

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อความความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยพื้นฐานจากแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นเหตุผลสนับสนุนการเชื่อมโยงตัวแปรต่าง ๆ ในการสร้างโมเดล ดังนั้นผู้วิจัยจึงแบ่งการนำเสนอเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 3 ความตรงของโมเดลลิสรัล

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

คำว่า “ความเหนื่อยหน่าย” (Burnout) ถูกกล่าวขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ.1976 โดยบรีดเลย์ ว่าเป็นปรากฏการณ์ทางด้านจิตใจที่มักเกิดกับกลุ่มวิชาชีพที่ให้บริการช่วยเหลือผู้อื่น แต่ในขณะนั้นยังไม่มีการศึกษารายละเอียด ต่อมาในปี ค.ศ.1970 ฟร็อยเดนเบิร์กเกอร์ จิตแพทย์ชาวอเมริกันได้ศึกษาความเหนื่อยหน่าย โดยอาศัยประสบการณ์ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับตนเองและเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นแพทย์อาสาสมัคร ซึ่งเป็นคลินิกที่ให้บริการด้านสุขภาพจิตแก่ ผู้ยากไร้ โดยไม่คิดค่าบริการ ฟร็อยเดนเบิร์กเกอร์ ได้สังเกตเห็นอาการอ่อนล้าของตนเองและเพื่อนร่วมงานต้องทำงานหนักตลอดทั้งวันแทบไม่มีเวลาหยุดพัก อีกทั้งผลที่ได้รับก็ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เมื่อเวลาผ่านไป 1 ปี ฟร็อยเดนเบิร์กเกอร์ เรียกอาการดังกล่าวว่า กลุ่มอาการเหนื่อยหน่าย และในปี ค.ศ. 1974 ฟร็อยเดนเบิร์กเกอร์ได้เขียนบทความเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายลงในวารสารต่าง ๆ และได้มีการเผยแพร่ทางวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ในนิวยอร์ก (Schaufeli & Marek, 1993) ในปี ค.ศ.1973 Maslach นักจิตวิทยาและอาจารย์มหาวิทยาลัยเบอร์กลีย์ รัฐแคลิฟอร์เนีย ได้ค้นพบ ความเหนื่อยหน่ายโดยบังเอิญ ซึ่งมาสแลคและเพื่อนร่วมงานได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดหรือมโนทัศน์ความเหนื่อยหน่าย และได้ตีพิมพ์ลงในวารสาร Human Behavior ปี ค.ศ. 1976 หลังจากนั้น คำว่า ความเหนื่อยหน่ายจึงได้เริ่มเป็นที่รู้จักและศึกษากันมากในแทบทุกวงการ

งานวิจัยเริ่มแรกเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายได้เริ่มต้นมีการศึกษาในแถบประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดาตั้งแต่กลางช่วง ค.ศ.1970 - 1980 จากนั้นจึงเริ่มมีการศึกษาแพร่หลาย ไปในหลายประเทศทั่วโลกโดยเฉพาะประเทศที่มีการพัฒนาอุตสาหกรรม (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) โดยมี Christina Maslach เป็นนักวิจัยและอาจารย์ทางจิตวิทยาสังคมของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่เบอร์กลีย์

ซึ่งเป็นผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) เมื่อปี ค.ศ.1973 ต่อมาเมื่อได้มีการเผยแพร่ แนวคิดดังกล่าวลงในวารสาร Human Behavior ในปี ค.ศ.1976 ทำให้คำว่า “ความเหนื่อยหน่าย” ก็เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการสุขภาพและวงการทั่วไป (“Maslach Burnout Inventory (MBI),” n.d.) และ (McShane & Glinow, 2003)

ในปัจจุบันมีผู้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นจำนวนมาก รวมไปถึงการให้ความหมายของ ความเหนื่อยหน่ายในหลายหลากแง่มุม เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเป็นปรากฏการณ์ ซึ่งสามารถตีความได้หลายนัยจึงทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจ แต่สิ่งหนึ่งที่มีผลงานวิจัยตรงกันนั้น คือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นปรากฏการณ์ที่มักพบในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางสังคมหลายอาชีพ เช่น ครู พยาบาล ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล (Christina Maslach, 1986)

ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

ปทุมมา สมานตระกูล (2549) ให้ความหมายว่า อาการเหนื่อยหน่ายเป็นอาการทางจิตมากกว่าอาการทางกายมีความมุ่งมั่นในงานลดลง และโดยทั่วไปไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ประสิทธิภาพการทำงานลดลงเพราะความเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบ

ศุภรี รอดสิน (2549) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานเป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ความรู้สึกละเลย เบื่อหน่าย คับข้องใจ ซึมเศร้า วิตกกังวล เฉื่อยชา สิ้นหวัง เกิดการหวาดระแวง มองโลกในแง่ร้าย เยาะเย้ย ไม่สนใจผู้อื่น เห็นแก่ตัว ขาดความตั้งใจ และสมาธิในการทำงานจริยธรรมในจิตใจตกต่ำ ขุนเฉียวง่าย และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองลดต่ำลง ซึ่งลักษณะอาการเหล่านี้เกิดจากการเผชิญความเครียดอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลายาวนาน ก่อให้เกิดผลเสียทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ที่มีความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งส่งผลกระทบต่อคนรอบข้าง และต่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ

นงนุช ศิริศักดิ์ (2550) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงกลุ่มอาการที่เกิดจากปฏิกิริยาการตอบสนองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากภาวะเครียดในการทำงานบริการด้านสุขภาพโดยที่บุคคลไม่สามารถจัด ลดความเครียดจากการทำงาน หรือไม่ได้รับการแก้ไข ให้ถูกต้องเป็นระยะเวลายาวนาน ทำให้ให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

Cherniss (1980) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายนั้นเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมในอาชีพไปในทางลบขาดความเชื่อถือไว้วางใจ และขาดอุดมการณ์พยายามหลีกเลี่ยงจากงานที่มันเป็นลักษณะของการตอบสนองความเครียดจากการทำงาน

Niehorse (1981) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่เกิดขึ้นกับผู้ที่มิอาชีพช่วยเหลือและให้บริการกับบุคคลอื่น เช่น งานสอน งานพยาบาล และงานสังคม ความเหนื่อยหน่ายเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความกระตือรือร้นเพราะบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายจะมีอาการอ่อนล้า ซึมเศร้า เบื่องาน

ไม่มีความอดทน คุณเฉื่อยง่าย ปลีกตัวออกจากสังคม มองโลกในแง่ร้ายและมีความรู้สึกว่าคุณเองไม่เป็นที่ยอมรับ

Maslach and Jackson (1981) ให้ความหมายว่า ของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็น 3 องค์ประกอบคือ

อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) กล่าวคือ เป็นอาการที่ผู้ปฏิบัติงานหมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากอ่อนล้ามากเกินไป จึงทำให้ผู้นั้นหลีกเลี่ยงการทำ ความรู้จักหรือพบปะกับผู้อื่น มักมาทำงานสาย ขาดงาน ผลการปฏิบัติงานต่ำ หรือลาออกจากงาน ในที่สุด

การลดความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ (Depersonalization) หมายถึง การมองผู้รับบริการ เสมือนเป็นวัตถุไร้ชีวิตจิตใจ แสดงออกต่อผู้รับบริการท่าที่แข็งกระด้าง ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ เป็นเจตคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการเกิดปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การแสดงอาการเหยียดหยามดูหมิ่นผู้รับบริการ และบุคคลอื่นหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอ หรือความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจ เมื่อบุคคลมีลักษณะของการลด ความเป็นบุคคลในผู้อื่น เขาจะแสดงความต้องการแยกตัวเองไม่ยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น

ความรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Personal Accomplishment) ผู้ที่มี อาการลักษณะประการนี้จะรู้สึกว่าตัวเองมีความสามารถลดลงหรือไม่ถึงขั้นดี ไม่มีความก้าวหน้าในงาน มีเจตคติและปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้อื่น โดยเฉพาะต่อผู้รับบริการ เกิดความรู้สึกว่าคุณเองด้อย ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการมีการตัดสินใจว่าคุณเองล้มเหลว สูญเสียความนับถือ ในตนเองมองว่าคุณเองไม่มีคุณค่า ขาดความภูมิใจในผลงานของตนเองตลอดจนเกิดอาการซึมเศร้า อาจหาทางเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน

Mulday (1983) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในครั้ง หนึ่งของวิชาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ประสิทธิภาพในการจัดการกับอารมณ์ ความเครียดที่เกิดขึ้นบ่อยจากบุคคลอื่น ๆ หรือสภาพแวดล้อม ประสบการณ์เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย และผลที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สนใจต่อผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน และต่อองค์การที่ตนเองทำงานอยู่

Malakh and Aronson (1988) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็น ความอ่อนล้า ทางกาย ทางอารมณ์ และทางจิตใจ ที่เกิดจากการทำงานภายใต้แรงกดดันนาน ๆ การอ่อนล้าทางกาย แสดงออกในรูปของอาการอ่อนเพลีย การหมดแรง และความอ่อนแอทางกายของผู้ปฏิบัติงาน การอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ ความรู้สึกท้อแท้และหมดหวังในการทำงานส่วนการอ่อนล้าทางจิตใจ คือ การเกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเองต่องานที่ทำตลอดจนการดำเนินชีวิตในด้านอื่น

Dessler (1988) ให้ความหมายว่า เป็นการหมดสิ้นไปของร่างกายและจิตใจ ด้วยสาเหตุ ของความพยายามมากเกินไป ในการที่จะให้ได้ในบางสิ่งซึ่งไม่มีโอกาสที่จะเป็นจริงได้ โดยเฉพาะใน

ส่วนที่เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของงานจึงเกิดความเครียดขึ้นในการค้นหาสิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมาย และไม่ยอมให้กิจกรรมอื่นเข้ามาผ่อนคลาย ลักษณะเช่นนี้ผู้ที่เหนื่อยหน่ายมักจะไม่สามารถทำให้เกิดความสมดุลที่ดีในชีวิตได้

จากความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายจากการปฏิบัติงาน หมายถึง อาการเหนื่อยหน่ายเป็นอาการทางจิตมากกว่าอาการทางกาย มีความมุ่งมั่นในงานลดลง และโดยทั่วไปไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เพราะความเหนื่อยหน่ายก่อให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบ

อาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

McShane and Glinow (2003) ได้แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้าน และใช้กลุ่มอาการเหล่านี้เป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความเหนื่อยหน่ายที่เรียกว่า “เครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสลาซ” (Maslach Burnout Inventory: MBI) ซึ่งกลุ่มอาการดังกล่าวประกอบด้วย

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการสำคัญเพราะเป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่าย ที่ยังสามารถแก้ไขได้โดยบุคคลจะรู้สึกหมดกำลังใจ หรือสูญเสียพลังงานจนแทบจะหมดสิ้น และไม่มีแหล่งที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมาเหมือนเดิมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงานหรือดำเนินชีวิตรู้สึกท้อแท้ ไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้อีก เนื่องจากอ่อนล้าเกินไป ไม่มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เมื่ออาการเหล่านี้เกิดขึ้นสักระยะอาจมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย ปวดศีรษะ และปวดตึงบริเวณกล้ามเนื้อต่าง ๆ ตามมา
2. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ยังพอแก้ไขได้ แต่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า โดยจะมีความ รู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น และต่องานที่รับผิดชอบ เช่น อาจแสดงอาการดูหมิ่นเหยียดหยามผู้ให้บริการ หรือบุคคลรอบข้าง ไม่มีความสุภาพอ่อนโยนไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้ให้บริการ ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในฐานะที่เขาเป็นมนุษย์คนหนึ่งเมื่อบุคคลมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น มักต้องการแยกตัวและไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น คิดว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียการนับถือ ตนเองรู้สึกท้อแท้ไม่มีคุณค่า
3. ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Reduced Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น และต่องานที่รับผิดชอบส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง และตนเองรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดความรู้สึกผิด รู้สึกด้อยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น คิดว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียการนับถือ ตนเองรู้สึกท้อแท้ไม่มีคุณค่า

และขาดความภาคภูมิใจในความสามารถ และผลงานของตนเอง Maslach and Goldberg (1998) ได้แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่าย เป็นผลที่เกิดตามมาจากการมีความเครียดเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานและบุคคลไม่สามารถจัดการความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้กลายเป็นความเครียดเรื้อรัง (Maslach, 1986) สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและการทำงานด้านบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาในฐานะผู้ให้บริการ

Edelwich (1980) กล่าวว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากสภาพการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานได้แก่

1. การมีประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงานน้อย
2. งานที่รับผิดชอบมากแต่ได้รับผลตอบแทนน้อย
3. ผู้มารับบริการหรือรับความช่วยเหลือแสดงอาการก้าวร้าว
4. งบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ
5. สภาพระบบราชการหรือการเมืองในองค์กร
6. มีช่องว่างระหว่างแรงบันดาลใจและผลสำเร็จที่ได้รับ

Jackson Schwab and Schuler (1986) พบว่า ปัจจัยในงานหลายปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของบุคคลทางการศึกษา ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. การลงโทษที่ไม่มีความแน่นอน
3. การขาดความเป็นอิสระ
4. การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
5. ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังในงานกับสภาพในปัจจุบัน
6. บทบาทของงานที่คลุมเครือ ความรับผิดชอบ และระบบสายการบังคับบัญชาที่ขาด

ความชัดเจน

Burke and Richardeen (1993) ปัจจัยด้านองค์กรหรือด้านงานที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในบุคคล ได้แก่ ลักษณะของผู้บริหาร เช่น ผู้รับบริการที่มีอาการหนักหรือมีปัญหารุนแรง ปริมาณงานที่มากจนเกินไป ความขัดแย้งหรือความคลุมเครือในบทบาท การไม่สามารถทำตามความคาดหวัง การขาดโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดแรงสนับสนุนทางสังคม และขาดระบบการให้แรงจูงใจที่ดี (Cullen, 1995) สาเหตุที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายที่สำคัญประการหนึ่ง คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นพิษ (Toxic Environment) ซึ่งหมายถึงแรงกดดันต่าง ๆ จากการทำงาน

และได้กล่าวถึงความล้มเหลวของระบบ 4 ระบบ อันเป็นสาเหตุไปสู่ความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ระบบบริการสุขภาพระบบองค์กร

Maslach and Goldburg (1998) ให้เหตุผลสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่าเนื่องจากการจับคู่ผิดระหว่างธรรมชาติของงานกับธรรมชาติของคน ทั้งหมด 6 ด้าน คือ

1. การมีภาระงานที่มากเกินไป เป็นปัจจัยสำคัญที่เห็นได้ทั่วไป และชัดเจนมากที่สุด เพราะโดยพื้นฐานธรรมชาติของงานที่ต้องการให้คนทำงานมากกว่าขีดจำกัดของมนุษย์พนักงานที่ต้องทำงานมากในระยะเวลาที่จำกัด และมีทรัพยากรที่น้อยเกินไป ซึ่งส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นกับบุคคลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการบริการ การที่พนักงานมีภาระงานมากขึ้นย่อมส่งผลต่อคุณภาพของงานสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานทำลายความคิดสร้างสรรค์ และนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย

2. การรู้สึกสูญเสียการควบคุม เนื่องจากบุคคลไม่สามารถควบคุมงานที่ตนเองทำได้หรืออาจจะควบคุมงานได้น้อย ซึ่งโดยธรรมชาติของคนย่อมต้องการโอกาสในการเลือกและตัดสินใจใช้ความสามารถในการคิดและแก้ปัญหา นโยบายหรือกฎเกณฑ์ที่ขาดความยืดหยุ่น การควบคุมที่เข้มงวดทำให้บุคคลไม่มีโอกาสได้พัฒนาหรือมีความคิดริเริ่มส่งผลให้พวกเขารู้สึกไม่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ รวมทั้งทำให้เกิดความสามารถในการปรับตัวและมีความคิดสร้างสรรค์ลดลง

3. การไม่ได้รับรางวัลอย่างเพียงพอหรือเหมาะสม การที่บุคคลไม่ได้ถูกตอบสนองทางด้านรางวัล ทำให้รู้สึกถูกลดคุณค่า ทั้งของตัวผู้ปฏิบัติงานเองและตัวงานลง ทั้งจากรางวัลภายนอกที่เห็นเด่นชัด อย่างเช่น เงินเดือน และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ รางวัลที่เป็นตัวเงินนั้นที่ต้องการสำหรับคนทั่วไปแต่เงินอย่างเดียวไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน จำเป็นต้องมีรางวัลภายในควบคู่ไปด้วย ได้แก่ ความภูมิใจในงาน ความรู้สึกมีคุณค่าหรือความสำคัญต่อผู้อื่น การเห็นความสำคัญในงานเหล่านั้นส่งผลให้บุคคลทำงานได้ดีขึ้น

4. การสูญเสียสัมพันธภาพเกิดจากบุคคลไม่สามารถมีสัมพันธภาพทางบวกกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ หรือการสูญเสียความรู้สึกที่ดี ๆ ต่อเพื่อนร่วมงานไป ซึ่งการจะทำให้พนักงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ก็ต่อเมื่อพวกเขามีการยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน มีความสุขใจอารมณ์ขันหรือแบ่งปันประสบการณ์ร่วมกัน แต่ในทางตรงกันข้ามหากบางงานที่มีลักษณะงานไม่จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากนัก หรือถ้ามีการติดต่อกันมักจะเป็นแบบทางการมากกว่าไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจส่งผลให้ความสัมพันธ์ไม่ค่อยราบรื่น และถ้าเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นสะสมบ่อยครั้งเข้าย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคับข้องใจ ความรู้สึกไม่เป็นมิตร และลดการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5. การที่บุคคลรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรม เนื่องจากความยุติธรรมในที่ทำงานนั้นสามารถสื่อให้เห็นถึงการยอมรับ และยืนยันความมีคุณค่าในตนเองของบุคคล รู้สึกมีคุณค่าในตนเองการเคารพยกย่องซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถือเป็นหัวใจของการอยู่ร่วมกันในสังคม ความไม่ยุติธรรมในองค์กรอาจเกิดขึ้นมาจากหลายสาเหตุ อาทิเช่น องค์กรมีการจ่ายเงินเดือน ผลตอบแทน

หรือการแบ่งงานที่ไม่เท่าเทียมกัน รวมไปถึงมีการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการส่งเสริมสนับสนุนพนักงานแต่ละคนอย่างไม่เหมาะสม

6. ความขัดแย้งเกี่ยวกับค่านิยม เป็นการจับคู่ผัดกันระหว่างความต้องการของงานและค่านิยมหรือหลักการส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากบางครั้งงานสามารถทำให้บุคคลต้องฝืนกระทำการที่ขัดต่อจริยธรรมหรือค่านิยมของตนเอง เช่น การทุจริต หรือปิดบังความผิดส่งผลให้บุคคลรู้สึกเสียศักดิ์ศรี ไม่ซื่อสัตย์ และไม่เคารพนับถือตนเอง ซึ่งตรงกันข้ามกับความเป็นจริงทำให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งและไม่สอดคล้องกันระหว่างพันธกิจที่เลืิ่ศหุร แต่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริงหรือขัดกับหลักในการปฏิบัติจริง

ลักษณะอาการของบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่าย

อาการของบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นทั้งทางด้านพฤติกรรมและเจตคติ ซึ่งบางอย่างแสดงออกหรือบางอย่างอาจปกปิดอยู่ในตัวของตัวบุคคลนั้น จนกระทั่งมีการแสดงออกมาทางคำพูดและการปฏิบัติจึงสังเกตได้ว่า บุคคลนั้นมีอาการของความเหนื่อยหน่าย

บุคคลจะแสดงอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกมาได้ 3 ลักษณะ คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม (Muldary, 1983)

1. ด้านร่างกาย (Physical) เช่น อ่อนเพลีย นอนหลับยาก และตื่นจากการหลับได้ยาก เป็นโรคหรือเกิดแผลในกระเพาะอาหาร ปวดศีรษะ ปวดไมเกรน เป็นหวัดบ่อย ปวดหลังไหล กล้ามเนื้อตึงตัว หายใจไม่เต็มปอด นิสัยการรับประทานอาหารเปลี่ยนไป นอกจากนี้ผู้ที่มีอาการเหนื่อยอ่อนเรื้อรังซึ่งเป็นอาการที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากความเหนื่อยล้า จนทำให้เกิดความผิดปกติต่อระบบการทำงานในร่างกาย ยกตัวอย่าง เช่น ความจำเสื่อมชั่วคราว เจ็บคอ ต่อม้ำเหลืองโตที่คอและรักแร้ ปวดกล้ามเนื้อ เจ็บปวดตามข้อต่อต่าง ๆ โดยไม่มีอาการบวมแดง ปวดศีรษะโดยไร้เหตุผล นอนหลับไม่สนิท เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ (Psychological) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

2.1 ความรู้สึก ได้แก่ โกรธ เบื่อหน่าย คับข้องใจ ซึมเศร้า ท้อแท้ใจ หมดหวัง เฉื่อยชา เฉยเมย รู้สึกผิด วิดกกังวล สงสัย หวาดระแวง ฉุนเฉียวง่าย มองโลกในแง่ร้าย

2.2 เจตคติ ได้แก่ มีความลั้เงล ขาดความมั่นใจ ไม่ดีนรร ขาดความสนใจ เห็นแก่ตัว

2.3 อื่น ๆ ได้แก่ ขาดความเข้าใจ ขาดสมาธิ หรือความตั้งใจ จริยธรรมต่ำ อารมณ์

เศร้าหมอง รู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยลง

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral)

3.1 ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมือนว่าเขาเป็นวัตถุ หรือผู้รับบาป

3.2 จับผิด ตำหนิผู้อื่น

3.3 ใช้กลไกในการป้องกันตนเอง

3.4 สื่อสารแบบเหมารวม

3.5 แยกตัวเองออกจากสังคม ขาดงาน

3.6 มีข้อผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ

3.7 สูบบุหรี่ ดื่มสุรา

3.8 มีความคิดขัดแย้งกับครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือคู่สมรส

3.9 คุณภาพของงานลดลง

3.10 มีความคิดฆ่าตัวตาย และย่ำคิดย่ำทำ

Muldary (1983) ได้อธิบายถึงลักษณะของบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. ด้านพฤติกรรม คือ มีความสนใจและความเอาใจใส่ต่อผู้บริการลดน้อยลงไปหรือปฏิบัติด้วยความเย็นชาชอบจับผิดตำหนิผู้อื่น หลีกเลียงงาน ขาดงาน ทำงานผัดป้อย และหลงลืมง่ายมีการแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน มีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน และบุคคลรอบข้างมองเห็นคุณค่าของตนเองลดลง ต้องพึ่งพายาบางประเภทหรือสารเสพติด เพื่อช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดรวมทั้งมีความรู้สึกอยากลาออกหรือฆ่าตัวตาย

2. ด้านร่างกาย มีการแสดงอาการอ่อนเพลีย เมื่อยล้าตามร่างกาย นอนหลับยาก เป็นไข้ปวดศีรษะบ่อย ๆ มีปัญหาการทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกายซึ่งเป็นการตอบสนองจากการเกิดความเครียดที่เรื้อรัง เช่น ปัญหาระบบทางเดินอาหาร คลื่นไส้ ท้องเสีย เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ น้ำหนักเพิ่มหรือลดจากปกติ

3. ด้านจิตใจและอารมณ์ มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึก และทัศนคติไปในทางลบ

3.1 ด้านความรู้สึกเกิดความรู้สึกกังวล ซึมเศร้า อารมณ์แปรปรวน อารมณ์เสียง่าย ควบคุมอารมณ์ได้ยาก ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจลดลง ขาดสมาธิในการทำงาน มักแสดงพฤติกรรมที่แข็งกระด้าง ปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือ ขาดการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

3.2 ด้านทัศนคติ เกิดความรู้สึกในด้านลบต่อตนเอง ต่องาน และต่อผู้รับบริการ

Ramona Pulse (2005) กล่าวว่าบุคคลจะแสดงอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกมาได้ 3 ด้าน กล่าวคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ดังนี้

1. อาการทางด้านพฤติกรรม

1.1 แรงจูงใจ ความสามารถ และความสนใจในงานลดลง

1.2 ความสามารถในการผลิตลดลง ซึ่งอาจจะส่งผลนำไปสู่การร้องเรียนจาก

เพื่อนร่วมงานได้

1.3 สติไม่ค่อยอยู่กับงาน เช่น เพิกเฉย มึนงง ไม่สนใจ

1.4 มีอัตราการขาดงาน มาทำงานสาย และเลิกงานเร็วเพิ่มขึ้น

2. อาการทางด้านจิตใจ

- 2.1 อารมณ์เปลี่ยนแปลงบ่อยมากเกินไป
- 2.2 มีความอดทนต่ำ เช่น มีอารมณ์รุนแรง มีปฏิกิริยาโต้ตอบแรง
- 2.3 เกิดความรู้สึกท้อแท้ใจ เช่น ซึมเศร้า ไร้อารมณ์ขัน เพิกเฉย ร้องไห้โดยไม่มีเหตุผล
- 2.4 มีการติดต่อสื่อสารลดลง เช่น รู้สึกมีระยะห่าง หรือรู้สึกไม่สนใจที่จะเผชิญหน้า

กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการ

2.5 มีการแสดงลักษณะไม่เป็นธรรมชาติ เช่น ปกติเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี กลายเป็นคนที่โกรธ หงุดหงิดง่าย หรือบางคนเป็นคนเปิดเผยง่ายก็กลับกลายเป็นคนที่เก็บและสงบเสงี่ยม เรียบร้อย เป็นต้น

3. อาการทางร่างกายภาพ

- 3.1 มีอาการเจ็บป่วยทางกายเรื้อรัง
- 3.2 มีน้ำหนักเพิ่มขึ้นหรือลดลงผิดปกติ
- 3.3 ตื่นสູรา สູบບຸຮຶ หรือเสพยาเสพติด
- 3.4 รูปลักษณะร่างกายภายนอกเปลี่ยนแปลงไป เช่น ปกติเป็นคนที่มีร่างกายสุขภาพ

เรียบร้อย เป็นมืออาชีพ แต่ต่อมาไม่สนใจตนเอง มีสภาพไร้ระเบียบ ยุ่งเหยิง

ผลกระทบจากความเหนื่อยหน่าย

อาชีพครูเป็นอาชีพที่ต้องมีใจรักและเสียสละจากการศึกษาหลายเรื่อง ที่แสดงให้เห็นว่า ทุกวันนี้ได้แปรเปลี่ยนเป็นอาชีพที่ได้รับความกดดัน ครูที่มีความเหนื่อยหน่ายจึงไม่มีความพยายามที่จะปฏิรูปโรงเรียน ซึ่งเป็นเป้าหมายเดียวกันในระบบการศึกษา

1. ผลเสียต่อบุคคล ความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นจากความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของตนเองกับสภาพการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้สึกผิด พลังการทำงานลดลงไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์

2. ผลเสียต่อสังคม ระบบการบริหารองค์กร รวมถึงลักษณะงานมีส่วนทำให้บุคคลไม่พึงพอใจต่องาน มีเจตคติในทางลบต่ออาชีพและส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน เพราะผู้รับบริการจะมีความรู้สึกเฉื่อยชา หรืออารมณ์โกรธ ขาดความเห็นอกเห็นใจ ละเลยไม่สนใจต่อผู้รับบริการ อีกทั้งขาดความเคารพผู้รับบริการในฐานะบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้บริการขาดบทบาทสำคัญต่อการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

3. การปฏิบัติงาน โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายจะแสดงการหมดสิ้นพลังงานที่จะปฏิบัติงานต่อไปทำให้การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ลดลง แต่ในบางครั้งบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่าย ก็อาจจะเพิ่มระดับของการปฏิบัติงาน โดยจะมีความกระตือรือร้นอย่างมากที่

จะทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลนั้นพยายามหลีกเลี่ยงความวิตกกังวลและความเครียดจากการทำงานต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น

4. การปลีกตัวออกจากสังคม บุคคลที่ประสบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะรู้สึกได้รับความกดดันมาก เมื่อต้องติดต่อพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ที่ชอบพูดถึงเงื่อนไขของการทำงานไม่ดี ดังนั้นจึงพยายามปลีกตัวออกจากผู้อื่น เพราะไม่ต้องการความกดดันเพิ่มขึ้นแต่ใช้เวลาส่วนมากอยู่ตามลำพัง และเห็นว่าเพื่อนร่วมงานไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้ได้รับความพึงพอใจและความสุขสำหรับตนเอง นอกจากนี้ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะมีความอดทนกับสมาชิกในครอบครัวน้อยลง ความขัดแย้งในทั้งด้านครอบครัว และสังคมจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายเพิ่มมากขึ้น

5. การหาทางย้ายหรือเปลี่ยนงาน โดยคิดว่าถ้าได้เปลี่ยนงานหรือที่ทำงานใหม่จะทำให้ดีขึ้นสำหรับบางคนอาจจะถึงกลับเปลี่ยนไปประกอบอาชีพอื่น หรือบางคนอาจจะชวนขายหาความรู้เพิ่มเติมโดยหวังว่าจะมีโอกาสก้าวหน้า และจะได้ไปให้พ้นจากสภาพที่เป็นอยู่นั้น ดังนั้นเมื่อบุคคลพยายามหาโอกาสที่จะเปลี่ยนงานใหม่ประกอบกับมีพฤติกรรมทั้งทางด้านอารมณ์ จิตใจ และร่างกายที่แสดงถึงความเหนื่อยหน่าย อาจสรุปได้ว่าการเปลี่ยนงานนั้นมีสาเหตุมาจากความเหนื่อยหน่าย

6. การไข้และการดื่มสุราเป็นสิ่งที่บุคคลนิยมกันมากที่สุดในการใช้ความพยายามที่จะแก้ไขสภาวะของอารมณ์ และจิตใจส่วนการไข้ก็เป็นทางออกสำหรับบุคคลที่ต้องการระงับความอ่อนเพลียจากความวิตกกังวล การไข้และดื่มสุรามักจะเป็นลักษณะอาการของผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายแต่ในบางกรณีก็เป็นเพียงผลข้างเคียงของความเหนื่อยหน่ายเท่านั้น

ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Simendinger and Moore (1985) แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามความรุนแรงเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 บุคคลที่รู้สึกล้มเหลวในการปรับปรุงเทคนิค หรือวิธีการต่าง ๆ ให้ทันสมัยขึ้น รู้สึกหมดหวังในการก้าวต่อไป สูญเสียความรู้สึกที่เป็นจริงทีละน้อย

ระดับที่ 2 สุขภาพร่างกายและจิตใจเสื่อมลงอย่างรวดเร็ว บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวได้จะเกิดความวิตกกังวล รู้สึกยากในการปกปิดอาการเหนื่อยหน่ายของตน และมีความคิดไม่แจ่มใส มักพบกับปัญหาในการทำงาน และไม่ได้ผ่อนคลายเกิดอาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะปวดท้องนอนไม่หลับถ้าความกดดันภายนอกยังไม่ได้รับการแก้ไข อาจทำให้เกิดอาการทางจิตอย่างรุนแรงอาจหันไปสูบบุหรี่ ดื่มสุรา เพื่อลดความเครียดจากการทำงาน รู้สึกกลุ้มใจที่ตนไม่มีสมาธิในการทำงานและสุขภาพแยลง

ระดับที่ 3 ถ้าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับที่ 2 ยังไม่ได้รับการแก้ไขอาการจะรุนแรงขึ้นโดยเป็นโรคต่าง ๆ เช่น โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดไปเลี้ยง โรคแผลในกระเพาะอาหารหรืออาการป่วยทางจิตจนถึงขั้นฆ่าตัวตายได้

สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

บุญยัง วิษณุหิมาชัย (2545) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดที่เป็นเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำงานมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ รายได้ต่ำในขณะที่ค่าครองชีพสูง ความไม่แน่นอนทางการเมือง มีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงานตามนโยบาย
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การมีปริมาณงานมากเกินไป ไม่มีความชัดเจนในบทบาทการทำงานที่ยาวนาน ลำดับขั้นตอนขององค์กรมีมาก ขาดโอกาสในการมีส่วนร่วมแก้ปัญหาและการร่วมตัดสินใจ ตลอดถึงภาวะผู้นำของผู้บริหารโดยเฉพาะแบบเผด็จการมีส่วนสำคัญในการก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคลากรในองค์กรเกิดความไม่อยากทำงาน และเบื่องาน
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ได้แก่ เรื่องสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลปัญหาครอบครัว ญาติพี่น้อง และค่าครองชีพในครอบครัว ซึ่งส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และส่งผลกระทบถึงประสิทธิภาพการทำงานในที่สุด

Fraudenberger (1975) อธิบายถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายดังนี้

1. สาเหตุความเหนื่อยหน่ายนั้นจะเป็นผลมาจากความพยายามที่จะบรรลุในสิ่งที่เป็นความคาดหวังด้วยการทุ่มเทตนเองในการปฏิบัติงาน แต่ผลของการทำงานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ
2. สาเหตุความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งเป็นภาระที่หนัก ได้แก่
 - 2.1 เครื่องอำนวยความสะดวกในการสอนไม่เพียงพอ เช่น ขาดสื่อและอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับบทเรียนแต่ละวิชา
 - 2.2 การบริหารงานโรงเรียนของผู้บริหารงาน และผู้รับผิดชอบไม่มีประสิทธิภาพขาดการวางแผนในการปฏิบัติงาน และระบบการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่เป็นธรรม
 - 2.3 ไม่มีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และร่วมตัดสินใจในปัญหาที่สำคัญ
3. สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายอันเนื่องมาจาก ประสบความยากลำบากในการที่จะหาวิธีการเรียนการสอน ที่เหมาะสมใช้กับนักเรียนที่มีความต้องการในการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ
4. ครูที่มีความเหนื่อยหน่ายนั้น เกิดจากงานที่ต้องรับผิดชอบมาก ซึ่งนอกจากการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแล้วยังต้องรับผิดชอบงานธุรการ งานความสัมพันธ์กับชุมชน และงานอื่น ๆ ซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะทำงาน และผู้บริหารของตน
5. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานต่ำ และไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวและค่าครองชีพ

6. สาเหตุของความเหนื่อยหน่าย อันเนื่องมาจากลักษณะบางอย่างที่เกิดจากตัวครู เช่น ไม่ได้รับการฝึกฝนอย่างเพียงพอในด้านการสอน จึงทำให้ตนไม่มีความรู้ความสามารถที่จะทำให้มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอ

Edelwich (1980) อธิบายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากสภาพการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งได้แก่

1. การได้รับการอบรมฝึกฝนไม่เพียงพอ
2. มีงานรับผิดชอบมากแต่ได้รับผลตอบแทนน้อย
3. ผู้มารับขอความช่วยเหลือ
4. ขาดงบประมาณในการดำเนินงาน
5. สภาพของระบบราชการหรือการเมืองในองค์กร
6. ช่องว่างระหว่างแรงบันดาลใจ และผลสำเร็จที่ได้รับ

Swick and Hanley (1980) กล่าวว่า มีองค์ประกอบ 3 ประการที่จะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายสำหรับผู้มีอาชีพเป็นครู ซึ่งประกอบด้วย

1. องค์ประกอบทางด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 เครื่องอำนวยความสะดวกในการสอนไม่เพียงพอ
 - 1.2 มีสิ่งทีก่อให้เกิดการหยุดชะงัก ในการสอนในห้องเรียนบ่อยครั้ง
 - 1.3 สภาพการบริหารทั่ว ๆ ไปของโรงเรียนไม่ดี
 - 1.4 มีงานเอกสารมากเกินไป
 - 1.5 สภาพการทำงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหว
2. องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 ความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว
 - 2.2 ความสัมพันธ์กับนักเรียน
 - 2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนผู้บริหาร
 - 2.5 ความสัมพันธ์สมาชิกในชุมชน
3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย
 - 3.1 นิยัยความเป็นคนชอบความสมบูรณ์แบบ
 - 3.2 ไม่มีทักษะในการวางแผน
 - 3.3 มีความมุ่งหวังในผลสำเร็จสูง
 - 3.4 พยายามจะประสบความสำเร็จในบทบาทที่คาดหวังยาก

Maslach (1981) ได้สรุปสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ทั้งตัวบุคคลปัจจัยบุคคลและปัจจัยด้านงานที่ปฏิบัติ

1. ปัจจัยตัวบุคคล ได้แก่ อายุ บุคคลที่อายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าบุคคลที่อายุมาก เป็นเพราะอายุจะสะท้อนถึงประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานโดยผู้ที่มีอายุมากจะประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานสูงมีวุฒิภาวะสุขุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความเป็นจริงได้มากยิ่งขึ้น โอกาสที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานจึงน้อยลง สถานภาพสมรส ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว โดยเฉพาะด้านความรู้สึกร้อนล้าทางอารมณ์ เป็นเพราะครอบครัว เป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญมากโดยเฉพาะกับคู่สมรสที่มีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ประกอบกับคนที่มีความเครียดแล้วจะไม่ยึดติดกับงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียวจึงมีการแสวงหาความก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการล้มเหลว และผิดหวังน้อยกว่าคนโสด เพราะบุคคลที่สมรสแล้วมักจะต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อาชีพ ทางบริการทางสังคมหลายอาชีพ มักจะพบว่ามีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ในช่วงระยะเวลา 1-5 ปี แรกของการทำงานแต่ถ้าช่วงระยะเวลา 5-10 ปี แล้ววัยวุฒิ และประสบการณ์มีมากขึ้นจะทำให้มองการไกลสุขุมรอบคอบยิ่งขึ้น ความเหนื่อยหน่ายก็จะลดลง

2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ได้แก่

2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป หรือมากเกินไปกำลังที่มีอยู่เป็นปัจจัยด้านงานที่สำคัญซึ่งมีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในผู้ปฏิบัติ

2.2 การที่ครูไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ หรืองานบริหารที่ตนกระทำอยู่ อันเนื่องมาจากการได้รับมอบหมายที่มากเกินไปจะจัดการได้ และไม่มีสิทธิ์หรือมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย ตลอดจนไม่มีโอกาสหลีกเลี่ยงไปจากสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความเครียดได้

2.3 ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา พบว่าในสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันมากกว่าการปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือ และขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดความขัดแย้งและบั่นทอนความสามารถในการทำงาน และเกิดอาการอ่อนล้าในที่สุด

2.4 ความช่วยเหลือหรืออุปสรรคจากผู้บริหาร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน หากปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันก่อให้เกิดความตึงเครียดไม่พอใจ กระทั่งกระทบกระทั่งกัน

2.5 แผนงานนโยบาย และกระบวนการขององค์กรมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เนื่องจากเป็นส่วนที่มีผลกระทบต่อรูปแบบรายละเอียดของการให้บริการ ซึ่งบางครั้งผู้ที่ปฏิบัติก็จำต้องกระทำสิ่งที่ไม่ชอบ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ตนไม่เห็นด้วย

Faber and Miller (1981) กล่าวว่า สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายของผู้เป็นครูนั้น ประกอบด้วย

1. ปัญหาด้านระเบียบวินัยของโรงเรียน
2. ความไม่เอาใจใส่ในการเรียนของนักเรียน
3. ห้องเรียนแน่นไป
4. เอกสารมีมากเกินไป
5. การทดสอบต่าง ๆ มีมากเกินไป
6. รายได้ไม่เพียงพอ
7. ผู้ปกครองไม่ได้ให้ความสนใจ ต่อปัญหาการเรียนของนักเรียน
8. ผู้ปกครองค่อนข้างจู้จี้จุกจิก
9. ปราศจากการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหาร
10. ความวิจารณ์ในทางไม่ดีต่อครู

Perlman and Hartman (1982) กล่าวว่า สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยองค์กร ปัจจัยบุคคลเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้เรื่ององค์การ และการแสดงบทบาทของบุคคลต่อการรับรู้ และการตอบสนองขององค์การ ในการที่บุคคลได้แสดงอาการทางด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม เช่น ความพึงพอใจและความเหนื่อยหน่าย ส่งปัจจัยองค์กร ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไป การไม่มีอิสระในภาคปฏิบัติงาน การบริหารองค์การไม่มีประสิทธิภาพและผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน

Muldary (1983) ให้ความเห็นของความเหนื่อยหน่ายในกระบวนการที่เกี่ยวกับสุขภาพ ในการประกอบอาชีพ เป็นปรากฏการณ์ซึ่งแสดงถึงความเรื้อรัง และสืบเนื่องมาจากการจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพในเรื่องของความเครียดทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ซึ่งต้องให้ความช่วยเหลือ จึงประสบความสำเร็จกับความอ่อนล้าและต้องการที่จะไม่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและองค์การ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการบริหาร ทำให้มีประสิทธิภาพลดลง

Cassel (1984) กล่าวว่า มีสาเหตุ 5 ประการที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในอาชีพครู ซึ่งได้แก่

1. ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของระบบโรงเรียนปัจจุบัน
2. การเตรียมตัวไม่เพียงพอที่จะมาประกอบอาชีพครู
3. การบริหารโรงเรียนไม่มีประสิทธิภาพ
4. ขาดความร่วมมือที่ดีจากผู้ปกครอง
5. โรงเรียนเน้นปัญหาอื่นมากกว่าเรื่องการเรียนการสอน

Suran and Sheridan (1985) กล่าวว่า สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายจะมาจาก 2 จุดใหญ่ คือ สภาพแวดล้อม และจากสภาพในองค์การซึ่งจะแยกออกได้ดังนี้

1. ความไม่เด่นชัดในบทบาท
2. ความเครียดที่มาจากเพื่อนร่วมงาน

3. ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม
4. ปราศจากความก้าวหน้าอาชีพ
5. มีภาระหน้าที่หนักเกินไป
6. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอ
7. มีหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้รับบริการหรือความช่วยเหลือมากเกินไป
8. ขาดการสนับสนุนส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับ

การปฏิบัติงาน

9. ไม่มีอำนาจในการปฏิบัติงาน
10. การเมืองในสถานที่ทำงาน
11. ปัญหาด้านส่วนตัวและอาชีพที่แก้ไขไม่ได้ เช่น การคาดหวังต่อผลสำเร็จสูง มีอุดมคติมากเกินไป การติดงานและการไม่รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ทุ่มเทให้กับการทำงานมากเกินไป คาดหวังในสิ่งที่ไม่จำเป็น ต้องการมีอำนาจอย่างสมบูรณ์ มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น ๆ และความรู้สึกโดดเดี่ยว

Schwab et al. (1986) ได้ศึกษา พบว่า สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายมาจากองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านองค์การ ประกอบด้วย
 - 1.1. ความขัดแย้งความคลุมเครือในบทบาท
 - 1.2. การไม่มีโอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารงานและร่วมตัดสินใจในปัญหาที่สำคัญ
 - 1.3. ขาดการส่งเสริมสนับสนุนในการทำงาน
 - 1.4. ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม
 - 1.5. ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน
2. องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่
 - 2.1. ความหวังในอาชีพ
 - 2.2. เพศ อายุ

Cordes and Dougherty (1993 cited in Maru, 2000) ได้แบ่งสาเหตุความเหนื่อยหน่ายเกิดจากปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านบุคคลปัจจัยทั้งสามส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายมากกว่าปัจจัยด้านบุคคล

จากการศึกษาสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลซึ่ง ได้แก่ ความเข้มแข็งอดทน ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกการเห็นคุณค่าในตนเอง และสภาวะการทำงานทางกายภาพไม่ดี ความขัดแย้งในบทบาท และความไม่ชัดเจนในบทบาท การสนับสนุนทาง

สังคมและจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากเพื่อนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และความเป็นอิสระ ซึ่งตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout)

พิชญ์ ทองอยู่เย็น (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน โดยพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชั้นประทวน พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปรับเป็นโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ได้ร้อยละ 76 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ สายงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความขัดแย้ง ในบทบาทของตนสัมพันธ์ภาพในหน่วยงานภาระงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่และอายุ เป็นต้น

นนุช ศิริศักดิ์ (2550) พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีการะงานมาก มีความขัดแย้งในบทบาทสูงได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย มีพฤติกรรมภาวะผู้นำต่ำ และมีความเข้มแข็งอดทนในระดับที่ต่ำ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้มาก และในโรงพยาบาลที่มีการสนับสนุนทางสังคมน้อยส่วนใหญ่พยาบาลวิชาชีพจะมีความเข้มแข็งอดทนต่ำทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

สุวิมล นันทปรีชาวงศ์ (2552) พบว่า พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทุกด้าน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน

ศุภมณี สงวนแสง (2554) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

Saxton et al. (1991) ศึกษาวิจัย เรื่องความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ของสหรัฐอเมริกา จำนวน 859 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.412$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะงานที่มีความกดดันความเครียดสูง ($r = .25$)

นอกจากนี้ยังพบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สามารถส่งผลต่อแนวโน้มการลาออก ($r=.131$) การขาดงาน ($r=.183$) และการเปลี่ยนงานด้วย ($r=-.021$)

Byrne (1994) ได้ตรวจสอบความตรงของโมเดลความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษาและครูระดับมัธยมศึกษา โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสแลค เพื่อศึกษารูปแบบอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคล และตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าตัวแปรที่เป็นปัจจัยปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกส่วนตัวแปรปัจจัยจากสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายได้แก่ ตัวแปรความขัดแย้งในบทบาทปริมาณงานที่มากเกินไป บรรยากาศในห้องเรียน ความสามารถในการตัดสินใจ และแรงสนับสนุนจากสังคม

Schmitz, Neumann and Oppermann (2000) ทำการศึกษา เรื่องความเครียดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและบุคลิกภาพแบบเชื่อในปัจจัยควบคุม (Locus of Control) ของพยาบาลชาวเยอรมันในโรงพยาบาล 5 แห่ง จำนวน 361 คนผลการวิจัย พบว่า พยาบาลผู้ที่มีความเครียดจากการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมต่ำ ซึ่งสนับสนุนการค้นพบที่ว่า การรับรู้ระดับความเชื่อในปัจจัยควบคุมมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในการเผชิญความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Dick and Wagner (2001) พบว่า บทบาทตัวกลางของการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีผลต่อระดับความเครียดอย่างสูงในอาชีพครู ดังนั้นการนับถือตนเองและการรับรู้ความสามารถของตนจึงทำให้เกิดรูปแบบการจัดการความเครียดที่พบในความเหนื่อยหน่ายของครู

Grandey and Steiner (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์ของพนักงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า วัฒนธรรมทางอารมณ์ ความมีอิสระในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานจากการสำรวจพนักงาน 196 คนในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศฝรั่งเศส พบว่า ความมีอิสระในการทำงาน ช่วยลดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อันเนื่องมาจากการต้องควบคุมอารมณ์ของตนในระหว่างการติดต่อพูดคุยกับลูกค้า และลดระดับความไม่พึงพอใจในการทำงานด้วยเช่นกัน

Wilmar and Bakker (2004) ทำการศึกษามุ่งเน้นภาวะเหนื่อยล้ากับภาวะตรงข้ามด้านบวก คือ การเข้าร่วมในงานทดสอบโมเดลโดยที่ภาวะเหนื่อยล้า และการเข้าร่วมในงานมีตัวทำนายต่างกัน และผลลัพธ์ต่างกัน ใช้วิธีสร้างโมเดลสมการโครงสร้างเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่างอาชีพ 4 กลุ่มไปพร้อม ๆ กัน (total N=1698) ผลการศึกษา พบว่า โมเดลสมมุติฐานที่ชี้ให้เห็นว่า (1) ภาวะเหนื่อยล้าและการเข้าร่วมในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบมีความแปรปรวนร่วมระหว่าง 10-25% (2) ภาวะเหนื่อยล้าทำนายด้วยข้อเรียกร้องของงานเป็นหลัก และการขาดปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน ในขณะที่การเข้าร่วมในงาน ทำนายด้วยการมีปัจจัยเอื้อต่อการทำงานเพียงอย่างเดียว (3) ภาวะเหนื่อยล้า

มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพและความตั้งใจลาออกจากงานในขณะที่การเข้าร่วมในงานมีความสัมพันธ์เฉพาะกับความตั้งใจลาออกจากงานเท่านั้น (4) ภาวะเหนื่อยล้าเป็นตัวกลางของความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องของงานกับปัญหาสุขภาพ ในขณะที่การเข้าร่วมในงานเป็นตัวกลางความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรของงานกับความตั้งใจออกจากงาน

Ioannou and Kyriakides (2006) ได้ทำการศึกษา เรื่องการสร้างโมเดลปัจจัยกำหนดความเหนื่อยหน่ายของครูอาชีพศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นครูชาวไซปรัส โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสแลค (Maslach Burnout Inventory) ประเมินระดับความเหนื่อยหน่ายของบุคคล และองค์กร และได้รับอิทธิพลจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) การลดคุณค่าของบุคคล (Depersonalization) และการลดความสำเร็จของบุคคล (Personal Accomplishment) พบว่า มีความกลมกลืนอย่างมากกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตรวจสอบความเชื่อมโยงที่มีอยู่ในคุณลักษณะขององค์กร ความต้องการและความรับผิดชอบทางวิชาชีพ พฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน ความกดดันเรื่องเวลา ความสามารถของนักเรียน และเจตคติที่มีต่องาน สถานภาพทางวิชาชีพ กฎระเบียบของโรงเรียนการตรวจสอบของโรงเรียนกับคุณลักษณะภายในตัวบุคคลความสามารถ ทางวิชาชีพ การนับถือตนเอง และความเหนื่อยหน่ายของครูโรงเรียนเอกชน

พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน

พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 ในมาตรา 4 ให้ความหมายของโรงเรียนเอกชนว่า หมายถึง “สถานศึกษาหรือสถานที่บุคคลจัดการศึกษาให้การศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าชั้นปริญญาตรีแก่นักเรียนทุกคนรวมกันเกินเจ็ดคนขึ้นไปโดยในมาตรา 15 แบ่งลักษณะของโรงเรียนเอกชนเป็น 3 ลักษณะ คือ

(1) โรงเรียนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการหรือหลักสูตรที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ และจัดเป็นรูปแบบการศึกษาในระบบโรงเรียน

(2) โรงเรียนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการหรือหลักสูตรที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ และจัดเป็นรูปแบบการศึกษานอกโรงเรียน

(3) โรงเรียนที่จัดให้การศึกษาแก่บุคคลที่มีลักษณะพิเศษหรือผิดปกติทางร่างกาย สติปัญญา หรือจิตใจที่จัดเป็นรูปแบบการศึกษาพิเศษหรือโรงเรียนที่จัดให้การศึกษาแก่ บุคคลผู้ยากไร้ หรือผู้ที่เสียเปรียบทางการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ ที่จัดเป็นรูปแบบการศึกษาสงเคราะห์โรงเรียนแต่ละลักษณะจะแบ่งออกเป็นประเภทใดหรือระดับใดให้เป็นไปตามรัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน มีหน้าที่รับผิดชอบ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2525 ดังนี้

1. บริหารราชการทั่วไปของสำนักงาน
2. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน

3. เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการการศึกษาเอกชนและกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและแผนพัฒนาสถานศึกษาเอกชน จัดทำประสานแผนงานปฏิบัติงานของสำนักงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวงศึกษาธิการรวมทั้งเร่งรัดติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนหน่วยงานในสังกัด และดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติและประเมินผล

4. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือตามที่กระทรวงศึกษาธิการหรือรัฐมนตรีมอบหมายโครงการแบ่งส่วนราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 109 ตอนที่ 102 วันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2535 แบ่งส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนออกเป็นหน่วยงานระดับกอง รวม 9 หน่วย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2542) ดังนี้

4.1 สำนักงานเลขานุการกรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของสำนักงานและราชการทั่วไปของสำนักงานและราชการ ที่มีได้แยกเป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึงงานด้านต่าง ๆ เช่น ปฏิบัติงานสารบรรณ ของสำนักงานดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของสำนักงาน ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณการพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักงานจัดระบบ และการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมาย งานวิจัย งานนิเทศกรรม และสัญญา และงานคดีที่อยู่ทั่วไป อำนาจหน้าที่ของสำนักงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลงานของสำนักงานปฏิบัติงานร่วมมือหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4.2 กองทุนและสวัสดิการมีอำนาจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น ดำเนินการเกี่ยวกับการอุดหนุน และกองทุนสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน ดำเนินการเกี่ยวกับเงินทดแทนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานรวมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4.3 กองทะเบียนมีอำนาจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น จัดระบบการสำรวจ การเก็บ การประมวลและการใช้ประโยชน์ ข้อมูลที่เกี่ยวกับโรงเรียนเอกชนปฏิบัติงานเป็นศูนย์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการศึกษาเอกชน ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.4 กองนโยบายและแผนงาน มีอำนาจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น เสนอแนวทางนโยบาย จัดทำแผนงานและโครงสร้างสำนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน รวมทั้งเร่งรัดติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนแม่บทของกระทรวงศึกษาธิการดำเนินการเกี่ยวกับ

การจัดตั้ง การจัดสรร และการบริหารงานงบประมาณ ให้เป็นไปตามแผนงานของหน่วยงานในสังกัด ติดต่อกันและประสานกับรัฐบาลองค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศ ด้านความร่วมมือทางการศึกษา รวมทั้งการประชุมสัมมนา และเจรจากับรัฐบาล องค์กรหรือหน่วยงานต่างประเทศ ตรวจสอบความเหมาะสมของแบบแปลนอาคารสถานที่ ที่ใช้เพื่อการศึกษาและพัฒนามาตรฐานอาคารสถานที่ของ โรงเรียนเอกชน ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการศึกษาเอกชน ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.5 กองโรงเรียนนโยบายพิเศษมีอำนาจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น ส่งเสริม พัฒนากำกับ และดูแลโรงเรียนเอกชนที่เปิดสอนภาษาจีน สอนศาสนา และโรงเรียนนานาชาติ ทั้งนี้ตามนโยบาย การจัดการศึกษาของรัฐปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4.6 กองโรงเรียนสามัญศึกษามีอำนาจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น ส่งเสริม พัฒนากำกับ และดูแลโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา และโรงเรียนการศึกษาพิเศษและการศึกษาสงเคราะห์ ที่จัดการศึกษาในระบบโรงเรียนปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.7 กองโรงเรียนอาชีวศึกษามีอำนาจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น ส่งเสริมพัฒนากำกับดูแล โรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาในระบบโรงเรียนปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4.8 กองส่งเสริมการศึกษานอกระบบมีอำนาจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น ส่งเสริมพัฒนา กำกับ ดูแลโรงเรียนเอกชนที่จัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของหน่วยราชการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4.9 หน่วยงานศึกษานิเทศก์มีอำนาจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น นิเทศการสอน และ การบริหารงานวิชาการในโรงเรียนเอกชน ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนในโรงเรียน เอกชน ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ มอบหมาย

สภาพปัจจุบันและปัญหาของโรงเรียนเอกชน

การจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนในปัจจุบัน ดำเนินการตามพระราชบัญญัติโรงเรียน เอกชน พุทธศักราช 2550 โดยกำหนดให้สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เป็นผู้ดูแลโรงเรียนเอกชน ซึ่งเป็นแนวนโยบายของรัฐที่ได้สนับสนุนให้เอกชนเป็นผู้จัด ร่วมรับภาระ และมีการส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาเอกชนมีความคล่องตัว ในการดำเนินงานทั้งด้านวิชาการ และการบริหาร นอกจากนี้รัฐได้มีส่วนช่วยในเรื่องของเงินช่วยเหลือ ได้แก่

1. การจัดสรรค่าใช้จ่ายรายหัวให้แก่โรงเรียนเอกชนในอัตราไม่เกินร้อยละ 40 ของค่าใช้จ่ายรายหัวของนักเรียนในโรงเรียนของรัฐ ในแต่ละระดับการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนที่โรงเรียนสามารถนำไปเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับเงินเดือนครู และพัฒนาในด้านอื่น ๆ สำหรับโรงเรียนเอกชน การกฤษฎีกาจะให้ในอัตราร้อยละ 60

2. การจัดเงินกู้เพื่อการพัฒนาโรงเรียนเอกชนและเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์แต่ถึงกระนั้นการจัดการศึกษาเอกชนยังคงมีปัญหาหลายประการด้วยกันไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่มาจากรัฐบาล เช่น รัฐบาลอุดหนุนการศึกษาภาครัฐมาก ทำให้สถาบันการศึกษาภาครัฐเก็บค่าเล่าเรียนต่ำกว่าต้นทุนมาก สถานศึกษาเอกชนจึงยากที่จะแข่งขันกับสถานศึกษาของรัฐได้ ขาดการสนับสนุนจากประชาชน ในด้านการบริจาคเงินให้สถานศึกษาหรือตั้งมูลนิธิด้านการศึกษารัฐบาล ไม่ค่อยให้เสรีภาพและการสนับสนุนแก่การศึกษาเอกชนมากเท่าที่ควร และเมื่อวิเคราะห์กฎหมายกฎกระทรวงระเบียบข้อบังคับและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเอกชนในภาพรวมพบว่า กฎหมายทั้งหมดมีลักษณะเป็นการควบคุมมากกว่าส่งเสริมทำให้การบริหารการศึกษาเอกชน ถูกกำหนดตามเงื่อนไขต่างจากสถานศึกษาของรัฐ ซึ่งไม่มีการควบคุมในลักษณะเดียวกัน แม้จะปฏิบัติภารกิจเดียวกันขณะที่บทบัญญัติหรือข้อกำหนดทางกฎหมายจะระบุว่าการส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน แต่มีการวางเงื่อนไขกำกับที่เข้มงวด ทำให้ส่งเสริมไม่ได้เต็มที่ไม่ให้สิทธิเอกชนในการบริหารการจัดการสถานศึกษาของตนได้อย่างอิสระ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2548)

ปัญหาที่มาจากโรงเรียนเอกชนเอง พบว่า โรงเรียนเอกชนส่วนหนึ่งต้องรับเด็กที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย ทำให้ไม่สามารถเก็บค่าธรรมเนียมการเรียนได้เพียงพอจากรายจ่าย โดยเงินส่วนที่รัฐสนับสนุนมาให้ สามารถช่วยในเรื่องค่าใช้จ่ายได้เพียงบางส่วนเท่านั้น บุคลากรและครูโรงเรียนเอกชนส่วนหนึ่งมีวุฒิต่ำ และหรือได้รับเงินเดือนไม่เต็มวุฒิ ขาดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ครูโรงเรียนเอกชนขาดความมั่นคงในอาชีพ โรงเรียนขาดแคลนครูบางสาขาวิชาทำให้ส่งผลกระทบต่อจัดการเรียนการสอน และคุณภาพการศึกษาเอกชนโดยรวม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2546)

บุญเสริม วิสกุล (2550) อธิบายว่า ปัญหาเรื่องครูและโรงเรียนไว้ว่าอันดับหนึ่งอาชีพครูมีความยากลำบาก ครูจำนวนกว่า 80% มีปัญหานี้สิน งานหนัก เหนื่อยล้า ต้องทำงานหารายได้เสริม อันดับสอง คือปัญหาการจัดสรรงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ซื่อสัตย์ อันดับที่สาม คือ มาตรฐานคุณภาพผู้เรียนที่ค่อนข้างวิกฤต เพราะไม่มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานของครูทำให้ครูสอนเด็กไม่เต็มที่ เช่น ถึงเวลาสอนแต่ถูกส่งให้ไปประชุม เป็นต้น อันดับสี่ คือ ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ โดยคนผู้ที่มีรายได้สูงจะเข้าถึงสถานศึกษาที่ดีมีคุณภาพและได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำจนไม่สามารถแย่งเข้าเรียนในโรงเรียนที่ดีได้ อันดับห้า คือ รัฐไม่

เปิดทางให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษา ไม่มีนโยบายที่ชัดเจน และอันดับที่หก คือ ปัญหาการไม่มีผู้นำการศึกษาในทุกระดับเห็นได้ชัดจากการที่เปลี่ยนตัวรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ศึกษาธิการบ่อยครั้ง

สภาพและปัญหาของครูโรงเรียนเอกชน

ยนต์ ชุ่มจิต (2544) กล่าวถึง อาชีพครูว่าเป็นอาชีพที่งานค่อนข้างหนัก เพราะนอกจากการสอนแล้ว ครูยังมีงานอื่นที่ต้องรับผิดชอบหรือกระทำตามความคาดหวังของสังคม ทำให้อาชีพครูมีความเครียด ซึ่งมีสาเหตุมาจากหลายอย่าง ดังนี้ คือ

1. การมีเวลาไม่เพียงพอ จากการที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้ทำงานอื่น ๆ นอกเหนือ จากการสอน ในขณะที่ต้องรับภาระการสอนนักเรียนที่มีห้องเรียนขนาดใหญ่ ต้องใช้เวลามากในการตรวจงานเป็นเหตุให้ครูมีเวลาไม่เพียงพอ มีเวลาเป็นของตนเองน้อยลง ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
2. นักเรียนชอบก่อวุ่น
3. ความเฉื่อยชาของนักเรียนอาจเพราะนักเรียนมีความสามารถไม่เท่ากัน เรียนไม่ทันเพื่อน ไม่เข้าใจความไม่พร้อมของตัวนักเรียนเอง ซึ่งทำให้ครูที่รับผิดชอบเกิดความกังวล เป็นภาระ
4. ขาดการสนับสนุนจากผู้ปกครองและชุมชนทำให้การเรียนการสอนบางครั้งเป็นปัญหา
5. การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องหลักสูตรการตัดสินใจทางการบริหาร เนื่องจากผู้บริหารไม่ค่อยให้ครูมีส่วนร่วมหรือมีส่วนน้อยมาก ในการตัดสินใจหลักสูตรหรือนโยบาย ที่สำคัญ ของโรงเรียนทำให้ครูผู้ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติตาม การตัดสินใจของคนอื่นจึงไม่ค่อยพอใจกลายเป็นความรู้สึก ขัดใจและกลายเป็นความเครียดขึ้นมาได้
6. การไม่ได้รับผลตอบแทนกลับทางบวกและขาดการสนับสนุน ซึ่งเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและนักเรียนที่สอน ซึ่งสิ่งนี้จะทำให้ครูเกิดความรู้สึกไม่สบายใจ และในความเป็นจริงพบว่าผู้บริหารสถานศึกษาหลาย ๆ คน มีความกังวลต่อการกิจประจำวันที่จะทำให้งาน ของโรงเรียนดำเนินต่อไปโดยมองข้ามสัมพันธภาพในการทำงานของครู ครูมักไม่ได้รับคำชมเชย ในการทำงาน แต่กลับถูกตำหนิเมื่อทำงานผิดพลาดหรือบกพร่อง
7. ไม่มีการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับพิจารณาความดีความชอบ เป็นกรณีพิเศษในระยะเวลาอันสมควร ไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนแน่นอน ในการเลื่อนขั้นเงินเดือนเหมือนกับครูในโรงเรียนของรัฐ (ไตรธร เศรษฐธีร, 2543) มีการจ่ายเงินเดือนที่ไม่เต็มวุฒิหรือจ่ายเงินเดือนเต็มแต่เรียกคั้นส่วนหนึ่ง (วันวิสาข์ แสงประชุม, 2547) และงานที่ทำน่าเบื่อหน่ายเนื่องจากได้สอนในวิชาที่ไม่ตรงตามสาขาวิชาที่เรียนมา

ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนว่าด้วยการกำหนดจำนวนครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนเอกชนในระบบพ.ศ. 2551

ตามที่กฎหมายโรงเรียนเอกชน กำหนดให้โรงเรียนเอกชนในระบบจัดให้มีครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เพียงพอและเหมาะสมแก่การจัดการศึกษาอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่ง

พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จึงออกระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนว่าด้วยการกำหนดจำนวนครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนเอกชนในระบบ พ.ศ. 2551”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“โรงเรียนเอกชน” หมายความว่า โรงเรียนเอกชนในระบบตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550

“โรงเรียนนานาชาติ” หมายความว่า โรงเรียนที่ใช้หลักสูตรต่างประเทศหรือหลักสูตรต่างประเทศที่ปรับรายละเอียดเนื้อหาวิชาใหม่หรือหลักสูตรที่จัดทำขึ้นเองที่ไม่ใช่หลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ และใช้ภาษาต่างประเทศเป็นสื่อในการเรียนการสอนให้กับนักเรียนโดยไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา และไม่ขัดต่อศีลธรรมและความมั่นคงของประเทศ

“ครู” หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ในโรงเรียน

“บุคลากรทางการศึกษา” หมายความว่า ผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ และการบริหารการศึกษา ในโรงเรียน ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติหน้าที่บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติหน้าที่แนะแนว ผู้ปฏิบัติหน้าที่พยาบาล หรืออนามัยโภชนาการของโรงเรียน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยี โสตทัศนศึกษาหรือคอมพิวเตอร์ ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานทะเบียน และวัดผลผู้ปฏิบัติหน้าที่บริหารงานบุคคล ผู้ปฏิบัติหน้าที่บริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับธุรการ การเงิน พัสดุ บันทึกข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ข้อ 4 โรงเรียนต้องจัดให้มีครูที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพครู ตามกฎหมายว่าด้วยสภาครู และบุคลากรทางการศึกษา ให้เพียงพอแก่การจัดการศึกษาและมีจำนวนที่เหมาะสมกับนักเรียน ดังนี้

1. โรงเรียนประเภทสามัญศึกษา

1.1 ระดับก่อนประถมศึกษา

เตรียมอนุบาลจำนวนเด็กต่อห้องไม่เกิน 15 คนให้มีครู 1 คนและพี่เลี้ยง 1 คน ถ้าจำนวนเด็กต่อห้องตั้งแต่ 16 คนขึ้นไปให้มีพี่เลี้ยงเพิ่มขึ้น 1 คน ต่อเด็ก 10 คนสำหรับโรงเรียนนานาชาติให้มีครู 1 คนและพี่เลี้ยง 1 คน ต่อเด็ก 20 คน อนุบาล จำนวนนักเรียนต่อห้องไม่เกิน 30 คนให้มีครูห้องเรียนละ 1 คน แต่ถ้าจำนวนนักเรียนต่อห้องเกิน 30 คนให้มีพี่เลี้ยง 1 คนสำหรับโรงเรียนนานาชาติให้มีครู 1 คน และพี่เลี้ยง 1 คนต่อนักเรียน 20 คน

1.2 ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาให้มีครูประจำทำการสอนโดยมีอัตราส่วนครู 1 คน ต่อนักเรียน 30 คน สำหรับโรงเรียนนานาชาติ ในระดับประถมศึกษาให้มีครูประจำทำการสอนโดย

มีอัตราส่วนครู 1 คน ต่อนักเรียน 25 คน และระดับมัธยมศึกษาให้มีครูประจำทำการสอนโดยมีอัตราส่วนครู 1 คน ต่อนักเรียน 30 คน

การปฏิบัติงานของครู

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของครูโดยทั่วไป

ครูเป็นอบรบสั่งสอน ปลุกฝังทัศนคติ ค่านิยม และความรู้ความสามารถต่าง ๆ ให้แก่ ศิษย์ เพื่อให้ศิษย์สามารถประกอบอาชีพและอยู่ในสังคมอย่างเป็นสุข ครูมีหน้าที่สำคัญต่อสังคมเพราะต้องสร้างหรือกล่อมเกล่า ปลุกฝังให้มีคุณลักษณะเป็นไปตามที่สังคมต้องการ หรือสังคมยอมรับว่าดี เหมาะสมและความรับผิดชอบของครูต่อสังคมไว้ ดังนี้

- 1.1 เป็นผู้นำชุมชน และร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน
- 1.2 ช่วยพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจได้แก่การให้ความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพ การอบรมศีลธรรมจรรยา เป็นต้น
- 1.3 เป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน
- 1.4 สนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมความมั่นคงของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
- 1.5 สนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- 1.6 พัฒนาการศึกษามุมชนให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ
- 1.7 ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี เป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม

2. บทบาทและการปฏิบัติงานครู

เพื่อให้การสอนดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากครูยังต้องมีหน้าที่เสมือนพ่อแม่ ในการฝึกอบรมนักเรียน มีหน้าที่ดังนี้

- 2.1 สอนโดยยึดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร เป็นหลักมีการวางแผนการสอนที่ดี ต้องเข้าใจพัฒนาการด้านการเรียนรู้ พัฒนาการด้านร่างกาย จัดกิจกรรมและสื่อการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียนเพื่อให้เกิดความพร้อม ความเข้าใจและการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่พึงประสงค์และต้องสอดแทรกจริยธรรม คุณธรรม เพื่อให้นักเรียนเติบโตเป็นประชากรที่มีคุณภาพ
- 2.2 เนื้อหาที่สอนต้องเหมาะสมกับระดับชั้น และวัยของนักเรียนเป็นเนื้อหาที่ทันต่อเหตุการณ์ถูกต้องแม่นยำยึดหลักจิตวิทยาการเรียนรู้และพัฒนาการของนักเรียนเป็นสำคัญ
- 2.3 มีการสอนซ่อมเสริมในกรณีที่นักเรียนป่วย ขาดเรียน หรือเรียนช้า ครูต้องติดตาม โดยอาจสอนเสริมนอกเวลาเรียน ส่วนนักเรียนที่ดี ครูมีหน้าที่ส่งเสริมให้พัฒนาได้อย่างเต็มความสามารถ
- 2.4 ครูต้องสนับสนุน และให้กำลังใจในการเรียนของนักเรียนปกครองห้องโดยใช้หลักประชาธิปไตย

3. การปฏิบัติงานพิเศษเพิ่มเติม

นอกจากหน้าที่หลักของครูดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ครูยังต้องปฏิบัติงานพิเศษเพิ่มเติมตามแต่จะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสรุป ได้ 2 ด้าน คือ

1. งานพิเศษเพิ่มเติมที่ได้รับมอบหมายในโรงเรียน เช่น เป็นเจ้าหน้าที่การเงินบัญชี โรงเรียน เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ งานด้านพัสดุ งานหัวหน้าหมวด งานประชาสัมพันธ์ ครูเวร เจ้าหน้าที่วัดผล งานตามกิจกรรมของโครงการต่าง ๆ ในโรงเรียน ฯลฯ

2. งานจร คือ งานตามที่ได้รับบริหารขอความร่วมมือจากครูในโรงเรียน เช่น งานเทศกาลของชาติและศาสนาตลอดจนงานที่ต้องจัดร่วมกับชุมชนแต่ละท้องถิ่นด้วย (บุญเลี้ยง ทุมทอง, 2546) จากการปฏิบัติงานของครู สรุปได้ว่า การประกอบอาชีพครูในปัจจุบันนั้นต้องมีความรับผิดชอบสูง เพราะครูนอกจากต้องปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนแล้วที่เป็นภาระงานประจำอยู่แล้วยังได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่พิเศษเพิ่มเติมอีกเป็นจำนวนมาก และการได้รับหน้าที่ในลักษณะเดิม ๆ เป็นระยะเวลานาน ๆ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดอาการเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความต้องการในงาน (Job Demands)

ความต้องการในงาน (Job Demands) หมายถึง ลักษณะของงานหรือเงื่อนไขในการทำงานที่องค์การมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบซึ่งอาจเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคลากรต้องใช้ความอดทนพยายามสูงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและอาจเกิดความเครียดหากไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ เช่น ภาระงานและระยะเวลาการทำงานที่จำกัด

Demerouti and Nachreiner (1998) กล่าวว่า สภาพการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการเกิดภาวะความเหนื่อยหน่าย

Walsh, Stephens, and Moore (2000) กล่าวว่า การรับรู้ปริมาณที่ได้รับมอบหมายมีจำนวนมากเกินกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำให้สำเร็จหรือภาระงานนั้นถูกจำกัดด้วยเวลาเป็นตัวทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน และความเปราะบางในการที่ทำงาน ซึ่งเป็นการลดแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จและทำให้เกิดความคิดอยากจะออกจากงานสอดคล้องกับเย็บเร็นและแจนสัน

Demerouti et al. (2001) กล่าวว่า ความต้องการในงาน คือ การสูญเสียทรัพยากรมีค่าที่เกี่ยวข้องกับงาน (เช่น ความไว้วางใจ) หรือการที่ได้รับผลตอบแทนที่ไม่เพียงพอจากการลงทุนทรัพยากรบางอย่างลงไป เช่น การใช้เวลาจำนวนมากในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่มีผลตอบแทนใดใดกลับมาเลย การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานจึงกลายเป็นอันตรายที่คุกคามต่อเวลาที่มีค่าของบุคคล การสูญเสียทรัพยากรนี้เป็นตัวให้ก่อความเครียด และเมื่อสะสมนานจึงนำไปสู่ความ

เหนื่อยหน่ายด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ภาระงานที่มากเกินไป มีความสัมพันธ์กับมิติด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

Bakker, Schaufeli, Sixma, and Bosveld (2001) ให้ความหมายว่า เป็นมิติของกายภาพ สังคม และองค์กรของงาน ที่ต้องใช้ความพยายามของร่างกายและจิตใจอย่างต่อเนื่องและมีความสัมพันธ์กับการสูญเสียทางกาย และใจทำให้เกิดความล้า สิ่งกระตุ้น เช่น เสียง ความร้อน ภาระงานและความกดดันเรื่องเวลา

Schaufeli and Baker (2004) ให้ความหมายว่า มิติของงานในร่างกาย จิตใจ สังคม และองค์กร ซึ่งต้องใช้ความพยายามทางร่างกาย การคิดหรือความรู้สึกอย่างต่อเนื่อง

Bakker and Demerouti (2005) กล่าวว่า ความต้องการในงานส่งผลให้บุคคลต้องใช้ความพยายามทางจิตใจ อารมณ์ และร่างกายอย่างสูงเพื่อรับมือกับภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ จนเกิดความตึงเครียด และเหนื่อยล้าซึ่งเป็นผลกระทบต่อสุขภาพ ให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

สรุปคือ ความต้องการในงาน คือ งานที่มีลักษณะเงื่อนไขในการทำงานที่องค์กร มอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบ ซึ่งอาจเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลต้องใช้ความอดทนพยายามสูงทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อทำให้สำเร็จตามเป้าหมายและอาจเกิดความเครียดหากไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ เช่น พฤติกรรมไม่เหมาะสมของนักเรียน สภาพการทำงาน ภาระงานและระยะเวลาการทำงานที่จำกัด บรรยากาศในห้องเรียน

ลักษณะของความต้องการในงานในการปฏิบัติงาน

Bakker and Demerouti (2005) อธิบายว่า ความต้องการในงานและปัจจัยเอื้อต่อการทำงานสามารถส่งผลให้เกิดกระบวนการทางจิตได้ 2 กระบวนการ

1. กระบวนการกระตุ้นการใช้พลังในการทำงาน (Energetic Process) หมายถึง สภาวะที่บุคลากรต้องใช้ความพยายามทางจิตใจ อารมณ์และร่างกายอย่างสูงในการทำงานเพื่อรับมือกับภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ (Job Demands) จนอาจเกิดความตึงเครียดและเหนื่อยล้า ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตได้

2. กระบวนการกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงาน (Motivational Process) หมายถึง สภาวะที่บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยเอื้อต่อการทำงานซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานและนำไปสู่การเกิดความผูกพันต่องานสูง ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานจึงมีบทบาทเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจภายในซึ่งสามารถสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเติบโต เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ เช่น การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การสอนงานจากผู้บังคับบัญชา การได้รับผลสะท้อนกลับจากงานและโอกาสความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น รวมทั้งมีบทบาทเป็นแรงจูงภายนอกที่ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในงาน (Job Demands)

ศิริกาญจนา อิศรางกูร ณ อยุธยา (2545) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องเหตุปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานครูในโรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษาเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานของครูในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาเขตการศึกษา 1 อยู่ในระดับมาก ส่วนเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระดับมากได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง

วิไลวรรณ แซ่ชื่อ (2549) ศึกษาความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการวิเคราะห์ รายได้ 1,500 บาท และตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน โดยรวมและรายได้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็กส่วนใหญ่ยังมีสถานะทางเศรษฐกิจยังไม่มั่นคงนัก เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราเงินเดือนที่ได้กับภาระเศรษฐกิจในปัจจุบันมีแนวโน้มสูงขึ้นประกอบกับครูต้องมีการรับผิดชอบต่อตนเองและครอบครัว เงินเดือนที่ได้รับกับค่าครองชีพจึงไม่ค่อยสมดุลกัน

Maslach and Leiter (1997) กล่าวว่า ภาระงาน หมายถึง ผลผลิตที่ได้การรับรู้ของบุคคล นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงปริมาณงานที่ทำและชนิดของงานที่ทำว่า คือ งานอะไร ข้าราชการครูเป็นอาชีพที่ให้บริการสังคม ต้องมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือหรือปฏิสัมพันธ์กับผู้ปกครองใช้ทั้งความสามารถด้านร่างกายและจิตใจการปฏิบัติหน้าที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม จึงเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญต่อส่วนรวม

ปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน (Job Resources)

ปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน (Job Resources) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่องค์กรได้สนับสนุนให้แก่ บุคลากรเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายช่วยลดแรงกดดันทั้งทางร่างกาย และจิตใจที่มีต่อความต้องการของงาน รวมถึงช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ พัฒนา และก้าวหน้าในการทำงาน

โพลก หนูมี (2541) ให้ความหมายว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานสภาพแวดล้อมงานที่ปฏิบัติ เช่น จำนวนงาน ความสะดวกสบายในการทำงาน ความเหมาะสมเพียงพอในสถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ลักษณะอาคาร และสิ่งแวดล้อม อื่น ๆ ในที่ทำงาน ผู้บริหารต้องจัดอำนวยความสะดวกในเรื่องเหล่านี้ เพื่อส่งเสริมทั้งสุขภาพร่างกายและด้านวิชาการของครู รวมทั้งสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน

Mccormick and Joseph (1968) กล่าวว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานนั้นส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

Otto (1986) ได้กล่าวว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ ภายนอก และภายในความต้องการภายนอกและภายในเชิงบทบาทในสถานที่ทำงาน ในขณะที่ความต้องการภายในเกี่ยวข้องกับความต้องการและประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ทรัพยากรภายนอก ได้แก่ ทรัพยากร เช่น เวลา การสนับสนุนทางสังคม หรือ งาน-การควบคุม

Herzber, Mausner, and Snyderman (1995) ได้กล่าวว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน คือ สภาพทั่วไปที่เกี่ยวกับหน้าที่การทำงานหรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ เป็นต้นถือเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน อันเป็นผลต่อการปฏิบัติงานนั่นเอง

Jones and Fletcher (1996) ให้ความหมายว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน เป็นมิติของงาน ในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม องค์กร ซึ่งลดข้อเรียกร้องงานและการสูญเสียที่เกี่ยวข้องด้านร่างกาย และจิตใจทำหน้าที่ในการบรรลุเป้าหมายของงานกระตุ้นการเจริญเติบโตเรียนรู้ และพัฒนาของบุคคล ดังนั้นปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานไม่เพียงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อจัดการกับข้อเรียกร้องของงานยังทำให้ งานสำเร็จลุล่วงแต่ยังสำคัญต่อตนเอง

Richter and Hacker (1998) ให้ความหมายว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานเป็นมิติของงาน ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม ได้แก่ ทรัพยากรภายนอก (องค์กรและสังคม) และทรัพยากรภายในลักษณะ ความรู้สึกนึกคิดและแบบแผนการกระทำ

Bakker and Demerouti (2007) ให้ความหมายว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน คือ การที่ องค์กรมีกาออกแบบงานที่ส่งเสริมให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ความสามารถ ในการทำงานอย่างเต็ม ประสิทธิภาพรวมทั้งช่วยผลักดันให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มี ประสิทธิภาพ

สรุปปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน องค์กรได้สนับสนุน ให้แก่ บุคลากรเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ช่วยลดแรงกดดันทั้งทางร่างกาย และจิตใจที่มีต่อความต้องการของงาน ช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้พัฒนาและก้าวหน้าในการ ทำงาน

ลักษณะปัจจัยเอื้อต่อทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะและองค์ประกอบของปัจจัยเอื้อ ต่อการทำงานที่สามารถผลักดันให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานและยังช่วยให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายได้ (Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2003; 2005; Bakker & Demerouti, 2007; Bakker, Hakanen, Demerouti, & Xanthopoulou, 2007; Schoufeli & Bakker, 2004; Schoufeli, Bakke, & Rhenen, 2009; Xanthopoulou & Bakker, Demerouti, & Schoufeli, 2007; 2009; Liorens, Bakker, Schoufeli, & Salanove, 2006; Hakanen, Bakker, & Schaufeli, 2006; Koyuncu et al., 2006; Rothmann & Joubert, 2007; Salanova &

Schaufeli, 2008) โดยสรุปว่าปัจจัยเอื้อต่อการทำงานสามารถจำแนกได้เป็น 4 ระดับคือ

1. ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานในระดับองค์การ หมายถึง การที่องค์กรสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางในการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ผลตอบแทน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการที่เหมาะสมและเพียงพอกับสถานภาพการทำงาน

1.2 โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่องค์กรให้โอกาสบุคลากรในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถและความชำนาญโดยผ่านวิธีการต่าง ๆ รวมถึงสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องทั้งในการทำงานปัจจุบันและอนาคต

1.3 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรทำให้บุคลากรรับรู้ว่าการทำงานในองค์กรมีความมั่นคง ไม่มีการปลดออก หรือเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม

1.4 สถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรมีบริเวณที่ทำงานที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน สะอาด สะดวกสบาย อากาศถ่ายเทดีมีแสงสว่างเพียงพอและปลอดภัยรวมถึงการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งจำเป็นในการทำงานอย่างเหมาะสม ครบถ้วน

2. ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานในระดับบุคคล หมายถึง การสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การสอนงานจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาถ่ายทอด ความรู้ ให้คำแนะนำ ช่วยพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น ชมเชยและเชื่อมั่นในความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2 การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ได้อย่างราบรื่น เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถพร้อมทั้งให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน

3. ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานในระดับโครงสร้าง หมายถึง การที่องค์กรได้มีการกำหนดโครงสร้างองค์การ ขอบเขตความรับผิดชอบ คำอธิบายลักษณะงานและสิทธิต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ หมายถึง การที่องค์กรได้ระบุบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรได้รับทราบ รวมทั้งชี้แจงถึงเป้าหมายและความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ให้บุคลากรเข้าใจอย่างถูกต้องชัดเจน

3.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและพัฒนางาน หมายถึง การที่องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อมูลแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน

4. ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานในระดับลักษณะงาน หมายถึง การที่องค์กรมีการออกแบบงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพรวมทั้งช่วยผลักดันให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วย

4.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การมอบหมายให้บุคลากรสามารถตัดสินใจสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้วยตนเองอย่างเต็มที่ สามารถคิดวางแผนงาน เสนอความคิดเห็น ค้นหาวิธีการแก้ปัญหาและลงมือปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ด้วยตนเอง

4.2 ความท้าทายในงาน หมายถึง การมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ท้าทายความสามารถและกระตุ้นให้บุคลากร สามารถแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่

4.3 ความมีคุณค่าของงาน หมายถึง การมอบหมายให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงาน โดยให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ลงมือปฏิบัติและตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

4.4 ความสำคัญของงาน หมายถึง การมอบหมายงานที่มีความหมาย สามารถกระตุ้นให้บุคลากรรู้สึกว่าการงานนั้นสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตและเป็นงานที่มีประโยชน์ ต่อตนเอง หน่วยงานและองค์กรให้บุคลากรรับผิดชอบ

4.5 ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับกับบุคลากรเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้งในด้านจุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ผลของปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน

ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานมีบทบาทสำคัญในการผลักดัน ให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานและยังสามารถทำหน้าที่เป็นตัวรองรับแรงปะทะจากความต้องการในงาน ที่อาจทำให้บุคลากรเกิดความตึงเครียดและความเหนื่อยล้าในการทำงาน Bakker et al. (2003) สอดคล้องกับ Diener and Fujita (1995) ได้ศึกษาปัจจัยเอื้อต่อการทำงานหลาย ๆ ปัจจัยพบว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานสามารถสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากปัจจัยเอื้อต่อการทำงานและความต้องการในงานนั้นอาจต่างไปตามเนื้อหา และตามธรรมชาติในงานหนึ่งต่องานอื่น ๆ หมายความว่าหากองค์กรมีเป้าหมายหรือความต้องการในงานที่แตกต่างกัน องค์กรก็ต้องสนับสนุนปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่หลากหลายมากขึ้นด้วย เพื่อให้บุคลากรจะมีปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน

ที่เพียงพอและสอดคล้องกับการนำมาใช้เป็นตัวรองรับแรงปะทะความต้องการในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพการศึกษาผลของปฏิริยาต่อกัน ของความต้องการในงานกับปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะ พบว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานที่องค์การสนับสนุนให้แก่บุคลากรนั้นสามารถเติมเต็มความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของ (Deci & Ryan, 1985) ได้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการมีศักยภาพ (Need for Competence) ซึ่งสามารถได้รับการตอบสนองจากการสอนงานจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสความก้าวหน้าในงาน
2. ความต้องการมีอิสระ (Need for Autonomy) ซึ่งสามารถได้รับการตอบสนองจากการได้รับอิสระในการทำงาน
3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Relatedness) ซึ่งสามารถได้รับการตอบสนองจากการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการที่ให้ความคิดเห็นสนับสนุนว่าการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนปัจจัยเอื้อต่อการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอจะสามารถผลักดันให้บุคลากรอุทิศความพยายาม และแสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย (Meijman & Mulder, 1998)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน

ทัชยา รักษาสุข (2544) ศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขต 3 ผลการศึกษาพบว่า ภาระงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.1

นุชนารถ ทับเกลียว (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่าย และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ธุรกิจการสื่อสารและโทรคมนาคม พบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้าน คือด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมือ และด้านการประเมิน รวมทั้งการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภณิศา บุญปิ่น (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน การรับรู้ภาระงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกภายใต้บทบาทสื่อความผูกพันต่องานของข้าราชการระดับ 1 - 6 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า เมื่อควบคุมปัจจัยเอื้อต่อการทำงานด้านการสนับสนุน จากเพื่อน

ร่วมงาน ความผูกพันต่องานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญแสดงว่า เมื่อควบคุมปัจจัยเอื้อต่อการทำงานด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานคงที่ ถ้าความผูกพันต่องานเพิ่มขึ้น 1 จะทำให้ความตั้งใจลาออกลดลง .454 และเมื่อควบคุมความผูกพันต่องานคงที่ ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าเมื่อควบคุมความผูกพันต่องานคงที่ ถ้าปัจจัยเอื้อต่อการทำงานด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 จะทำให้ความตั้งใจลาออกลดลง .178 และจากสมการสามารถทำนายได้ 26%

Hackman and Oldham (1980) ได้ศึกษาว่า ปัจจัยเอื้อต่อการทำงานสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังช่วยป้องกันการเกิดความผิดพลาดในงานอีกทั้งมีส่วนทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรส่งผลให้สามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้

Karasek (1998) กล่าวว่า หากมีอิสระในการทำงานสามารถช่วยให้บุคลากรมีโอกาสในการจัดการกับสถานการณ์ที่กดดัน ซึ่งจะส่งผลดีต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Piferi and Lawler (2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายทางสังคม และสุขภาพกาย ซึ่งเน้นไปที่ประโยชน์ของการได้รับการสนับสนุนของสังคม และผลของการละเลยผู้อื่น พบว่า ถ้าบุคคลได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะเจ็บป่วย และมีความดันโลหิตน้อยกว่าคนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมและพบว่าการบีบตัวของเส้นเลือด และความดันโลหิตมีความสัมพันธ์กับการให้การสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้อื่นจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมกลับมา มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีการนับถือมาก และมีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแนวโน้มจะให้การสนับสนุนทางสังคมน้อย

Plaisir et al. (2012) ได้ทำการศึกษา เรื่องการสนับสนุนสภาพการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความหดหู่และความกังวล ในระหว่างพนักงานชายและหญิง จำนวน 2,646 คน สภาพการทำงานเป็นแหล่งที่มาสำคัญของความเครียด และทำให้เกิดความหดหู่ ความกังวลใจ การสนับสนุนทางสังคมเปรียบเสมือนกันชนและป้องกันการเกิดความหดหู่ ความกังวลใจในการทำงานที่ไม่ดี โดยประเมินสภาพการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการทางจิตใจ การตัดสินใจ และความปลอดภัยในงานการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งพบว่าความหดหู่และความกังวลใจ ในพนักงานชายมากกว่าพนักงานหญิง แต่จะไม่ใช่กันชนสำหรับผู้ที่ไม่ชอบของสภาพการทำงาน

แนวคิดทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) เป็นรากฐานของสภาวะสุขภาพทางจิตของสังคม และของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณา และประเมินตนเองจากกรทำและการประสบความสำเร็จแล้วก่อให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น

Maslow (1970) ให้ความหมาย การเห็นคุณค่าตนเองว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองรู้สึกว่าคุณค่า มีความเข้มแข็ง มีสมรรถภาพในการกระทำสิ่งต่าง ๆ มีความ

เชี่ยวชาญและความสามารถในการประเมินตนเองจากการยอมรับของบุคคลอื่นก่อนบุคคลจะยอมรับนับถือตนเอง และเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายมีความปลอดภัยได้รับความรัก และมนุษย์ทุกคนปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จของตนเอง ถ้าได้รับการตอบสนองก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถและเห็นคุณค่าในตนเองการเห็นคุณค่าในตนเองมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน

Rosenberg (1979) ให้ความหมาย การเห็นคุณค่าในตนเองว่าการเห็นคุณค่าในตนเองเชิงเหตุผล นั้นเป็นแนวคิดสากลและมีลักษณะพิเศษที่เป็นเหตุสำคัญในระบบการกระตุ้นของบุคคลแต่ละคน ซึ่งบุคคลอยู่ในฐานะผู้ถูกรับรู้ การเห็นคุณค่าในตนเองมีความหมายทั้งในด้านบวกและด้านลบ การที่บุคคลเห็นคุณค่าในตนเองนั้นไม่ใช่มีความหมายว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกหยิ่งและอยู่เหนือบุคคลอื่นแต่มีความหมายว่าบุคคลนั้นมีความเคารพต่อตนเองพิจารณาว่าตนเอง มีคุณค่า มีความชื่นชอบในคุณสมบัติของตนเอง

Coopersmith (1981) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง หมายถึง ทักษะที่บุคคลประเมินตนเองแล้วแสดงออกมาในแง่ของการยอมรับตนเอง หรือไม่ยอมรับตนเอง เป็นการแสดงความเชื่อของบุคคลที่มีต่อตนเอง ในด้านความสามารถ ความสำคัญและความสำเร็จ ความมีคุณค่าและประสบการณ์ บุคคลจะประเมินตนเองในภาพรวมมากกว่าประเมินทีละด้าน

Brockner (1988) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง หมายถึง การประเมินตนเองตามความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อตนเอง โดยความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง จะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ต่างกันของแต่ละบุคคล

Posse and Melgosa (2001) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง หมายถึง ทัศนคติของบุคคลในเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนหรือข้อจำกัดของตนโดยการรับรู้ดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

สรุปการเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง ซึ่งเกิดจากการประเมินตนเองโดยรวมว่าตนเป็นผู้ที่มีอิทธิพลมีอำนาจ ในการควบคุมสถานการณ์รอบตัวเชื่อว่าตนมีความสำคัญและมีคุณค่ามีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

จากการได้ศึกษารวบรวมแนวคิดและทฤษฎีของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยพบว่าสามารถแบ่งแยก แนวคิดของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 แนวคิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง เพื่อความเติบโตทางจิตใจ

และทำให้กลายเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์นักวิชาการที่อธิบายถึง แนวความคิดที่คล้ายคลึงกันในกลุ่มที่หนึ่งได้แก่

1. แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

Maslow (1954 cited in Stephen, 2005) ได้เสนอ พื้นฐานความคิดสองประการ คือ ประการแรก มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการเกิดขึ้นเสมอ และประการที่สอง คือ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นสากล และความต้องการของมนุษย์จะมีความต้องการเป็นลำดับขั้นไม่ข้ามขั้น คือ เมื่อความต้องการในระดับล่างได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว มนุษย์ก็จะเลื่อนขั้นไปอีกขั้นหนึ่ง โดยได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) คือความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ยารักษาโรค การพักผ่อนอย่างเพียงพอ เพื่อให้ร่างกายมีพลังงานในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security Needs) คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจากการทำงานทั้งทางร่างกาย และจิตใจรวมถึงการได้รับความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม และได้รับความคุ้มครองจากผู้อื่น

ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (Social or Love and Belonging Needs) คือ ความต้องการความรัก และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมต้องการได้รับความเอาใจใส่จากสังคมที่ตนเองอยู่เป็นความต้องการที่อยู่บนพื้นฐานของการให้และการรับ มีความต้องการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการมีมิตรภาพจัดเป็นความต้องการที่มีรูปแบบไม่เป็นทางการ

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือและมีคุณค่า (Self-esteem Needs) คือ ความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และให้ความสำคัญเพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตนเอง สามารถแบ่งได้ 2 ส่วนคือ ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากภายใน (Internal Esteem) เป็นความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เคารพนับถือตนเอง ตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเอง มีความมั่นใจในตนเองมีความเป็นอิสระ เชื่อมมั่นในความรู้ความสามารถของตนเอง ส่วนที่สองคือ ความต้องการได้รับการยกย่องจากภายนอก (External Esteem) คือ ความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่นการได้รับความเคารพนับถือจากผู้อื่น การได้รับเกียรติยศและมีศักดิ์ศรีทางสังคมรวมถึงการมีชื่อเสียงทางสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) คือ ความปรารถนา ขั้นสูงสุดของชีวิตมนุษย์จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นอื่น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะต้องการบรรลุความสำเร็จ ในชีวิตโดยใช้ศักยภาพความรู้ความสามารถภายในของตนเองได้ตรงตามสภาพที่เป็นจริงเพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิตขั้นสูงสุด

2 แนวคิดและทฤษฎีความต้องการอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์

Alderfer (1972 cite in Porter & Lawler, 1975) ได้รวมกลุ่มทฤษฎีตามลำดับขั้นของ Maslow เรียกว่า ทฤษฎี (ERG) ซึ่งมีความแตกต่างจากทฤษฎี ตามลำดับขั้นของ Maslow ซึ่ง Alderfer (1972) เชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้นจากต่ำสุดไปสูงสุด และความต้องการของมนุษย์สามารถเกิดขึ้นได้หลายความต้องการพร้อมกัน และเมื่อไหร่ก็ตามที่ความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะย้อนกลับไปให้ความสำคัญกับความต้องการ ในระดับต่ำกว่าแทน ตัวอย่าง เช่น ตามทฤษฎี Alderfer ถ้าพนักงานต้องการความเจริญก้าวหน้าในชีวิต (Growth Need) แต่ไม่ได้รับการตอบสนองพนักงานจะย้อนกลับไปเรียกร้องความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่นแทน (Relatedness Need) แต่ถ้าเป็น ทฤษฎี Maslow หากพนักงานต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตขั้นสูง (Self-actualization Need) แต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองพนักงานก็จะไม่มีพฤติกรรมย้อนกลับไปขั้นที่ต่ำกว่า (Alderfer, 1972) เสนอความต้องการของมนุษย์เป็น 3 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Need: E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทางกายภาพและความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่เป็นความต้องการในการดำรงชีวิต รวมถึง เงินเดือน ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน สถานภาพการทำงานที่เหมาะสม มีความมั่นคงในงานซึ่งเปรียบเทียบกับความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการทางด้านมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security Needs) ของ Maslow
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Need: R) เป็นความต้องการด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ต้องการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งเปรียบเทียบกับความต้องการด้านสังคม (Social or Love and Belonging Need) ของ Maslow
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Need: G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิตโดยพยายามใช้ศักยภาพของตนเอง เพราะเชื่อว่าตนเองมีความสามารถนับถือตนเอง ซึ่งเปรียบเทียบกับความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ และมีคุณค่าในตนเอง (Self-esteem Need) และความต้องการประสบความสำเร็จ (Self-actualization Need) ของ Maslow

จากที่กล่าวมาข้างต้น ตามทฤษฎีของ Maslow ในลำดับขั้นที่สี่ ที่กล่าวว่ามนุษย์ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ และมีคุณค่า (Self-esteem Needs) และทฤษฎีของ Alderfer ในขั้นที่สาม ที่กล่าวว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ทั้งสองทฤษฎีได้แสดงให้เห็นว่าความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ ซึ่งเกิดจากการได้รับการยกย่องให้เกียรติจากบุคคลรอบข้างรวมถึงการยกย่องให้เกียรติตนเอง การรับรู้ของบุคคลว่าตนเป็นผู้ที่มีคุณค่า

และมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมส่งผลให้บุคคลได้ใช้ศักยภาพในตนเอง เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและทำให้บุคคลได้พัฒนาตนเองทั้งในชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงาน

กลุ่มที่ 2 แนวคิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองที่กล่าวถึงประสบการณ์ของบุคคลเป็นการเปรียบเทียบความสำเร็จกับสิ่งที่บุคคลต้องการจะเป็นนักวิชาการที่กล่าวในกลุ่มนี้ คือ โรเจอร์ส (Rogers อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551) มีความเชื่อว่าบุคคลจะประเมินตนเอง และมีความนึกคิดเกี่ยวกับตนเองทางด้านบวกและด้านลบ โดยจะประเมินจากประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าตนเองมีตัวตนเป็นอย่างไร ซึ่งโรเจอร์ส ได้กล่าวถึงลักษณะตัวตนของมนุษย์ 3 แบบ ได้แก่

1. ตัวตนที่ตนมองเห็น (Self-concept) เป็นภาพที่บุคคลมองเห็นว่าตนเองเป็นคนอย่างไรมีความรู้ความสามารถ มีลักษณะเฉพาะตัวอย่างไร เช่น เป็นคนสวย เก่ง ซึ่งโดยทั่วไป บุคคลจะรับรู้และมองเห็นตัวเองในหลายแง่มุม และอาจไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือภาพที่คนอื่นเห็น
2. ตัวตนตามที่เป็นจริง (Real Self) เป็นลักษณะของบุคคลตามความเป็นจริง ซึ่งโดยทั่วไปบุคคลจะมองไม่เห็นสภาพตามความเป็นจริงของตน ซึ่งอาจจะรู้สึกไม่ดีต่อตนเอง
3. ตัวตนในอุดมคติ (Ideal Self) เป็นตัวตนที่บุคคลอยากเป็น แต่ยังไม่ได้เป็นในปัจจุบัน จากลักษณะข้างต้นที่กล่าวมาทั้ง 3 แบบ แต่ละบุคคลจะประเมินตนเองตามลักษณะที่แตกต่างกัน และจะส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ดังนี้

3.1 บุคคลที่มองเห็นตนเองตรงกับตัวตนตามความเป็นจริง ทำให้มองเห็นตัวตนตามอุดมคติในสิ่งที่สามารถเป็นไปได้ ทำให้การดำเนินชีวิตเต็มไปด้วยความหวัง เกิดความกระตือรือร้นเพื่อให้ได้สิ่งที่ตนคาดหวังไว้ มีความพึงพอใจในตนเองและบุคคลรอบข้าง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น

3.2 บุคคลที่มองเห็นตนเองสูงกว่าตัวตนตามความเป็นจริง ทำให้คาดหวังสูงกว่าความสามารถที่แท้จริงของตน เกิดความคิดเพ้อฝัน มองไม่เห็นจุดบกพร่องของตนส่งผลให้ประสบความสำเร็จได้ยาก และเมื่อพบกับความล้มเหลวในสิ่งที่ตนเองกระทำ จะโทษตนเองและผู้อื่นรวมทั้งสถานการณ์รอบตัวว่าเป็นสาเหตุของความล้มเหลวนั้น

3.3 บุคคลที่มองเห็นตนเองต่ำกว่าตัวตนตามความเป็นจริง ทำให้รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าขาดความนับถือตนเอง ไม่เชื่อในความสามารถของตน คิดว่าตนเป็นผู้ที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้ไม่ได้ใช้ศักยภาพที่แท้จริงของตน และยิ่งทำให้มองเห็นตนเองต่ำลงไปมากกว่าเดิม ส่งผลให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำลง

จากแนวคิด ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของ (Rogers) ที่กล่าวมา พบว่า การประเมินตนเองของบุคคล เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถพัฒนาความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ถ้าบุคคลสามารถประเมินตนเอง ในด้านความสามารถ ประสบการณ์ ลักษณะทางกายภาพได้อย่างถูกต้องตามจริงแล้ว ทำให้บุคคลสามารถมองเห็นตัวตนในอุดมคติ ตามศักยภาพที่แท้จริงของตนเกิดความเชื่อมั่น

ในตนเอง เคารพนับถือตนเอง ยอมรับตนเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เมื่อตกอยู่สถานการณ์ความไม่แน่นอน บุคคลจะมีความมั่นคงทางอารมณ์ ทำให้ประเมิเหตุการณ์และความสามารถของตนเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้การดำเนินชีวิตเต็มไปด้วยความหวัง ความพึงพอใจในตนเองและผู้อื่น ทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มสูงขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) เป็นการยอมรับตัวตนตามความเป็นจริงมีความพึงพอใจในตนเองและมองเห็นขีดความสามารถของตนตามจริง

ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

ในการดำเนินชีวิตบุคคลจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา การรับรู้ว่าคุณสมบัติพลต่อสภาพแวดล้อม สามารถควบคุมสถานการณ์ ย่อมทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการประเมินตนเองของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันกล่าว คือ ในสถานการณ์เดียวกันอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลหนึ่งประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น แต่อาจจะไม่มีผลกระทบต่อการประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของอีกบุคคลหนึ่งเลยก็ได้จึงกล่าวได้ว่าความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคล

จากการรวบรวมงานวิจัยหนังสือและเอกสารของนักวิชาการ เรื่องความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองพบว่าสามารถแบ่งกลุ่มนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักวิชาการในกลุ่มนี้ กล่าวว่าบุคคลจะประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพสภาพแวดล้อมของบุคคล สัมพันธภาพทางสังคม ประสบการณ์ความสำเร็จ และคุณความดี ซึ่งเป็นการประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองในบริบทรวม (Global Self-Esteem) ไม่ได้แยกพิจารณาเฉพาะด้านในด้านหนึ่ง เช่น การศึกษาฐานะทางสังคมหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน (Rosenberg, 1981 cited in Brockner, 1988)

กลุ่มที่ 2 Brockner (1988) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง โดยมุ่งเน้นที่บริบทเฉพาะ (Specific Self-esteem) เป็นการประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองในฐานะสมาชิกขององค์กร (Organizational Based Self-Esteem) ในด้านการได้รับความสำคัญการมีอำนาจและอิทธิพลต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานรวมถึงการมีความรู้และประสบการณ์ที่จะใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

การประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

Rosenberg (1979) Coopersmith (1981) and Alan (1992) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ดังนี้

1. การมีความสำคัญ คือ การที่บุคคลได้รับการยกย่องให้เกียรติจากบุคคลรอบข้างรับรู้ว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญกับผู้อื่น ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้นนอกจากนี้

หากบุคคลเป็นผู้ที่มีฐานะทางสังคมที่ดี รูปร่างหน้าตาดี หรือมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี มีชื่อเสียง ที่ทำให้ตนได้รับเกียรติยศทางสังคมก็จะยิ่งส่งผลให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง เคารพนับถือตนเอง อันนำไปสู่การประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสังคมที่บุคคลอยู่ว่าให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้มากหรือน้อยเพียงใด

2. การมีความสามารถ คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถมีทักษะ ในการปฏิบัติงาน รับรู้ว่าตนสามารถควบคุมสถานการณ์รอบตัวให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการรวมถึงรับรู้ ว่าตนเป็นผู้ที่มีประสพการณ์ความสำเร็จ ในอดีตที่ผ่านมามากกว่าผู้อื่น ย่อมทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ยอมรับนับถือตนเอง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง อย่างไรก็ตามถ้า บุคคลเลือกเปรียบเทียบกับผู้ที่มีสถานะสูงกว่าตน ย่อมทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำลง

3. การมีอำนาจควบคุม คือ การที่บุคคลรับรู้ว่ามีอำนาจและมีอิทธิพลในการควบคุม พฤติกรรมของผู้อื่นหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามที่ตนต้องการ ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่น ในตนเอง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น

4. การมีความดี คือ การที่บุคคลยึดมั่นในหลักจริยธรรม ศีลธรรมที่พึงปฏิบัติต่อสังคม และต่อหน้าที่ของตน ทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง เพราะรับรู้ว่าได้ปฏิบัติตนตาม ค่านิยมทางสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับ ส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น

นอกจากนี้ Coopersmith (1981) พบว่าปัจจัยด้านอารมณ์ สุขภาพร่างกายและความอบอุ่นของครอบครัว รวมถึงสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ดังนี้

1. ภาวะอารมณ์ (Affective States) บุคคลที่มีความรู้สึกหดหู่ เศร้า เก็บกดทางอารมณ์ วิตกกังวลจะประเมินว่าตนเองไม่มีคุณค่า ไม่มีความสามารถ เห็นคุณค่าในตนเองต่ำลงทำให้มองอนาคตไม่สดใส แตกต่างกับผู้ที่มีความสุขจะเปิดเผยอารมณ์ของตน ทำให้ประเมินคุณค่าตนเองสูง

2. ปัญหาและโรคภัยไข้เจ็บ (Problems and Pathology) บุคคลที่เจ็บป่วยทางกาย จิตใจจะรู้สึกหดหู่ อ่อนแอ มีความกังวลสิ้นหวัง ทำให้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำลงและเมื่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำลงก็จะยิ่งเจ็บป่วยเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีริงกูร ญัฐรังสี และ กาญจนา สุทธิเนียม (2545) ที่พบว่า บุคคลที่เจ็บป่วยเรื้อรังเป็นเวลานานทำให้เกิดความรู้สึกหมดอาลัยตายอยาก รู้สึกว่าตนเป็นภาระกับบุคคลรอบข้างรู้สึกว่าตนเป็นคนไร้ความสามารถ และไม่เป็นที่ต้องการของสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำลง ส่งผลให้เกิดอาการเจ็บป่วยเพิ่มมากขึ้น

3. ครอบครัว (Family) เป็นสภาพแวดล้อมที่ใกล้ชิดกับบุคคลมากที่สุดถ้า บิดา มารดา เป็นผู้ที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ทำให้มีความมั่นคงทางอารมณ์สูง เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง การอบรมเลี้ยงดูบุตรย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่อบอุ่นภายในครอบครัว ทำให้บุตรเติบโตเป็นผู้ใหญ่

ที่เห็นคุณค่าในตนเองตรงกับงานวิจัยของ Sillick and Schutte (2006) พบว่า บุคคลที่เติบโตมาจากครอบครัวที่บิดา มารดา มอบความรักและความอบอุ่น ทำให้บุคคลเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง

4. สถาบันการศึกษา (Educational Institution) สภาพแวดล้อมในสถาบันการศึกษาที่เปิดโอกาสให้บุคคลมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ได้ใช้การตัดสินใจของตนเองในทางสร้างสรรค์ ทำให้บุคคลได้ใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เรียนรู้ที่จะประเมินจุดเด่น จุดด้อยของตนตามจริง ส่งผลให้เกิดความมั่นใจในตนเอง สามารถพึ่งพาตนเองได้ จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

นอกจากนี้ Rosenberg (1979) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ตามปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การเปรียบเทียบทางสังคม คือ ถ้าบุคคลเลือกเปรียบเทียบกับบุคคลที่มีสถานะสูงกว่าตน ผลของการเปรียบเทียบนั้นย่อมทำให้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำลง ในทางกลับกันถ้าบุคคลเลือกเปรียบเทียบกับบุคคลที่อยู่ในสถานะที่ต่ำกว่าตนผลของการเปรียบเทียบย่อมทำให้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น
2. การให้เหตุผลกับตนเอง เป็นวิธีการที่บุคคลใช้ในการอธิบายสาเหตุที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองยกตัวอย่าง เช่น บุคคลที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงเมื่อประสบความสำเร็จจะให้เหตุผลว่ามีสาเหตุมาจากตนเองเพราะตนเป็นผู้ที่มีความสามารถในขณะที่บุคคลมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำ เมื่อประสบความสำเร็จมักจะให้เหตุผลว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก แต่ถ้าประสบกับความล้มเหลวก็จะให้เหตุผลว่าเป็นเพราะตนเองไม่มีความสามารถ

ลักษณะบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง

Coopersmit (1976 อ้างถึงใน พวงทอง อินใจ, 2544)

1. ด้านค่านิยมสัมฤทธิ์ผล เช่น การได้รับความสำเร็จ ความเป็นผู้นำ การพึ่งพาตนเอง การเป็นนักเรียนที่ดี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบในผลงาน ความพึงพอใจในสภาพความเป็นอยู่ปัจจุบัน การทำตามความปรารถนาของพ่อแม่ ความรักความอบอุ่นจากพ่อแม่ ความมานะพยายามและอดทนการหยิ่งในศักดิ์ศรี และรักเกียรติการยอมรับจากบิดามารดาความสามารถในการจัดชั้นเรียน
2. ด้านการปรับตัวเกี่ยวกับอารมณ์ ได้แก่ มีความวิตกกังวลต่ำการมองโลกในแง่ดี ความร่าเริงแจ่มใส การแสดงออก การมีอารมณ์ขัน ความสุขในครอบครัว ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเอาจริงเอียง ความมั่นคงทางอารมณ์ ความสามารถในการตัดสินใจ

3. ด้านการปรับตัวทางสังคม ได้แก่ ความยุติธรรม การเอื้อเฟื้อคนอื่น การยอมรับจากสังคม ความต้องการที่จะให้เพื่อน ๆ ชอบการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ความสามารถทำให้คนอื่น

ลักษณะของบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ จะพ่วงถึงปมด้อยของตนเองแสดง ความขลาด หวาดกลัว ไม่กล้า ชีวีเคร่งบางครั้ง ไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความสามารถในการคบเพื่อนใหม่ และไม่สามารถเข้าร่วมในการอภิปรายกลุ่ม นอกจากนี้ยังยากลำบากในการเรียนรู้ หรือด้านวิชาการ มีโอกาสได้รับความทุกข์ทรมานจากจิตและ สรีระแปรปรวน เช่น วิตกกังวล อาการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ กัดเล็บ หัวใจสั่น รวมถึงภาวะซึมเศร้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในตนเองในการปฏิบัติงาน

นงนุช ศิริศักดิ์ (2550) ได้ศึกษา การวิเคราะห์พหุระดับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า การพิจารณาอิทธิพลร่วม ปรากฏว่า ตัวแปรความ เข้มแข็งอดทน (HAR) ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก และการเห็นคุณค่าในตนเอง มีสัมประสิทธิ์ เส้นทางอิทธิพลร่วมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างสมการพหุระดับพยากรณ์ตัวแปรที่มี อิทธิพลต่อการเผชิญภาวะเครียด ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงว่าพยาบาลที่มีความเข้มแข็งอดทนสูงมีความ เชื่ออำนาจภายนอกต่ำ และมีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง ทำให้สามารถเผชิญกับภาวะเครียดได้มากขึ้น

Billings and Moos (1982, อ้างถึงใน ตติยา เอ็มซั้บตร, 2542) ศึกษา บทบาทของการสนับสนุน ทางสังคมในการช่วยลดความเครียดจากการทำงาน โดยการใช้อัตราวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน (WES) และแบบสอบถามสัมพันธภาพในครอบครัว (Family Relationship Index) โดยทำ การเก็บ ข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลที่อาศัยอยู่บริเวณ อำเภอพรานสีโก จำนวน 229 คน ผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีผลโดยตรงต่อบุคคล โดยบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมี สุขภาพ และการปรับตัวดีขึ้นนอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากที่ทำงาน และครอบครัว จะสามารถช่วยลดความเครียดในการทำงานของบุคคลถือเป็นการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานได้

Byrne (1994) ได้ตรวจสอบความตรงของโมเดลความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของ ครูระดับประถมศึกษา และมีธยมศึกษา โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสแลค เพื่อศึกษา รูปแบบอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคล และตัวแปรที่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อม ในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ตัวแปรที่เป็นปัจจัยจากตัวบุคคลที่ส่งผล ถึงความเหนื่อยหน่ายได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง

Dick and Wagner (2001) พบว่า บทบาทตัวกลางของความสามารถในตนเองที่มีต่อ ความเครียดระดับสูงในอาชีพครู ดังการการเห็นคุณค่าในตนเอง และความสามารถในตนเองทำ ให้เกิดการจัดรูปแบบของความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของครู

Dick and Wagner (2001) พบว่า บทบาทตัวกลางของความสามารถในตนเองที่มีต่อความเครียดระดับสูงในอาชีพครู ดังว่าการเห็นคุณค่าในตนเอง และความสามารถในตนเองทำให้เกิดการจัดรูปแบบของความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของครู

Ronald et al. (2005) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่องผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายที่มีต่อครูและผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 362 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และทางด้านการประเมินจากแหล่งสนับสนุน 3 แหล่ง คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และญาติ ต่างมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ยังพบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน เช่นกัน

Huysman (2007) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความเชื่อทัศนคติที่มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของครูในโรงเรียนชนบทขนาดเล็กของเขตพื้นที่มลรัฐฟลอริดา พบว่า ความพึงพอใจภายใน เช่น การพอใจในความสำเร็จ ความรู้สึกมั่นคง การรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถที่เป็นประโยชน์ เป็นตัวชี้ถึงความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดของการทำงาน ส่วนความพึงพอใจจากปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายการทำงานขององค์กร เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ เป็นตัวที่สามารถบ่งชี้ถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้นอกจากนี้ยังพบว่าครูที่อยู่ในเขตนั้นเป็นเวลานานหรือเป็นคนที่เติบโตมาจากชุมชนนั้นมักจะเกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ระหว่างการเป็นครูที่มีความเชี่ยวชาญในโรงเรียนและบทบาททางสังคมในชุมชนของตนเองและครูส่วนใหญ่รู้สึกไม่พึงพอใจ เพราะรู้สึกว่าครูบางคนมีอิทธิพลและใช้อำนาจมากเกินไป

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self – efficacy)

การรับรู้ความสามารถแห่งตนและการสอนของครูเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน โดยเฉพาะภาระหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอน จะบังเกิดผลประโยชน์สูงสุดตามศักยภาพของนักเรียน แต่ละบุคคลที่จะพึงมีการรับรู้ความสามารถที่มีอยู่ในตนเองของครูจะเป็นแรงกระตุ้นที่นำไปสู่การปฏิบัติงานการสอนที่มีประสิทธิภาพได้ เนื่องจากเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการกำกับพฤติกรรมการสอนที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย และไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและทักษะในการจัดการเรียนการสอนที่ครู มีอยู่เท่านั้นแต่ยังขึ้นอยู่กับความคิดที่มีต่อตนเองว่ามีความสามารถในการสอนวิชาใดวิชาหนึ่งหรือไม่ หากแท้จริงแล้วครู ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการสอนแต่กลับคิดว่าตนไม่มีความสามารถ ก็อาจจะไม่ประสบความสำเร็จในการจัดการเรียนการสอน (Bandura, 1977)

Bandura (1997) อธิบายว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย กระตือรือร้น ต้องการความสำเร็จสูงใช้ความพยายามมุ่งมั่นนานกว่าบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำ และจะไม่หลีกเลี่ยงหรือทอดทิ้งเมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งจะต่างจากบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำจะเลือกทำงานที่ง่าย

ขาดความพยายาม ขาดความมุ่งมั่น หลีกเลียงงาน ท้อถอยเมื่อพบอุปสรรคและยังส่งผลต่อปฏิกิริยาทางอารมณ์ด้วย เช่น เครียด วิตกกังวล กลัวความล้มเหลว เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำกระทำพฤติกรรมซึ่งได้สรุปไว้ว่า การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะทุ่มเทในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความประเมินว่าตนเองจะทำได้หรือไม่ได้ผลที่ได้รับจะเป็นอะไรและคุ้มค่าหรือไม่กับการที่ทุ่มเทไป ซึ่งจะต้องมีแรงจูงใจที่เกิดจากตัวบุคคลเอง โดยเกิดจากความคิดของตัวบุคคลที่จะตั้งความคาดหวังในสิ่งที่จะกระทำนั้น ๆ และความคาดหวังนั้นจะเป็นไปตามค่านิยมของตนเอง เพื่อจะทำให้บุคคลพยายามที่จะทำสิ่งนั้นให้ได้ ซึ่งแนวทางที่จะสร้างแรงจูงใจให้บุคคลพยายามทำสิ่งนั้น คือ การสร้างความคาดหวังการให้บุคคลตระหนักในค่านิยมต่องาน การให้บุคคลใช้ความพยายามในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานและการช่วยให้บุคคลเข้าใจบทบาทของตนเองในงานนั้น ๆ แต่ก็ต้องอาศัยทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีแรงจูงใจ และทฤษฎีความพึงพอใจประกอบกันเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความคาดหวังของบุคคลนั้น

ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) ให้ความหมาย ของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าเป็นความเชื่อของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริพร จันทศรี (2550) ให้ความหมาย ของความเชื่อในความสามารถของตน หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อในความสามารถในตนเองที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออก โดยสามารถจัดประเมินได้ว่าตนเองนั้นประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ในแต่ละสถานการณ์และความเชื่อในความสามารถของตนก็ยังมีผลต่อความพยายามในการกระทำ และยังสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมของบุคคลได้

ศุภมณี สงวนแสง (2554) ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองข้างต้น หมายถึง ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ในการจัดการดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสามารถประเมินได้ว่าตนเองจะประสบความสำเร็จเพียงใดในแต่ละสถานการณ์ และตนเองมีความสามารถที่จะนำทักษะต่าง ๆ ที่มีอยู่มาใช้ได้หรือไม่ในระดับใด

Pajares and Miller (1994) ให้ความหมาย ของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าเป็นการตัดสินความสามารถที่บุคคลที่มีต่อตนเอง ในการแสดงพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการรับรู้ความสามารถนี้จะเกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองของบุคคลด้วย

Schultz (1998) ให้ความหมายของ การรับรู้ความสามารถของตนเองว่า คือ การที่บุคคลมีความเชื่อในความสามารถ และศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงานใด ๆ และการจัดการกับเรื่องราวต่าง ๆ ในชีวิต

Goddard (2003) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของกลุ่มครูเป็นความเข้าใจของครูที่มีต่อโรงเรียนซึ่งคณะครูสามารถดำเนินการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ด้านบวกต่อนักเรียน โดยคณะครูในโรงเรียนสามารถร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ด้านบวกต่อความสำเร็จของนักเรียนตามที่ต้องการ

ลักษณะการรับรู้ความสามารถของครูในระดับสูง

สังคมอื่น ๆ ที่มีความแตกต่างและหลากหลายโรงเรียนก็มีวิธีการดำเนินงาน ในการขับเคลื่อนภารกิจที่แตกต่างกัน โรงเรียนมีการรับรู้ความสามารถของกลุ่มครู ในระดับสูงจะส่งเสริมให้ครูเกิดความรู้สึกของความรับผิดชอบร่วมกันการดำเนินงานของโรงเรียนตั้งอยู่บนพื้นฐาน ด้านวิชาการ และวัฒนธรรมองค์กร ครูผู้สอนจะกำหนดมาตรฐานที่ทำนายสำหรับนักเรียนทำการสอนนักเรียนอย่างเต็มความสามารถ มีความเชื่อว่านักเรียนสามารถบรรลุเป้าหมายของการศึกษา ในระดับสูงมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของนักเรียน และไม่ยอมรับผลลัพธ์ของนักเรียนในระดับต่ำ ว่ามีสาเหตุมาจากสภาพทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำ การขาดความสามารถของนักเรียนหรือภูมิหลังของครอบครัว โดยครูพยายามหาวิธีการเพื่อให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้นอยู่เสมอ (Bandura, 1997)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตน

Bandura (1986) อธิบายว่าความเชื่อในความสามารถของตนพัฒนามาจากปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย ดังนี้

1. การประสบความสำเร็จจากการกระทำ (Enactive Attainment) จัดเป็นแหล่งที่สำคัญที่สุดเพราะเกิดจากประสบการณ์ความสำเร็จที่แท้จริงของบุคคลนั้น ความสำเร็จจะทำให้ประเมินตนเองสูงประสบความสำเร็จล้มเหลวบ่อย ๆ จะทำให้ประเมินความสามารถของตนต่ำลง โดยเฉพาะยิ่งถ้าความล้มเหลวหลายครั้ง นั้นเกิดขึ้นเร็วกว่าเหตุการณ์ปกติและไม่ได้แสดงว่าขาดความพยายามหรือแสดงว่ามีเหตุการณ์ภายนอกที่ไม่พึงประสงค์
2. การสังเกตตัวแบบ (Vicarious Experience) การที่เห็นบุคคลอื่นคล้ายคลึงกับตน ทำกิจกรรมได้สำเร็จก็สามารถเพิ่มความรู้สึกว่าตนมีความสามารถ คือ บุคคลนั้นจะเห็นว่าตนก็มีความสามารถที่จะทำกิจกรรมทำนองเดียวกันนั้นได้สำเร็จเช่นกัน และการที่สังเกตบุคคลอื่นที่เห็นว่ามีความสามารถใกล้เคียงกับตนประสบความสำเร็จล้มเหลวทั้ง ๆ ที่เขาได้ใช้ความพยายามมากแล้วก็จะทำให้การตัดสินใจความสามารถของตนเองต่ำลง และความพยายามก็จะลดลง
3. การพูดชักจูง (Verbal Persuasion) การพูดชักจูงเป็นวิธีการที่ใช้อย่างแพร่หลายที่จะทำให้บุคคลเชื่อว่าตนมีความสามารถที่จะทำกิจกรรมให้สำเร็จได้ถูกชักจูง มักจะมีความพยายามในการกระทำกิจกรรมนั้น ๆ มากขึ้น การพูดชักจูงที่จะได้ผลมากขึ้นจะต้องเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ การพูดชักจูงในเรื่องที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงอาจก่อให้เกิดความล้มเหลว ซึ่งจะทำให้ผู้ชักจูงไม่ได้รับความเชื่อถือจะเป็นการทำลายความรู้สึกของผู้ฟัง ว่าตนมีความสามารถได้เป็นส่วนผู้ที่ถูกชักจูงว่าตนไม่มีกิจกรรมที่ทำนาย และล้มเลิกการกระทำเร็วเมื่อพบอุปสรรค

4. สภาวะทางร่างกาย (Physiological State) บุคคลมักจะใช้ข้อมูลด้านสภาวะทางร่างกาย ในการตัดสินใจความสามารถของตน เช่น การตื่นเต้นมากเกินไปจะทำให้ทำกิจกรรมได้ไม่ดี บุคคลจะคิดว่าตนทำได้สำเร็จเมื่อสภาวะทางร่างกายไม่ปั่นป่วนหรือเครียด การฝึกบุคคลลดสภาวะกระตุ้นทางอารมณ์ลงได้จะช่วยเพิ่มความเชื่อในความสามารถของตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตน

รสวลีย์ อักษรวงศ์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของครูในการสอนทักษะการแก้ปัญหาโดยศึกษาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของครู ในการสอนทักษะการแก้ปัญหา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ได้แก่ ความสามารถในการทำงานร่วมกัน พบว่า ปัจจัยระดับครูได้รับผลจากปัจจัยระดับโรงเรียนมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถในการสอนทักษะการแก้ปัญหา เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละกลุ่ม พบว่า ปัจจัยระดับครูในกลุ่มภูมิหลังเกี่ยวกับการสอนด้านความรู้เกี่ยวกับการสอนทักษะการแก้ปัญหา ความสามารถในการวิเคราะห์ภารกิจการสอน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสามารถในการสอนทักษะในการสอนทักษะการแก้ปัญหา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยระดับครูในกลุ่มแหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตน ด้านการได้รับความสำเร็จในการสอน และการมีแบบอย่างในการสอนมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Mitchell and others (1994) ได้ศึกษา เรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองกับการปฏิบัติงานของผู้ที่ทำงานด้านการควบคุมจราจรการบิน ที่ต้องใช้ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 119 คน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และด้านอายุงาน มีผลต่อการรับรู้ความสามารถ ของตนเอง โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะรับรู้ความสามารถของตนเองได้มากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ และอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะได้ดีกว่าตัวแปรอื่น ๆ

Chase (2001) ได้ศึกษา ความแตกต่างของการรับรู้ความสามารถของตน อายุ และเพศ ของนักเรียน ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้ความสามารถของตนในอนาคต และการอ้างสาเหตุของความล้มเหลว กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มีอายุระหว่าง 8-14 ปี จำนวน 289 คน พบว่า นักเรียนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนสูง จะอ้างสาเหตุของความล้มเหลวว่าเป็นเพราะขาดความพยายาม ในขณะที่นักเรียนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำมีการอ้างสาเหตุของความล้มเหลวว่าเป็นเพราะขาดความสามารถ

พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน

พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษา นั้นนับว่าเป็นปัญหาที่ควรให้ความสำคัญมากกว่านักเรียนในวัยอื่น ๆ เพราะนักเรียนในวัยนี้อยู่ในช่วงวัยรุ่น อันเป็นวัยหัวเลี้ยวหัวต่อระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ เป็นระยะของการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาวัยรุ่นเป็นวัยพายุบูแคม เป็นวัยแห่งปัญหาและการปรับตัว ธรรมชาติของวัยเด็กนี้ไม่ชอบ

การบังคับ ตีอรั้น อารมณ์วู่วาม เจ้าคิดเจ้าแค้น ตัดสินใจรุนแรงและรวดเร็ว ซึ่งการแสดงออกโดยทั่วไปมักผิดแปลกไปจากเด็กเล็กจึงพยายามหาหนทางฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับของครอบครัวและโรงเรียนที่เด็กเป็นสมาชิกอยู่ ทำให้เกิดปัญหาในด้านปกครอง โดยเกิดความไม่เข้าใจระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ การลงโทษนั้นมีข้อเสียอยู่หลายประการโดยเฉพาะอย่างยิ่งทำให้เกิดปัญหาทางด้านอารมณ์แก่นักเรียนที่ถูกลงโทษเนื่องจากการลงโทษ เป็นวิธีการระงับปัญหาแต่ไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้ในการลงโทษจะต้องใช้อยู่ตลอดเวลา

พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หมายถึง การกระทำของนักเรียนที่เกิดขึ้นที่เกิดขึ้นทั้งในหรือนอกโรงเรียนซึ่งขัดต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ขัดต่อระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของโรงเรียนหรือห้องเรียน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการเรียนการสอนการเรียนรู้ของนักเรียนการควบคุมชั้นเรียน การอยู่ร่วมกันในสังคม ตลอดจนผลกระทบที่มีต่อสุขภาพจิต และพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของนักเรียน เช่น ก้าวร้าว หนีเรียน ลักขโมย ทะเลาะวิวาทกัน

รัชตวรรณ มลิวลัย (2548) ได้ศึกษา ปัจจัยด้านการควบคุมตนเอง ความผูกพันทางสังคม และการคบหาสมาคมที่แตกต่างกันที่มีผลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีทำร้ายร่างกาย กรณีศึกษาเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดในคดีทำร้ายร่างกายที่อยู่ในสถานพินิจเด็กและเยาวชนจังหวัดสมุทรปราการ และศูนย์ฝึกและอบรมบ้านกรูณา บ้านมูจิตาและบ้านอุเบกขา จำนวน 200 คนพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมตนเองที่มีผลต่อการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนในคดีทำร้ายร่างกาย ได้แก่ องค์ประกอบด้านความหุนหันพลันแล่น องค์ประกอบด้านความเสี่ยง องค์ประกอบด้านกิจกรรมทางร่างกาย และองค์ประกอบด้านอารมณ์

สภาพการทำงาน

ภาระงาน

มีนักวิจัยที่ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาระงาน (Leiter & Maslach, 2005, Maslach & Leiter, 2008) ให้ความหมายของภาระงานไปทางเดียวกันว่า หมายถึง งานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่งที่มีมากจนเกินความสามารถ หรือขีดจำกัดของพนักงานทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในงาน (Coredes & Dougherty, 1993) เช่น งานมีความซับซ้อนเกินไปเร่งด่วนเกินไปหรือมีความเสี่ยงเกินไป (Leiter & Maslach, 2005) ตลอดจนการทำงานในสภาพแวดล้อม ที่ไม่เหมาะสมหรือต่างไปจากปกติรวมถึงขาดอุปกรณ์ทางเทคนิคด้วย

วิไล พัวรักษา (2541) ได้ศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับ

ความเหนื่อยหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคล ซึ่งโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีภาระงานมากจะมีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับสูง

ทัชยา รักษาสุข (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขต 3 พบว่า ภาระงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Gray, Toft and Anderson (1981) กล่าวว่า ภาระงานเป็นปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งรวมถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดโดย เกิดขึ้นจากปัญหาอันเนื่องมาจากปริมาณงาน ปัญหาด้านบุคลากรการกำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงาน และการไม่มีเวลาเพียงพอในการทำงาน

Suran and Sheridan (1986) ได้ศึกษา พบว่า ภาระหน้าที่ที่หนักเกินไปเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

Mccranie et al. (1987) ได้ศึกษา พบว่า ปริมาณงานที่มากเกินไปจนไม่สามารถจัดการให้สำเร็จลงได้เป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

Payne and Morrison (1999) เป็นตัวอย่างที่ชี้ว่าความต้องการงานสูงอาจกระตุ้นความสนใจของผู้ทำงานจากแนวคิดนี้เป็นไปได้ที่งานปริมาณงานมาก อาจนำไปสู่ความพึงพอใจในงานสูง ทั้งนี้การศึกษาโดย Yperen and Janssen (2002)

สรุปได้ว่าภาระงาน หมายถึง งานที่ต้องทำตามขอบเขตภารกิจ (Task) หน้าที่ (Duty) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับงานสำหรับแต่ละตำแหน่งที่จะต้องทำให้เสร็จซึ่งภาระงานแบ่งออกเป็นภาระงานที่สามารถนับได้ (Objective) เช่น จำนวนชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายและภาระงานที่ไม่สามารถนับได้ (Subjective) เช่น งานบริการ เป็นต้น

บรรยากาศในชั้นเรียน

ความหมายของบรรยากาศในชั้นเรียน

สุพิน บุญชูวงศ์ (2531) ให้ความหมาย ของบรรยากาศในชั้นเรียน คือ การจัดสภาพแวดล้อม ในห้องเรียนให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน นอกเหนือจากนั้นช่วยแก้ปัญหาในการปกครองห้องเรียนและการแก้ปัญหาเรื่องระเบียบวินัยอีกด้วย

อาภรณ์ ใจเที่ยง (2540) ให้ความหมายของ บรรยากาศในชั้นเรียน คือ สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน เพื่อช่วยส่งเสริมให้กระบวนการเรียนการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยสร้างความสนใจใฝ่รู้ ใฝ่ศึกษา

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศในชั้นเรียน คือ การจัดสภาพแวดล้อมในห้องเรียนทั้งด้านกายภาพและด้านจิตวิทยา ให้ส่งเสริมและเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน

ของครู และการเรียนรู้ของนักเรียนให้ดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการช่วยส่งเสริมพฤติกรรมความมีระเบียบวินัยให้แก่ผู้เรียน

ความสำคัญของการจัดบรรยากาศในชั้นเรียน

จากงานวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน 2531 (อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2540) พบว่า บรรยากาศในชั้นเรียนเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมให้นักเรียน เกิดความสนใจในการเรียน และเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น การสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น ครูให้ความเอื้ออาทรต่อนักเรียนกับนักเรียนมีความสัมพันธ์อันดีมิตร ความมีระเบียบวินัยความสะอาดเป็นบรรยากาศที่นักเรียนต้องการถ้าครูสามารถสร้างความรู้สึกละลานี้ ให้เกิดขึ้นกับนักเรียนได้ก็เป็นการพัฒนาให้นักเรียนมีพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจโดยแท้จริง ดังนั้น การจัดบรรยากาศในชั้นเรียนมีความสำคัญดังนี้

1. ช่วยเสริมสร้างให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างราบรื่น เช่น ห้องเรียนที่ไม่คับแคบเกินไป ช่วยทำให้นักเรียนมีความคล่องตัวในการทำกิจกรรมต่าง ๆ
2. ช่วยเสริมสร้างลักษณะนิสัยที่ดีงานแลความมีระเบียบวินัยให้แก่ผู้เรียน เช่น ห้องเรียนที่สะอาด ห้องเรียนที่จัดโต๊ะเก้าอี้เรียบร้อย ห้องเรียนที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของบุคคลนักเรียนก็จะซึมซับสิ่งเหล่านี้ไว้โดยไม่รู้ตัว
3. ช่วยสร้างเสริมสุขภาพที่ดีให้แก่ผู้เรียน เช่น มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีที่นั่งไม่ใกล้กระดานดำจนเกินไป เป็นต้น
4. ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ สร้างความสนใจในการเรียน และการทำกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดมุมวิชาการ การจัดป้ายนิเทศ การตกแต่งห้องเรียนด้วยผลงานของนักเรียน เป็นต้น
5. ช่วยส่งเสริมการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของสังคม
6. ช่วยสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนและการมาโรงเรียน เพราะในห้องเรียนมีครูที่เข้าใจ ให้ความเมตตา เอื้ออาทร และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียน

การสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม เป็นการติดต่อสัมพันธ์กับของบุคคลในสังคม ทำให้เชื่อว่าบุคคลมีการให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่าและรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การสนับสนุนทางสังคม เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือทั้งทางด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของตลอดจนข้อมูลข่าวสาร (Thoits, 1986) ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการทำงานจากการศึกษา พบว่า การสนับสนุนของสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาว์อารมณ์ (ลักขณา แพทยานันท์, 2542) การขาดการสนับสนุนทางสังคมทำให้บุคคลมีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น และในทางตรงกันข้ามหากได้รับการสนับสนุนทางสังคม ทำให้บุคคลมีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น และในทางตรงกันข้ามหากได้รับการสนับสนุน ดังกล่าว จะช่วยบรรเทาความเครียดได้ (บังอร โสฬส และอรรดา วงศ์วัฒนามงคล, 2539) ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นปัจจัยอีกประการหนึ่ง ที่มีความสัมพันธ์กับเชาว์อารมณ์

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความช่วยเหลือที่บุคคลได้รับจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โดยสามารถประเมินได้จากระดับความรู้ ความคิดเห็น ความจริงที่ได้รับ ญาติพี่น้อง ตั้งตริจักร (2544) ได้ศึกษา การสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์จำนวน 293 คน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน และผู้ร่วมงาน ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับกลาง ตามแนวคิดของ Thoits (1986) ซึ่งมี 3 องค์ประกอบคือ การสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนทางข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านทรัพยากร

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์สังคม หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือโดยการได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับเห็นคุณค่าและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือ โดยได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นได้รับคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะในการตัดสินใจ และแก้ปัญหา
3. การสนับสนุนด้านทรัพยากร หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านแรงงาน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งของ

Thoits (1986) หมายถึง การที่บุคคลในเครือข่ายทางสังคม ได้รับความช่วยเหลือในด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ และข้อมูลข่าวสาร จากการสัมพันธ์กันของบุคคลในสังคมสามารถเผชิญและตอบสนอง ต่อความเครียดได้

การตรวจสอบคุณภาพโรงเรียน

คุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา เอกชน ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ส่งเสริมให้โรงเรียนเอกชนจัดการศึกษาให้เกิดคุณภาพและได้ มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงมีการสร้างเครื่องมือกลางในการประเมินผลขึ้นโดยใช้ กระบวนการ

“การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา” จัดทำคู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบคุณภาพ โรงเรียนเอกชน เพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อมุ่งให้โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพที่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกำหนด และใช้เป็นแนวทางในการเขียนสาระสำคัญของ รายงานการประเมินตนเองเพื่อขอรับรองมาตรฐาน โดยให้คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพโรงเรียน เอกชนใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์สภาพ และผลการดำเนินงานของโรงเรียนเขียน สาระสำคัญของรายงานการตรวจสอบ แต่ละข้อข่ายการตรวจสอบปัจจัย และคุณภาพเพื่อนำเสนอ ต่อคณะกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2542)

คณะกรรมการการศึกษาเอกชนได้กำหนดคุณภาพการศึกษาที่โรงเรียนเอกชนควรประกัน และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จะให้การรับรองมาตรฐานอย่างน้อยต้องครอบคลุม 3 องค์ประกอบคือ

1. คุณภาพของกระบวนการการบริหารและจัดการของโรงเรียน
2. คุณภาพของการบริหารหรือสิ่งที่จัดให้แก่ผู้เรียนในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา
3. คุณภาพของผลผลิต ทั้งในแง่ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่า โดยสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาเอกชนได้เสนอ บัณฑิต เกณฑ์ และตัวชี้คุณภาพการศึกษาที่จะพัฒนาสู่ คุณภาพ ได้แก่

บัณฑิตที่ 1 ปรัชญาและเป้าหมายของโรงเรียน ประกอบด้วย 1 เกณฑ์ 4 ตัวชี้คุณภาพ

บัณฑิตที่ 2 หลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 10 ตัวชี้

คุณภาพ

บัณฑิตที่ 3 บุคลากร ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 7 ตัวชี้คุณภาพ

บัณฑิตที่ 4 ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน ประกอบด้วย 4 เกณฑ์ 12 ตัวชี้คุณภาพ

บัณฑิตที่ 5 การจัดการ การบริหาร ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 10 ตัวชี้คุณภาพ

บัณฑิตที่ 6 กิจกรรมนักเรียน นักศึกษา ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 10 ตัวชี้คุณภาพ

บัณฑิตที่ 7 ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ 8 ตัวชี้คุณภาพ

ซึ่งทั้งหมดนี้จะมีรายละเอียดที่มุ่งบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผล และคุณภาพตรงตามที่ต้องการระบบการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)
3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

ในด้านการควบคุมคุณภาพนั้นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนทำหน้าที่ส่งเสริม และสนับสนุนดำเนินการลักษณะการวิจัยและพัฒนา และได้ดำเนินการมาแล้วอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ระหว่างปี พ.ศ. 2531 – 2532 จัดทำเกณฑ์มาตรฐาน แนวการพัฒนาโรงเรียนและ กำหนดรูปแบบกระบวนการรับรองมาตรฐานฯ โดยริเริ่มสำหรับการศึกษาประเภทสามัญศึกษา

2. ปี พ.ศ. 2531 – 2536 ทดลองใช้เกณฑ์มาตรฐานและรูปแบบการรับรองหลังจากนั้น ปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้คุณภาพ และรูปแบบการรับรองทดลองใช้ดำเนินการเป็นโครงการนำร่องการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา

3. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นไป ขยายผลกิจกรรมที่ได้ดำเนินการ ได้แก่ ปรับปรุงเอกสาร เครื่องมือที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบประเมินมาตรฐาน เสนอร่างระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการ รับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2536 และประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 26

สิงหาคม 2536 ตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนในโครงการในปี พ.ศ. 2537 และประกาศให้การรับรองโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญ จำนวน 14 โรงเรียน เมื่อปี พ.ศ. 2538 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2542)

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า ด้านการควบคุมคุณภาพการศึกษานั้นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ได้ดำเนินการควบคุมการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนให้มีคุณภาพและมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนอย่างแท้จริงแล้ว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาด้านการตรวจสอบคุณภาพโดยศึกษา

ความสามารถในการจัดชั้นเรียน

ความสามารถในการจัดชั้นเรียน หมายถึง กระบวนการที่จะเสริมสร้างกระบวนการเรียนการสอนให้สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้สูงสุดในขณะเดียวกัน การจัดการห้องเรียนก็เป็นกระบวนการปรับพฤติกรรมอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย (อนันต์ ทิพย์รัตน์, 2540)

ความสามารถในการจัดชั้นเรียน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ครูต้องปฏิบัติ เช่น การจัดวัสดุ อุปกรณ์การวางแผน การใช้เวลาหรือการจัดตารางเวลาอย่างเหมาะสมซึ่งเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็น สมมติฐานของครูเกี่ยวกับวิธีการเรียนของนักเรียน และบทบาทของครู นอกจากนี้ การจัดการห้องเรียน ยังรวมถึงการจัดการกับพฤติกรรมของนักเรียนให้ได้ใช้พลังงานไปในการเรียนแทนการไปทำกิจกรรม เฉพาะอย่างเท่านั้น แต่เป็นการจัดเตรียมและดำรงสภาพห้องเรียนโดยนักเรียนให้ความร่วมมือ ในกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ (Schickedanz, 1983 อ้างถึงใน อุทุมพร พรายอินทร์, 2542)

สรุปได้ว่าการจัดชั้นเรียน หมายถึง กระบวนการซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนในการปฏิบัติของครูในด้านต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการเรียนการสอนสามารถดำรงไว้ซึ่งสภาพ และบรรยากาศของห้องเรียนที่ดี

ความสามารถในกลวิธีการสอน

กลวิธีการสอน หมายถึง การจัดสภาพการณ์ จัดสถานการณ์หรือจัดกิจกรรม อันเป็นการวางแผนการที่จะทำให้การเรียนรู้ของผู้เรียนดำเนินไปด้วยความสะดวก รวมทั้งการจัดการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ หรือจัดกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างไม่มีพิธีรีตอง (Good, 1975) รวมทั้งช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์การเรียนรู้ได้ง่ายขึ้นเกิดความงอกงามในด้านกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาตลอดจนความสามารถด้านอื่น ๆ ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิต

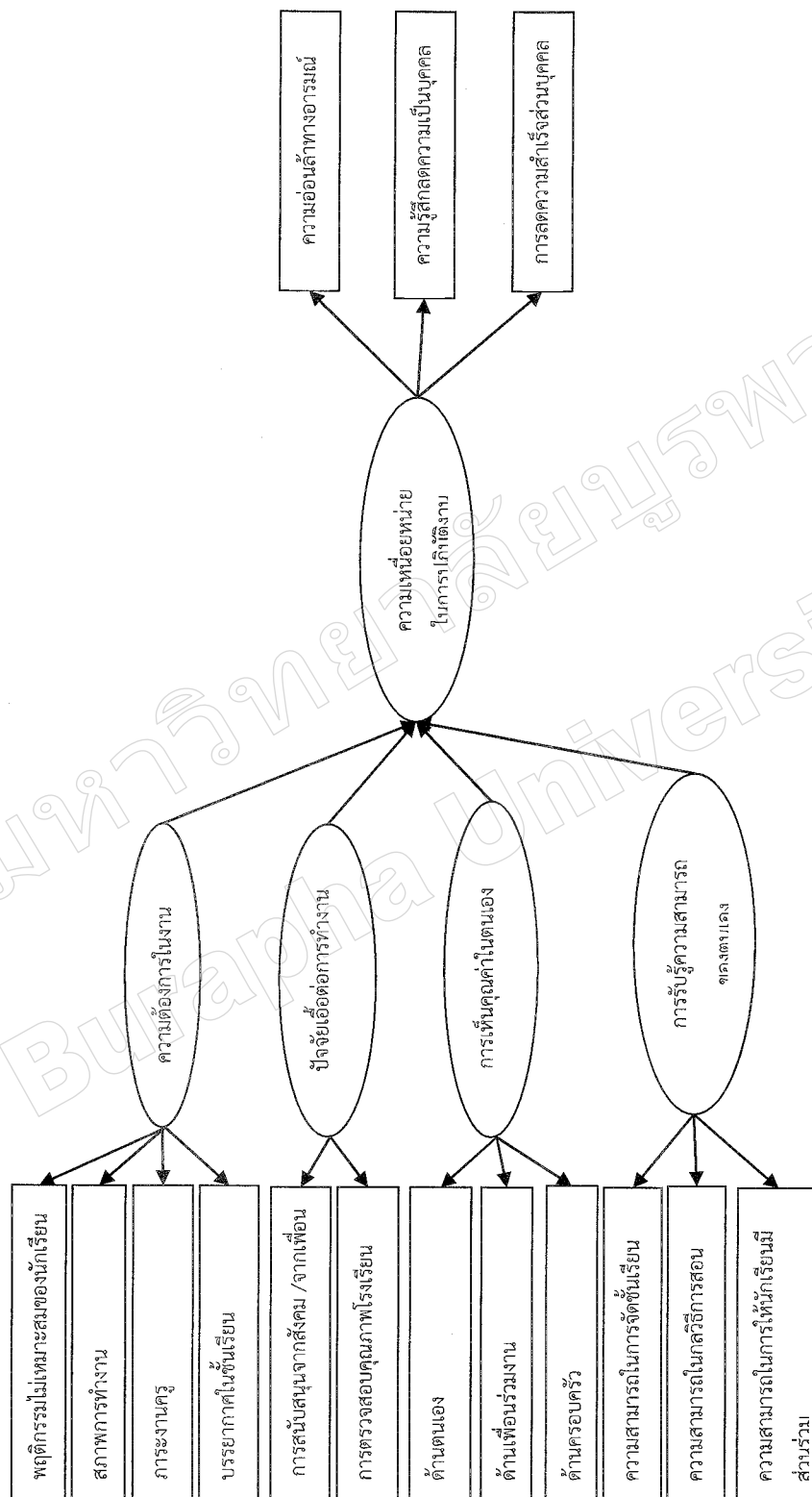
อาภรณ์ ใจเพียง (2540) อธิบายว่า ลักษณะการสอนที่ดี 13 ประการ ประกอบด้วย การสอนที่มีการเตรียมการสอนมาอย่างดีทำให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทุกด้าน จัดกิจกรรมการเรียนการสอนสอดคล้องวัตถุประสงค์ ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมตรงตามเจตนารมณ์ของหลักสูตรมุ่งให้ผู้เรียนนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน เราความสนใจผู้เรียน มีบรรยากาศส่งเสริมการเรียนรู้ใช้หลักจิตวิทยาการเรียนรู้ที่เหมาะสม บรรยากาศเป็นประชาธิปไตย มีกระบวนการที่ดีใช้หลักการวัดผล

และประเมินผลการเรียน และผู้สอนมีความเป็นครู ชนาธิป พรกุล (2543) อธิบายว่า ครูเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้เช่นกัน โดยกล่าวถึงบทบาทของครู ว่าการจัดการเรียนการสอนที่ครูเคยเป็น ศูนย์กลางจะต้องเปลี่ยนมาเป็นการจัดการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ครูต้องหาทางให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้เองรู้วิธีเรียน และรักที่จะเรียนรู้ ครูจะต้องเปลี่ยนมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกโดยรับบทบาทใหม่ดังนี้

1. ผู้จัดระบบการเรียนการสอน เริ่มตั้งแต่การศึกษาหลักสูตร ตลอดจนวางแผนการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เลือกผลิต และใช้สื่อการเรียนการสอนวัดผลและประเมินผล และรวมไปถึงการจัดระเบียบวินัยในชั้นเรียน
2. ผู้จัดบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ด้านกายภาพ ได้แก่ การจัดชั้นเรียน วัสดุอุปกรณ์ แสงสว่าง ระบบเสียงให้นักเรียนรู้สึกสบาย และอยากเรียน ส่วนด้านจิตวิทยา ได้แก่ การจัดชั้นเรียนให้ผู้เรียนมีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน กล่าวคือ กล่าวทำให้โอกาสผู้เรียนได้ประสบความสำเร็จทุกคน
3. ผู้ชี้แนะหรือแนะแนวทาง เพื่อให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าหาความรู้โดยการสังเกต การสำรวจ การทดลอง ซึ่งเป็นวิธีการให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง
4. ผู้สังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน เพื่อพร้อมที่จะเข้าใจ ช่วยเหลือ ส่งเสริมสนับสนุน เพื่อให้ผู้ได้เรียนรู้ได้อย่างราบรื่น
5. ผู้เสริมแรง เพื่อให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมที่ครูต้องการ และเป็นการย้าให้ผู้เรียนมั่นใจ ในการกระทำของตนเอง จะได้พัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น โดยเลือกโอกาสในการเสริมแรงให้เหมาะสม
6. ผู้ถามคำถาม เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิด และใช้คำถามเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสติปัญญาของผู้เรียน
7. ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับเมื่อผู้เรียนลงมือปฏิบัติย่อมต้องการทราบผลการกระทำของตน ดังนั้นเพื่อให้ผู้เรียนมีกำลังใจ ครูจะต้องมีวิธีการส่งเสริมการเรียนรู้

ตารางที่ 1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่สนับสนุนอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	แนวคิดทฤษฎี	งานวิจัย
ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน	Malach and Jackson (1981)	Saxton, et al., 1991, Byrne, 1994; Schmitz, Neumann and Oppermann, 2000, pp. 95-99; Dick and Wagner, 2001 Wilmar B. Schaufli and Arnold B. Bakker 2004; Ioannou and Kyriakides L, 2006; พิชญา ทองอยู่เย็น, 2547; นงนุช ศิริศักดิ์, 2550; สุวิมล นันทปรีชาวงศ์, 2552; ศุภมณี สงวนแสง, 2554
ความต้องการในงาน	Bakker and Demerouti, 2006	Maslach and Leiter, 1997; บัญชา ศรีหนารถ, 2545; ศิริกาญจนา อิศรางกูร ณ อยุธยา, 2545; วิไลวรรณ แซ่ซื่อ, 2549
ปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน	Deci and Ryan, 1985	Jenkin, 1991; Karasek, 1998; Jenkin, 1991; Karasek, 1998; Hackman and Oldham, 1980; Piferi and Lawler, 2006; Plaisier, et al. 2007; ทักษิยา รักษาสุข, 2544; นุชนารถ ทับเกลียว, 2546; ภิญทิลา บุญปิ่น, 2554.
การเห็นคุณค่าในตนเอง	Rosenberg, 1979; Maslow, 1954; Alderfer, 1972 cite in Porter and Lawler, 1975.	Byrne, 1994; Dick and Wagner, 2001. Huysman, 2007; นงนุช ศิริศักดิ์, 2550.
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	Bandura, 1997; Vroom, 1964.	Chase, 2001; Mitchell and others, 1994; รสวลีย์ อักษรวงศ์, 2545.



ภาพที่ 2 โมเดลสมมุติฐานความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน

ตอนที่ 3 ความตรงของโมเดลลิสร

ขั้นตอนที่สำคัญในการวิเคราะห์โมเดลลิสรอีกขั้นตอนหนึ่ง คือ การตรวจสอบความตรงของโมเดลที่เป็นสมมติฐานการวิจัยหรือการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลนั้นซึ่งจะเสนอค่าสถิติที่ช่วยในการตรวจสอบความตรงของโมเดล 5 วิธี ดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของค่าประมาณพารามิเตอร์ Standard Errors and Correlation of Estimates ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสร จะให้ค่าประมาณพารามิเตอร์ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ และสหสัมพันธ์ระหว่างค่าประมาณพารามิเตอร์ ถ้าค่าประมาณที่ได้ไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่ และโมเดลการวิจัยอาจจะยังไม่ดีพอ ถ้าสหสัมพันธ์ระหว่างค่าประมาณพารามิเตอร์ มีค่าสูงมากแสดงว่าโมเดล การวิจัยจะไม่เป็นบวกแน่นอน (Non-positive Defin) และเป็นโมเดลที่ไม่ดีพอ

2. สหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ Multiple Correlations and Coefficients of Determination ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสรจะให้ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สำหรับตัวแปรสังเกตได้แยกทีละตัวและรวมทุกตัว รวมทั้งสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของสมการโครงสร้างด้วย ค่าสถิติเหล่านี้ควรมีค่าสูงสุดไม่เกิน 1.00 และค่าที่สูงแสดงว่าโมเดลมีความตรง

3. ค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้อง Model Fit Statistics ค่าสถิติในกลุ่มนี้ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดลเป็นภาพรวมทั้งโมเดล มิใช่เป็นการตรวจสอบเฉพาะค่าพารามิเตอร์แต่ละตัวเหมือนค่าสถิติสองประเภทแรก ในทางปฏิบัติแล้วนักวิจัยควรใช้ค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้องตรวจสอบความตรงของโมเดลทั้งโมเดล แล้วตรวจสอบความตรงของพารามิเตอร์แต่ละตัว โดยพิจารณาค่าสถิติสองประเภทด้วย เพราะในบางกรณีถึงแม้ว่าค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้องจะแสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่อาจจะมีความพารามิเตอร์บางค่าไม่มีนัยสำคัญก็ได้ นอกจากนี้ค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้องยังใช้ประโยชน์ ในการเปรียบเทียบโมเดลที่แตกต่างกันสองโมเดลได้ด้วยว่า โมเดลใดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ากัน ค่าสถิติในกลุ่มนี้มีดังต่อไปนี้ (เสรี ชัดเข้ม และสุชาดา กรเพชรปानी, 2546)

3.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ Chi-Square Statistics ค่าสถิติไค-สแควร์เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความสอดคล้องมีค่าเป็นศูนย์ การคำนวณค่าไค-สแควร์ คำนวณจาก ผลคูณขององศาอิสระกับค่าฟังก์ชันความสอดคล้อง ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์ มีค่าสูงมาก แสดงว่าฟังก์ชันความสอดคล้องมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือโมเดลลิสรไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์ มีค่าต่ำมาก ยังมีค่าใกล้เคียงศูนย์มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์การใช้ค่าสถิติไค-สแควร์เป็นค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้องที่ผู้วิจัยควรจะต้องใช้ด้วยความระมัดระวัง เพราะข้อดกลงเบื้องต้นของค่าสถิติไค-สแควร์ มีอยู่ 4

ประการ คือ ก ตัวแปรภายนอกสังเกตได้ต้องมีการแจกแจงปกติ ข การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นต้องใช้เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมในการคำนวณ ค ขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาดใหญ่ เพราะฟังก์ชันความกลมกลืนจะมีการแจกแจงแบบไค-สแควร์ ต่อเมื่อกกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่เท่านั้น และฟังก์ชันวาสอดคล้องมีค่าเป็นศูนย์จริง ตามสมมติฐานที่ใช้ทดสอบไค-สแควร์

3.2 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง Goodness of-Fit Index = GFI ดัชนี GFI เป็นดัชนีที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์จากค่าไค-สแควร์ในการเปรียบเทียบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลสองโมเดล หลักการพัฒนาดัชนี GFI คือ การนำค่าไค-สแควร์ มาพิจารณาค่าไค-สแควร์ มีค่าสูงเมื่อเทียบกับองศาอิสระ นักวิจัยปรับโมเดลใหม่แล้ววิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง ถ้าค่าไค-สแควร์ที่ได้ใหม่นี้ลดลงกว่าค่าแรก แสดงว่า โมเดลใหม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีขึ้น ดัชนี GFI เป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนจากโมเดลก่อนปรับ และหลังปรับโมเดลกับฟังก์ชันความสอดคล้องก่อนปรับโมเดล ดัชนี GFI มีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 และเป็นค่าที่ไม่ขึ้นกับขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ลักษณะการแจกแจงขึ้นอยู่กับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดัชนี GFI มีค่ามากกว่า 0.09 แสดงว่า โมเดลทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.3 ค่าอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพันธ์ Relative Chi-Square Ratio ซึ่งเป็นค่าอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์กับองศาอิสระ ค่าไค-สแควร์หารด้วยองศาอิสระในกรณีนี้ค่าอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพันธ์น้อยกว่า 3.00 ถือว่า โมเดลทางทฤษฎีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.4 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว Adjusted Goodness-of-Fit Index = AGFI เมื่อนำดัชนี GFI มาปรับแก้โดยคำนึงถึงขนาดขององศาอิสระ df ซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ค่าดัชนี AGFI นี้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับดัชนี GFI

5.3 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ Comparative Fit Index = CFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และดัชนี GFI ที่มีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่าโมเดลทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.6 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน Standardized Root Mean Squared Residual = SRM เป็นค่าบอกความคลาดเคลื่อนของโมเดลจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และมีค่ากว่า 0.08 แสดงว่า โมเดลทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.7 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ Root Mean Squared of Error Approximation = RMS ค่าของ RMSEA มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า RMSEA ที่มีค่าต่ำกว่า 0.06 แสดงว่า โมเดลทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. การวิเคราะห์ความคลาดเคลื่อน Analysis of Residuals ในการใช้โปรแกรมลิสเรล นักวิจัยควรวิเคราะห์ความคลาดเคลื่อนควบคู่กันไปกับดัชนีตัวอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้ว ผลจากการวิเคราะห์

ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคลาดเคลื่อนมีหลายแบบแต่ละแบบใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้

4.1 เมทริกซ์ความคลาดเคลื่อนในการเทียบความสอดคล้อง (Fitted Residuals Matrix) หมายถึง เมทริกซ์ที่เป็นผลต่างของเมทริกซ์ S และ Sigma โปรแกรมลิสเรลจะให้ค่าความคลาดเคลื่อนทั้งในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อนในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ ผลหารระหว่างความคลาดเคลื่อนกับความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความคลาดเคลื่อนนั้นถ้าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ค่าความคลาดเคลื่อนในรูปคะแนนมาตรฐานไม่ควรมีค่าเกิน 2.00 ถ้ายังมีค่าเกิน 2.0 ต้องปรับโมเดลใหม่นอกจากจะให้ค่าความคลาดเคลื่อนแล้วโปรแกรมลิสเรลยังให้แผนภาพต้น-ใบ Stem-and-Leaf Plot ของความคลาดเคลื่อนด้วย

4.2 คิวพล็อต (Q-Plots) เป็นกราฟแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนกับค่าควอนไทล์ปกติ (Normal Quintiles) ถ้าได้เส้นกราฟมีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุมอันเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. ดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices) ดัชนีตัวนี้เป็นประโยชน์มากในการปรับโมเดล ดัชนีปรับโมเดลเป็นค่าสถิติเฉพาะสำหรับพารามิเตอร์แต่ละตัวมีค่าเท่ากับไค-สแควร์ที่จะลดลงเมื่อกำหนดให้พารามิเตอร์ตัวนั้นเป็นพารามิเตอร์อิสระ หรือมีการผ่อนคลายข้อกำหนดเงื่อนไขบังคับของพารามิเตอร์นั้น ข้อมูลที่ได้นี้เป็นประโยชน์มากสำหรับนักวิจัยในการตัดสินใจปรับโมเดลลิสเรลให้ดีขึ้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้อง Model Fit Statistics ในการตรวจสอบความตรงของโมเดล โดยใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ Chi-Square Statistics ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง Goodness of-Fit Index = GFI ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness-of-Fit Index = AGFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index = CFI) ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน Standardized Root Mean Squared Residual = SRMR (และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์) Root Mean Squared of Error Approximation = RMSEA)