

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ประเภทความสัมพันธ์ (correlational research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบน และ 2) เพื่อศึกษาระดับของภาวะหมดไฟในการทำงาน บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง และการเข้าถึงใจของผู้ให้การศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบน

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้การศึกษาอันได้แก่ นักจิตวิทยาและพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นผู้ให้การศึกษา สังกัดโรงพยาบาล ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด สถานพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชน และเรือนจำ ใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน เชียงราย พะเยา แพร่ และน่าน ผู้วิจัยทำการใช้วิธีการส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด โดยมีผู้ตอบกลับแบบสอบถามทั้งสิ้น 185 คน คิดเป็นร้อยละ 66.07

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ภาวะหมดไฟในการทำงาน บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง การเข้าถึงใจ การได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจอย่างต่อเนื่องจากที่ปรึกษา และระยะเวลาในการทำงานด้านการให้การศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานและตำแหน่งที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการให้การศึกษา การได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจจากที่ปรึกษา และจำนวนชั่วโมงที่ได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจโดยเฉลี่ยต่อปี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดใช้การประมาณค่า (rating scale) 7 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น จนถึง ทุกวัน ซึ่งเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเองโดยบูรณาการแบบวัด Counselor Burnout Inventory (CBI) ของ Lee, et al. (2007) ร่วมกับแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน ของ Maslach & Jackson (1981 อ้างถึงใน บุญธิดา เทือกสุบรรณ, 2550) ซึ่งแปลและปรับปรุงโดยสิระยา สัมมาวาจ (2532) มีเนื้อหาครอบคลุมองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความอ่อนล้า ด้านการมีความรู้สึกละเลยต่อสิ่งที่แวดล้อมในที่ทำงานเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ด้านการลดค่าความเป็นบุคคล

ของผู้รับบริการ ด้านการขาดความสามารถในการเป็นผู้ให้การปรึกษา และด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวมีประสิทธิภาพลดลง

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ผู้วิจัยใช้แบบวัดบุคลิกภาพแบบหลงตนเองของ คัลนางค์ มณีศรี และคณะ (2554, น. 69-75) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 48 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดใช้การประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งแบบวัดแบ่งออกเป็นทั้งหมด 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านอำนาจ ด้านความสามารถในการพึ่งตนเอง ด้านความเหนือกว่า ด้านการชอบแสดงออก ด้านการแสวงหาผลประโยชน์ ด้านความทะนงตน ด้านการสมควรได้รับมากกว่าที่เป็นอยู่ และด้านการหวั่นไหวมากกว่าปกติ (บุคลิกภาพหลงตนเองแบบไม่แสดงออก)

ตอนที่ 4 เป็นแบบวัดการเข้าถึงใจ ผู้วิจัยใช้แบบวัด The Barrett-Lennard Relationship Inventory (BLRI) ของ Barrett-Lennard (1986 อ้างถึงใน ชีรวรรณ ชีระพงษ์, 2549) ฉบับ 40 ข้อ ที่ปรับปรุงโดย ชีรวรรณ ชีระพงษ์ (2549) โดยเลือกข้อคำถามที่เกี่ยวกับการเข้าถึงใจจำนวน 10 ข้อ โดยผู้วิจัยได้นำข้อคำถามจำนวน 10 ข้อนี้มาจัดพิมพ์ ได้เป็นแบบวัดการเข้าถึงใจ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ ไม่ตรงอย่างแน่นอน จนถึง ตรงอย่างแน่นอนจำนวน 10 ข้อ

การวิจัยครั้งนี้จะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติดังต่อไปนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น
2. ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 88.10 อายุเฉลี่ยเท่ากับ 39.14 ปี (SD = 8.098) โดยส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 85.95 มีระยะเวลาในการทำงานด้านการให้การปรึกษาเฉลี่ย 9.59 ปี (SD = 6.478) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.70 และมีจำนวนชั่วโมงที่ได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจอย่างต่อเนื่องจากที่ปรึกษาเฉลี่ย 56.20 ชั่วโมงต่อปี (SD = 101.314)

2. การวิเคราะห์ระดับของภาวะหมดไฟในการทำงาน บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง และการเข้าถึงใจของผู้ให้การศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบน สามารถสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบหลงตนเองอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.68$ และ 1.86 ตามลำดับ) ขณะที่กลุ่มตัวอย่างมีการเข้าถึงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.73$)

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาปัจจัยพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบนด้วยบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง การเข้าถึงใจ การได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจอย่างต่อเนื่อง และระยะเวลาในการทำงานด้านการให้การศึกษา พบว่า มีเพียงบุคลิกภาพแบบหลงตนเองที่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษาได้ร้อยละ 2.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะได้อภิปรายผลการวิจัยในหัวข้อต่อไปนี้

1. สมมติฐานของการวิจัย

จากสมมติฐานของการวิจัย บุคลิกภาพแบบหลงตัวเอง การเข้าถึงใจ ระยะเวลาในการทำงานด้านการให้การศึกษา และการได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจอย่างต่อเนื่องจากที่ปรึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ มีเพียงบุคลิกภาพแบบหลงตนเองที่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษาได้ร้อยละ 2.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอภิปรายได้ดังนี้

การที่บุคลิกภาพแบบหลงตนเองสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษาได้ เนื่องจากบุคลิกภาพของผู้ให้การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพสำเร็จในการให้บริการ สอดคล้องกับ Myers (2008 as cited in Morkides, 2009) ที่กล่าวว่า หากผู้ให้บริการศึกษามีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมย่อมส่งผลถึงคุณภาพของการให้บริการ และนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ สอดคล้องกับ Halewood & Tribe (2003) ที่กล่าวว่า ผู้ให้การศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง มีความเสี่ยงที่จะมีความยุ่งยากทางใจหลายอย่าง ได้แก่ มักจะแยกตัวเองออกจากประสบการณ์ที่ได้รับในการให้การศึกษา โดยใช้กลไกในการป้องกันตนเอง (defense mechanism) เช่น การปฏิเสธความเป็นจริง (denial) การเก็บกด (repression) มีแนวโน้มที่จะไม่ตระหนักรู้ในตนเองตามความเป็นจริง ไม่ซื่อสัตย์กับตนเอง ประเมินตนเองสูงกว่าความเป็นจริง และคาดหวังว่าตนจะประสบความสำเร็จในการทำงาน สอดคล้องกับ Campbell & Baumeister (2001) ที่กล่าวว่า คนหลงตนเองเป็นคนที่ประเมินและรับรู้ตนในทางที่ดีเมื่อเทียบกับ

ผู้อื่น มีภาพลวงตาทางบวกเกี่ยวกับตนเอง สอดคล้องกับ Foster & Campbell (2005) ที่กล่าวว่า คนหลงตนเองมักจะบงการเองในความสัมพันธ์ และไม่คิดจะรักษาความสัมพันธ์ไว้ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้การปรึกษาที่ไม่มีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองจะไม่แยกตัวเองออกจากประสบการณ์ที่ได้รับในการให้การปรึกษา ไม่มีการปฏิเสธความจริง มีความซื่อสัตย์กับตนเอง มีการประเมินตนเองตามความเป็นจริง สามารถสร้างและรักษาสัมพันธภาพได้อย่างเหมาะสม

ผู้ให้การปรึกษาที่มีคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพที่เหมาะสม เช่น อ่อนโยน มีความแท้ (genuineness) มีความสอดคล้องในตนเอง (congruence) มีมนุษยสัมพันธ์ ใจกว้าง พร้อมที่จะเปิดรับประสบการณ์การเรียนรู้อยู่เสมอ ไม่หลงตนเอง จะสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้การปรึกษาที่ไม่มีบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง นอกจากจะไม่แยกตัวเองออกจากประสบการณ์ที่ได้รับในการให้การปรึกษา ไม่มีการปฏิเสธความจริง มีความซื่อสัตย์กับตนเอง มีการประเมินตนเองตามความเป็นจริงแล้ว ยังมีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่เหมาะสมได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้การปรึกษานั้น การสร้างสัมพันธภาพเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ สอดคล้องกับทิพวรรณ กิตติพร (2536) ที่กล่าวว่า ผู้ให้การปรึกษาจะเป็นผู้สร้างและเอื้ออำนวยให้เกิดสัมพันธภาพและบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความเป็นกันเอง อบอุนและคุ้นเคยกัน เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยไว้วางใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวความทุกข์หรือปัญหาที่ผู้รับบริการประสบอยู่ให้กับผู้ให้การปรึกษาได้ทราบ และเมื่อได้รับทราบปัญหาหรือความรู้สึกที่แท้จริงของผู้รับบริการ ผู้ให้การปรึกษาจึงสามารถช่วยเหลือให้ผู้รับบริการได้มีการทบทวน เรื่องราว ความรู้สึก รวมถึงสำรวจแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากปัจจัยข้างต้นที่กล่าวมา จะเอื้ออำนวยให้การให้บริการปรึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประสบผลสำเร็จในการให้บริการปรึกษา ส่งผลให้ผู้ให้การปรึกษาไม่เกิดความเครียด และนอกจากผู้ให้การปรึกษาที่ไม่มีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองจะสามารถสร้างสัมพันธภาพที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแล้ว ยังสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอีกด้วย เมื่อมีสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นอีกปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ เมื่อปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานได้จึงไม่ก่อให้เกิดความเครียด เมื่อไม่เกิดความเครียดจึงไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นผลการวิจัยจึงมีความสมเหตุสมผลที่พบว่า บุคลิกภาพแบบหลงตนเองสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การปรึกษาได้ร้อยละ 2.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่ายังมีเพียงบุคลิกภาพแบบหลงตนเองเท่านั้นที่มีแนวโน้มที่จะพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การปรึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในขณะที่การเข้าถึงใจ การได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจอย่างต่อเนื่องจากที่ปรึกษา และระยะเวลาในการทำงานด้านการให้การปรึกษาไม่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การปรึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะร่วมกันในหลายๆประการ คือ ส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมให้เป็นผู้ให้การปรึกษา ซึ่งโดยพื้นฐานแล้วพยาบาลวิชาชีพจะได้รับการปลูกฝังให้สามารถปฏิบัติงานในสภาวะที่กดดัน มีภาระขอบเขตงานที่กว้างและท้าทาย ต้องมีความรับผิดชอบสูงเนื่องจากต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับความทุกข์และความเจ็บปวดของผู้ป่วย รวมทั้งต้องเผชิญหน้ากับปัญหาเฉพาะหน้าหรือกับสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน จึงต้องมีการปรับตัวและเตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอ มีความอดทนต่อความเครียด (มีนา วิภูศักดิ์, 2551) และเมื่อพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย 39.14 ปี และมีระยะเวลาในการทำงานด้านการให้การปรึกษาเฉลี่ย 9.59 ปี นั่นหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการทำงานในด้านการพยาบาลมาก่อนหน้าที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาพอสมควร ดังนั้นจึงมีประสบการณ์ในการจัดการกับความเครียดและปรับตัวเข้ากับการทำงานได้ดีพอสมควร ประกอบกับการมีวุฒิภาวะที่เพิ่มขึ้นตามวัยจึงอาจเป็นผลทำให้ไม่เกิดความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังเช่น การศึกษาของธรรมา ชรรมคุณ (2532) ที่พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไปแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรม สอดคล้องกับการศึกษาของพิมผกา สุขกุล (2535) ที่พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และ สอดคล้องกับการศึกษาของดาเรียน สังเมฆ และนัยนา พิพัฒน์วิมลชชา (2538) ที่พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนตัวแปรการเข้าถึงใจ ที่ไม่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างได้ อาจเป็นเพราะคะแนนการเข้าถึงใจของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีการกระจายเพียงพอ คะแนนมีลักษณะเกาะกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะพื้นฐานของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีความเมตตา ปรารถนาดี ใส่ใจ เห็นอกเห็นใจ และเข้าใจถึงความทุกข์ ความเจ็บป่วยของผู้ป่วย และ สอดคล้องกับการศึกษาของ Astrom et al. (1990) ที่พบว่า ไม่พบสหสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่าง การเข้าถึงใจ ภาวะหมดไฟในการทำงานและเจตคติของพยาบาลต่อผู้ป่วยภาวะสมองเสื่อม

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น อาจทำให้การเข้าถึงใจ การได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจอย่างต่อเนื่องจากที่ปรึกษา และระยะเวลาในการทำงานด้านการให้การปรึกษาไม่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้

2. การวิเคราะห์ระดับของภาวะหมดไฟในการทำงาน บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง และการเข้าถึงใจของผู้ให้การศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบหลงตนเองอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 1.68$ และ 1.86 ตามลำดับ) ขณะที่กลุ่มตัวอย่างมีการเข้าถึงใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.73$) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไล พัชรักษา (2541) และ เบญจมาศ หล่อสุวรรณกุล (2544) ซึ่งการที่กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำอาจเป็นเพราะ เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้แล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 39.14 ปี ซึ่งจัดอยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นช่วงปลาย ซึ่งเป็นวัยที่มีการดำเนินชีวิตเป็นรูปแบบที่แน่นอนแล้ว และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ใกล้เข้าสู่วัยผู้ใหญ่ตอนปลายในระยะแรก ซึ่งเป็นวัยที่มีประสบการณ์ความสำเร็จในชีวิตมากที่สุด มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นวัยที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสม มีความรับผิดชอบ มีความสามารถในการปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี (ศรีธรรม ธนะภูมิ, 2535) โดยเฉพาะบุคคลที่ทำงานซึ่งต้องเผชิญปัญหาด้านจิตใจของผู้รับบริการจะต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงพอที่จะทนกับความกดดันทางอารมณ์จากผู้รับบริการ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานได้ ซึ่งบุคคลที่อายุมากมักจะมีความวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่าบุคคลที่อายุน้อย (ประยูรศักดิ์ เสรีเสถียร, 2533) มีประสบการณ์ มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิตและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความเป็นจริงได้มากกว่าบุคคลที่อายุน้อย ทำให้มีโอกาสเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้น้อยกว่าบุคคลที่อายุน้อย

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาระยะเวลาในการทำงานด้านการให้การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีค่าเฉลี่ย 9.59 ปี ซึ่งระยะเวลานี้ช่วยให้กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานและช่วยให้กลุ่มตัวอย่างสามารถปรับตัวต่อความเครียดในการทำงาน และมีการเรียนรู้ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้เหมาะสมระดับหนึ่ง สอดคล้องกับอัสวีนิ นามะกันคำ (2542) ที่กล่าวว่า บุคคลที่ทำงานมานานเกิดการเรียนรู้ มีโอกาสสั่งสมประสบการณ์ได้มากขึ้นทำให้บุคคลมีการปรับตัว มองโลกกว้าง และสุขุมรอบคอบมากขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริระชา สัมมาวาจ (2532) ที่พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานมากจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยกว่าพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีอายุมากขึ้นและมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่นานขึ้นจะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์และมีประสบการณ์การทำงานที่สูงขึ้นและสามารถจัดการกับความเครียดและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้มากขึ้น จึงมีส่วนทำให้กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจจากที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่องของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

ได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจจากที่ปรึกษา อันได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมวิชาชีพ และรวมถึงอาจารย์ผู้ให้ความรู้ในการให้การปรึกษา จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนไทยภาคเหนือ ซึ่งมีวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ลักษณะนิสัยที่มีความอ่อนโยน ดังที่ เสาวภา ไพทยวัฒน์ (2538) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมภาคเหนือหรือวัฒนธรรมล้านนา นอกจากความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อพุทธศาสนาแล้ว ลักษณะนิสัยของคนไทยภาคเหนือเป็นกลุ่มชนที่พูดจาอ่อนหวานด้วยภาษาคำเมือง กิริยาอ่อนช้อย มีความเป็นกันเองกับคนภาคอื่นๆ ให้การต้อนรับคนภายนอกด้วยความอบอุ่น ความอ่อนโยนจึงเป็นเสน่ห์ประจำเมืองของคนภาคเหนือนี้ ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีเหล่านี้ อาจมีส่วนในการหล่อหลอมบุคลิกภาพที่อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่หยิ่งทะนงตน สอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิ บุตรอินทร์ (2523) เกี่ยวกับโลกทัศน์ของชาวไทยภาคเหนือหรือชาวล้านนาพบว่า โลกทัศน์ของชาวล้านนาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกันนั้น ชาวล้านนาเห็นคุณค่าของความกตัญญูกตเวทิตะ และแสดงออกมาด้วยการนอบน้อม เชื่อฟัง ให้ความเคารพแก่กัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีความขำเกรง การถือศักดิ์ศรีตามอาวุโสทางวัยวุฒิ รู้จักให้อภัยกัน ซึ่งเป็นลักษณะของคนใจกว้างและมีไมตรีจิตต่อกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของเรณู อรรถฐาเมศร์ (2528) ที่พบว่าโลกทัศน์เกี่ยวกับการสั่งสอนชาวล้านนามุ่งหวังให้คนในสังคมดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุขจึงสอนเกี่ยวกับการสร้างควมมีระเบียบวินัยในตนเอง การประพฤติปฏิบัติตนแต่ในสิ่งที่เป็นมงคล แสวงหาผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ประกอบกับมีพื้นฐานวิชาชีพพยาบาลที่ฝึกให้มีความอ่อนโยน มีความเมตตา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ มีความเสียสละและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น อาจส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองอยู่ในระดับต่ำ

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเข้าถึงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมให้เป็นผู้ให้การปรึกษาซึ่งมีการฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีช่วงระยะเวลาสั้นๆ ไม่ได้เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านจิตวิทยาการปรึกษาที่ได้รับการฝึกฝนทักษะการเข้าถึงใจมาตลอดหลักสูตร ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างอาจจะไม่ได้รับการฝึกฝนทักษะการเข้าถึงใจอย่างเพียงพอ แต่การที่กลุ่มตัวอย่างมีการเข้าถึงใจในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นเพราะผู้ให้การปรึกษาที่เป็นพยาบาลวิชาชีพเหล่านี้เกิดการซึมซับในงานการให้การปรึกษาประกอบกับมีพื้นฐานวิชาชีพพยาบาลที่ฝึกให้มีความอ่อนโยน เข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มากกว่าจะเกิดจากการฝึกฝนระหว่างเรียนหรือฝึกอบรมในการเป็นผู้ให้การปรึกษาซึ่งจะเน้นย้ำในทักษะการเข้าถึงใจมากกว่า และนอกจากนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งเพศหญิงส่วนใหญ่เข้าสังคมได้ดีและไวต่อความรู้สึกของผู้อื่นมากกว่าเพศชาย (อัศวินี นามะกันคำ, 2542) ดังนั้นผลการวิจัยจึงมีความสมเหตุสมผลที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบหลงตนเองอยู่ในระดับต่ำ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างมีการเข้าถึงใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์กับงานคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในตำแหน่งผู้ให้บริการ กล่าวคือ หากการรับสมัครบุคลากรในตำแหน่งผู้ให้บริการ ได้มีการใช้แบบวัดบุคลิกภาพแบบหลงตนเองประกอบการพิจารณาคัดเลือกบุคลากร ก็จะช่วยให้สามารถคัดเลือกผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และลดความเสี่ยงในการที่บุคลากรจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

1.2 การที่กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ เป็นเรื่องที่น่าชื่นชมและยินดี ทั้งนี้บุคลากรที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้กลุ่มตัวอย่างมีสุขภาพจิตที่ดี ไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ โดยอาจจัดให้มีกิจกรรมหรือโครงการ เช่น มีมุมคลายเครียด ชมรมออกกำลังกาย เป็นต้น อันจะส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำเช่นนี้ต่อไป เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและการให้บริการประชาชน

1.3 การที่กลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองอยู่ในระดับต่ำ เป็นเรื่องที่น่าแสดงความชื่นชม ผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงานควรมีการสนับสนุนให้กลุ่มตัวอย่างมีการคงลักษณะของบุคลิกภาพแบบหลงตนเองให้อยู่ในระดับต่ำเช่นนี้ไว้ โดยอาจจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เช่น การปฏิบัติธรรม กิจกรรมจิตอาสาบำเพ็ญประโยชน์ต่อชุมชน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของการให้บริการกับประชาชน และเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ให้บริการต่อไป

1.4 จากผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการในเขตภาคเหนือตอนบนมีระดับการเข้าถึงใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการเข้าถึงใจของผู้ให้บริการ โดยจัดให้มีจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการฝึกฝนและการพัฒนาทักษะการเข้าถึงใจของผู้ให้บริการซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยพาครณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบน และเนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน จึงควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและในกลุ่มตัวอย่างภูมิภาคอื่นๆด้วย

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อยืนยันผลการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาผลของระดับหรือลักษณะของบุคลิกภาพแบบหลงตนเองที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษาต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การศึกษาพร้อมกับตัวแปรอื่นๆ นอกเหนือจากบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง การเข้าถึงใจ การได้รับคำแนะนำและการดูแลทางด้านจิตใจอย่างต่อเนื่องจากที่ปรึกษา และระยะเวลาในการทำงานด้านการให้การศึกษา เช่น บุคลิกภาพแบบสมบูรณ์แบบ (perfectionism) ความสอดคล้องในตน (congruence) การเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) การฝึกปฏิบัติสมาธิตามแนวพุทธ ระยะเวลาหรือหลักสูตรในการฝึกอบรมในการเป็นผู้ให้การศึกษา เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยอื่นๆที่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรต่อไป