

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดปัตตานี ซึ่งเนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึง ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบของความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน สาเหตุที่ทำให้เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ลักษณะอาการของบุคคลที่เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ผลที่จะเกิดขึ้นจากความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน อาชีพที่มีส่วนสัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน

แนวคิดในเรื่องของความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน เริ่มขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1974 จากการศึกษาของฟรอนเดเบอร์เกอร์ (Freudenberger) ซึ่งพบว่าในกลุ่มของผู้ทำงานคลินิกส่วนตัวบางคน จะมีความรู้สึกอ่อนล้าและเหนื่อยอ่อน เป็นไข้ไม่รู้จักหาย ปวดศีรษะบ่อย เป็นโรคกระเพาะอาหาร นอนไม่หลับ นอกจากผู้ทำงานคลินิกส่วนตัวแล้ว ผู้ที่ทำงานเพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นด้วย การทำงานหนักเกินไปคร่ำเคร่งกับงานเป็นเวลานานๆ ก็เกิดความกดดันขึ้น และมีอาการทางร่างกายและจิตใจ ฟรอนเดเบอร์เกอร์จึงได้กำหนดคำว่า "ท้อแท้" (Burnout) ขึ้นเพื่ออธิบายอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์และร่างกาย ต่อมาได้มีผู้ศึกษาความท้อแท้ของผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ อีก เช่น ผู้มีอาชีพบริการด้านสุขภาพอนามัยและสังคม อาชีพบริการผู้อื่น อาชีพพยาบาล อาชีพครู วิธีการศึกษาเรื่องความท้อแท้เริ่มจากการเขียนบรรยายประสบการณ์ส่วนตัวของผู้เขียน จนถึงการใช้วิธีการทางสถิติ และเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งเกิดขึ้นในปี ค.ศ.1977 เป็นต้นมา

ได้มีผู้รู้ให้ความหมายและแนวคิดที่มีลักษณะสอดคล้องกันหลายท่าน ดังนี้

แมสแลค (Maslach, 1981 : 13) ให้ความหมายของความท้อแท้ว่า เป็นอาการที่แสดงถึงการลดความผูกพันกับผู้ที่ตนมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ อ่อนเปลี้ยเพลียแรงทางกาย เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ หดความรู้สึกสงสารเห็นใจผู้ที่มาขอความช่วยเหลือ ขาดความขกย่องยอมรับ และมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือจากตน

ฟร็อยเดนเบอร์เกอร์และริเชลสัน (Freudenberg and Richelson, 1983 : 13) ได้กล่าวว่า ความท้อแท้เป็นคำที่บ่งถึงการลดลงซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีลักษณะของความเบื่อหน่าย ความอ่อนล้าและคับข้องใจ อันเป็นผลมาจากการทุ่มเทกระทำในสิ่งที่มุ่งหวังแต่ต้องประสบกับความล้มเหลว ซึ่งเป็นผลที่มักเกิดขึ้นกับคนหนุ่มสาวที่มีความรับผิดชอบอยู่ในตัวเองมีความคิดที่จะสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้เกิดขึ้นกับโลก มีอาชีพในด้านการบริการและช่วยเหลือแก่สาธารณชนด้านต่าง ๆ เช่น ครู แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย นักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

กรีนเบิร์กและบารอน (Greenberg and Baron, 1993 : 247) กล่าวว่าความท้อแท้เป็นผลมาจากบุคคลที่มีความเครียดเป็นระยะเวลาานโดยไม่ดำเนินการแก้ไข จึงเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความอ่อนล้าทางกาย ความอ่อนล้าทางจิต และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในงาน ทำให้บุคคลนั้นทำงานขาดประสิทธิภาพและผลงานลดลง

พวงรัตน์ บุญญาวิวัฒน์ (2525 : 45-46) กล่าวว่า ความท้อแท้ คือความเหนื่อยหน่ายที่แสดงออกทางความรู้สึก ทั้ง “เหนื่อย” และ “หน่าย” นั่นคือ เหนื่อย หมายถึง ความเหนื่อยอ่อนทางร่างกาย ส่วนหน่าย หมายถึง ความอ่อนเพลียทางอารมณ์และจิตใจ อันมีผลต่อการสร้างจิตมโนทัศน์ และทัศนคติทางลบในการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายของคำว่า “ความท้อแท้” ไว้ว่า เป็นความอ่อนเปลี้ย เพลียใจ (ราชบัณฑิตยสถาน 2525 : 379)

จากความหมายและแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความท้อแท้ เป็นอาการที่แสดงออกมาในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเหนื่อยอ่อน หดแรงแรงกายและแรงใจที่จะทำงาน มีความคับข้องใจ และความเครียดจากการทำงาน เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่นๆ พยายามที่จะปลีกตัวออกจากสังคม และมีความรู้สึกที่ตัวเองไร้ความสามารถ ไม่อาจจะทำงานของตนเองให้สำเร็จได้ ขาดการยอมรับนับถือตนเอง

การศึกษาความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้ที่มีอาชีพครู เริ่มขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1979 โดยแมคเกียร์ (McGuire) นายกสมาคมการศึกษาแห่งชาติ [National Education Association (NEA)] ของสหรัฐอเมริกา ได้กล่าวถึง การที่ครูเป็นจำนวนมากได้ลาออกจากอาชีพนี้ไป เพราะว่าครูเกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากประสบปัญหาหลายประการทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง มีความวิตกกังวลเข้ามาแทนที่การสอนอย่างมีความสุข ปัญหาดังกล่าวได้แก่ นักเรียนขาดความตั้งใจและเอาใจใส่ในการเรียน ผู้ปกครองไม่ให้ความร่วมมือกับทางโรงเรียน โรงเรียนถูกตัดงบประมาณสนับสนุน โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับอุปกรณ์การเรียนการสอน เมื่อครูไม่สามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้ก็เกิดความคับข้องใจ การสอนนักเรียนจึงประสบความล้มเหลว ไม่สามารถ

ควบคุมนักเรียนได้ รวมถึงในเรื่องของรายได้ที่ได้รับก็ไม่พอใจ สำหรับการที่จะประกอบอาชีพครูต่อไป ทำให้ครูเกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน นับว่าเป็นปัญหาสังคม และปัญหาในผู้ที่ประกอบอาชีพครู จากปัญหานี้ได้ส่งผลกระทบไปถึงการจัดบริการการศึกษาสำหรับประชากรที่อยู่ในวัยเรียน (McGuire, 1979 :5)

เบลส (Blasé, 1982 : 93-113) ได้ศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานทางสังคมจิตวิทยา ทฤษฎีความเครียด และความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครู โดยเน้นถึงความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานของครู เมื่อตกอยู่ในสถานะของความท้อแท้ มีผลทำให้สิ่งต่อไปมีลดลง คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความสามารถในการจัดการ การลงทุนในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพยายามที่จะทำงาน

โรเซนโฮลท์ (Rosenholtz, 1989 : 423) ได้สัมภาษณ์ครูโรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 78 โรงเรียน พบว่าครูที่ไม่พึงพอใจในสถานที่ทำงาน จะเกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน และมีการขาดงานบ่อยครั้ง ทุ่มเทให้กับการทำงานน้อยลง และขาดประสิทธิภาพในการช่วยนักเรียนให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น

จากการศึกษาความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้ที่ประกอบอาชีพครู สรุปได้ว่า หากผู้ที่ประกอบอาชีพครูตกอยู่ในสถานะของความท้อแท้ในการปฏิบัติงานแล้ว จะเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอน และคุณภาพการศึกษาโดยรวม

### องค์ประกอบของความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน

สวิคและแฮนเลย์ (Swick and Hanley, 1980 :72-74 อ้างถึงใน สุริย์ภรณ์ เจริญประสิทธิ์ 2541 : 14) กล่าวว่า มีองค์ประกอบ 3 ประการที่จะนำไปสู่ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานสำหรับ ผู้ที่มีอาชีพเป็นครู ประกอบด้วย

1. องค์ประกอบทางด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย
  - 1.1 มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการสอนไม่เพียงพอ
  - 1.2 มีสิ่งกีดขวางให้เกิดการชะงักในการสอนในห้องเรียนบ่อยครั้ง
  - 1.3 มีสภาพการบริหารงานทั่ว ๆ ไปของโรงเรียนไม่ดี
  - 1.4 มีเอกสารมากเกินไป
  - 1.5 มีสภาพการทำงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหว

2. องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 ความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว
- 2.2 ความสัมพันธ์กับนักเรียน
- 2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร
- 2.5 ความสัมพันธ์กับสมาชิกในชุมชน

3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

- 3.1 มีนิสัยเป็นคนชอบความสมบูรณ์แบบ
- 3.2 ไม่มีทักษะในการวางแผน
- 3.3 มีความมุ่งหวังในความสำเร็จสูง
- 3.4 มีเจตคติต่อตัวเองไม่ดี
- 3.5 พยายามจะทำความสำเร็จในบทบาทที่คาดหวังยาก

การ์ตัน (Garton, 1983 : 212) ได้สรุปว่า มีองค์ประกอบ 4 ประการ ที่จะส่งผลให้เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงานกับผู้ซึ่งเป็นครู ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านบทบาท
2. องค์ประกอบทางการทำงาน
3. องค์ประกอบทางด้านสภาพแวดล้อม
4. องค์ประกอบทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เปอร์แมนและฮาร์ทแมน (Perlman and Hartman, 1982 : 294 อ้างถึงใน มงคล แสนประเสริฐ 2539 : 54 – 55) สรุป องค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะขององค์การ เช่น ความพร้อมขององค์การ ระบบการบริหารงาน มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน ขนาดขององค์การ และเพื่อนร่วมงาน
2. ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ เช่น ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนจากทีมงานและผู้บริหารระดับสูง ความชัดเจนในการทำงาน กฎเกณฑ์ในการทำงาน ลักษณะการบังคับบัญชา เป็นต้น
3. ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท เช่น อิสระในการทำงาน ภารกิจที่ยุ่งยากซับซ้อน การอำนวยความสะดวกในองค์การ ความกดดันในการทำงาน ผลกระทบจากการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน และความสำคัญของงาน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความท้อแท้ในการปฏิบัติงานที่สำคัญๆ มีอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. องค์ประกอบส่วนบุคคล
2. องค์ประกอบเกี่ยวกับงาน
3. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม
4. องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

องค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้ ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อแท้ในการทำงานได้ ฉะนั้นผลที่ตามมาคือประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

### สาเหตุที่ทำให้เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานเขียนและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ได้ชี้ให้เห็นสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อแท้ในการทำงานไว้ดังนี้

ฟร็อดเฟนเบอร์เกอร์ (Freudenberger, 1975 : 75 อ้างถึงในสุวดี เจ็ดเสมียนใหม่ 2536 : 11-12) กล่าวถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สาเหตุของความท้อแท้ นั้น จะเป็นผลมาจากความพยายามที่จะบรรลุในสิ่งที่เป็นความคาดหวังด้วยการทุ่มเทตนเองในการปฏิบัติงาน แต่ผลของการทำงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ

2. สาเหตุของความท้อแท้ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งเป็นภาระที่หนักได้แก่

- 2.1 เครื่องอำนวยความสะดวกในการสอนไม่เพียงพอ เช่น ขาดสื่อและอุปกรณ์

ที่เหมาะสมกับบทเรียนแต่ละวิชา

- 2.2 การบริหารโรงเรียนของผู้บริหาร และผู้รับผิดชอบ ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการวางแผนในการปฏิบัติงาน และระบบการพิจารณาความคิดเห็นความชอบที่ไม่เป็นธรรม

- 2.3 ไม่มีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และร่วมตัดสินใจปัญหาสำคัญๆ

3. สาเหตุของความท้อแท้ อันเนื่องมาจากการประสบความยากลำบากในการที่จะหาวิธีการเรียนการสอนที่เหมาะสมใช้กับนักเรียน ที่มีความต้องการในการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

4. ครูที่มีความท้อแท้ นั้น มีงานที่ต้องรับผิดชอบมากซึ่งนอกจากการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแล้วยังต้องรับผิดชอบงานธุรการ งานความสัมพันธ์กับชุมชน และงานอื่น ๆ ซึ่งได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการและผู้บริหารของตน

5. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานต่ำ และไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวและค่าครองชีพ

6. สาเหตุของความท้อแท้ เนื่องมาจากลักษณะบางอย่างที่เกิดจากตัวครู เช่น ไม่ได้รับการฝึกฝนอย่างเพียงพอในด้านการสอน จึงทำให้ตนเองไม่มีความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างเพียงพอ

เฟเบอร์ และมิลเลอร์ (Faber and Miller, 1980 : 241 – 253) ได้กล่าวว่า สาเหตุของความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้เป็นครูนั้น จะประกอบด้วย

1. ปัญหาด้านระเบียบวินัยของโรงเรียน
2. ความไม่เอาใจใส่ในการเรียนของนักเรียน
3. ห้องเรียนแน่นเกินไป
4. งานเอกสารมีมากเกินไป
5. การทดสอบต่าง ๆ มีมากเกินไป
6. รายได้ไม่เพียงพอ
7. ผู้ปกครองไม่ให้ความสนใจต่อปัญหาการเรียนของนักเรียน
8. ผู้ปกครองค่อนข้างจะรู้จู้จนวาย
9. ปราศจากการสนับสนุนส่งเสริมจากผู้บริหาร
10. คำวิจารณ์ในทางไม่ดีต่ออาชีพครู
11. ปัญหาส่วนตัวและปัญหาเกี่ยวกับอาชีพที่แก้ไขไม่ได้

อิวานนิคกี (Iwanicki, 1983 : 27 – 32) กล่าวว่า ความท้อแท้ เป็นผลมาจากความเครียดที่มาจากแหล่งต่างๆ คือ จากสภาพสังคม จากองค์การซึ่งเป็นผลมาจากความล้มเหลวในการดำเนินงานของโรงเรียน และความเครียดที่เกิดจากบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน สาเหตุทั่วไปที่ทำให้เกิดความเครียดในอารมณ์จากการทำงาน 6 ประการ คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไปคนๆ เดียวรับผิดชอบหลายอย่าง หรืองานน้อยเกินไปจะทำให้รู้สึกตนเองไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

2. สาเหตุเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดที่หลากหลาย บุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์ที่แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุม หรือการประนีประนอมความขัดแย้งในหน่วยงาน การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การคับแคบใจและรู้สึกว่าคุณขาดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น

3. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว

4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงาน และบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ทำงานอยู่ไกลลำบากในการเดินทางติดต่องาน หรืออยู่ในถิ่นทุรกันดาร ขาดเครื่องสาธารณูปโภค

5. สาเหตุเกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติ และขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน จะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงัก

ซูรานและเชอริเดน (Suran and Sheridan, 1985 : 741 – 752) กล่าวถึง สาเหตุที่ทำให้ครู เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ว่ามาจาก 2 สาเหตุใหญ่ๆ คือ เกิดจากสภาพแวดล้อมของงาน และสภาพภายในองค์การ ประกอบด้วย

1. ความคลุมเครือในบทบาท
2. ความเครียดที่มาจากเพื่อนร่วมงาน
3. ระบบการพิจารณาความดี ความชอบที่ไม่เป็นธรรม
4. การทำงานที่ปราศจากความก้าวหน้าในอาชีพ
5. มีงานมากเกินไป หรือน้อยเกินไป
6. ค่าตอบแทนที่ได้รับน้อยเกินไป ไม่คุ้มค่ากับงานที่ทำ
7. ไม่มีอำนาจตัดสินใจในงาน
8. มีกระแสกดดันภายในที่ทำงาน
9. นักเรียนไม่สนใจการเรียน ไม่มีวินัยในตนเอง
10. มีปัญหาส่วนตัวที่แก้ไขไม่ได้
11. มีปัญหาด้านการงานที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง
12. ขาดการส่งเสริม สนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการทำงาน

สรุป สาเหตุของความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้ที่ประกอบอาชีพครู มักจะมาจาก 6 สาเหตุใหญ่ๆ คือ

1. สาเหตุจากสภาพภาพของบุคคลเอง เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา ภูมิฐานะ สภาพสมรส
2. สาเหตุจากสภาพการดำเนินชีวิตในครอบครัว ความสัมพันธ์ในครอบครัว สภาพเศรษฐกิจของครอบครัว การสนับสนุนการทำงานของคนในครอบครัว การปรับตัวเข้ากับหาคันของคนในครอบครัว
3. สาเหตุจากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ และเข้าใจในสิ่งที่ตนเองต้องปฏิบัติ ตามภาระหน้าที่ในตำแหน่ง ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท
4. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงานอาชีพ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน และลักษณะของงาน
5. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การนิเทศงาน สภาพแวดล้อมของงาน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และผลตอบแทน
6. สาเหตุที่เกิดจากความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อองค์การและแสดงพฤติกรรมต่องานอาชีพของตน ได้แก่ การแสดงคนว่าภาคภูมิใจในองค์การ การมีความเกี่ยวพันด้วยความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ ความรักดีต่อองค์การปรารถนา ที่จะเป็นสมาชิก ในองค์การต่อไป

**ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน**

มนุษย์ทุกคนพยายามที่จะไขว่คว้าหาสิ่งที่ตนเองต้องการอยู่ตลอดเวลา เพราะการเสาะแสวงหาสิ่งที่ตนเองปรารถนานั้น ถือเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นกฎธรรมชาติ ความต้องการของมนุษย์มีหลากหลาย เช่น ความต้องการพื้นฐาน ประกอบด้วยอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการทางกามารมณ์ที่ต้องการการสนองตอบ เช่น ความรัก ความโลภ ความโกรธ ความหลง ความต้องการของมนุษย์ในแต่ละวัยจะแตกต่างกัน ในวัยเด็กต้องการเพียงของเล่น ความสนุกสนาน การท่องเที่ยวและสำรวจ เมื่อถึงหนุ่มสาวซึ่งเป็นวัยทำงาน ความต้องการจะมีเรื่องของอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง มีการแข่งขัน



แก่งแย่งชิงดีชิงเด่นต้องการความก้าวหน้าทางการศึกษา ก้าวหน้าทางอาชีพการงาน ต้องการรายได้ ต้องการตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและอำนาจ แต่เมื่อใดที่ความต้องการเหล่านี้มิได้รับการตอบสนอง หรือถูกสกัดกั้น ก็จะเกิดความกดดันขึ้น และจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความท้อแท้ โดยแสดงออกทั้งทางร่างกาย จิตใจ พฤติกรรมที่แสดงออกจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปฏิสัมพันธ์ที่บุคคลนั้น มีต่อสภาพแวดล้อมของงาน มีต่อบุคคลในองค์กร และมีต่อรายได้ (บุญทัน คอกโรสง, 2530 : 118-12)

มัลดารี (Muldary, 1983 : 43-80) กล่าวว่า ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ที่เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน สามารถสังเกตได้ใน 3 ด้าน ดังนี้

### 1. อาการด้านร่างกาย

- 1.1 อ่อนเพลีย นอนหลับยาก เมื่อหลับแล้วปลุกให้ตื่นยาก
- 1.2 มีการเคลื่อนไหวร่างกายโดยไม่มีจุดหมาย
- 1.3 อัตราการหายใจ การเดินของชีพจร และความดันโลหิตเพิ่มขึ้น
- 1.4 ปวดศีรษะ กล้ามเนื้อบริเวณคอ ไหล่ และหลังมีความตึงตัวมากขึ้น
- 1.5 เมื่ออาหาร ทำให้น้ำหนักลดหรือรับประทานอาหารมากขึ้น ทำให้อ้วน
- 1.6 เหงื่อออกมาก ปัสสาวะบ่อย ท้องเสีย ท้องอืด อาหารไม่ย่อยเกิดแผล

ในกระเพาะอาหารและลำไส้

### 2. อาการด้านจิตใจ

2.1 ทางความรู้สึก เช่น อารมณ์ฉุนเฉียว แปรปรวน รู้สึกคับข้องใจ ซึมเศร้า รู้สึกผิด มีความวิตกกังวลหวาดระแวง ร้องไห้ง่าย ชอบหลบซ่อนตน ซ่างสงสัย มีความขัดแย้ง ไม่รับรู้เหตุการณ์ภายนอก ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่สนใจทำงาน และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง

2.2 ทางเจตคติ เช่น เกิดความรู้สึกทางลบต่อตนเอง ต่อการปฏิบัติงาน และต่อผู้รับบริการ หรือผู้ร่วมงาน มองโลกในแง่ร้าย

### 3. อาการด้านพฤติกรรม

- 3.1 ชอบตำหนิผู้อื่น ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมือนหนึ่งเป็นวัตถุ
- 3.2 คุณภาพของงานลดลง
- 3.3 ขาดสมาธิในการทำงาน หลงลืม และการตัดสินใจไม่ดี
- 3.4 มักขาดงานและมีอาการเจ็บป่วยบ่อย

3.5 ขอบปลอญเวลาให้ผ่านไปโดยเปล่าประโยชน์

3.6 เกิดความรู้สึกขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และครอบครัว

3.7 หันไปพึ่งบุหรื สุรา หรือยาแก้ลมประสาท

ฟรูดเฟนเบอร์เกอร์และริเชลสัน (Freudenberger and Richelson, 1983 : 1 – 40)

กล่าวว่า ผู้ที่เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงานจะมีลักษณะของความเหนื่อยหน่าย อ่อนล้าทางอารมณ์ และคับข้องใจ อันเป็นผลมาจากการทุ่มเทกระทำในสิ่งที่เป็นความมุ่งหวัง แต่ต้องประสบกับความล้มเหลว มักจะเกิดกับคนอายุ 20 – 40 ปี ซึ่งเป็นคนที่มีความรับผิดชอบมาก และมีความมุ่งมั่นที่จะคิดสร้างสรรค์ สิ่งที่ดีงามให้เกิดขึ้นกับโลกโดยแท้จริง จึงยึดถือในอาชีพเกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือสังคม และสาธารณชนในด้านต่างๆ เช่น ผู้ที่ประกอบอาชีพแพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย ครู หรือนักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ซึ่งความท้อแท้ในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับครุณั้นจะเป็นผลมาจากความเครียดทางจิตใจ ที่ไม่ได้รับการแก้ไขเป็นระยะเวลาติดต่อกันนาน ซึ่งจะมีลักษณะอาการต่างๆ ของความท้อแท้ 3 ประการ คือ

1. ลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งมีลักษณะของความเหนื่อยอ่อน สิ้นเรี่ยวแรง ตลอดจนเกิดความคับข้องใจ และความเครียด
2. ลักษณะของความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอื่นๆ จะมีลักษณะเฉยเมย ไม่ใส่ใจต่อพฤติกรรมของนักเรียน มีเจตคติที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น และเพื่อนร่วมงาน มีความระแวงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง และมองบุคคลอื่นในแง่ร้าย
3. ลักษณะของความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ไม่สามารถทำให้นักเรียนประสบผลสำเร็จในด้านการเรียนตามที่ตนเองคาดหวังไว้ได้

แมสแลคและแจคสัน (Maslach and Jackson, 1986 : 99 – 2) ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคคลที่เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน นั้น จะมีลักษณะสำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ซึ่งจะมีลักษณะของความเหนื่อยหน่ายสิ้นเรี่ยวแรง ตลอดจนความคับข้องใจ และความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกเช่นนี้มานานๆ จะทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปด้วยดี
2. ความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล (Depersonalization) ซึ่งจะแสดงออกด้วยการมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคล มีความเฉยเมย ไม่ใส่ใจต่อผู้ที่มารับบริการหรือความช่วยเหลือ มีความระแวงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องและมองบุคคลอื่นในแง่ร้าย

### 3. ความรู้สึกไม่สมหวังในความสำเร็จของตนเอง (Personal Unfulfillment)

จะมีลักษณะของความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ และไม่สามารถที่จะทำให้ผู้มารับบริการหรือขอรับความช่วยเหลือ ประสบผลตามที่คาดหวังไว้

สรุปว่า ความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน หากเกิดขึ้นกับผู้ใดแล้ว นับว่าเป็นปัญหาที่มีความสำคัญมาก ต้องรีบแก้ไขอย่างรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน เนื่องจากผู้ที่เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน จะแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานไปในทางที่ไม่พึงประสงค์ เกิดอาการที่แสดงออกมาในลักษณะของความอ่อนด้าทางอารมณ์ เกิดความเหนื่อยหน่าย หหมดแรงกายและแรงใจที่จะทำงาน เมื่อหน่วยต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการปลีกตัวออกจากสังคม รู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะอาการที่แสดงออกลักษณะหนึ่งลักษณะใดในสามประการนี้ แต่ละลักษณะจะเป็นอิสระต่อกัน ไม่จำเป็นต้องสืบต่อเป็นขั้นๆ จากลักษณะหนึ่งไปยังอีกลักษณะหนึ่ง ผู้ที่ประสบความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน อาจจะแสดงอาการทั้งสามลักษณะนี้พร้อมกัน หรือบางคนอาจจะแสดงอาการในลักษณะหนึ่งลักษณะใดมากกว่าลักษณะอื่นๆ และในแต่ละระดับจะมีความรุนแรงของอาการแตกต่างกัน ดังนั้น ความท้อแท้จึงค่อนข้างจะเป็นสถานะของความรู้สึกที่มีต่อลักษณะทั้งสามประการนี้ มากกว่าจะเป็นแบบมีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานที่เค็ดขาดแน่นอน หรือเป็นแบบไม่มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานเลย

#### ผลที่เกิดขึ้นจากความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน

ความท้อแท้ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้ในตัวบุคคลที่ประสบกับความเครียดและความวิตกกังวล ที่มีได้รับการแก้ไขให้ความเครียดและความวิตกกังวลคลายลง ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานลดลง และขาดความไม่ให้ความทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งความท้อแท้นั้นจะส่งผลกับการปฏิบัติงาน หลายประการด้วยกัน

มัลดารี (Muldary, 1983 : 43 – 80) กล่าวถึง ผลของความท้อแท้ที่มีต่อบุคคลในด้านต่างๆ ไว้อย่างละเอียดและกว้างขวาง พอสรุปความสำคัญได้ ดังนี้

1. ผลของความท้อแท้ที่มีต่อการทำงานด้านจิตใจ ความท้อแท้ที่มีผลต่อการทำงานด้านจิตใจของบุคคลได้หลายประการ ที่สำคัญคือ

1.1 การสูญเสียความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน บุคคลที่ประสบกับความท้อแท้พบว่า ความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน ตลอดจนความสนใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จะเป็นไปอย่างลำบากมาก เพราะพวกเขาจะครุ่นคิดถึงแต่เรื่องราวที่ไม่ดีในอดีต

หรือ ไม่ก็คิดถึงเรื่องราวในอนาคตที่ทำให้จิตใจเศร้าหมอง ในขณะที่ความสนใจต่อเหตุการณ์ปัจจุบันจะลดน้อยลง และแม้ว่าบุคคลเหล่านี้จะยังทำงานตามปกติ แต่สภาพจิตใจของเขาอาจจะยังหมกมุ่นอยู่กับความคิดภายในอยู่ก็ได้ ผลของความท้อแท้ที่มีต่อความตั้งใจและสมาธิในการทำงานมีอยู่หลายระดับและหลายแบบด้วยกัน คือ ช่วงความสนใจในการทำงานจะสั้นลงและจะประกอบด้วยความเครียดและความวิตกกังวล พร้อมกับความรู้สึกทางอารมณ์ที่รุนแรง ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นและสะสมเป็นเวลานาน โดยไม่สามารถขจัดออกไปได้ จะนำไปสู่ความท้อแท้และส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ เกิดความผิดพลาดและละเลยต่องานในที่สุด

1.2 การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน บุคคลที่ประสบกับความท้อแท้ มักจะพบว่า ขาดความพยายามในการแก้ปัญหา และบางครั้งพวกเขาจะแก้ปัญหาจากระดับจิตไร้สำนึก ยิ่งปัญหาที่เขาประสบอยู่ยุ่งยากมาก จะทำให้พวกเขาลำบากมากยิ่งขึ้นในการแก้ปัญหา พวกเขาจึงเกิดความวิตกกังวล ความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ความตั้งใจและสมาธิในการแก้ปัญหา ยิ่งสั้นลง พวกเขาจะแก้ปัญหาโดยใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล

1.3 การเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งต่อการประกอบอาชีพ เพราะเจตคติจะทำให้บุคคลเกิดความรัก และมุ่งมั่นต่อการประกอบอาชีพอย่างแท้จริง แต่ในบุคคลที่ประสบกับความท้อแท้ นั้น พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงเจตคติเกิดขึ้น โดยจะเกิดเจตคติทางลบทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น ซึ่งจะแสดงออกทางพฤติกรรมในหลายรูปแบบที่สามารถสรุปได้ดังนี้

1.3.1 เจตคติทางลบต่อตนเอง บุคคลที่ประสบกับความท้อแท้ จะรู้สึกว่าคุณค่าและความมุ่งหวังในชีวิตของต่ำลง พวกเขาจะรู้สึกไม่พึงพอใจตนเอง รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความหมายและความสำคัญ

1.3.2 เจตคติทางลบต่อผู้มาขอรับบริการ หรือผู้ที่มาขอความช่วยเหลือ บุคคลที่ประสบกับความท้อแท้ จะปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการด้วยท่าทีที่ไม่เต็มใจ ไม่ยินดียินร้าย นอกจากนี้ยังปฏิบัติต่อบุคคลเหล่านี้ราวกับเป็นวัตถุที่ไม่มีชีวิตจิตใจ มักปิดความรับผิดชอบไม่สนใจต่อผู้รับบริการ ไม่สนใจที่จะแก้ปัญหา และจะใช้วิธีการปฏิบัติที่เข้มงวดเกินไปกับผู้ขอรับบริการ

1.3.3 เจตคติทางลบที่มีต่อผู้ร่วมงาน บุคคลที่ประสบความท้อแท้ จะแสดงออกต่อผู้ร่วมงาน ด้วยการแยกตัวออกจากกลุ่ม หลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มมีความรู้สึกต่อผู้ร่วมงานเป็นคนใจและไร้สาระ ชอบจับผิดและตำหนิผู้ร่วมงาน พร้อมกันนั้นความอดทนต่อผู้ร่วมงานจะลดน้อยลง และในที่สุดจะแยกตัวเองออกจากกลุ่มและสังคม

1.4 ปลีกตัวจากผู้รับบริการ บุคคลที่ประสบกับความท้อแท้ จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ พร้อมกันนั้นจะปลีกตัวจากผู้รับบริการ โดยการหลีกเลี่ยงไม่มีสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ ซึ่งสังเกตได้จาก การลาหยุดงาน ความเชื่องช้าในการปฏิบัติงาน

1.5 การสูญเสียอุดมคติและความกระตือรือร้นในการทำงาน บุคคลจะเริ่มชีวิตการทำงานด้วยอุดมคติที่สูง มีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างมาก แต่เมื่อพบว่าทุกสิ่งทุกอย่างไม่เป็นไปตามที่คิดและคาดหวังของตนอุดมคติในการทำงานจะลดลง ความกระตือรือร้นในการทำงานจะหมดไป

2. ผลของความท้อแท้ที่มีต่อการทำงานทางด้านอารมณ์ ความท้อแท้จะทำให้บุคคลเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างหนัก ลักษณะอาการที่พบเห็นกันมาก ได้แก่

2.1 ความรู้สึกอ่อนเปลี้ยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผู้ที่มีความท้อแท้จะรู้สึกว่า พลังงานของตนเหลืออยู่น้อยเหลือเกิน ต้องรวบรวมพลังอย่างมากจึงจะทำงานให้หมดไปในแต่ละวัน บางรายถึงกับรู้สึกว่าตนไม่มีเรี่ยวแรงเหลืออยู่เลย ไม่สามารถเคลื่อนไหวไปทำงานได้

2.2 ความเฉยเมย เฉื่อยชา และสิ้นหวัง ผู้ที่มีความท้อแท้จะมีอาการเฉยเมยต่อสภาพการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น รู้สึกว่าตนเองไม่มีทางชัดเจน ต่อด้านปัญหาและอุปสรรคใดๆ ได้เลย ไม่มีทางแก้ไข หรือช่วยเหลือตนเองให้พ้นจากภาวะกดดัน บีบคั้น ขอมทนต่อสภาพนั้นๆ โดยไม่ดิ้นรน หรือหาทางแก้ไขให้ดีขึ้น

3. ผลของความท้อแท้ที่มีต่อพฤติกรรมในเรื่องการปฏิบัติงาน และลักษณะทางพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความท้อแท้ จะเป็นพฤติกรรมที่ผิดแปลก เบี่ยงเบนไปจากสภาพปกติที่บุคคลเคยเป็นหรือเคยกระทำมาก่อน ผลของความท้อแท้ที่มีต่อพฤติกรรม และประสิทธิภาพในงาน มีลักษณะดังนี้

3.1 ระดับการกระทำ ความท้อแท้เป็นปัญหาที่ส่งผลทำให้เกิดความอ่อนล้าขึ้น ซึ่งคาดหวังกันว่า เมื่อใดที่บุคคลตกอยู่ในสภาวะท้อแท้ บุคคลนั้นจะปฏิบัติงานอย่างสิ้นเรี่ยวแรง เหนื่อยหน่าย แต่บางครั้งก็พบว่าในบางคนกลับแสดงความกระตือรือร้นมากขึ้นไปในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีนี้อาจเป็นเพราะพวกเขาเกิดความเครียดและวิตกกังวลมาก จึงพยายามหาทางออกโดยการกระทำกิจกรรมและหมกมุ่นกับงานตลอดเวลา จนกลายเป็นผู้มีลักษณะติดงาน บุคคลเหล่านี้จะใช้พลังงานในการทำงานไปมากมาย แต่พวกเขาข่มมีพลังอันจำกัด ซึ่งแน่นอนว่าจะค่อยๆ หมดไปและในที่สุดพวกเขาจะอ่อนล้าและทำให้นำไปสู่ความท้อแท้ ซึ่งพบว่าเมื่อเกิดความท้อแท้ ระดับการกระทำต่างๆ จะลดลง การเคลื่อนไหวเชื่องช้า กระทำสิ่งใดก็ต้องใช้ความพยายามค่อนข้างมาก การพูดเชื่องช้า พูดจาไม่ติดต่อกันขาดเป็นห้วงๆ เหมือนตกอยู่ในสภาวะที่กดดัน

3.2 การติดต่อสื่อสาร บุคคลที่ประสบกับความท้อแท้ ลักษณะหนึ่ง que แสดงออกให้เห็น คือการสูญเสียความเห็นอกเห็นใจและความเคารพที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งสังเกตได้จากการติดต่อสื่อสารที่พยายามหลีกเลี่ยงการพูดคุย หรือถ้าต้องพูดคุยก็จะแสดงท่าทีเขินขวาเหินห่าง ไม่ใส่ใจ จะแสดงความเบื่อหน่าย รังเกียจ และถ้ามีความท้อแท้มากจะไม่สนใจต่อเรื่องราวและปัญหาของผู้รับบริการ

3.3 การหลีกเลี่ยงที่จะติดต่อกับเพื่อนร่วมงานและสังคม บุคคลที่ประสบกับความท้อแท้จะถูกบีบคั้นมาก ที่จะต้องมีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและสังคม ที่มักจะพูดถึงสิ่งเลวร้ายน่าเบื่อหน่าย จึงทำให้พวกเขาพยายามปลีกตัวออกจากสภาพกดดันเหล่านั้น และหลีกเลี่ยงสังคมโดยไม่รู้ตัว นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคคลเหล่านี้จะมีปัญหาสัมพันธภาพกับครอบครัวของตนเองด้วย จนทำให้พวกเขาารู้สึกว่าไม่มีใครจึงแยกตัวออกจากสังคมมากยิ่งขึ้น

3.4 การแสดงความโกรธและการเป็นปฏิปักษ์อย่างเปิดเผย บุคคลที่ประสบความท้อแท้ นั้นพร้อมที่จะแสดงอารมณ์ออกมาอย่างรวดเร็ว เพราะความท้อแท้ จะไปทำลายระบบกลไกการทำงานของร่างกายที่ใช้ในการควบคุมการแสดงออก เมื่อเกิดความท้อแท้บุคคลเหล่านี้จึงแสดงออกถึงอารมณ์โกรธอย่างเปิดเผย ไม่สามารถควบคุมได้

3.5 การขอย้ายหรือเปลี่ยนงาน บุคคลที่ประสบกับความท้อแท้ มีความเชื่อว่าการขอย้าย แผนกหรือองค์การ หรือการเปลี่ยนงาน หรือมองหาอาชีพใหม่ จะเป็นการดีที่ทำให้เขามีความรู้สึกที่ดีขึ้น ซึ่งลักษณะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความท้อแท้ที่นับได้ว่าเป็นผลเสียต่อองค์การมาก ที่ต้องสูญเสียบุคลากรไป

3.6 การใช้จ่ายและเหล้า บุคคลที่ประสบความเครียดเรื้อรัง มักจะใช้จ่ายและเหล้า ทำให้พวกเขาคลายความเครียด และพบว่าพวกเขาจะใช้ปริมาณเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งการใช้จ่ายและเหล้าที่เพิ่มมากขึ้นแสดงออกถึงความท้อแท้ที่นั่นเอง

3.7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคคลที่ตกอยู่ในสภาวะความเครียดมากเกินไป จะมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น และส่งผลกระทบต่อเอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการอย่างใกล้ชิด การทำงานเชิงซ้ำ ลาหยุดงานบ่อย และไม่สนใจรายละเอียดต่าง ๆ ในการทำงาน

อิวานิกกิ (Iwanicki., 1983 : 28) กล่าวถึง ผลของความท้อแท้ในระดับต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ความท้อแท้ในระดับต่ำ ทำให้บุคคลมีอาการหงุดหงิด ฉุนเฉียว อ่อนเพลีย กังวลและคับข้องใจ ซึ่งอยู่ในช่วงระยะเวลาสั้น
2. ความท้อแท้ในระดับปานกลาง ทำให้บุคคลมีอาการดังกล่าวข้างต้นรุนแรงขึ้น และมีระยะเวลานานขึ้น

3. ความท้อแท้ในระดับสูง ทำให้บุคคลมีอาการเจ็บป่วยทางร่างกายเกิดขึ้น เช่น แผลในกระเพาะอาหาร ปวดหลังเรื้อรัง ปวดศีรษะ เป็นต้น

สรุป จะเห็นได้ว่า ความท้อแท้นั้น จะส่งผลเสียหายให้เกิดขึ้นทั้ง ด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพและความตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง ดังนั้น หากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่แล้ว ก็ไม่อาจจะปฏิบัติงานทางการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพได้

### อาชีพที่มีส่วนสัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวิจัยของแมสแลคและคณะ (Maslach and Jackson, 1979 : 52-54) ซึ่งทำการศึกษากับบุคคลในอาชีพต่างๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ และให้ความช่วยเหลือสังคม รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา พบว่าความท้อแท้ในการปฏิบัติงานมักจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีอาชีพ ต่อไปนี้

1. ครูที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการสอน หรือทำหน้าที่บริหารจัดการการศึกษา
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ
3. นักสังคมสงเคราะห์
4. พนักงานในสถานบำบัดโรค
5. ทนายความ

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับความเครียดและความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้ที่ประกอบอาชีพด้านการให้บริการสาธารณสุข โดยเฉพาะผู้ที่มีอาชีพครู ที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการสอน หรือทำหน้าที่บริหารจัดการการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตในครอบครัว ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านการจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านการค้ำจุนที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ หากบุคคลไม่ได้รับ หรือบางปัจจัยได้รับมากเกินไปก็จะนำไปสู่ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

## 1. ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตในครอบครัว

ครอบครัวประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ที่มีความสัมพันธ์ทางเพศด้วยการเป็นสามี ภรรยา กัน โดยมีลูกหรือไม่ก็ได้ ครอบครัวนับว่าเป็นสิ่งแวดล้อมที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก เพราะอาจทำให้เกิดความเสื่อมโทรมทางสุขภาพจิตได้ไม่น้อย เมื่อเกิดความเสื่อมโทรมทางสุขภาพจิต ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วย ทำให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในระดับสูงได้ มีอยู่เสมอที่วงจรซับซ้อนใจ ความไม่พอใจ ที่เป็นผลมาจากสภาพการทำงานจะหมุนเข้าสู่ชีวิตครอบครัว และหมุนย้อนกลับเข้าสู่สภาพการทำงานอีกครั้งหนึ่ง

ก่อน ศาสตราจารย์ (2519 : 89 – 145) กล่าวถึง ปัญหาที่ครอบครัวส่วนใหญ่ประสบอยู่ มีผลทำให้เกิดความกดดัน และความเครียดต่อบุคคลในครอบครัว ได้แก่

1. ปัญหาเศรษฐกิจของครอบครัว การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นภายในสังคมย่อมมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของครอบครัวเป็นอันมาก การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลไปยังครอบครัวโดยตรง ได้แก่ ค่าครองชีพที่สูงขึ้น สินค้ามีราคาสูง ทำให้ครอบครัวต่าง ๆ ต้องดิ้นรนหารายได้เพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับราคาสินค้าที่แพงขึ้น การซื้อแบบผ่อนส่งย่อมทำให้ครอบครัวเป็นหนี้สิน นับว่าเป็นการเพิ่มภาระทางเศรษฐกิจให้แก่ครอบครัวมากขึ้น

2. ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นในครอบครัว อาจเกิดจากสาเหตุหลายอย่าง ซึ่งต้นเหตุเหล่านั้นมักไม่ใช่เรื่องใหญ่แต่เป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ที่สะสมไว้ทุกวัน ถ้าไม่แก้ไขด้วยการทำความเข้าใจกันแล้ว สาเหตุเล็กเหล่านั้นก็จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเสียหายลงไปได้ ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัวที่สำคัญมีดังนี้

2.1 ความไม่ปรองดองกันระหว่างสามีภรรยา ย่อมทำให้มีการทะเลาะวิวาทกันอยู่บ่อย ๆ

2.2 บ้านแตก สภาพของครอบครัวที่มีบิดา หรือมารดาตาย หรือบิดามารดาหย่าร้างกัน สภาพเช่นนี้ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่ยังเหลืออยู่มักมีปัญหาบางประการ

2.3 ช่องว่างระหว่างวัย ความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก ระหว่างบิดามารดากับบุตรวัยรุ่น ทำให้เกิดปัญหาได้มากถ้าต่างฝ่ายต่างใช้ความรุนแรงเข้าหากัน

2.4 บ้านซึ่งขาดระเบียบแบบแผนอันดีงาม ย่อมทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่ไม่แน่นอน สมาชิกในครอบครัวไม่ทราบว่าคุณควรปฏิบัติอย่างไร



3. ปัญหาการปรับตัว ชีวิตครอบครัวเมื่ออยู่ด้วยกันย่อมมีความใกล้ชิด ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ยังต้องเผชิญกับปัญหานานัปการที่ตามมาตลอดระยะเวลาชีวิตครอบครัว ดังนั้นเมื่อเริ่มดำเนินชีวิตคู่ทั้งสองอาจพบว่าคู่สมรสของตนยังมีบุคลิกลักษณะ นิสัยใจคอ ความสนใจ เจตคติ หรือมีค่านิยมบางประการซึ่งไม่สอดคล้องกับคน ความแตกต่างเหล่านี้หากปล่อยไว้ อาจกลายเป็นสาเหตุที่ทำให้ชีวิตสมรสไม่ราบรื่น

นอกจากนี้ในด้านการทำงาน สมาชิกในครอบครัวควรปฏิบัติต่อกันในเรื่องของการช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานของทั้งสองฝ่าย ส่งเสริมความก้าวหน้าซึ่งกันและกัน ในยามที่มีปัญหาที่ช่วยคลี่คลายความไม่สบายใจ ไม่ซ้ำเติมเมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดผิดพลาดไป ในกรณีเช่นนี้ หากมีความไม่เข้าใจปัญหาและความเครียดที่เกิดจากการทำงานก็จะเกิดความท้อแท้สูงไปด้วย

สุเทพ เชาวลิต (2527 : 66-67) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความสุข มีการดำเนินชีวิตที่ราบรื่นในครอบครัว มีดังนี้

1. ฐานะทางเศรษฐกิจดี การที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีย่อมทำให้สามารถซื้อสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของตนได้ ซึ่งชีวิตของคนเราย่อมต้องอาศัยความมั่นคงสมบูรณ์ทางวัตถุเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งด้วย
2. ความเป็นปึกแผ่นภายในครอบครัว ซึ่งต้องอาศัยความรักความเข้าใจ และปรารถนาดีต่อกันเป็นพื้นฐาน นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถของสมาชิกในครอบครัวอีกด้วย
3. การมีอาชีพมั่นคง ผู้ที่จะเป็นอิสระแก่คนในทางเศรษฐกิจได้ ย่อมต้องมีอาชีพมั่นคงเป็นพื้นฐาน บิดา มารดา ย่อมต้องคิดถึงและวางแผนการประกอบอาชีพของบุตรไว้ล่วงหน้า
4. สุขภาพของสมาชิกในครอบครัว หากครอบครัวใดสมาชิกในบ้านมีสุขภาพอนามัยดี ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงปราศจากโรคภัย ย่อมจะทำให้เกิดอารมณ์และจิตใจที่แจ่มใส จะนำมาซึ่งความสุขในครอบครัว

ประไพ อุดมทัศน์ย์ (2530 : 52) ศึกษาพบว่า ผู้ที่ประสบกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานได้กล่าวถึง การเพิ่มความยุ่งยากและไม่พอใจในครอบครัวของตนเอง บางคนรู้สึกรู้ว่าเป็นการนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้ง จนถึงกับต้องหย่าร้างกัน โดยผู้ที่มีคะแนนความท้อแท้สูง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกมากกับความเครียดที่เกิดขึ้นจากครอบครัว นอกจากนี้ถ้าหากความต้องการของหน่วยงานขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว ก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

กล่าวโดยสรุป ถ้าครอบครัวเป็นสุข ภายในบ้านก็จะมีสุขอบอุ่น สมาชิกในครอบครัวมีเข้าใจที่ดีต่อกัน มีการเชื่อฟัง ร่วมมือร่วมใจกัน แต่ถ้าหากครอบครัวไม่สงบสุข และอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัวไม่เป็นสุขแล้ว ความอบอุ่นและความพอใจในชีวิตจะไม่มี สุขภาพของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนการทำงานต่าง ๆ ที่ตามมาจะแปรปรวนไปในทางที่ไม่ดี

## 2. ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (Role Perception)

### 2.1 การรับรู้ (Perception)

#### 2.1.1 ความหมายของการรับรู้ (Perception)

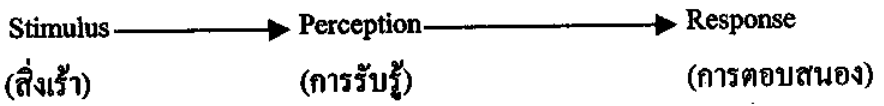
แนวคิดประการหนึ่งของนักจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์ เชื่อว่า การรับรู้ เป็นรากฐานของการเรียนรู้ การรับรู้เกิดจากการที่ได้แปลการสัมผัสออกมาเป็นความหมาย และการแปลความหมายนี้ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเดิม ประสบการณ์เดิม หรือสิ่งที่คาดคะเนไว้ล่วงหน้าแล้ว ซึ่งแต่ละคนอาจจะมีการรับรู้ต่างกัน ได้ แม้จะมีการสัมผัสเหมือนกัน การรับรู้ของแต่ละคนไม่จำเป็นต้องถูกต้องกับความเป็นจริงเสมอไป เช่น การมองภาพลวงตา เนื่องจากสิ่งเร้าหลายอย่างในสิ่งแวดล้อมมักจะเกี่ยวพันกันจนแยกไม่ออก กลายเป็นรูปหรือแบบอย่างอื่นต่างไปจากเดิม (ลักษณะ สิริวัฒน์, 2539 : 7) และหากจะกล่าวถึงความหมายของคำว่า “การรับรู้” มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การรับรู้” ไว้หลายความหมาย ดังนี้

จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2516 : 81-82) ได้ให้และอธิบายความหมายของการรับรู้ไว้หลายความหมายดังนี้

- การรับรู้ เป็นผลของความรู้เดิมบวกกับการรับรู้สัมผัส หรือเป็นผลของการเรียนรู้บวกกับความรู้สึกรับจากการสัมผัส
- การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่คนเรามีประสบการณ์กับวัตถุ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัส
- การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่คนเรารู้จักสิ่งแวดล้อมโดยใช้สัมผัสต่าง ๆ ที่อินทรีย์มีอยู่
- การรับรู้ หมายถึง ภาพของโลกภายนอกที่บุคคลแต่ละคนมองเห็นจินตนาการของตนเอง การรับรู้มีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำต่าง ๆ ของบุคคล

โสภา ชูพิกุลชัย (2520 : 129) กล่าวว่า การรับรู้ คือ ขบวนการที่อินทรีย์ต่าง ๆ พยายามที่จะแสดงความรู้สึกรับจากสิ่งที่ตนได้รับรู้ ออกมาในรูปของการกระทำใดการกระทำหนึ่ง หรือในรูปของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย

สมศักดิ์ ภูวิภาคารวรรณ และพิเชษฐ ศรีวรกุล (2521 : 66) ได้สรุปความหมายของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง ขบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (ซึ่งมองในแง่ของพฤติกรรม)



ชัยพร วิชาวุธ (2525 : 187) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการตีความสิ่งที่เห็น สิ่งที่ได้ยิน และสิ่งที่รู้สึกด้วยประสาทสัมผัสอื่น ๆ เพื่อให้รู้ว่าคืออะไร สิ่งที่ได้รับมีทั้งที่เป็นวัตถุ มนุษย์ด้วยกัน และความเป็นไปภายในจิตใจของเราเอง

ไพบุลย์ เทวรักษ์ (2537 : 58) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการตีความสิ่งเร้าจากการรับสัมผัสของอวัยวะสัมผัสต่างๆ ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์เดิมหรือการเรียนรู้และการคิด

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2539 : 63) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 129) ประนอม สโรชมาน (2524 : 47) สมศักดิ์ ภูวิภาคารวรรณ และพิเชษฐ ศรีวรกุล (2521 : 67) และจำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2516 : 2-3, 81) ซึ่งสรุปได้ว่าการรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกจากการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) และการรับรู้เป็นการแปลหรือการตีความหมายของการสัมผัสหรืออาการที่สัมผัสที่คนได้รับ ออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือที่เรา รู้จัก เข้าใจกัน และในการแปลความหรือตีความของการสัมผัสนั้น คนจะต้องใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาก่อน เป็นเครื่องช่วย ถ้าความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมไม่มีเลย คนจะไม่มี การรับรู้กับสิ่งเร้านั้น ๆ จะมีก็แต่การสัมผัส ซึ่งเกิดจากการเร้าของสิ่งเร้าเท่านั้น

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตแปลหรือตีความหมายของสิ่งเร้าจากการรับสัมผัสของอวัยวะสัมผัสต่าง ๆ และพยายามที่จะแสดงความรู้จากสิ่งที่ตนได้รับรู้ ออกมาในรูปของการกระทำใดการกระทำหนึ่ง หรือในรูปของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมายหรือที่เรา รู้จัก เข้าใจกัน ซึ่งในการแปลหรือตีความนั้น อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมมาเป็นเครื่องช่วยในการแปลหรือตีความหมายของสิ่งนั้น

### 2.1.2 โครงสร้างของการรับรู้

โครงสร้างของการรับรู้ (Perception Organization) รายละเอียด ดังต่อไปนี้ (ลักขณา สรวิวัฒน์, 2539 : 7)

- การรวบรวมความรู้ความเข้าใจ (Organization of Understanding)
- ความจำ (Memory)
- ขบวนการของการแก้ปัญหา (Problem - Solving Process)

- กระบวนการของการรับสัมผัส (Pattern of Sensations)

- การกำหนดภาพและกำหนดฉาก โดยที่ภาพต้องให้เด่นชัด ฉากให้สัมพันธ์กับ

ส่วนที่เป็นภาพ

- การกำหนดสิ่งเร้า

เนื่องจากการรับรู้ (Perception) เป็นการแปลความหมายจากการสัมผัสจากอวัยวะรับสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่ง หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง เป็นต้น (เป็นการรับรู้ทางสายตาประมาณร้อยละ 75 ของการรับรู้ทั้งหมด) การกำหนดรูปแบบของสิ่งเร้า หรือการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบทั้งหมดของสถานการณ์ขณะนั้น นักจิตวิทยา กลุ่มเกสตัลท์ที่จัดระเบียบการรับรู้โดยแบ่งเป็น 5 กฎ เรียกว่า กฎแห่งการจัดระเบียบ (The Law of Organization) คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2534 : 64) และ ตักขณา สิริวัฒน์ 2539 : 7-8)

1) กฎแห่งความชัดเจน (Clearness) การเรียนรู้ที่ดีต้องมีความชัดเจนและแน่นอน เพราะผู้เรียนมีประสบการณ์เดิมแตกต่างกันเมื่อต้องการให้เกิดการเรียนรู้อย่างเดียวกัน ไม่ว่าจะมีความรู้เดิมอย่างไร เน้นความสำคัญของการหยั่งเห็น

2) กฎแห่งความคล้ายคลึง (Law of Similarity) เป็นการวางหลักการรับรู้ในสิ่งที่คล้ายคลึงกัน เพื่อจะได้รู้ว่าสามารถจัดเข้ากลุ่มเดียวกัน

3) กฎแห่งความใกล้ชิด (Law of Proximity) เป็นการกล่าวถึงว่า ถ้าสิ่งใดหรือสถานการณ์ใดที่มีความใกล้ชิดกัน ผู้เรียนมีแนวโน้มที่จะรับรู้สิ่งนั้นไว้เป็นแบบเดียวกัน หรือหมวดหมู่เดียวกัน

4) กฎแห่งความต่อเนื่อง (Law of Continuity) สิ่งเร้าที่มีทิศทางในแนวเดียวกัน ซึ่งผู้เรียนจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

5) กฎแห่งความสมบูรณ์ (Law of Closure) สิ่งเร้าที่ขาดหายไปผู้เรียนสามารถรับรู้ให้เป็นภาพสมบูรณ์ได้โดยอาศัยประสบการณ์เดิม

### 2.1.3 กระบวนการเรียนรู้

การเรียนรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญดังนี้ (สมศักดิ์ ภู่วิภา คาวรรณ) และพิเชษฐ ศรีวรกุล, 2521 : 67-85)

1) การสัมผัสหรืออวัยวะสัมผัส เมื่อคนเรารับรู้จากการสัมผัสโดยอวัยวะสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำหน้าที่รับสิ่งเร้ารอบตัวเราเรียกว่าเครื่องรับ (Resceptors) ซึ่งได้แยกเป็น 7 ประเภท คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2537:131)

1.1) ตาให้ความรู้สึกสัมผัสจากการเห็น เรียกว่า จักขุสัมผัส

1.2) หูให้ความรู้สึกสัมผัสจากการได้ยิน เรียกว่า โสตสัมผัส

1.3) จมูกให้ความรู้สึกสัมผัสจากการได้กลิ่น เรียกว่า ฆานสัมผัสหรือ

อนาสติกสัมผัส

1.4) ลิ้นให้ความรู้สึกสัมผัสทางการร่ำรส เรียกว่า ชิวหาสัมผัส

1.5) ผิวหนังให้ความรู้สึกสัมผัสทางความรู้สึก เจ็บ ร้อน หนาว เรียกว่า

กายสัมผัส

1.6) สัมผัสคีเนสเซซซิท (Kinesthetic) เป็นการเคลื่อนไหวของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย โดยอาศัยประสาทในกล้ามเนื้อเอ็นและข้อต่อของกระดูก เรียกว่า กล้ามเนื้อสัมผัส

1.7) สัมผัสการทรงตัว (Vestibular Sense) การสัมผัสจากอวัยวะสัมผัสภายในช่องหูด้านใน

2) ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า ตามปกติคนเรามักเกิดการรับรู้โดยไม่ต้องสัมผัสกับสิ่งเร้าทั้งหมด ก็สามารถรับรู้ได้ว่าอะไรเป็นอะไร ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ที่คนเราได้รับมาจากการรับรู้จากสิ่งแวดล้อมสะสมเรื่อยมาจนเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจทันที แม้ว่าสัมผัสเพียงบางส่วนเท่านั้น

3) การแปลความหมายจากการสัมผัส

3.1) สถิติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด

3.2) การสังเกต

3.3) ความสนใจและความตั้งใจ

3.4) คุณภาพของจิตใจ

4) ประสบการณ์เดิม โดยทั่วไปเวลาคนเราเกิดความรู้สึกจากการสัมผัส เรามักจะรับรู้ควบคู่กันไปด้วย ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะเราได้สะสมความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิมมาตั้งแต่เด็ก ๆ เมื่อเราสัมผัสสิ่งเร้าที่เคยพบมาก่อน เราจึงทราบความหมายของมันควบคู่กันไปด้วย แต่ถ้าเราพบสิ่งเร้าใหม่ซึ่งไม่เคยมีความรู้มาก่อน เราจะมีแต่ความรู้สึกจากการสัมผัสเฉย ๆ ไม่มีการรับรู้เลย

2.1.4 การรับรู้กับความคิดรวบยอดและทัศนคติ

การรับรู้เป็นกระบวนการที่คนเรารู้สิ่งต่าง ๆ โดยผ่านการสัมผัส และมีการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยการแปลความหมายของสิ่งนั้น ๆ ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ และการรับรู้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่ทำให้เกิดความคิดรวบยอด และทัศนคติของคนเรา (จำเนียร ช่วงโชติ, 2516 : 19-20)

จากการรับรู้ในเฉพาะสิ่ง ร่างกายจะก่อเป็นแบบเป็นรูปของสิ่งนั้นขึ้นมาจาก ประสพการณ์ในสิ่งนั้นหลายแง่หลายมุม กลายเป็นความคิดความเข้าใจในสิ่งนั้นกว้างขวางขึ้น และเกิดภาพในสิ่งนั้นแจ่มชัดขึ้น เรียกว่า ความคิดรวบยอด (Concept) การรับรู้เป็นพฤติกรรม ทางจิตใจเบื้องต้นที่ทำให้เกิดความคิดรวบยอด กล่าวคือ การแปลความหมายจากการสัมผัสของ มนุษย์ ทำให้มนุษย์มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของเขาเป็นประการแรก และเมื่อมนุษย์สร้างความ เข้าใจจากการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้แล้ว มนุษย์ย่อมเก็บความเข้าใจนั้น ๆ ไว้ในระบบความจำ ถ้า คนใดมีความสามารถในการจำได้มาก คนนั้นก็ย่อมมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้มาก และคน จะเกิดความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง เมื่อมีการสรุปผลซึ่งต้องอาศัยความคิดหาเหตุผลอยู่มาก การคิด หาเหตุผลของคนนั้นย่อมต้องอาศัยความรู้เดิม ถ้าความรู้เดิมของใครมากและถูกต้องก็ย่อมคิดหา เหตุผลได้ถูกต้อง การจัดระเบียบความคิดของบุคคลให้เป็นหมวดหมู่ ซึ่งมีทั้งการแยกแยะให้เห็น ข้อแตกต่าง และการสรุปให้เห็นความคล้ายคลึงกันของสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ จะช่วยทำให้บุคคลมีความคิดรวบยอดสมบูรณ์ (จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ, 2516 : 14-15)

ดังนั้น ความคิดรวบยอดจึงเป็นผลอันเกิดจากความรู้ ความจำและการคิดหา เหตุผล ลักษณะที่สำคัญของความคิดรวบยอดนี้ทำให้ความหมายของความคิดรวบยอดมีคุณสมบัติ กว้างขวางกว่าการรับรู้มาก หรือกล่าวได้ว่า ความคิดรวบยอดเป็นผลสรุปของความเข้าใจอันเกิด จากการรับรู้ต่าง ๆ รวมกันนั่นเอง (จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ, 2516 : 15-16)

การกระทำหรือพฤติกรรมใด ๆ ของคนส่วนใหญ่ ตามปกติมักเกิดจากทัศนคติ ของบุคคล ผู้ที่นั้น ทัศนคติจึงเป็นเสมือนหางเสือของพฤติกรรม คือ เป็นเครื่องควบคุมทางการ กระทำของบุคคล

ทัศนคติ คือ สภาพจิตใจ หรือความรู้สึกนึกคิด หรือความเห็นที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่ง ใด พฤติการณ์อย่างหนึ่งอย่างใด ต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือกลุ่มบุคคลคณะหนึ่งคณะใด จะ เป็นเอกเทศหรือส่วนคละรวม ๆ กันก็ได้ เช่น ความชอบ ความไม่ชอบ ความนิยม ความไม่นิยม ความศรัทธา ความไม่ศรัทธา ความหวังดี ความไม่หวังดี ฯลฯ ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นการ กระทำอันเกิดจากทัศนคติที่มีอยู่นั้น (จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ, 2516 : 17)

ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ซึ่งเกี่ยวพันกันมากน้อยตามกรณี คือ (จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ, 2516 : 17)

- การรับรู้ จากสิ่งเร้าภายนอกและการคิดพิจารณาภายใน
- การเกิดอารมณ์ ทำให้เกิดการประเมินค่า นิยมในใจโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้
- พฤติกรรม ที่เป็นผลของการรับรู้และการเกิดอารมณ์

ดังนั้นการที่คนเราจะแสดงความรู้สึกนึกคิด หรือความเห็นที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เหตุการณ์อย่างหนึ่งอย่างใด ต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือกลุ่มคณะบุคคลหนึ่งบุคคลใด จะเป็น เอกเทศหรือส่วนคละรวม ๆ กันก็ได้ เช่น ความชอบ ความไม่ชอบ ความนิยม ความไม่นิยม เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ฯลฯ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลผู้นั้น

### 2.1.5 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคน มีดังนี้ (ลักษณะ สรีรวัฒน์, 2539 :

71-72)

1) ความตั้งใจ (Attention) เป็นความจริงที่ว่า ในขณะที่หนึ่ง ๆ เราไม่ได้รับรู้ทุกสิ่งทุกอย่าง ในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเราพร้อมกัน เช่น ถ้าเราตั้งใจอ่านหนังสืออยู่ เราจะไม่รู้ว่าเพื่อนกลุ่มหนึ่งที่นั่งอยู่ใกล้ ๆ เราคุยเรื่องอะไรกัน ได้ยินแต่เสียงของเขานั่น ถ้าอยากรู้เรื่องต้องหยุดอ่านหนังสือแล้วตั้งใจฟัง จะเห็นว่า การรับรู้สิ่งใดก็ตาม ถ้าหากเรามีความตั้งใจที่จะรับรู้หรือสนใจที่จะรับรู้ เรามักจะเห็นหรือได้ยินสิ่งนั้นก่อน บางครั้งสิ่งเร้าเองก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของเรา เช่น ผู้หญิงที่เดินไปเป็นกลุ่ม เรามักจะเห็นคนสวยที่สุด หรือแต่งตัวดีกว่าคนอื่นก่อนเสมอ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของคนเราอาจแยกได้เป็น

#### 1.1) สิ่งเร้าภายนอก คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความตั้งใจ

ของคน ได้แก่

- ของที่มีขนาดใหญ่
- ระดับความเข้มหรือความหนักเบาของสิ่งเร้า
- การกระทำซ้ำ ๆ
- การเคลื่อนที่หรือการเปลี่ยนระดับสิ่งเร้าที่มีการเคลื่อนที่ไปมา
- การตัดกัน (Contrast)
- สีแต่ละสีมีความสามารถในการดึงดูดสายตาค้นได้ไม่เท่ากัน

1.2) สิ่งเร้าภายใน ในบางครั้งเราก็คึกความต้องการและความคาดหวังที่จะรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะในเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่สนใจ สิ่งเร้าภายในอาจแบ่งออกได้เป็น

- ความสนใจชั่วขณะ (Momentary Interest)
- ความสนใจที่คิดเป็นนิสัย (Habitual Interest)

2) การเตรียมพร้อมที่จะรับรู้ (Preparatory Set) จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2516:157) กล่าวว่า การเตรียมพร้อมในการรับรู้ เกิดขึ้นก่อนที่จะมีสิ่งเร้ามากระตุ้น เช่น คนเราเตรียมพร้อมตัวเอง เพื่อการรับรู้และแสดงอาการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เราคาดหวังว่าจะปรากฏให้เห็นลักษณะของการเตรียมพร้อมดังกล่าวเรียกว่า Set ยกตัวอย่างเช่น ในการแข่งขันวิ่งเร็ว ผู้เข้า

แข่งขันทุกคนอยู่ในสภาพของการเตรียมพร้อมที่จะออกวิ่งในทันทีที่ได้ยินเสียงสัญญาณให้ออกวิ่ง การเตรียมพร้อมของบุคคลเหล่านั้น เป็นการเตรียมตัวต่อการฟังเสียงสัญญาณ และการเตรียมตัวออกวิ่งทันทีที่ได้ยินเสียงสัญญาณ

เมื่อบุคคลอยู่ในสภาพการเตรียมพร้อม สิ่งเร้าเฉพาะหน้าที่ซึ่งจะทำให้คนเกิดปฏิกิริยาตอบสนองนั้น เป็นเพียงโอกาสหนึ่งที่กระตุ้นให้เราได้ตระเตรียมการล่วงหน้าเอาไว้สำหรับการแสดงปฏิกิริยาในขั้นต่อไป ดังนั้นการเตรียมพร้อมที่จะรับรู้จะช่วยให้บุคคลสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งที่จะเกิดขึ้น และเตรียมในการเตรียมตัวเองอย่างเต็มที่ ต่อการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองออกมาให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในสถานการณ์นั้น ๆ

ในกรณีที่บุคคลถูกวางเงื่อนไขให้รับรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือถูกบังคับให้เรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลนั้นย่อมจะต้องเตรียมตัวเตรียมใจพร้อมที่จะรับรู้ในเรื่องนั้น ๆ อย่างเต็มที่ จนเป็นเหตุให้เขาไม่รับรู้ในสิ่งอื่นใดเลย นอกจากในเรื่องที่เขาต้องการจะรับรู้โดยเฉพาะ เช่นในการนั่งฟังคำบรรยายของอาจารย์เขาจะไม่รับรู้เสียงที่มาจากแหล่งอื่นเลย นอกจากเสียงของอาจารย์เท่านั้น

สรุปได้ว่า คนแต่ละคนเลือกที่จะรับรู้ และคนแต่ละคนจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ของอวัยวะรับสัมผัสและประสบการณ์ที่ผ่านมา ทักษะสติ ความตั้งใจและสนใจที่จะรับรู้ คุณสมบัติของสิ่งเร้า และลักษณะของสิ่งเร้า และนอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ซึ่งสามารถศึกษาละเอียดได้จากเอกสารในด้านจิตวิทยาการศึกษา

## 2.2 บทบาท(Role)

### 2.2.1 ความหมายของบทบาท (Role)

สุรางค์ จันทร์ธอม (2529 : 19) ให้ความหมายบทบาทไว้ว่า สิ่งที่บุคคลในสถานภาพหนึ่งๆ ฟังกระทำการตามสิทธิและหน้าที่ที่ได้รับ บทบาทที่แสดงออกมาจะเหมาะสมหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ความพอใจในตำแหน่งที่ได้รับ และสถานภาพของจิตใจผู้นั้นด้วย บทบาทเป็นแนวคิดทางด้านจิตวิทยาสังคม จึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่

พิพัฒน์ โกศลวัฒน์ (2531 : 7) กล่าวว่า บทบาทหมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ผู้อื่นคาดหวังว่า จะต้องแสดงออกให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่การงานของตนที่ดำรงอยู่ และบทบาทนี้จะเปลี่ยนอยู่เสมอ ตามตำแหน่งหรือสถานภาพที่เปลี่ยนไป

สรุป บทบาทหมายถึง การแสดงพฤติกรรมตามหน้าที่ ตามตำแหน่งต่างๆ ในองค์กร ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของผู้แสดงบทบาทเอง และของบุคคลอื่น โดยที่บทบาทจะเปลี่ยนไปตามตำแหน่ง หน้าที่ที่เปลี่ยนไป



2.2.2 ลักษณะบทบาทที่มีอิทธิพลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน  
ลักษณะบทบาท เป็นการแสดงพฤติกรรมจริงของผู้ที่แสดงบทบาท และแสดงให้เห็นถึงการรับรู้ของบุคคลอื่นที่มีต่อพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกโดยที่ลักษณะของบทบาทบางลักษณะก่อให้เกิดความกดดัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริหาร

โรงเรียนเป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่มีการกำหนดโครงสร้างขององค์กร กำหนดบทบาทและหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งที่แน่นอน และมีความคาดหวังในแต่ละบทบาทตามตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ โดยเฉพาะ ตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียน โดยส่วนใหญ่บทบาทของผู้บริหาร จะถูกกำหนดไว้เป็น กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับต่างๆ ที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติให้ถูกต้องเป็นประจำ และยังมีบทบาทบางส่วนที่ถูกคาดหวังจากสังคม ให้ผู้บริหารต้องปฏิบัติมากขึ้น บางครั้งไม่มีความชัดเจนแน่นอนหากแก่การปฏิบัติตามได้ถูกต้องตรงกับ ความคาดหวัง และไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารเอง ลักษณะบทบาท ดังกล่าว จะมีผลต่อพฤติกรรมการบริหารงานในด้านต่างๆ รวมถึงมีผลต่อการเกิดความเครียด ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้วย

ลักษณะบทบาทที่มีผลทำให้เกิด หรือมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน มี 3 ด้าน คือ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่มากเกินไป

#### 2.2.2.1 ความคลุมเครือในบทบาท ( Role Ambiguity )

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 74) กล่าวว่า ความคลุมเครือในบทบาท เป็นการขาดข้อมูล ที่จำเป็นและถูกต้องในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่มั่นใจในตนเองว่า ควรจะแสดงบทบาทเช่นไร จึงจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ดีที่สุด ความคลุมเครือในบทบาทอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. ขนาดขององค์กรและความซับซ้อนขององค์กร มีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำความเข้าใจในเรื่องบทบาทขององค์กรและของตนเองได้ไม่กระจ่างชัด
2. การที่องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว หรือมีการเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ในองค์กรบ่อยครั้ง
3. มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคนิคบ่อยครั้ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมด้วย
4. มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในองค์กรบ่อยครั้ง ทำให้มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
5. มีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม เพื่อเรียกร้องให้เกิดความต้องการใหม่ๆ ในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงาน

6. การปฏิบัติงานหลายอย่างในด้านการบริหารงาน จะเป็นตัวจำกัดการหมุนเวียนของข้อมูลภายในระบบขององค์กรทั้งหมด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน สรุป ความคลุมเครือในบทบาทเกิดจากความไม่ชัดเจนในเป้าหมายของการปฏิบัติงานและความไม่ชัดเจนในบทบาท เนื่องจากขาดข้อมูลที่ถูกต้อง และจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เมื่อใดก็ตามที่ผู้บริหารเกิดความคลุมเครือในบทบาท ผู้บริหารก็จะเกิดความลังเลใจ ไม่มั่นใจว่าสิ่งที่จะปฏิบัตินั้นถูกต้องหรือไม่ ซึ่งความคลุมเครือในบทบาทที่เกิดขึ้นนี้ จะเป็นปัจจัยที่กดดันให้ผู้บริหาร โรงเรียนเกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงานได้ง่าย

#### 2.2.2.2. ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict)

กิบสันและคนอื่นๆ (Gibson and others. 1988 : 295) กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลในองค์กร ต้องพบกับการปฏิบัติงานในลักษณะที่ต้องกระทำมากกว่าสองบทบาทเกี่ยวข้องกัน แต่เป็นบทบาทที่มีลักษณะตรงข้ามกัน หรือเป็นบทบาทที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่มีอยู่

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2529 : 71 – 72) ศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอาจจะเปลี่ยนแปลง หรือแตกต่างกันได้ อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้น และจะปรากฏให้เห็นในรูปแบบต่างๆ เช่น

1. ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียว แต่ต้องแสดงพฤติกรรมตอบสนองความต้องการจากงานที่ปฏิบัติ ซึ่งไม่สอดคล้องกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้น
2. ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intrasender Conflict) จะเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่ง ขัดหรือไม่ตรงกันกับความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกคนหนึ่ง
3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Interrole Conflict) เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาท แต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวพันกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคล หรือเพื่อนร่วมงาน
4. ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job Incumbent Role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้น พยายามที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อตัวเองในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตนเอง ถ้าพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่น หรือในตำแหน่งของตนเองก็ได้

สาเหตุของความขัดแย้งในบทบาท

เคอร์แรน (Curran, 1977 : 50) ได้กล่าวถึง สาเหตุของความขัดแย้งในบทบาท

ไว้ดังนี้

1. เกิดจากความบกพร่องของผู้สวมบทบาทเอง หมายถึง ข้อบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ หรือบุคลิกภาพ ทำให้ไม่สามารถแสดงบทบาทได้ หรือเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท

2. เกิดจากความสับสนในบทบาทอันเนื่องมาจาก

2.1 การกำหนดบทบาทไม่ชัดเจน ทำให้ผู้แสดงบทบาทเกิดความสับสน เป็นเหตุให้ระเบียบ วินัย และประสิทธิภาพขององค์การอาจจะเสียไปในที่สุด

2.2 ความผิดพลาดของการกำหนดบทบาท เช่น ให้แสดงบทบาทหนึ่งแล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงภายหลัง หรือเพิ่มบทบาทอื่นในลักษณะเดียวกัน ย่อมทำให้ผู้สวมบทบาทเกิดความสับสนและปฏิบัติไม่ถูก

2.3 การไม่กำหนดบทบาท ทำให้ผู้แสดงบทบาทเกิดความขัดแย้งและอึดอัดใจ เช่น ไม่มอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบโดยตรงปฏิบัติ

3. เกิดจากการละเมิดบทบาท หมายถึง การที่บุคคลไม่ได้แสดงแต่บทบาทที่ได้รับมอบหมายเพียงอย่างเดียว แต่ไปแสดงบทบาทอื่นๆ อีกด้วย เป็นการละเมิดบทบาท

สรุป ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติตามหน้าที่ โดยมีความคาดหวังให้แสดงบทบาทสองบทบาทเกี่ยวข้องกัน แต่เป็นบทบาทที่มีลักษณะตรงข้ามกัน หรือไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อใดที่ผู้บริหารโรงเรียนเกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้น ผู้บริหารก็จะไม่ทราบว่าจะตนเองควรจะแสดงบทบาท หรือพฤติกรรมใดอย่างไร เพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ สนองความต้องการของตนเองและบุคคลอื่นด้วย สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความอึดอัดใจและกดดันให้เกิดความเครียด ความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน

2.2.2.3 บทบาทที่มากเกินไป (Role Overload)

บารอนและพอลดัส (Baron and Paulus, 1991 : 401) อ้างถึงใน สุชาดา วุฒิศิริ, 2537 : 47) กล่าวว่า บทบาทที่มากเกินไป เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังต่างๆ นั้นไปค้ำยันกันได้แต่ไม่มีเวลาพอที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. บทบาทที่มีปริมาณมากเกินไป เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานมีงานมากเกินไปไม่สามารถจะทำให้เสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่มีเวลามากพอที่จะทำงานสำเร็จ

2. บทบาทที่มีคุณภาพสูงเกินไป เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเอง ขาดประสบการณ์ ขาดความรู้ความสามารถ หรือทักษะที่จะทำงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับสำเร็จ หรือรู้สึกว่าคุณค่ามาตรฐานในการทำงานสูงเกินไปสำหรับคนที่ทำงานสำเร็จได้

สรุป ลักษณะของบทบาทที่มีอิทธิพลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน มีอยู่ 3 ลักษณะ คือ

1. ความคลุมเครือในบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่แน่ใจในบทบาทหน้าที่ของตน และเป้าหมายของงาน อะไรที่ต้องทำและไม่ต้องทำ ขอบเขตความรับผิดชอบของงานมีมากน้อยเพียงใด หากเกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้นกับผู้บริหารโรงเรียนแล้ว จะเกิดความกดดันในการทำงาน มีผลต่อพฤติกรรมการบริหารงาน

2. ความขัดแย้งในบทบาท เกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำสิ่งที่คาดหวังได้สำเร็จ หรือเมื่อไม่ทราบถึงความคาดหวังที่แน่นอนเพื่อที่จะแสดงบทบาทนั้น อาจเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มคนต่อบุคคล หรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม เมื่อเกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้นจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนไป

3. ภาระงานตามบทบาทที่เกิดขึ้นมีมากเกินไป แต่มีเวลาและความสามารถที่จำกัด มีผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกดดัน มีพฤติกรรมการทำงานเปลี่ยนไป อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของบทบาทที่สำคัญ และเป็นปัจจัยกดดันทำให้ผู้บริหารโรงเรียน มักจะตกอยู่ในสถานะของความท้อแท้ในการปฏิบัติงานซึ่งปรากฏอยู่เสมอๆ ก็คือ ความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ผู้วิจัยจึงเลือกปัจจัย 2 ด้านนี้ นำมาศึกษาความสัมพันธ์และพยากรณ์ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน ประถมศึกษาในจังหวัดปัตตานี

### 3. ปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงาน

การจูงใจในการทำงาน เป็นพลังกระตุ้นให้บุคคล ได้ใช้ความสามารถในการทำงาน ไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ที่ผู้บริหารต้องจัดการให้แก่สมาชิกในองค์การ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุผล โดยที่คนในองค์การพึงพอใจด้วย เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานนี้ ได้มีผู้รู้กล่าวไว้หลายท่าน ดังนี้

แนวคิดและความหมายของปัจจัยด้านแรงจูงใจ

พรธรรมราช ทรัพย์ะประภา (2526 : 64) การจูงใจนั้นเกิดจากสมมติฐานที่ว่ามนุษย์มิได้ทำงานเต็มตามความสามารถที่ตนมีอยู่เสมอไป การที่บุคคลแต่ละคนปฏิบัติงานแตกต่างกันออกไป ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแรงจูงใจที่บุคคลนั้นมีอยู่ด้วย

กิติมา ปรีศิตติก (2529 : 156) ได้กล่าวไว้ว่า การมุ่งใจถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร การที่ผู้บริหารจะสามารถมุ่งใจผู้ปฏิบัติงานได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าใจถึงความปรารถนา หรือความต้องการที่มีอยู่ของบุคคลในองค์กร ถ้าผู้บริหารใช้การมุ่งใจอย่างเหมาะสม จะช่วยให้ผู้ทำงานเพิ่มความสนใจในงานที่ตนทำมากขึ้น มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานมากขึ้น แต่ถ้าแรงมุ่งใจไม่เหมาะสมก็จะทำให้ลดความสนใจในการทำงานลง เพิ่มความท้อแท้ในการทำงาน ผลงานต่ำลง

ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จในการบริหารงานส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ในองค์กร ดังนั้นการเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล จึงนับเป็นความรู้ที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะสามารถนำไปใช้บริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ การมุ่งใจผู้ปฏิบัติงานก็เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคคลในองค์กร ต้องอาศัยความมีศิลปะของหัวหน้างานใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำ ทำการมุ่งใจรวมทั้งส่งเสริมขวัญและกำลังใจ ให้เกิดความมานะพยายามทุ่มเท ตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างดีที่สุด หากหน่วยงานใดไม่มีการสร้างแรงมุ่งใจในการทำงานแล้ว ก็ไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกรักผูกพันต่อหน่วยงานได้ ผลงานก็ย่อมตกต่ำ เกิดความเบื่อหน่ายและทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

### ทฤษฎีแรงมุ่งใจ

ทฤษฎีแรงมุ่งใจ มีอยู่มากมายหลายทฤษฎี และแตกต่างกันไป อาทิเช่น ทฤษฎีแรงมุ่งใจของเทย์เลอร์ (Taylor's Theory) ทฤษฎีแรงมุ่งใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ทฤษฎีแรงมุ่งใจตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory) ทฤษฎีแรงมุ่งใจของแมคเคลแลนด (McClelland's Theory) ทฤษฎีแรงมุ่งใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence Relatedness - Growth Theory) และทฤษฎีแรงมุ่งใจของเฮร์สเบอร์ก (Two - Factor Theory) ทุกทฤษฎีที่กล่าวมา ต่างก็มีความคล้ายกัน และมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน (ธงชัย สันติวงษ์, 2529 : 57) ในที่นี้ผู้วิจัยขอกล่าวถึงทฤษฎีแรงมุ่งใจของเฮร์สเบอร์ก ซึ่งผู้วิจัยยึดเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดปัตตานี ดังนี้

แรงมุ่งใจในการทำงานตามแนวคิดของเฮร์สเบอร์ก (Herzberg) ได้มาจากการทำวิจัยที่เกี่ยวกับแรงมุ่งใจในการทำงานของมนุษย์ ก็เพื่อจะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า “ปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติในทางบวกและปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติในทางลบ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน” ซึ่งเขาได้สรุปออกมาเป็นแนวคิดตามทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two - Factor Theory) หรืออาจจะเรียกชื่อแตกต่างกันไป

ดังนี้ เช่น ทฤษฎีความพอใจ – ไม่พอใจ (Satisfiers – Dissatisfiers) ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้น - ปัจจัย  
 คำจูง(Motivators - Hygienes) หรือทฤษฎีองค์ประกอบภายใน – ภายนอกองค์การ (Intrinsic –  
 Extrinsic Factors) (Gibson and Others, 1988 : 85)

ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอรัลด์ เอ็มมิงแฮมแบ่งออกเป็นปัจจัย 2 ด้าน คือ

- ปัจจัยจูงใจ(Motivators Factors) หรือปัจจัยกระตุ้นเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้  
 ปฏิบัติ งานเกิดความพอใจในการทำงาน เนื่องจากมีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานและ  
 เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางบวกและการจูงใจ

- ปัจจัยคำจูง (Hygiene Factors) หรือองค์ประกอบด้านอนามัย เป็นปัจจัยที่  
 ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน มีลักษณะเกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อม หรือส่วน  
 ประกอบของงาน

ในที่นี้ผู้วิจัยกำหนดให้ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอรัลด์ เอ็มมิงแฮมเป็นปัจจัย  
 หนึ่งที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดปัตตานี  
 ประกอบด้วยกลุ่มปัจจัยย่อย ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อปฏิบัติงาน  
 เกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะให้สำเร็จ สิ่งที่ทำเป็นก็คือ งานนั้นควร  
 เป็นงานที่ทำให้ท้อความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 อย่าง คือ  
 ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้นว่าการปฏิบัติตามกฎระเบียบ  
 นั้น ไม่เหมาะสมหรือไม่ยุติธรรมก็เป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น

2. ความก้าวหน้า (Advancement) บุคคลที่จะได้รับความก้าวหน้าได้ก็โดยการ  
 พัฒนาให้เขาเกิดทักษะใหม่ๆ พัฒนาความรู้ความสามารถโดยบุคคลนั้นเต็มใจที่จะทำงานนั้น

3. การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นการยอมรับนับถือในความสำเร็จ แสดง  
 ออกได้ในหลายรูปแบบ เช่น ทางคำพูด ทางการเขียน การให้การเสริมแรงโดยแสดงการยอมรับ  
 นับถือบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่ควรจะทำให้เกิดการจูงใจอย่างต่อเนื่อง

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้  
 รับผิดชอบในการตัดสินใจของตนเอง จะช่วยให้เขาเกิดความผูกพันในงานคน ทุกคนต้องการ  
 โอกาส ที่จะได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานต่างๆ ถ้าบุคคลเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้ว  
 การควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

5. ลักษณะของงาน (The work itself) ลักษณะงานทำให้ท้อความสามารถ  
 เหมาะสมกับตำแหน่ง ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และไม่ซับซ้อนยุ่งยากจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความ  
 ผูกพันได้

#### 4. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors)

ธงชัย สันติวงษ์. (2526 : 114 – 115) กล่าวว่า ปัจจัยค่าจูนเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สร้างแรงจูงใจแต่อาจจะเป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ หากบกพร่องก็จะเกิดภาวะอึดอัดใจ ซึ่งมีแนวโน้มเป็นผลที่ไม่ดี มักจะเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ของงานที่ทำอยู่

ในที่นี้ผู้วิจัยกำหนดให้ปัจจัยค่าจูนตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วยกลุ่มปัจจัยย่อย ดังนี้

1. การนิเทศงาน (Supervision) เป็นการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแนะนำ สนับสนุน และส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งที่พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

2. สภาพแวดล้อมของงาน (Physical Working Condition) เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับของเสียง ดังกล่าวนี้อาจมีผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยที่เงื่อนไขในการการทำงานที่ปรารถนาจะแตกต่างกันไป โดยขึ้นอยู่กับธรรมชาติของงาน

3. นโยบายการบริหารงาน (Policy and Administration) หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานและเป้าหมายขององค์การ เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องรับรู้ว่า การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และวิธีการบริหาร จัดการนั้นเหมาะสม หรือยุติธรรมหรือไม่ รวมถึงความมั่นคง ซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อที่ว่าตนเองควรจะได้รับการปกป้องในเรื่องของความยุติธรรม พฤติกรรมที่ดีของผู้มีอำนาจจัดการ จะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงได้ หากผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงหรือไม่ได้รับความยุติธรรมแล้ว ก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้น

4. ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interpersonal Relation) การที่บุคคลอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มก็เป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งในด้านสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ความต้องการทางสังคมจะทำให้เกิดความพอใจในองค์การ หากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ดี อาจเป็นสาเหตุที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งและความไม่พอใจในงาน เช่น เรื่องของปริมาณงานที่ทำ การได้รับผลตอบแทน และความก้าวหน้า

5. การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) การจ่ายเงิน และองค์ประกอบทางเศรษฐกิจอื่นๆ ซึ่งรวมถึงค่าจ้าง เงินเดือน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ผลประโยชน์นี้จะควบคู่ไปกับการทำงาน รวมทั้งผลตอบแทนเมื่อไม่ได้ทำงาน หรือเมื่อออกจากงาน

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2521 : 102) ได้เปรียบเทียบความแตกต่างในลักษณะของบุคคลที่แสวงหาปัจจัยจูงใจ กับบุคคลที่แสวงหาปัจจัยค้ำจุนว่ามีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้แสวงหาปัจจัยจูงใจจะเน้นที่ธรรมชาติของงานที่ทำ ผูกพันตนเองกับวิชาชีพมีความอดทนต่อสิ่งแวดลอมที่ไม่ดี และไม่คอยขยิบตาเมื่อปัจจัยค้ำจุนได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น มีความภาคภูมิใจและพอใจอย่างยิ่งในความสำเร็จของงานที่ทำไปแล้ว สนใจสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพ ขอมรับในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ส่วนผู้ที่แสวงหาปัจจัยค้ำจุนจะให้ความสำคัญกับสิ่งแวดลอมในการทำงาน มีความกังวลกับองค์ประกอบต่างๆ ของปัจจัยค้ำจุนโดยแสดงออกว่ามีความพอใจกับองค์ประกอบเหล่านั้น หากไม่สมปรารถนา ก็จะแสดงออกอย่างชัดเจนไม่สนใจในคุณภาพของงานที่ตนทำกลับ ให้ความสนใจและทำแต่งานสังคม เอาวิชาชีพเป็นเครื่องบังหน้า ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ขอมทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันน้อย นอกจากนี้ความผูกพันยังเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

### 5. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

บุคานัน (Buchanan, 1974 : 533) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพระศนะของบุคคลที่จะเข้ากับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความรักใคร่ ยึดมั่นกับเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ ความผูกพันต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบ คือ

1. การแสดงตน (Identification) เป็นความภาคภูมิใจและขอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ
2. ความเกี่ยวพันกับองค์การ (Involvement) เป็นการทุ่มเทจิตใจหรือฝักใฝ่ที่จะทำงานตามบทบาทของตนเองเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ
3. ความภักดีต่อองค์การ (loyalty) เป็นการยึดมั่นในองค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ปอร์เตอร์ และคนอื่น ๆ (Porter and others. 1974 : 604) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ลักษณะ คือ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ
2. มีความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ
3. ศรัทธาและขอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ

แองเกิล และเพอร์รี (Angle and Perry. 1981 : 2) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ



1. ความเชื่อถืออย่างมากและยอมรับในเป้าหมายขององค์การ
2. ความตั้งใจในการพิจารณาถึงผลประโยชน์ขององค์การ
3. ความต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความภาคภูมิใจในองค์การและการที่ได้เป็นสมาชิก จึงมีความศรัทธาและตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีความภักดีและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป

#### 5.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

สตีเยร์ และพอร์เตอร์ (Steers and Pother. 1983 : 433 – 434) ได้สรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การไว้ 4 ประการ คือ

1. คุณลักษณะของบุคคล จากการศึกษาพบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ได้แก่ อายุ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงานในองค์การ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และระดับการศึกษา
2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงาน การปรับปรุงงานให้ดีขึ้นจะนำไปสู่การเพิ่มความผูกพัน บทบาทที่ชัดเจนและบทบาทที่สอดคล้องกับตนเองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การ
3. โครงสร้างของงาน ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับของการทำงานอย่างมีระบบแบบแผน การกำหนดหน้าที่ชัดเจน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์การ ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา และความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ

#### 5.2 ผลของความผูกพันต่อองค์การ

ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีความต้องการอย่างมากที่จะอยู่ร่วมเป็นสมาชิกในองค์การ และมีความเอาใจใส่ในงานดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ และมีความปรารถนาดีและภักดีต่อองค์การ ที่จะนำองค์การให้บรรลุเป้าหมายด้วยดี ดังนั้นผลดีของการที่บุคลากรในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การสูง พอสรุปได้ดังนี้

1. การขาดงาน จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ หากผูกพันต่อองค์การมาก การขาดงานจะน้อย
2. การปฏิบัติงาน หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การมาก ก็จะมี ความพยายามในการทำงานสูง เกิดความพึงพอใจในงาน มีความเอาใจใส่ในงาน ทำให้งานมีคุณภาพ รวมถึงมีความตั้งใจอย่างมากที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

3. การเปลี่ยนงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเปลี่ยนงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแนวโน้มของความต้องการเปลี่ยนงานต่ำ

#### 6. การวัดระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน

การวัดระดับความท้อแท้นี้ แมสแลคและแจคสัน (Maslach and Jackson) ได้สร้างและพัฒนาแบบวัดระดับความท้อแท้ขึ้น ในปี ค.ศ.1979 เรียกว่า Maslach Burnout Inventory เป็นแบบสำหรับวัดการรับรู้ความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของผู้ประกอบการอาชีพให้บริการแก่ผู้อื่น โดยใช้เครื่องมือที่มีคำถามจำนวน 22 ข้อ กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,025 คน จำแนก คำถาม ออกเป็น 3 เรื่อง คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ 9 ข้อ
2. การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล 5 ข้อ
3. ความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน 8 ข้อ

แมสแลคและแจคสัน ((Maslach and Jackson) นำข้อมูลที่ได้จากผู้ที่ตอบคำถามในแบบวัดระดับความท้อแท้ จำนวน 420 คน มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's coefficient alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 ค่าความเชื่อมั่นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เท่ากับ 0.89 การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเท่ากับ 0.74 และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน เท่ากับ 0.77 ลักษณะของแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 7 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบวัด บอกถึงความบ่อยครั้งของความรู้สึกในด้านต่างๆ การแปลความหมายของคะแนนที่ได้ คังตาราง (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ , 2533 : 91)

ความท้อแท้	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง
1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์	≤ 16 คะแนน	17-26 คะแนน	≥ 27 คะแนน
2. ความด้อยสัมพันธ์สภาพต่อบุคคล	≤ 8 คะแนน	9-13 คะแนน	≥ 14 คะแนน
3. ความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน	≥ 37 คะแนน	36-31 คะแนน	≤ 30 คะแนน

ต่อมาได้มีผู้นำแบบวัดระดับความท้อแท้นี้ ไปใช้วัดระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานกับผู้มีอาชีพครู โดยเปลี่ยนคำว่า “ผู้รับบริการ” ในข้อคำถามเป็นคำว่า “นักเรียน”

สำหรับในประเทศไทย ได้มีผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเครียด และความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพครู โดยการพัฒนาและปรับปรุงแบบวัดระดับความท้อแท้ของแมสแลคและแจคสัน ((Maslach and Jackson) ให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา อาทิเช่น

กิติ แสงเทียนฉาย (2531 : 2531) ได้นำแบบวัดระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ไปใช้กับครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตการศึกษา 7 จำนวน 305 คน เมื่อหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.83 ค่าความเชื่อมั่นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เท่ากับ 0.82 ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเท่ากับ 0.81 และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน เท่ากับ 0.77

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 235 – 236) นำแบบวัดนี้ ไปใช้กับครูประถมศึกษาในภาคกลาง จำนวน 654 คน เมื่อหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.858 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เท่ากับ 0.929 ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล เท่ากับ 0.719 ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน เท่ากับ 0.753

สุรียพร เจริญประสิทธิ์ (2541 : 119 – 121) นำแบบวัดนี้ ไปใช้กับผู้บริหารการศึกษาเขตการศึกษา 12 โดยหาค่าความเชื่อมั่นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เท่ากับ 0.895 ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล เท่ากับ 0.753 ด้านความสมหวังในผลสำเร็จของตน เท่ากับ 0.796

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

กิติ แสงเทียนฉาย (2531 : 51 – 67) ได้ศึกษาความท้อถอยและสาเหตุในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 7 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และใช้เครื่องมือแบบวัดความท้อถอยที่ปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบทดสอบของแมสแลคและแจคสัน ชื่อ Maslach Burnout Inventory สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 7 มีความอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกต่อผลสำเร็จในการทำงานในระดับกลาง ความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอื่นในระดับต่ำ
2. เพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและขนาดของโรงเรียนมีความท้อถอยไม่แตกต่างกัน

3. สาเหตุที่ทำให้เกิดความท้อถอยได้มากที่สุดคือ
  - 3.1 ความไม่เป็นธรรมในการพิจารณาความคิดความชอบ
  - 3.2 การขาดประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน
  - 3.3 นักเรียนขาดความตั้งใจในการเรียน
  - 3.4 ขาดความร่วมมือและความช่วยเหลือจากผู้ปกครองนักเรียน
  - 3.5 มีโอกาสน้อยที่จะเข้าร่วมในการตัดสินใจหรือกำหนดแนวทางที่เป็น

ปัญหาสำคัญของโรงเรียน

อารีรัตน์ หิรัญโร (2532 : 232) ได้ศึกษาแบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยศึกษากับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา 151 คน และอาจารย์ อีก 755 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียนส่วนใหญ่เป็นผู้นำแบบสอนแนะ และมีพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งประสิทธิผลสูง
2. ระดับแรงจูงใจในการทำงานอันเกิดจากปัจจัยกระตุ้น มีอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชนิดของงานที่ทำและความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน แต่ปัจจัยอื่นๆ ของแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น
3. อาจารย์ที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
4. ผู้นำแบบคุมกฎ ส่งผลต่อแรงจูงใจทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ผู้สอนแนะและผู้นำงาน ส่งผลต่อปัจจัยกระตุ้นเท่านั้น แต่ผู้สอนแนะยังส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย
5. ชนิดของงานที่ทำ ซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้น การนิเทศงาน และเงินเดือนซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อความพอใจในการทำงานของครู

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 240-241) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง ประชากรที่ศึกษาคือ ครูประถมศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา เขตการศึกษา 1, 5, 6 กลุ่มตัวอย่าง 613 คน

ผลการวิจัยพบว่า ครูประถมศึกษาในภาคกลางมีความท้อแท้ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของคนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมีอยู่ในระยะต่ำ ครูประถมศึกษาที่เป็นโสดมีความท้อแท้

ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าครูประถมศึกษาที่สมรสแล้วและอยู่ด้วยกัน ครูประถมศึกษาที่มีอายุน้อย (อายุต่ำกว่า 30 ปี) มีความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในความสำเร็จของตนมากกว่าครูประถมศึกษาที่มีอายุปานกลาง (อายุ 30-40ปี) และครูประถมศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานปานกลาง (4-13 ปี) มีความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน มากกว่าครูประถมศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานมาก (13 ปี ขึ้นไป) ส่วนครูประถมศึกษาในภาคกลางที่มีเพศภูมิลำเนาเดิม วุฒิการศึกษา และสอนในระดับที่แตกต่างกัน มีความท้อแท้ในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยต่าง ๆ กับความท้อแท้ของครูประถมศึกษาในภาคกลาง พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านความผูกพันมีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยค่าจูน ปัจจัยด้านความผูกพันมีความสัมพันธ์กับท้อแท้ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในความสำเร็จของตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านความผูกพัน ปัจจัยชีวสังคม (สภาพการสมรส) สามารถพยากรณ์ความท้อแท้ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลได้ ส่วนปัจจัยจิตใจ สามารถพยากรณ์ความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในความสำเร็จของตนตัวแปรย่อยๆ ที่เป็นตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจพยากรณ์ความท้อแท้ได้ดีที่สุดคือความขัดแย้งในบทบาท เป็นตัวพยากรณ์ความท้อแท้ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความขัดแย้งในบทบาท การสนับสนุนการทำงานและการปรับตัว เป็นตัวพยากรณ์ความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความคลุมเครือในบทบาท ความก้าวหน้าของงาน นโยบายและการบริหารความขัดแย้งในบทบาทและอายุ เป็นตัวพยากรณ์ความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในความสำเร็จของตน

วัตน์ น้อยมณี (2534 : 38-51) ได้ศึกษาความท้อถอยและสาเหตุของครูประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่าง 310 คน

ผลการวิจัยพบว่า ครูประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร มีความท้อถอย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความท้อถอยด้านความค้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในระดับต่ำ มีความท้อถอยทางด้านความรู้สึกต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความท้อถอยตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานและขนาดของโรงเรียน จะไม่พบความแตกต่างในตัวแปร ความท้อถอยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความค้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน จะพบความแตกต่างด้านอายุและประสบการณ์การทำงาน ความท้อถอยด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเพียงด้านเดียว

ทัศนิกา คำภีร์ชัยโม (2535 : 115 - 117) ได้ศึกษาความท้อถอยและสาเหตุของความท้อถอย ของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาล เขตการศึกษา 7 ผลการศึกษาพบว่า

1. ครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาล เขตการศึกษา 7 มีความท้อถอยทางด้านอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

2. ครูหญิงมีความท้อถอยในองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานมากกว่าครูชาย ครูชายมีความท้อถอยในองค์ประกอบด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นมากกว่าครูหญิงเมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างเพศ

3. ครูที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความท้อถอยในองค์ประกอบ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นมากที่สุด ครูที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความท้อถอยในองค์ประกอบด้านความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างอายุ

4. ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 4 ปี มีความท้อถอยในองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นมากที่สุด ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป มีความท้อถอยในองค์ประกอบด้านความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

5. สาเหตุของความท้อถอยที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก คือนักเรียนมีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการเรียน สองระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นยุติธรรม โรงเรียนไม่สามารถจัดการกับปัญหาด้านระเบียบวินัยของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงานไม่สูงดังที่ได้ตั้งความหวังไว้ ขาดความร่วมมือและช่วยเหลือจากผู้ปกครอง

สุวลี เจ็ดเสมียนใหม่ (2536 : 98 - 100) ศึกษาความท้อถอยและสาเหตุของความท้อถอยของครูประถมศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนทูลกันดารสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ ทำการศึกษาโดยใช้กลุ่มประชากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนกันดาร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ 337 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูประถมศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนกันดาร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ มีความท้อถอยทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล และขาดความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในงาน ในระดับกลางค่อนข้างต่ำ

2. สาเหตุของความทอดทิ้งที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้ง โรงเรียน วัสดุอุปกรณ์การสอนและเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน นักเรียนมีปัญหาส่วนตัวและปัญหาด้านการเรียน ขาดความร่วมมือและช่วยเหลือจากผู้ปกครอง ครูมีหน้าที่รับผิดชอบหลายอย่างในโรงเรียน

3. ครูประถมศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนกันดาร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ มีความทอดทิ้งทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล และขาดความรู้สึกรักที่มีต่อผลสำเร็จในงานแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปร ด้านเพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

สุชาติ วุฒิสิริ (2537 : 106 – 124) ศึกษาลักษณะบทบาทที่สัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก และทำการศึกษากับผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก จำนวน 63 คน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ ขนาดโรงเรียนที่ปฏิบัติงานต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกัน

3. ผู้บริหารโรงเรียนที่มีลักษณะบทบาทต่างกัน จะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยที่ลักษณะบทบาทที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร คือ ผู้บริหารที่มีความขัดแย้งในบทบาท มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้บริหารที่มีความคลุมเครือในบทบาท

สุริย์ภรณ์ เจริญประสิทธิ์ (2541 : 128 – 130) ศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความท้อแท้ของผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 ทำการศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 538 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพความท้อแท้ของผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ด้านความสมหวังในผลสำเร็จของคน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความท้อแท้ของผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 ได้แก่ ปัจจัยด้านการจงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

3. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ และมีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ของผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 ได้แก่ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท และปัจจัยด้านการจงใจในการทำงาน

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

รอตเทียร์และคนอื่นๆ (Rottier and Others, 1983 : 72 – 78 อ้างถึงใน ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ , 2533 : 91) รายงานผลการศึกษาคความท้อแท้ของครูในโรงเรียนขนาดเล็กในชนบทของมลรัฐมิชิแกน พบว่า

1. ครูส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจุบันนี้นักเรียนเคารพนับถือครูน้อยกว่านักเรียนในสมัยก่อน
2. นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการและวิชาชีพต่ำกว่าระดับที่คาดหวัง
3. ครูต้องรับผิดชอบงานอื่น ๆ อีกหลายอย่าง ทำให้การสอนด้อยประสิทธิภาพ
4. ผู้บริหารโรงเรียน ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องสำคัญ
5. ครูโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพอใจในอาชีพน้อยกว่าครูประถมศึกษา
6. ครูในช่วง อายุ 41 – 50 ปี มีความท้อแท้สูงกว่าครูในช่วงอายุอื่น
7. ครูชายมีความท้อแท้สูงกว่าครูหญิง
8. ครูประมาณครึ่งหนึ่งกล่าวว่า อยากเปลี่ยนอาชีพหรือเคยคิดจะเปลี่ยนอาชีพ

แอนเดอร์สันและอิวานิกกี (Anderson and Iwanicki. 1984 : 109 – 132) ได้ศึกษาคความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของแรงจูงใจ และความท้อแท้ของครูประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาคพบว่า

1. ความต้องการระดับสูงคือความต้องการการยอมรับนับถือ เกียรติยศ ความสำเร็จ และความก้าวหน้า มากกว่าความต้องการความปลอดภัย ความมั่นคงและความต้องการทางสังคม

2. ครูมีความท้อแท้ในระดับต่ำ



3. เพศ อายุ ประสบการณ์ต่างกันมีความท้อแท้แตกต่างกัน ครูที่มีอายุน้อยกว่า (20-34 ปี) มีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าอายุมาก (45 ปีขึ้นไป) และเพศชายมีความท้อแท้สูงกว่าเพศหญิง

4. ความท้อแท้มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจของครูด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับในผลการปฏิบัติงาน

จาร์วิส (Jarvis. 1989 : 2876 - A) ได้วิเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับความท้อแท้ของครู ผลการศึกษาพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ความท้อแท้แตกต่างกัน ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยชีวสังคม เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา และสถานภาพ

การสมรส

1.2 ตำแหน่งงาน

1.3 สภาพแวดล้อมขององค์กร

2. องค์ประกอบที่ทำให้ความท้อแท้ไม่แตกต่างกัน ประกอบด้วย

2.1 สัญญาจ้างหรือเงินเดือน

2.2 จำนวนเด็กที่รับผิดชอบ

2.3 ประสบการณ์การสอน

3. องค์ประกอบของตำแหน่งงาน หรือลักษณะงานที่ทำให้เกิดความท้อแท้ในกลุ่มแตกต่างกัน ประกอบด้วย

3.1 รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

3.2 ประเภทของนักเรียน

3.3 การศึกษาของครูและความพร้อมในการประกอบอาชีพ

4. องค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญทำให้เกิดความท้อแท้ในกลุ่มแตกต่างกัน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร งานพิเศษ หรืองานล่วงเวลา ระดับขั้นที่สอน สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานและบทบาทของหน้าที่ครู

แมสแลค และแจคสัน (Maslach and Jackson. 1979 : 60) ศึกษาสิ่งแวดล้อมทางบ้านกับความท้อแท้ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจจำนวน 142 คนกับภรรยาของเขา พบว่าผู้ที่ประสบความท้อแท้ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มาก มีความต้องการที่จะอยู่ตามลำพังมากกว่าที่จะใช้เวลาพร้อมกับครอบครัวของตน ผู้ที่ไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนไม่ต้องการที่จะระบาย

ความรู้สึกต่าง ๆ กับภรรยา ส่วนผู้ที่มีความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลไม่ต้องการความสนับสนุนร่วมมือจากครอบครัวของตน

เซอร์จิโอวานนิ และคาร์ฟเวอร์ (Sergiovanni and Carver, 1980 : 77) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู ผลการศึกษาพบว่า การได้ยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหารของโรงเรียน ความเป็นอยู่ส่วนตัวเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ครูมีความรู้สึกที่คิดต่อความสำเร็จของงานและการได้รับความยอมรับนับถือในระดับสูง แต่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องความไม่ยุติธรรมและฐานะอาชีพที่ต่ำด้อยมากที่สุด ผลการศึกษาครั้งนี้ สนับสนุนทฤษฎีของเซอร์ชเบิร์ต ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึงพอใจในการทำงานแบ่งออกเป็นสองพวก ซึ่งแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์แบบต่อเนื่องจะส่งผลไปในทิศทางตรงข้ามเสมอ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะเป็นครู ผู้ปฏิบัติการสอน หรือผู้ทำหน้าที่บริหารจัดการการศึกษาในโรงเรียน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานในโรงเรียน นั้นมักจะ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านด้านบุคคล เช่น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สภาพการสมรส ภูมิลำเนา ที่แตกต่างกันจะมีระดับความท้อแท้แตกต่างกันด้วย
2. ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ กล่าวคือ บุคคลที่มีความขัดแย้งหรือความคลุมเครือในบทบาทสูงจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเกิดความเครียด ความกังวลใจ และความท้อแท้
3. ความสอดคล้องที่เกิดจากปัจจัยของใจจะมีผลต่อความพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านงาน จะมีผลต่อความไม่พอใจในการทำงาน
4. ความผูกพันต่อองค์การ มีอำนาจพยากรณ์การคงอยู่ในองค์การและการเปลี่ยนงาน ถ้าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว ก็ต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ไม่ต้องการออกจากองค์การ ความผูกพันมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านกลุ่ม การขาดความผูกพันในงานสามารถพยากรณ์ความท้อแท้ของบุคคลได้

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความ  
 ท้อแท้ในการปฏิบัติงานของผู้ที่ประกอบอาชีพครู โดยเฉพาะผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา  
 ดังกล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่า หากผู้บริหาร โรงเรียนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการจัดการ  
 ศึกษาในโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งหากตัวผู้บริหาร โรงเรียนเอง ได้รับแรงกดดันอันเนื่อง  
 มาจากปัจจัยต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของตนเองและครอบครัว เกี่ยวกับการปฏิบัติ  
 งาน เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่างๆ อย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้ต้องตกอยู่ใน  
 สถานะของความท้อแท้ในการปฏิบัติงานแล้ว จะมีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงทางเจตคติ และ  
 พฤติกรรมการปฏิบัติงานไปในทางที่ไม่พึงประสงค์ จะปฏิเสธความรับผิดชอบ ขาดความเชื่อมั่น  
 ในการทำงาน ผลการทำงานขาดประสิทธิภาพ ชอบที่จะปลีกตัวออกจากสังคม หลีกเลี่ยงการพูด  
 คุยหรือติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึกว่าคุณเองไร้ความสามารถ เหนื่อยหน่าย เฉื่อยชา  
 สิ้นหวัง หมดกำลังใจ หมดพลังที่จะทำงานต่อไป นอกจากนี้ความท้อแท้ยังทำให้เกิดผลเสียต่อ  
 สุขภาพ และประสิทธิภาพการบริหารงานการศึกษาได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริหาร โรงเรียนประถม  
 ศึกษา เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษา มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการ  
 กำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ สำหรับแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาปัจจัยนั้นๆ ที่เป็นสาเหตุ  
 ของความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น มุ่งที่จะป้องกันและลดระดับความ  
 ท้อแท้ที่อาจเกิดขึ้นได้กับผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา รวมถึงการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการ  
 บริหาร โรงเรียนต่อไป