติ ท่านจะรีบเลือกทำงานที่ง่าย ๆ							

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับความรู้สึกของท่าน

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงที่สุด
1. ท่านพอใจที่จะใช้ชีวิตทำงานในองค์กรนี้							
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจ เมื่อพูดคุยเรื่ององค์กรของท่านกับบุคคลภายนอก							
3. ท่านคิดเสมอว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน							
4. ท่านรู้สึกว่า ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร							
5. องค์กรนี้มีความหมายกับท่านมาก							
6. ท่านไม่มีความรู้สึก ผูกพันด้านจิตใจกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่							
7. ท่านไม่มีความรู้สึกผูกพันด้านจิตใจกับองค์กรนี้							
8. ท่านไม่กลัวว่าจะสูญเสียอะไร หากท่านออกจากงานไปโดยยังไม่มีงานอื่นรองรับอยู่							

ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริงมาก	ไม่จริงมากที่สุด
9.ท่านรู้สึกว่ ไม่เป็นการสูญเสียมากนัก หากท่านตัดสินใจลาออกจากงานขณะนี้							
10.โอกาสที่ท่านจะลาออกจากงานนี้มีน้อยมาก เนื่องจากท่านรักงานที่ท่านทำและองค์กรของท่านมาก							
11.เหตุผลที่ท่านยังทำงานกับองค์กรนี้ เพราะความรู้สึกกับผิชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย							
12.ท่านตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อชื่อเสียงขององค์กร							
13.เมื่อมีโอกาสท่านจะลาออกจากองค์กรนี้ทันที							
14.ท่านไม่กล้าพูดอย่างเต็มปากว่าทำงานอยู่ในองค์กรนี้							
15.หากมีองค์กรอื่นที่ให้ค่าตอบแทนมากกว่า ท่านจะลาออกจากองค์กรนี้ทันที							
16.ท่านเต็มใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป							
17.ท่านคิดว่า การได้ทำงานในองค์กรนี้เป็นความภาคภูมิใจอย่างหนึ่งของท่าน							
18.ท่านไม่เคยมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้เลย							

ตาราง 22 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนียวแน่นด้าน
ความอ่อนล้าทางอารมณ์

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.66
2	.66
3	.70
6	.56
8	.72
13	.69
14	.53
16	.52
20	.64

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนียวแน่นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เท่ากับ .89

ตาราง 23 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนียวแน่นด้าน
ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
5	.12
10	.42
11	.46
15	.46
22	.22

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนียวแน่นด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นเท่ากับ .75

ตาราง 24 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายด้าน
ความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
4	.55
7	.65
9	.43
12	.50
17	.69
18	.72
19	.64
21	.53

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
เท่ากับ .84

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานรวมทั้งฉบับ เท่ากับ .85

ตาราง 25 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดสัมพันธภาพระหว่างนัก
สังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.42
2	.60
3	.57
4	.44
5	.41
6	.26
7	.52
8	.49
9	.41
10	.56

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดสัมพันธภาพระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้รับบริการ เท่ากับ .78

ตาราง 26 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.64
2	.71
3	.68
4	.70
5	.69
6	.66
7	.68
8	.63
9	.76
10	.53
11	.68
12	.78
13	.73
14	.75
15	.69
16	.70
17	.67
18	.67
19	.61
20	.62

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม เท่ากับ .95

ตาราง 27 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความทะเยอทะยาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.64
2	.53
3	.53
4	.57
5	.63
6	.59
7	.50
8	.29
9	.49
10	.43

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความทะเยอทะยาน เท่ากับ .82

ตาราง 28 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.15
2	.33
3	.43
4	.35
5	.44
6	.85
7	.81
8	.79
9	.79
10	.72

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน เท่ากับ .86

ตาราง 29 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.69
2	.62
3	.62
4	.70
5	.74
6	.48
7	.51
8	.31
9	.44
10	.67
11	.45
12	.45
13	.74
14	.56
15	.39
16	.69
17	.33
18	.49

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ .87

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาววรรณ จรุงประสริทธิ์พร
วันเดือนปีเกิด	15 กันยายน 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1254/8 ซอยวชิรธรรมสาริต 54 – 56 ถนนสุขุมวิท 101/1 แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย (แผนกศิลป์ – คำนวณ) โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า
พ.ศ. 2540	การศึกษาระดับบัณฑิต (วิชาเอกภาษาไทย) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาพัฒนาการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ