

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีรูปแบบการบริหารสถานศึกษาภายใต้สังกัดที่มีการเปลี่ยนแปลงตามยุคตามสมัยและตามนโยบายของแต่ละรัฐบาลที่แตกต่างกันมาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ที่จัดการศึกษาสำหรับเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา 10 ประเภท และโรงเรียนการศึกษาพิเศษที่จัดการศึกษาสำหรับเด็กและเยาวชนผู้พิการ 9 ประเภท นอกจากนี้โรงเรียนในสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษยังเป็นโรงเรียนประจำที่มีการจัดการศึกษาแบบเสมือนบ้านเน้นสร้างความอบอุ่น ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตใจ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ สุขอนามัยที่ดี ความเป็นระเบียบวินัยในการใช้ชีวิตร่วมกัน หรือมีทักษะทางสังคมที่ดี มีการจัดการศึกษาที่เน้นความรู้ทางวิชาการควบคู่กับการจัดการช่วยเหลือด้านอาชีพ และมีการจัดด้านสวัสดิการ ที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม การรักษาพยาบาล ระบบน้ำอุปโภคและบริโภคที่ถูกสุขอนามัย และเน้นหนักในการเพื่อการผ่อนคลายความเครียดและลดปัญหาทางจิตใจให้กับเด็กและเยาวชนทุกคน ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 เดือนต่อปี (โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์จันทบุรี, 2555, หน้า 1) ซึ่งมีความสอดคล้องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2545 มุ่งเน้นการพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยจัดการศึกษายึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้มุ่งเน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้กำหนดการศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพของสังคมและชุมชน เพื่อพัฒนาบุคคลให้เป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ มีรูปแบบ และโครงสร้างการบริหารที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ครู นักเรียน และบุคคลอื่น ๆ เพื่อดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมาย โดยการพัฒนาการศึกษาหรือการพัฒนาคน จะสำเร็จลงไปได้หรือไม่ ถ้าขาดบุคคลสำคัญ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวจักรที่สำคัญ ก็คือ “ครู” (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2555, หน้า 2)

ในการทำงานของครูในสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษนั้น เป็นภาระงานที่หนัก เนื่องจากนักเรียนที่รับเข้ามานั้นเป็นเด็กและเยาวชนที่มีปัญหาทางสังคมและปัญหาทางร่างกาย เช่น เด็กเร่ร่อน เด็กกำพร้า เด็กที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด เด็กในสถานพินิจ เด็กพิการทางการมองเห็น เด็กพิการซ้ำซ้อน ครูต้องจัดการเรียนการสอนควบคู่กับการฟื้นฟูร่างกาย สติปัญญา และการปรับตัวเข้ากับสังคม ครูจะต้องปฏิบัติงานที่ต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของเด็กและเยาวชน อีกทั้งมีการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ เป็นเหตุให้ต้องทำงานหนัก มีความรับผิดชอบสูง ทำให้เกิดความท้อแท้ อ่อนล้า ซึมเศร้า เบื่องาน ไม่มีความอดทน อ่อนไหวง่าย ปลีกตัวออกจากสังคม มองอะไรในแง่ร้าย (Neihouse, 1981, p. 30) จึงนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย จะเห็นได้ว่างานของครูนั้นต้องประสบกับปัญหาและแรงกดดันต่าง ๆ ทั้งนี้อาจทำให้ครูเผชิญกับสภาวะเครียดและ

ความเหนื่อยหน่ายขึ้น สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายของครู เช่น สภาพเศรษฐกิจที่ซบเซา สินค้ามีราคาแพง ซึ่งผลกระทบต่ออาชีพที่ได้รายรับเป็นเงินเดือนเกือบทั้งหมด สภาพสังคมที่เสื่อมโทรมลงทำให้ครูต้องทำงานหนักขึ้น เพื่ออบรมให้นักเรียนมีพื้นฐานนิสัยที่ดี เหล่านี้เป็นปัญหาพื้นฐานที่อาจทำให้ครูเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ และเมื่อครูเกิดความเหนื่อยหน่าย ก็จะนำไปสู่ปัญหาการปฏิบัติงานในโรงเรียน ทำให้สมรรถนะการปฏิบัติงานลดลง การเตรียมการสอนและความเอาใจใส่นักเรียนลดลง มีความผูกพันในงานน้อยลง หากยังไม่มีมาตรการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสมแล้ว ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูและคุณภาพการศึกษา องค์การเสื่อมลง และน่าที่ตระหนักถึงเป็นอย่างยิ่ง คือ ผลกระทบที่เกิดกับเด็กและเยาวชนผู้เป็นอนาคตของชาติ และถ้าหากครูไม่สามารถหาทางออกหรือหลีกเลี่ยงจากความรู้สึกเหล่านี้ได้ ครูจะเริ่มมีพฤติกรรมในการทำงานที่ลดลง คือ ในการทำงานครูจะทำงานโดยไม่มีใจให้กับงาน ทำงานเพียงแค่วันไปวัน ๆ เท่านั้น มีความคิดในด้านลบกับงานเพื่อนร่วมงาน และลูกศิษย์หรือคนที่มาติดต่อในงานราชการต่าง ๆ มองคนอื่นอย่างเย็นชาเหมือนเป็นเพียงวัตถุอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งครูอาจจะแสดงออกโดยเชิงกระด้าง เพิกเฉย ไม่สนใจต่องานและบุคคลแวดล้อมในงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ถ้าปล่อยให้เกิดขึ้นกับครูเป็นเวลานาน ๆ มากเกินไป จะส่งผลทำให้ครูอาจแสดงพฤติกรรมที่ไม่เห็นใจผู้อื่น เย็นชาต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกศิษย์ องค์การ และเมื่อรวมกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ หหมดแรงกายแรงใจ ปราศจากพลังในการดำเนินชีวิต และความรู้สึกด้านลบต่อการทำงาน จะทำให้ครูรู้สึกว่าคุณค่า ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง ขาดโอกาสในความก้าวหน้าทางอาชีพ ซึ่งอาการเหล่านี้รวมเรียกว่า ความเหนื่อยหน่าย (Leiter & Maslach, 2005. p. 45)

ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) เป็นอาการเครียดเกี่ยวกับงานโดยจะพบในกลุ่มของวัยทำงาน ซึ่งจะมีผลกระทบที่รุนแรงต่อครู เช่น แรงจูงใจในการทำงานลดลง สมรรถนะการปฏิบัติงานลดลง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานลดลง และนอกจากผลกระทบที่มีต่อครูแล้ว ความเหนื่อยหน่ายยังมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ เช่น ครูมีความพึงพอใจในงานลดลง มีความผูกพันในงานลดลง การขาดงานสูงขึ้น ครูมีความตั้งใจเกษียณก่อนอายุสูงขึ้น (Maslach & Leiter, 2008. p. 509) ดังนั้นวิธีการที่ดีที่สุดในการจัดการกับปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ การจัดการกับสาเหตุของผลกระทบเหล่านี้ โดยการพยายามหาสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู แล้วดำเนินการจัดการกับสาเหตุเหล่านั้น รวมทั้งมีการวางแผนป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายที่จะก่อให้เกิดผลเสียกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลกระทบในเชิงลบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และมีผลต่อการสร้างพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา เช่น ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลหรือการลดความผูกพันในงาน (Bakker, Demerouti, De Boer, & Schaufeli, 2003, p. 341)

สมรรถนะการปฏิบัติงานมีความสำคัญของคุณคลากรและองค์การ ซึ่งจะช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์การ โดยสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นผลลัพธ์และพฤติกรรมที่จำเป็นอย่างเป็นทางการ เช่น ครูมีหน้าที่สอนหนังสือนักเรียน แพทย์มีหน้าที่รักษาผู้ป่วย และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ เป็นผลของพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ในงานของบุคคลที่เต็มใจทำเพื่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์การโดยรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กร พฤติกรรมของการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ที่ส่งผลต่อองค์กร เช่น เครื่องครัดต่อกฎขององค์กร ใช้ความพยายามมากขึ้นเป็นพิเศษเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เช่น การทำงานล่วงเวลา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหลังจากขาดงานไป รับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ครูจึงเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายซึ่งเกิดจากการที่ต้องใช้ความพยายามทางกาย ความคิด และจิตใจ ในการตอบสนองความต้องการในงาน เช่น ภาระงานที่มากเกินไป ความต้องการทางอารมณ์ และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวจะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ทำให้ลดความผูกพันในงาน และในทางกลับกันถ้าครูได้รับทรัพยากรในงานที่ประกอบด้วย ความอิสระในการทำงาน โอกาสในการพัฒนา รวมทั้งมีการสนับสนุนทางสังคม จะสามารถช่วยสนับสนุนการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายลดผลกระทบของความต้อการในงานของครู เพิ่มความผูกพันในงาน และกระตุ้นการพัฒนาและเติบโตทางอาชีพของครู (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004, p. 86)

จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่าความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน (Job Demands - Job Resources Model: JD-R Model) (Bakker et al., 2004, pp. 83-100) เป็นโมเดลที่มีความน่าสนใจและเหมาะสมที่นำมาเป็นแนวทางในการคิดสร้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงาน เนื่องจากโมเดลความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน มุ่งสนใจอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมในการทำงานมากกว่าลักษณะอาชีพ และเป็นโมเดลที่เล็ก ไม่ซับซ้อน สามารถอธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้อย่างครอบคลุม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความต้อการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

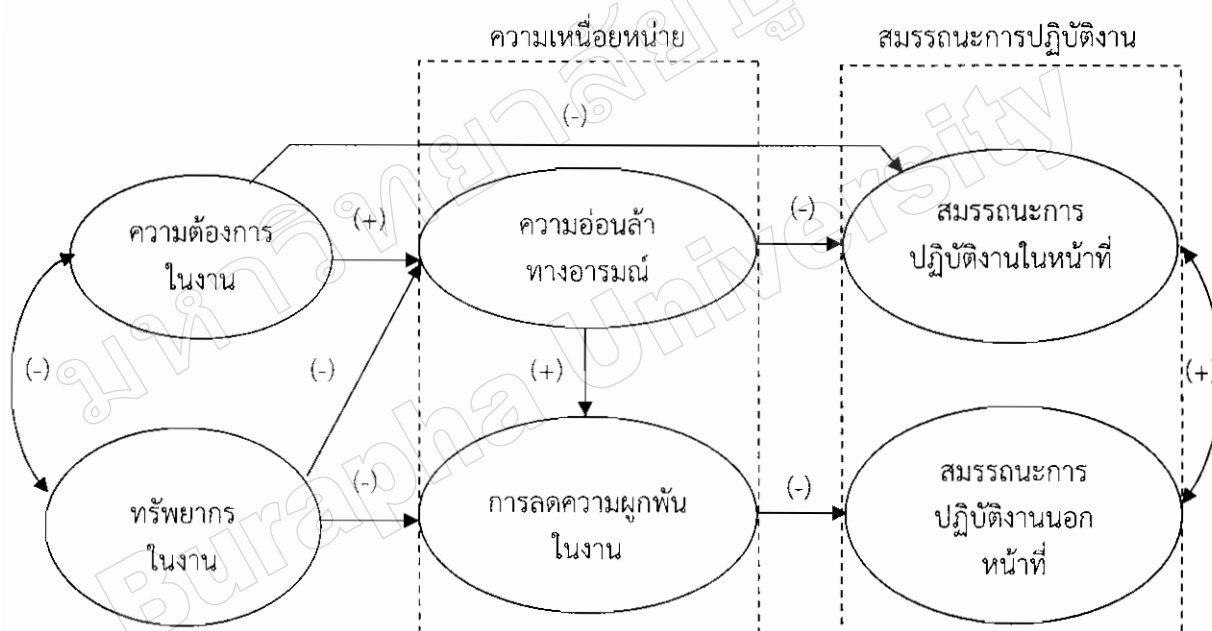
1. เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ผู้วิจัยคัดเลือกตัวแปรและกำหนดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรของ Bakker et al. (2004, pp. 83-100) ซึ่งกล่าวว่า ความต้อการในงาน (Job Demands) ทรัพยากรในงาน (Job Resources) สามารถหาความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) การลดความผูกพันในงาน (Disengagement) กับสมรรถนะการปฏิบัติงาน (Performance) โดยความต้องการในงาน มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานใน

หน้าที่ ซึ่งตรงกันข้ามกับทรัพยากรในงาน มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ ตลอดจนความสัมพันธ์ของทรัพยากรในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความผูกพันในงาน นอกจากนี้ทรัพยากรในงานจะป้องกันความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในงานกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความอ่อนล้าทางอารมณ์จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการลดความผูกพันในงาน (Bakker et al., 2004, p. 84)

ความสัมพันธ์จากโมเดลของ Bakker et al. (2004, pp. 83-100) ดังกล่าวข้างต้นพบว่า ความต้องการในงานกับทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์ทางลบ ส่วนความต้องการในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนตัวแปรทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความอ่อนล้าทางอารมณ์มีอิทธิพลทางลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลสมมติฐานแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ความต้องการในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความอ่อนล้าทางอารมณ์
3. ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่
4. ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยอ้อมผ่านความอ่อนล้าทางอารมณ์
5. ทรัพยากรในงานมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่โดยอ้อมผ่านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความผูกพันในงาน
6. ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่โดยอ้อมผ่านการลดความผูกพันในงาน
7. การลดความผูกพันในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการองค์การ เพื่อใช้ในการวางแผนการลดและป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายที่จะส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน
2. ใช้เป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานให้กับครู
3. เป็นแนวทางให้องค์กรต่าง ๆ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นสังคมการทำงานที่มีความเอื้ออาทร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัย เป็น ครู โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ และโรงเรียนศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ปีการศึกษา 2556 จำนวนทั้งสิ้น 4,634 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง เป็น ครู โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ และโรงเรียนศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ปีการศึกษา 2556 จำนวนทั้งสิ้น 300 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน
3. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย
 - 3.1 ตัวแปรแฝงภายนอก มี 2 ตัวแปร คือ
 - 3.1.1 ความต้องการในงาน
 - 3.1.2 ทรัพยากรในงาน
 - 3.2 ตัวแปรแฝงภายใน มี 4 ตัวแปร คือ
 - 3.2.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์
 - 3.2.2 การลดความผูกพันในงาน
 - 3.2.3 สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่
 - 3.2.4 สมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะการปฏิบัติ (Performance) หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ ประกอบด้วย สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่

สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ (In-role Performance) หมายถึง ผลของพฤติกรรม การปฏิบัติงานในหน้าที่หลัก ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

สมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ (Extra-role Performance) หมายถึง ผลของ พฤติกรรมนอกหน้าที่ในงานของครูที่เต็มใจทำเพื่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์การ โดยรวม เช่น เครื่องครัดต่อกฎขององค์การ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหลังจากขาดงานไป รับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ความต้องการในงาน (Job Demands) หมายถึง ความต้องการทางกายภาพ จิตใจ สำหรับงานที่ต้องใช้ทั้งกำลังกายและกำลังความคิดผสมผสานเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ภาระงาน ความต้องการทางอารมณ์ และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ภาระงาน (Workload) หมายถึง งานที่ครูได้รับมอบหมายซึ่งต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก จนไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับเวลา จนทำให้ครูเหนื่อยหน่ายและไม่สามารถปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้

ความต้องการทางอารมณ์ (Emotional Demands) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ครูจะต้องแสดงอารมณ์ที่ตรงกันข้ามกับความรู้สึกต่อผู้มารับบริการทำให้ครูต้องสละกลั่นอารมณ์ภายใน เพื่อให้ภายนอกดูวางเฉย รวมทั้งในการปฏิบัติงานต่าง ๆ นั้นต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ครูต้องใช้ อารมณ์ซึ่งส่งผลกระทบกับการปฏิบัติงาน

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-home Conflict) หมายถึง บทบาทที่ เกิดจากการที่ครูต้องแบ่งเวลาที่เคยให้กับงาน รวมทั้งความกังวลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของครอบครัว จนบางครั้งไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้เพราะภาระหน้าที่การงาน จนครูแสดงความไม่พอใจ ครอบครัวที่รบกวนเวลาในการทำงาน

ทรัพยากรในงาน (Job Resources) หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนช่วยให้การทำงานต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ หรือเป็นงานที่ทำให้เกิดการพัฒนาด้านตนเอง ประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน โอกาสในการพัฒนา และการสนับสนุนทางสังคม

ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง งานที่ครูกำหนดวิธีทำงานได้อย่างมี อิสระและสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ โดยครูสามารถจัดการกับงานของตนเองได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนครูและผู้บริหาร

โอกาสในการพัฒนา (Possibilities Development) หมายถึง งานที่ครูได้รับมีโอกาส ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง จนสามารถได้รับผลตอบแทนจากผู้บริหาร เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน ตลอดจนมีความรู้สึกว่าตนเองมีค่า สามารถทำงานประสบความสำเร็จ

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หมายถึง การที่ครูได้รับการเอาใจใส่ ได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัว เพื่อนครู และผู้บริหาร โดยให้คำปรึกษา และคำแนะนำเพื่อส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) หมายถึง ภาวะความอ่อนล้าจากภาระงานทั้งทางร่างกายและอารมณ์ เปื่อหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ การลดความผูกพันในงาน ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความผูกพันในงาน

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) หมายถึง อาการที่ครูรู้สึกว่าการที่ปฏิบัติมีภาระงานหนักมากเกินไปทำให้ครูรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยว อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ และรู้สึกว่าการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นตลอดทั้งวันเป็นสิ่งที่ตึงเครียด จนกลายเป็นคนกระด้างและเริ่มเฉยเมยต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นมากยิ่งขึ้น

การลดความผูกพันในงาน (Disengagement) หมายถึง ความรู้สึกทางด้านอารมณ์ที่ขาดพลังในการทำงาน ความเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงานลดลง และขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน

ครู หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่สอนประจำอยู่ในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์หรือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ และโรงเรียนศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนเพื่อเด็กพิการและเด็กด้อยโอกาส ประกอบด้วย โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์หรือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ และโรงเรียนการศึกษาพิเศษ

โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ หมายถึง โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์และราชประชานุเคราะห์ที่จัดการศึกษาสำหรับเด็กด้อยโอกาส 10 ประเภท หรือได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ ที่รับนักเรียนจากทั่วประเทศเข้ามาเรียนในทุกระดับการศึกษา

โรงเรียนการศึกษาพิเศษ หมายถึง โรงเรียนที่จัดการศึกษาในรูปแบบโรงเรียนประจำให้กับกลุ่มเด็กและเยาวชนคนพิการในวัยเรียนทั้ง 9 ประเภทความพิการ โดยตั้งชื่อโรงเรียนแบ่งเป็น 4 ประเภทความพิการ ได้แก่ โรงเรียนสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ทางการได้ยิน ทางสติปัญญา และทางร่างกายหรือสุขภาพ

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ครูปฏิบัติงานสอนให้กับนักเรียนในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์หรือโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ และโรงเรียนการศึกษาพิเศษ