

เงื่อนไขและผลกระทบของภาวะหมดไฟในผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกทารุณกรรม Conditions and Impacts of Burnout in Child Protective Service Workers

Received 30 June, 2021
Revised 29 July, 2021
Accepted 3 August, 2021

ภิญญา ประเสริฐสม¹
Pinya Prasertsom²
แสงเดือน ยอดอัญมณีวงศ์³
Saengduean Yotanyamaneewong⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา เพื่อศึกษาเงื่อนไขและผลกระทบจากการหมดไฟของผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกทารุณกรรม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานสังคมสงเคราะห์รัฐบาลและเอกชนที่มีภาวะหมดไฟสูง มีประสบการณ์ทำงานช่วยเหลือเด็กถูกทารุณกรรมมากกว่า 1 ปี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

จากการศึกษาพบเงื่อนไขที่ก่อภาวะหมดไฟในผู้ให้การช่วยเหลือเด็ก คือ 1) เงื่อนไขส่วนบุคคล จากบุคลิกภาพ เจตคติ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และครอบครัว 2) เงื่อนไขแวดล้อมในการทำงาน จากสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นการช่วยเหลือเด็กถูกทารุณกรรม ปริมาณงานมากเกินและรับผิดชอบสูง และบทบาททับซ้อน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และระบบการบริหารองค์กร จากระบบบริหารและผู้บริหารไม่สนับสนุนการทำงาน ไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและ

¹ นักศึกษาสาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่ ประเทศไทย

Email: pinyap.kay@gmail.com

² Master's degree Student of Counseling Psychology, Faculty of Humanities, Chiang Mai University, Chiang Mai, Thailand

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่ ประเทศไทย
Email: saengduean.y@cmu.ac.th

⁴ Assistant Professor Dr., Lecturer of Department of Psychology, Faculty of Humanities, Chiang Mai University, Chiang Mai, Thailand

ค่าตอบแทนน้อย บุคลากรไม่เพียงพอและขาดการดูแลจิตใจบุคลากร จากเงื่อนไข ตั้งกล่าวข้างต้นมีส่วนทำให้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กที่ทำงานใกล้ชิดเด็กถูกทารุณกรรม ขาดความพึงพอใจและขาดแรงจูงใจในการทำงาน ภาวะหมดไฟในผู้ให้การช่วยเหลือ เด็กซึ่งจะมีผลกระทบต่อ 1) ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กในด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และพฤติกรรม ซึ่งเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า และความเห็นอยลักษณะการเห็นอกเห็นใจ 2) ผู้เกี่ยวข้อง คุณภาพการให้บริการเด็กลดลง มีปัญหาความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน และครอบครัวมีปัญหาสัมพันธภาพ 3) องค์กรได้คุณภาพงานลดลง และเสียบุคลากรที่มีคุณภาพไป

คำสำคัญ: เงื่อนไข, ผลกระทบ, ภาวะหมดไฟ, ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกทารุณกรรม

Abstract

This research applies a qualitative research case study method aiming to study conditions and impacts of burnout of child protective service workers. The purposive sampling has been used in this study. Key Informants are five high burnout score child protective services workers in public and private child welfare organizations and experiencing working with abused children more than a year. Data were collected through in-depth interviews and participant observation. Triangulation was used as a validation through content analysis.

The results reveal that the conditions of burnout in child protective service workers are 1) personal conditions including personality, attitude, education, work experiences, and family, and 2) work conditions including workplace, job functions about working for helping child abuse, workload and high responsibility, and conflict of roles, personal relationship, and organizational system in which the system and manager do not support this job, lack of career advancement and low pay, and lack

of crew front line and miss encourage staff. As mentioned above, these conditions result in lack of work satisfaction and motivation among children protective service workers. Burnout of child protective service workers will affected 1) the physical and mental health and behaviors of workers who helped abused children as they risk to depression and are experiencing compassion fatigue, 2) abused children who might receive lower quality of services, and colleagues and family members are experiencing relationship problems with workers, and 3) organizations that would receive lower quality of work and lose efficient workers.

Keywords: Conditions, Impacts, Burnout, Child protective service workers

บทนำ

จากสถานการณ์การثارุณกรรมเด็กของประเทศไทยที่ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีกฎหมายในการคุ้มครองเด็กและลงโทษผู้กระทำแล้วก็ตาม แต่ยังพบเด็กถูกثارุณกรรมถึงเกือบร้อยละ 44.86 จากรายงานข้อมูลเด็กและสตรีซึ่งถูกกระทำความรุนแรงในปี 2558 (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2559) สถานแกรรับ สถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และองค์กรเอกชนที่ดำเนินงานเกี่ยวกับเด็ก ส่วนหนึ่งต้องมีการปรับพฤติกรรม บำบัดรักษาทั้งด้านร่างกายและจิตใจแก่เด็กที่เข้ารับการคุ้มครอง โดยผู้ให้การช่วยเหลือเด็กต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตัวแห่งนั่ง มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พยาบาล และพี่เลี้ยง มีหน้าที่ให้บริการในด้านสังคม ร่างกาย จิตใจ กฎหมาย การศึกษา เป็นต้น รวมถึงหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย และยังต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็ก มีความเมตตาต่อเด็กอย่างเสมอภาค และปฏิบัติตามระเบียบที่หน่วยงานกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2547) ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรมในหน่วยงานเหล่านี้จึงมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบตามหน้าที่ของตน และงานอื่นๆ อีกค่อนข้างมาก เจ้าหน้าที่ภายใต้กรม

กิจการเด็กและเยาวชน ซึ่งทำหน้าที่ในการดูแลและคุ้มครองเด็กจากการทารุณกรรม ทุกรูปแบบ ให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม OSCC (One Stop Crisis Center) ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ และช่วยเหลือ ให้ได้อย่างรวดเร็ว มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานรัฐและองค์กรเอกชนในการช่วยเหลือและส่งต่อในการคุ้มครองและฟื้นฟู เพื่อรอส่งกลับครอบครัวหรือ ประสานส่งต่อให้อยู่ในสถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพในกรณี ที่ไม่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวได้ (สำนักส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการมีส่วนร่วม, ม.ป.ป.)

ภาวะหมดไฟหรือภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นความเหนื่อยอยล้า ด้านจิตใจเรื่องที่เกิดขึ้นได้บ่อยในผู้ประกอบอาชีพที่มีการปฏิสัมพันธ์ทางอารมณ์สูง กับกลุ่มคน ภาวะหมดไฟมี 3 องค์ประกอบ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลด ความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นการขาดพลังทางอารมณ์และความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งมาจากการเครียดและ ความอึดอัดใจของบุคคล และการเรียกร้องเกี่ยวกับงาน การลดความเป็นบุคคลเป็น ความรู้สึกเฉยชา ความสนใจในการทำงานลดลง และแสดงทัศนคติทางลบต่องาน หรือผู้อื่น การลดความสำเร็จส่วนบุคคลเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าไม่ได้สร้าง ความแตกต่างหรือความพยายามเกี่ยวกับการทำงานไม่ได้ผล (Maslach & Jackson, 1981) เป็นเรื่องธรรมชาติที่ภาวะหมดไฟจะเกิดขึ้นในกลุ่มผู้มีอาชีพใน การให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการด้านสังคมหรือบริการด้าน สุขภาพ ต้องตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการและเชิงลึกกับ ภาระงานที่ล้นมือ (Maslach, Schaufeli & Leiter 2001), (วีไล เสรีสิทธิพิทักษ์, 2550) ภาวะหมดไฟเป็นปัญหาสำคัญในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือเด็ก เพราะ ภาวะหมดไฟเป็นผลพวงจากความเครียดในการทำงานแบบเอาจริงเอาจัง และมี เวลาการทำงานที่ไม่แน่นอน แล้วยังถูกกระทบอย่างรุนแรงว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใน หน่วยงานสังคมสงเคราะห์เด็กเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการมีภาวะหมดไฟเป็นพิเศษ (Daley, 1979)

การศึกษาภาวะหมดไฟหรือความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในฐานข้อมูลงานวิจัยของไทย ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเชิงปริมาณในกลุ่มผู้ให้บริการทางสุขภาพและครู ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาเงื่อนไขและผลกระทบจากภาวะหมดไฟในผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรม ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ทำงานใกล้ชิดกับเด็กในบ้านพักเด็กหรือสถานสงเคราะห์ โดยมีเป้าหมายเฉพาะในการช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรมที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทำความเข้าใจและทราบถึงเงื่อนไขและผลกระทบจากภาวะหมดไฟในผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกثارุณมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาเงื่อนไขและผลกระทบจากภาวะหมดไฟของผู้ช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรม

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบกรณีศึกษา (Case study) ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 5 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก จากผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรมในหน่วยงานสังคมสงเคราะห์รัฐบาลหรือเอกชนในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และตรงตามสิ่งที่อยู่ในความสนใจ ซึ่งมีเกณฑ์กำหนดไว้ดังนี้ 1) เป็นเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเด็กในหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ด้านเด็ก ได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พี่เลี้ยง และตำแหน่งอื่นซึ่งมีหน้าที่ในการช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรม 2) มีภาวะหมดไฟอยู่ในระดับสูง โดยผู้ที่มีภาวะหมดไฟสูงจะมีคะแนนจากแบบวัดภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคลสูง และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ 3) มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับเด็กถูกثارุณกรรมมากกว่า 1 ปี เมื่อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้มีการสอบถามความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติมว่ามีความสอดคล้องกับอาการของภาวะหมดไฟหรือไม่ และจึงเชิญชวนเข้าร่วมการวิจัย และการวิจัยนี้ได้รับการรับรองการพิจารณา

จริยธรรมโครงการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ (CMUREC No. 62/042)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบ วัดภาวะหมดไฟในการคัดกรอง ซึ่งพัฒนาโดย ประรานา เล็กสมบูรณ์ (2554) เครื่อง บันทึกเสียงและสมุดบันทึก

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ครั้งละ 60-90 นาที มีการอธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดการวิจัย การพิทักษ์สิทธิ์ และการขอลงนามความยินยอมจากผู้เข้าร่วมวิจัย

ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data triangulation) โดยการเก็บ ข้อมูลจากผู้ให้การช่วยเหลือเด็กที่มีบทบาทหน้าที่และสถานที่แตกต่างกัน เก็บข้อมูล จากรวบรวมการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต และการศึกษาเอกสาร มีการตรวจสอบ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ด้านการวิจัย คุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และ คำนึงถึงบริบทของข้อมูล โดยนำข้อมูลมาถอดความแบบคำต่อคำ (Verbatim) เป็น บทสนทนainterpretive ที่อ่านบทสนทนาก្នាល់ รอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจ จับประเด็นการสนทนาร่วมกัน กำหนดความหมาย และจัดกลุ่มตามประเภท วิเคราะห์ ข้อมูลด้วยการถอดรหัสข้อความ (Coding) จัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะเดียวกันให้รหัส แล้วรวมเข้ามายังสร้างเป็นประเด็นหลัก (Theme) และวิเคราะห์รายอุด ทั้งหมด

ผลการวิจัย

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลหลักพบเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟใน ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรม แบ่งเป็นเงื่อนไขส่วนบุคคลและเงื่อนไข แวดล้อมในการทำงาน (Maslach, 1997, อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไซย, 2551) ผู้ให้ข้อมูลหลักได้อธิบายว่าไม่ใช่เพียงเงื่อนไขจากการทำงานเท่านั้นที่ทำให้ตนเองมี

ภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่ยังประกอบกับเงื่อนไขส่วนตัวที่มีส่วนกระตุ้นทำให้มีความเครียดสะสมในการทำงาน

1. เงื่อนไขส่วนบุคคล

1.1 บุคลิกภาพและเจตคติ ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กมีลักษณะเฉพาะที่จริงจัง มีแบบแผน วิตกกังวลเกี่ยวกับงาน คาดหวังต่อตนเองและผู้อื่นสูง ต้องการความสำเร็จ ทุ่มเทกับการทำงาน มีโลกส่วนตัวสูง ชอบความสงบ ขาดความมั่นใจหรือมั่นใจในตนเอง ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้การช่วยเหลือเด็กมีความขัดแย้งกับการทำงาน และมีทัศนคติทางลบต่อตนเองทำให้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กสงสัยในความสามารถตนเอง ซึ่งเป็นการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

“...ความคาดหวังกับตัวเอง ด้วยบุคลิกที่มั่นคงจริงจัง พอเราจริงจังบุ๊บไม่ว่าจะเป็นเรื่องระบบงาน เรื่องตัว case เรื่องอะไรทุกอย่าง เราจริงจังไปหมด มั่นก็เลยยิ่งทำให้เราเครียด... ขึ้นกังวล คือ อะไรเกิดขึ้นนิดหน่อย เรา ก็ กังวลว่า มันจะเป็นเรื่องใหญ่...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

1.2 การศึกษาและประสบการณ์ทำงาน ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กมีการศึกษาที่ได้ส่วนมากจบปริญญาตรี มีวุฒิการศึกษาตรงกับตำแหน่งงาน 2 คน ไม่ต่ำกว่า 3 คน มีประสบการณ์ทำงานกับเด็กถูกثارรุณกรรมมากกว่า 1 ปี แต่ยังไม่เกิน 5 ปี 2 คน และ 5-10 ปี 3 คน แม้จะมีประสบการณ์ทำงานกับเด็กถูกثارรุณกรรมมาบ้างแล้วแต่ก็ยังขาดความรู้และทักษะเฉพาะในการช่วยเหลือเด็กถูกثارรุณกรรมที่มีบาดแผลทางจิตใจ

“...กับเด็ก หนูจะรู้สึกว่าไม่ได้ชื่นลักษ์ที่ มันเหมือนไม่ได้ชื่นลักษ์ที่อาจจะเป็น เพราะว่า ด้วย skills ของเราด้วย บางครั้งเราก็ไม่รู้ว่าจะต้องไปยังไงต่อ แต่อีกสิ่งหนึ่งคิดว่า ด้วยความที่มันเหมือนกับเด็กกลุ่มนี้มันมีปัญหาเรื่องมันเยอะ...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

1.3 ครอบครัว ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กรู้สึกว่าสมาชิกในครอบครัวไม่เข้าใจตน และภายในครอบครัวมีปัญหา

“ตอนนั้นไปอยู่บ้านอา คือ ตัวของครอบครัวอาเองก็มีปัญหาอะไร มันก็เลยอารมณ์เหมือนแบบ 2 ด้านรีบela เพราะว่าที่นั่นเองก็ทะเลาะกันบ่อยเที่ยงคืนก็ตีกัน” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

2. เงื่อนไขแวดล้อมในการทำงาน

2.1 สถานที่ทำงานไม่เหมาะสม เพราะนั่งรวมกันทั้งหมด ไม่มีการแยกห้องตามแผนกหรือมีห้องทำงานส่วนตัว เสียงของเพื่อนร่วมงานที่ดังรบกวนทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน และการพักอาศัยอยู่ในพื้นที่สถานที่ทำงาน

“สภาพแวดล้อมที่ทำงานในปัจจุบัน ค่อนข้างไม่เอื้อต่อการทำงานในเชิงที่เราต้องคิด ต้องตัดสินใจต้องเอาเรื่อง case มาประเมิน เพราะว่าการจัดโซน มันเอาเจ้าหน้าที่มารวมกันทั้งหมด...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3)

2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

1) การช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรม ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กมีส่วนในการทำงานช่วยเด็กทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม การศึกษา และกฎหมาย เนื่องจากเด็กถูกثارุณกรรมส่วนหนึ่งเป็นผู้เสียหายตามกฎหมายจากคดีทางเพศและค่านุชัญ การทำงานจึงเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กจำเป็นต้องรับรู้เรื่องราวการถูกثارุณกรรมของเด็ก เรื่องราวของเด็กบางคนยังรบกวนความคิดและผู้ให้การช่วยเหลือเด็กไม่สามารถจัดการได้แม้เลิกงานแล้ว การเห็นเด็กบางคนถูกกระทำซ้ำจากการบวนการทำงาน การทำงานที่มีความเครียด ความกดดัน วิตกกังวล รู้สึกสงสารเด็ก (Sympathy) หรือมีความรู้สึกร่วม ทั้งเด็กยังมีความผูกพันกับผู้ให้การช่วยเหลือเด็ก แล้วยังต้องรับมือกับการเรียกร้องทางอารมณ์ของเด็กและเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ เพราะเด็กบางคนมีปัญหาทางอารมณ์หรือพฤติกรรมรุนแรง ซึ่งเป็นกรณีที่ยากสำหรับผู้ให้การช่วยเหลือเด็ก เพราะไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงหรือไม่สามารถช่วยเหลือเด็กได้อย่างที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็ก และการทำงานช่วยเหลือเด็กไม่สามารถสนับสนุนได้ในครั้งเดียว

ต้องมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ช่วยเหลือเด็กรู้สึกว่าทำงานไม่สำเร็จ และขาดความหวังในการช่วยเด็ก

“...ส่วนมากคดีที่พิจารณาจะเป็นคดีละเมิดทางเพศ เพราะจะต้องนำเด็กไปตรวจร่างกายโดยแพทย์ เพราะใช้ในชั้นคดีประกอบการพิจารณาคดี เด็กก็จะมีความชอบซึ่งของการถูกสอบถามปากคำจากตำรวจในชั้นตรวจ แล้วก็เจ้าหน้าที่ที่โรงพยาบาล แล้วก็ในชั้นศาลอีก คือแต่ละจุดเนี่ยก็หลายรอบเหมือนกันกว่าจะคาดคะنเอาข้อมูลได้” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 2)

“...เด็กกลุ่มนี้มีปัญหาอารมณ์เยอะ แล้วเหมือนกับเราต้องรับมือกับอารมณ์ กับความต้องการของเด็ก หรือว่าบางครั้งมองตัวเรื่องราวของเด็ก อันนี้เป็นสิ่งสำคัญเลยคือเรื่องราวของเด็กเองเนี่ย หนูวางแผนไม่ได้ คือหมายความว่าเราจะ session เราควรจะวางแผนใช่ไหม แต่ว่าเรื่องราวของเด็กบางคน มันติดอยู่กับเรา มันติดอยู่ในใจเรา แล้วก็มันด้วยความที่บางครั้งเราเองก็คุยกับใครไม่ได้ด้วย คือหนูรู้สึกว่าเด็กกลุ่มนี้ คือบางครั้งด้วยความที่เขาเป็นเด็กด้วย เรายังรู้สึกว่าเขามีค่าว่าจะต้องมาถูกอะไรแบบนี้ เขามีค่าว่าจะต้องมาเจอกับอะไรแบบนี้ ซึ่งเรื่องราวของเด็กบางคน มันทำงานกับเราไป เราอาจจะมันจัดการไม่ได้...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

2) ปริมาณงานมากเกินและรับผิดชอบสูง ปริมาณงานหรือจำนวนเด็กที่อยู่ในการดูแลมากเกินไป เกินกำลังของผู้ให้การช่วยเหลือเด็กจะจัดการได้ ตารางการทำงานและการเลิกงานไม่แน่นอน มีการทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน และเกิน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เพราะต้องทำงานในวันหยุดด้วย ภาระงานรบกวนและถูกเรียกร้องให้ทำงานแม้มحدเวลางานแล้ว ไม่สามารถปฏิเสธการทำงานได้ต้องเตรียมตัว (Standby) พร้อมให้การช่วยเหลือเด็กตลอด 24 ชั่วโมง มีความรับผิดชอบในงานสูงแต่ยังขาดอำนาจในการตัดสินใจ เพราะยังต้องทำงานตามคำสั่งของหัวหน้า ทำให้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กรู้สึกเครียด กดดัน เหนื่อยล้า เพราะไม่ได้พักผ่อนเพียงพอ

“...ไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้น เราต้องถึงตัว case ก่อน มันเป็นการทำงานที่ค่อนข้างเครียด และผู้ทำงาน คนที่รับ case อย่างนี้เห็นอยู่มาก เพราะว่า ถึงแม้จะเป็นวันหยุดคุณก็ไม่ได้หยุด...ลืมวันหยุดไปได้เลย เลิกงานก็ไม่ลืมไปได้เลย เอกงานเสร็จ ณ วันนั้นว่า ถึงก็ไม่ช่างมัน แต่ว่าในขณะเดียวกันเราก็ทิ้งเด็กไม่ได้...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 2)

“...รู้สึกว่ามัน 20 case และเราคนเดียว หนูรู้สึกว่ามันหนัก...เราจะรู้สึกว่าทุกอย่างมันอยู่ในความรับผิดชอบของเรา บางครั้งเด็กจะเป็นร็อวนี้ เด็กมีปัญหาด้านพฤติกรรม เด็กจะมาตัวตาก ห้าทุ่มเที่ยงคืนเราก็ต้องไป ก็เลยรู้สึกเหมือนกับความรับผิดชอบมันอยู่กับเรา มันก็เลย มันเหมือนกับว่าเราก็เลยวางแผนไม่ได้อะ...มันไม่จบไปตามวัน มันไม่จบไปตาม session เราจะรู้สึกว่าเออมันอยู่กับเราตลอด 24 ชั่วโมงเลย แม้แต่กลับบ้าน ก็ยังโทรเข้าอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

3) บทบาททับซ้อน การทำงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายและไม่ตรงกับหน้าหลักที่รับผิดชอบ ทำให้บทบาทการทำงานทับซ้อนแล้วส่งผลต่อการช่วยเหลือเด็ก การทำงานที่ไม่ได้อยู่ในความสนใจหรือไม่ได้ใช้ทักษะ งานเอกสารที่มากเกินไป และการปฏิบัติงานมีความขัดแย้งกับจิตใจหรือจรรยาบรรณวิชาชีพ ทำให้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กรู้สึกเหนื่อยล้าและไม่พอใจกับการทำงาน

“...หนูก็เคยไปนอนกับเด็ก คือ จริงๆ มันไม่ใช่ในขอบข่ายงานเรา... เขายังให้เราไปนอนแทนพี่เลี้ยง อันนี้ก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่หนูรู้สึกแบบหนูไม่โอดู เพราะว่าเราไปเป็นพี่เลี้ยงเนี่ย หนูรู้สึกว่าหน้าที่มันทับซ้อน เวลาหนูไปเจอเด็กไม่เก็บเลือกผ้าหนูต้องบอกให้เด็กเก็บเลือกผ้า ต้องสอนคือมันเป็นในบทบาทพี่เลี้ยงไป แล้ว มันไม่ใช่ในส่วนของนักจิตวิทยาพอเวลา มี counseling บุบ มันก็ยาก...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบร่วมกับสัมพันธภาพเพื่อร่วมงาน มีความขัดแย้งทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ขาดความจริงใจและไม่ไว้วางใจกัน ขาดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากผู้ร่วมงานทั้ง

ภายในและภายนอกองค์กร มีความเครียดในการติดต่อประสานงานกับผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ความเครียดที่ส่งต่อกันและการลาออกจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้อยากลาออกจากเซ่นกัน และการไม่ได้รับการยอมรับทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทำให้ผู้ช่วยเหลือเด็กรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีมทำงาน ปัญหาสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความรู้สึกทางลบและมีทัศนคติลบต่อผู้ร่วมงาน ขาดกำลังใจในการทำงานและไม่อยากจะทำงานร่วมกัน

“...ต้องรอว่าคดีนี้มันจะทำให้หน่วยงานเลื่อมเลี้ยงใหม่ คดีบางคดีเป็นเดือนนະกว่าจะได้ไปแจ้งความ หรือบางคดีก็ต้องไปทะเลากับตำรวจ ตำรวจบางคน ก็ไม่อยากทำคดีเด็ก เพราะคดีเด็กทำแล้วไม่ได้เงิน พี่เลี้ยงก็ประมาณว่า ‘เป็นภาระ ทำไมจะต้องให้ฉันมาวุ่นวายอะไรด้วยเนี่ย ตอนมันมีความสุขกัน ไม่เห็นมันมาเรียกฉันเลย’ มีการประชดประชันเด็ก มันก็สร้างความเครียดให้เราณ คือขนาดเพื่อนร่วมงานด้วยกันยังไม่เอื้อประโยชน์หรือเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับงาน เรา ก็จะทำงานลำบาก โคตรลำบาก บางที่เหตุเกิดเวลากลางคืน คนขับรถก็จะแบบ ‘นี่มันเวลาพักผ่อนของพี่นะ’ บางที่เรา ก็ต้องใช้รถตัวเอง” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 2)

2.4 ระบบการบริหารองค์กร

1) ระบบบริหารและผู้บริหารไม่สนับสนุนการทำงาน ระบบการบริหาร มีมาตรฐานไม่แน่นอน ขาดความยุติธรรมหรือโปร่งใส เปลี่ยนนโยบายบ่อย ระบุนโยบายไม่สอดคล้องกับปฏิบัติงานช่วยเหลือเด็ก บางครั้งผู้ให้การช่วยเหลือเด็กต้องใช้เงินส่วนตัวในการทำงาน ผู้บริหารขาดการสนับสนุนการดำเนินงาน ไม่ให้อำนาจในการทำงาน แทรกแซงการทำงาน และไม่สามารถให้คำปรึกษาเพื่อช่วยบุคลากรแก้ปัญหารืองานได้

“...มันมีนโยบายที่สลับซับเปลี่ยนผู้นำองค์กรอยู่บ่อยๆ...พักหลังเนี่ยพอเราเจอบัญหาในงานเราปรึกษาหัวหน้า แต่กล้ายเป็นว่าเรามาคำตามแล้วก็ตอบด้วยคำตาม...แม้แต่เรามีข้อขัดข้อง ข้อปัญหาอะไรเราก็จัดการกันเองหมด พี่หัวหน้าได้เพียงแต่ว่า ‘เป็นไง ถ้าผลเป็นไงรายงานพี่ด้วยนะ’ แค่นั้น มันเลยโหเรามีหัวหน้าก็เหมือนไม่มีอีก เอ้าพูดตรงๆ เออถ้าฉันต้องนั่งทำงานเอง ชนปัญหา

เอง แก้ไขปัญหาเอง มีหัวหน้าแคร์ร่ายงานการทำงานท่า�ั้น เหนื่อยนะ แก้ปัญหาให้ ขอให้ต่อบค้ามด้วยค้าม” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3)

“...ระบบมันไม่นิ่ง เปลี่ยนตลอดเวลา ทั้งวันหยุดเรา วันลาเรา... ความไม่เสถียรของระบบ หนูก็เลยรู้สึกว่าแคร์รากับระบบก็ยากแล้วไง วันๆ หนึ่งแคร์ เกียงกันเรื่องระบบก็เยอะแล้ว... ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

2) ไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและค่าตอบแทนน้อย ขาด ความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ทำ เพราะส่วนมากเป็นสัญญาจ้างรายปี ค่าตอบแทน น้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มากเกินไป ไม่มีค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา หรือวันหยุดชดเชย การขึ้นเงินเดือนต่ำ เพราะผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญกับ ทุกตำแหน่งงาน ทำให้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กรู้สึกสะเทือนใจว่าองค์กรไม่มีความเป็น ธรรมกับตนและอยากลาจะลาออก

“...เรื่องความก้าวหน้าในชีวิต ความก้าวหน้าในอาชีพ ก็ดูแล้วไม่ คุ้มค่า... เพราะมันเป็นกระทรวงที่ เป็นหน่วยงานที่เข้าให้ความสำคัญกับตำแหน่งแคร์ บางตำแหน่ง ไม่ได้ให้ความสำคัญกับตำแหน่งทุกตำแหน่ง... ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 2)

“...ถ้าเทียบเอาว่า เอาปริมาณงาน งาน ตำแหน่งงาน หน้าที่ รับผิดชอบปัจจุบันเนี่ย (จำนวนเงินเดือน) ถือว่าน้อยไป ไม่เพียงพอเลยด้วยซ้ำไป กับปริมาณงานที่เรารับผิดชอบแทบทะต้อง 24 ชั่วโมงที่ต้อง stand by กับงาน... ” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3)

3) บุคลากรไม่เพียงพอและขาดการดูแลจิตใจบุคลากร องค์กร ขาดบุคลากรเนื่องจากการลาออกและตำแหน่งงานที่ทำงานใกล้ชิดกับเด็ก (Front line) ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กต้องทำ หน้าที่อื่นเพิ่มขึ้นตามที่ได้รับมอบหมาย ผู้บริหารให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงาน มากกว่าทรัพยากรบุคคล ขาดความเห็นอกเห็นใจบุคลากร ขาดการชื่นชมและ สนับสนุนทางจิตใจบุคลากรให้ได้รับการดูแลจิตใจ ทำให้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็ก ขาดกำลังใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจลาออก

“...บ่วยก็ต้องมาทำงาน...งานของเรามีมีคิน spare แทน มันก็เลยทำให้เรามีความรู้สึกว่า ‘เอี้ย ทำไมเราบ่วยไม่ได้หรอ เราขาด ลา มาสาย ไม่ได้หรอ เรายาไปข้างนอกไม่ได้หรอ’ มันก็เป็นความน้อยใจเล็กๆ...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 2)

“...หนูว่าถ้าองค์กร support หนูคิดว่าหนูน่าจะทำงานได้นานกว่านี้ คือตอนนั้นมันเหมือนกับ คือมันหมดไฟยืนในลาอกอกไปหนึ่งครั้งแล้ว และเขาก็เรียกเข้าไปคุย...หนูก็เลยรู้สึกว่าหนูต้องการ sup ที่แบบว่ามาคุยหรือว่ามีคินที่จะให้คำปรึกษาหนูด้วย หรือว่าอย่างพี่เลี้ยงเอง การที่เราับมีอยู่ทุกวัน เราอยู่ทุกวัน บางครั้งเราแค่ต้องการ group support ซึ่งหนูรู้สึกว่าเขาไม่ได้มองเห็นความสำคัญตรงนี้เท่าไหร่ หนูรู้สึกว่าถ้าหน่าว่ายงานเอง เขาไม่ระบบที่มันจะมา support เราตรงนี้ได้ คือเรื่องเงิน เรื่องสวัสดิการอันนั้นนะ เมื่อกับก็คือไม่ค่อยเท่าไหร่ แต่หนูรู้สึกว่าหนูจะต้องการการ support ทางจิตใจ...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

ผลกระทบของภาวะหมดไฟในผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรม มีผลกระทบต่อผู้ให้การช่วยเหลือเด็กเอง ผู้เกี่ยวข้องทั้งเด็กที่ถูกثارุณกรรม เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และองค์กร

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล ภาวะหมดไฟที่เกิดขึ้นจากการทำงานช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรมมีผลกระทบต่อผู้ให้การช่วยเหลือเด็กในด้านสุภาพร่างกาย สุขภาพจิต และพฤติกรรม

1.1 สุภาพร่างกาย ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กมีปัญหาการนอนไม่หลับ น้ำหนักเพิ่มหรือลดลงจากการกินผิดปกติ ร่างกายเนื่องล้า ปวดเมื่อยตามร่างกาย การเจ็บป่วยทางกาย

“...ส่งผลให้ตัวเองก็นอนไม่หลับ กินไม่ได้ น้ำหนักลด...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3)

“หนูรับรู้เลยเวลาเครียด มันจะปวด เหมือนเป็น somatoform...เนี้ย ปวดตึงแต่ค่อมอาที่ป่านี้เลย เนี้ยช่วงนี้จะเกร็งแล้วก็ปวดไปหมด...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

1.2 สุขภาพจิต ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กมีอาการของภาวะซึมเศร้า เครียด วิตกกังวล เปื้อ ห้อแท้ หมดหวัง ล้มเหลว ระวัง ไม่ไวใจใคร ไม่มีความสุขรู้สึกเหนื่อย อารมณ์เสียจ่าย อารมณ์แปรปรวน การควบคุมอารมณ์ลดลง

ความเครียดเกี่ยวกับเรื่องราวของผู้รับบริการ เรื่องราวเด็กบางคนสะเทือนจิตใจและยังรบกวนความคิดจากให้การช่วยเหลือแล้ว ขาดความเชื่อมั่นในความสามารถ ตนเองคิดว่าตนเองไม่สามารถช่วยเด็กได้หรือไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่มีสมารถในการทำงาน ขาดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน ไม่อยากทำงานและไม่อยากตื่นไปทำงาน มีทัศนคติลบต่อตนเองและผู้อื่น รู้สึกว่า ตนเองมีคุณค่าน้อยลง อยากรู้คนเดียว และอยากรหีบหนึ่การทำงานไปพักผ่อน โดยไม่ถูกงานรบกวน

“...ทุกครั้งที่ได้ยินเสียงกริ่งกินข้าวเด็ก เราจะนึกถึงภาพที่เด็กวิงมาอยู่รวมกันแล้วเดินไปกินข้าวที่โรงอาหาร แล้วก็นั่งกินข้าวกัน แล้วก็เล่นกัน แล้วเราจะนึกถึงภาพนั้นตลอดเวลา มันจะผุดเข้ามาในหัวเรื่อง...ก็นึกถึงเด็ก นึกถึงตอนเด็ก หลายๆ คนที่ถูกกระทำ แล้วเราช่วยเขาไม่ได้...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 2)

“อารมณ์มันแปรปรวน นอกจากหงุดหงิดไม่ Hodgson แล้ว บางครั้งมันก็รู้สึกดิ้ง มันเคร้าแบบอธิบายไม่ถูกคือมันมีความรู้สึกอย่างจะร้องไห้ตลอดเวลา มันเหมือนใจมันไม่นิ่ง เมื่อนใจมันกังวล ใจมันอยากจะร้องไห้ เพียงแต่ว่ามันไม่ร้องออกมาก” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

1.3 ด้านพฤติกรรม ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กพูดคุยกับคนรอบข้างน้อยลง หลงลืมง่าย ละเลยการดูแลตนเอง ตื้มเครื่องตื้มแอログอส托ล แยกตัว เก็บตัว ขาดความกระตือรือร้น เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมน้อยลง ไม่ค่อยทำกิจกรรมต่างๆ ที่เคยทำ พฤติกรรมการดำเนินชีวิตเปลี่ยน และอาจใช้จ่ายฟุ่มเฟือย

“...แบบเครียดสุดๆ มันเหมือนหัวจะระเบิด ก็จะขับรถไปซื้อเบียร์มา อีกๆ อีกๆ โล่ แต่ก็หลังทำงานนาน หรือไม่ก็เครียดเรื่องงาน เรื่องที่บ้าน หรือว่ามีปัญหาอะไรตอนเย็นมาเลิกงานเสร็จ แยกยาเด็กเสร็จ ขับรถไปปรัวนเหล้า ก็นั่งคนเดียวสั่งเหล้ามาเลย นั่งดื่มๆ พิงเพลงไป สักลีทุ่มห้าทุ่ม เที่ยงคืนกลับ...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 2)

“....ความจำเก็หลงๆ ลืมๆ ตอนนั้นหนูเบลอมากบางครั้ง บีบยาสรวยๆ ไล่แปรงพัน มันเหมือนกับมันไม่มีกะจิตกะใจ มันไม่สามารถมีสมารถทั่วๆ ไปได้ แล้วก็

กระทบกับเรื่องของความสัมพันธ์ไม่อยากจะคุยกับใคร อยากรู้จักอยู่คนเดียว” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

2. ผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง

2.1 คุณภาพการให้บริการเด็กลดลง คุณภาพในการช่วยเหลือเด็กลดลง ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กไม่ได้ให้การช่วยเหลือเด็กอย่างเต็มความสามารถของตนเอง รู้สึกเฉยชา ใส่ใจความรู้สึกและเข้าใจเด็กน้อยลง (Empathy) ความต้องการช่วยเหลือเด็กลดลง ขาดความพร้อมหรือหลีกเลี่ยงการช่วยเหลือเด็ก ทำให้การช่วยเหลือเด็กล่าช้าและไม่ต่อเนื่อง การแสดงออกของผู้ให้การช่วยเหลือเด็กยังกระทบกระทื่นต่อจิตใจและสัมพันธภาพระหว่างเด็ก ทำให้เด็กขาดความไว้วางใจผู้ให้การช่วยเหลือ

“...เราตัดสินใจได้ช้าลง เราทำงานได้ช้าลง เพราะฉะนั้นกระบวนการช่วยเหลือเด็กมันก็จะช้าไปตามการตัดสินใจของเรา ในการทำงานของเรา แทนที่จะแบบงานนี้จะใช้เวลาเพียงแค่วันเดียว อาจจะดึงเวลาไปสักสามวัน...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3)

“...ประสิทธิภาพของงานก็ลดลง จากที่ทำอะไรแล้วตึ้งใจทำ ก็เหมือนการคุยกับเด็ก ความที่เรารู้สึก empathy มันก็ลดลงนะเท่าที่หนูสังเกต เพราะมันมีความไม่อยากคุย มันไม่อยากจะจัดการอะไร...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

2.2 ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ให้การช่วยเหลือเด็ก มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า มีทัศนคติลบกับเพื่อนร่วมงาน ขาดความไว้วางใจ สัมพันธภาพห่างเหิน และยังส่งต่อความรู้สึกหมดไฟร่วมกันหรืออยากร้าวอุตสาหะเพื่อนร่วมงาน

“...พีกับเพื่อนอีกคนหนึ่งที่เรา share ความรู้สึกกัน เขาเป็นเหมือนกัน เอี้ยถ้ามันไม่ดีมากันนัก มันแย่มากันนัก ก็ให้พวกเขารู้สึกไปเลย พากเรา ก็ออก...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3)

2.3 ครอบครัวมีปัญหาสัมพันธภาพ

ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กนำปัญหาจากการทำงานกลับมากระทบกับคนในครอบครัว แสดงความเครียด โกรธ เฉยชา มีความขัดแย้งกับคนในครอบครัว

มักแยกตัวอยู่คนเดียว สัมพันธภาพห่างหิน ไม่ค่อยพูดคุยและใช้เวลาทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว บุตร และคู่สมรส ทะเลาะกับคู่สมรสบ่อย ความสุขทางเพศลดลงและแยกทางกันในที่สุด

“...เราแทบไม่มีเวลาให้กับคนในครอบครัว กล้ายเป็นว่าเราอารมณ์ที่เกิดขึ้นในงานทั้งหมดไปลงกับคนข้างตัว คือ สามี เขาโคนตัวด เออเขาโคนแบบ เขาเรียกว่า อะไรวะโคนแบบ เอาใส่ อารมณ์เวลาเราพูดเรากุญ คือ กล้ายเป็นคนจากที่เคยใจเย็นจากเคยนิ่งๆ ชิวๆ กล้ายเป็นคนใจร้อน ร้อนเป็นไฟ อันนี้ คือ ข้อ comment ของสามีที่พูดกับเรามาว่า ‘เออร์ตัวหรือเปล่า’ว่า ‘เออเปลี่ยนไป คืออะไรที่ผิดไปจากแผนที่เรอคิดในหัวเนี้ย ผิดเพียงนิดเดียวเรอจะเบิดอารมณ์ให้ขึ้นมาเลย’ ...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3)

3. องค์กรได้คุณภาพงานลดลงและสูญเสียบุคลากร ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานกับองค์กร คุณภาพในการปฏิบัติงานลดลง การดำเนินงานไม่เป็นตามเป้าหมาย ซึ่งอาจมีผลต่อการประเมินคุณภาพขององค์กร คิดว่างแผนการย้ายงานหรือลาออกจากอย่างต่อเนื่อง หรืออยากลาออกจากเมื่อไหร่ ก็ได้ ร่วมงานที่ลาออกไปหลายคน ขาดความผูกพันกับงานและลาออกจากงานในที่สุด เมื่อได้งานใหม่ ทำให้องค์กรเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์และมีความตั้งใจในการช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรมไป

“....เราทำด้วยความที่เราไม่อยากทำอ่ะ แล้วอย่างประลิทิภพมันไม่มี ...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3)

“...มันเป็นความรู้สึกมันไม่อยากทำอ่ะ คือ มันไม่อยากจะไปต่อจะมันอยากจะหยุดเท่านี้แหละ คือ ต่อให้มี skills ดีแค่ไหนหนูก็ไม่อยากจะทำมันแล้ว... ยืนครั้งแรกเนี่ย ยืนแต่ว่าไม่ออก ครั้งที่ 2 เนี่ยแหลกออกจริงๆ แต่ครั้งที่ 2 นะมันไปสอบ คือ ไปลองข้อสอบแล้วมันก็ดันได้ ก็เลยว่าเออไหนๆ ก็ออกเตอะ คิดว่าที่นี่ระบบก็ยังคงไม่เปลี่ยน...” (ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5)

สรุป เงื่อนไขของภาวะหมดไฟในผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรม มี 2 เงื่อนไขหลัก คือ 1) เงื่อนไขส่วนบุคคล จากบุคลิกภาพและเจตคติทางลบต่อตนเอง

การศึกษาและประสบการณ์ทำงานกับเด็กถูกทุนกรรม และปัญหาจากครอบครัว 2) เงื่อนไขแวดล้อมในการทำงาน จากการจัดสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นการช่วยเหลือเด็กถูกثارรุณกรรมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และกฎหมาย ซึ่งมีความเครียดและความกดดันสูง การรับรู้เรื่องราวการถูกثارรุณกรรมเด็กทำให้มีความเครียดทางอ้อมจากบาดแผลทางใจ (Secondary Trauma Stress) ปริมาณงานมากเกินและรับผิดชอบสูง และบทบาทการทำงานทั้งช้อนปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้งผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ และระบบการบริหารองค์กร ในด้านระบบบริหารและผู้บริหารไม่สนับสนุนการทำงาน ไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและค่าตอบแทนน้อย บุคลากรไม่เพียงพอและขาดการดูแลจิตใจ ผู้ให้การช่วยเหลือเด็ก เงื่อนไขเหล่านี้มีส่วนทำให้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กที่ทำงานใกล้ชิดเด็กถูกثارรุณกรรม มีความเครียดสะสม ขาดความพึงพอใจ และขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้วนำไปสู่ภาวะหมดไฟ ภาวะหมดไฟที่เกิดขึ้นในผู้ให้การช่วยเหลือเด็กส่งผลกระทบต่อ 1) ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กเอง ในด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และพฤติกรรม พบรความเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า และความเหนื่อยล้าในการเห็นอกเห็นใจ (Compassion fatigue) 2) ผู้เกี่ยวข้องทั้งคุณภาพการให้บริการเด็กลดลง มีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และครอบครัวมีปัญหาสัมพันธภาพ 3) องค์กรได้คุณภาพงานลดลง และสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพไป

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกثارรุณกรรมมีเงื่อนไข การเกิดภาวะหมดไฟจากเงื่อนไขส่วนตัวและเงื่อนไขแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง Maslach (1997, อ้างถึงใน เบญจมา ณ มหาไซย, 2551) กล่าวว่า ภาวะหมดไฟ มีสาเหตุจากตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะเฉพาะตัวหรือบุคลิกภาพที่มีความขัดแย้งกับการปฏิบัติงานมีส่วนในการเกิดภาวะหมดไฟ (Lee, Yen, Fetzer & Chien, 2015) แม้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กจะมีการศึกษาดี แต่ยังขาด

ความรู้และทักษะเฉพาะในการช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรม การมีการศึกษาสูงและ การทำงานในอาชีพที่ใช้ทักษะและมีความซับซ้อนทำให้เกิดโอกาสภาวะหมดไฟมาก ขึ้น ซึ่งอาชีพให้บริการสังคมหลายอาชีพมักเกิดภาวะหมดไฟในช่วง 5 ปีแรก (Rossi, et al., 2012; อรสา ใจจينا, 2556) และปัจจัยด้านครอบครัวยังสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้วย (ทมารณ์ สุขสวัสดิ์, กิ่งแก้ว แสงสว่าง และ พิมพ์พิมล เรืองฤทธิ์, 2554)

เงื่อนไขแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟของผู้ให้การช่วยเหลือเด็ก สถานที่ทำงานไม่เหมาะสมต่อการทำงาน มีเสียงรบกวน และต้องอยู่ในที่ทำงานเป็นเวลานาน มีผลต่อระดับภาวะหมดไฟ การดูแลผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้นอนไม่เป็นเวลา เป็นสาเหตุหลักที่บันthonกำลังใจทำให้มีภาวะหมดไฟ (Lee, et al., 2015; Brady, 2016; กามัน เจี๊ยอรัง และ ชฎานิกา ศรีวิชัย, 2560) ลักษณะงานที่รับผิดชอบในการช่วยเหลือเด็กถูกثارุณกรรม ผู้ให้การช่วยเหลือเด็ก จำเป็นต้องรับรู้หรือรับฟังเรื่องการถูกثارุณกรรมของเด็ก อาจมีความเห็นใจ (Sympathy) และเรื่องราวของเด็กบางคนยังคงรบกวนความคิด

“...เราต้องรับมือกับอารมณ์ กับความต้องการของเด็ก หรือว่าบางครั้งเอง ตัวเรื่องราวของเด็ก อันนี้เป็นสิ่งสำคัญเลย คือ เรื่องราวของเด็กเองเนี่ย หนูวางแผนไม่ได้ คือ หมายความว่าเราจบ session เราควรจะวางใจให้ แต่ว่าเรื่องราวของเด็ก บางคนมันติดอยู่กับเรา มันติดอยู่ในใจเรา...”

สอดคล้องกับอาการเครียดทางอ้อมจากบาดแผลทางใจ (Secondary Trauma Stress) เจ้าหน้าที่ด้านเด็กถูกثارุณกรรมต้องประสบกับความบอบช้ำทางใจจากเด็กต่อเนื่อง มีระดับ STS และภาวะหมดไฟสูง ทั้งการเผชิญกับอาชญากรรม ต่อเด็กเป็นประจำยังสัมพันธ์กับระดับภาวะหมดไฟที่สูงขึ้นด้วย (Figley, 2002; Brady, 2016 ; Passmore, Hemming, McIntosh & Hellman, 2020) และการทำงานกับผู้ที่มีการเรียกร้องทางอารมณ์สูงในระยะเวลานาน ทำให้เกิดอาการเหนื่อยล้าทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ (Pines & Aronson, 1983) และผู้ให้การช่วยเหลือเด็กยังมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของตนเองในการทำงาน สอดคล้องกับ บรรณา เล็กสมบูรณ์ (2554) ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์

มีความเครียดจากความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในที่ทำงาน จำนวนเด็กที่มากเกินไป ทำให้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กมีเวลาเลิกงานไม่แน่นอน ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ บางครั้งไม่สามารถจัดการกับงานที่เยอะเกินไป และต้องพร้อมออกไปช่วยเหลือเด็กตลอดเวลา “...เราต้องผิดชอบแบบจะต้อง 24 ชั่วโมง ที่ต้อง stand by กับงาน ในทุกๆ วันรวมเสาร์อาทิตย์ ทุกวันที่เราต้องพร้อมเรียกอยู่ตลอดเวลา...” ซึ่งการเอาใจริงเอาจังและเวลาการทำงานไม่แน่นอน ทำให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสังคมสงเคราะห์เด็กเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟเป็นพิเศษ (Daley, 1979) นักสังคมสงเคราะห์งานคุ้มครองเด็กมักได้ทำหน้าที่ซับซ้อนและถูกเรียกร้องให้ทำงานมากเกิน ปริมาณงานที่มากเกินไปจะมีความขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่สูง และลดความเป็นบุคคลสูง นอกจากนี้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กยังต้องทำงานในหน้าที่อื่นด้วย (Harrison, 1980; Kim, 2011; ปราณา เล็กสมบูรณ์, 2554) ทั้งนี้ การทำงานเอกสารมากเกินไปและมากกว่าการช่วยเหลือเด็ก ทำให้บุคคลมีความเครียดและหมดไฟสูง และรู้สึกไม่มีคุณค่า (Lee, Stewart & Brown, 2008)

ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบร่วมกับการมีปัญหาสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ความขัดแย้งกัน และการไม่ได้รับการยอมรับ ทำให้มีความเครียดในการทำงานและสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ (ปราณา เล็กสมบูรณ์, 2554) “...เราจะต้องประสานงาน แต่ข้ออุปสรรคที่เราเจอย่างเช่น พาไปแจ้งความไม่ได้ ตัวรู้จะไม่รับแจ้งความ หรือไม่ได้รับความร่วมมืออะไรต่างๆ มันเป็นเรื่องที่กวนใจเรา...” ความเครียดจากการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการหรือผู้ร่วมงาน และการไม่ได้รับความร่วมมือ การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่เพิ่มความเห็นอย่างล้าทางอารมณ์ ระบบการบริหารองค์กร ระเบียบที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนนโยบายมีส่วนก่อให้เกิดภาวะหมดไฟสูง ทำให้บุคคลรู้สึกขาดอิสรภาพ และไม่พึงพอใจในการทำงานมีส่วนทำให้เกิดภาวะหมดไฟ (Lee, Stewart & Brown, 2008; ติรยา เลิศหัตถศิลป์, 2554) “...เราทำงานกี่ชั่วโมง แล้วได้เงินแค่นี้ อันนี้โคตรไม่คุ้มเลย ถ้ามาคิดในมุมนี้ก็อยากจะลาออกจากวันหนึ่งซักครู่อยรอบ...” การขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน เพราะผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ ทำงาน

หนักแต่ได้รับค่าตอบแทนไม่เหมาะสม ทั้งไม่มีค่าตอบแทนเมื่อทำงานล่วงเวลา ซึ่งค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเห็นอย่างล้าทางอารมณ์ (ปรากรนา เล็กสมบูรณ์, 2554; เปญญาทิพย์ เมื่อเดือนหมาย, 2561) การขาดที่ปรึกษาในการทำงาน ทำให้เกิดการลดความสำเร็จส่วนบุคคล การสนับสนุนจากองค์กรที่ต่ำ และ การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้วย (ติรยา เลิศหัตถศิลป์, 2554; อรสา ใจจินา, 2556; Brady, 2016) และตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1970) อธิบายว่าบุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจึงจะพัฒนาไปตามลำดับขั้น แต่ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กไม่ได้รับการตอบสนองจึงขาดความพึงพอใจ เพราะร่างกายเห็นอยู่ล้า ขาดความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน และการทำงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ทำให้เกิดความเห็นอยู่ล้าทั้งร่างกายและจิตใจ

ภาวะหมดไฟมีผลกระทบต่อผู้ให้การช่วยเหลือเด็กเองทั้งสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และพฤติกรรมเปลี่ยนไป คุณภาพการให้บริการเด็กลดลง มีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวมีปัญหาสัมพันธภาพ องค์กรได้คุณภาพงานลดลงและสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพไป ซึ่ง Muldary (1983) และ Maslach (1986) พบว่า ภาวะหมดไฟมีผลกระทบต่อตัวบุคคลทำให้ร่างกายเห็นอยู่ล้า นอนไม่หลับและอาจใช้ยาแรงงับประสาทเพราะนอนไม่หลับ จิตใจห้อแท้ เห็นคุณค่าในตัวเองลดลง มีทัศนคติในทางลบ มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการทำงาน ดื้ิเมเครื่องดื้ิเม แอลกอฮอล์ สุขภาพเสื่อมโทรมเพราดูแลตัวเองน้อยลง และผลกระทบต่อบุคคลรอบข้าง มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การให้บริการผู้รับบริการมีคุณภาพลดลง ชีวิตครอบครัวไม่มีความสุข และองค์กรมีประสิทธิภาพงานลดลง มีส่วนร่วมในงานลดลง และมีการเข้าออกจากการเพิ่มขึ้น

ประสิทธิภาพการให้บริการเด็กลดลง (Maslach, 1986) เพราะผู้ให้การช่วยเหลือเด็กรู้สึกเฉยชา เห็นอกเห็นใจเด็กลดลง (Empathy) ความต้องการช่วยเหลือเด็กลดลง การช่วยเหลือเด็กไม่ต่อเนื่อง การแสดงออกของผู้ให้การช่วยเหลือเด็กยังกระทบกระเทือนต่อจิตใจเด็ก และมีเรื่องราวของเด็กบกวนใจ

“...Burnout นี้ โอยรำคาญไม่อยากพูดกับใครเลย อะไรมิดนึงอ่ะก็ไม่หักบเด็กแล้ว ...บางครั้งเรารู้สึก hopeless ว่าเขากองไม่ดีขึ้นไปกว่านี้แล้วแหละ มันคงทำได้เท่านี้แหละ...” สอดคล้องกับอาการภาวะเหนื่อยล้าในการเห็นอกเห็นใจ (Compassion Fatigue) เป็นความเครียดจากการช่วยเหลือคนที่มีบาดแผลทางร่างกายและจิตใจ การรับรู้ความทุกข์ผู้อื่น ทำให้เหนื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ วิตกกังวลและนึกถึงเหตุการณ์ที่สะเทือนใจเกี่ยวกับผู้รับบริการต่อเนื่อง (re-experiencing) ทำงานผิดพลาด ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์กับครอบครัว โดยเฉพาะการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Empathy and Compassion) พบร่วมกับผู้ที่ทำการช่วยเหลือเด็กมีความทุกข์จาก CF และนำมาสู่ภาวะซึมเศร้าในระดับสูงถึงสูงมาก (Figley, 2002; Conrad & Kellar-Guenther, 2006) “พี่เข้าข่าย ซึมเศร้า นะ แยกตัว แต่ยังไม่มีความคิดที่จะผ่าตัวตาย ถ้าเป็นแบบนี้เรื่อยๆ วันหนึ่งก็อาจฆ่าตัว...” ทั้งนี้ภาวะหมดไฟเป็นโรคเครียดที่ร้ายแรงมีความสัมพันธ์กับอาการซึมเศร้าและปัญหาทางการแพทย์หลายอย่าง และมีค่าใช้จ่ายในการเงินสูง (Ahola & Hakanen, 2007; Känel, 2008)

ชีวิตครอบครัวของผู้ให้การช่วยเหลือเด็กไม่มีความสุข เพราะนำปัญหาจากที่ทำงานกลับบ้านทำให้คุณภาพชีวิตครอบครัวแย่ลง มีปัญหาสัมพันธภาพกับครอบครัว ไม่ค่อยได้ใช้เวลาร่วมกัน และทะเลาะกันบ่อยครั้ง “...บางทีเราทะเลาะกับครอบครัว บางครั้งก็ทะเลาะกับเขา ทะเลาะกับสามี จนเรารู้สึกว่า เราไม่อยากทำงานแล้ว...” กระทั้งคิดหรือแยกทางกับคู่สมรส “...แฟนก็เลิกไปแล้ว งานก็มีปัญหาไปแล้ว...” Jayaratne, Chess, and Kunkel (1986) พบร่วมกับภาวะหมดไฟและความเครียดจากการทำงานมีผลต่อความสัมพันธ์ในครอบครัวของเจ้าหน้าที่สวัสดิการเด็กและคู่สมรส ซึ่งความเครียดจากที่ทำงานทำให้มีความเครียดกับคู่สมรสมากขึ้น และความขัดแย้งกับคู่สมรสมีผลต่อการทำงานด้วย

องค์กรมีประสิทธิภาพงานลดลง ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กมีส่วนร่วมในงานลดลง คิดวางแผนการลาออกจากอย่างต่อเนื่อง การลาออกจากเพื่อร่วมงานหลายคน และการมีความรู้สึกหมดไฟในการทำงานร่วมกันทำให้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กอยากลาออก “...พี่กับเพื่อนอีกคนหนึ่งที่เรา share ความรู้สึกกัน เขา ก็เป็นเหมือนกัน

เอี้ยถ้ามันไม่ดีมากนัก มันแย่มากนัก ก็ให้พากເຂາອູ້ໄປແລຍ ພວກເຮົາກີ່ວອກ... ” ເພຣະ ກາວະໜົດໄຟສາມາຮັສັງຕ່ອງຈາກຄົນໜຶ່ງໄປຢັ້ງອືກຄົນໄດ້ ພຸດທິກຣມກາຮັກທຳການ ເປີ່ຍິນໄປ ຂາດຈານມາກຂຶ້ນແລະອຍກລາອອກຈາກງານ ໂດຍຜູ້ທີ່ມີຄວາມເຄີຍດສູງຈະມີ ແນວໂນ້ມຄິດດຶງກາຮາລາອອກສູງ ແລະພນັກງານດ້ານສັງຄົມສົງເຄຣະທີ່ເດີກທີ່ມີຮະຕັບກາວະໜົດໄຟສູງ ເປັນສາເຫຼຸດທີ່ໃຫ້ປະສິທິກາພກກາຮັກແຍ່ລົງແລະເກີດກາຍ້າຍງານ ພບວ່າເຈົ້າໜ້າທີ່ປົງປັບຕິງານ (front-line) ແຕ່ລະຮັບໃນສຫຮູ້ອ່ານົມຮົມມີອັຕຣາກາລາອອກ ປະຈຳປຶກງ່າຍ່າງວ່າ 14-22% ຕ່ອປີ (ວິໄລ ເສຣີສິທິພິທັກໝໍ, 2550; Nissly, Barak & Levin, 2008; Leake, Rienks & Obermann, 2017; Edward & Wildeman, 2018)

ຫັ້ງຈຳກັດ

ກາຣວິຈັຍນີ້ເປັນກາຮັກສົງເຈົ້າໄຟແລະຜລກຮະທບຂອງກາວະໜົດໄຟເພາະຜູ້ໃຫ້ ກາຮ່າຍເໜືອເຕີກຄູກທາຮູນກຣມທີ່ມີກາວະໜົດໄຟສູງຈາກໜ່ວຍງານໃຫ້ບິກາຮັກດ້ານ ສັງຄົມສົງເຄຣະທີ່ຮັບປາລແລະເອກະນິໃນພື້ນທີ່ໜຶ່ງເທົ່ານັ້ນ ຍັງໄມ່ຄຽບຄຸມທຸກຕຳແໜ່ງ ຈານ ເນື່ອຈາກຂຶ້ນອູ້ກັບຄວາມຍິນດີໃນກາຮັກເຊົ່າຮ່ວມວິຈັຍເພື່ອໃຫ້ຂ້ອມຸລດ້ວຍ ທັ້ນນີ້ຂ້ອມຸລທີ່ ໄດ້ຮັບຂຶ້ນອູ້ກັບກາຮັບຮູ້ແລະຄວາມສາມາດໃນກາຮັບໃຫ້ຂ້ອມຸລດ້ວຍ ແລະເປັນ ກລຸ່ມຕົວອຍ່າງທີ່ເລືອກແບບເພາະເຈາຈາຈີ່ຂ້ອຈຳກັດໃນກາຮັກສົງເຈົ້າໄຟໃນ ວົງກວ້າງ ທັ້ງຍັງຂາດກາຮັກສົງເຈົ້າໄຟທີ່ຂ້ອມຸລເຊີງປະມານສັນບສູນເກີຍກັບຄວາມຊຸກຂອງ ກາວະໜົດໄຟໃໝ່ໃຫ້ກາຮ່າຍເໜືອເຕີກຄູກທາຮູນກຣມໃນພື້ນທີ່ດັ່ງກ່າວ

ຫັ້ງເສັນອແນະ

ຫັ້ງເສັນອແນະເຊີງໂຍບາຍ

1. ອອກສະຖານິຕິໃຫ້ກາຮ່າຍເໜືອເຕີກທີ່ມີປະສບກາຮັກຄູກທາຮູນກຣມ ເຊັ່ນ ສຕານສົງເຄຣະທີ່ ສຕານຄຸ້ມຄອງ ສຕານແຮກຮັບ ເປັນຕົ້ນ ຄວາມຮ່າຍຫັ້ງຈຳກັດໃນ ກາຮ່າຍເໜືອເຕີກຄູກທີ່ມີປະສບກາຮັກຄູກທາຮູນກຣມ ເຊັ່ນ ບຸກລາກທີ່ເກີດກາວະໜົດໄຟ ເພື່ອບຸກລາກທີ່ມີກາວະໜົດໄຟຈະໄມ່ທາຮູນກຣມເຕີກໜ້າ (re-abuse) ອີ່ອກຮະຕູນບາດແພລທາງຈິຕິໃຈເຕີກ (re-trauma) ຮະຫວ່າງກາຮ່າຍເໜືອເຕີກ

เพื่อบุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องและมีความสุขในการทำงาน ยังเป็นการป้องกันการลาออกจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน และมีความตั้งใจช่วยเหลือเด็กถูกثارรุณกรรม

2. หน่วยงานด้านสังคมสงเคราะห์เด็กควรมีการจัดสรรงานเพิ่มเติม โดยเฉพาะนักจิตวิทยา พยาบาล เจ้าหน้าที่ครอบครัวอุปถัมภ์ และนักสังคมสงเคราะห์ตามลำดับ ที่ยังรับภาระหนักและไม่เพียงพอต่อจำนวนเด็กที่อยู่ใน การคุ้มครอง

3. สถานศึกษาหรือหน่วยงานควรมีการให้ความรู้และฝึกทักษะเฉพาะในการช่วยเหลือเด็กถูกثارรุณกรรมเพิ่มเติมให้กับนักศึกษาหรือผู้ปฏิบัติงาน เพราะเด็กมักมีปัญหาทางอารมณ์และพฤติกรรม จากภาวะเครียดหลังเหตุการณ์รุนแรงหรือปัญหาสุขภาพจิตอื่นๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากภาวะหมดไฟของผู้ให้การช่วยเหลือ ถูกثارรุณกรรม เช่น เด็กที่อยู่ในการดูแล คู่สมรสหรือสมาชิกในครอบครัว

2. ควรมีการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณเพื่อจะสามารถอ้างอิงกับประชากรกลุ่มใหญ่ได้ และการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมในหน่วยงานที่แตกต่างกัน หรือในผู้ให้การช่วยเหลือเด็กถูกثارรุณกรรมด้านกฎหมายเพื่อให้เห็นข้อมูลที่ชัดเจน และการศึกษาในหัวข้อที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น ภาวะเหนื่อยล้าในการเห็นอกเห็นใจ (Compassion fatigue) และความเครียดจากบาดแผลในเจทางอ้อม (Secondary trauma stress)

3. จากการศึกษาพบว่าผู้ให้การช่วยเหลือเด็กยังมีความตั้งใจในการช่วยเหลือเด็กถูกثارรุณกรรม ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยทางบวกที่ยังทำให้ผู้ให้การช่วยเหลือเด็กยังคงปฏิบัติงานอยู่

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2559). รายงานข้อมูล
สถานการณ์ด้านความรุนแรงในครอบครัวสำหรับการรายงานตามมาตรา 17
แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550
ประจำปี 2558. สืบค้นจาก [http://library2.parliament.go.th/giventake
/content_nla2557/d120859-06.pdf](http://library2.parliament.go.th/giventake/content_nla2557/d120859-06.pdf)
- กมัน เจ้อรัง และ ชญาณิกา ศรีวิชัย. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย
สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเห็นอ่อนไหวของพยาบาลวิชาชีพ
ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. วารสารพยาบาล
ทหารบก, 18, 299-305.
- ตริยา เลิศหัตถศิลป์. (2554). ภาวะเห็นอ่อนล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
ของจิตแพทย์ในประเทศไทย. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย,
56(4), 437-448.
- ทมานกรณ์ สุขสวัสดิ์, กิ่งแก้ว แสงสว่าง และ พิมพ์พิมล เรืองฤทธิ์. (2554).
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านครอบครัวและ
สังคมกับภาวะเบื่องงานของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาลเครือข่าย
ภาคเหนือ สังกัดสถานบันพระบรมราชชนก. วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์
สุขภาพ, 5(1), 40-47.
- ทรียาพรรณ สุภามณี, วิภาดา คุณาวิกติกุล และ ผ่องศรี เกียรติเลิศนภา. (2557).
การปฏิบัติงานเกินเวลาของพยาบาลและผลลัพธ์ด้านพยาบาลใน
โรงพยาบาลชุมชน. พยาบาลสาร, 41, 48-50.
- เบญจมา ณ มหาไชย. (2551). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียด
ในการทำงานความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเห็นอ่อน
หน่ายจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เบญจกุลพิพิธ เนื่องหมาย. (2561). ความล้มเหลวระหว่างความไม่สมดุลของความพยายามในการทำงานกับผลตอบแทนและความเห็นอุปนัยทางอารมณ์ของพนักงานสำนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดเชียงใหม่: บทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการสนับสนุนทางสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปรารณา เล็กสมบูรณ์. (2554). ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเห็นอุปนัยในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสังเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสมผสานวิธี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา, คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีไล เสรีสิทธิพิทักษ์. (2550). ภาระหนี้ไฟ: ความหมาย แบบทดสอบ และแนวทางป้องกันแก้ไข. วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา, 1, 121-130.
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2547). ระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วย วิธีการดำเนินงานของสถานแรกรับสถานสังเคราะห์สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ และสถานพัฒนาแลเพื่อนพู พ.ศ. 2547.
สืบค้นจาก <http://law.m-society.go.th/law2016/law/view/18>

สำนักส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการมีส่วนร่วม. (ม.บ.ป.). คู่มือการดำเนินงานช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาของ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม. อรสา ใจจินา. (2556). อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล และการสนับสนุนทางสังคมต่อความเห็นอุปนัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวช ในพื้นที่เครือข่ายสุขภาพที่ 3. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์, 6(1), 2-8.

Ahola, K., & Hakanen, J. (2008). Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of affective disorders*, 104(1-3), 103-110.

- Brady, P.Q. (2016). Crimes Against Caring: Exploring the Risk of Secondary Traumatic Stress, Burnout, and Compassion Satisfaction Among Child Exploitation Investigators. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 32, 305–318.
- Conrad, D., & Kellar-Guenther, J. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 30(10), 1071-1080.
- Daley, M. R. (1979). Preventing worker burnout in child welfare. *Child welfare*, 58(7), 443-50.
- Edward, F., and Wildeman, C. (2018). Characteristics of the front-line child welfare workforce. *Children and Youth Services Review*, 89, 13-26.
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self-care. *Journal of clinical psychology*, 58(11), 1433-1441.
- Harrison, W. D. (1980). Role strain and burnout in child-protective service workers. *Soc Serv Rev*, 54(1), 31-34.
- Jayaratne, S., Chess, W. A., & Kunkel, D. A. (1986). Burnout: Its Impact on Child Welfare Workers and Their Spouses. *Social Work*, 31(1), 53–59.
- Känel, R. V. (2008). The burnout syndrome: A medical perspective. *Praxis* 97(9), 477-87.
- Kim, H. (2011). Job conditions, unmet expectations, and burnout in public child welfare workers: How different from other social workers?. *Children and Youth Services Review*, 33(2), 358-367.

- Leake, R., Rienks, S., & Obermann, A. (2017). A Deeper Look at Burnout in the Child Welfare Workforce. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 41(5), 492–502.
- Lee, F. J., Stewart M., & Brown, Y. B. (2008). Stress, burnout, and strategies for reducing them. What's the situation among Canadian family physicians?. *Canadian Family Physician*, 54(2) 234-235.
- Lee, H. F., Yen, M., Fetzer, S., & Chien, T. W. (2015). Predictors of Burnout among Nurse in Taiwan. *Community Ment Health*, 51, 733-737.
- Maslach, C. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed). CA: Consulting psychologist press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2(2), 99-133.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. NY: Harper and Row.
- Muldary, T. W. (1983). *Burnout & health professionals: Manifestations & management*. San Juan Capistrano, CA: Capistrano Press.
- Nissly, J. A., Mor, Barak, M. E., & Levin, A. (2008). Stress, Social Support, and Workers' Intentions to Leave Their Jobs in Public Child Welfare. *Administration in Social Work*, 29(1), 79-100.
- Passmore, S., Hemming, E., McIntosh, H. C., & Hellman, C. M. (2020). The Relationship Between Hope, Meaning in Work, Secondary Traumatic Stress, and Burnout Among Child Abuse Pediatric Clinicians. *The Permanente journal*, 24(1), 29-34.

Pines, A., & Aronson, E. (1983). Combatting burnout. *Children and Youth Services Review*, 5(3), 263-275.

Rossi et al. (2012). Burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among staff in community-based mental health services. *Psychiatry Research*, 200(2–3), 933-938.