

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นเหตุผลสนับสนุนการเชื่อมโยงตัวแปรต่าง ๆ ในการสร้างโมเดลเชิงสาเหตุ ดังนั้นจึงนำสาระของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ
- ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน
- ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย
- ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู
- ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

สภาพทั่วไปของสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ในการวิจัยนี้แบ่งการนำเสนอเอกสารประกอบด้วยประวัติความเป็นมา บทบาทอำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ สถานศึกษาที่จัดการศึกษาพิเศษเพื่อเด็กพิการและด้อยโอกาสที่อยู่ในความดูแลของสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

ประวัติความเป็นมา

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (2555, หน้า 1) ได้กล่าวถึงประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ดังนี้

พ.ศ. 2523 มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมสามัญศึกษากำหนดให้มีกองการศึกษาพิเศษ รับผิดชอบการจัดการศึกษาสำหรับเด็กพิการ และผู้ด้อยโอกาส จึงแบ่งออกเป็นฝ่ายส่งเสริมการศึกษาพิเศษและฝ่ายส่งเสริมการศึกษาสงเคราะห์

พ.ศ. 2541 ได้ออกพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมสามัญศึกษาในกองการศึกษาพิเศษเพื่อคนพิการและกองการศึกษาสงเคราะห์ เพื่อให้มีการจัดการศึกษาให้แก่คนพิการและผู้ด้อยโอกาสอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

พ.ศ. 2546 เนื่องจากมีการปฏิรูประบบราชการได้มีการปรับโครงสร้างของกระทรวงศึกษาธิการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ ให้มีสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวม 3 กรม คือ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กรมสามัญศึกษา และกรมวิชาการ และออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ จัดตั้งสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ โดยรวมกองการศึกษาเพื่อคนพิการและกองการศึกษาสงเคราะห์ เข้าด้วยกัน

บทบาทอำนาจหน้าที่

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (2555, หน้า 2) ได้กล่าวถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลและประสานการจัดทำข้อเสนอ นโยบายและแผนการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาส ที่สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาปฐมวัย นโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประเมินและรายงานผลการจัดการศึกษาพิเศษต่อคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาพิเศษ หรือคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระทรวงศึกษาธิการ
2. ประสานงาน ส่งเสริมและดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาส จัดระบบสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนการศึกษาสำหรับคนพิการและผู้ด้อยโอกาส
3. ส่งเสริม สนับสนุนและดำเนินการวิจัยพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และการเรียนรู้ของคนพิการและผู้ด้อยโอกาส
4. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาพิเศษ
5. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรืองานที่ได้รับมอบหมาย

วิสัยทัศน์

คนพิการและผู้ด้อยโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพ ด้วยรูปแบบที่หลากหลายเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของแต่ละบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้มีทักษะชีวิตสามารถพึ่งตนเองได้ อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข มีศักดิ์ศรี มีคุณภาพชีวิตโดยเฉพาะคนพิการจะได้รับการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม และได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการ และความช่วยเหลืออื่นใดตามความเหมาะสม (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2555, หน้า 3)

ยุทธศาสตร์

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (2555, หน้า 3) ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์ของสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ดังนี้

1. การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาส
2. การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการทางการศึกษา และการฝึกอบรมเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาสสามารถศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น สามารถประกอบอาชีพและพึ่งตนเองได้ตามศักยภาพ
3. การพัฒนาครู ผู้บริหารสถานศึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาส ให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องคนพิการและผู้ด้อยโอกาส สามารถบริหารจัดการบริหารหลักสูตรและวางแผนการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การผลิต พัฒนาระบบสื่อ เทคโนโลยีการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการให้ทั่วถึง เพียงพอ และเหมาะสมตามความต้องการจำเป็นพิเศษของแต่ละบุคคล
5. การประสานเครือข่ายการทำงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งการระดมทรัพยากรในการพัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการและผู้ด้อยโอกาส

สถานศึกษาที่จัดการศึกษาพิเศษเพื่อเด็กพิการและด้อยโอกาส ที่อยู่ในความดูแลของ
สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ มี 169 แห่ง จำแนกได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. โรงเรียนการศึกษาพิเศษ จำนวน 43 โรงเรียน ใน 35 จังหวัด รับนักเรียนที่พิการตั้งแต่
ระดับอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาตอนปลายโดยรับเด็กพิการ 9 ประเภท ดังนี้ (สำนักบริหารงาน
การศึกษาพิเศษ, 2555, หน้า 4)

1.1 บุคคลที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการเห็นตั้งแต่
ระดับเล็กน้อยจนถึงตาบอดสนิท อาจแบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

1.1.1 คนตาบอด หมายถึง คนที่สูญเสียการมองเห็นมากจนต้องสอนอ่านอักษร
เบรลล์ หรือวิธีการฟังเทปหรือแถบเสียง หากตรวจวัดความชัดของสายตาข้างดี เมื่อแก้ไขแล้วอยู่ใน
ระดับ 6 ส่วน 60 เมตร (6/ 60) หรือ 20 ส่วน 200 ฟุต (20/ 200) ลงมาจนถึงตาบอดสนิท (หมายถึง
คนตาบอดสามารถมองเห็นวัตถุได้ในระยะห่างน้อยกว่า 6 เมตร หรือ 20 ฟุต ในขณะที่คนปกติ
สามารถมองเห็นวัตถุเดียวกันได้ในระยะห่าง 60 เมตร หรือ 200 ฟุต หรือมีลานสายตาแคบกว่า
20 องศา (หมายถึง มองเห็นได้กว้างน้อยกว่า 20 องศา)

1.1.2 คนเห็นเลือนราง หมายถึง คนที่สูญเสียการเห็นแต่ยังสามารถอ่านอักษร
ตัวพิมพ์ที่ขยายใหญ่หรือต้องใช้แว่นขยายอ่าน หากตรวจวัดความชัดเจนของสายตาข้างดี เมื่อแก้ไข
แล้วอยู่ในระดับระหว่าง 6 ส่วน 18 เมตร (6/ 18) หรือ 20 ส่วน 70 ฟุต (20/ 70) ถึง 6 ส่วน
60 เมตร (6/ 60) หรือ 20 ส่วน 200 ฟุต (20/ 200) หรือมีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา

1.2 บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน หมายถึง คนที่สูญเสียการได้ยินตั้งแต่ระดับ
การสูญเสียน้อยไปหาสูญเสียมาก/ รุนแรง แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.2.1 คนหูหนวก หมายถึง คนที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถรับข้อมูล
ผ่านการได้ยินไม่ว่าจะใส่หรือไม่ใส่เครื่องช่วยฟังก็ตาม โดยทั่วไปหากตรวจการได้ยินประมาณ
90 เดซิเบล ขึ้นไป (เดซิเบลเป็นหน่วยวัดความของเสียง) หมายถึง คนปกติเริ่มได้ยินเสียงดังไม่เกิน
25 เดซิเบล แต่คนหูหนวกจะเริ่มได้ยินเสียงดังมากกว่า 90 เดซิเบล

1.2.2 คนหูตึง หมายถึง คนที่มีการได้ยินเหลืออยู่พอเพียงที่จะรับข้อมูลผ่านทาง
การได้ยิน โดยทั่วไปจะใส่เครื่องช่วยฟัง หากตรวจวัดการได้ยินจะพบว่าการสูญเสียการได้ยินน้อย
กว่า 90 เดซิเบล ลงมาจนถึง 26 เดซิเบล หมายถึง คนปกติเริ่มได้ยินเสียงไม่เกิน 25 เดซิเบล
แต่คนหูตึงจะเริ่มได้ยินเสียงเมื่อดังมากกว่า 26 เดซิเบล จนถึง 90 เดซิเบล

1.3 บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา หมายถึง คนที่มีพัฒนาการช้ากว่าคนทั่วไป
เมื่อวัดระดับเชาว์ปัญญา โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานแล้ว มีระดับเชาว์ปัญญาต่ำกว่าคนทั่วไป และ
ความสามารถในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่ำกว่าเกณฑ์ทั่วไปอย่างน้อย 2 ทักษะ เช่น ทักษะการสื่อ
ความหมาย ทักษะทางสังคม ทักษะการใช้สาธารณสมบัติ การดูแลตนเอง การดำรงชีวิตในบ้าน
การควบคุมตนเอง สุขอนามัย และความปลอดภัย การเรียนวิชาการเพื่อชีวิตประจำวัน การใช้เวลา
ว่างและการทำงาน ซึ่งลักษณะความบกพร่องทางสติปัญญาพบตั้งแต่แรกเกิดจนอายุก่อน 18 ปี

1.4 บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพ หมายถึง คนที่มีอวัยวะไม่สมส่วน อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนขาดหายไป กระดูกและกล้ามเนื้อพิการ เจ็บป่วยเรื้อรังรุนแรง มีความพิการของระบบประสาท มีความลำบากในการเคลื่อนไหว จึงเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาใน สภาพปกติ ทั้งนี้ไม่รวมคนที่มีความบกพร่องทางประสาทสัมผัส ได้แก่ ตาบอด หูหนวก

1.5 บุคคลที่มีปัญหาทางการเรียนรู้ หมายถึง คนที่มีความบกพร่องอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างในกระบวนการพื้นฐานทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับความเข้าใจหรือการใช้ภาษา อาจเป็น ภาษาพูดและ/ หรือภาษาเขียน ซึ่งมีผลทำให้มีปัญหาในการฟัง การพูด การคิด การอ่าน การเขียน การสะกด หรือการคิดคำนวณ รวมทั้งสภาพความบกพร่องในการรับรู้ สมองได้รับบาดเจ็บ การปฏิบัติงานของสมองสูญเสียไป ซึ่งอาจทำให้มีปัญหาในการอ่านและปัญหาในการเข้าใจภาษา ทั้งนี้ไม่รวมคนที่มีปัญหาทางการเรียนรู้เนื่องจากความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน หรือ การเคลื่อนไหว ปัญญาอ่อน ปัญหาทางอารมณ์ หรือความต้อโอกาสเนื่องจากสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม หรือเศรษฐกิจ

1.6 บุคคลที่มีความบกพร่องทางการพูดและภาษา หมายถึง คนที่มีความบกพร่อง ในเรื่องการเปล่งเสียงพูด เช่น เสียงผิดปกติ อัตราความเร็ว จังหวะการพูดผิดปกติ หรือคนที่มี ความบกพร่องในเรื่องความเข้าใจ หรือการใช้ภาษาพูด การเขียน และระบบสัญลักษณ์อื่นที่ใช้ ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจเกี่ยวกับรูปแบบของภาษา เนื้อหาของภาษา และหน้าที่ของภาษา

1.7 บุคคลที่มีปัญหาทางพฤติกรรมหรืออารมณ์ หมายถึง คนที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไป จากปกติเป็นอย่างมาก และปัญหาทางพฤติกรรมนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่เป็นที่ยอมรับทางสังคม และวัฒนธรรม

1.8 บุคคลออทิสติก หมายถึง บุคคลที่มีความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม ภาษาและการสื่อความหมาย พฤติกรรม อารมณ์ และจินตนาการ ซึ่งมีสาเหตุเนื่องมาจากการทำงานในหน้าที่บางส่วนของสมองที่ผิดปกติไป และความผิดปกตินั้นพบได้ก่อนวัย 30 เดือน

1.9 บุคคลพิการซ้ำซ้อน หมายถึง คนที่มีสภาพความบกพร่องหรือความพิการมากกว่า หนึ่งประเภทในบุคคลเดียวกัน เช่น คนปัญญาอ่อนสูญเสียการได้ยิน เป็นต้น

2. ศูนย์การศึกษาพิเศษเพื่อพัฒนาสมรรถภาพเด็กพิการ มี 76 ศูนย์

2.1 ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา 13 ศูนย์

2.2 ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด 63 ศูนย์

3. โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ 50 โรงเรียน รับนักเรียนที่ด้อยโอกาสตั้งแต่ระดับ ประถมศึกษาจนถึงมัธยมศึกษาตอนปลายโดยรับเด็กด้อยโอกาสออกเป็น 10 ประเภท ดังนี้ (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2555, หน้า 5)

3.1 เด็กที่ถูกบังคับให้ขายแรงงานหรือแรงงานเด็ก หมายถึง เด็กที่ถูกบังคับให้ทำงาน หารายได้ขายแรงงานก่อนวัยอันสมควร ถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้างจนไม่มีโอกาสได้รับการศึกษา หรือการพัฒนาให้เป็นไปตามหลักพัฒนาการอันเหมาะสมกับวัย

3.2 เด็กเร่ร่อน หมายถึง เด็กที่ไม่มีที่อยู่อาศัยพักพิงเป็นหลักแหล่งแน่นอน ดำรงชีวิต อยู่อย่างไร้ทิศทาง ขาดปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต เสี่ยงต่ออันตรายและเป็นปัญหาสังคม

3.3 เด็กที่อยู่ในธุรกิจทางเพศหรือโสเภณี หมายถึง เด็กที่มีความสมัครใจหรือถูกบังคับ ล่อลวงให้ขายบริการทางเพศ หรือถูกชักจูงให้ต้องตกอยู่ในสภาพเสี่ยงต่อการประกอบอาชีพขายบริการทางเพศ

3.4 เด็กที่ถูกทอดทิ้งหรือเด็กกำพร้า หมายถึง เด็กที่ถูกมารดาคลอดทิ้งไว้ในโรงพยาบาลหรือตามสถานที่ต่าง ๆ รวมไปถึงเด็กที่บิดามารดาปล่อยทิ้งไว้มีชีวิตอยู่ตามลำพัง หรืออยู่กับบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับเลี้ยงดูจากบิดามารดา ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากปัญหา การหย่าร้างหรือครอบครัวแตกแยกมีสภาพชีวิตอยู่ท่ามกลางความสับสน ขาดความรัก ความอบอุ่น ตลอดถึงเด็กที่ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูอันเนื่องมาจากสาเหตุอื่น

3.5 เด็กที่ถูกทำร้ายทารุณ หมายถึง เด็กที่ถูกล่วงละเมิดทางร่างกาย ทางเพศ หรือทางจิตใจ มีชีวิตอยู่อย่างไม่เป็นสุข ระวัง หวาดกลัว เนื่องจากถูกทำร้ายทารุณ ถูกบีบบังคับกดดันจากบิดามารดาหรือผู้ปกครองซึ่งมีสภาพจิตใจหรืออารมณ์ไม่เป็นปกติ หรือถูกล่วงละเมิดทางเพศในลักษณะต่าง ๆ จากบุคคลที่อยู่ใกล้ตัว

3.6 เด็กที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์หรือโรคติดต่อร้ายแรงที่สังคมรังเกียจ หมายถึง เด็กที่ติดเชื้อเอดส์หรือมีพ่อแม่เจ็บป่วยด้วยโรคเอดส์ เป็นเด็กที่มักจะถูกมองอย่างรังเกียจ ไม่สามารถเข้ารับการศึกษหรือบริการอื่น ๆ ร่วมกับเด็กปกติทั่วไปได้

3.7 เด็กยากจน (มากเป็นพิเศษ) หมายถึง เด็กซึ่งเป็นบุตรหลานของคนยากจนที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ (ครอบครัวมีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 20,000 บาทต่อปี) ครอบครัวอยู่รวมกันหลายคนขาดแคลนปัจจัยพื้นฐาน มีชีวิตอยู่อย่างยากลำบาก รวมถึงเด็กในแหล่งชุมชนแออัดหรือบุตรของกรรมกรก่อสร้าง หรือเด็กจากครอบครัวอยู่ในถิ่นทุรกันดารห่างไกล ขาดโอกาสที่ได้รับการศึกษาและบริการอื่น ๆ

3.8 เด็กที่มีปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติด หมายถึง เด็กที่ติดสารระเหยหรือยาเสพติดให้โทษหรือเด็กกลุ่มเสี่ยงต่อการชักนำให้ประพฤตินั้นไม่เหมาะสม เกี่ยวข้องผูกพันกับกลุ่มมิจฉาชีพผู้มีอิทธิพลหรือบุคคลที่แสวงหาผลประโยชน์จากการประกอบอาชีพผิดกฎหมาย เป็นเด็กด้อยโอกาสที่มีแนวโน้มสูงต่อการก่อปัญหาในสังคม

3.9 เด็กในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หมายถึง เด็กที่กระทำความผิดและถูกควบคุมอยู่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนตามกฎหมาย ตลอดถึงเด็กที่ตั้งครรภ์นอกสมรสซึ่งมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น การทำแท้ง การฆ่าตัวตาย การทอดทิ้งทารก

3.10 เด็กในชนกลุ่มน้อย หมายถึง เด็กที่เป็นบุตรหลานของบุคคลที่มีวัฒนธรรมแตกต่างไปจากประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ มีปัญหาเกี่ยวกับการถือสัญชาติไทย จนเป็นสาเหตุให้ไม่มีโอกาสได้รับการศึกษาหรือบริการอื่น ๆ ส่วนใหญ่อพยพเข้ามาตั้งหลักแหล่งอยู่ตามบริเวณแนวชายแดนของประเทศไทย

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเอกสารประกอบด้วยความหมายของความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน

ผลกระทบที่เกิดจากความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน องค์ประกอบของความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน

ความหมายของความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน

Demerouti, Bakker, Nachreiner, and Schaufeli (2001, pp. 461-462) ได้พัฒนาโมเดลความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน (Job Demands-Job Resources Model/ JD-R) เสนอแนวคิดว่า ความเหนื่อยหน่ายนั้นเป็นผลมาจากลักษณะงาน 2 ประเภทที่แตกต่างกัน คือ

1. ความต้องการในงาน (Job Demands) หมายถึง ความต้องการทางกายภาพ สังคม และลักษณะขององค์การ สำหรับงานที่ต้องใช้ทั้งกำลังกายและกำลังความคิดในการผสมผสานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จซึ่งต้องใช้ต้นทุนทางกายและจิตใจ ขัดขวางสมรรถนะการปฏิบัติงานที่อาจเกิดมาจากสิ่งแวดล้อม เช่น เสียง ความร้อน ภาระงานที่หนัก และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นความกดดัน

2. ทรัพยากรในงาน (Job Resources) หมายถึง ความต้องการทางกายภาพ สังคม และลักษณะขององค์การ ที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และทรัพยากรในงานจะช่วยลดความต้องการในงาน และยังมีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

Bakker et al (2004, p. 83) ได้ศึกษาโมเดลความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน (Job Demand -Job Resource Model/ JD-R) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความเหนื่อยหน่ายและสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยโมเดลความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน ได้แบ่งปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการในงาน (Job Demands) หมายถึง ความกดดันในการทำงานและความต้องการทางอารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญของความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย (Burnout)

2. ทรัพยากรในงาน (Job Resources) หมายถึง ความมีอิสระในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และโอกาสในการพัฒนา ซึ่งทรัพยากรในงาน (Job resources) จะป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความต้องการในงาน (Job Demands) หมายถึง งานที่ครูได้รับมอบหมายซึ่งต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก จนไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับเวลา จนทำให้ครูเหนื่อยหน่ายจนไม่สามารถปฏิบัติงานอื่น ๆ ทรัพยากรในงาน (Job Resources) หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนช่วยให้การทำงานต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ หรือเป็นงานที่ทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง

ผลกระทบที่เกิดจากความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน

ชัยยุทธ กลีบบัว (2552, หน้า 22-23) กล่าวว่า ความต้องการในงานและทรัพยากรในงาน มุ่งสนใจในความสัมพันธ์ระหว่างระดับความต้องการในงานที่มีระดับสูงกับระดับทรัพยากรในงานที่มีระดับต่ำ ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย โดยความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน มีบทบาทสำคัญต่อความเหนื่อยหน่าย คือ เมื่อความต้องการในงานมีระดับสูงและทรัพยากรในงานมีอย่างจำกัดหรือไม่เพียงพอต่อความต้องการ จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. งานที่มีการออกแบบมาไม่ดี หรือมีปริมาณงานที่ต้องทำให้ระดับสูง จะไปกระตุ้นกระบวนการการเกิดความเครียด มีผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางกายและจิตใจ หมดพลังในการทำงานหรือดำเนินชีวิต ลดคุณค่าของงาน คนรอบข้าง และมีปัญหาสุขภาพ

2. การขาดแหล่งทรัพยากรในงานที่มาสนับสนุน หรือมีทรัพยากรไม่เพียงพอต่อความต้องการในงาน จะส่งผลขัดขวางการเรียนรู้ที่เหมาะสม ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ลดลง ลดบทบาทการทำงานของตนลง ถอนตัวจากการปฏิบัติงานที่เกินหน้าที่ของตน ในระยะยาว พนักงานจะเกิดการลดความผูกพันในงาน และรับรู้ว่าตนเองไม่มีความสามารถในอาชีพ

3. ถ้างานของพนักงานมีความต้องการในงานสูงและมีทรัพยากรในงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานจะทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับสูง ทำให้ความมั่นใจในการทำงานลดลง และความกล้าในการตัดสินใจลดลงด้วย แต่ถ้าความต้องการในงานอยู่ในระดับสูง พนักงานจะสามารถจัดการกับความต้องการเหล่านั้นได้ มีผลทำให้พนักงานมีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำลง

Bakker et al. (2003, p. 351) กล่าวว่า ความต้องการในงานจะเป็นตัวสะท้อนของการเจ็บป่วยพนักงาน ส่วนทรัพยากรในงานจะเป็นตัวสะท้อนถึงแรงจูงใจ ความอดทนในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในองค์การถึงแม้ว่าในทุก ๆ อาชีพจะมีลักษณะเฉพาะของงานที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายก็ตาม แต่โมเดลลักษณะนี้แยกได้กว้าง ๆ 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการในงาน (Job Demands) จะกล่าวถึงลักษณะทางกายภาพ จิตวิทยา สังคม องค์กรของงาน ตัวอย่างเช่น มีความกดดันในการทำงานสูง การมีบทบาทมากเกินไป มีความต้องการด้านอารมณ์ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่ำ

2. ทรัพยากรในงาน (Job Resources) จะกล่าวถึงลักษณะทางกายภาพ จิตวิทยา สังคม องค์กรของงาน ประกอบด้วย

2.1 ทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2 ลดข้อเรียกร้องจากการทำงาน

2.3 กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาของตัวบุคคล

ทรัพยากรในงานอาจตั้งขึ้นมาตามระดับขององค์การ เช่น เงินเดือน โอกาสทางอาชีพ ความปลอดภัยในงาน ตามระดับมนุษยสัมพันธ์ เช่น การสนับสนุนหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน ตามโครงสร้างการทำงาน เช่น บทบาทที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และระดับของงาน เช่น การให้ข้อมูลป้อนกลับถึงผลการดำเนินงานของพนักงาน ความหลากหลายของทักษะในการทำงาน คุณค่าของงาน เอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระในการทำงาน

Bakker, Demerouti, and Euwema (2005, p. 177) กล่าวว่า ความต้องการในงานกับทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบ เนื่องจากงานที่มีความต้องการในงาน เช่น มีความกดดันในการทำงานสูง มีปฏิกริยาต่อบุคคลอื่นโดยใช้อารมณ์ อาจจะเป็นตัวขัดขวางการใช้ทรัพยากรในงาน เช่น การสนับสนุนทางสังคมและผลตอบรับอาจช่วยลดข้อเรียกร้องจากการทำงานได้

ความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน คือ ลักษณะการทำงานอาจทำให้เกิดกระบวนการที่แตกต่างทางจิตวิทยา 2 แบบ คือ

1. ความต้องการทางด้านลักษณะของการทำงาน เช่น งานที่หนักเกินไป ทำให้เกิดความยากลำบากและในระยะยาวเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Wright & Cropanzano, 1998, p. 490) ในงานวิจัยเรื่องความเหนื่อยหน่ายทางด้านจิตใจ อธิบายถึงกระบวนการนี้ได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายทางด้านจิตใจคือกระบวนการตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่มีต่อทรัพยากรที่ลดลง เนื่องจากงานที่ต้องใช้ความคิดหรือสมองในการตัดสินใจ เป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการล้มเหลวของการปฏิบัติงาน ผู้คนจะเริ่มเหนื่อยกับงานที่ทำทุก ๆ วัน มีพลังงานเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามที่ต้องการ เมื่อมีการทำงานหนักมาก ๆ และมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ จะมีพลังหนึ่งที่ทำให้ขาดความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยออกมาในรูปแบบความพยายามที่จะทำงานต่อไป อาจมีสาเหตุมาจากการเกิดความเหนื่อยหน่ายแบบเฉียบพลัน คือ ระดับของทางกายภาพและความรู้สึกอยู่ในขั้นวิกฤติ ในภาวะที่ร่างกายยังฟื้นฟูไม่สมบูรณ์ จากภาระงานที่มีปริมาณมาก มีการขัดขวางภาวะสมดุลของพลังงานนำไปสู่ผลกระทบเรื้อรังต่อสุขภาพและสุขภาวะ ผลกระทบนี้จะสะสมทีละเล็กละน้อยจากวันต่อวัน สอดคล้องกับ Veldhuizen, Gaillard, and de Vries (2003, p. 73) พบว่ากลุ่มทดลองที่มีอาการอ่อนล้า โดยมีปัญหาในการใช้พลังงานในการทำงาน นอกจากนี้สมรรถนะการปฏิบัติงานลดลงเนื่องจากมีการตอบสนองที่ช้า กลุ่มทดลองไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีในช่วงเย็น ถึงแม้ว่ากลุ่มทดลองจะใช้ความพยายามอย่างมาก ซึ่งให้เห็นว่าเมื่อผู้คนมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกิดจากอิทธิพลของความต้องการในงานที่เกิดจากสภาพแวดล้อม พวกเขาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี เพราะแหล่งพลังงานลดลง ดังนั้นผลกระทบของความต้องการในงานที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานเกิดขึ้นโดยความอ่อนล้าทางอารมณ์

2. การขาดแคลนทรัพยากรในงานทำให้ขัดขวางการประสบผลสำเร็จ และเป็นสาเหตุของความล้มเหลวและความผิดหวัง (Bakker et al., 2003, p. 351) เมื่อมีทรัพยากรในงาน เช่น การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานหรือมีความสามารถในการจัดการงานของตัวเอง พนักงานจะมุ่งไปที่เป้าหมายความสำเร็จ จากการศึกษาของ Wayne, Shore, and Liden (1997, pp. 99-100) กล่าวว่า การรับรู้ในเรื่องการสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีคือการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่นหรือสมาชิกใหม่ซึ่งหน้าที่นี้อาจจะไม่ใช่หน้าที่ของตัวเอง เมื่อขาดแคลนทรัพยากรในงานจากสภาพแวดล้อมภายนอก พนักงานก็ไม่สามารถลดอิทธิพลของความต้องการในงานและไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ยังไม่สามารถพัฒนาตัวเองในอาชีพการงาน พนักงานจะสูญเสียแหล่งทรัพยากรในงาน เพื่อลดความเครียดจากการทำงาน พนักงานจะพยายามลดความสูญเสียให้มากที่สุด

Bakker et al (2005, p. 177) กล่าวว่า ความต้องการในงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในการทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์ และสามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการขาดงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ทางอ้อม ส่วนทรัพยากรในงาน เป็นปัจจัยที่ใช้ทำนายการลดความผูกพันในงาน (Disengagement) ความเฉยชา การรับรู้ความสามารถของตน พฤติกรรมการขาดงาน และสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ในช่วงเวลานั้น ๆ ได้ในทางอ้อม นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความต้องการในงานในระดับสูงกับระดับทรัพยากรในงานที่ระดับต่ำสามารถนำมาทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความผูกพันในงาน ดังนั้นความสัมพันธ์

ระหว่างระดับความต้องการในงานในระดับสูงกับระดับทรัพยากรในงานที่ระดับต่ำจึงอธิบายปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายได้

นอกจากนั้นโมเดลความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน เป็นโมเดลที่เล็ก ไม่ซับซ้อนสามารถอธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้อย่างครอบคลุม สามารถระบุลักษณะความเป็นไปได้เฉพาะของความต้องการในงานกับทรัพยากรในงานที่อาจส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายตามที่ต้องการศึกษาได้สามารถอธิบายความเหนื่อยหน่ายในอาชีพการให้บริการและไม่ใช่อาชีพในการให้บริการ รวมทั้งอาชีพอาสาสมัคร

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลกระทบที่เกิดจากความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน โดยความต้องการในงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) ก่อให้เกิดการขาดงานและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ ทรัพยากรในงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการลดความผูกพันในงาน (Disengagement) รวมทั้งการรับรู้ความสามารถของตน และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในงานที่อยู่ในระดับสูงกับทรัพยากรในงานที่อยู่ในระดับต่ำ สามารถนำมาทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความผูกพันในงาน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในงานกับทรัพยากรในงานจึงอธิบายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายได้

องค์ประกอบของความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน

1. ความต้องการในงาน (Job Demands) ได้แก่ ภาระงาน (Workload) ความต้องการทางอารมณ์ (Emotional Workload) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-home Conflict) โดยมีความหมายและแนวคิดของเกี่ยวกับแต่ละปัจจัย ดังนี้

1.1 ภาระงาน (Workload)

ภาระงาน หมายถึง ปริมาณงานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบในระยะเวลาหนึ่งที่มีจำนวนมากเกินความสามารถหรือขีดจำกัดของพนักงาน ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในงาน เช่น งานมีความซับซ้อนเกินไป เร่งด่วนเกินไป หรือมีความเสี่ยงเกินไป ที่ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่าย (Leiter & Maslach, 2005, p. 47; Maslach & Leiter, 2008, p. 500)

องค์การจำนวนมากมักประสบปัญหาเกี่ยวกับภาระงานที่พนักงานทำมีมากเกินไป ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์กรประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร การลดลงอย่างต่อเนื่องของบุคลากร หรือองค์การมีโครงสร้างที่ต้องดำเนินการอยู่มาก จนหลายครั้งที่ภาระงานมีมากเกินไป ขีดความสามารถที่พนักงานจะตอบสนองได้ (Lieter & Maslach, 2005, p. 45) ซึ่งมีโอกาสทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ถึงร้อยละ 25-50 โดยเฉพาะการเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ดังนั้นจึงมีนักวิจัยหลายท่านที่สนใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของภาระงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย (Leiter & Maslach, 2005, p. 47; Maslach & Leiter, 2008, p. 501) ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของภาระงานกับแต่ละองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายได้ ภาระงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพที่มีมากเกินไปจะทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ เมื่อพนักงานมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ความสามารถในการรับมือกับภาระงานของพนักงานลดลง และเมื่อภาระงานมีมากขึ้นจนพนักงานไม่มีเวลาพักผ่อนหรือฟื้นตัวจากงานที่ได้รับแล้ว พบว่าพนักงานเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างรุนแรง โดยเฉพาะเวลาใกล้ส่งงาน ถ้าพนักงานมีภาระงานในเชิงคุณภาพมาก

จนเกินไป เช่น งานมีความซับซ้อนมาก ขาดทักษะพื้นฐานในงาน ขาดความคิดที่หลักแหลม และรู้สึกว่าตนไม่ฉลาดพอในการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้ จากความรู้สึกเหล่านี้ของพนักงานกับความพยายามของพนักงานที่ต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในงานให้สำเร็จแล้วไม่สำเร็จตามที่ตนหรือองค์กรมุ่งหวัง ส่งผลทำให้พนักงานไม่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในที่สุด แต่ถ้าพนักงานมีการงานเชิงปริมาณมากจนเกินไป เช่น มีงานที่ต้องเร่งทำให้เสร็จในเวลาอันสั้นเป็นจำนวนมาก การรู้สึกว่าตนไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดได้ ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติต่องานไปในทางลบโดยพนักงานจะพยายามไม่สนใจงานและลูกค้ำ เพื่อเป็นการลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกิดจากการงานที่มีมากเกินไป และในที่สุดพนักงานจะรู้สึกว่าตนไม่มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ภาระงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายซึ่งต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก จนไม่สามารถบริหารงานได้อย่างเหมาะสมกับเวลา จนทำให้คุณเหนื่อยหน่ายจนไม่สามารถปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่พึงกระทำได้

1.2 ความต้องการทางอารมณ์ (Emotional Workload)

ชัยยุทธ กลีบบัว (2552, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของความต้องการทางอารมณ์ว่า หมายถึง งานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นงานที่ต้องแสดงออกทางอารมณ์ เช่น งานต้อนรับลูกค้าหรือรับรองแขกที่ต้องใช้อารมณ์ไปกับงานมาก หรืองานแสดงอารมณ์ออกมาโดยตรงข้ามกับความรู้สึก นอกจากนี้งานที่ต้องใช้ความต้องการในงานมากและรวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรในงานมีความสัมพันธ์เป็นลบ เนื่องจากความต้องการในงานสูง เช่น มีความกดดันในการทำงานสูง มีปฏิกริยาต่อลูกค้าโดยใช้อารมณ์ อาจจะเป็นตัวขัดขวางการใช้ทรัพยากรในงาน ทำให้เกิดความยากลำบาก และในระยะยาวจะเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Wright & Cropanzano, 1998, p. 490)

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความต้องการทางอารมณ์ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ครูจะต้องแสดงอารมณ์ที่ตรงกันข้ามกับความรู้สึกต่อผู้มารับบริการ ทำให้ต้องสละกลิ่นอารมณ์ภายในเพื่อให้ภายนอกดูวางเฉย รวมทั้งในการปฏิบัติงานต่าง ๆ นั้นต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ครูต้องใช้อารมณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

1.3 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-home Conflict)

O'Driscoll, Ilgen, and Hildreth (1992, p. 277) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบทบาทเกิดจากการที่บุคคลต้องแบ่งเวลา ที่เคยให้กับงานหรือสิ่งสำคัญอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากงาน มาให้กับอีกสิ่งหนึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อความรู้สึกและพฤติกรรมที่ตอบสนองที่เขาเคยมีให้กับงานกับสิ่งสำคัญอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากงาน

Fu and Shaffer (2001, p. 519) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-family Conflict) ส่งผลเสียต่อทั้งบุคคล ครอบครัวและองค์กร เช่น ผลต่อชีวิตและครอบครัวจะมีความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคคลสูงขึ้น กิจกรรมและความสัมพันธ์กับครอบครัวลดลง ความพึงพอใจในชีวิตลดต่ำลง ความเครียดและความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงขึ้น

Cinamon, Rich, and Westman (2008, p. 260) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวกับความเครียดในอาชีพครูชาวอิสราเอล พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-home Conflict) หมายถึง บทบาทที่เกิดจากการที่ครูต้องแบ่งเวลาที่เคยให้กับงาน รวมทั้งความกังวลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของครอบครัว จนบางครั้งไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้เพราะภาระหน้าที่การงาน จนครูจะแสดงความไม่พอใจครอบครัวที่รบกวนเวลาในการทำงาน

2. ทรัพยากรในงาน (Job Resources) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) โอกาสในการพัฒนา (Possibilities Development) และการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) โดยมีความหมายและแนวคิดของเกี่ยวกับแต่ละปัจจัย ดังนี้

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)

ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานทำงานใดงานหนึ่งแล้วสามารถควบคุมกระบวนการทำงานนั้นได้ทั้งหมด โดยพนักงานสามารถตัดสินใจ แก้ไข และดำเนินการควบคุมกระบวนการทำงานของตนเองให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีอิสระไม่ขึ้นกับอิทธิพลของบุคคลอื่น (Fernet, Guay, & Senecal, 2004, p. 49, Bakker et al., 2005, p. 171) และสอดคล้องกับ Leiter & Maslach (2005, p. 43) ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงานว่า หมายถึง ปัญหาในเรื่องการควบคุมและอำนาจในการสั่งการของพนักงาน โดยพนักงานรู้สึกว่ามีข้อจำกัดในการควบคุมการทำงานใดงานหนึ่งนั้น ถูกบั่นทอนอำนาจในการควบคุมกระบวนการทำงาน และไม่สามารถหาเหตุผลได้ว่ามีสิ่งใดเข้ามาแทรกแซงในงานที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ชัยยุทธ กลีบบัว (2552, หน้า 33) ได้ให้ความหมายของความมีอิสระในการทำงานว่า หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการควบคุมกระบวนการทำงานในงานหนึ่งงานใดได้อย่างมีอิสระทั้งความคิด การตัดสินใจ สั่งการ และปราศจากอิทธิพลของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในงาน

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง งานที่กำหนดวิธีทำงานได้อย่างมีอิสระและสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ โดยสามารถจัดการกับงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนครูและผู้บริหาร

Leiter and Maslach (2005, p. 43) กล่าวว่า ความมีอิสระในการทำงานของพนักงานเป็นปัญหาที่สำคัญที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับ Karasek (1979, p. 301) ที่อธิบายว่าความมีอิสระในการทำงานสามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากความต้องการขาดงานได้ และสอดคล้องกับ Peeters and Rutte (2005, p. 72) กล่าวว่า ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่าคุณมีสมรรถนะการปฏิบัติงาน แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งมีความแตกต่างกับ Riolli and Savicki (2003, p. 249) กล่าวว่า ความมีอิสระในการทำงานสามารถป้องกันความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความผูกพันในงาน แต่ไม่สามารถป้องกันความรู้สึกว่าคุณไม่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานได้

จากข้อความที่กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง งานที่ครูกำหนดวิธีทำงานได้อย่างมีอิสระและสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ โดยครูสามารถจัดการกับงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนครูและผู้บริหาร

2.2 โอกาสในการพัฒนา (Possibilities Development)

2.2.1 ความหมายของโอกาสในการพัฒนา

นฤมล นิราทร (2550, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของคำว่า โอกาสในการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนในบทบาทการทำงาน ซึ่งจะให้ ผลตอบแทนทั้งทางด้านจิตวิทยา หรือ ผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้จึงรวมถึง การเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน ตลอดจนจนถึงความพึงพอใจต่อชีวิต ความรู้สึกว่าตนเองมีค่า ประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจ ออกมาในรูปแบบของอำนาจหน้าที่ สถานภาพที่สูงขึ้น ความก้าวหน้าในอาชีพจึงเป็นผลสุดท้ายของ การจัดการอาชีพงานที่เริ่มต้นด้วยการวางแผนอาชีพงาน การพัฒนาอาชีพงาน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนา ความก้าวหน้าในอาชีพ

Herzberg (1959, p. 247) ได้ให้ความหมายของคำว่า โอกาสในการพัฒนา หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับ การเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสดำเนินการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า โอกาสในการพัฒนา หมายถึง งานที่มีโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง จนสามารถได้รับผลตอบแทนจากผู้บริหาร เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน ตลอดจนมีความรู้สึกที่ตนเองมีค่า สามารถทำให้งานประสบความสำเร็จในชีวิตได้

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสในการพัฒนา

Gilmer (1971, pp. 281-283) กล่าวว่า โอกาสในการพัฒนาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานและการมีโอกาสดำเนินการในงาน

Schein (1975, p. 20) ได้กล่าวถึงโอกาสในการพัฒนาในอาชีพของตนใน 5 ประเภท ได้แก่

2.2.2.1 พวกที่มีความสามารถในทางการบริหาร (Managerial Competence) เป้าหมายของอาชีพเบื้องต้นของกลุ่มนี้ก็คือจะพยายามพัฒนาความรู้ความสามารถในทางการบริหาร เช่น ความสามารถในการเข้ากับคน ตลอดจนความสามารถในการคิดวิเคราะห์และการฝึกให้มีความสามารถในการเข้ากับคน ตลอดจนความสามารถในการคิดวิเคราะห์และการฝึกให้มีความมั่นคงทางอารมณ์ ตำแหน่งต่าง ๆ ของบุคคลเหล่านี้ที่ดำรงอยู่หรือที่พยายามจะได้ก็คือ การเป็นผู้ช่วยราชการทางด้านการบริหารแผนงานของหน่วยงาน หรือการเป็นผู้ช่วยราชการด้านการบริหารทั่วไป หรือเป็นประธานของบริษัท

2.2.2.2 กลุ่มที่มีความสามารถทางด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ (Technical/ Functional Competence) จุดโน้มเอียงที่สนใจเป็นพิเศษของกลุ่มนี้ก็คือ งานที่ปฏิบัติอยู่จริง ๆ ในปัจจุบันของแต่ละคน แผนของบุคคลเหล่านี้มุ่งที่จะให้มีความก้าวหน้าต่อเนื่องที่จะทำ

ต่อเนื่องกันไปในงานเหล่านี้เอง เช่น การเป็นพนักงานผลิต และมุ่งต่อไปที่จะเป็นผู้จัดการฝ่ายโรงงาน หรือผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมโฆษณาและผู้อำนวยการวิเคราะห์ต้นทุน ตามด้วยงานเทคนิคหรือหน้าที่งาน ที่ชำนาญอยู่แล้วเป็นด้าน ๆ ไป

2.2.2.3 กลุ่มที่คำนึงถึงความมั่นคง (Security) ผู้บริหารเหล่านี้มักจะมองตัวเอง โดยสนใจที่จะตอบสนองหรือทำงานอยู่ในองค์การใดองค์การหนึ่งต่อไปในระยะยาว บุคคลเหล่านี้จะ เสาะแสวงหาความมั่นคงและความปลอดภัยในองค์การ ซึ่งตำแหน่งที่หวังของกลุ่มนี้มักจะมีแตกต่างกันออกไปเป็นแบบต่าง ๆ กัน

2.2.2.4 กลุ่มที่มีความคิดริเริ่ม (Creativity) สำหรับผู้บริหารกลุ่มนี้จะเห็นได้ชัด ว่าได้มีการพัฒนาแรงจูงใจขึ้นมาอย่างมาก และค่อนข้างเป็นแรงจูงใจที่มีแรงผลักดันสูง ที่จะมุ่ง พยายาม คิดค้นสิ่งใหม่ออกมาให้ได้และมีความตั้งใจที่จะออกไปประกอบอาชีพส่วนตัว เป็นเจ้าของ กิจการของตนเอง และหาทางที่จะค้นคว้าสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ ให้ปรากฏ

2.2.2.5 กลุ่มซึ่งต้องการเป็นอิสระ (Autonomy/ Independence) บุคคล เหล่านี้จะไม่ค่อยมีการปรับตัวได้ดัดในการทำงานในองค์การหรือเพื่อปัญหาที่วุ่นวาย เส้นสายตลอดจน เกมการเมืองในองค์การและมักมุ่งหวังที่หลักการและลาออกมาประกอบอาชีพอิสระ เป็นที่ปรึกษา ทั่วไปของบริษัทต่าง ๆ

2.3 การสนับสนุนทางสังคม (Social Support)

2.3.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

Cobb (1976 cited in Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayan, & Schwartz, 2002, pp. 256-257) ได้ให้ความหมายของคำว่า การสนับสนุนทางสังคมว่า เป็นลักษณะ ข้อมูลที่คนได้รับแล้วทำให้คน ๆ นั้นมีความเชื่อว่าตนได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้วยความรัก ได้รับการ รยกย่องนับถือ ได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณค่า และมีส่วนร่วมในการสื่อสารและมีพันธะสัญญา ร่วมกัน

Tilden and Garylen (1987, p. 15) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัย ทางจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ความเหนื่อยหน่าย และพฤติกรรมการจัดการปัญหา การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลรอบข้างช่วยบรรเทาความเครียด และสามารถปรับตัวได้ อย่างถูกต้องเหมาะสมได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง การที่รู้สึกว่าคุณเอง ได้รับการเคารพเอาใจใส่ ประกอบด้วย การที่รู้สึกว่าคุณมีคุณค่าต่อผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้รับการ ไกล่ชิดสนิทสนม มีโอกาสให้การช่วยเหลือผู้อื่น และได้รับการช่วยเหลือในด้านข้อมูล วัสดุสิ่งของ และอารมณ์อย่างเพียงพอ

Hobfoll and Shirom (2000, p. 78) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม ว่า หมายถึง การสนับสนุนทางสังคมเป็นทรัพยากรในงานที่มีคุณค่าโดยตรงต่อตัวบุคคล โดยสิ่งที่มา สนับสนุนบุคคลแต่ละคนต้องเจตนาสนับสนุนจริง ๆ เช่น การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หัวหน้างานต้องเจตนาหรือตั้งใจสนับสนุนลูกน้อง โดยอาจให้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์แก่ลูกน้อง

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสรุปว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคล รู้สึกว่าคุณเองได้รับการเอาใจใส่ ความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ในด้านการช่วยเหลือและให้คำปรึกษา

แนะนำแก่ครูให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและพัฒนาทักษะในวิชาชีพ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น

2.3.2 ผลที่เกิดจากการสนับสนุนทางสังคม

Cordes and Dougherty (1993, p. 649) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวป้องกันความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากงานที่เป็นแหล่งกำเนิดความความเหนื่อยหน่ายนั้น ๆ โดยการสนับสนุนทางสังคมทำให้พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยการเพิ่มความมั่นใจของตนว่าเมื่อใดที่ตนต้องการความช่วยเหลือ และจะช่วยเหลืออย่างแน่นอน การสนับสนุนทางสังคมสามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายได้โดยตรง คือ การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยตรงกับสุขภาพกายและสุขภาพจิต นอกจากนี้การจัดแหล่งทรัพยากรในงานให้กับพนักงาน โดยเฉพาะแหล่งสนับสนุนทางสังคมด้านองค์การ เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว สามารถช่วยป้องกันกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งกำเนิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์กับความรู้สึกเย็นชา และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเย็นชากับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

Hobfoll and Shirom (2000, p. 69) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นทรัพยากรในงานที่สำคัญที่ช่วยในการป้องกันหรือลดสถานการณ์ที่ตึงเครียด

จากความสัมพันธ์ของการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลที่สามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายและเพิ่มความผูกพันในงาน ทำให้มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน

Brake, Bouman, Gorter, Hoogstraten, and Eijkman (2007, pp. 180-185) ได้ศึกษา เรื่อง ความเหนื่อยหน่ายและความผูกพันในงานของทันตแพทย์ชาวฮอลแลนด์ พบว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน และระดับความผูกพันในงานนั้นยังสัมพันธ์กับทัศนคติทางบวกที่มีต่องาน

Lewig, Xanthopoulou, Bakker, Dollard, and Metzger (2007, p. 441) ได้ศึกษาโมเดล JD-R ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครกัญญ์ จำนวน 487 คน ในประเทศออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่าความต้องการในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .75 โดยความต้องการในงานมีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทรัพยากรในงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเหนื่อยหน่ายผ่านตัวแปรความต้องการในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Schaufeli, Bakker, and Rhenen (2007, p. 893) ได้ศึกษา เรื่อง การเปลี่ยนแปลงในความต้องการในงานกับทรัพยากรในงานที่ใช้ทำนายความเหนื่อยหน่าย การผูกพันในงาน และการลาป่วย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการการโทรคมนาคม โดยใช้โมเดลความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน ที่ใช้ทำนายความเจ็บป่วยและแรงจูงใจในการทำงาน ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพบว่า 1) เมื่อความต้องการในงานมีค่าสูง เช่น ภาระงานหนัก ความต้องการทางอารมณ์ และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว อีกทั้งทรัพยากรในงานลดลง เช่น การสนับสนุนทางสังคม

ความมีอิสระในการทำงาน โอกาสในการพัฒนา จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย 2) ทรัพยากรในงานเพิ่มขึ้นจะทำนายเกี่ยวกับความผูกพันในงาน และ 3) ความเหนื่อยหน่าย (มีค่าเป็นบวก) และการผูกพันในงาน (มีค่าเป็นลบ) จะทำให้เกิดความเจ็บป่วยบ่อยมากขึ้น

Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, and Schaufeli (2007, p. 121) ได้ศึกษา เรื่อง บทบาทของทรัพยากรภายในบุคคล (Personal Resources) ในโมเดล JD-R กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 714 คน ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรความต้องการในงาน ทรัพยากรภายในบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .52 และ .33 ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากทรัพยากรในงานผ่านทรัพยากรภายในบุคคล

Hakanen, Schaufeli, and Ahola (2008, p. 224) ได้ศึกษา เรื่อง โมเดลความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน: กรณีศึกษาความเหนื่อยหน่าย ภาวะซึมเศร้า ความมุ่งมั่นและความผูกพันในงานของนักศึกษาทันตแพทย์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาทันตแพทย์ปีสุดท้าย จำนวน 2,555 คน ทำการศึกษาติดตามผลในระยะ 3 ปี สรุปผลการวิจัยได้ว่า งานวิจัยนี้สนับสนุนทั้งสองด้าน คือ แรงจูงใจและสุขภาพ โดยโมเดลทรัพยากรในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน ซึ่งในทางกลับกันสามารถทำนายว่าในอนาคตนักศึกษาจะมีความผูกพันต่อองค์กร ส่วนโมเดลความต้องการในงานจะใช้ทำนายความเหนื่อยหน่าย ซึ่งในทางกลับกันสามารถทำนายว่าในอนาคตจะเกิดเป็นความกดดัน โมเดลทรัพยากรในงานมีผลเป็นลบเล็กน้อยในตัวแปรความเหนื่อยหน่าย

Simbula (2009, p. 563) ได้ศึกษา เรื่อง การเปลี่ยนแปลงของความสุขในชีวิตประจำวันของครู: กรณีศึกษาโดยใช้โมเดลความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นครู จำนวน 61 คน ทำการทดสอบโดยใช้โมเดลความต้องการในงานกับทรัพยากรในงานเกี่ยวกับแรงจูงใจ และการเจ็บป่วยสุขภาพ โดยการตรวจสอบไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงของความสุขรายวันในการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน (เช่น ทรัพยากรในงาน) และการเปลี่ยนแปลงของความสุขในชีวิตประจำวันที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่ใช้ทำนายระดับของความพึงพอใจในงานและสุขภาพจิตผ่านความผูกพันในงานและความอ่อนล้าทางอารมณ์ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ห้ระดับพบว่าความผูกพันในงานกับผลกระทบของวันที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และระดับของความพึงพอใจกับระดับของสุขภาพจิตมีผลกับความผูกพันในงาน และพบว่าระดับของความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานและสุขภาพจิต

Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, and Schaufeli (2009, p. 235) ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในงาน ทรัพยากรบุคคล และความผูกพันในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน จำนวน 163 คน โดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้างของโมเดลทรัพยากรในงานพบว่าทรัพยากรในงาน และทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน นอกจากนี้ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับงาน และทรัพยากรบุคคล มีการเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน

Kinnunen, Feldt, Siltaloppi, and Sonnentag (2011, p. 805) ได้ศึกษา เรื่อง โมเดลความต้องการในงานกับทรัพยากรในงาน ในบริบทของการฟื้นฟู กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน จำนวน 527 คน จากงานที่มีความหลากหลาย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาโมเดลความต้องการในงานกับ

ทรัพยากรในงาน (JD-R) ที่เป็นกลไกสำคัญระหว่างลักษณะของงานและความผาสุก ความเจ็บป่วย แสดงให้เห็นว่าตัวกลางในเรื่องของการแยกตัวออกจากงานมีผลสำหรับความต้องการในงานต่อความเหนื่อยหน่าย ความรู้เป็นตัวกลางของทรัพยากรในงานในเรื่องของความผูกพันในงาน

Nahrgang, Morgeson, and Hofmann (2011, p. 71) ได้ศึกษา เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงาน: การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการในงาน ทรัพยากรในงาน ความเหนื่อยหน่าย ความผูกพันในงาน และความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างเป็นคนทำงาน จำนวน 18,440 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคม การเจ็บป่วยและแรงจูงใจ เป็นกระบวนการที่ผ่านไปยังความต้องการในงานกับทรัพยากรในงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่มีความเสี่ยงอันตราย และมีความซับซ้อนของงาน จะทำให้พนักงานเสียสุขภาพและมีค่าเป็นบวกกับความเหนื่อยหน่าย และพบว่า การสนับสนุนทางสังคมสำหรับทรัพยากรในงาน เช่น ความรู้ อีสุระ และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานและมีผลเป็นบวกที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน ความต้องการในงานเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันในงาน ขณะที่ทรัพยากรในงานมีค่าเป็นลบกับความเหนื่อยหน่าย พบว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางลบกับการทำงานได้อย่างปลอดภัย แต่ที่พนักงานมีแรงจูงใจมีความผูกพันในงาน และเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกในการทำงานอย่างปลอดภัย ในอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงและอันตรายที่เป็นความต้องการในงานที่สอดคล้องมากที่สุดและสภาพแวดล้อมที่มีการสนับสนุนทางสังคมเป็นทรัพยากรในงานที่สอดคล้องมากที่สุด

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่รวบรวมให้ผลสอดคล้องกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความต้องการในงาน มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน และทรัพยากรในงาน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย ในการวิจัยนี้แบ่งการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยความหมายของความเหนื่อยหน่าย การวัดความเหนื่อยหน่าย และองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย

ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

Freudenberger (1974, pp. 159-160) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นความไม่สมหวัง เป้าหมายงานที่ทำมาเป็นเวลานาน เกิดความอ่อนล้า เพราะความต้องการในพลังและความคิดมากเกินไป ซึ่งความเหนื่อยหน่ายนี้เกิดขึ้นในลักษณะอาการที่แตกต่างกัน ผันแปรไปตามแต่ละบุคคล โดยปกติจะเกิดขึ้นประมาณหนึ่งปีหลังจากที่ได้เริ่มทำงานในหน่วยงาน

Cherniss (1980, p. 5) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมในอาชีพไปในทิศทางลบ เสื่อมถอยในเรื่องของความเชื่อถือไว้วางใจและอุดมการณ์ พยายามหลีกเลี่ยงจากงานที่ทำเป็นลักษณะของการตอบสนองความเครียดจากการปฏิบัติงาน

Maslach and Jackson (1981, p. 99) ได้ให้ความหมายว่า Job Burnout หรือความเหนื่อยหน่าย คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และเกิดความคิดในแง่ลบ อาการเช่นนี้พบมากใน

อาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับสังคม เช่น ครู อาจารย์ นักสังคมสงเคราะห์ และบุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น

Niehouse (1981, pp. 25-28) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นอาการที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่มีอาชีพช่วยเหลือบริการผู้อื่น เช่น งานสอน พยาบาล และงานด้านสังคม ความเหนื่อยหน่ายเป็นสิ่งที่ตรงข้ามกับความกระตือรือร้น เพราะผู้มีความเหนื่อยหน่ายจะมีความอ่อนล้า ซึมเศร้า เบื่องาน ไม่มีความอดทน อนุมัติง่าย ปลีกตัวออกจากสังคม มองอะไรในแง่ร้าย และรู้สึกว่าคุณเองไม่ได้รับการยอมรับนับถือ

Maldary (1983, p. 18) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นปรากฏการณ์ซึ่งแสดงถึงความเสื่อมโทรมสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ซึ่งเป็นผลมากจากการทำงานมากเกินไป เกิดความเครียดเรื้อรัง ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการทำงานมีประสิทธิภาพลดลง

Pines and Aronson (1988, p. 15) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นผลเกิดจากความกดดันทางอารมณ์อันเนื่องมาจากความเกี่ยวข้องกับผู้อื่นอย่างเคร่งเครียดมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ปรากฏให้เห็นจากกลุ่มอาการที่แสดงถึง ความอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกหมดหวัง ไร้อำนาจช่วยเหลือผู้อื่น หมดความสนใจ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

Morris (1990, pp. 506-508) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เกิดจากบุคคลได้รับความเครียดต่อกันเป็นเวลานาน และไม่สามารถที่จะขจัดความเครียดเหล่านั้นออกไปได้ก็จะมีอาการแสดงออกของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้น โดยจะมีอาการอ่อนแอ ไม่เข้มแข็ง มีความผิดปกติทางอารมณ์ และอาจมีการเจ็บป่วยทางจิตใจได้

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าโดยรวมความเหนื่อยหน่ายสามารถเกิดกับกลุ่มอาชีพได้ทุกกลุ่ม อันเกิดจากการทำงานหนักเกินไปทำให้ความเครียดที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความอ่อนล้าทางกาย ทำให้มีอาการปวดศีรษะ การลดความผูกพันในงาน และส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย

Maslach (1986, pp. 57-63) ได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายมีหลายประการทั้งจาก ปัจจัยตัวบุคคลและปัจจัยด้านงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

- 1 ปัจจัยจากตัวบุคคล ได้แก่ อายุ บุคคลที่อายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าบุคคลที่มีอายุมาก เป็นเพราะอายุจะสะท้อนถึงประสบการณ์การปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์การปฏิบัติงานสูง มีวุฒิภาวะ รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความจริงได้มากยิ่งขึ้น โอกาสที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจึงมีน้อยลง สถานภาพสมรส ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว โดยเฉพาะทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นเพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะกับคู่สมรสที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ประกอบกับคนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว จึงมีการแสวงหาความก้าวหน้าในงานซึ่งมีความเสี่ยงกับความล้มเหลว และผิดหวังน้อยกว่าคนโสด เพราะบุคคลที่สมรสแล้วมักจะต้องการประสพกับความสำเร็จในชีวิตครอบครัวด้วย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อาชีพทางบริการสังคมหลายอาชีพมักจะพบว่า มีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ในช่วงระยะเวลา 1-5 ปี แรก

ของการทำงาน แต่ถ้าช่วงระยะเวลา 5-10 ปีแล้ว วิทยุติและประสบการณ์การปฏิบัติงานมีมากขึ้นจะทำให้มองการณ์ไกล สุขุมรอบคอบยิ่งขึ้น ความเหนื่อยหน่ายก็จะลดลง

2. ปัจจัยด้านงานที่ปฏิบัติ ได้อธิบายสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย ได้แก่

2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป หรือมากเกินไปกำลังที่มีอยู่ เป็นปัจจัยด้านงานที่สำคัญซึ่งมีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย

2.2 การไม่สามารถควบคุมสถานการณ์หรืองานบริหารที่ตนกระทำอยู่อันเนื่องมาจาก การได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไปที่จะจัดการได้ และการไม่มีสิทธิ์หรือมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย ตลอดจนไม่มีโอกาสหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความเครียดได้ ส่งผลทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายได้สูงขึ้น

2.3 ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา พบว่า ในสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันกันมากกว่าการปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือ และขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดความขัดแย้งและบั่นทอนความสามารถในการทำงาน และเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในที่สุด

2.4 ความช่วยเหลือหรืออุปสรรคจากผู้บริหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย หากปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันก่อให้เกิดความตึงเครียด ไม่พอใจ กระทั่งกระทบกระทั่งต่อกัน

2.5 แผนงาน นโยบาย และกระบวนการขององค์การมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เนื่องจากเป็นส่วนที่มีผลกระทบต่อรูปแบบรายละเอียดของการให้บริการ ซึ่งบางครั้งผู้ปฏิบัติก็จำต้องกระทำในสิ่งที่ตนไม่ชอบ และปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ตนไม่เห็นด้วย

Schwab, Jackson, and Schuler (1986, p. 32) กล่าวถึงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายว่ามาจาก องค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และความคาดหวังในอาชีพ และองค์ประกอบด้านองค์การ ประกอบด้วย ความขัดแย้ง และความไม่เด่นชัดในบทบาทของการทำงาน ไม่มีโอกาส ไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานและร่วมตัดสินใจในปัญหาที่สำคัญ ขาดการสนับสนุนส่งเสริมในการทำงานทั้งจากสังคมและเพื่อนร่วมงาน ระบบการพิจารณาความดีความชอบที่ไม่เป็นธรรม ขาดความมีอิสระในการทำงาน

Burke and Richardson (1993, pp. 271-272) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านองค์การ หรือด้านงานที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ลักษณะของผู้รับบริการ เช่น ผู้รับบริการมีอาการหนักหรือรุนแรง ปริมาณงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งหรือคลุมเครือในบทบาท ไม่สามารถทำตามความคาดหวัง การขาดโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดแรงสนับสนุนทางสังคม และขาดระบบการให้แรงจูงใจที่ดี

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน สถานภาพ ปัจจัยด้านงานที่ปฏิบัติ เช่น ภาระงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ภายในองค์การ การสนับสนุนภายในองค์การ นโยบายและแผนงานขององค์การ

การวัดความเหนื่อยหน่าย

การศึกษาความเหนื่อยหน่ายที่ผ่านมา มีการใช้วิธีการวัดความเหนื่อยหน่ายที่หลากหลาย ซึ่งแบ่งได้เป็นสองระยะ (Schaufeli & Dierendonek, 1993, pp. 199-200) ดังนี้

ระยะแรก การวัดความเหนื่อยหน่ายยังไม่เป็นระบบที่แน่นอน ใช้การสังเกตทางคลินิก การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การให้ผู้รับการประเมินวาดภาพ หรือบรรยายภาพที่เตรียมไว้ แต่ไม่มีการนำมาใช้ในระยยะต่อ ๆ มา เนื่องจากความไม่ชัดเจนของการให้คะแนนและความเที่ยงของการวัด

ระยะที่สอง การวัดความเหนื่อยหน่าย มีการสร้างแบบวัดความเหนื่อยหน่ายโดยแบบวัดที่สร้างขึ้นส่วนใหญ่เป็นแบบรายงานตนเอง (Self Report) แบบวัดความเหนื่อยหน่าย ที่มีลักษณะเป็นแบบรายงานตนเอง แบบวัดที่นิยมใช้กันมากที่สุด คือการใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach Burnout Inventory (MBI) ที่สร้างขึ้นโดย มาสแลคและแจคสัน ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ มีโครงสร้างเนื้อหา ในการวัดครอบคลุมอาการของความเหนื่อยหน่าย 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 9 ข้อ การลดความเป็นบุคคล 5 ข้อ การลดความสำเร็จส่วนบุคคล 8 ข้อ แบบวัดนี้เป็นการตอบโดยผู้ตอบประเมินตนเองทางด้านความถี่และความแรง ผู้ตอบต้องตอบว่ามีความรู้สึกดังกล่าวถี่มากน้อยเพียงใด ภายหลังพบว่าคำตอบในรูปของความถี่และความแรงมีความสัมพันธ์กันสูง จึงได้ปรับปรุงโดยให้ตอบเพียงว่ามีความรู้สึกดังกล่าวมากน้อยเพียงใด โดยไม่จำเป็นต้องตอบทั้งสองลักษณะ แบบวัด MBI มีความเหมาะสมกับการประเมินความเหนื่อยหน่ายในอาชีพที่ให้บริการแก่สังคม

การวัดความเหนื่อยหน่ายมีวิธีการที่หลากหลาย ในระยะแรกมักเป็นการวัดที่มีรูปแบบการสำรวจ ใช้เทคนิควิธีทางจิตวิทยาเป็นส่วนใหญ่และยังไม่มีเกณฑ์ที่แน่นอนในระยะต่อมา การวัดความเหนื่อยหน่ายโดยใช้แบบวัด (โคภิต พุ่มขาว, 2540, หน้า 29) งานวิจัยที่ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในประเทศไทย ส่วนใหญ่ใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่าย ที่ดัดแปลงมาจากแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสแลค ซึ่งส่วนมากเครื่องมือเป็นแบบประมาณค่าวัดความถี่ของการเกิดความเหนื่อยหน่ายตามระยะเวลา การพิจารณาให้ความหมายคะแนนถือว่ามีความเหนื่อยหน่ายสูง จะมีระดับความเหนื่อยหน่ายมากขึ้นตามลำดับ

การวัดความเหนื่อยหน่ายโดยการใช้รูปแบบ Oldenburg Burnout Inventory (OLBI; Demerouti et al., 2001, p. 309, 2003, p. 510) ในการวัดองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย คือ ในเรื่องของความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความผูกพันในงาน ในส่วนของความอ่อนล้าทางอารมณ์โดยใช้คำถาม 8 ข้อ ที่กล่าวถึงความรู้สึกทั่ว ๆ ไป ความรู้สึกว่างเปล่า ยากลำบาก ต้องการที่จะพักและความรู้สึกอ่อนล้าทางกายภาพ ตัวอย่าง “หลังจากทำงาน ฉันมักจะรู้สึกอ่อนล้าและเหนื่อยหน่าย” และ “หลังจากการทำงาน ฉันมีพลังงานเหลือเพื่อที่จะทำกิจกรรมสันทนาการ” (1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ส่วนเรื่องของการลดความผูกพันในงานจะมีการใช้คำถามในเชิงบวก 4 ข้อและเชิงลบ 4 ข้อ ที่กล่าวถึงเรื่องระยะห่างของตัวเองจากสิ่งต่าง ๆ ความพึงพอใจในงาน มีท่าทีที่ชอบดูถูกและพฤติกรรมในเรื่องเกี่ยวกับงาน เช่น “บ่อยครั้งที่ฉันพูดถึงงานที่ทำในทางที่ไม่ดี” และ “ฉันรู้สึกมีส่วนร่วมกับการทำงานมากขึ้น”

งานวิจัยในระยะหลังมีความสนใจศึกษาและพบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับความผูกพันในงาน เช่น งานวิจัยของ Plenarr and Willemse (2008, p. 1053) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับความผูกพันในงานที่มีต่อสุขภาพ พบว่ามีทิศทางความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์กับความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ ความผูกพันในงาน ได้แก่ ความมุ่งมั่นพยายามกับการอุทิศตน นั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมาก

นอกจากนี้งานวิจัยของ Kim, Shin, and Swanger (2009, p. 96) ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับความผูกพันในงาน โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบมิติทางบุคลิกภาพ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายกับความผูกพันในงาน สามารถแยกออกจากโครงสร้างต่อเนื่องเดียวกันได้ด้วยมิติด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน แสดงว่าในสถานการณ์เดียวกันคนแต่ละคนอาจมีความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันเพราะมีบุคลิกภาพต่างกัน

องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย

Maslach (1986, pp. 100-101) ได้อธิบายความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่าย ซึ่งแสดงออกใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) เกิดความตึงเครียดในร่างกายและจิตใจ วิตกกังวล สิ้นหวัง รู้สึกว่าไม่อยากทำงาน และขาดความกระตือรือร้น
2. การลดคุณค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization) ไม่ให้ความสนใจ และปฏิบัติต่อผู้อื่นเหมือนเป็นวัตถุสิ่งของ มีทัศนคติในทางลบ เห็นแก่ตัว ขาดความเมตตา
3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติต่อตนเองในทางลบ ทำให้เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ คิดว่าตนไม่มีความสามารถ ไม่ประสบความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน

Maslach and Jackson (1981, pp. 99-113) ได้อธิบายความเหนื่อยหน่าย หมายถึง อาการเครียดเกี่ยวกับงานโดยจะพบในกลุ่มของคนทำงาน ซึ่งองค์ประกอบหลักของความเหนื่อยหน่าย คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความผูกพันในงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion)

1.1 ความหมายของความอ่อนล้าทางอารมณ์

Maslach and Jackson (1981, pp. 99-113) กล่าวว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยอ่อนหมดเรี่ยวแรง หมดกำลังใจ เหนื่อยหน่าย วิตกกังวล อึดอัดใจ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานลดลง ฉุนเฉียว โกรธง่าย ซึมเศร้า ความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง จนรู้สึกว่าไม่สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้

Halbesteben and Buckley (2004, p. 561) กล่าวว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยอ่อนหมดเรี่ยวแรง หมดกำลังใจ เหนื่อยหน่าย วิตกกังวล อึดอัดใจ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงานลดลง จนไม่สามารถเสียสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีก จึงมักแยกตัวเองและลดบทบาทของตนเอง ทำให้สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่ำลง

Pienaar and Willemse (2008, p. 1055) กล่าวว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ล้าหรือสูญเสียทรัพยากรทางกายภาพและอารมณ์ต่องานและหรือชีวิตมาเป็นเวลานาน

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง อาการที่บุคคลรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีภาระงานหนักมากเกินไปทำให้รู้สึกจิตใจห่อเหี่ยว อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ และรู้สึกว่าการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นตลอดทั้งวันเป็นสิ่งที่ตึงเครียด จนกลายเป็นคนกระด้างและเริ่มเฉยเมยต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นมากยิ่งขึ้น

1.2 ผลกระทบของความอ่อนล้าทางอารมณ์

Muldary (1983, p. 12) ได้กล่าวว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกาย จิตใจ และชีวิตส่วนตัว รวมไปถึงเจตคติต่อการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่

1 ด้านร่างกาย บุคคลที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์จะแสดงอาการอ่อนเพลีย เมื่อยล้าตามร่างกาย นอนหลับยาก หรือถ้านอนหลับแล้วไม่ยากลุกจากที่นอน มีปัญหาาระบบต่าง ๆ ทางร่างกาย เช่น มีปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร คลื่นไส้ วิงเวียนศีรษะ ปวดศีรษะแบบไมเกรน ปวดหลัง ท้องเสีย น้ำหนักเพิ่มขึ้นหรือลดลงผิดปกติ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการรับประทานอาหาร

2. ด้านจิตใจ บุคคลที่มีอ่อนล้าทางอารมณ์จะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านความรู้สึก และเจตคติดังนี้

2.1 ความรู้สึก เช่น วิตกกังวล ซึมเศร้า เฉื่อยเมย เฉื่อยชา มีความรู้สึกโกรธ ไม่พึงพอใจ อารมณ์ฉุนเฉียวแปรปรวน อารมณ์เสื่อง่าย ควบคุมอารมณ์ได้ยาก คับข้องใจ ความคิดขัดแย้งสับสน ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจลดลง ขาดสมาธิในการทำงาน ความสนใจในการทำงานลดลง มองสิ่งต่าง ๆ ในแง่ร้าย ไม่รับรู้เหตุการณ์ภายนอก ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้สึกตนเองมีคุณค่าน้อยลง รู้สึกผิดในใจ หวาดระแวง ร้องไห้ง่าย เปื่อหน่าย รู้สึกสิ้นหวัง หนีจากความเป็นจริง

2.2 เจตคติ เช่น เกิดความรู้สึกทางลบต่อตนเอง ต่องาน และต่อผู้อื่น มีความเห็นว่าพฤติกรรมของมนุษย์ทุกอย่างเกิดจากความเห็นแก่ตัว

3. ด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์จะมองเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ลดลง ชอบจับผิด และตำหนิผู้อื่น พยายามปกป้องตนเอง หลงลืมง่าย ทำผิดเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นประจำ หลีกเสี่ยงงาน สมรรถนะการปฏิบัติงานลดลง สร้างอารมณ์ขัน เพื่อปิดบังความเครียด มีพฤติกรรมทดแทนเกิดขึ้น เช่น พุดมากเกินไป รับประทานอาหารมากขึ้น ฝืนกลางวัน ปล่อยเวลาผ่านไปโดยเปล่าประโยชน์ มีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน ใช้จ่ายเสพติดเพื่อบำบัดอาการทางจิต เช่น การใชยานอนหลับ สุรา บุหรี่ เป็นต้น

Yee (1981, pp. 14-16) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากความอ่อนล้าทางอารมณ์

3 ประการ

1. ผลเสียต่อตัวบุคคล ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของตนเองกับสภาพการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้สึกผิด และโกรธ พลังการทำงานลดลง แยกตัวตามลำพัง ไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์ต่อการนำความรู้ใหม่มาใช้ ในการปรับปรุงงานท้ายที่สุดอาจจะลาออกจากอาชีพได้

2. ผลเสียต่อสังคม ระบบการบริหารขององค์การ รวมถึงลักษณะงาน มีส่วนทำให้บุคคลไม่พึงพอใจต่องาน มีเจตคติในทางลบต่ออาชีพ และส่งผลให้เกิดความเหนื่อหน่าย ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการจะมีความรู้สึกเฉื่อยชา หรือมีอารมณ์โกรธ ขาดความเห็นอกเห็นใจ ละเลยไม่สนใจต่อผู้รับบริการ อีกทั้งขาดความเคารพผู้รับบริการในฐานะบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้บริการขาดบทบาทสำคัญต่อการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

3. ผลเสียต่อวิชาชีพ จากผลของความอ่อนล้าที่กระทบต่อตัวบุคคลและมีผลเสียต่อองค์กร จะมีผลโดยตรงต่อวิชาชีพอย่างมาก

Pines and Aronson (1988, p. 15) ได้กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายนั้นเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่กระทบต่อสภาวะอารมณ์เป็นระยะเวลาอันยาวนานแสดงออกใน 3 ลักษณะคือ

1. ความอ่อนล้าของร่างกาย (Physiological Exhaustion) คือ ความรู้สึกหมดแรง และมีความเหนื่อยตลอดเวลา เกิดอาการตึงเครียดของร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อคลื่นไส้
2. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือ ความรู้สึกซึมเศร้า ความรู้สึกสิ้นหวัง
3. ความอ่อนล้าทางความคิดหรือทัศนคติ (Mental or Attitudinal Exhaustion) คือ เกิดทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น ตนเอง งาน และมองโลกในแง่ร้ายซึ่งด้านอ่อนล้าทางร่างกาย และ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสแลค ส่วนความอ่อนล้าทางความคิด หรือทัศนคติจะตรงกับการลดความเป็นบุคคลและการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลกระทบของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จะส่งกระทบ 3 ประการ คือ

1. ด้านร่างกาย บุคคลที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์จะแสดงอาการอ่อนเพลีย เมื่อยล้าตามร่างกาย เกิดความคับข้องใจ พลังการทำงานลดลง แยกตัวตามลำพัง ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานลดลง
2. ด้านจิตใจ บุคคลที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์จะมีความรู้สึกทางลบต่อตนเอง ต่องาน และต่อผู้อื่น วิตกกังวล ซึมเศร้า เฉยชา มีความรู้สึกโกรธ อารมณ์ฉุนเฉียวแปรปรวน อารมณ์เสื่อง่าย ควบคุมอารมณ์ได้ยาก คับข้องใจ ความคิดแย้งสับสน ความสามารถในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจลดลง ขาดสมาธิในการทำงาน ความผูกพันในงานลดลง มองสิ่งต่าง ๆ ในแง่ร้าย ไม่รับรู้เหตุการณ์ภายนอก ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้สึกตนเองมีคุณค่าน้อยลง เบื่อหน่าย รู้สึกสิ้นหวัง
3. ด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ จะมองเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ลดลง พยายามปกป้องตนเอง ทำผิดพลาด ๆ น้อย ๆ เป็นประจำ หลีกเลี้ยงงาน สมรรถนะการปฏิบัติงานลดลง สร้างอารมณ์ขึ้นเพื่อปิดบังความเครียด มีพฤติกรรมทดแทนเกิดขึ้น ปล่อยเวลาผ่านไปโดยไร้ประโยชน์ มีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน ใช้จ่ายเสพติดเพื่อบำบัดอาการทางจิต

2. การลดความผูกพันในงาน (Disengagement)

2.1 ความหมายของความผูกพันในงาน

Kahn (1992, p. 323) กล่าวว่า ความผูกพันในงาน คือ การที่บุคคลผูกติดอยู่กับงาน ต้องการที่จะทำงานตามบทบาทที่ตนเองได้รับ โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีพลังงานทั้งทางด้านร่างกาย ความคิดและอารมณ์ กล่าวคือ บุคคลชอบที่จะทำงานไม่ว่างานนั้นจะต้องทำคนเดียวหรือต้องทำร่วมกับผู้อื่นก็ตาม ชอบที่จะใช้ความคิดและมีการเตรียมพร้อมและตื่นตัวอยู่เสมอ มีความตระหนักและพยายามทำความเข้าใจความรู้สึกของบุคคลที่ตนเองต้องติดต่อสัมพันธ์ในการทำงาน โดยให้ผู้อื่นได้แสดงออกซึ่งความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และความรู้สึก

Maslach and Leiter (1997, pp. 38-42) กล่าวว่า ความผูกพันในงานเป็นรูปแบบที่ตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่าย บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะรู้สึกมีพลัง มีส่วนร่วมในงาน และมีความสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ

Schaufeli et al. (2007, p. 911) กล่าวว่า ความผูกพันในงาน คือ ความรู้สึกทางด้านอารมณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน มีลักษณะเป็นไปในทางบวก รู้สึกว่างานมีคุณค่า แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน หมายถึง การทุ่มเทพลังกายและพลังใจขณะทำงาน และมีความอดทนไม่ย่อท้อ เมื่อเผชิญหน้ากับอุปสรรคและความยากลำบากในงานที่ทำ

2. ความรู้สึกเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ว่างานที่ตนเองทำเป็นงานที่สำคัญ มีคุณค่า และท้าทาย มีความภาคภูมิใจ มีความรู้สึกกระตือรือร้นและแรงกระตุ้นในการทำงาน

3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน หมายถึง การที่บุคคลมีสมาธิและจดจ่อกับงาน และรู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำโดยรู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็วและไม่สามารถผลจากงานที่ทำอยู่ได้

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การลดความผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกทางด้านอารมณ์ที่ขาดพลังในการทำงาน ความเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงานลดลง และขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน

2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในงาน

Schultz and Schultz (1998, pp. 9-26) ได้เสนอว่าความผูกพันในงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ที่มีความสำคัญต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน ได้แก่ อายุ โอกาสในการพัฒนา จริยธรรมในการทำงาน ผู้ที่มีประสบการณ์สูงโดยปกติแล้วจะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะมีความรับผิดชอบมากขึ้น รู้สึกถึงความท้าทาย พึงพอใจกับโอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้า และมีความเชื่อในค่านิยมของการทำงานหนักมากยิ่งขึ้น

2. ลักษณะของงาน ความต้องการความเจริญก้าวหน้าเป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อความเป็นส่วนหนึ่งของงาน ซึ่งจะเป็นไปตามคุณลักษณะของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การได้รับแรงกระตุ้น ความมีอิสระในการทำงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน

3. ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางสังคมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงานด้วยพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มจะมีความเป็นส่วนหนึ่งของงานที่สูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานคนเดียว การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การที่พนักงานสนับสนุนเป้าหมาย ขององค์การ ความรู้สึกประสบความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้สามารถเพิ่มความผูกพันในงาน

Koyuncu, Burke, and Fiksenbaum (2006, p. 300) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในงาน ดังนี้

1. ผลต่องานและองค์กร ความผูกพันในงานส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และมีความพึงพอใจในงาน
2. ผลต่อบุคคล ความความผูกพันในงานส่งผลต่อสุขภาพกาย และสภาพความเป็นอยู่ที่ดี เช่น ช่วยลดระดับความเหนื่อยหน่าย

Bakker and Demerouti (2008, p. 18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในงาน

1. ปัจจัยด้านงาน และองค์กร เช่น ทรัพยากรในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงานความสามารถในการควบคุมงาน ภาระงาน ความขัดแย้งในบทบาท การให้ข้อมูลป้อนกลับในการทำงาน เป็นต้น
2. ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การมองโลกด้านบวก การรับรู้ประสิทธิภาพแห่งตน ความยืดหยุ่น กลวิธีการแก้ไขปัญหา

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในงานขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ โอกาสในการพัฒนา การมีจริยธรรมในการทำงาน ลักษณะของงานซึ่งจะเป็นไปตามคุณลักษณะของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การได้รับแรงกระตุ้น ความมีอิสระในการทำงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน และปัจจัยทางสังคมมีอิทธิพลต่อความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงานด้วยผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มจะมีความเป็นส่วนหนึ่งของงานที่สูงกว่าพนักงานที่ทำงานคนเดียว การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การที่พนักงานสนับสนุนเป้าหมาย ขององค์กร ความรู้สึกประสบความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้สามารถเพิ่มความผูกพันในงาน

ซึ่งในวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 องค์ประกอบตาม Maslach and Jackson (1981, pp. 99-113) คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Exhaustion) หมายถึง อาการที่บุคคลรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีภาระงานหนักมากเกินไปทำให้ความรู้สึกจิตใจเหนื่อย อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ และรู้สึกว่าการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นตลอดทั้งวันเป็นสิ่งที่ตึงเครียด จนกลายเป็นคนกระด้างและเริ่มเฉยเมยต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นมากยิ่งขึ้น

2. การลดความผูกพันในงาน (Disengagement) หมายถึง ความรู้สึกทางด้านอารมณ์ที่ขาดพลังในการทำงาน ความเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนให้กับงานลดลง และขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่รวบรวมให้ผลสอดคล้องกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความผูกพันในงาน มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมเชิงลบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยความหมายของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ความสำคัญของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ประเภทของสมรรถนะการปฏิบัติงาน สมรรถนะการปฏิบัติงานของครู

องค์ประกอบสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู

ความหมายของสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 37) ได้กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์การ

Boyatzis (1982, p. 85) ได้กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการในงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การ และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

Mc Clelland (1993, pp. 1-14) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

จากความข้างต้นสามารถสรุป ความหมายของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้ว่า คุณลักษณะความสามารถของบุคคลที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงาน

ความสำคัญของสมรรถนะการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547, หน้า 1-20) ระบุว่า สมรรถนะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การ สมรรถนะการปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงานต่อตัวขององค์การหรือหน่วยงาน และต่อการบริหารงานบุคคล โดยรวมดังนี้

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์การอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใด ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์การ
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน บรรลุเป้าหมายเพราะสมรรถนะตัวใดบ้าง
5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มสูงขึ้นกว่าเป้าที่กำหนดทั้ง ๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมาก แต่เนื่องจากมีความต้องการสูงจากผู้บริโภค จึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของตนเอง

6. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์การที่ดีขึ้นเพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะการปฏิบัติงานของตนเองให้เข้าผลงานที่องค์การต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์การนั้น ๆ เช่น เป็นองค์การแห่งการคิดสร้างสรรค์ เพราะทุกคนในองค์การมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

สมรรถนะการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์การ (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร, 2553, หน้า 33) ดังนี้

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร มีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้ว่าการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่ามีส่วนใดที่ควรจะต้องแก้ไขและส่วนใดควรจะต้องปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีแล้ว ก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต่อองค์การมากน้อยเพียงใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การยิ่งขึ้น หากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

3. ความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากผลสำเร็จขององค์การมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่า พนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์การจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วิทยา จันทรศิริ (2551, หน้า 45) ได้กล่าวว่า การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นพันธกิจที่สำคัญของทุกองค์การเพราะสมรรถนะการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญของบุคลากร ซึ่งองค์การจะต้องค้นหาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่จำเป็นต่อการดำเนินการกิจของบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ และค้นหาเทคนิควิธีการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่จำเป็นต่อความสำเร็จของบุคลากรแต่ละคนในองค์การ

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การ ซึ่งจะช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์การ

ประเภทของสมรรถนะการปฏิบัติงาน

Campbell (1990, pp. 692-693) แบ่งสมรรถนะการปฏิบัติงานเป็นมิติเชิงพฤติกรรมไว้

7 ประการ คือ

1. ศักยภาพในการทำหน้าที่เฉพาะงาน
2. ศักยภาพในการทำหน้าที่ในงานทั่วไป
3. ความสามารถในการสื่อสารด้วยการพูดและเขียน
4. ความผูกพันในงาน
5. การรักษาวินัยส่วนบุคคล
6. การเป็นหัวหน้าที่ดี
7. การบริหารจัดการ

Goodman and Svyantek (1999, pp. 254-275) กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน นอกหน้าที่กำหนดมาจากพันธะสัญญาระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นข้อตกลงทางจิตวิทยาที่ องค์กรใช้เป็นตัวกำหนดรูปแบบเพื่อมอบรางวัลแก่พนักงานที่ขยัน ซึ่งเป็นกฎของการแลกเปลี่ยนที่ องค์กรใช้เพื่อให้รางวัลแก่พนักงาน อย่างไรก็ตามเมื่อองค์กรไม่ให้รางวัลแก่พนักงานด้วยทรัพยากร ในงานที่ดี ผลในระยะยาวคือเกิดการถอนตัวออกจากงาน มีแรงจูงใจในการทำงานลดลง และ ความรับผิดชอบในงานลดลงด้วย ในสถานการณ์ของการถอนตัวออกจากงานหรือมีแรงจูงใจ ในการทำงานลดลง เป็นวิธีที่ใช้ปกป้องตัวเอง เพื่อป้องกันความผิดหวังในอนาคตของการไม่ได้มา ซึ่งเป้าหมายในการทำงาน หรือการไม่ได้รางวัลจากการปฏิบัติงานนอกหน้าที่

Bakker and Heuven (2006, p. 427) ได้แบ่งประเภทสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยใช้ บทบาทหน้าที่เป็นเกณฑ์ ดังนี้

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ (In-role Performance) เป็นผลลัพธ์และพฤติกรรม ที่จำเป็นอย่างเป็นทางการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อเป้าหมายขององค์กรหรือหมายถึง ผลของพฤติกรรม การปฏิบัติงานในหน้าที่หลัก เช่น ครูมีหน้าที่สอนหนังสือนักเรียน แพทย์มีหน้าที่รักษาผู้ป่วย

2. สมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ (Extra-role Performance) เป็นผลของ พฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ในงานของบุคคลที่เต็มใจทำเพื่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมของการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ที่ส่งผล ต่อองค์กร เช่น เครื่องคิดต่อกฎขององค์กร ใช้ความพยายามมากขึ้นเป็นพิเศษเพื่อช่วยให้องค์กร ประสบความสำเร็จ เช่น การทำงานล่วงเวลา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหลังจากขาดงานไป รับฟัง ปัญหาของเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจในแนวคิดของ Bakker and Heuven (2006, p. 427) ได้แบ่งประเภทสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยใช้บทบาทหน้าที่เป็นเกณฑ์ คือ สมรรถนะการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ (In-role Performance) และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ (Extra-role Performance)

สมรรถนะการปฏิบัติงานของครู

สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูซึ่งแมคเคลิแลนด์ อธิบายไว้ว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะ ของบุคคลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กร ปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลาย ซึ่งเกิดจากแรงผลักดัน เบื้องลึก อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ที่แตกต่างกันทำให้แสดง พฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากร บุคคลแนวใหม่ภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วน ราชการบริหารทรัพยากรบุคคลตามกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ

สมรรถนะการปฏิบัติงานครูตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กล่าวถึงสมรรถนะของครูไว้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2551, หน้า 1-32)

1. มีความรู้ความเข้าใจว่า การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอด ความรู้ การฝึกอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์ จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (มาตรา 4)
2. มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการศึกษา คือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพ ที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่งและเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและการกำกับดูแลการตรวจสอบและการประกันคุณภาพ
3. มีความมุ่งมั่นในการพัฒนานักเรียนให้เป็นผู้ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (มาตรา 6)
4. มีความรู้ความเข้าใจ มีความตระหนักและมีความสามารถในการจัดกระบวนการเรียนที่ มุ่งปลูกฝังให้นักเรียนเป็นผู้ที่มีสิ่งต่อไปนี้ (มาตรา 77)
 - 4.1 จิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์เป็นประมุข
 - 4.2 รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่เสรีภาพ
 - 4.3 เคารพกฎหมาย มีความเสมอภาคและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
 - 4.4 มีความภูมิใจในความเป็นคนไทย
 - 4.5 รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ
 - 4.6 ส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของชาติ
 - 4.7 ส่งเสริมและมีส่วนร่วมด้านกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทยและความรู้อันเป็นสากล
 - 4.8 อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 4.9 มีความสามารถในการประกอบอาชีพสุจริต รู้จักพึ่งพาตนเอง
 - 4.10 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง
5. เป็นผู้สามารถจัดการศึกษาโดยให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (มาตรา 8) ยอมรับและสามารถจัดการให้เกิดการมีส่วนร่วมจากบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กร ส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบัน สังคมอื่นในการจัดการศึกษาอย่างเหมาะสม (มาตรา 9) (6)
6. มีความสามารถในการทำงานให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรส่วน ท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคม อื่น ระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาโดยเป็นผู้จัดหรือมีส่วนร่วมในการจัดตามความจำเป็น (มาตรา 9) (5) (มาตรา 58)
7. มีความสามารถในการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียน (มาตรา 30) และสามารถพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (มาตรา 8)
8. มีความรู้ความเข้าใจในการจัดโอกาสทางการศึกษารวมทั้งผู้ด้อยโอกาส โดยให้มีโอกาส และคุณภาพทัดเทียมกัน (มาตรา 10)

9. มีความรู้ ความคิดตระหนักรู้ว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ผู้เรียนมีความสำคัญที่สุดในกระบวนการจัดการศึกษาและส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ (มาตรา 22)

10. มีความรู้ความคิดตระหนักรู้และสามารถจัดกระบวนการเรียนรู้ให้นักเรียนได้ทั้งความรู้ ความคิด คุณธรรมและบูรณาการในเรื่องต่อไปนี้ (มาตรา 23)

10.1 ความรู้เกี่ยวกับตนเองและความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม ได้แก่ ครอบครัว ชุมชน ชาติและสังคมโลก รวมถึงความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของสังคมและระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

10.2 ความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีรวมทั้งความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เรื่อง การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลยั่งยืน

10.3 ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทยและการประยุกต์ใช้

10.4 ความรู้และทักษะด้านคณิตศาสตร์และด้านภาษา เน้นการใช้ภาษาไทยอย่างถูกต้อง

10.5 ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

11. ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ ครู สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีความสามารถ ดังนี้

11.1 จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

11.2 ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและการแก้ไขปัญหา

11.3 จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนรู้จักประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติ ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง

11.4 จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ไว้ในทุกวิชา

11.5 สามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียนและสามารถใช้การวิจัย โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้

11.6 สามารถจัดการเรียนรู้ให้เกิดได้ทุกเวลา ทุกสถานที่

11.7 สามารถประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

12. มีความรู้ความเข้าใจ ตระหนักรู้และสามารถประเมินผู้เรียน โดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ การสังเกตพฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรมและการทดสอบ ควบคู่กันไปในกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสม (มาตรา 26)

13. มีความสามารถในการจัดหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาให้ชุมชนและสังคม ภูมิปัญญาท้องถิ่น คุณลักษณะอันพึงประสงค์ เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม

ประเทศชาติ (มาตรา 27) โดยให้ความหลากหลายเหมาะสมกับวัยและศักยภาพ โดยสาระหลักสูตรให้มีทั้งวิชาการ วิชาชีพ เพื่อมุ่งให้พัฒนาคนให้สมบูรณ์ทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ ความดีงามและความรับผิดชอบต่อสังคม (มาตรา 28)

14. มีความสามารถในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ชุมชนได้ (มาตรา 29)

15. มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพทั้งภายนอกและภายใน สามารถดำเนินการตามแนวทางการประกันคุณภาพ ยอมรับการตรวจสอบ การรายงาน การให้ข้อมูล ในการตรวจสอบ มีความรับผิดชอบ รับสภาพเพื่อการแก้ไข ปรับปรุง (มาตรา 47-50)

16. มีความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ ตามที่องค์การวิชาชีพครู (มาตรา 53) และองค์การบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู (มาตรา 54)

17. พึงพอใจในฐานะทางสังคมและวิชาชีพ (มาตรา 55)

18. มีความสามารถในการนำทรัพยากรบุคคลในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างเหมาะสม (มาตรา 57)

19. มีความสามารถใช้ ผลิต การพัฒนา การดูแลรักษา สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา (มาตรา 65)

20. สามารถจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาในโอกาสแรกๆ ที่ทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (มาตรา 66)

สมรรถนะการปฏิบัติงานครูตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการได้ กำหนดนโยบายการปฏิรูปครูและบุคลากรทางการศึกษาและยุทธศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางที่หน่วยงานทางการศึกษานำนโยบายการปฏิรูปการศึกษาไปสู่การปฏิบัติโดยมียุทธศาสตร์ส่งเสริมการพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพและมีความก้าวหน้าในวิชาชีพโดยมีมาตรการ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน . 2551, หน้า 1-32)

1. ส่งเสริมการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผลเกี่ยวกับการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

1.2 พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยใช้หลักสูตรและวิธีการพัฒนาที่หลากหลาย เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและต่อเนื่อง

1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้ตระหนักและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.4 ส่งเสริมการศึกษา วิจัย การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาและนำผลการวิจัยไปพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.5 ส่งเสริมครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ โดยมีแนวทางในการดำเนินงาน

1.6 ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ตระหนักและปฏิบัติตนตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ

1.7 กำหนดมาตรการในการป้องปรามการกระทำผิดต่อจรรยาบรรณของวิชาชีพ

1.8 จัดกิจกรรมเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษานำเสนอและเผยแพร่ผลงาน

1.9 ยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ดีเด่น

2. ส่งเสริมสนับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

2.1 สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีการพัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ ตามความต้องการของตนเอง หน่วยงานและท้องถิ่น

2.2 สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีโอกาสในการเปลี่ยนสายงานเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ

2.3 สนับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษา ปรับปรุงคุณภาพของงานให้ได้มาตรฐาน มีการพัฒนาผลงานทางวิชาการ สามารถพัฒนาตนเองไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา ตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พุทธศักราช 2546 มาตรา 49 กำหนดให้มีมาตรฐานวิชาชีพ 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. มาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพ

2. มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

3. มาตรฐานการปฏิบัติตน

ดังนั้นสมรรถนะการปฏิบัติครูผู้สอน จึงหมายถึง คุณลักษณะของครูผู้สอนเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นครู คุณลักษณะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้ครูผู้สอนปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลาย ซึ่งเกิดจากแรงผลักดันเบื้องต้น อุปนิสัย ภายลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ที่แตกต่างกันทำให้แสดงพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน

องค์ประกอบสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู

สมรรถนะการปฏิบัติงานของครู สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วยสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

1.2 การบริการที่ดี

1.3 การพัฒนาตนเอง

1.4 การทำงานเป็นทีม

1.5 จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู

2. สมรรถนะประจำสายงาน ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ

2.1 การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้

- 2.2 การพัฒนาผู้เรียน
- 2.3 การบริหารจัดการชั้นเรียน
- 2.4 การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน
- 2.5 ภาวะผู้นำครู
- 2.6 การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู

ชวลีพร ใช้ปัญญา (2550, หน้า 83-84) ได้ศึกษาสมรรถนะของครูสุศึกษาที่สอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะของครูสุศึกษาที่สอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ในสมรรถนะต่าง ๆ 4 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย สมรรถนะด้านความประพฤติ วินัย คุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณและจิตวิญญาณ สมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สมรรถนะด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ สมรรถนะด้านบริการที่ดี พบว่า ครูสุศึกษาที่สอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของครูสุศึกษาที่สอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับดี และครูสุศึกษาที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาวิชา ที่สำเร็จการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของครูสุศึกษาที่สอนระดับประถมศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มะห์ดี มะดีอราแว (2551, หน้า 134-136) ได้ศึกษาสมรรถนะครูตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพของครูในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามจังหวัดปัตตานี 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับสมรรถนะครูตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพของครูในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามจังหวัดปัตตานี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูผู้สอนตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์ในการสอน ประเภทการสอน ขนาดของโรงเรียน 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารกับครูผู้สอนเกี่ยวกับสมรรถนะครูตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพของครูในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามจังหวัดปัตตานี และ 4) เพื่อประมวลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการปฏิบัติหน้าที่ของครูที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสมรรถนะครูตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพของครูในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามจังหวัดปัตตานี พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะครูตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครูอยู่ในระดับปานกลาง ครูผู้สอนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามที่มีเพศ ประเภทการสอน และขนาดโรงเรียน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะครูตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้บริหารกับครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะครูตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพครู ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ครูประสบปัญหาด้านภาษาในการจัดการเรียนการสอน ขาดความรู้ในกระบวนการจัดการเรียนรู้และพัฒนาหลักสูตร การบริหารชั้นเรียน จิตวิทยา การวิจัยในชั้นเรียน การวัดผลและการประเมินผลการพัฒนาตนเองและการสร้างความร่วมมือกับชุมชน ครูต้องการได้รับการสนับสนุนงบประมาณและจัดการอบรมด้านวิชาชีพครูและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

พิสมัย พวงคำ (2551, หน้า 79) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นตามความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้กระบวนการเทคนิคเดลฟาย จำนวน 3 รอบ จากผู้เชี่ยวชาญ 21 คน พบว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มี 11 ด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันจากมากไปน้อย คือ 1) ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านมุ่งเน้นการให้บริการ 3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านทักษะการใช้ความคิด 6) ด้านทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านภาวะผู้นำ 8) ด้านความสามารถทางวิชาการ 9) ด้านทักษะในการสื่อสาร 10) ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และ 11) ด้านการบริหารทรัพยากร อย่างคุ้มค่า ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะพฤติกรรมทั้งหมด 76 รายการ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด จำนวน 50 รายการ และเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในระดับมาก จำนวน 26 รายการ

วณิช นิรันทรานนท์ (2552, หน้า 207-213) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษาที่มีประสิทธิผลสำหรับโรงเรียนขนาดเล็กในเขตบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุวธรธานี เขต 1 พบว่า โรงเรียนขนาดเล็กมีความขาดแคลนครูผู้สอน ครูผู้สอนมีไม่ครบชั้น งบประมาณขาดแคลน ขาดสื่อการจัดการเรียนรู้ และเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยมาก ด้านความต้องการของครูในการพัฒนาสมรรถนะนั้น ครูผู้สอนต้องการที่จะพัฒนาสมรรถนะสำหรับการสอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มสมรรถนะ คือ กลุ่มสมรรถนะที่ 1 สมรรถนะของการเป็นครูสุขศึกษาและพลศึกษาที่ดี และกลุ่มสมรรถนะที่ 2 สมรรถนะในการจัดการเรียนรู้ในกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมการสอนกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษาเพื่อขอดำรงตำแหน่งและแต่งตั้งในตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ รูปแบบในการพัฒนาสมรรถนะครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษาที่มีประสิทธิผลสำหรับโรงเรียนขนาดเล็กในเขตบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุวธรธานี เขต 1 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 3 กิจกรรมหลัก คือ 1) การฝึกอบรม ประกอบด้วย การอบรม สัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน และการฝึกปฏิบัติการ 2) การใช้พี่เลี้ยง ประกอบด้วย การนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานของครู การเข้าสัมมนา การให้คำปรึกษาเพื่อแนะนำแก่ครูเป็นรายกลุ่มและรายบุคคล และ 3) การเรียนรู้ด้วยตนเอง ประกอบด้วยการศึกษาค้นคว้างานที่ได้รับมอบหมายหลังจากได้รับการอบรมในแต่ละวัน การสังเกตการสอนของครูแกนนำ กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา การประสานงานเพื่อปรับปรุงงานทางอินเทอร์เน็ตหรือทางโทรศัพท์ และการเข้าร่วมกิจกรรมด้านสุขศึกษาและพลศึกษา ผลจากการนำรูปแบบไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน พบว่า ผลสัมฤทธิ์หลังการอบรมของครูผู้เข้าร่วมพัฒนาสมรรถนะตามรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 จากการประเมินการสอนทั้งสาระสุขศึกษาและพลศึกษาของพี่เลี้ยง พบว่า ครูผู้เข้าร่วมพัฒนามีกระบวนการจัดการเรียนรู้ในกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษาในระดับมากที่สุดทุกข้อ และจากการประเมินสมรรถนะครูโดยกลุ่มนักเรียน กลุ่มครูผู้เข้าร่วมพัฒนาสมรรถนะ กลุ่มเพื่อนครูกลุ่มพี่เลี้ยง และกลุ่มผู้บริหารล้วนมีความเห็นว่า ครูผู้เข้าร่วมพัฒนาสมรรถนะตามรูปแบบที่สร้างขึ้นมีสมรรถนะทั้งของการเป็นครูสุขศึกษาและพลศึกษาที่ดี และ

สมรรถนะในการจัดการเรียนรู้ในกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา ในระดับมากที่สุด
ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่รวบรวมให้ผลสอดคล้องกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า
สมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นคุณลักษณะของครูผู้สอนเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นครู คุณลักษณะ
อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ปกติแล้วพนักงานมีอยู่ 2 ประเภท คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานในหน้าที่และบุคคลที่ปฏิบัติงาน
นอกหน้าที่ ซึ่งการปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง สิ่งที่ต้องการผลสำเร็จและพฤติกรรมที่ปฏิบัติตาม
เป้าหมายขององค์การ การปฏิบัติงานในหน้าที่รวมถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและมี
การทำงานที่มีประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีพนักงานที่ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ที่กำหนด คือ
พฤติกรรมที่สุ่มรอบครอบส่วนหนึ่งของพนักงานที่เชื่อถือในการสนับสนุนการทำงานที่มีสมรรถนะ
ขององค์การ โดยไม่มีการโน้มน้าวชักจูงพนักงาน ตัวอย่างเช่น ความเต็มใจที่จะช่วยเพื่อนร่วมงานที่
ทำงานหนัก หรือหลีกเลี่ยงการมีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน (Organ & Paine, 1999, pp. 349-350)

ความคิดที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปเรื่องจิตวิทยาการทำงานคือความเครียดจาก
การทำงานนำไปสู่ประสิทธิภาพในการพยายามควบคุมสิ่งแวดล้อมในการทำงานลดลงและมีผลกระทบต่อ
ต่อความสามารถส่วนบุคคลที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (McGrath, 1976, p. 1355) ความคิดนี้
ได้รับการสนับสนุนจากการทดลองความไม่สอดคล้องระหว่างสาเหตุของความเครียดและ
การปฏิบัติงาน นักวิจัยจึงต้องค้นหาตัวกลางของความสัมพันธ์นี้ ตัวอย่างเช่น ในการศึกษาจำนวนหนึ่ง
ได้มีการทดสอบศักยภาพที่ส่งผลกระทบต่อเนื้อหาและตัวแปรเนื่องจากตัวกลางความสัมพันธ์ของ
การปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเครียด อีกหนึ่งอย่างที่เป็นไปได้คือใช้ความสัมพันธ์ของตัวกลาง
ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพส่วนบุคคลที่มีอยู่ ความเหนื่อยหน่ายอาจจะเป็นตัวกลาง เพราะ
จะแสดงถึงผลลัพธ์ของผลกระทบในลักษณะงาน และชี้ให้เห็นว่ามีการเผชิญหน้ากันน้อยลงและมี
แหล่งพลังงานที่ลดลง

Sing, Goolsby, and Rhoads (1994, p. 362) ได้อธิบายว่า ความเหนื่อยหน่ายจะส่งผล
กระทบต่อพฤติกรรม เช่น การปฏิบัติงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ทำให้พลังงานในตัวพนักงานลดลง
และความผูกพันในงานลดลง นอกจากนี้ ความเหนื่อยหน่าย ทำให้พนักงานจะเกิดความเหนื่อยหน่าย
พนักงานจะไม่ต้องความช่วยเหลือและไม่มีความพยายามเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมใน
การทำงานของตนเอง เป็นผลให้พวกเขาทำงานอย่างไร้ประสิทธิภาพ สุดท้ายความเหนื่อยหน่ายจะ
ให้ความมั่นใจของพนักงานที่จะแก้ปัญหาของงานลดน้อยลง เพราะฉะนั้นสมรรถนะการปฏิบัติงานก็
ลดน้อยลงด้วย

นอกจากนี้ Schaufeli and Enzman (1998 cited in Bakker et al., 2004, p. 86)
ได้ติดตามการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายวัดโดยใช้
เครื่องมือ MBI-HASSc และมีการทดสอบการรายงานด้วยตัวเอง (Self-reported) อีกทั้งได้ทำ
การวิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งและพบว่า มีความแปรปรวนทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ร้อยละ 5
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ร้อยละ 4 ความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ร้อยละ 6 ในการศึกษา

ได้มีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์กับสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นผลให้ค่าความแปรปรวนต่ำลง นอกจากนี้การศึกษาความเหนื่อยหน่าย และวัตถุประสงค์เชิงสมรรถนะ ไม่เพียงแต่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์แต่ยังรวมถึงความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ มีความล้มเหลว ที่จะหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ MBI ทั้งสองกับการปฏิบัติงาน ยังพบอีกว่าการศึกษาบางเล่มแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายและการปฏิบัติงานเป็นลบ (Wright & Cropanzano, 1998, p. 490) ส่วนอีกเล่มหนึ่งบอกไว้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายและการปฏิบัติงานเป็นศูนย์หรือมีความสัมพันธ์เป็นบวก (Randall & Scott, 1988, p. 341)

ความเหนื่อยหน่ายไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์เชิงสมรรถนะ แต่ Schaufeli and Enzman (1998 cited in Bakker et al., 2004, p. 86) เชื่อว่ามีการสรุปเร็วเกินไป เหตุผลที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายและสมรรถนะการปฏิบัติงานถึงไม่มีการเปิดเผยออกมา เหตุผลแรกคือความจริงที่ว่านักวิจัยสามารถอธิบายได้เพียงแค่ข้อจำกัดของค่าความแปรปรวนที่อยู่ในสมรรถนะที่ให้เหตุผลว่าใช้แหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันทำให้มีการประเมินจุดแข็งความสัมพันธ์ลดค่าว่าแหล่งข้อมูลทั้งสอง เช่น หัวหน้างานเป็นคนกำหนดสมรรถนะและพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายเป็นสาเหตุ (Statistically Independent) ทำให้ค่าแปรปรวนผิดพลาด ถ้าใช้เพียงแค่วิธีเดียวแหล่งข้อมูลของค่าแปรปรวนที่ผิดพลาดก็จะเหมือนกัน ผลที่ได้คือการขยายตัวของความสัมพันธ์ เหตุผลที่สอง นักวิจัยส่วนมากไม่ทำให้เรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่เด่นขึ้นมา สอดคล้องกับ Wright and Cropanzano (1998, p. 493) ก็ใช้การวัดแบบเดียวกันกับนักสังคมสงเคราะห์ 52 คน การประเมินของหัวหน้างานขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคลากรในเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่และสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ และจะไม่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายถ้ามีตัวพยากรณ์ที่แตกต่างกัน

ในเรื่องของสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ มีเพียงแค่กรณีศึกษาของ Klein and Verbeke (1999, p. 919) ที่กล่าวไว้ว่าความไร้อารมณ์และความรู้สึกที่ตนไม่ประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์เป็นลบกับสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ ได้ว่าเป็นเรื่องยากสำหรับพนักงานที่เคยมีอาการความเหนื่อยหน่ายทำให้สมรรถนะการปฏิบัติงานลดลงเพราะการสนับสนุนขององค์กรและระบบการให้รางวัล จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานเหล่านั้นยับยั้งพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากไม่มีผลโดยตรงต่อพนักงานที่มีอาการความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ Schaufeli and Enzman (1998 cited in Bakker et al., 2004, p. 88) กล่าวไว้ว่าคนที่มีความเหนื่อยหน่ายอย่างรุนแรงจะไม่สนใจองค์กร ไม่เชื่อถือระบบการจัดการ และแอบมองเพื่อนร่วมงาน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานนอกหน้าที่ลดลง

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่รวบรวมให้ผลสอดคล้องกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความเหนื่อยหน่ายจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม เช่น สมรรถนะการปฏิบัติงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ทำให้พลังงานในตัวพนักงานลดลง และความผูกพันในงานลดลงที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู