

กรณีศึกษา: การให้การปรึกษาออนไลน์ด้วยแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

ธรรมบุญ วัฒนปรีดา¹
มฤษฎ์ แก้วจินดา²
วรางคณา โสมะนันท์³

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 06-4238-9558 อีเมล: thammanoon.w@ku.th
รับเมื่อ 4 กรกฎาคม 2565 วันที่แก้ไขบทความ 18 กรกฎาคม 2565 ตอบรับเมื่อ 22 กรกฎาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ต่อการลดภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษารายกรณีก่อนหลังเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย คือ 1) การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม 2) แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน และ 3) แบบบันทึกการให้การปรึกษา ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาหลังเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมมีภาวะหมดไฟในการทำงานที่ลดลง ดังนั้น การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม สามารถลดภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาได้

คำสำคัญ: การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ ภาวะหมดไฟในการทำงาน นิสิตบัณฑิตศึกษา

¹ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² อาจารย์ ดร.ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Case Study: REBT Online Counseling for Burnout Graduate Students

Thammanoon Wattanapeeda¹

Marid Kaewchinda²

Varangkana Somanandana³

¹Corresponding Author, Tel. 06-4238-9558, E-mail: thammanoon.w@ku.th

Received 4 July 2022; Revised 18 July 2022; Accepted 22 July 2022

Abstract

The objectives of this research study were 1) to study the effects of online counseling based on Rational Emotive Behavior Therapy (REBT) for graduate students who were burned out from work; 2) to compare burnout from work scores before and after participating online counseling based on Rational Emotive Behavior Therapy (REBT). Participants were 5 graduate students from an autonomous university. The instruments were 1) online counseling based on Rational Emotive Behavior Therapy (REBT), 2) Burnout Self-Test, and 3) progress notes. Data were analyzed by frequency and content analysis. The results showed that participants had lower burnout scores after participating in online counseling based on Rational Emotive Behavior Therapy (REBT). The results showed that online counseling based on Rational Emotive Behavior Therapy (REBT) reduced the level of burnout from work for graduate students.

Keywords: Online counseling, Burnout, Graduate student

¹ Master's Degree Student, Department of Educational Psychology and Guidance, Faculty of Education, Kasetsart University

² Lecturer, Ph.D., Faculty of Education, Kasetsart University

³ Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Education, Kasetsart University

1. บทนำ

ความเหนื่อยหน่ายในงานเริ่มมีการค้นคว้าช่วงกลางทศวรรษ 1970 เพื่ออธิบายความรู้สึกหมดหวังและหมดแรงใจ เฝียกับความเครียดอย่างต่อเนื่องและไม่ได้รับการบำบัดเยียวยา มักพบในอาชีพที่ให้บริการที่ต้องทำงานกับผู้คนเป็นเวลานาน และงานที่ต้องมีการเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของผู้รับบริการโดยตรง (Emotion work) ดังเช่น แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ครู อาจารย์ นักสังคมสงเคราะห์ ที่ต้องมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบทบาทที่สังคมคาดหวังไว้ (กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์, 2548) จึงเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกไม่เห็นคุณค่าของความเป็นคน และความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน ลดลง (Maslach & Leiter, 1997) ครูเป็นอาชีพที่อยู่ในภาวะคาดหวังของประชาชน นักเรียน ผู้ปกครอง หน่วยงานและสังคม ในการที่จะพัฒนาคนให้เป็นกำลังของชาติ เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญในฐานะผู้นำความเปลี่ยนแปลงมาสู่นักเรียน บทบาทของครู จึงไม่ใช่เพียงแต่การสอนหนังสืออย่างเดียว แต่ยังสอนคนให้เป็นคนด้วยกิจกรรมและกลวิธีแบบเฉพาะของตนเอง นอกจากงาน ในหน้าที่ของครูดังกล่าวมาแล้ว ครูยังต้องเข้าไปมีบทบาทในการปฏิบัติภารกิจด้านอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ช่วยงานพิเศษของ โรงเรียน ช่วยงานหน่วยงานอื่น ๆ และช่วยงานพัฒนาชุมชน มีลักษณะงานที่ต้องให้บริการร่วมกับสายงานต่าง ๆ (Mac Tavish and Kolb, 2006) จากข้อความข้างต้นจะเห็นว่าครูมีภาระงานเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีภาระหน้าที่อื่นที่ไม่เกี่ยวกับการสอนค่อนข้างมาก ส่งผลให้ครูต้องแบกรับภาระดังกล่าวทั้งงานสอนและงานอื่น ๆ ทำให้ครูต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559)

การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีหลายรูปแบบ เช่น การทำวิจัย และการศึกษาต่อ ในส่วนของการทำ วิจัยของครูเพื่อแก้ปัญหาหรือเพื่อการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบนั้นอาจนำมาซึ่งการสร้างองค์ความรู้ หรือ นวัตกรรม การศึกษาใหม่ ๆ ให้กับวงการศึกษา และยังถือว่าบุคลากรทางการศึกษาได้พัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ เป็นต้นแบบให้กับผู้เรียน รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องอีกด้วย (เรณู ตรีโลเทศ, 2549) นอกจากนี้ การเลือกศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น นั้นจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ถูกเลือกมาพิจารณา เพื่อให้ผู้ที่ได้รับการศึกษานั้นสามารถปรับสภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม เป็นการเพิ่มพูนศักยภาพและมาตรฐานการทำงานของบุคคลให้มีประสิทธิภาพ โดยมีแนวคิดว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง จะมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ (วันวิสาข์ แก้วสมบูรณ์ และคณะ, 2555)

ในการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาจึงเป็นทางเลือกสำหรับการเพิ่มพูนศักยภาพ นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องพบกับข้อกำหนด และเงื่อนไขหลาย ๆ อย่าง เช่น เนื้อหาวิชาเรียนที่เข้มข้น การฝึกประสบการณ์ รวมถึงการทำวิทยานิพนธ์เพื่อสำเร็จการศึกษา อีกทั้งต้องปรับตัวกับความรับผิดชอบที่มากขึ้น หากนักศึกษาไม่สามารถจัดการกับข้อเรียกร้องเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็อาจนำไปสู่ความท้อถอยทางการเรียนได้และเกิดความเครียดได้ (Schaufeli, Martinez, Pinto, Salanova, and Bakker, 2002) โดยความเครียดจะส่งผลกระทบต่อการทำงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งกระทบต่อกระบวนการสอนและงานทางด้านอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลเสียทั้งต่อตนเอง นักเรียน และโรงเรียน ทำให้ครูเหล่านี้ มีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบมากขึ้นทั้งการศึกษาต่อและการทำงาน จึงก่อให้เกิดความเครียด รู้สึกท้อแท้ หมดกำลังใจ มีความรู้สึกท้อถอยต่อตนเองและผู้อื่น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความเหนื่อยหน่ายหรือเกิดภาวะหมดไฟใน การทำงาน รวมถึงปัญหาสุขภาพจิตอื่น ๆ ได้ ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) หรือความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นภาวะ ของความอ่อนล้าของอารมณ์ จิตใจ และร่างกาย ที่มีผลมาจากการมีความเครียดสะสมเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคล รู้สึกว่าไม่สามารถที่จะจัดการงานต่าง ๆ ได้ทั้งหมด ทำให้มีความเครียดอย่างต่อเนื่องจนขาดแรงจูงใจ และความสนใจที่จะทำ หน้าที่หรือบทบาทของตนอย่างเต็มที่จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความรู้สึก ท้อแท้หมดกำลังใจ มีความรู้สึก และพฤติกรรมในทางลบต่อตนเองและผู้อื่น เมินเฉย แยกตัวออกจากผู้อื่น ไม่ต้องการให้ใครมา ยุ่งหรือเกี่ยวข้องกับตัว มีการประเมินตนเองในทางลบ รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ และขาดความสำเร็จในงาน (วรวิญญา วิชิโรดม, 2552)

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาจึงเป็นบริการหนึ่งที่ช่วยบรรเทาปัญหาทางสุขภาพจิตได้ เนื่องจากการปรึกษาเชิงจิตวิทยา คือ กระบวนการที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยอาศัยการสื่อสารแบบสองทาง ผู้ที่ให้การปรึกษามีหน้าที่เอื้ออำนวยให้ผู้รับ การปรึกษา ได้สำรวจทำความเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสิ่งแวดล้อม จนสามารถแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Corey, 2013) ซึ่งจะต้องใช้ความเชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาให้การปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นนักจิตวิทยา หรือจิตแพทย์ โดยเฉพาะ ในปัจจุบันมีผู้ที่มีปัญหาทางสุขภาพจิตสูงมากขึ้น ทำให้การบริการทางด้านการปรึกษาแบบตัวต่อตัว เข้าถึงยากมากขึ้น โดยเฉพาะ

กับผู้ต้องการรับบริการที่อยู่ในต่างประเทศ หรืออยู่ต่างจังหวัด รวมไปถึงการเดินทางที่ติดขัดในกรุงเทพมหานคร นอกจากนั้น การหาเวลาว่างในปัจจุบันก็เป็นเรื่องยาก ทั้งหมดที่กล่าวมาจึงเป็นอุปสรรคในการใช้บริการให้การปรึกษาทางจิตวิทยา การให้การปรึกษาออนไลน์จึงเป็นสิ่งที่เข้ามาทดแทน เพื่อให้ผู้ต้องการใช้บริการเข้าถึงการบริการยิ่งขึ้น นอกจากนั้นยังพบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับการให้การปรึกษาทางออนไลน์มีประโยชน์ต่อการช่วยเหลือทางด้านจิตใจแก่ผู้มาปรึกษา (Vongtangswad, Tuicomepee, and Sirikantraporn, 2017) อย่างไรก็ตาม การให้การปรึกษาทางออนไลน์ยังมีอุปสรรคที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข และมีข้อจำกัด เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต ดังนั้น หากการปรึกษาทางออนไลน์สามารถลดข้อจำกัดดังกล่าวลงได้จะสามารถเป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาความเครียดในสังคมไทยที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และสามารถรองรับผู้รับบริการได้ไม่ว่าอยู่ที่ใด หรือเวลาใดก็ตาม อีกทั้งการให้การปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีการพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เป็นกระบวนการปรึกษาเพื่อช่วยให้บุคคลเข้าใจตนเอง โดยใช้หลักการการคิดแบบ ABCDEF (Ellis, 1994) ประกอบด้วย A = เหตุการณ์กระตุ้น (Activating event) B = ความเชื่อที่มีต่อเหตุการณ์ (Belief) C = ผลที่เกิดขึ้นทางอารมณ์และพฤติกรรมของบุคคล (Emotional and behavioral consequence) D = การโต้แย้ง (Disputing intervention) E = ผลที่เกิดขึ้นจากการโต้แย้ง (Effective philosophy) และ F = ความรู้สึกใหม่ (New feeling) ในการค้นหาความเชื่อ ความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล และช่วยให้บุคคลมีการปรับเปลี่ยนโต้แย้งความคิดที่ไม่สมเหตุสมผลและพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เมื่อพิจารณาจากการทบทวนสถานการณ์และงานวิจัยที่ปรากฏจะเห็นว่าภาวะหมดไฟในการทำงาน ส่วนใหญ่มักเกิดกับบุคคลทั่วไปที่มีภาวะเครียดจากการทำงานโดยเฉพาะอาชีพครูที่ต้องประสบปัญหาการสอนนักเรียนและการรับภาระงานที่มากเกินไปจนก่อให้เกิดผลกระทบในเรื่องภาระงานด้านการสอน ปัญหาส่วนตัว อีกทั้งปัญหาการพัฒนาดตนเองตลอดเวลาที่ครูจะต้องเรียนรู้การทำวิจัย และการศึกษาต่อ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ หากสะสมเป็นระยะเวลานาน อาจก่อให้เกิดภาวะซึมเศร้าในที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยมุ่งเน้นไปที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษที่ประกอบอาชีพครู ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน อีกทั้งปัจจุบันประเทศไทย อีกทั้งเกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์มาใช้เป็นสื่อกลางในการปรึกษาแก่ผู้รับบริการปรึกษา ผู้รับบริการสามารถขอรับการปรึกษาจากที่ใดก็ได้ที่มีอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นบริการที่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับบริการสามารถพูดคุยถึงปัญหาที่แท้จริงได้ทันที รวมถึงเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ในระหว่างการเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การวิจัยครั้งนี้ใช้การปรึกษาตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมเพื่อให้ผู้รับบริการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถปรับเปลี่ยนมุมมองการคิด ด้วยการรับรู้อย่างสมเหตุสมผลเป็นการป้องกันและช่วยลดภาวะหมดไฟในการทำงานของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการช่วยเหลือบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ต่อการลดภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

2.2 เพื่อเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษารายกรณีก่อนหลังเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

3. สมมติฐานในการวิจัย

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม สามารถลดภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาได้

4. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

4.1 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) หรือความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นภาวะของความอ่อนล้าของอารมณ์ จิตใจ และร่างกาย ที่มีผลมาจากการมีความเครียดสะสมเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าไม่สามารถที่จะจัดการงานต่าง ๆ ได้ทั้งหมด ทำให้มีความเครียดอย่างต่อเนื่องจนขาดแรงจูงใจ และความสนใจที่จะทำหน้าที่หรือบทบาทของตนอย่างเต็มที่จึงแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความรู้สึกท้อแท้หมดกำลังใจ มีความรู้สึกและพฤติกรรมในทางลบต่อตนเองและผู้อื่น เมินเฉย แยกตัวออกจากผู้อื่นไม่ต้องการให้ใครมายุ่งหรือเกี่ยวข้องกับ มีการประเมินตนเองในทางลบ รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ขาดความสำเร็จในการทำงาน (วรัญญา วชิโรดม, 2552)

Maslach and Jackson (1986) แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้

1. ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เป็นอาการของความรู้สึกอ่อนเพลีย หมดกำลังใจ ไม่อยากไปทำงาน นับเป็นอาการสำคัญที่เกิดขึ้นในระยะแรกของอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ถ้าหากอาการดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข หรือมีแรงจูงใจที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพลังในการกลับมาเหมือนเดิมได้ ยังจะทำให้มีอาการตามมาทีเลวร้ายลง เช่น รู้สึกหมดกำลังใจในการไปทำงาน มีความคับข้องใจ ไปทำงานสายหรือขาดงานบ่อย ไม่มีความอยากที่จะต่อสู้ หรือแก้ไขปัญหาคืออุปสรรคใด ๆ อาการเหล่านี้จะรุนแรงมากขึ้น จนเป็นอาการป่วยทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดตึงตามร่างกายหรือกล้ามเนื้อไปจนถึงอาการทางร่างกายอื่น ๆ

2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดขึ้นตามมาจากรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยบุคคลจะเกิดเจตคติด้านลบต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง หากเป็นผู้ที่ทำงานด้านบริการก็จะขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีจิตใจที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ หยาดกระด้าง ขาดความสุภาพอ่อนโยน ไม่แยแสต่อคำขอหรือข้อเรียกร้องใด ๆ จากผู้รับบริการ ขาดความเมตตา ความเห็นอกเห็นใจ ไร้ซึ่งปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ ถือเป็นอาการที่มีความซับซ้อนมากขึ้นกว่าความเหนื่อยล้าทางอารมณ์

3. ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Personal Accomplishment) เป็นอาการที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังเอาไว้ มีการประเมินตนเองในด้านลบขาดทักษะและเจตคติในการเผชิญกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง บุคคลรับรู้ได้ถึงความเปลี่ยนแปลงในตัวเอง มีความรู้สึกด้อยประสิทธิภาพ และความสามารถลดลงในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น ไม่รู้สึกสนุกกับงาน ขาดเป้าหมายในการทำงาน ขาดความภาคภูมิใจในความสามารถหรือผลงานของตนเอง

จากการศึกษาความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานหรือความเหนื่อยหน่าย หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งโดยทั่วไปเกิดขึ้นจากความเครียดที่ไม่สามารถกำจัดหรือลดลงได้ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีอาการที่แตกต่างกันไป ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น รวมถึงงานที่รับผิดชอบเป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้า สิ้นหวังและหมดกำลังใจ มองโลกในแง่ร้าย ขาดความกระตือรือร้น ปลีกตัวจากผู้อื่น ทำให้งานมีประสิทธิภาพลดลง ขาดความภาคภูมิใจในความสามารถ รู้สึกตนเองด้อยคุณค่า และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ส่งผลกระทบถึงพฤติกรรมที่เป็นผลเสียกับองค์กร เช่น การขาดงานและการลาออกจากงาน เป็นต้น

4.2 แนวคิดและทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

4.2.1 แนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

การให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เป็นวิธีการบำบัดทางจิต ได้มีการพัฒนาขึ้นในช่วงปี ค.ศ.1950 โดย Albert Ellis ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาคลินิกชาวอเมริกัน และ Ellis ได้พิมพ์หนังสือเผยแพร่ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1962 คือ Reason and Emotion in Psychotherapy ใช้ชื่อว่า การบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (Rational Emotive Therapy: RET) การบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมของ Ellis มีลักษณะทางปัญญา (Cognitive) เป็นหลัก แต่มีลักษณะทางพฤติกรรม (Behavior) และอารมณ์ (Emotive) เป็นส่วนประกอบที่สำคัญอยู่ด้วย ต่อมา Ellis ได้มีการพัฒนาการจัดพิมพ์หนังสือขึ้นอีกหลายเล่มและได้เปลี่ยนจากการบำบัดแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (RET) เป็นการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม (REBT) ในปี ค.ศ. 1993 เพื่อชี้ให้เห็นว่า การให้คำปรึกษาแบบพิจารณา เหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม มีลักษณะทางปัญญา (Cognitive) ลักษณะทางพฤติกรรม (Behavior) และ

ลักษณะทางอารมณ์ (Emotive) และถึงแม้ว่าการให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม จะได้นำหลักการของการบำบัดแบบพฤติกรรมปัญญา (Cognitive Behavior Therapy : CBT) มาใช้ด้วยแต่ก็มีความแตกต่างกันคือ การบำบัดแบบพฤติกรรมปัญญามุ่งเน้นที่จะแก้ปัญหาทางพฤติกรรม ในขณะที่การให้คำปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรมนั้นได้มุ่งเน้นที่การแก้ไขปัญหาด้านอารมณ์ที่มากับปัญหาทางพฤติกรรมด้วย (นันทิกา อนันต์ชัยพัทธนา, 2549)

4.2.2 การปรึกษาออนไลน์

สภาวะในปัจจุบันมีเหตุการณ์ที่ส่งกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คนที่ทำให้บุคคลเกิดความวิตกกังวลหรือความเครียด รวมถึงเกิดความคับข้องใจที่ส่งผลทางด้านลบต่อสภาพ จิตใจและร่างกาย เช่น สภาวะรถติด เกิดโรคระบาด การใช้สื่อออนไลน์ รวมถึงการใช้ชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งทำให้บุคคลเหล่านี้จำเป็นต้องการพูดคุยกับผู้ที่ให้การศึกษา เพื่อให้เกิดความผ่อนคลายร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหา แต่ในปัจจุบันมีผู้คนที่เกิดปัญหาเหล่านี้มากมายที่ยังไม่กล้าที่จะเข้ามาพบกับผู้ที่ให้การศึกษาเพราะไม่กล้าเปิดเผยเรื่องราวของตนเองแบบพบหน้า รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ที่ให้การศึกษาเพราะอาจจะต้องการนัดหมายก่อนล่วงหน้า จึงทำให้ผู้คนหันมาใช้ช่องทางออนไลน์ในการติดต่อกับผู้ที่ให้การศึกษา เพราะมีความสะดวก เข้าใจได้ง่าย สามารถที่จะเล่าเรื่องราวของตนเองได้อย่างเต็มที่ และการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ยังทำให้กลุ่มคนหลากหลายกลุ่มสามารถเข้าถึงได้อย่างไม่มีข้อจำกัด เพราะในสังคมปัจจุบันผู้คนต่างใช้สื่อออนไลน์อยู่ในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การเรียน หากิจกรรมเพื่อความบันเทิงผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นประจำ เช่น Facebook Messenger Line ฯลฯ ซึ่งสื่อออนไลน์เหล่านี้เป็นช่องทางที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็วและยังตอบสนองต่อการใช้ชีวิตในยุคนี้มาก (Child and Adolescent Mental Health Rajanagarindra Institute [CAMRI]. 2017 อ้างถึงใน วรางคณา โสมะนันท์, คาลอส บุญสุภา และพลอยไพลิน กมลนาวัน, 2564)

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมเป็นการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ข้อดีที่ทำให้ผู้ขอรับการปรึกษาสามารถขอรับการปรึกษาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้ขอรับการปรึกษาสามารถเล่าเรื่องราวของตนเองได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งผู้วิจัยมีการนำแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมมาใช้เพื่อทำให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม เพื่อสามารถทำให้ผู้รับการปรึกษาสามารถปรับเปลี่ยนมุมมองการคิด ด้วยการรับรู้อย่างสมเหตุสมผลเป็นการป้องกันและช่วยลดภาวะหมดไฟในการทำงานของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาผ่านทางโปรแกรมซูม (Zoom) ใช้เวลาในการให้การศึกษาประมาณ 50-60 นาที สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวนการเข้ารับการปรึกษา 4 ครั้ง

4.3 กรอบแนวคิด

การศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ใช้ศึกษาคือ การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมสามารถช่วยลดภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของงานวิจัย

5. วิธีการวิจัย

5.1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมในวิจัยครั้งนี้คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ภาคปลาย ปีการศึกษา 2563 จำนวน 5 คน ซึ่งมาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์คัดเข้า กล่าวคือ 1) เป็นนิสิตที่ประกอบอาชีพครู 2) กำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่ง ภาคปลาย ปีการศึกษา 2563 3) มีภาวะหมดไฟในการทำงานสูงโดยใช้แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน และ 4) เป็นนิสิตที่ยินยอมเข้ารับบริการการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

เครื่องมือที่ 1 การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม เป็นการปรึกษารายบุคคล มุ่งพัฒนาทักษะการรับมือกับปัญหา ความเครียด และความวิตกกังวลแก่นิสิตที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานผ่านทางโปรแกรมซูม (Zoom) ใช้เวลาในการให้การปรึกษาประมาณ 50-60 นาที สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวนการเข้ารับการปรึกษา 4 ครั้ง โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ 2 แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นแบบวัดที่พัฒนาขึ้นโดย นันทาวดี วรวิสุต, มนัสพงษ์ มาลา และกุลิสรา พิศาลเอก (2560) มีการได้แปลมาจาก Copenhagen Burnout Inventory ของ Maslach and Jackson ซึ่งนับเป็นเครื่องมือมาตรฐานของการวัดภาวะหมดไฟ มีคุณภาพทางวิชาการสูง มีโครงสร้าง ความตรง มีความเชื่อถือ ใช้ได้ง่ายและเป็นที่ยอมรับ มี 22 ข้อ โดยแบ่งกลุ่มอาการที่ประเมินเป็น 3 กลุ่ม คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลและด้านความสำเร็จส่วนบุคคล วิธีคิดคะแนนโดยให้คะแนนเป็นความถี่แบบ Likert Scale 7 ระดับ ตั้งแต่ 0-6 คะแนน โดยเรียงจากไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น ให้ 0 ไปจนถึงทุก ๆ วัน ให้ 6 คะแนน ตามลำดับ แปลผลจากคะแนนรวมแต่ละด้านเทียบตามเกณฑ์ โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน เพื่อแบ่งระดับความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้านตามที่ของ Maslach and Jackson (1986) กำหนดไว้ดังนี้

ความเหนื่อยหน่าย	ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (คะแนน)	การลดความเป็นบุคคล (คะแนน)	ความสำเร็จส่วนบุคคล (คะแนน)
ระดับต่ำ	0-16 คะแนน	0-6 คะแนน	39 คะแนนขึ้นไป
ระดับปานกลาง	17-26 คะแนน	7-12 คะแนน	32-38 คะแนน
ระดับสูง	27 คะแนนขึ้นไป	13 คะแนนขึ้นไป	0-31 คะแนน

โดยผู้ที่มีภาวะหมดไฟสูง มีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลสูง และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ ผู้ที่มีภาวะหมดไฟปานกลาง มีคะแนนทั้ง 3 ด้านระดับปานกลาง และผู้ที่มีภาวะหมดไฟต่ำ มีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลต่ำ แต่มีด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูง มีความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค มีค่าเท่ากับ 0.8 แบบวัดดังกล่าวนำไปทดลองใช้ (Try out) กับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน และนำแบบวัดที่ผ่านการทดลองใช้ (Try out) มาตรวจให้คะแนนและหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) แบบ Cronbach (1990) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน เท่ากับ .84

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตในมนุษย์และได้รับการอนุมัติคณะกรรมการพิจารณา โครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หมายเลขรับรอง KUREC-SS63/226 จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัยไปที่หัวหน้าหน่วยงานดูแลนิสิตของหน่วยงานแนะแนวและจัดหาทุน กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งชี้แจงแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยประชาสัมพันธ์การรับสมัครนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชา และขอความยินยอมของนิสิตในการเข้าร่วมการวิจัย โดยผู้สมัครสามารถเข้ากรอกแบบวัดโดยผ่าน Google Form มีผู้สมัครเข้าร่วมทั้งสิ้นจำนวน 15 คน โดยให้ผู้สมัครทุกคนทำแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน จากนั้นแปลผลหากผู้สมัครมีคะแนนผู้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลในระดับสูง และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลระดับต่ำถือว่าเป็นผู้มีภาวะหมดไฟในการทำงานสูง ในจำนวนนี้มีผู้สมัครไม่เข้าเกณฑ์การคัดเลือกจำนวน 10 คน และผู้สมัครเข้าเกณฑ์การคัดเลือกจำนวน 5 คน โดยทั้ง 5 คน มีภาวะหมดไฟในการทำงานสูงจากการใช้แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิสิตที่เข้ารับการปรึกษาจำนวน 5 คน และให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม พร้อมทั้งสรุปแบบบันทึกการให้การปรึกษาในแต่ละครั้งจนครบทั้ง 4 ครั้ง และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของนิสิตที่เข้ารับการปรึกษาจำนวน 5 คน โดยทำแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงานภายหลังเข้ารับการปรึกษาและนำข้อมูลดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติในลำดับต่อไป

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์และแปลผลจากคะแนนแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงานและการศึกษารายกรณี โดยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ตีความ สรุปข้อมูล จากนั้นนำมาตีความหมาย สรุปข้อมูลที่ได้รวบรวมนำมาวิเคราะห์เชิงบรรยาย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์หลังจากเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์วิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ผลการวัดก่อนหลังทำแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตารางที่ 1 แสดงผลแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout Self-Test) ก่อนและหลังการให้การศึกษาเชิงจิตวิทยาออนไลน์สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

นิสิตเข้ารับการปรึกษา	การเก็บข้อมูล	ความอ่อนล้าทางอารมณ์	การลดความเป็นบุคคล	ความสำเร็จส่วนบุคคล	ผลของภาวะหมดไฟในการทำงาน
คนที่ 1	ก่อน	47 สูง	27 สูง	40 ต่ำ	ความเหนื่อยหน่ายสูง
	หลัง	12 ต่ำ	5 ต่ำ	5 สูง	ความเหนื่อยหน่ายต่ำ
คนที่ 2	ก่อน	28 สูง	17 สูง	41 ต่ำ	ความเหนื่อยหน่ายสูง
	หลัง	8 ต่ำ	1 ต่ำ	6 สูง	ความเหนื่อยหน่ายต่ำ
คนที่ 3	ก่อน	29 สูง	15 สูง	40 ต่ำ	ความเหนื่อยหน่ายสูง
	หลัง	10 ต่ำ	4 ต่ำ	7 สูง	ความเหนื่อยหน่ายต่ำ
คนที่ 4	ก่อน	50 สูง	26 สูง	39 ต่ำ	ความเหนื่อยหน่ายสูง
	หลัง	4 ต่ำ	0 ต่ำ	0 สูง	ความเหนื่อยหน่ายต่ำ
คนที่ 5	ก่อน	31 สูง	18 สูง	40 ต่ำ	ความเหนื่อยหน่ายสูง
	หลัง	12 ต่ำ	4 ต่ำ	2 สูง	ความเหนื่อยหน่ายต่ำ

จากตารางที่ 1 แสดงผลแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout Self-Test) จำนวน 22 ข้อ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์จำนวน 9 ข้อ ด้านการลดความเป็นบุคคล 5 ข้อ และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ก่อนและหลังการให้การศึกษาเชิงจิตวิทยาออนไลน์สำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้เข้ารับการปรึกษาทั้ง 5 คน ก่อนเข้ารับการปรึกษามีผลคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์ระดับสูง ผลคะแนนการลดความเป็นบุคคล ระดับสูง และผลคะแนนความสำเร็จส่วนบุคคลระดับต่ำ แปลผลคือ มีความเหนื่อยหน่ายระดับสูง และหลังเข้ารับการปรึกษา มีผลคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์ระดับต่ำ ผลคะแนนการลดความเป็นบุคคลระดับต่ำ และผลคะแนนความสำเร็จส่วนบุคคลระดับสูง แปลผลคือ มีความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ มีทิศทางของความเหนื่อยหน่ายลดลง

6.2 ผลการวิเคราะห์วิจัยเชิงคุณภาพ

6.2.1 ข้อดีของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์

การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ทำให้ผู้ขอรับการปรึกษาเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเดินทาง อีกทั้งสอดคล้องกับสภาวะปัจจุบันที่ประเทศไทยเกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยจึงนำการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์มาใช้เป็นสื่อกลางในการปรึกษาแก่ผู้รับการปรึกษา อีกทั้งผู้ขอรับการปรึกษาสามารถขอรับการปรึกษาจากที่ใดก็ได้ที่มีอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นบริการที่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ส่งผลให้ผู้ให้การศึกษาและผู้รับการปรึกษาสามารถพูดคุยถึงปัญหาที่แท้จริงได้ทันที รวมถึงเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม หรือ Social distancing ในระหว่างการเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผู้ขอรับการปรึกษาที่ได้สะท้อนตัวอย่างคำพูดเกี่ยวกับข้อดีของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ว่า

“การขอรับการปรึกษามีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งไม่ต้องเดินทางไกลเป็นการป้องกันตนเองให้ห่างไกลจากโควิด -19” (ผู้รับการปรึกษาคนที่ 1)

“ชอบมาก ๆ ค่ะ การขอรับการปรึกษาทางโปรแกรม zoom ทำให้ไม่ต้องเดินทางไกล อยู่ที่ไหนเวลามีปัญหา ก็สามารถขอรับการปรึกษาได้เลย ประหยัดเวลาในการเดินทางมากค่ะ” (ผู้รับการปรึกษาคนที่ 2)

6.2.2 การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมช่วยลดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีภาวะหมดไฟในการทำงานที่ลดลง โดยสังเกตได้จากผู้ขอรับการปรึกษามีข้อความสะท้อนคำพูด ที่ทำให้เห็นถึงความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลมีแนวโน้มที่ลดลงและมีแนวโน้มความสำเร็จส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

6.2.2.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยรวมช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกมีกำลังใจมากยิ่งขึ้น มีแรงจูงใจที่อยากไปทำงาน และสามารถดำเนินการทำงานวิจัยของตนเองให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นได้ จากการสอบถามผู้รับการปรึกษา มีอาการป่วยทางกายที่ลดลง เช่น ปวดศีรษะ ปวดตึงตามร่างกายหรือกล้ามเนื้อไปจนถึงอาการทางร่างกายอื่น ๆ ที่ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับผู้ขอรับการปรึกษาที่ได้สะท้อนตัวอย่างคำพูดว่า

“หลังจากเข้ารับการปรึกษารู้สึกว่าตนเองมีพลังมากยิ่งขึ้น มีแรงจูงใจที่อยากกลับไปทำงานและพร้อมที่จะทำงานวิจัยให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น” (ผู้รับการปรึกษาคนที่ 3)

“รู้สึกมีความสุขมากยิ่งขึ้น ความเครียดลดลง อาการปวดหัวของตนเองลดลงเพราะตนเองไม่รู้สึกเครียดและพร้อมที่จะกลับไปทำงานวิจัย” (ผู้รับการปรึกษาคนที่ 4)

6.2.2.2 การลดความเป็นบุคคล โดยรวมช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้น มีความเข้าอกเข้าใจเพื่อนร่วมงานและตนเองมากยิ่งขึ้น และพร้อมที่จะเป็นเพื่อนกับทุกคนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ขอรับการปรึกษาที่ได้สะท้อนตัวอย่างคำพูดว่า

“ไม่ค่อยกลัวเพื่อนร่วมงานแล้วครับ ผมคิดว่าหลังจากเข้ารับการปรึกษาผมเข้าใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น และพร้อมจะเป็นเพื่อนกับทุกคนครับ” (ผู้รับการปรึกษาคนที่ 4)

“เพื่อนร่วมงานชมหนูค่ะว่าหนูพูดคุยเยอะขึ้น เป็นคนน่ารักกว่าเดิม เป็นเพราะว่าหนูเปิดใจมากยิ่งขึ้นและมีความคิดที่ว่าหนูเป็นเพื่อนกับทุกคนได้ หนูเลยไม่กลัวที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานค่ะ” (ผู้รับการปรึกษาคนที่ 2)

6.2.2.3 ความสำเร็จส่วนบุคคล โดยรวมช่วยให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังเอาไว้ มีการประเมินตนเองในทิศทางบวกและสามารถเผชิญกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ขอรับการปรึกษาที่ได้สะท้อนตัวอย่างคำพูดว่า

“รู้สึกสนุกกับงานมากยิ่งขึ้นครับ และมั่นใจว่าตนเองจะทำงานออกมาได้ดี และสามารถบริหารเวลาในการทำงานวิจัยได้มากขึ้นด้วยครับ สามารถที่จะรายงานความคืบหน้าของการทำวิจัยให้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาได้ครับ” (ผู้รับการปรึกษาคนที่ 1)

“หลังจากเข้ารับการปรึกษารู้สึกว่าตนเองสามารถบริหารเวลาได้ดี ทำให้มีความมั่นใจในเรื่องของการแบ่งเวลาในการทำวิจัยมากยิ่งขึ้น และคาดว่าตนเองสามารถทำวิจัยให้สำเร็จได้ค่ะ” (ผู้รับการปรึกษาคนที่ 3)

7. อภิปรายผล

7.1 ผลการศึกษาการปรึกษาออนไลน์แนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

ผู้วิจัยมีการประยุกต์ใช้แนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยา จำนวน 5 คน ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่เข้ารับการปรึกษาได้แก่ ภาระงานของการสอนภายในโรงเรียนและการเรียนในระดับบัณฑิตศึกษา ทำให้ไม่สามารถจัดสรรเวลาได้นำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายของการทำงานค้นคว้าอิสระ ทำให้เกิดความวิตกกังวล และความเครียดว่าตนเองจะเรียนจบไม่ทัน

ตามเพื่อน สาเหตุดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ทำให้บัณฑิตศึกษาที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมีภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยวัดจากแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งสาเหตุข้างต้นเป็นสาเหตุหลักที่บัณฑิตศึกษาที่ประกอบอาชีพด้วยในระหว่างเรียนเกิดปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วรัญญา วชิโรดม (2552) ที่กล่าวว่า ความเครียดจะส่งผลกระทบต่อการทำงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ในการทำงานซึ่งกระทบกระบวนการสอนและงานทางด้านอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายอันจะส่งผลเสียทั้งต่อตนเอง นักเรียน และโรงเรียน ทำให้ครูเหล่านี้มีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบมากขึ้นทั้งศึกษาต่อและทำงาน จึงก่อให้เกิดความเครียด รู้สึกท้อแท้ หมดกำลังใจ มีความรู้สึกทางลบต่อตนเองและผู้อื่น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความเหนื่อยหน่ายหรือเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และหลังการทำวิจัยพบว่า บัณฑิตศึกษาที่เข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลโดยใช้แนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมมีภาวะหมดไฟในการทำงานลดลงเมื่อใช้แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงานในการวัดผลก่อนและหลังการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคล โดยใช้แนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงานของบัณฑิตศึกษาจำนวน 5 คน มีคะแนนภาวะหมดไฟในการทำงานลดลง แสดงให้เห็นว่าการให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้รู้จักตนเอง เข้าใจตนเอง อันนำมาสู่การสืบหาสาเหตุ และวางแผนหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นกระบวนการ พร้อมทั้งเทคนิคทางด้านความคิด เทคนิคทางด้านอารมณ์และการปรับพฤติกรรมยังช่วยลดภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้รับการปรึกษาให้สามารถรับมือในแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ซึ่งผลที่ได้แสดงให้เห็นว่าการปรึกษาเชิงจิตวิทยารายบุคคลโดยใช้แนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมสามารถลดภาวะหมดไฟในการทำงานของบัณฑิตศึกษาได้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

7.2 ผลการศึกษาการปรึกษาออนไลน์

ผู้วิจัยมีการให้การปรึกษาออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์หลังจากเข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาของผู้เข้ารับการปรึกษาเชิงจิตวิทยา จำนวน 5 คน มีความชื่นชอบรูปแบบการให้การปรึกษาแบบออนไลน์โดยการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเดินทางอีกทั้งสอดคล้องกับสภาวะปัจจุบันที่ประเทศไทยเกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยจึงทำการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์มาใช้เป็นสื่อกลางในการปรึกษาแก่ผู้รับการปรึกษา อีกทั้งผู้ขอรับการปรึกษาสามารถขอรับการปรึกษาจากที่ใดก็ได้ที่มีอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นบริการที่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ส่งผลให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาสามารถพูดคุยถึงปัญหาที่แท้จริงได้ทันที รวมถึงเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ในระหว่างการเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Vongtangswad (2016 อ้างถึงใน วราภรณ์ ไสมะนันท์, คาลอส บุญสุภา และพลอยไพลิน กมลนาวัน, 2564) ทำให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถร่วมพูดคุยกับผู้รับการปรึกษา แม้จะอยู่คนละสถานที่ เกิดความสะดวกสบายกับทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ลดการเดินทางที่ต้องมาพบเจอกับผู้ให้การปรึกษาโดยการปรึกษากันผ่านสื่อออนไลน์แทนจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ทำให้ผู้คนที่สามารถเข้าถึงได้และร่วมพูดคุยกับผู้ให้การปรึกษาโดยตรง ซึ่งการ ปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์จึงมีความจำเป็นและสามารถตอบสนองการใช้ชีวิตของผู้คนในปัจจุบันได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิด พิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม สามารถลดภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับบัณฑิตศึกษาได้

8. สรุปและข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในการนำผลการวิจัยไปใช้

8.1.1 ผู้ให้การปรึกษาควรมีความเชี่ยวชาญในการฝึกประสบการณ์ในการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม หากไม่มีความเชี่ยวชาญ อาจทำให้ผลที่ออกมาคลาดเคลื่อนได้

8.1.2 การเพิ่มจำนวนครั้งในการให้คำปรึกษามากขึ้น ให้ผู้รับการปรึกษามีเวลาในการฝึกฝนในแต่ละเทคนิคเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ทบทวน และมีเวลาฝึกฝนมากยิ่งขึ้น

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรมีการติดตามผลหลังการให้การศึกษาเชิงจิตวิทยาในแต่ละคนอย่างต่อเนื่องเพื่อศึกษาความคงทนจากการให้การศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม สามารถลดภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

8.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบการนำแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม สามารถไปใช้ในการศึกษาแบบกลุ่มเพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงานสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

9. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์. (2548). *ความชุก และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- นันทาวดี วรรณสุรัส, มนัสพงษ์ มาลา และกุลิสรา พิศาลเอก. (2560). *การพัฒนาแบบการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันทางใจป้องกันภาวะหมดไฟ ดูแลใจคนทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เขตสุขภาพที่ 7 (EPI-BP Model)*. ขอนแก่น: ศูนย์สุขภาพจิตฯ ที่ 7.
- นันทิกา อนันต์ชัยพัทธนา. (2549). *ผลของโปรแกรมพฤติกรรมบำบัดแบบพิจารณาเหตุผลและอารมณ์ต่อคุณค่าในตนเองของเยาวชนในสถานสงเคราะห์บ้านเด็กชาย เชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เรณู ตรีโลเกศ. (2549). *การศึกษาปัญหาและปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดทำผลงานทางวิชาการ เพื่อข้อกำหนดตำแหน่งและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- วรจกณา โสมะนันท์, คาลอส บุญสุภา และพลอยไพลิน กมลนาวัน. (2564). *การให้บริการการศึกษาเชิงจิตวิทยาแบบออนไลน์ : มิติใหม่ของการให้บริการ การศึกษาเชิงจิตวิทยา. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 15(2), 247-260.*
- วรัญญา วชิโรดม. (2552). *หมดไฟ*. สืบค้นจาก www.skssl.org
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2555). *นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพการศึกษาของประเทศสมาชิกองค์การระดับนานาชาติ*. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มพัฒนามหาวิทยาลัยระหว่างประเทศศูนย์พัฒนาการศึกษาระหว่างประเทศ.
- วันวิสาข์ แก้วสมบุญ, ทรงธรรม อีระกุล, เสาวนีย์ แสงสีดา และศศิธร ดีใหญ่. (2555). *ปัจจัยในการสำเร็จการศึกษาล่าช้าของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ* (รายงานการวิจัยสถาบัน). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ภาษาอังกฤษ

- Corey, G. (2013). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (9th ed.). Pacific Grove, Calif: Brooks/Cole.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Ellis, A. (1994). *Reason and emotion in psychotherapy*. New York : Carol Publishing Group.
- Mac Tavish, M. D., & Kolb, J. A. (2006). *Encouraging Teacher Engagement: A New Approach to Performance Improvement in Schools*. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED492846.pdf>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory : Second Edition*. Palo Alto. Consulting Psychologists Press, CA.

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Schaufeli W. B., Martinez I. M., Pinto A. M., Salanova M., & Bakker A. B. (2002). Burnout and Engagement in University Student: A Cross-National Study. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 33(5), 464-81.
- Vongtangswad, S., Tuicomepee, A. & Sirikantraporn, S. (2017). Client Perspectives on Single Session Chat-Based Individual Online Counseling among Undergraduates. *Journal of Health Research*, 31(4), 271-279.