

22 ๒๒๒

การศึกษาความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

22 ๒๒๒

ปริญญานิพนธ์ ✓
ของ
พัชรินทร์ ชโลธร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2541

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดา ทัพสุวรรณ)

.....กรรมการ
(อาจารย์สุพิพรรณ พัฒนพานิชย์)

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดา ทัพสุวรรณ)

.....กรรมการ
(อาจารย์สุพิพรรณ พัฒนพานิชย์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2541

ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างจริงใจด้วยความระลึกถึงคุณความดีของท่านทั้งหลายที่จะกล่าวนามต่อไปข้างทำยนี้ ที่ได้มีส่วนร่วมทำให้ปฏิญยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ และนำความภาคภูมิใจมาสู่ผู้วิจัยและครอบครัวเป็นอย่างยิ่ง

ประธานกรรมการควบคุมปฏิญยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดา ทัพสุวรรณ กรรมการควบคุมปฏิญยานิพนธ์ อาจารย์สุพิพรรณ พัฒนพานิชย์ ได้ให้ความกรุณาในการศึกษาค้นคว้า ปรับปรุงแก้ไข คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยตลอดถึงสำคัญยิ่งต่อผู้วิจัย คือกำลังใจตลอดเวลาในการทำงานวิจัยครั้งนี้ และอาจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า

ดร.เช็น แก้วยศ ดร.จำรัส นองมาก ดร.สวัสด์ อุดมโกชน์ ดร.ณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ และ ดร.สุทธิรัตน์ พิมพ์พงศ์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่งานวิจัยมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ

ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลเอกชน และครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการทำแบบสอบถาม จำนวน 170 โรงเรียน

เพื่อน ๆ นิสิตเอกการบริหารการศึกษาภาคพิเศษรุ่น 4 ทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการจัดทำเล่มปฏิญยานิพนธ์ คณะครู เจ้าหน้าที่โรงเรียนวรรณะวิทย์ อาจารย์ประดิษฐ์ชัยประสิทธิ์โรจน์ อาจารย์วิไล ธนวิวัฒน์ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ที่ช่วยเหลือผู้วิจัยทุกขั้นตอนของการทำวิจัย ทำให้การวิจัยสามารถดำเนินไปด้วยความราบรื่นเป็นอย่างดียิ่ง

ประโยชน์ใด ๆ ที่บังเกิดจากปฏิญยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอกราบบูชาแด่พระคุณของบิดา-มารดา อันเป็นที่รักยิ่งของผู้วิจัย

พัชรินทร์ ชโลธร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	6
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	6
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
การจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน	13
บทบาท หน้าที่ และคุณลักษณะของครูอนุบาล	
ในโรงเรียนเอกชน	16
ความหมายของความท้อแท้	20
ความท้อแท้ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน	25
แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้	
ในการทำงาน	29
ทฤษฎีการปรับตัวโดยทั่วไปของเซลลีย์	30
ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ของลาซาลัส	30
ทฤษฎีแรงขับ	32
ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์	33
แนวคิดเกี่ยวกับความท้อแท้	36
สาเหตุของความท้อแท้	48
อาการและอาการแสดงของความท้อแท้	48
ระยะเวลาความรุนแรงของความท้อแท้	50

ระดับความท้อแท้	52
ผลกระทบที่เกิดจากการท้อแท้	53
แบบวัดความท้อแท้	55
การแก้ปัญหาความท้อแท้	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการทำงาน	58
สมมติฐานในการวิจัย	62
 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	 64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	66
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	67
ลักษณะและเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความท้อแท้	68
เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนของแบบวัดความท้อแท้	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การจัดกระทำข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	 72
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73

5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	92
	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	92
	เครื่องมือที่ใช้ศึกษาค้นคว้า	93
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	93
	การวิเคราะห์ข้อมูล	94
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	94
	การอภิปรายผล	97
	ข้อเสนอแนะทั่วไป	103
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	104
	บรรณานุกรม	105
	ภาคผนวก	113
	ประวัติย่อของผู้วิจัย	124

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเขตที่ใช้ศึกษา	65
2 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน	73
3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	76
4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	77
5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน	78
6 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา	79
7 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน จำแนกตามสถานภาพสมรส	80
8 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน จำแนกตามเงินเดือน	81
9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน จำแนกตามลักษณะของงาน	82

10	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน จำแนกตามระดับชั้นที่ทำการสอน	83
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของความท้อแท้ ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	84
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของความท้อแท้ ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	85
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของความท้อแท้ ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเงินเดือนต่างกัน	86
14	เปรียบเทียบระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มครูอนุบาลที่มีเงินเดือนต่างกัน	87
15	เปรียบเทียบระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จ ของตนเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มครูอนุบาลที่มีเงินเดือนต่างกัน	88
16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของความท้อแท้ ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะของงานต่างกัน	88
17	เปรียบเทียบระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มครูอนุบาลที่มีลักษณะของงานต่างกัน	90
18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของความท้อแท้ ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับชั้นที่ทำการสอนต่างกัน	91

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 Transactional Definition of Burnout (กระบวนการของความท้อแท้)	22
2 วงจรของแรงจูงใจ	42
3 ผลที่เกิดขึ้นจากความท้อแท้	55

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การจัดการศึกษาเป็นภาระที่สำคัญยิ่งของรัฐบาล เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง จากประสบการณ์ของการพัฒนาในหลายประเทศพบว่า ประเทศที่ได้ทุ่มเททรัพยากร และความตั้งใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่าจะไม่มีทรัพยากรธรรมชาติอื่นใดก็สามารถเป็นประเทศพัฒนาได้ ในการพัฒนาประเทศนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพมาเป็นผู้นำในการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลจะมีประสิทธิภาพเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับการศึกษา ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการศึกษาคือกระบวนการพัฒนาบุคคลให้เจริญงอกงามด้วย ภูมิปัญญา ทักษะ จริยธรรม คุณธรรม และสุขภาพอนามัยตามศักยภาพที่ควรจะเป็น การศึกษาช่วยให้บุคคลรู้จักตนเอง รู้จักชีวิต เข้าใจสังคมและสิ่งแวดล้อม ใช้ทักษะในการประกอบอาชีพได้ตามควรแก่ศักยภาพ สามารถดำรงชีวิตอย่างผาสุกในสังคม ซึ่งการจัดการศึกษาจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น คุณค่าสำคัญของการศึกษาอยู่ที่ตัวครู ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้เรียนที่สุด ดังนั้นคุณภาพของครูก็คือหัวใจของการศึกษา วิจิตร ศรีสอ้าน และพจน์ สะเพียรชัย (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. 2533 : 1 ; อ้างอิงมาจาก วิจิตร ศรีสอ้าน. 2528 : 10 ; พจน์ สะเพียรชัย. 2528 : 26)

ครู เป็นบุคลากรหลักที่มีบทบาทและหน้าที่อันสำคัญในการให้การศึกษา ภิญโญ สาร (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. 2533 : 1 ; อ้างอิงมาจาก ภิญโญ สาร. 2526 : 176) แก่เด็กและเยาวชน และเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อเด็กมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูที่สอนในระดับชั้นอนุบาลซึ่งเป็นเด็กในช่วงอายุ 3-6 ปี กำลังอยู่ในวัยที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วในทุกด้าน ไม่ว่าทางร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา โดยเฉพาะทางด้านเชลล์สมองนั้น พบว่ามีการพัฒนาสูงถึงร้อยละ 80 ในช่วงอายุดังกล่าว หากได้รับการส่งเสริมและช่วยเหลืออย่างถูกวิธีและเป็นไปตามขั้นตอนของพัฒนาการเด็กแล้ว จะทำให้เด็กเหล่านั้นมีความพร้อมและมีศักยภาพที่จะพัฒนาต่อไปอย่างสูงสุด ในทางตรงกันข้ามหากเด็กไม่ได้รับ

การส่งเสริมอย่างถูกวิธี และไม่สอดคล้อง การพัฒนาการจะเป็นผลให้การพัฒนาในช่วงต่อไปของชีวิตเป็นไปได้ยาก และอาจทำให้เด็กมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐานของสังคมก็เป็นได้ การจัดการศึกษาแก่เด็กอายุระหว่าง 3-6 ปี มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเด็กในวัยนี้เป็นวัยที่กำลังเติบโตพัฒนาทุกด้านอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้ของเด็กในวัยนี้จะเรียนรู้ได้ดีจากการเล่น การมีประสบการณ์ตรงกับสิ่งของและการกระทำ การเคลื่อนไหว เพราะฉะนั้น การสอนและอบรมเลี้ยงดูเด็กในวัยนี้จึงต้องเป็นการส่งเสริมพัฒนาการทุกด้านให้เหมาะสมกับวัย และปลูกฝังเจตคติที่ดีในการเรียน การทำงาน การคิด การสังเกต และการแก้ปัญหา โดยให้เด็กมีความสุขในการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2535 : 1) โดยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และเอื้อต่อการพัฒนาในวัยนี้ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง และส่งผลไปถึงการพัฒนาในระยะต่อไปในชีวิตด้วย ซึ่งจากประเด็นดังกล่าวจะเห็นได้ว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเด็กซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญของชาติคือครู ที่สอนในระดับอนุบาล และจากความคาดหวังของสังคมและนโยบายทางการศึกษาครูระดับอนุบาลจึงมีบทบาท และภาระหน้าที่ในงานที่เป็นการให้บริการแก่สังคมอาชีพหนึ่ง ซึ่งผู้ประกอบอาชีพนี้จะได้รับความคาดหวังจากสังคมและผู้ปกครองนักเรียนสูงมากในด้านการตอบสนองความต้องการทางการอบรมเลี้ยงดูเด็กระดับอนุบาล ให้เป็นไปตามศักยภาพดังกล่าวข้างต้น

ความท้อแท้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในบุคคลทุกอาชีพ โดยเฉพาะบุคคลซึ่งต้องทำงานด้านการบริการสังคม ต้องเกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา โดยเฉพาะพยาบาล ครู และตำรวจพบว่ามีปัญหาความท้อแท้ในงานสูง (Muldary. 1983 : 2) เนื่องจากธรรมชาติของงานเป็นสาเหตุส่งเสริม (Skinner. 1979 : 8) ลักษณะความรับผิดชอบของครูระดับอนุบาลนั้น จะต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเข้าใจสนใจเด็กอย่างจริงจัง และต่อเนื่องไม่มีการจำกัดเวลา แรงงาน และต้องปฏิบัติงานอยู่ในสภาพของการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ตลอดเวลาในการทำงาน เนื่องจากต้องดูแลรับผิดชอบถึงความปลอดภัย และความสุขของเด็ก ความท้อแท้เป็นผลที่เกิดจากความเครียดเรื้อรัง รุนแรง และไม่ได้รับ

การแก้ไข (Muldary. 1983 : 25) จะเห็นได้ว่าโดยลักษณะวิชาชีพของครูอนุบาลมีความเครียดในการทำงานได้สูงเพราะสาเหตุที่จะต้องปฏิบัติสัมพันธ์ในการทำงานกับบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน นักเรียนอนุบาล ผู้ปกครองและชุมชน โดยรวมทั้งสาเหตุลักษณะของงานครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนที่ผู้บริหารเน้นทั้งคุณภาพด้านงานบริการ เนื่องจากต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าของโรงเรียนคือผู้ปกครอง และงานวิชาการต้องจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งต้องการผลสัมฤทธิ์ของงานสูงทั้งสองด้าน ครูอนุบาลจึงต้องเผชิญกับปัญหา และอุปสรรคหลายประการ ถ้าขาดการเตรียมตัวให้มีความพร้อมทั้งทางด้านความรู้และทักษะในการทำงานแล้ว มักจะก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทการทำงานของตนเอง (McConnell. 1982 : 219) โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนโดยส่วนรวมมักจะเป็นผู้ที่มีความอุทิศตนตั้งความหวัง และความตั้งใจในการทำงานไว้ในระดับสูง เนื่องจากผลผลิตของงานเป็นเด็กนักเรียนอนุบาล ดังนั้นการไม่สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ดังที่มุ่งหวังไว้แล้ว อาจจะก่อให้เกิดความท้อแท้ผิดหวัง จากความคาดหวังเกินจริง และนำไปสู่ผลกระทบอย่างกว้างขวาง ทั้งทางด้านตัวบุคคล ผู้รับบริการ องค์กร วิชาชีพ และสังคม เนื่องจากบุคคลที่เกิดความท้อแท้ นั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทักษะและพฤติกรรมไปในทางด้านลบ (Muldary. 1983 : 2) มีความอดทนต่อความเครียด หรือความกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกลดลง ได้รับความกระทบกระเทือนจิตใจได้ง่าย (Duxbury. 1984 : 114) การรับรู้แคบและมีความสามารถในการแก้ปัญหาลดลงหมกมุ่นสนใจแต่ความเป็นอยู่ และความสุขของตนเอง (Muldary. 1983 : 5-6)

เนื่องจากบทบาทและความรับผิดชอบของครูอนุบาลที่มีต่อเด็กมีความแตกต่างไปจากอาชีพอื่น ๆ รวมถึงผู้ประกอบการอาชีพเดียวกัน คือครูในระดับอื่น ๆ ด้วยโดยมีความเกี่ยวพันต่อสวัสดิภาพ ความปลอดภัย สุขภาพทางอารมณ์และจิตใจของเด็กซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อนมากพร้อมทั้งความคาดหวังของสังคม ผู้ปกครองที่มีต่อครูอนุบาลจึงสูงและมีลักษณะโดดเด่นเฉพาะ เด็กอนุบาลต้องการการดูแลด้วยความเข้าใจ แม้ในปัจจุบันจะมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม มีความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ตลอดจนองค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ของครูอนุบาล แต่พื้นฐานวิชาชีพ และจริยธรรมของครูอนุบาลไม่สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ บทบาทของครูอนุบาลนั้น นอกจากจะประกอบด้วย การให้การเลี้ยงดู การดูแลแล้ว ยังต้องให้ความรู้ทางด้านวิชาการ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ต้อง

เน้นในเชิงปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี และครูอนุบาลก็ยังคงมีบทบาทและภาระหน้าที่ในการประสานประโยชน์ในส่วนต่างๆ ของโรงเรียน ซึ่งต้องมีความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเด็กอนุบาลด้วย การเผชิญกับผู้ร่วมงานซึ่งมีพื้นฐานและพัฒนาการทางอารมณ์แตกต่างกัน การทำงานจึงพบปัญหาต่างๆ ได้เสมอทั้งทางด้านการบริหาร ระบบการทำงาน และการทำงานอย่างขาดคุณภาพของเพื่อนร่วมงาน ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในหน่วยงานตลอดจนความรับผิดชอบหลายด้าน การขาดความก้าวหน้าในวิชาชีพ การได้รับเงินเดือน และสวัสดิการไม่เหมาะสม งานหนัก จำนวนบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์การทำงานไม่เพียงพอ อีกทั้งการให้ครูไปทำงานในหน้าที่อื่นซึ่งไม่ใช่การเรียนการสอนโดยตรงก็เป็นเหตุให้ต้องทำงานหนัก มีความรับผิดชอบสูง ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ใจ แม้จะมีใจรักในงานแต่ก็ไม่มีเวลาที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปโดยมีประสิทธิภาพได้ อีกทั้งยังเกิดความสับสนในหน้าที่ของตนด้วย ประชุม รอดประเสริฐ และจรรยา มลิินทร์ (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. 2533 ; อ้างอิงมาจาก ประชุม รอดประเสริฐ. 2528 : 246 ; และจรรยา มลิินทร์. 2531 : 26) สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ก็ล้วนเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ถึงแม้ว่าความท้อแท้เป็นปัญหาที่ซับซ้อน และหลีกเลี่ยงได้ยากในวิชาชีพครูอนุบาล แต่ก็สามารถที่จะป้องกัน หรือลดระดับความท้อแท้ได้ ถ้าครูแต่ละคนตระหนักถึงลักษณะความสำคัญของงานในการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้แก่ชาติ รู้จักสำรวจความท้อแท้ในตนเอง ผ่อนคลายความเครียด ไม่ปล่อยให้เกิดสะสมเป็นความเครียดเรื้อรัง จนกลายเป็นความท้อแท้ที่ยากต่อการแก้ไข ความเครียดในระดับที่พอเหมาะพอควรจะช่วยผลักดันไปสู่ความสำเร็จได้ นักบริหารที่จะประสบความสำเร็จจึงต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องความเครียดของตนเองและเพื่อนร่วมงานได้ (ศุภชัย ยาวประภาส. 2525 : 62 - 63) อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาความท้อแท้จำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือทั้งจากผู้บังคับบัญชาเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาาร่วมกัน

ความสนใจของผู้วิจัยที่ทำการศึกษาความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนนั้น เนื่องจากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาความท้อแท้แล้ว เห็นว่าครูอนุบาลเป็น

ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่กับความรับผิดชอบที่ค่อนข้างสูง ด้วยภาระงานของอาชีพ และต้องปฏิบัติงานตามตารางที่ซ้ำซากอยู่ทุกวัน หากต้องทำงานติดต่อกันซ้ำซากเป็นเวลานาน อาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงาน และเกิดภาวะความเครียดทางอารมณ์ จนส่งผลให้เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงานได้ และจากการศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยด้านความท้อแท้ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในประเทศไทยนั้นยังไม่มีผู้ใดศึกษาไว้ มีเพียงการศึกษาเรื่องความท้อแท้ของครูโรงเรียนรัฐบาลในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา ไว้เพียง 3 คน คือ 1. นายไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ ศึกษา “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง” พ.ศ. 2533 2. นายกิตติ แสงเทียนฉาย ศึกษา “การศึกษาความท้อถอยและสาเหตุในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 7” พ.ศ. 2531. 3. นายบัญชา ศรีนารถ ศึกษา “ความท้อแท้และสาเหตุที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม สังกัดกองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา” พ.ศ. 2540 ส่วนการศึกษาในเรื่องความท้อแท้ของครูโรงเรียนเอกชนมีผู้ศึกษาไว้เพียงคนเดียวในระดับชั้นประถมศึกษาเท่านั้นคือ นางณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ ศึกษา “ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาโรงเรียนรัฐบาลและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” พ.ศ. 2538.

จากการศึกษาของผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความท้อแท้ของครูดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความท้อแท้ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน ว่าอยู่ในระดับใด และนำมาเปรียบเทียบกับสถานภาพส่วนบุคคล (Demographic) 5 ด้าน ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านอนุบาลศึกษา อันจะส่งผลไปถึงการพัฒนาปรับปรุง และการพัฒนาคุณภาพของงาน และของบุคลากรในโรงเรียนอนุบาลเอกชน เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของเยาวชนของชาติในระดับอนุบาลศึกษา รวมทั้งงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทางด้านการบริหารงานโรงเรียนเอกชน และหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องคือสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เพื่อนำไปหาวิธีป้องกันหรือลดความท้อแท้ รวมทั้งวางแผนนโยบายการส่งเสริม หาวิธีการสร้างแรงจูงใจ และพึงพอใจ

ในการทำงานให้ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนมีขวัญ กำลังใจ และมีสภาพจิตใจที่พร้อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้ครูอนุบาลมีทัศนคติ ค่านิยมที่ดี และมีความสุขในอาชีพครูอนุบาลในโรงเรียนเอกชน

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนใน 3 ด้าน คือ ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนที่มี ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอนแตกต่างกัน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญ และเป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบาย เพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานในโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาล ตลอดจนเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และส่งเสริมความพอใจในการทำงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน เพื่อไม่ให้เกิดหรือลดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารโรงเรียนเอกชนให้มีคุณภาพ และบรรลุถึงจุดหมายของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชนในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงระดับความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน และศึกษาเปรียบเทียบระดับความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน กับความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อความท้อแท้ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 ปีขึ้นไป

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2540 ที่สอนในระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1-3 จำนวน 725 โรงเรียน จำนวนครูรวม 3,893 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษานี้ ได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจาก 164 โรงเรียน และจำนวนครูอนุบาลจำนวน 492 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ระดับการศึกษา
2. สถานภาพสมรส
3. เงินเดือน
4. ลักษณะของงาน
5. ระดับชั้นที่ทำการสอน

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
2. ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล
3. ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ครู หมายถึง ครูอนุบาลที่ทำการสอนนักเรียน ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1-3 ในโรงเรียนเอกชน และได้รับการบรรจุเป็นครูถูกต้องตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป

2. โรงเรียนเอกชน หมายถึง โรงเรียนที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ที่เปิดทำการสอนเฉพาะระดับชั้นอนุบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการแบ่งเขตของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำนวน 35 เขต

3. ความท้อแท้ (Burnout) หมายถึง กลุ่มอาการ ประกอบด้วย ความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนเอง รู้สึกไร้ความสามารถและไม่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง อาการแสดงที่เกิดขึ้นหลังจากเผชิญภาวะเครียดในการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน จนแสดงอาการของความเหนื่อยล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และพฤติกรรมแสดงออก ซึ่งเข้าตัวจะรู้สึกได้เองโดยประเมินจากความถี่ของอาการและอาการแสดงที่เกิดขึ้นกับตัวเองจากแบบสอบถามเพื่อวัดความท้อแท้ ด้วยแบบวัด Maslach Burnout Inventory ซึ่งแปลมาจากของแมสแลช และแจ๊คสัน (Maslach and Jackson, 1986) โดยแบ่งลักษณะความท้อแท้ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion Subscale - EE) หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยอ่อนหมดเรี่ยวแรง ตลอดจนความคับข้องใจ และความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของครู ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกนี้บ่อย ๆ จะทำให้ครูไม่สามารถทำการสอน อบรมเลี้ยงดูและปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้บังเกิดผลดีได้

3.2 ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization Subscale - DP) หมายถึง การมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น ๆ ซึ่งจะแสดงให้เห็นในลักษณะของความเฉยเมย ไม่สนใจในพฤติกรรมของนักเรียน อาการที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกและทัศนคติไปในด้านลบ เช่น มีความวิตกกังวล ซึมเศร้า เฉยเมย มักแสดงออกเหมือนคนสิ้นหวัง

ความสามารถในการเผชิญปัญหาและการตัดสินใจลดลง ควบคุมอารมณ์ได้ยาก อารมณ์เสียง่าย ขาดสมาธิในการทำงาน มองเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์น้อยลง ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

3.3 ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน (Personal Accomplishment Subscale -PA) หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถและไม่สามารถที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังได้

การแบ่งระดับความท้อแท้ในแต่ละด้าน สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง ระดับสูง

ผู้ที่มีความท้อแท้ระดับต่ำ จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการสูญเสียความสัมพันธภาพส่วนบุคคลต่ำ แต่มีความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนสูง

ผู้ที่มีความท้อแท้ระดับปานกลาง จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการสูญเสียความสัมพันธภาพส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนอยู่ในระดับกลางทั้งสามด้าน

ผู้ที่มีความท้อแท้ระดับสูง จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการสูญเสียความสัมพันธภาพส่วนบุคคลสูง แต่มีความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนต่ำ

4. สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพที่มีลักษณะเฉพาะบุคคลของครู อนุบาลโรงเรียนเอกชน ซึ่งในที่นี้หมายถึงสถานภาพส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ได้รับการศึกษาสูงสุดจากสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษา จำแนกออกเป็น 3 ระดับ คือ

4.1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.1.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

4.1.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4.2 สถานภาพสมรส หมายถึง ลักษณะชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวของครู อนุบาลโรงเรียนเอกชนในการดำรงสถานภาพของตนเอง ซึ่งจะมีผลต่อภาวะทางอารมณ์ และความสุขในชีวิตประจำวัน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

4.2.1 โสด

4.2.2 สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน

4.2.3 ม้าย หย่า แยก

4.3 เงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่างๆ ที่ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนได้รับเป็นรายเดือนอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งทำให้สามารถดำรงสถานภาพความเป็นอยู่ในชีวิตได้อย่างสมเกียรติ และเพียงพอแก่การดำรงชีวิต เช่น เงินเดือน ค่าเบี้ยเลี้ยง เงินสอนพิเศษ เงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับจากโรงเรียนเอกชน และกองทุนสวัสดิการครูใหญ่และครูโรงเรียนเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ จัดแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

4.3.1 ต่ำกว่าระดับวุฒิการศึกษาที่ทางราชการกำหนด

4.3.2 เท่ากับระดับวุฒิการศึกษาที่ทางราชการกำหนด

4.3.3 สูงกว่าระดับวุฒิการศึกษาที่ทางราชการกำหนด

4.4 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ครูผู้สอนในโรงเรียนอนุบาลเอกชน ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจ ทำทนาย ให้ต้องการปฏิบัติ มีความยากง่ายเป็นลักษณะที่สามารถปฏิบัติตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ และเป็นงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งมีความเหมาะสมระหว่างปริมาณงาน ความรับผิดชอบและความสามารถซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด และส่งผลให้เกิดความท้อแท้ได้ จำแนกลักษณะของงานออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

4.4.1 เป็นครูประจำชั้นและทำหน้าที่เฉพาะการสอน

4.4.2 เป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่สอนและทำงานกิจกรรมอื่นของโรงเรียน

4.4.3 เป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่สอน และช่วยงานบริหารของผู้บริหารโรงเรียน

4.5 ระดับชั้นที่ทำการสอน หมายถึง ระดับชั้นอนุบาลหรือระดับก่อนประถมศึกษา ที่มีวัตถุประสงค์การจัดการศึกษาเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมให้แก่เด็กอายุระหว่าง 3-6 ปี ซึ่งมีจุดประสงค์พัฒนาให้เด็กมีความเจริญเติบโตงอกงาม ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและสติปัญญาและทำการสอนโดยผู้เรียนมีความแตกต่างในด้านวุฒิภาวะของอายุในแต่ละระดับชั้น ดังนี้

4.5.1 ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1

4.5.2 ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 2

4.5.3 ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 3

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความ
ท้อแท้ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอหลักการ ทฤษฎี
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังนี้

1. การจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน
2. บทบาทหน้าที่ และคุณลักษณะของครูอนุบาลในโรงเรียนอนุบาล
3. ความหมายของความท้อแท้
4. ความท้อแท้ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน
5. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการทำงาน
 - 5.1 ทฤษฎีการปรับตัวโดยทั่วไปของเชลยี
 - 5.2 ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ของลาซาลัส
 - 5.3 ทฤษฎีแรงขับ
 - 5.4 ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์
 - 5.5 แนวคิดเกี่ยวกับความท้อแท้
 - 5.6 สาเหตุของความท้อแท้
 - 5.7 อาการและอาการแสดงของความท้อแท้
 - ระยะเวลาความรุนแรงของความท้อแท้
 - ระดับความท้อแท้
 - ผลกระทบที่เกิดจากความท้อแท้
 - แบบวัดความท้อแท้
 - การแก้ปัญหาความท้อแท้
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการทำงาน

การจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน

การจัดการศึกษาสำหรับเด็กอนุบาล หรือระดับก่อนประถมศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะการจัดประสบการณ์ให้เด็กในช่วงนี้เป็นการสร้างพื้นฐานความพร้อมทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา โดยจัดให้สอดคล้องตามหลักจิตวิทยา พัฒนาการเด็ก เพื่อการอบรมเลี้ยงดูเด็กให้ถูกต้องตามจิตวิทยาพัฒนาการ และเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กก่อนเข้าเรียนในภาคบังคับระดับประถมศึกษา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโรงเรียนเอกชนที่เปิดสอนระดับอนุบาล ได้วางนโยบายการจัดการศึกษา โดยกำหนดจุดมุ่งหมายการจัดการศึกษาอนุบาลสำหรับโรงเรียนเอกชน ไว้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2531 : 3)

1. เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมนักเรียนอายุ 3 - 5 ปี
2. เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมจัดแบบบูรณาการเหมาะสมกับวัยของนักเรียน นักเรียนมีพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจและสติปัญญา เพื่อให้การพัฒนาการเตรียมความพร้อมของนักเรียนได้รับการดูแลจากบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ และผ่านการอบรมทางด้านอนุบาลโดยเฉพาะ
4. เพื่อพัฒนาแนวการจัดประสบการณ์ แผนการจัดประสบการณ์ คู่มือครู สื่อการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับวัยของนักเรียน

แต่เนื่องจากการจัดการศึกษาระดับอนุบาลโรงเรียนเอกชนค่อนข้างจะมีอิสระ เพราะไม่ได้เป็นการศึกษาภาคบังคับ และกระทรวงศึกษาธิการมิได้กำหนดหลักสูตรการศึกษาในระดับอนุบาลไว้ โรงเรียนอนุบาลเอกชนจึงมีความหลากหลายด้านแนวคิด และนโยบายในการจัดการศึกษา ซึ่งปัจจุบันนี้รูปแบบของการจัดการศึกษาระดับอนุบาลได้พัฒนาแตกต่างกันไป มีการนำทฤษฎี แนวคิดของนักการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาปฐมวัยมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาระดับอนุบาล

การจัดกิจกรรมและประสบการณ์ การจัดการเรียนการสอนเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนอนุบาลเอกชนจะมีหลักสูตรระดับก่อนประถมศึกษาหรือแผนการจัดประสบการณ์ ที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจัดทำไว้เป็นแนวทางการบริหารหลักสูตรแก่โรงเรียนอนุบาลเอกชน มีจุดมุ่งหมายเพื่อเตรียมความพร้อมให้เด็กมีพัฒนาการครบทุกด้าน และคำนึงถึงเด็กที่มีความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อให้การจัดประสบการณ์บรรลุเป้าหมาย จึงได้กำหนดองค์ประกอบหลักในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนระดับอนุบาลไว้ 3 ประการ คือ

1. การจัดตารางกิจกรรมประจำวัน
2. การใช้สื่อการเรียนการสอนประกอบการจัดกิจกรรมประจำวัน
3. การประเมินพัฒนาการ

1. การจัดตารางกิจกรรมประจำวัน

เป็นตารางกิจกรรมประจำวันไว้สำหรับครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน เป็นหลักในการจัดตารางสอนประจำวัน ดังนี้ (วิไล ธนวิวัฒน์ . 2539 : 24)

1. การจัดกิจกรรมต้องคำนึงถึงตัวเด็กเป็นสำคัญ
2. กิจกรรมที่ต้องมีหลาย ๆ แบบ
 - 2.1 จัดกิจกรรมให้เด็กทำเป็นรายบุคคล ที่เด็กอาจเลือกด้วยตนเองให้มากที่สุด คือ 75 %
 - 2.2 จัดกิจกรรมให้เด็กทำเป็นกลุ่มประมาณ 15%
 - 2.3 จัดกิจกรรมประมาณร้อยละ 10 %
3. กิจกรรมที่จัดควรมีทั้งในและนอกห้องเรียนในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน
4. กิจกรรมที่จัดให้ ควรมีทั้งกิจกรรมสอนและกิจกรรมที่ต้องออกกำลังกาย

2. การใช้สื่อการเรียนการสอนประกอบการจัดกิจกรรมประจำวัน

นอกจากการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนตามตารางสอนประจำวันแล้ว องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การเรียนการสอน

ในระดับอนุบาล บรรลุวัตถุประสงค์ได้ คือ สื่อการเรียนการสอน (สุโขทัยธรรมาธิราช. 2533 : 491) กล่าวว่า การจัดกระบวนการเรียนการสอนเพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตามจุดมุ่งหมายได้นั้น ครูจำเป็นจะต้องเตรียมสื่อที่เป็นตัวกลางถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และทักษะไปสู่ผู้เรียน สิ่งทีครูนำมาใช้เรียกว่า สื่อการสอน ส่วนสื่อที่ช่วยให้เด็กเกิดการเรียนรู้ เรียกว่าสื่อการเรียน ดังนั้นจึงรวมเรียกสื่อตัวกลางที่ครูนำมาสอนและสื่อตัวกลางที่ช่วยให้เด็กเกิดการเรียนรู้ว่า “สื่อการเรียนการสอน” สื่อการสอนมีคุณประโยชน์อย่างยิ่ง จึงมีความจำเป็นที่โรงเรียนและครูผู้สอนจะต้องดำเนินการเกี่ยวกับสื่อการสอนเพื่อส่งเสริมการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับอนุบาลหรือก่อนประถมศึกษา ซึ่งเด็กในวัยนี้จะมีความเข้าใจในสิ่งที่ป็นรูปธรรมได้ดีกว่าสิ่งที่ป็นนามธรรม จึงจำเป็นต้องใช้สื่อการสอนในการดำเนินกิจกรรม เพื่อช่วยพัฒนาความพร้อมด้านต่าง ๆ ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา

3. การประเมินพัฒนาการ

ภรณี กุรุรัตน์ (2524 : 132) ให้ความหมายของการวัดผลและประเมินผลไว้ดังนี้

การวัด หมายถึง กระบวนการกำหนดคุณลักษณะของสิ่งที่จะวัดอย่างมีกฎเกณฑ์ให้เป็นปริมาณมาก น้อย

การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ทำต่อจากการวัดผล โดยนำข้อมูลที่วัดนำมาวินิจฉัยหาข้อสรุปอย่างมีกฎเกณฑ์

สำหรับเด็กปฐมวัยหรืออนุบาลใช้คำว่าประเมินพัฒนาการ ก่อนการประเมินจะต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของเด็กเป็นระยะ โดยใช้เทคนิคการสังเกต การสนทนา การสะสมผลงาน การทดสอบด้วยวาจาเพื่อประเมินพฤติกรรมของเด็กเป็นส่วนใหญ่ เด็กมีความสามารถในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงไร เพื่อครูจะได้นำมาปรับปรุงการเรียนการสอน ปรับปรุงกิจกรรมให้เหมาะสมกับเด็กแต่ละคนและเป็นการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ในการวัดและประเมินพัฒนาการของเด็กจะต้องมีแบบประเมินพัฒนาการเครื่องมือซึ่ง

รวบรวมพฤติกรรมที่สำคัญของเด็กแต่ละวัยที่สามารถทำได้ เรียงลำดับจากง่ายไปยากเพื่อจะได้ทราบว่าเด็กมีความสามารถด้านต่าง ๆ เร็วหรือล่าช้ากว่าขั้นพัฒนาการเพียงไรจะได้เป็นแนวทางในการจัดประสบการณ์ที่เหมาะสมต่อไปในการประเมินพัฒนาการตาม 3 ขั้นตอน ดังนี้

(1) ขั้นศึกษาพฤติกรรมเด็ก จะต้องศึกษาพฤติกรรมเด็กบ่อย ๆ และสม่ำเสมอจนมั่นใจว่า เด็กมีความสามารถเพียงใด

(2) ขั้นบันทึก และสรุปพฤติกรรมเด็ก ครูควรจดบันทึกพฤติกรรมที่ได้สังเกตการณ์สนทนาหรือผลงานเด็ก โดยไม่ใส่ความคิดเห็นส่วนตัวของผู้บันทึกเพื่อนำผลการสังเกตไปสรุปเพื่อประเมินผลพัฒนาการต่อไป

(3) ขั้นบันทึกแบบประเมินพัฒนาการ

สรุปได้ว่า การจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาหรือระดับอนุบาลนั้น มีความสำคัญและจำเป็นแก่เด็กในวัย 3 - 6 ปี เป็นอย่างมาก จากแนวความคิดของการจัดการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชนดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงภาระและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษาให้แก่เด็กของครูอนุบาลจะต้องมีการเตรียมตัว และเตรียมความพร้อมให้กับตนเองค่อนข้างมากทั้งก่อนทำการสอน ในด้านเนื้อหาตามหลักวิชาการและจิตวิทยา พร้อมทั้งการเตรียมสื่อ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งการปฏิบัติงานการเรียนการสอนในชั้นเรียนก็จะต้องมีความละเอียดอ่อน ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

บทบาท หน้าที่ และคุณลักษณะของครูอนุบาลในโรงเรียนอนุบาล

สถานศึกษาระดับอนุบาลเป็นสถานศึกษาที่แตกต่างจากสถานศึกษาระดับอื่น ๆ ครูผู้ทำหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอน และจัดกิจกรรมในโรงเรียนอนุบาลต้องมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถจัดกิจกรรมได้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการจัดการอนุบาลได้เป็นอย่างดี เนคามา นีร์ จานีฟ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2522 : กร.9/2523) กล่าวถึงบทบาทและคุณลักษณะของครูที่ดีควรมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ความเข้าใจบทบาทของครู ครูควรเข้าใจว่า ครูควรมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1.1 บทบาทในการเลี้ยงดู (Nurturant Role)

ครูควรมีความอาทรต่อเด็กในการปฏิบัติและเลี้ยงดูเด็ก เช่น การอุ้มชู ดูแลอาหารการกิน เครื่องนุ่งห่ม สุขภาพอนามัย ฯลฯ

1.2 บทบาทในการสอน (Instructional Role)

ครูควรเป็นเพียงผู้ชี้แนะแนวทางให้เด็กได้ค้นพบสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง ไม่ควรบอกทุกสิ่งทุกอย่างให้และต้องคอยสรุปผลของการเรียนรู้ให้เด็กทราบ

1.3 บทบาทเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเด็ก (Relational Role)

ครูควรมีความเข้าใจเด็กและรักเด็กซึ่ง อีริก ฟอมม์ (Erik Foam) นักวิจัยวิทยาท่านหนึ่งได้ให้ทัศนะว่า “ความรัก” คือความสนใจในสิ่งที่ตนรัก และต้องการให้สิ่งนั้นมีการพัฒนาที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ใช่รักแบบต้องการเป็นเจ้าของ

1.4 บทบาทในการตัดสินใจ (Decision - Making Role)

ครูจะต้องมีหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1.4.1 การตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย (Policy)

ครูจะต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับการนำนโยบายมาปฏิบัติให้ถูกต้องเช่น ในการทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายร่วมกับผู้ร่วมงานอื่น

1.4.2 การตัดสินใจในระดับสถาบัน (Institutional)

ครูจะต้องตัดสินใจในการเตรียมกิจกรรมและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ สื่อการเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นงานประจำในหน้าที่ครู

1.4.3 การตัดสินใจในเรื่องเทคนิคทางด้านวิชาการ

การตัดสินใจในเรื่องนี้จะอาศัยการยืดหยุ่นและมีความไวในการตัดสินใจ

2. มีความเชื่อ (Belief)

โพรเฟสเซอร์ เรลด์ (Professor Rald) กล่าวว่าครูจะต้องมีความเชื่อ 3 ประการ คือ

1. เด็กจะสามารถเปลี่ยนได้ (A Child Can Change)
2. ครูสามารถเปลี่ยนเด็กได้
3. ครูสามารถจะเปลี่ยนตนเองได้

นอกจากความเชื่อทั้ง 3 ประการนี้ จะช่วยให้ครูสามารถทำงานกับเด็กได้ นอกจากนี้ เฟย์แฮม และดิกกอรี่ (Faiham and Diggory) ยังได้กล่าวถึงครูว่า ควรมีบุคลิกภาพที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ครูที่ดีควรมีความอดทน
2. ครูที่ดีควรมีพลังที่จะสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้
 - 2.1 รู้จักเด็กเป็นรายบุคคล
 - 2.2 สามารถจัดกิจกรรมที่จะสนองความสนใจของเด็ก
 - 2.3 สามารถให้ความร่วมมือกับผู้อื่นเช่น ผู้ปกครอง และเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ
 - 2.4 สามารถแนะแนวทางให้ผู้ปกครองได้
 - 2.5 สามารถวางแผนการสอนได้
 - 2.6 สามารถประเมินผลเด็กได้
 - 2.7 สามารถอธิบายให้ผู้ปกครองเข้าใจการทำงานของตน
 - 2.8 สามารถตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัว
3. มีทัศนคติที่ดี (Attitude of Mind)

ครูที่ดีควรมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

 - 3.1 ใจกว้างยอมรับความคิดใหม่ ๆ
 - 3.2 อดทนต่อสิ่งที่ไม่แน่นอน
 - 3.3 พิจารณาถึงเหตุผลและผลก่อนการตัดสินใจ

นอกจากนี้ ดร.จาร์นีฟ ยังได้กล่าวถึงครูที่ประสบความสำเร็จ ว่าควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (Immediacy)

ครูที่ประสบความสำเร็จ ควรมีการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ควรทันต่อเหตุการณ์ กระตือรือร้น และไม่เฉื่อยชา

2. มีความเป็นกันเอง (Informality)

ครูที่ประสบความสำเร็จ ควรมีความเป็นมิตร มีอารมณ์ขัน และไม่ใช้อำนาจ

3. ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy)

ครูที่ประสบความสำเร็จควรมีความเป็นอิสระต่อการเปลี่ยนแปลง รู้จักใช้ข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งประกอบการสอน

4. คำนึงถึงเอกัตบุคคล (Individuality)

ครูที่ประสบความสำเร็จควรสนใจและเข้าใจปัญหา และความต้องการของเด็กแต่ละคน

ลัดดา นิลละมณี (2524 : 145 - 148) ได้กล่าวถึงบทบาทและคุณลักษณะของครูที่ดีควรมีลักษณะที่พึงประสงค์ไว้ ดังนี้

1. รักเด็ก
2. ให้ความอบอุ่นแก่เด็ก
3. เมตตากรุณา
4. อารมณ์ดี
5. ใจเย็น
6. อดทน
7. ขยัน
8. ยุติธรรม
9. ซื่อสัตย์

10. ยิ้มแย้มแจ่มใส
11. ตัดสินใจดี
12. คล่องแคล่วว่องไว
13. หน้าตา ท่าทาง ทรวดทรงดี
14. สุขภาพดี
15. แต่งกายดี
16. วาจาสุภาพ ไพเราะ
17. กิริยามารยาทดี
18. ตรงต่อเวลา และหน้าที่
19. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
20. มีการสรรหาบุคลากรและการให้บุคลากรร่วมมือ
21. ติดตามผลการปฏิบัติงาน
22. การประเมินผลงาน

ความหมายของความท้อแท้

ความท้อแท้ (Burnout) เป็นปรากฏการณ์ที่พบในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการหลายอาชีพ เป็นปัญหาที่ได้รับความสนใจศึกษาอย่างแพร่หลายในทุกวงการ แมสแลช (Maslach) อาจารย์ทางจิตวิทยาที่มหาวิทยาลัยเบอร์เลย์ แคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา เป็นบุคคลที่เผยแพร่ “Burnout” ใน ค.ศ.1973 และเผยแพร่มนทัศน์ของกระบวนการความท้อแท้ในวารสาร Human Behavior ในปี ค.ศ.1976 และได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ในบุคคลหลายอาชีพ ได้ให้ความหมายว่าความท้อแท้เป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนเพลียทางร่างกาย ท้อแท้ใจมีความรู้สึกลดความเป็นบุคคล ทำให้มีมโนทัศน์ และทัศนคติในทางลบต่อผู้ร่วมงาน และผู้ได้รับการบริการ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดในการทำงาน และเป็น

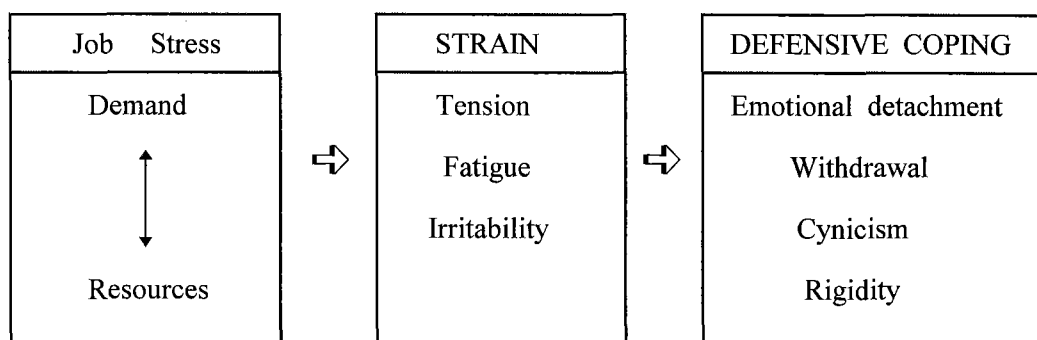
ปฏิกิริยาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความท้อแท้จะส่งผลให้เกิดความรู้สึก
สูญเสีย ความผูกพันต่อผู้ร่วมงาน ขาดความเห็นอกเห็นใจ และความเคารพในเพื่อนร่วม
งาน และผู้รับบริการ ในปี ค.ศ.1978 ได้มีการบัญญัติศัพท์ Burnout ลงใน Cumulative
Index to Nursing and Allied Literature และให้ความหมายว่าความท้อแท้ เป็นผลกระทบ
ที่เกิดจากความเครียดอย่างมากจากสิ่งแวดล้อม ในการประกอบอาชีพ แล้วทำให้เกิดความ
อ่อนเพลียทางร่างกายและอารมณ์ ความคับข้องใจ และความล้มเหลวในการทำงาน

มัลดาร์รี่ (Muldary. 1983 : 1 - 3) ให้ความเห็นว่าความท้อแท้ในกระบวนการที่
เกี่ยวกับสุขภาพในการประกอบอาชีพ เป็นปรากฏการณ์ซึ่งแสดงถึงความเสื่อมโทรมทาง
สุขภาพและสุขภาพจิต ซึ่งเป็นผลจากการทำงานมากเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดเรื้อรัง
และสืบเนื่องมาจากการจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพในเรื่องของความเครียดทางอารมณ์ ที่
เกิดขึ้นจากการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ซึ่งต้องให้ความช่วยเหลือ จึงประสบกับความอ่อนล้า
และต้องการที่จะไม่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงานและองค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบ
ต่อคุณภาพในการบริหาร ทำให้มีประสิทธิภาพลดลง

พจนานุกรมของ เวบสเตอร์ (Webster' Third New International Dictionary)
ให้ความหมายว่า ความท้อแท้เป็นความอ่อนล้า ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการที่ทุ่มเทกำลังใจใน
การทำงานสูงเกินกว่าพลัง และความเข้มแข็งที่คนจะกระทำได้ ทำให้เกิดความรู้สึกล้มเหลว
แรงผลักดันซึ่งก่อให้เกิดความเครียดเกินกว่าจะทนได้ และมีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ทักษะ
และพฤติกรรม (Freudenburger and North. 1985 : 9 - 10)

เชอร์นิสส์ (Cherniss . 1980 : 18) อธิบายความหมายของความท้อแท้เป็นรูป
กระบวนการว่า เป็นกระบวนการที่เริ่มมาจากความเครียดต่อการปฏิบัติงานที่เพิ่มระดับมาก
ขึ้นเป็นระยะ ๆ และสะสมไว้เป็นระยะเวลานานจนเกิดความเรื้อรัง จนไม่สามารถแก้ไขหรือ
ลดความเครียดลงได้ในระยะแรก ซึ่งจะกลายมาเป็นความรู้สึกถึงเครียด กระสับกระส่าย
และเหนื่อยล้า ทั้งนี้เป็นสาเหตุมาจากการที่ไม่สามารถรักษาสมาดุลของการแก้ไขปัญหาความ
เครียดให้กับตนเองได้ ในที่สุดจะพยายามหาทางหลีกเลี่ยงหรือลดความเครียดของตนโดย

วิธีการไม่ใส่ใจ เฉยเมยและไม่รับรู้ต่อความรู้สึกหรือความเสียหายของบุคคลที่ได้รับบริการ และองค์กร ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขก็จะกลายเป็นวงจรต่อเนื่องหมุนเวียนไปดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 Transactional Definition of Burnout (กระบวนการของความท้อแท้)
(Cherniss, P.18)

แมสแลช (Maslach. 1978 : 113) กล่าวว่า ความท้อแท้นั้นเกี่ยวข้องกับการสูญเสียสัมพันธภาพกับผู้อื่น เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น ขาดความสนใจ หรือความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการ ผู้ที่ได้รับความท้อแท้นั้นได้รับความกดดันและความเครียดจากงานที่ทำ และไม่สามารถแก้ไขหรือจัดการกับสิ่งนั้นได้ จนในที่สุดจะเกิดความท้อแท้ขึ้น

เวนิกา และสปรัดเลย์ (กิตติ แสงเทียนฉาย. 2531 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Veniga and Spradley. 1981 : 6 - 7) ได้ให้คำจำกัดของความท้อแท้ว่า เป็นสภาพของความอ่อนล้าสิ้นเรี่ยวแรงทั้งทางอารมณ์และจิตใจ ที่เป็นผลมาจากความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้รับการผ่อนคลาย ซึ่งจะส่งผลให้เรี่ยวแรงหรือพลังงานของผู้ปฏิบัติงานลดลง

ฟร็อดเดนเบอร์เกอร์ และริเชลสัน (กิตติ แสงเทียนฉาย. 2531 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Freudenberger and Richelson. 1983 : 13) ได้กล่าวว่าความท้อแท้นั้นจะเป็นค่าที่ให้อธิบายได้ดีที่สุดถึงการหมดหรือลดลงซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่จะมีลักษณะของความท้อแท้ อ่อนล้า และคับข้องใจ เป็นผลมาจากการทุ่มเทกระทำในสิ่งที่เป็นความมุ่งหวัง แต่ต้องประสบกับความล้มเหลว ซึ่งเป็นสิ่งที่มักจะเกิดกับคนหนุ่มคนสาวที่มีความรับผิดชอบอยู่ในตัว ในการที่จะคิดสร้างสรรค์ที่เป็นความดีให้เกิดขึ้นกับโลกด้วยการเข้ามามีอาชีพในด้านการให้บริการและช่วยเหลือแก่สาธารณชนด้านต่าง ๆ เช่น แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย ครู หรือนักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

อีเดลวิช (กิตติ แสงเทียนฉาย. 2531 : 11 ; อ้างอิงมาจาก Edelwish. 1980 : 14) ได้ให้คำจำกัดความของความท้อแท้ เป็นการสูญเสียซึ่งมีมากขึ้นเรื่อย ๆ ของอุดมคติ พลังงาน จดมุ่งหมาย และความใส่ใจที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีวิชาชีพทางการให้บริการ และความช่วยเหลือแก่สาธารณชน อันเป็นผลมาจากสภาพการทำงาน

คาน (กิตติ แสงเทียนฉาย. 2531 : 11 ; อ้างอิงมาจาก Kahn. 1978 : 61) กล่าวถึงความหมายของความท้อแท้ว่า คือการมีทัศนคติที่ไม่ดี และไม่เหมาะสมต่อบุคคลที่จะทำงานให้ความช่วยเหลือและบริการ รวมทั้งกับตนเอง และมีอาการไม่สบายทั้งทางร่างกายและอารมณ์เกิดขึ้นร่วมด้วยเสมอ

ไนเฮาส์ (Niehouse. 1981 : 25 - 28) กล่าวว่า ความท้อแท้เป็นอาการที่เกิดขึ้นกับผู้ที่มิอาชีพช่วยเหลือบริการผู้อื่น เช่น งานสอน พยาบาล และสังคม ความท้อแท้เป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความกระตือรือร้น เฉพาะผู้ที่มีความท้อแท้จะมีอาการอ่อนล้า ซึมเศร้า เบื่องาน ไม่มีความอดทน จุนเจียวง่าย ปลีกตัวออกจากสังคม มองอะไรในแง่ร้าย และรู้สึกว่าเขาเองไม่ได้รับการยอมรับนับถือ

เพิร์ลแมน และฮาร์ทแมน (Perlman and Hartman. 1982 : 293) ได้ให้ความหมายคล้ายกับแมสแลช โดยกล่าวว่า ความท้อแท้เป็นการตอบสนองความเครียดทางอารมณ์ด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์และร่างกาย การทำให้ผลผลิตของงานต่ำ และความสัมพันธ์ของบุคคลเสียไป

เดสเลอร์ (Dessler. 1988 : 682) ได้อธิบายว่าเป็นการหมดสิ้นของแรงกาย และจิตใจด้วยสาเหตุของความพยายามมากเกินไปในการที่จะให้ได้ในบางสิ่งที่ไม่มีโอกาสที่จะเป็นจริงได้โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของงาน จึงเกิดความเครียดในการค้นหาสิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมาย และไม่ยอมให้กิจกรรมอื่นเข้ามาผ่อนคลาย ลักษณะเช่นนี้ผู้ที่ท้อแท้มักจะไม่สามารถทำให้เกิดความสมดุลที่ดีในชีวิตได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายของคำว่าท้อแท้ หรือเหนื่อยหน่ายไว้ว่า เป็นความอ่อนเปลี้ยเพลียใจ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 379)

ในประเทศไทย ได้มีผู้ให้ความหมายของความท้อแท้ ไว้ดังนี้

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2525 : 46) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกเหนื่อยและหน่าย เหนื่อยคือความเหนื่อยอ่อนทางร่างกาย หน่ายเป็นความอ่อนเพลียทางอารมณ์และจิตใจอันมีผลต่อการสร้างอัตโนทัศน์ และทัศนคติในทางลบต่อการทำงาน

ลักขณา อินทร์กลับ (2528 : 417) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นการตอบสนองต่อภาวะเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มักเกิดขึ้นกับคนในกลุ่มวิชาชีพที่ให้บริการทางด้านสุขภาพ เช่น แพทย์ พยาบาล ครู ฯลฯ ซึ่งต้องทำงานเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของคน และความเหนื่อยหน่ายเป็นความเหนื่อยล้าทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ไม่มีความผูกพันกับงานที่ทำ ขาดประสิทธิภาพในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

มาลินี พงศ์พานิช (2532 : 25) ได้แปลหนังสือเรื่อง “Burn-out : The High Cost of High Achievement” ซึ่งเขียนโดย ฟร็อดเดนเบอร์เกอร์ และริเชลสัน โดยใช้ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยว่า “จิตสลาย : ราคาของความสำเร็จที่แพงลิบ” และให้ความหมายคำว่า “Burnout” หรือ “จิตสลาย” เป็นการทำให้ทรัพยากรทางกายและทางจิตใจของตนหมดสิ้นลง การทำให้ตนเองสิ้นเรี่ยวแรงด้วยการดิ้นรนไขว่คว้าจนเกินไป เพื่อให้บรรลุถึงสิ่งที่ตนเองหรือค่านิยมของสังคมได้ตั้งความคาดหวังอันไม่อาจเป็นจริงได้เอาไว้ หรืออาจกล่าวได้ว่าคนที่จิตสลายก็คือคนที่ตกอยู่ในภาวะความท้อแท้ หรือผิดหวังอันเกิดจากการอุทิศตัวให้แก่วิถีทาง วิถีชีวิตหรือความสัมพันธ์อันหนึ่งอันใดที่ไม่เคยให้ผลรางวัลตอบแทนที่เขาคาดหวังไว้

สรุปได้ว่า ความท้อแท้เป็นกลุ่มอาการซึ่งสะท้อนถึงการเกิดภาวะเครียดในการทำงาน เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม หหมดร่างกายแรงใจในการทำงาน มีทัศนคติต่อบุคคลอื่น ๆ และตนเองเปลี่ยนไปในทางลบ รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ และอาจไม่สามารถปฏิบัติงานได้

ความท้อแท้ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน

การทำงานเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตของบุคคล เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลได้มีการแสดงออก และเป็นวิธีหนึ่ง เพื่อดำรงอยู่ในสังคม การที่บุคคลจะมีความรู้สึกชอบ หรือพึงพอใจในการทำงานหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับว่างานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของบุคคลหรือไม่ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ . 2529 : 98) และหากบุคคลมีความพึงพอใจในงานก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานทำให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่ตลอดเวลา และช่วยแก้ไขปัญหให้กับหน่วยงานด้วยความเต็มใจ (สมชาย ลักษณะนุรักษ์ และคณะ . 2529 : 11) แต่เนื่องจากความต้องการโดยทั่วไปของบุคคลมีความแตกต่างกันตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งเชื่อว่าความต้องการด้านร่างกาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับความจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ การนอนหลับ เป็นต้น และเมื่อความต้องการด้านนี้ ได้รับการตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยจะเกิดตามมา ซึ่งจะรวมไปถึงการป้องกันอันตรายที่จะเกิดต่อร่างกาย การลดสิ่งข่มขู่ต่าง ๆ และเมื่อความต้องการ 2 ด้านนี้ได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลจะมีความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเองเกิดขึ้น ซึ่งรวมทั้งความต้องการเป็นที่รักและรักคนอื่น ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นใจในตนเองและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า แสดงถึงความต้องการที่จะมีชื่อเสียง (Esteem Needs) และความต้องการสูงสุดก็คือความต้องการมีความสำเร็จตามความคิดของตนเอง (Self - Actualization) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง

อย่างสมบูรณ์แบบตามความสามารถ และศักยภาพของตน (ประภาเพ็ญ สุวรรณ และ สวิง สุวรรณ . 2532 : 34) ความต้องการดังกล่าวหากบุคคลใดได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องและเหมาะสมแล้ว จะส่งผลให้มีการแสดงออกในทางที่ดี สร้างสรรค์งานที่มีคุณภาพ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้เกิดความเครียด (นวลอนงค์ ศรีชัยรัตน์ . 2534 : 15)

การบริหารงานจะมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับบุคลากรในหน่วยงานนั้นเป็นสำคัญ กล่าวคือ ถ้าหากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว งานก็จะประสบความสำเร็จ และความเจริญก้าวหน้า ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรเกิดความท้อแท้และขาดความกระตือรือร้นต่อการทำงาน จะทำให้การปฏิบัติงานด้อยประสิทธิภาพลง ดังนั้นความท้อแท้ของบุคลากรในหน่วยงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน สำหรับครูนั้นหากเกิดความท้อแท้ขึ้น จะทำให้ครูแสดงพฤติกรรมในห้องเรียนผิดไปจากหน้าที่อันแท้จริง และจะเป็นปัญหาที่สำคัญของโรงเรียน (Rosenholtz. 1989 : 422) ซาน (Zahn. 1980 : 4 - 6) ได้ทำการศึกษาถึงความท้อแท้ที่เกิดขึ้นกับครู และได้กล่าวว่าความท้อแท้จะเกิดขึ้นกับผู้มิอาชีวะเป็นครู ในช่วงระหว่างปีที่ 3 นับจากเริ่มทำงาน แต่บางครั้งอาจจะเกิดขึ้นเร็วกว่านี้หรือช้ากว่านี้ก็ได้ สำหรับบางคนนั้นความท้อแท้อาจจะเกิดขึ้นอยู่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็น 2-3 วัน หรือ 2-3 สัปดาห์ แล้วก็จะพ้นจากสภาพเนื่องจากหาทางที่จะจัดการกับมันได้หรือไม่ก็เวลาจะทำให้ผู้ที่ประสบกับความท้อแท้มีความรู้สึกดีขึ้น (Muldary. 1983 : 44) ฟร็อดเดนเบอร์เกอร์ (Freudenberger. 1975 : 73 - 82) ได้กล่าวว่าคนบางคนนั้นอาจจะประสบความท้อแท้อยู่ชั่วระยะเวลาหนึ่งหายจากอาการนี้แล้วก็กลับมาเป็นใหม่ ตามคำกล่าวของฟร็อดเดนเบอร์เกอร์ ผู้ที่ประสบความท้อแท้จะได้เรียนรู้วิธีการที่จะป้องกันตนเองจากความท้อแท้ และสามารถปฏิบัติงานภายใต้สภาพความตึงเครียดไปได้โดยไม่ต้องประสบความท้อแท้อีก อย่างไรก็ตามความท้อแท้นั้นอาจจะไม่ได้นำไปสู่การขอย้ายหรือเปลี่ยนงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานบางคนอาจจะไม่คิดเปลี่ยนอาชีพไปทั่ว ๆ ที่ต้องประสบความท้อแท้ อาจจะมีการหาหนทางเพื่อเปลี่ยนแปลงในบางสิ่งอยู่ เช่น ขอย้ายเปลี่ยนแผนกทำงาน หรือหางานให้มีตำแหน่งสูงขึ้นในขณะที่อีกหลาย ๆ คน ยังทน

ทำงานอยู่ที่เดิม และต้องประสบกับความท้อแท้ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จากการศึกษาวิจัย และทดลองของแมสแลช และคณะ ซึ่งได้ทำการศึกษาบรรดาบุคคลที่ประกอบวิชาชีพทางด้านการให้บริการ และความช่วยเหลือแก่สาธารณชน รวมทั้งบุคคลในวงการศึกษา โดยทำการวิเคราะห์ว่าบุคคลเหล่านี้มีความรู้สึกอย่างไรต่อตนเอง และกับบุคคลที่มารับการบริการหรือความช่วยเหลือ รวมทั้งงานที่ต้องปฏิบัติ จากการศึกษาทดลองได้ชี้ให้เห็นว่าบรรดาบุคคลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้อง และให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น ๆ อยู่โดยสม่ำเสมอ และเป็นระยะเวลายาวนาน ในบรรยากาศที่ต้องใช้อารมณ์ มีแนวโน้มที่ต้องประสบความท้อแท้ จากบรรดางานวิจัยที่ได้กระทำต่อมาโดยบุคคลอื่น ๆ อีกได้แสดงให้เห็นว่าโดยทั่วไปแล้ว ความท้อแท้จะเกิดขึ้นกับผู้มืออาชีพต่อไปนี้ (กิตติ แสงเทียนฉาย . 2531 : 12)

1. ครู (Hendrickson. 1979 : 36 - 39)
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ (Ellison and Genz. 1987 : 1 - 7)
3. นักสังคมสงเคราะห์ (Pines and Kafry. 1978 : 499 - 507)
4. พนักงานในสถานบำบัดโรคจิต (Pines and Maslach. 1978 : 233 - 237)
5. ทนายความ (Maslach and Jackson. 1978 : 52 - 54)
6. ผู้ให้คำปรึกษาและแนะแนว (Forney. 1982 : 435 - 439)
7. ผู้บริหารองค์กร (Pines and Maslach. 1978 : 234)
8. ผู้มืออาชีพด้านการให้บริการสุขภาพ (Hall. 1979 : 12 - 17)

จะเห็นได้ว่าบรรดาผู้มืออาชีพเหล่านี้ ล้วนแต่จะต้องมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือหรือยุ่งเกี่ยวกับบุคคลอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก ที่ต้องใช้ทั้งร่างกาย และอารมณ์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าครูเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องประสบกับความท้อแท้อย่างรุนแรงด้วย (Rotier. 1983 : 72) ดังเช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีแนวโน้มว่าปริมาณครูที่ลาออกและครูที่มีความบกพร่องทางจิตมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวพบว่ามีส่วนสัมพันธ์กับความท้อแท้ในการประกอบอาชีพนั้นด้วย (Kammer and Walter. 1981 : 147)

สำหรับครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่ต้องทำงานอยู่กับความคาดหวังและมีความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและอารมณ์ของเด็กอนุบาล รวมทั้งการทำงานรับผิดชอบในงานที่ทำซ้ำ ๆ กันอยู่อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานน่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความท้อแท้นี้ ซึ่งการทำงานของครูอนุบาลที่ทำติดต่อกันเป็นเวลานาน จะนำไปสู่ความจำเจในการทำงาน โดยเฉพาะครูที่สอนซ้ำอยู่เป็นเวลาหลายปี ครูผู้สอนอาจจะไม่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความพยายาม และความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การทำงานจึงไม่ได้พัฒนาศักยภาพความสามารถทางร่างกาย และทางสมองของผู้ทำงาน แต่กลับทำให้ความสามารถที่มีอยู่ลดลง เกิดความเบื่อหน่าย ความเสื่อมโทรมทางด้านจิตใจ คือผู้ทำงานจะเกิดความครุ่นคิดไปถึงสิ่งอื่นขณะทำงาน เกิดความรู้สึกต่อต้านเป็นปฏิปักษ์ (Antipathy) เกิดความรู้สึกเลือกที่รักมักที่ชัง (Discrimination) และเกิดความกดดัน (Emphase) อันเป็นสภาพของโรคจิตอย่างอ่อน (Merton, 1968 : 252) เป็นสภาพที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกระทมทุกข์ (Misery) ในขณะทำงาน แต่เขาจะรู้สึกโล่งใจมีความสบายใจ เมื่อการทำงานผ่านพ้นไปช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน รู้สึกว่าการทำงานของเขาไม่มีความหมาย (Meaninglessness) ทำงานเพียงเพื่อหวังผลอย่างอื่น เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง เพื่อเป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการบางอย่างเท่านั้น (อนันต์ อารยานันท์, 2527 : 8)

แมสแลช และ แจ็คสัน (Maslach and Jackson, 1981 : 99 - 113) ได้ชี้ให้เห็นว่าความท้อแท้นั้นจะมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งจะมีลักษณะของความเหนื่อยอ่อน สิ้นเรี่ยวแรง ตลอดจนความคับข้องใจ และความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกนี้มานาน ๆ จะทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปด้วยดี
2. ความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล ซึ่งจะแสดงออกด้วยการมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคล มีความเฉยเมยไม่ใส่ใจต่อผู้มารับบริการหรือความช่วยเหลือ มีความระแวงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง และการมองบุคคลในแง่ร้าย

3. ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยจะมีลักษณะของความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ และไม่สามารถที่จะทำให้ผู้มารับบริการหรือความช่วยเหลือประสบผลตามที่คาดหวังไว้ได้

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการทำงาน

ความท้อแท้ในการทำงาน (Burnout) เป็นผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่เกิดจากความเครียดอย่างมากจากสภาพแวดล้อมในการประกอบอาชีพ มีพบมากในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสังคมหลายอาชีพ เช่น วิชาแพทย์ พยาบาล เพราะลักษณะวิชาชีพที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ที่มีความทุกข์ ทั้งร่างกาย จิตใจ และมีความเกี่ยวข้องกับความเป็นความตายของชีวิตมนุษย์ ส่วนอาชีพครูอนุบาลก็ต้องเผชิญกับนักเรียนอนุบาล ที่ต้องการดูแลเอาใจใส่ด้านพัฒนาการต่างๆ เช่น ร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และสติปัญญา รวมทั้งระมัดระวังเรื่องความปลอดภัยของชีวิตเด็กอนุบาลอีกด้วย หรือบุคลากรทางสังคมที่ต้องให้บริการ และสัมผัสกับความยากจน ความสิ้นหวัง ซึ่งบรรดาวิชาชีพเหล่านี้ล้วนต้องอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่กดดัน ต้องพบกับความเครียดอยู่เสมอ ๆ (Calhour. n.d. ; citing Harris. 1989 : 15) ความท้อแท้ในการทำงานเป็นปัญหาที่ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายในทุกวงการ แต่ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้โดยตรง ไม่มีผู้ใดกล่าวถึง แต่จากนิยามศัพท์และความหมายของความท้อแท้จะกล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุและการแสดงของความท้อแท้โดยกล่าวถึงความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด ซึ่งผู้ศึกษาเรื่องราวความท้อแท้นิยมกล่าวถึง ทฤษฎีการปรับตัวทั่วไปของเซลยี (Gas - General Adaptation Syndrome - Selye) และทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ของลาซาลัส (Lazarus's Transaction Model)

ทฤษฎีการปรับตัวโดยทั่วไปของเซลยี (Gas - General Adaption Syndrome-Selye)

ฮานส์ เซลยี (Hans Selye) ได้กล่าวถึงการตอบสนองทางร่างกายต่อความเครียด โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้ (Selye. 1956 : 31 - 33)

1. ระยะบอเหตุ หรือระยะตกใจ (Stage Alarm) ระยะนี้มนุษย์จะได้อะไรที่มากกระตุ้นที่ทันใด โดยไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน ระยะนี้เป็นระยะสั้นในปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจะมีการทำงานของฮอร์โมน ส่วนประกอบของสารเคมีและระบบประสาททำงานร่วมกันเมื่อได้อะไรที่มากกระตุ้นจะสังเกตได้ว่าเมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และมีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด และคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะเครียด การปรับตัวในระยะนี้จะมีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ระยะนี้มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมออกทั้งทางร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมที่แสดงออกจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้นและชนิดของความรุนแรง ถ้าไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสม และถูกวิธีแล้ว การปรับตัวจะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เมื่อความเครียดมีความรุนแรงมากขึ้นหรือเกิดจากหลายสาเหตุในเวลาเดียวกัน หรืออยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่มีความเครียดนานๆ มนุษย์ก็ไม่สามารถปรับตัวได้อีกต่อไป และแรงที่ใช้ก็จะหมดไปในที่สุด

มัลดารี (Muldary. 1983 : 21) เรียกขั้นตอนการตอบสนองต่อความเครียดใน ระยะที่สอง และระยะที่สามว่าเป็นกลุ่มอาการท้อแท้ (Syndrome of Burnout)

ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ของลาซาลัส (Lazarus's Transaction Model)

แนวคิดของลาซาลัส (Lazarus) อธิบายว่าความเครียดทางด้านจิตใจเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลเป็นผู้ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองปฏิสัมพันธ์ โดยการเผชิญปัญหา (Coping) ในทฤษฎี

ปฏิสัมพันธ์นี้การเผชิญปัญหามีหน้าที่รักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมให้ดำเนินต่อไป และควบคุมอารมณ์เครียดโดยลดความกดดันทางอารมณ์โดยตรง และพยายามจะรักษาสภาพจิตใจ

ในการเผชิญปัญหานั้น บุคคลจะนำแหล่งประโยชน์ต่าง ๆ ของตนมาใช้ กล่าวคือ สุขภาพและพลังงาน ความเชื่อบางประการ เช่น ความเชื่อทางศาสนาและความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งจะช่วยสร้างกำลังใจ ทักษะในการแก้ปัญหาโดยการหาข้อมูล ระบุปัญหา วางแผน ตลอดจนการเลือกวางแผนทางที่เหมาะสมไปใช้ มีทักษะในการสมาคม สามารถแสวงหาความร่วมมือและการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลอื่น ตลอดจนการใช้แหล่งประโยชน์ทางวัตถุ อันได้แก่ ทรัพย์สิน เงินทอง และการอำนวยความสะดวกจากการบริการต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลนำไปใช้ในการปรับตัว และเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในบางสถานการณ์ ถึงแม้บุคคลจะมีแหล่งประโยชน์เพียงพอ แต่ก็ไม้อาจจะใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่เนื่องจากมีอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งทางด้านอุปสรรคส่วนบุคคล เช่น ค่านิยม ความเชื่อทางวัฒนธรรมและอุปสรรคทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น แหล่งประโยชน์ที่จำกัด เป็นต้น (Lazalus and Susan. 1984 : 164 - 170)

จะเห็นได้ว่าการปรับตัวหรือพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน และมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากมาย การเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (Coping Effectiveness) นั้น หมายถึงการที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล และอารมณ์อย่างเหมาะสม ไม่ใช่ อารมณ์มากเกินไปโดยไม่จำเป็น จะต้องเกิดความรู้สึกด้านบวก แต่จะต้องสามารถจัดการกับความ รู้สึกด้านลบที่เกิดขึ้นได้ โดยที่บุคคลเหล่านั้นสามารถปรับตัว แสดงบทบาททางสังคม ได้อย่างสมบูรณ์ มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สามารถเผชิญปัญหาในชีวิตประจำวันโดยเลือกกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม ใช้การแก้ปัญหาโดยเหตุผลและอารมณ์อย่างสอดคล้องกัน มีขวัญ กำลังใจและรักษาสุขภาพของร่างกายให้อยู่ในสภาพ สมดุล ไม่เจ็บป่วย (สิระยา สัมมาวาท. 2534 : 28)

แนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่มีความเกี่ยวข้อง ทั้งแรงกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอก และการตอบสนองภายในของบุคคลนั้น ความเครียดแสดงถึงความไม่สมดุลระหว่างความต้องการ และแหล่งประโยชน์เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม (Maslach. 1986 : 3) ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ของลาซาลัสได้เน้นความสำคัญของการรับรู้และประเมินสถานการณ์ของบุคคลว่าเป็นสิ่งสำคัญ กำหนดการตอบสนองทางพฤติกรรมตามมาภายหลัง และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมจะมีการเปลี่ยนแปลง และทบทวนการประเมินได้เสมอ

ทฤษฎีของแรงงูใจที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ และพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theories) และทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของเมอร์เรย์ (Theory of Need Gratification)

ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theories)

พฤติกรรมและการกระทำของบุคคลนั้น ๆ จะมีส่วนที่สัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับนั้นเป็นภาวะความเครียดทางร่างกาย เป็นตัวกลางที่ทำให้ร่างกายได้มีการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อขจัดความเครียดนั้นออกไป แรงขับจึงมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ แรงขับภายในร่างกายหรือแรงขับปฐมภูมิ เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการของร่างกาย และแรงขับภายนอกหรือแรงขับทุติยภูมิ เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้านสติปัญญา อารมณ์ และสังคม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป อันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล

นอกจากนั้น แรงขับสามารถที่จะทำให้บุคคลเกิดแรงงูใจตามระบบชีววิทยา (Classification of Biological Drives) ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. แรงขับเพื่อการอยู่รอดของชีวิต (Vegetative Drive) แรงขับประเภทนี้ เป็นแรงขับที่จะมีอิทธิพลผลักดันให้มนุษย์แสวงหาอาหาร น้ำ อากาศ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตอยู่ ถ้าปราศจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แล้วบุคคลนั้นจะไม่สามารถมีชีวิตอยู่ต่อไปได้

2. แรงขับฉุกเฉิน (Emergency Drive) แรงขับฉุกเฉินคือ แรงขับที่จูงใจให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น เช่น เมื่อไฟไหม้บ้านบางคนจะรีบขนข้าวของของหนีไฟ หรือเมื่อเห็นคนจมน้ำจะรีบกระโดดลงไปช่วย หรือถ้าว่ายน้ำไม่เป็นก็จะตะโกนด้วยเสียงดัง เพื่อให้คนอื่นช่วยเหลือคนจมน้ำ เป็นต้น

3. แรงขับเพื่อการสืบพันธุ์ (Reproductive Drive) แรงขับเพื่อการสืบพันธุ์นี้เป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลเกิดปฏิกิริยาทางเพศในลักษณะต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น บางคนแต่งตัวเพื่อให้เพศตรงข้ามสนใจในตนเอง เป็นต้น

4. แรงขับเพื่อการศึกษา (Educational Drive) แรงขับเพื่อการศึกษาเป็นแรงขับที่จูงใจให้บุคคลเกิดความรู้ อยากเห็น พยายามศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลา พยายามแสวงหาคำตอบหรือหาข้อเท็จจริง เช่น การไปโรงเรียนเพื่อเรียนหนังสือ มักจะมีคำถามถามครูเมื่อเกิดปัญหาข้อใจ เป็นต้น

ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์ (Theory of Need Gratification)

เมอร์เรย์มีความคิดเห็นว่าความต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้น ก่อให้เกิดความรู้สึกขาดซึ่ง ความต้องการนี้บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้นภายนอกก็ได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพจิตใจนั่นเอง ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะเอาชนะด้วยการแสดงออกทางความก้าวร้าว (Need for Aggression) เป็นความต้องการที่จะเอาชนะผู้อื่น เอาชนะต่อสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรง มีการต่อสู้ การแกล้ง การทำร้ายร่างกาย หรือการฆ่าฟันกัน เช่น พุดจาประชดประชันกับเพื่อนที่ไม่ชอบ เป็นต้น

2. ความต้องการที่จะเอาชนะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (Need for Counteraction) เป็นความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ความล้มเหลวต่าง ๆ ด้วยการสร้างความพยายามขึ้น เช่น เมื่อได้รับคำดูถูกดูหมิ่นผู้ที่ได้รับจะเกิดความพากเพียรพยายามเพื่อเอาชนะคำสบประมาทจนประสบผลสำเร็จ เป็นต้น

3. ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for Abasment) เป็นความต้องการที่จะยอมแพ้ยอมรับผิด ยอมรับคำวิพากวิจารณ์ หรือยอมรับการถูกลงโทษ เช่น การเผาตัวเอง เพื่อประท้วงการปกครอง เป็นต้น

4. ความต้องการปกป้องตนเอง (Need for Defense) เป็นความต้องการที่จะปกป้องตนเองจากคำวิพากวิจารณ์ การตำหนิติเตียน ซึ่งเป็นการปกป้องทางด้านจิตใจ พยายามหาเหตุผลมาอธิบายการกระทำของตน มีการป้องกันตนเองเพื่อให้พ้นผิดจากการกระทำต่าง ๆ ทั้งปวง เช่น ให้เหตุผลสอบตกเพราะครูสอนไม่ดี เป็นต้น

5. ความต้องการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวางทั้งปวง ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเป็นตัวของตัวเอง เช่น เด็กมักจะแต่งตัวหรือรับประทานอาหารโดยไม่ต้องความช่วยเหลือจากมารดา หรือบุคคลอื่น เป็นต้น

6. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ยากลำบากให้ประสบความสำเร็จ หรือพยายามเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง เพื่อให้การทำงานของตนประสบความสำเร็จ จากการศึกษาพบว่าเพศชายจะมีระดับความต้องการความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

7. ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาใจเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

8. ความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) เป็นความต้องการที่จะแสดงความสนุกสนาน ต้องการหัวเราะเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด มีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลกขบขัน มีการพักผ่อนหย่อนใจ มีการเล่นเกมกีฬา เป็นต้น

9. ความต้องการแยกตนเองออกจากผู้อื่น (Need for Rejection) เป็นความต้องการหรือมีความปรารถนาของบุคคลในการที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกยินดียินร้ายกับบุคคลอื่น ต้องการเมินเฉยจากผู้อื่น

10. ความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for Succorance) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสุข เห็นอกเห็นใจ มีความสงสาร ต้องการได้รับความช่วยเหลือ การดูแล คำแนะนำ จากผู้อื่น

11. ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurturance) เป็นความต้องการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือตนเองได้ หรือให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่างๆ

12. ความต้องการที่จะสร้างความประทับใจในตนเองให้กับผู้อื่น (Need for Exhibition) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นได้เห็นได้ยินเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่นมีความสนใจ สนุกสนาน แปลกใจ หรือตกใจในเรื่องราวของตนเอง เช่น เล่าเรื่องตลกขบขันให้บุคคลอื่นฟังเพื่อบุคคลอื่นจะเกิดความประทับใจในตนเอง เป็นต้น

13. ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for Dominance) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นทำตามคำสั่งของตน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น

14. ความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้อื่นว่า (Need for Deference) เป็นความต้องการที่ยอมรับนับถือผู้ที่อาวุโสกว่าด้วยความยินดี รวมทั้งนิยมชมชื่นในบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือช่วยเหลือด้วยความยินดี

15. ความต้องการหลีกเลี่ยงความรู้สึกล้มเหลว (Need for Avoidance of Inferiority) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงให้พ้นความอับอายทั้งหลาย ต้องการหลีกเลี่ยงการดูถูก หรือ การกระทำต่างๆ ที่ทำให้เกิดความละอายใจ

16. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for Avoidance Harm) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกาย ต้องการได้รับความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

17. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for Avoidance of Blame) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่มหรือรับคำสั่งหรือปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกลุ่มเพราะกลัวถูกลงโทษ

18. ความต้องการความเป็นระเบียบ (Need for Orderliness) เป็นความต้องการที่จะจัดสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความประณีตงดงาม เช่น การจัดหนังสือในชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นต้น

19. ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง (Need for Inviolacy) เป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของคนที่มียูไว้จนสุดความสามารถ เช่น การไม่ยอมขโมยแม้ว่าตนจะต้องหิวหรือไม่ยอมทำความผิด ไม่คดโกงผู้ใดเพื่อชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล เป็นต้น

20. ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for Contrainess) เป็นความต้องการที่จะกระทำให้ตนเองไม่เหมือนกับบุคคลอื่น เช่น เพื่อนในกลุ่มใส่กระโปรงมาโรงเรียนแต่ตนต้องการให้แตกต่างจากบุคคลอื่นโดยการใส่กางเกงมาโรงเรียน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความท้อแท้

ความท้อแท้เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการมีความเครียดเป็นระยะเวลานาน จนกลายเป็นความเครียดเรื้อรัง (Duxbury. 1984 : 113) สาเหตุของความท้อแท้มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยที่เกิดขึ้นจากความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานด้านบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาในฐานะผู้ให้บริการ (Maslach. 1986 : 18) ต้องเผชิญกับปัญหาและการรับฟังความทุกข์ยากของคนอยู่ตลอดเวลา (Muldary. 1983 : 11) สาเหตุของการเกิดความท้อแท้ แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจากตัวบุคคล และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Maslach. 1986 : 57) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้จำแนกการศึกษาความท้อแท้ที่เกิดจากตัวแปร 2 ปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยจากตัวบุคคล หรือสถานภาพส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ส่วน

ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งออกเป็น เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล หรือสถานภาพส่วนบุคคล

1.1 ระดับการศึกษา การศึกษามีส่วนอย่างมากในการพัฒนาความคิดและความสามารถในการประกอบอาชีพของบุคคล ระดับการศึกษาซึ่งหมายถึงการได้รับการฝึกฝนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับอาชีพที่บุคคลได้รับมา จึงมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำงานในองค์การ (Anderson. 1968 : 119) ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถก็มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีระดับความรู้สึกแปลกแยกในการทำงานต่างกัน (Kohn . 1976 : 111 - 130) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Miller. 1967) ที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับความรู้สึกแปลกแยกต่างกัน ในเมื่อประสบกับสภาพการทำงานที่มีความกดดันสูงและมีการให้แรงจูงใจในการทำงานน้อย (อนันต์ อารยานันท์. 2527 : 35 อ้างอิงมาจาก Anderson. 1968 : 119 ; Kohn. 1976 : 111 - 130 ; Miller. 1967)

1.2 สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความท้อแท้ในการทำงานของบุคคล บุคคลที่สมรสแล้วมีหน้าที่ต้องดูแลสมาชิกในครอบครัว ซึ่งหากบรรยากาศในครอบครัวเต็มไปด้วยสัมพันธภาพที่ดี มีความรัก ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน สมาชิกในครอบครัวก็จะมีส่วนให้การช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษาแก่กันได้เมื่อเกิดมีปัญหาค้น จึงกล่าวได้ว่าผู้ที่อยู่กับครอบครัวหรือสมรสแล้วน่าจะมีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด (Maslach and Jackson. 1984 : 133 - 153) และการศึกษาของสิระยา สัมมาวาท (2532) พบว่าคนโสดและคนที่มีครอบครัวแล้วจะให้ความสำคัญในงานแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ทุ่มเทยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงอย่างเดียว แต่มีความต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวด้วย จึงมีความทะเยอทะยานแข่งขันและแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งเสี่ยงต่อความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนโสด

1.3 เงินเดือน โดยทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฟรเดอริก เฮอส์เบอร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุนนั้นได้ศึกษาไว้ว่า เงินเดือนที่เป็นค่าตอบแทนในการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของปัจจัยค้ำจุนที่จะป้องกันมิให้การปฏิบัติงานของบุคคลลดหย่อนประสิทธิภาพลง และลดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลเอกชนที่ต้องการให้งานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและเป็นที่ดึงดูดใจให้ครูที่มีความรู้ความสามารถต้องการทำงานอยู่ในโรงเรียนเป็นเวลานาน ก็จำเป็นต้องสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนให้เพียงพอ (อุทเรนทร์ สุขนวล. 2531 : 28) และการขาดการชมเชย ให้กำลังใจ และสนับสนุนในด้านต่าง ๆ มักจะก่อให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ซึ่งนำไปสู่ความท้อแท้ในการทำงานได้ (สิริยา สัมมาวาจ. 2534 : 37)

1.4 ลักษณะของงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน พอร์เตอร์ และคนอื่น ๆ (Porter and others. 1975 : 301 - 304) ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าลักษณะของงานที่ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพนั้น ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) งานนั้นจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกรับผิดชอบ ในส่วนของงานอย่างมีอิสระ

2) งานนั้นมีผลงานซึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมาย หรือมีคุณค่าสำหรับแต่ละคน

3) งานนั้นต้องมีการแจ้งผลป้อนกลับมาให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ สำหรับลักษณะงานที่รับผิดชอบของครูอนุบาลนั้น พบว่าเป็นภาระที่มีโอกาสสร้างความกดดันแก่ครูสูง และก่อให้เกิดความท้อแท้ในการทำงานได้ง่าย ได้แก่ การทำงานที่ซ้ำ ๆ ติดต่อกันเป็นเวลานานทุกวัน การเอาใจใส่ดูแลนักเรียนอนุบาลอย่างใกล้ชิดและต้องละเอียดอ่อนเป็นรายบุคคล การระมัดระวังความปลอดภัยและชีวิตของนักเรียน ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานและติดต่อกัน ลักษณะงานที่ขาดการใช้ทักษะและความสามารถหรือได้รับมอบหมายงานที่ไม่น่าสนใจ ไม่ตรงความสามารถ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อสภาวะสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานได้ (Cooper. 1978 : 25 ; Muldary. 1983 : 87 ; Levenstein 1985 : 44 ; Boman. 1986 : 41 - 81)

1.5 ระดับชั้นที่ทำการสอน องค์ประกอบนี้ย่อมสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขาค้นหา หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความเครียดต่ำ (ปิยะนุช สุจิต. 2528 : 31)

การศึกษาเกี่ยวกับความท้อแท้ในปัจจุบัน มุ่งศึกษาค้นหาแหล่งประโยชน์ที่สามารถช่วยเหลือบุคคลในการปรับตัวต่อความเครียด ซึ่งจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความท้อแท้ได้ แหล่งประโยชน์ที่มีความสำคัญในการแก้ปัญหาคือความท้อแท้ได้อีกประการหนึ่งคือ แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support) (กิงสคาล สุทธีวิสิทธ์. 2535 : 24 - 26) ซึ่งเป็นแหล่งประโยชน์ที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Antonovsky. 1982 : 189 - 190 ; Lazarus and Folkman. 1978 : 249 - 259) ได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคมไว้หลายรูปแบบ ซึ่งมีทั้งส่วนที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันดังนี้ แคปแลน คาสเซล และกอร์ (Kaplan, Cassel and Gore. 1977 : 50 - 51) กล่าวถึงแรงสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมซึ่งได้จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คอบบ์ (Cobb. 1976 : 300) ได้ให้ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นข้อมูล ข่าวสาร ที่ทำให้บุคคลเชื่อว่า มีคนให้ความรัก ความเอาใจใส่ ยกย่อง เห็นคุณค่า รวมทั้งรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายสังคมนั้น ไวลด์ (Tilden. 1985 : 199 - 206 ; citing Weiss. 1974) ได้ให้ความหมายของแรงสนับสนุนว่า เป็นความรู้สึกอึดใจหรือพึงพอใจต่อความต้องการทางสังคมจากความสำเร็จในสัมพันธภาพ และแบ่งแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 6 ชนิด คือ

1. ความรักใคร่ผูกพัน (Attachment) เป็นความรู้สึกอบอุ่น มั่นคง ปลอดภัย มีคนรักและเอาใจใส่ ซึ่งส่วนใหญ่ได้รับจากคู่สมรสและเพื่อนสนิท ถ้าขาดแรงสนับสนุนทางสังคมชนิดนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกอ้างว้างและโดดเดี่ยว
2. การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Integration) ทำให้บุคคลมีโอกาสผูกมิตรกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมด้วยกัน ถ้าขาดแรงสนับสนุนชนิดนี้ จะทำให้บุคคลแยกตัวออกจากสังคม และรู้สึกเบื่อหน่ายในการดำรงชีวิต

3. โอกาสในการอบรมเลี้ยงดูหรือให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (Opportunity for nurturance) ได้แก่ การที่บุคคลมีความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูหรือให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นให้มีความสุข ซึ่งทำให้รู้สึกว่าเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น ถ้าหากไม่ได้ทำหน้าที่นี้จะทำให้รู้สึกว่าชีวิตไม่มีความหมาย

4. ส่งเสริมให้มีความมั่นใจ ในคุณค่าแห่งตน (Reassurance of Worth) ได้แก่ การที่บุคคลได้รับการเคารพ ยกย่องและชื่นชมที่สามารถแสดงบทบาททางสังคมอันเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในครอบครัวและผู้ร่วมงาน ถ้าได้รับการส่งเสริมจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่า

5. ความเชื่อมั่นในความเป็นมิตรที่ดี (A Sense of Reliable Alliance) ความรู้สึกเช่นนี้ได้มาจากครอบครัวหรือเครือญาติ ซึ่งสมาชิกแต่ละคนต่างคาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง ถ้าขาดความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้บุคคลรู้สึกขาดความมั่นคงและถูกทอดทิ้ง

6. การได้รับคำชี้แนะ (The Obtaining of Guidance) เป็นความต้องการในช่วงที่บุคคลเผชิญกับความเครียดหรือภาวะวิกฤต ทำให้ต้องการคำปรึกษา คำแนะนำจากบุคคลที่ตนศรัทธาและเชื่อมั่น ถ้าไม่ได้รับตอบสนองจะทำให้บุคคลรู้สึกสิ้นหวัง

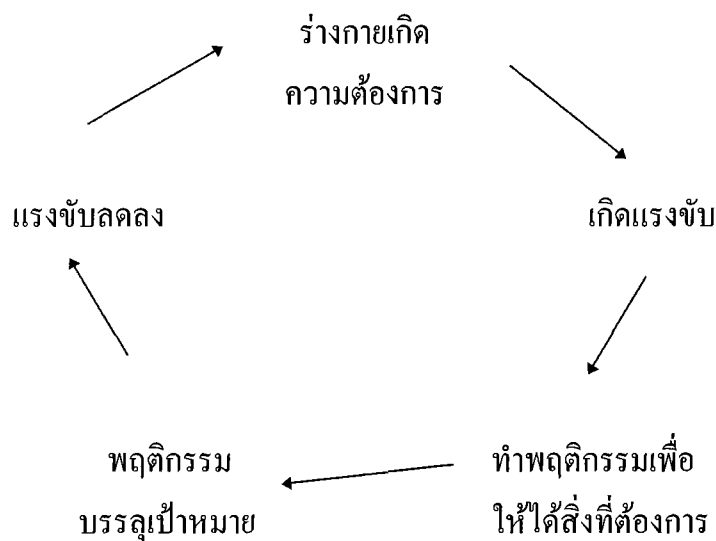
ฮับบาร์ด มูเลนแคมป์ และบราวน์ (Hubbard, Muhlenkamp and Brown. 1984 : 266) กล่าวถึงแนวความคิดต่าง ๆ ของผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคมโดยสรุปว่าแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นโครงสร้างหลายมิติ ซึ่งประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารในด้านดีทำให้มีความรู้สึกผูกพัน เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันโดยคำนึงถึงแหล่งที่มาของแรงสนับสนุนด้วย กล่าวโดยสรุปแรงสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย อารมณ์ และสังคมจากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในสังคม

จากแนวคิดเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคม จะเห็นได้ว่าแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นมโนทัศน์หลายมิติ (Multidimension) การศึกษาแรงสนับสนุนทางสังคมจึงต้องคำนึงถึงแหล่งที่มา เกณฑ์ หรือคุณสมบัติในการติดต่อสัมพันธ์กันในกลุ่มสังคมด้วย

กลุ่มบุคคลในระบบสนับสนุนทางสังคม แบ่งเป็น 5 ระบบ (Pender. 1987 : 396 - 397) คือ

1. ระบบการสนับสนุนตามธรรมชาติ (Natural Support System) ได้แก่ แหล่งสนับสนุนจากครอบครัว ญาติพี่น้อง ซึ่งถือว่ามีความสำคัญมากที่สุด (Jones and Dimond 1982 : 12 ; Lindberg. Hunter and Kruszewski. 1990 : 130) เพราะครอบครัวที่มีบทบาทสำคัญต่อบุคคลตั้งแต่วัยเด็กเป็นแหล่งที่ถ่ายทอดค่านิยม ความเชื่อ แบบแผนพฤติกรรม การปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต อันจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้การสนับสนุนแก่บุคคล
2. ระบบสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อน (Peer Support System) เป็นแรงสนับสนุนที่บุคคลได้รับจากผู้มีประสบการณ์ มีความชำนาญในการค้นคว้าหาความต้องการและมีความสามารถติดต่อชักจูงบุคคลได้โดยง่าย ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จและสามารถปรับตัวในสถานการณ์ที่เลวร้ายต่าง ๆ ในชีวิตได้เป็นอย่างดี
3. ระบบสนับสนุนด้านศาสนาหรือแหล่งอุปถัมภ์ต่าง ๆ (Religious Organization of Denominations) เป็นแหล่งที่จะช่วยให้บุคคลได้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความเชื่อ ค่านิยม คำสอน คำแนะนำเกี่ยวกับวิถีการดำรงชีวิต และขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ได้แก่ พระ นักบวช หมอสอนศาสนา กลุ่มผู้ปฏิบัติธรรม ฯลฯ
4. ระบบการสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพด้านสุขภาพ (Health Professional Support System) เป็นแหล่งสนับสนุนแห่งแรกที่ทำให้การช่วยเหลือบุคคล ซึ่งจะมีความสำคัญต่อเมื่อแรงสนับสนุนที่ได้รับจากครอบครัว เพื่อนสนิท และกลุ่มเพื่อน ไม่เพียงพอ
5. ระบบการสนับสนุนจากกลุ่มวิชาชีพอื่น (Organized Support System not Directed by Health Professionals) เป็นการสนับสนุนจากกลุ่มบริการอาสาสมัคร กลุ่มช่วยเหลือตนเอง (Self-help Groups) เป็นกลุ่มที่เป็นสื่อกลางที่ช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ในทางส่งเสริมให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในชีวิต เช่น ปัญหาความเจ็บป่วยเรื้อรัง ปัญหาความเจ็บป่วยในระยะสุดท้ายของชีวิต หรือปัญหาการเป็นสมาชิกที่พิการของครอบครัว

อารีย์ พันธุ์ณี (2534 : 179 - 198) กล่าวว่า การแสดงพฤติกรรมและอารมณ์ต่าง ๆ ของมนุษย์ ล้วนมีสาเหตุมาจากแรงจูงใจเป็นสำคัญ และแรงจูงใจอย่างเดียวกันยังทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมแตกต่างกันได้อีกด้วย การจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา คราบทที่มนุษย์ยังมีความต้องการ ซึ่งความต้องการทำให้สภาวะของร่างกายเกิดความไม่สมดุล เมื่อร่างกายเกิดความไม่สมดุลจะทำให้มีแรงขับ (Drives) ที่จะกำหนดทิศทางเพื่อแสดงพฤติกรรมและการกระทำไปสู่เป้าหมาย ที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง แรงขับก็จะลดลงและเกิดความพึงพอใจ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงวงจรของแรงจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาอาจจะเป็นเครื่องล่อ รางวัล การลงโทษ การทำให้เกิดการตื่นตัว รวมทั้งทำให้เกิดความคาดหวัง แรงจูงใจสามารถแบ่งตามลักษณะของการแสดงออกพฤติกรรมได้ 2 ประการใหญ่ ๆ คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นสถานะที่บุคคลต้องการที่จะกระทำหรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง ไม่ต้องอาศัยการชักจูงจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น ความต้องการเรียนเพื่อต้องการความรู้ ทำงานเพราะต้องการความสนุกและความชำนาญ ซึ่งความต้องการหรือความสนใจพิเศษ ตลอดจนความรู้สึกกินคิดหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล จะผลักดันให้บุคคลสร้างพฤติกรรมขึ้น ซึ่งได้แก่ ความอยากรู้ อยากเห็น ความสนใจ ความรัก ความศรัทธา เป็นต้น

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นสถานะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น สิ่งของหรือเกียรติยศ เงินเดือน ปริญญาบัตร ความก้าวหน้า รางวัล คำชมเชย การแข่งขัน การติเตียน ทำให้บุคคลมองเห็นเป้าหมาย จึงเร้าให้บุคคลเกิดความต้องการและแสดงพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายนั้น

การจูงใจสามารถแบ่งตามที่มาของแรงจูงใจได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจทางสรีระวิทยา (Physiological Motivation) แรงจูงใจด้านนี้เกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายทั้งหมด เพื่อให้บุคคลมีชีวิตอยู่ได้ เป็นความต้องการที่จำเป็นตามธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ต้องการน้ำ อาหาร พักผ่อน และปราศจากโรค เป็นต้น เราสามารถวัดระดับของความต้องการทางสรีระได้ จากการสังเกตพฤติกรรมการกระทำของคนเรา คือ จากความมากน้อยของการกระทำ การเลือกกระทำ (เลือกสิ่งใดแสดงว่าต้องการสิ่งนั้นมาก) การโต้ตอบต่อสิ่งที่มาขัดขวาง

2. แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychological Motivation) มีความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจทางด้านสรีระวิทยา เพราะจำเป็นในการดำรงชีวิตน้อยกว่า แต่จะช่วยคนเราทางด้านจิตใจ ทำให้มีสุขภาพจิตดีและสดชื่น ความต้องการความรัก และความอยากรู้ อยากเห็น และการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ความต้องการความรักและความเอาใจใส่ใกล้ชิดจากผู้อื่น

3. แรงจูงใจทางสังคมหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ (Social Motivation) แรงจูงใจชนิดนี้มีจุดเริ่มต้น ส่วนใหญ่มาจากประสบการณ์ทางสังคมในอดีตของบุคคล และเป้าหมายของแรงจูงใจชนิดนี้ มีความสัมพันธ์กับการแสดงปฏิกิริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อเรา ตัวอย่างของแรงจูงใจทางสังคมที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนเรา ได้แก่

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motives) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดีและประสบความสำเร็จ ซึ่งได้รับการส่งเสริมมาตั้งแต่วัยเด็ก จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูอย่างอิสระเป็นตัวของตัวเอง ฝึกหัดการช่วยเหลือตัวเองตามวัย จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความต้องการความสำเร็จในชีวิตสูง การฝึกให้บุคคลมีความต้องการความสำเร็จ หรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจึงมักเริ่มจากครอบครัวเป็นอันดับแรก

3.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affilitative Motives) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตนเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการความเอาใจใส่ ความรักจากผู้อื่น เป็นต้น

3.3 แรงจูงใจต่อความนับถือตนเอง (Self - Esteem) เป็นแรงจูงใจที่บุคคลปรารถนาเป็นที่ยอมรับของสังคม มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนโดยทั่วไป ต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม ซึ่งจะนำมาสู่ความรู้สึกนับถือตนเอง

องค์ประกอบที่มีผลต่อแรงจูงใจ

แรงจูงใจจัดว่ามีผลต่อการเรียนรู้พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลเป็นอันมาก เพราะการที่บุคคลเกิดแรงจูงใจในการที่จะกระทำพฤติกรรม ย่อมจะทำให้พฤติกรรมหรือการเรียนรู้ในสิ่งนั้น ๆ มีประสิทธิภาพและเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วมากกว่าบุคคลที่ไม่เกิดแรงจูงใจ ลักษณะของแรงจูงใจของบุคคลจึงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ธรรมชาติของแต่ละบุคคล ทุกคนจะมีธรรมชาติของตนเองแตกต่างกับคนอื่น หรือมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย

1.1 แรงขับ แรงขับของบุคคลจัดว่าเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการเกิดพฤติกรรมแรงขับเป็นสภาวะที่เกิดจากความไม่สมดุลภายในของร่างกายของมนุษย์ เช่น สภาวะความต้องการอาหาร น้ำ สภาวะความตึงเครียด ความรู้สึกเจ็บปวด เป็นต้น เมื่อบุคคลเกิดภาวะของการขาดความสมดุลในร่างกายขึ้น จะทำให้บุคคลพยายามที่จะทำให้อวัยวะเกิดความสมดุลจึงเกิดแรงขับขึ้นเป็นจุดเริ่มต้นของบุคคลที่เป็นแรงจูงใจบุคคลเพื่อทำให้อาการของร่างกายอยู่ในสภาวะสมดุล แรงขับเกิดขึ้นได้จากลักษณะ 2 ประการคือ

ก. แรงขับที่เกิดขึ้นจากภายในร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความง่วงนอน เป็นต้น

ข. แรงขับที่เกิดขึ้นจากภายนอกร่างกาย เช่น การได้รับความเจ็บปวด จากสิ่งเร้าภายนอก สภาวะความกดดันจนทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด เป็นต้น

1.2 ความวิตกกังวล จากการศึกษาพบว่า ความวิตกกังวลจะมีผลต่อการเรียนรู้หรือการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มที่มีความวิตกกังวลใจสูงมากมักจะมีการกระทำหรือพฤติกรรมด้อยกว่ากลุ่มที่ไม่มีความวิตกกังวลใจ และเมื่อศึกษาต่อไปพบว่า กลุ่มที่มีความวิตกกังวลใจน้อยควรจะได้รับผลกระทบจากสิ่งเร้า ส่วนกลุ่มที่มีความวิตกกังวลสูงแม้จะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าก็ไม่ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้

ความวิตกกังวลใจจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มมากขึ้น มีประสบการณ์มากขึ้น ย่อมจะเกิดความวิตกกังวลเพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากเด็กเล็ก ๆ จะไม่มีความวิตกกังวลใจแต่จะมีความกลัว เมื่ออายุเพิ่มมากขึ้นความกลัวจะลดน้อยลงกลายเป็นความวิตกกังวลเพิ่มขึ้นมาทันที

2. สถานการณ์ต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม ย่อมจะส่งผลทำให้บุคคลเกิดแรงงูใจได้แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคคลเกิดความสับสนวุ่นวายหรืออื่น ๆ และวัฒนธรรมแต่ละสังคมย่อมจะส่งผลให้พัฒนาการของผู้เรียนมีความแตกต่างกันไปด้วย ลักษณะสถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อแรงงูใจ ได้แก่

2.1 การแข่งขัน หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีความปรารถนาจะเอาชนะผู้อื่น หรือความปรารถนาจะทำให้ตนเองมีสภาพการณ์ที่ดีขึ้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึกที่มีความต้องการแข่งขันหรือเอาชนะผู้หนึ่งผู้ใด หรือทำตัวให้ดีขึ้นจัดเป็นเรื่องของการแข่งขัน จะมีลักษณะ 2 ลักษณะคือ

ก. การแข่งขันกับตนเอง เป็นการแข่งขันที่ทำให้ตนเองดีขึ้นด้วยความเต็มใจ และความต้องการของตนเองไม่มีผู้ใดมาบังคับให้เกิดพฤติกรรม และเป็นความปรารถนาของบุคคลนั้นเป็นสำคัญ

ข. การแข่งขันกับบุคคลอื่น เป็นความรู้สึกที่ต้องการเอาชนะผู้อื่น ต้องการให้ตนเองอยู่เหนือกว่าผู้อื่น และมักจะพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ตนเองชนะผู้อื่นเสมอ

2.2 ความร่วมมือ หมายถึง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแรงผลักดันทางสังคม เป็นลักษณะของการมีพฤติกรรมแบบประนีประนอมให้ความร่วมมือช่วยเหลือเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้งานหรือพฤติกรรมที่มุ่งปรารถนานั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ฉะนั้น ความร่วมมือของบุคคลจึงจัดว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น

2.3 การตั้งเป้าหมาย หมายถึง การที่บุคคลได้มีการตั้งเป้าหมายในชีวิตไว้อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะกระทำการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนได้ตั้งความหวังไว้ และในบางครั้งแม้ว่าบุคคลจะมีการตั้งเป้าหมายไว้ก็ตาม แต่บุคคลนั้นก็ไม่สามารถกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนได้ตั้งใจไว้ก็ได้ ด้วยเหตุนี้การตั้งเป้าหมายในชีวิตจึงเป็นแรงจูงใจในการที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ลักษณะของการตั้งเป้าหมายมี 2 ลักษณะ คือ

ก. เป้าหมายรวม เป็นเป้าหมายที่มักจะมีเป้าหมายย่อย ๆ อื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ เช่น มีเป้าหมายในชีวิตที่จะต้องเป็นนักวาดรูปที่มีชื่อเสียงของโลก แต่ในขณะนี้ยังอายุน้อยและเรียนหนังสืออยู่ จึงมีเป้าหมายย่อย ๆ หลาย ๆ เป้าหมายรวมนั่นคือ

- จะวาดรูปให้ชนะการแข่งขันจนได้รับรางวัล
- จะวาดรูปเพื่อให้ได้รับคำชมเชยจากครู
- จะแสดงความสามารถในการวาดรูปเพื่อให้เพื่อนยอมรับ

ข. เป้าหมายระยะไกล เป็นเป้าหมายที่ได้ตั้งขึ้นเพื่อจุดมุ่งหมายใดจุดมุ่งหมายหนึ่งโดยเฉพาะ การตั้งเป้าหมายระยะไกลนี้จะเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีวุฒิภาวะทางด้านสมองพอสมควร จะไม่เกิดขึ้นในเด็กเล็ก ๆ ดังนั้น เป้าหมายระยะไกลอาจจะเป็นประโยชน์สำหรับเด็กในวันหนึ่งข้างหน้า อาจจะเป็นวัน สัปดาห์ เดือน ปี หรือหลายปีก็ได้

2.4 การตั้งความทะเยอทะยาน เป็นการตั้งความหวังสูงไว้ เช่น เด็กบางคนมีความหวังว่าต้องการที่จะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงเก่าแก่ของประเทศไทย คือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลก็คือทำให้เด็กคนนั้นเกิดความมูมานะ มีความพยายามอย่างมากเพื่อที่จะได้ศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาแห่งนั้น นั่นแสดงว่า การตั้งความหวังหรือการเกิดความทะเยอทะยานจึงเป็นแรงจูงใจที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมขึ้น แต่ถ้าบุคคลตั้งความทะเยอทะยานสูงเกินความสามารถของตนเองแล้ว จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกล้มเหลวได้ง่าย ทำให้ไม่มีแรงจูงใจหรือเกิดความท้อถอยในการทำงานนั้น ๆ หรือถ้าบุคคลตั้งความหวังไว้ต่ำกว่าความสามารถของตนเอง ก็ทำให้บุคคลไม่มีแรงจูงใจพอที่จะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ต่อไป เพราะเหตุว่าตนเองได้ประสบความสำเร็จในงานนั้น ๆ ง่ายเกินไป

อย่างไรก็ตาม การตั้งระดับความทะเยอทะยานและการตั้งเป้าหมาย ยังขึ้นอยู่กับสิ่งเหล่านี้

2.4.1 ความยาก งานนั้นมีความยากมาก จนกระทั่งบุคคลไม่สามารถมองเห็นหนทางที่จะทำงานสำเร็จได้

2.4.2 ความง่าย งานนั้นมีความง่ายจนเกินไป ทำให้ไม่มีความรู้สึกอยากจะทำงาน

2.4.3 ความมั่นใจ บุคคลขาดความมั่นใจที่จะตั้งเป้าหมายในชีวิต หรือขาดความมั่นใจที่จะตั้งความหวังหรือความทะเยอทะยาน

2.4.4 ความมุ่งหมายต่ำ ผู้เรียนตั้งจุดมุ่งหมายในชีวิตหรือตั้งระดับความทะเยอทะยานไว้ต่ำเกินความเป็นจริง หรือต่ำกว่าความสามารถของบุคคล

2.4.5 คำแนะนำ บุคคลมักจะขาดคำชี้แนะอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการตั้งความหวังหรือการตั้งเป้าหมายในชีวิต

สาเหตุของความท้อแท้

สาเหตุของความท้อแท้ในการทำงานเป็นผลมาจากความเครียด และบางครั้งก็เกิดร่วมกับความเครียด ดังนั้นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจึงถือเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความท้อแท้ในการทำงานเช่นกัน จากการศึกษาของ แฮร์ลิส (Harris. 1989 : 12 - 28) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 2 สาเหตุ คือ

1. สาเหตุภายในตัวบุคคล (Endogenous Stressors) ได้แก่ สิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นประสบการณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะทำให้มีความรู้สึกต่อตนเองในด้านลบ

2. สาเหตุภายนอกตัวบุคคล (Exogenous Stressors) ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลกระทบต่อสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา และกับครอบครัว ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถปรับตัวได้ต่อสิ่งกระตุ้นหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการทำงาน

สาเหตุของความเครียดในการทำงานดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของแมสแลช และแคสปาร์ (Maslach. 1986 : 57 ; Kaspar and McConnel. 1982 : 112) ที่ได้แบ่งสาเหตุของความท้อแท้ออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ประการนี้ ผู้วิจัยนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลจากตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน

อาการและการแสดงความท้อแท้

ความท้อแท้เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนและประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายมิติ กลุ่มอาการท้อแท้จะมีอาการและการแสดง ซึ่งประกอบด้วยอาการทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ และการด้านพฤติกรรม

1. ด้านร่างกาย คือ จะแสดงอาการอ่อนเพลียเมื่อยล้าตามร่างกาย นอนหลับยาก หรือถ้านอนหลับแล้วก็ไม่ว่างจะลุกจากที่นอน มีปัญหาการทำหน้าที่ของระบบต่างๆ ในร่างกาย ซึ่งเป็นการตอบสนองจากการเกิดความเครียดเรื้อรัง เช่น มีปัญหาการทำหน้าที่ของระบบทางเดินอาหาร คลื่นไส้ ปวดศีรษะแบบไมเกรน ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นหวัดบ่อย ติดเชื้อง่าย น้ำหนักเพิ่มหรือลดลงจากปกติ (Muldary. 1983 : 4-5 ; Harris. 1984 : 61 - 70 ; Lawrence and Lawrence. 1987 : 45 - 51)

2. ด้านจิตใจและอารมณ์ คือ จะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งความรู้สึกและทัศนคติไปในทางลบ รวมถึงความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ความรู้สึกวิตกกังวล ซึมเศร้า เฉยเมย ไม่พึงพอใจ มักแสดงออกเหมือนคนสิ้นหวัง ความสามารถในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจลดลง ควบคุมอารมณ์ได้ยาก อารมณ์เสื่อง่าย ขาดสมาธิในการทำงาน มักจะแสดงความโกรธและพฤติกรรมที่แข็งกระด้าง ปฏิเสธให้ความช่วยเหลือ มองเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ลดลง ขาดคุณธรรมและศีลธรรม ขาดความเห็นอกเห็นใจ มักจับผิดและตำหนิผู้อื่น ปกป้องตนเอง (Muldary. 1983 : 58 ; Muldary. 1983 : 4 - 5 ; Harris. 1984 : 61 - 70 ; Lawrence and Lawrence. : 45 - 51)

3. ด้านพฤติกรรม ได้แก่ มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยในการรับประทานอาหาร แยกตัวจากผู้ร่วมงานและผู้ป่วย หลีกเลียงงานโดยมาทำงานสายแต่กลับเร็ว การขาดงานบ่อยขึ้นทำงานผิดพลาดบ่อย ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ผลงานต่ำ มีความขัดแย้งกับบุคคลรอบข้างทั้งทางด้านครอบครัว ผู้ร่วมงานและผู้ป่วย พึงพยายามประเภหรือสารเสพติดหรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวนี้จะขัดขวางการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นอุปสรรคในการทำงานด้านการบริการและการร่วมมือกับผู้ร่วมงาน ยังทำลายโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานด้วย (McConnel. 1982 ; Muldary. 1983 : 4 - 5 ; Harris. 1984 : 61 - 70 ; Lawrence and Lawrence. 1987 : 45 - 51)

ในเรื่องของอาการและอาการแสดงความท้อแท้ มีผู้ศึกษาไว้หลายท่าน พบว่าอาการที่สำคัญได้แก่อาการเหนื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นอย่างเรื้อรัง ความรู้สึกสิ้นหวัง สับสน มีการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ มีทัศนคติในแง่ลบต่อตนเอง ต่องานที่รับผิดชอบ (Pines and Kanner. in McConnel. ed. 1982 : 139 - 145 ; Albrecht citing in Gillies. 1989 : 399) นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่อยู่ในภาวะความท้อแท้ จะมีแนวโน้มการมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพสูง มีปัญหาเกี่ยวกับการนอน ปัญหาของระบบทางเดินอาหาร รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงทางเคมีในเลือด (Cherniss. 1982 : 79)

ระยะเวลาความรุนแรงของความท้อแท้

อาการและอาการแสดงดังกล่าวนี้ แมคคอนเนล (McConnel) ได้แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ซึ่งหากบุคคลไม่ได้รับการแก้ไขจะมีอาการเปลี่ยนแปลงจากระยะที่ 1 ไปสู่ระยะที่ 3 ตามลำดับ (Guadinski and McConnel, ed. 1982 : 147 ; McConnel. 1982 : 71 - 72) ระยะต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้คือ

ระยะที่ 1 ผู้ที่มีความท้อแท้ในการทำงานจะเริ่มมีความอ่อนล้าทางร่างกาย (Physical Exhaustion) เช่น มีปัญหาเกี่ยวกับการนอน เป็นหวัดง่าย ปวดศีรษะ เจ็บปวดร่างกายโดยไม่ทราบสาเหตุ มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เช่น รู้สึกเหนื่อยเมื่อคิดถึงงานที่ต้องไปทำ ในบางรายพบมีความกระตือรือร้น ทุ่มเทในการทำงานมากแต่ทำงานไม่ค่อยสำเร็จ มาทำงานก่อนเวลาและกลับหลังเลิกงาน หรือในบางรายมีอาการแสดงในลักษณะกลับกันคือ มาทำงานสายแต่กลับก่อนเวลา ในบางรายชอบเอางานไปทำต่อที่บ้าน ให้เวลากับงานแม้กระทั่งในวันหยุด ให้ความสนใจในรายละเอียดของงาน มักมีอาการโกรธและหงุดหงิดง่าย ในระยะนี้เริ่มมีทัศนคติในทางลบต่อผู้ร่วมงาน และผู้มารับบริการ

ระยะที่ 2 เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การรับประทานอาหารมีการยึดมั่นอยู่กับกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน หลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แยกตัวอยู่ตามลำพัง ให้เวลากับงานน้อยลง จะให้การปฏิบัติตัวต่องานโดยเฉพาะเวลาจำเป็นเท่านั้น

ระยะที่ 3 ทศนคติต่อผู้มารับบริการเป็นไปในทางลบมากขึ้น ปฏิบัติต่อผู้ป่วยเสมือนวัตถุสิ่งของมากกว่าความเป็นคน ในบางรายจะมีความรู้สึกซึมเศร้า หดหู่ และใช้เครื่องเค็มแอลกอฮอล์ หรือใช้ยาบางประเภทเป็นตัวช่วยผ่อนคลายปัญหา และอาจใช้วิธีหลีกเลี่ยงงาน ลาหยุดงาน ขอย้ายสถานที่ทำงาน หรือลาออกจากวิชาชีพ

แต่ ไชเมนดิงเจอร์ และมัวร์ (Simendinger and Moore. 1985 : 54 - 61) พิจารณาระยะต่าง ๆ ของอาการและอาการแสดงออก เป็นความรุนแรงของความท้อแท้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน โดยที่ระดับของความท้อแท้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น และได้แบ่งระดับของความท้อแท้ออกเป็น 3 ระดับตามความรุนแรงของอาการที่แสดงออกมาทางร่างกายและจิตใจ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ระดับที่ 1 (First Degree Burnout) ในระดับนี้อาการและอาการแสดงยังไม่ชัดเจนนัก สาเหตุที่พบบ่อยคือการสูญเสียตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องอยู่ในวัยชราเท่านั้น แมคคาร์ธี (Simendinger and Moore. 1985 : 54 ; citing McCarthy n.d.) ได้ชี้ให้เห็นว่าอายุไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ แต่ขึ้นอยู่กับแนวโน้มของช่วงอายุของแต่ละบุคคลที่เขาเองรู้สึกว่าเป็นช่วงที่เขาประสบความสำเร็จสูงสุด (high potential) ผู้ที่อยู่ในระดับนี้ จะมีความรู้สึกต่อต้านสิ่งใหม่ๆ และอาจมีอาการแสดงออกทางร่างกายบ้าง เช่น ปวดศีรษะ เป็นหวัดง่ายทั้ง ๆ ที่ไม่ได้เป็นโรคมะเร็ง นอนไม่หลับ แต่อาจจะเกิดขึ้นในช่วงระยะสั้น ๆ เท่านั้น

ระดับที่ 2 (Second Degree Burnout) ระดับนี้อาการและอาการแสดงทางร่างกายและจิตใจจะมีเพิ่มมากขึ้น และเกิดขึ้นมากกว่าในระดับที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมารับประทานอาหาร การนอน อาการที่พบบ่อยในระดับนี้คือ วิตกกังวล ปวดศีรษะ ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ นอนไม่หลับ อารมณ์ที่หงุดหงิดง่าย ผู้ที่อยู่ในระดับนี้จะหลีกเลี่ยงการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ในบางรายจะใช้สุรา บุหรี่ หรือยาบางประเภทเพื่อช่วยคลายเครียด หากบุคคลในระดับนี้ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง ยังคงมีแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ การแก้ไขก็จะยากยิ่งขึ้นและเกิดผลเสียต่อสุขภาพตามมา ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง มีน้ำหนักเพิ่มมากขึ้น ขอบตาดำ ผมหงอกขาว การวางแผนการดำเนินชีวิต

ระยะที่ 3 (Third Degree Burnout) ระดับต่อเนื่องมาจากระดับที่ 2 ที่ไม่ได้รับการแก้ไข จะปรากฏอาการและอาการแสดงทั้งทางร่างกายและจิตใจเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ เป็นโรคแผลในกระเพาะอาหาร มีความรู้สึกซึมเศร้า ความรู้สึกต่อคุณค่าของตนเองและผู้อื่นต่ำลง ขาดการตอบสนองทางอารมณ์ ไม่มีความเห็นอกเห็นใจ ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ และขาดเป้าหมายในการทำงาน

ระดับความท้อแท้

แมสแลช (Maslach) ได้แบ่งอาการและอาการแสดงของความท้อแท้เป็น 3 ระยะ โดยระยะเริ่มต้นด้วยความรู้สึกท้อแท้ใจ เช่น เมื่อคิดว่าจะไปทำงานก็รู้สึกหมดเรี่ยวแรง ต่อมาจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ เป็นหวัดง่าย นอนหลับไม่สนิท และเมื่อเข้าสู่ระยะที่สองจะเริ่มเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางลบต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ความเป็นบุคคลในระยะสุดท้ายจะรู้สึกลดคุณค่าในตนเอง และบุคคลอื่น ขาดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง ขาดเป้าหมายในการทำงาน ขาดการตอบสนองทางอารมณ์ ไม่มีความเห็นอกเห็นใจ และไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ พลังงานจะลดลงไป

สปานอล และคาพุตโต (Spanal and Caputto) จำแนกระดับความท้อแท้ตามระยะเวลาในการเกิดเป็น 3 ระดับ ในระดับที่หนึ่งเป็นความเหนื่อยที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสั้น ๆ มีอาการแสดงเพียงเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้ด้วยการพักผ่อนหรือหยุดงานชั่วคราว ในระยะที่สองแสดงอาการเป็นระยะเวลานานขึ้น แม้จะพักผ่อนอย่างเต็มที่ในวันหยุดแล้วก็ยังความรู้สึกเมื่อยล้า การแก้ปัญหาจะยุ่งยากมากกว่าระดับแรก ต้องการการดูแลหรือช่วยเหลือเป็นพิเศษ ส่วนในระยะสุดท้ายนั้นเป็นอาการและอาการแสดงต่อเนื่องจากระดับที่สองและมีปัญหาทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น เกิดแผลในกระเพาะอาหาร ซึมเศร้า สงสัยในคุณค่าของชีวิตการทำงาน (McConnell. 1982 : 72)

กลุ่มอาการท้อแท้นั้นประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน และสามารถแบ่งความท้อแท้

ได้เป็นระดับสูง ปานกลาง และระดับต่ำ โดยในแต่ละระดับมีลักษณะดังนี้ ผู้ที่มีความท้อแท้สูงจะมีคะแนนทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลสูง และมีคะแนนทางด้านความสามารถส่วนบุคคลต่ำ ผู้ที่มีความท้อแท้ปานกลางจะมีแนวความท้อแท้ทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีความท้อแท้ต่ำจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการสูญเสียสัมพันธสัมพันธ์ส่วนบุคคลต่ำ แต่จะมีคะแนนทางด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนสูง (Maslach. 1986 : 2)

ผลกระทบที่เกิดจากความท้อแท้

ความท้อแท้ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดเฉพาะในบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ตาม จะส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านตัวบุคคลและสังคม เฟเบอร์ และมิลเลอร์ (Faber and Miller. 1981 : 237) กล่าวถึงความท้อแท้สามารถนำไปสู่อาการต่าง ๆ ในด้านอารมณ์ของตัวบุคคล ได้แก่ การแสดงอาการโกรธ พฤติกรรมกระวนกระวาย รู้สึกล้าและเบื่อ มีทัศนคติที่ไม่ดี ความรู้สึกผิดและอาจรวมไปถึงการใช้แอลกอฮอล์และยาเสพติด ซึ่งผู้ที่มีอาการรุนแรงอาจจะมีอาการจิตหลอน ซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวของตนเอง ครอบครัว และชีวิตการสมรสในด้านสังคมและการทำงาน ความท้อแท้จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง มีการลาหรือขาดงานมากกว่าปกติ ความรับผิดชอบต่องานลดลง อาจจะลาออกจากงานก่อนเวลาที่กำหนดและโดยอาชีพครูนั้นจะส่งผลถึงการเรียนการสอน โดยจะวางแผนการสอนน้อยลง ความมุ่งมั่นที่มีต่อนักเรียนลดลง ไม่สนใจต่อผลการสอน มีความอดทนลดน้อยลงกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญในห้องเรียน เกิดความรู้สึกล้มเหลวแรง เบื่อหน่ายทั้งทางร่างกายและจิตใจมากขึ้น ให้ความสนใจและเอาใจใส่ในรายละเอียดเกี่ยวกับตัวนักเรียนลดลง ไม่ทุ่มเทและเสียสละตนเองให้กับวิชาชีพ เกิดความรู้สึกต้องการจะหลีกหนีต่ออาชีพครูอย่างจริงจัง

อิวานิชกี (Iwanicki. 1983 : 29) กล่าวว่าการศึกษาที่ครูประสบกับความท้อแท้ในระดับอ่อนและปานกลางไม่เป็นเรื่องผิดปกติ แต่ปัญหาของความรู้สึกที่เกิดขึ้นตลอดเวลาและส่งผลแสดงอาการเรื้อรังทั้งทางร่างกาย และอารมณ์ ทำให้ความท้อแท้กลายมาเป็น

ปัญหาที่รุนแรงมากขึ้น ซึ่งความเครียดเรื้อรัง และไม่ได้รับการแก้ไขนี้จะแสดงออกในรูปของการเจ็บป่วยทางกาย จิตใจ และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Muldary. 1983 : 5 - 8) โดยอิวานิชกิ ได้แบ่งความท้อแท้ออกเป็น 3 ระดับ โดยแต่ละระดับจะส่งผลดังนี้

1. ระดับอ่อน เป็นความท้อแท้ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดอาการหงุดหงิด อ่อนล้า วิตกกังวล
2. ระดับปานกลาง ความท้อแท้ในระดับนี้จะส่งผลเหมือนกับระดับอ่อน แต่จะมีช่วงระยะเวลาที่เกิดประมาณ 2 สัปดาห์ หรือมากกว่านั้น
3. ระดับรุนแรง ความท้อแท้ในระดับนี้จะส่งผลให้เกิดอาการทางร่างกายอื่น ๆ เช่น ปวดหลังเรื้อรัง ปวดศีรษะข้างเดียว เป็นต้น

มัลดารี (Muldary. 1983 : 43 - 80) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความท้อแท้ว่าจะมีผลต่อบุคคล ดังนี้

1. ผลต่อการทำงานทางด้านจิตใจหลายลักษณะ ได้แก่ การสูญเสียความตั้งใจ และสมาธิในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น ๆ การสูญเสียความกระตือรือร้น
2. ผลต่อการทำงานทางด้านอารมณ์ คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย เหน็ดเหนื่อย หมดหวัง ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความรู้สึกคับข้องใจและความรู้สึกกังวล
3. ผลต่อพฤติกรรม สามารถสังเกตเห็นได้จากการคว่าบุคคลนั้นกระทำหรือพูดอย่างไร ซึ่งโดยทั่ว ๆ ไปจะดูพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากปกติ เช่นระดับของพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่องาน การติดต่อสื่อสารต่อบุคคลอื่นในองค์กรและผู้รับบริการ การหลีกเลี่ยงที่จะติดต่อกับสังคมและเพื่อนร่วมงาน การแสดงความโกรธและเครียดอย่างเปิดเผย การใช้ยาและเครื่องดื่มมึนเมาที่มีแอลกอฮอล์ ไม่สนใจต่อผลของงานที่ปฏิบัติ

มัลดารี (Muldary. 1983 : 6) ได้ศึกษางานเขียนและงานวิจัยต่าง ๆ ในเรื่องความท้อแท้และสรุปได้ดังภาพประกอบ 3

ด้านร่างกาย	ด้านอารมณ์	ด้านพฤติกรรม
1. ล้า	1. โกรธ	1. ปลีกตัวออกจากผู้คน
2. นอนไม่หลับ	2. เบื่อ	2. ชัดโทษผู้มารับบริการ
3. ไม่อยากตื่น	3. สิ้นหวัง หดกำลังใจ	3. ชอบจับผิด
4. โรคเกี่ยวกับระบบย่อยอาหาร	4. เพ้อฝัน	4. ติดต่อกับผู้มารับบริการอย่าง เย็นชา
5. ปวดศีรษะ	5. วิตกกังวล	5. ฝ้าดูเวลาในการทำงาน
6. เจ็บป่วยบ่อย ๆ	6. เย็นชา	6. ลา ขาดงาน
7. ปวดหลัง	7. หงุดหงิด	7. ทำผิดเล็ก ๆ น้อย ๆ เสมอ
8. คลื่นไส้	8. มองอะไรในแง่ร้าย	8. เสี่ยงโดยไม่จำเป็น
9. หายใจถี่	9. ไม่พอใจ	9. มีปัญหาครอบครัว
10. น้ำหนักลด	10. สงสัยตัวเอง	10. ประสิทธิภาพในการทำงาน ลดลง
11. ไหล่ตก	11. หดความเห็นอกเห็นใจ	11. ฆ่าตัวตาย
12. เปลี่ยนนิสัยในการกิน	12. ไม่มีสมาธิ	
	13. ขวัญต่ำ	
	14. อารมณ์ไม่ดี	
	15. ประเมินค่าตัวเองต่ำ	

ภาพประกอบ 3 ผลที่เกิดขึ้นจากความท้อแท้

แบบวัดความท้อแท้

ในต่างประเทศมีผู้ให้ความสนใจต่อการศึกษาเรื่องความท้อแท้ของบุคคลในหลาย ๆ อาชีพ โดยเฉพาะอาชีพที่เกี่ยวกับการให้บริการ เพราะผลกระทบที่เกิดจากความท้อแท้จะกลายเป็นปัญหาที่กระทบต่อบุคคลและสังคมอย่างกว้างขวาง แต่สามารถลดความท้อแท้ได้ ถ้ารู้วิธีป้องกันและอาจเพิ่มปริมาณความท้อแท้ในระดับสูงได้ถ้าปล่อยให้กลายเป็นความเครียดเรื้อรัง ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านได้สร้างแบบสอบถามในการประเมินความท้อแท้

ฉบับที่ได้รับความนิยมนำไปใช้ในการศึกษาและวิจัยอย่างแพร่หลายที่สุด คือแบบวัดความ
 ท้อแท้ของแมสแลช (Maslach) สร้างขึ้นโดยศาสตราจารย์ทางจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย
 เบริกเลย์ แคลิฟอร์เนีย คริสติน่า แมสแลช (Christina Maslach) และ แจ็คสัน (Jackson)
 ในปี ค.ศ.1981 ซึ่งได้นำไปทดลองใช้วัดความท้อแท้ในบุคคลซึ่งมีอาชีพในการบริการสังคม
 หลายสาขาอาชีพแล้ว จึงได้ทำการปรับปรุงแก้ไขและเผยแพร่ในปี ค.ศ.1986 โดยที่แมสแลช
 (Maslach) เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับความท้อแท้อย่างแท้จริง และเป็นผู้ที่เผยแพร่ปรากฏการณ์
 ของความท้อแท้ที่เกิดขึ้นในบุคคลที่ทำงานด้านบริการสังคม มาตั้งแต่ปี ค.ศ.1973 จนถึงปี
 ค.ศ.1976 ได้ขยายแนวความคิดเผยแพร่ลงวารสาร Human Behavior เพื่อให้สาธารณชนได้
 ตระหนักถึงความรู้สึกท้อแท้ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานต่อตนเอง และสังคมรอบตัว ทั้งยังได้
 ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความท้อแท้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และปรับปรุงให้มีความ
 เหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกว้างขวางครอบคลุมกลุ่มบุคคล
 อาชีพบริการมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำแบบวัดมาตรฐานด้านความท้อแท้ของแมสแลช
 (Maslach Burnout Inventory, 1986) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบบวัดนี้แปลโดย ดร.
 ณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ และผู้แปลได้นำไปใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “Defining Teacher
 Burnout in Public and Private Elementary Schools in Bangkok, Thailand” เป็นการ
 ศึกษาในระดับปริญญาเอกที่ Illinois State University สหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ.1994

การแก้ปัญหาคความท้อแท้

ความท้อแท้ในอาชีพบริการ มีความเสี่ยงต่อการเกิดสูงและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้
 (McConnell, 1982 : 73) แต่สามารถป้องกันหรือช่วยให้ลดลงได้ (Maslach, 1986 : 89)
 เนื่องจากความท้อแท้เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน และมีความเกี่ยวข้องกับหลายมิติเป็น
 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Muldary,
 1983 : 37 - 39) จากการศึกษาของแมสแลช (Maslach, 1986 : 21) พบว่าระยะเวลา
 ชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกอ่อนล้า ท้อแท้และเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
 ในบุคคลที่ทำงานติดต่อกันนานหลายชั่วโมงซึ่งมีโอกาสเกิดความท้อแท้ได้สูง โดยแสดงออก

ในพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และมีความรู้สึกในด้านลบต่อผู้รับบริการ โดยเฉพาะความ
 รับผิดชอบให้การดูแลโดยตรงและต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ๆ ดังนั้นการจัดตารางเวลา
 การทำงานให้เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ รวมถึงการเตรียมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับ
 ความเครียด และความท้อแท้ในประเด็นต่างๆ ฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหา การจัดการ
 ความเครียดและความท้อแท้ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในวิชาชีพ จึงเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะ
 ช่วยป้องกันการเกิดความท้อแท้ได้ดีที่สุด ควรจัดให้มีการประชุมปรึกษาปัญหา (Focus
 Group) ในหน่วยงานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (ณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ,
 2538 : 9 ; อ้างอิงมาจาก Stewart and Shamdsani, 1990) จะช่วยลดความท้อแท้ของ
 บุคลากรลงได้บ้าง การแก้ปัญหาความท้อแท้เป็นสิ่งที่ต้องร่วมมือระหว่างบุคคลและหน่วย
 งาน ไม่ใช่ความรับผิดชอบของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงด้านเดียว การแก้ปัญหาระดับบุคคล
 เป็นสิ่งที่ควรทำเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้ง่ายกว่าการเปลี่ยนแปลงใน
 ระดับองค์กร หรือหน่วยงานซึ่งมีโครงสร้างซับซ้อน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากมายแต่การ
 แก้ปัญหาโดยผู้บริหารในหน่วยงานก็เป็นสิ่งที่มีคุณค่า สามารถช่วยลดความเครียดในระดับ
 ผู้ปฏิบัติงานได้ส่วนหนึ่ง

มัลดารี (Muldary, 1983 : 1 - 2) ได้เน้นว่าความท้อแท้ในทุกระดับทั้งบุคคล
 และหน่วยงาน สามารถกระทำการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้ โดยยึดหลักพื้นฐาน 3 ประการ
 ดังนี้

1. ความตระหนัก (Awareness) ควรตระหนักในความสำคัญของลักษณะงาน
 ที่ทำว่ามีส่วนส่งเสริมให้เกิดความท้อแท้ ทั้งทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางด้าน
 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สำรวจตนเองและเพื่อนร่วมงาน หาหนทางแก้ไขก่อนปัญหาจะ
 ลุกลามจนแก้ไขได้ยาก

2. ความผูกพัน (Commitment) เมื่อมีความตระหนักแล้วจะต้องมีความตั้งใจ
 จริง รู้สึกผูกพันและมีปณิธานในการแก้ปัญหาทั้งในระดับบุคลากรร่วมงาน และระดับผู้
 บริหารว่าจะต้องไม่ทิ้งปัญหาที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

3. การปฏิบัติ (Action) ความตระหนักและตั้งใจจะสัมฤทธิ์ผล เมื่อมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง ทั้งในระดับบุคคลและหน่วยงาน ศึกษาแนวทางการจัดการกับความเครียดและการแก้ปัญหาคความท้อแท้ในแต่ละระดับ โดยเฉพาะการฝึกฝนเตรียมทักษะของบุคลากร ให้มีความเข้าใจธรรมชาติของงานให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในวิชาชีพ เข้าใจมนทัศน์ของความเครียดและความท้อแท้ รู้จักป้องกันและจัดการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยการเลือกกลยุทธ์ และนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ จะเป็นการป้องกันและแก้ปัญหาคความท้อแท้ได้ดีที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการทำงาน

งานวิจัยในประเทศ

กิตติ แสงเทียนฉาย (2531 : 72) ศึกษาความท้อถอยและสาเหตุในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 7 พบว่า ระดับความท้อแท้ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ แต่มีความท้อแท้ในด้านความรู้สึกล่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาโดยเกณฑ์ของกลุ่ม พบว่า ความท้อแท้ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกล่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความท้อแท้ด้านด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ครูที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของโรงเรียนซึ่งแตกต่างกัน ปรากฏว่า มีความท้อแท้ไม่แตกต่างกัน

สิระยา สัมมาวาท (2532) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งแปลมาจากแบบวัดมาตรฐานของแมสแลช (Maslach . 1986) ผลการศึกษา พบว่าพยาบาลมีระดับความท้อแท้ในการทำงานอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน และพบว่า อายุ สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับระดับความท้อแท้ในการทำงานของพยาบาล

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 177) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง พบว่า ครูประถมศึกษาในภาคกลางมีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมีอยู่ในระดับต่ำ ครูประถมศึกษาที่เป็นโสดมีความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่าครูประถมศึกษาที่สมรสแล้วและอยู่ด้วยกัน ครูประถมศึกษาที่มีอายุน้อย (อายุต่ำกว่า 30 ปีลงมา) มีความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนมากกว่าครูประถมศึกษาที่มีอายุปานกลาง (อายุ 30 - 40 ปี) และครูประถมศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานปานกลาง (4 - 13 ปี) มีความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนมากกว่าครูประถมศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานมาก (13 ขึ้นไป) ส่วนครูประถมศึกษาในภาคกลางที่มี เพศ ภูมิลำเนาเดิม วุฒิการศึกษา และสอนในระดับชั้นที่แตกต่างกัน มีความท้อแท้ในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

ณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ (2538 : 63 - 71) ศึกษาความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาโรงเรียนรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามวัดมาตรฐานของ แมสแลช (MBI) (Maslach. 1986) พบว่า

1. ครูประถมศึกษาของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานในด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (DP) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EE) อยู่ในระดับต่ำ และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน (PA) อยู่ในระดับปานกลาง
2. จำนวนในการดำรงตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนนักเรียนในห้องเรียน มีผลต่อความท้อแท้ของครูประถมศึกษา
3. จากการศึกษาโดยใช้เครื่องมือวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) แนะนำได้ว่ามีความเที่ยงในการพิจารณาระดับความท้อแท้ของครูในประเทศไทย
4. จากการศึกษาได้แนะนำวิธีการพบกลุ่ม (The Focus Group Meetings) ว่าสามารถ ค้นหาและลดเหตุแห่งความท้อแท้

บัญชา สีนารถ (2540 : 111 - 113) ศึกษาความท้อแท้และสาเหตุที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม สังกัดกองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา พบว่า ครูช่างอุตสาหกรรม กองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ครูช่างอุตสาหกรรมที่กลุ่มอายุ 25 - 34 ปี และ 35 - 44 ปี มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าครูช่างอุตสาหกรรมที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ครูช่างอุตสาหกรรมที่สมรส มีความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าครูช่างอุตสาหกรรมที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ครูช่างอุตสาหกรรมที่มีประสบการณ์วุฒิการศึกษา และภูมิลำเนาต่างกันมีความท้อแท้ในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน สาเหตุที่ทำให้เกิดความท้อแท้ของครูช่างอุตสาหกรรม 3 อันดับแรก คือ เงินเดือนที่ได้รับตามวุฒิไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในสังคมปัจจุบัน เงินเดือนไม่สมดุลกับภาระหน้าที่ ไม่มีโอกาสได้ร่วมตัดสินใจหรือกำหนดแนวนโยบายที่เป็นปัญหาสำคัญของวิทยาลัย สถานภาพส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ด้านต่าง ๆ

จากผลงานวิจัยและวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความท้อแท้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับผู้ประกอบอาชีพครูโดยทั่วไป รวมทั้งครูที่ทำการสอนนักเรียนระดับชั้นอนุบาล ซึ่งจากการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากวรรณกรรมของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความท้อแท้ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน

งานวิจัยในต่างประเทศ

แมสแลช และ แจ็คสัน (Maslach and Jackson. 1981 : 99 - 113) ศึกษาและพัฒนาแบบวัดความท้อแท้ พบว่าองค์ประกอบที่วิเคราะห์ได้จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Depersonalization) และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน (Personal Accomplishment) โดยแบบวัดนี้เมื่อนำไปใช้ร่วมกับแบบวัดคุณลักษณะของงานพบว่า ความท้อแท้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน การขาดงาน และความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นในครอบครัว

ชวาบ และ อิวานิชกิ (Schwab and Iwanicki. 1982 : 5 - 16) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะด้านชีวิตร่วมกับความท้อแท้ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์น้อยมีความท้อแท้มากกว่าครูที่มีประสบการณ์มาก

โกเวอร์ (Gover. 1983 : 28) ศึกษาระดับความท้อแท้และตัวแปรด้านลักษณะประชากร พบว่า

1. ระดับของความท้อแท้ เมื่อเปรียบเทียบตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การเตรียมตัวทางด้านอาชีพ และความพึงพอใจต่อการเลือกทำงานในอาชีพปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน

2. ระดับของความท้อแท้ เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปร เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา วิชาและระดับชั้นที่ทำการสอน ไม่แตกต่างกัน

เอนเซอร์ (ไฟโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. 2533 : 32 ; อ้างอิงมาจาก Ensor. 1983 : 1731 - A) ศึกษาผลกระทบจากความท้อแท้ในการปฏิบัติงานและระบบการสนับสนุนของสังคม พบว่า สิ่งที่จะพยากรณ์ความท้อแท้ได้ดีที่สุด คือ การมีภาระงานมากเกินไป ความพอใจในการสอน ข้อมูลย้อนกลับ การแลกเปลี่ยนความจริงทางสังคม ความเปลี่ยนแปลง ภาระงานต่ำเกินไป การนิเทศและอายุ ส่วนแมคแกรธ (McGrath. 1989 : 2880 - A) พบว่าประสบการณ์ รายได้ของบุคคล การสนับสนุนของครูใหญ่ การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และการสนับสนุนอย่างเป็นทางการ มีผลต่อการรับรู้ความท้อแท้ของครู

โกลด์ (Gold. 1984 : 299 - 304) ศึกษาความท้อแท้กับความรู้สึกที่มีต่อความสามารถในการควบคุมเด็กนักเรียนของครู พบว่าครูที่มีความคิดว่าการควบคุมเด็กนักเรียนเป็นเรื่องง่าย จะมีระดับความท้อแท้ต่ำกว่าครูที่คิดว่าการควบคุมเด็กนักเรียนเป็นเรื่องยาก

ทอมสัน (Thomson. 1986 : 417) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างครูที่ประสบความท้อแท้ กับครูที่ไม่ประสบกับความท้อแท้ โดยเปรียบเทียบตามตัวแปร 8 ประการด้วยกัน คือ

1. ลักษณะควบคุมภายในตน
2. ความพึงพอใจต่องาน
3. ความมุ่งมั่นในชีวิต

4. ความเห็นอกเห็นใจที่มีให้กับนักเรียนที่สอน
5. การสนับสนุนในการทำงาน
6. ความไม่เด่นชัดในบทบาท
7. ความพึงพอใจต่อสภาพงานในปัจจุบัน
8. ความพึงพอใจต่อชีวิต

สมมติฐานในการวิจัย

1. ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนอยู่ในระดับสูง

2. ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครจะมีความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความท้อแท้ด้านการสูญเสียสัมพันธ์ส่วนบุคคล ความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนแตกต่างกันตามปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความท้อแท้ด้านการสูญเสียสัมพันธ์ส่วนบุคคล ความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนแตกต่างกัน

2.2 สถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความท้อแท้ด้านการสูญเสียสัมพันธ์ส่วนบุคคล ความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนแตกต่างกัน

2.3 เงินเดือนแตกต่างกัน จะมีความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความท้อแท้ด้านการสูญเสียสัมพันธ์ส่วนบุคคล ความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนแตกต่างกัน

2.4 ลักษณะของงานแตกต่างกัน จะมีความท้าทายทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความท้าทายด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล ความท้าทายด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนแตกต่างกัน

2.5 ระดับชั้นที่ทำการสอนแตกต่างกัน จะมีความท้าทายทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความท้าทายด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล ความท้าทายด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
 - 3.1 ลักษณะและเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความท้อแท้
 - 3.2 เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนของแบบวัดความท้อแท้
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึงชั้นอนุบาลปีที่ 3 ปีการศึกษา 2540 ในโรงเรียนเอกชนที่เปิดทำการสอนเฉพาะระดับอนุบาล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 35 เขต มีจำนวนโรงเรียนทั้งสิ้น 725 โรงเรียน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,893 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ครูอนุบาลที่ทำการสอนนักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึงชั้นอนุบาลปีที่ 3 ในโรงเรียนเอกชนจำนวน 492 คน โดยดำเนินการสุ่มดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มเขตร้อยละ 60 จาก 35 เขต ได้เขตที่ต้องการศึกษาจำนวน 21 เขต โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย มีจำนวนโรงเรียนทั้งสิ้น 409 โรงเรียน

ขั้นที่ 2 สุ่มโรงเรียน ร้อยละ 40 จาก 21 เขต โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายของโรงเรียนที่มีอยู่ในแต่ละเขตที่จะศึกษา ได้โรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 โรงเรียน

ขั้นที่ 3 สุ่มครูที่ทำการสอนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึงชั้นอนุบาลปีที่ 3 ระดับชั้นละ 1 คน จากโรงเรียนที่สุ่มได้ในขั้นที่ 2 ทุกโรงเรียน โรงเรียนละ 3 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 492 คน (ดังตาราง 1)

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเขตที่ใช้ศึกษา

ลำดับ ที่	เขต	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง				
		โรงเรียน	ครู	โรงเรียน	ครู อ.1	ครู อ.2	ครู อ.3	รวม
1	บางกะปิ	38	200	16	16	16	16	48
2	บางเขน	26	175	10	10	10	10	30
3	ปทุมวัน	9	41	4	4	4	4	12
4	พญาไท	20	101	8	8	8	8	24
5	ยานนาวา	11	76	4	4	4	4	12
6	ลาดกระบัง	7	31	3	3	3	3	9
7	คลองสาน	21	83	8	8	8	8	24
8	ตลิ่งชัน	15	64	6	6	6	6	18
9	บางกอกใหญ่	13	70	5	5	5	5	15
10	ภาษีเจริญ	37	205	15	15	15	15	45
11	ราษฎร์บูรณะ	21	117	9	9	9	9	27
12	หนองแขม	11	65	4	4	4	4	12
13	บึงกุ่ม	27	139	11	11	11	11	33
14	บางซื่อ	18	89	7	7	7	7	21
15	ราชเทวี	26	84	10	10	10	10	30
16	คลองเตย	42	219	17	17	17	17	51
17	ประเวศ	28	147	11	11	11	11	33
18	บางคอแหลม	17	74	7	7	7	7	21
19	จอมทอง	6	50	2	2	2	2	6
20	บางขุนเทียน	7	54	3	3	3	3	9
21	ดุสิต	9	84	4	4	4	4	12
	จำนวนรวม	409	2,168	164	164	164	164	492

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ
ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคล
ตอนที่ 2 แบบวัดความท้อแท้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน

ตอนที่ 2 แบบวัดความท้อแท้

เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจทัศนคติของครูที่มีต่องานและบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำมาจากแบบวัดความท้อแท้ที่เรียกว่า Maslach Burnout Inventory (MBI) สร้างโดย แมสแลช และแจ๊คสัน (Maslach and Jackson, 1986) แห่งมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ณ เบิร์กลีย์ และมหาวิทยาลัยมิชิแกน ซึ่งแบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion Subscale - EE) การสูญเสียความสัมพันธส่วนตัวบุคคล (Depersonalization Subscale - DP) และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน (Personal Accomplishment Subscale- PA) โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ ประกอบด้วย

ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ ได้แก่

ข้อ 1 ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการที่ทำอยู่ทำให้จิตใจห่อเหี่ยว

ข้อ 2 ข้าพเจ้ารู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อเลิกงาน

ข้อ 3 ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนในตอนเช้าและนึกถึงว่าต้องไปทำงานอีก

ข้อ 6 ข้าพเจ้ารู้สึกเครียดเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นตลอดวัน

ข้อ 8 งานที่ทำอยู่ทำให้ข้าพเจ้าเกิดความรู้สึกลดคุณค่าในตนเอง

ข้อ 13 ข้าพเจ้ารู้สึกคับข้องใจเนื่องจากงานที่ทำอยู่

ข้อ 14 ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าทำงานหนักเกินไป

ข้อ 16 ข้าพเจ้ารู้สึกถูกกดดันมากที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคนโดยตรง

ข้อ 20 ข้าพเจ้ารู้สึกว่าหมดความอดทนที่จะทำงานต่อไป

การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- ข้อ 5 ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อนักเรียนบางคนเหมือนหนึ่งวัตถุสิ่งของ
- ข้อ 10 ข้าพเจ้ากลายเป็นคนที่มีจิตใจเฉยเมยต่อผู้อื่นมากขึ้นตั้งแต่ได้ทำงานนี้
- ข้อ 11 ข้าพเจ้าวิตกว่างานที่ทำอยู่นี้จะทำให้ข้าพเจ้ามีจิตใจแข็งกระด้างขึ้น
- ข้อ 15 ข้าพเจ้าไม่สนใจว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับเด็กนักเรียนบางคน
- ข้อ 22 ข้าพเจ้ารู้สึกว่ักเรียนมักจะโยนความผิดให้ข้าพเจ้าเมื่อเขามีปัญหาบางอย่าง

ความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

- ข้อ 4 ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของนักเรียนได้ดี
- ข้อ 7 ข้าพเจ้าช่วยแก้ปัญหาของนักเรียนให้สำเร็จได้เป็นอย่างดี
- ข้อ 9 ข้าพเจ้ารู้สึกว่ักงานของข้าพเจ้าให้คุณประโยชน์ต่อชีวิตผู้อื่น
- ข้อ 12 ข้าพเจ้ารู้สึกกระปรี้กระเปร่ามีพลังเข้มแข็ง
- ข้อ 17 ข้าพเจ้าสามารถสร้างบรรยากาศเป็นกันเองกับนักเรียนได้ง่ายดาย
- ข้อ 18 ข้าพเจ้ารู้สึกใจคอเบิกบานเมื่อได้ทำงานใกล้ชิดกับเด็กนักเรียน
- ข้อ 19 ข้าพเจ้าทำสิ่งที่มีคุณค่าสำเร็จหลายอย่างในงานนี้
- ข้อ 21 ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างสุขุมในการทำงาน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากผลการวิจัยและเอกสารความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความ
ท้อแท้
2. ศึกษาแบบสอบถาม Maslach Burnout Inventory (MBI) ซึ่งเป็นแบบวัดความ
ท้อแท้ที่ดร.ฌ็องรตน์ ประโยชน์อุดมกิจ แปลเป็นภาษาไทย และมีแนะนำไว้ว่าเป็นแบบสอบ
ถามที่เป็นมาตรฐานมีความเชื่อมั่นสามารถนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทยได้ มาใช้
เป็นแบบสอบถามวัดความท้อแท้ในการวิจัยครั้งนี้

3. นำแบบสอบถาม (MBI) เสนออาจารย์ผู้ควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบและพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้อง ความชัดเจน ของเนื้อหาและภาษาให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมาย

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบและปรับปรุงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วยดร.เชื่น แก้วยศ ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ ดร.จรัส นงมากรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดร.สวัสดิ์ อุดมโกชน์ เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาเอกชน รองศาสตราจารย์ดร.สุทธิรัตน์ พิมพ์พงศ์ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดร.ณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ ผู้บริหารโรงเรียนอรรณพวิทย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) ความถูกต้อง และพิจารณาข้อความในแบบสอบถามว่าสามารถวัดได้ตามลักษณะต่าง ๆ ตามนิยามศัพท์เฉพาะของการศึกษาวิจัยหรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out)

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับกลุ่มครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1-3 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน จากนั้นนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของคอนบราค (Cronbrach, 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.78

6. จัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย

ลักษณะและเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดความท้อแท้

ข้อเลือกตอบของแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 7 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการสูญเสียความความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ดังนี้

เลข 0	แทน	ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น	ได้ 0 คะแนน
เลข 1	แทน	ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง	ได้ 1 คะแนน
เลข 2	แทน	เดือนละไม่เกิน 1 ครั้ง	ได้ 2 คะแนน

เลข 3	แทน	เดือนละ 2-3 ครั้ง	ได้ 3 คะแนน
เลข 4	แทน	สัปดาห์ละไม่เกิน 1 ครั้ง	ได้ 4 คะแนน
เลข 5	แทน	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	ได้ 5 คะแนน
เลข 6	แทน	ทุกวัน	ได้ 6 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนของแบบวัดความท้อแท้

การพิจารณาระดับความท้อแท้ใช้เกณฑ์ของแมสแลช และเจ็คสัน (Maslach and Jackson. 1986 : 3) ดังนี้

การแบ่งระดับความท้อแท้ในแต่ละด้าน จะแบ่งเป็นระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ตามเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

ความท้อแท้ทางด้าน	ระดับต่ำ	ระดับกลาง	ระดับสูง
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	≤ 16	17-26	≥ 27
การสูญเสียความสัมพันธส่วนตัว	≤ 8	9-13	≥ 14
ความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน	≥ 37	36-31	≤ 30

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึงผู้บริหารโรงเรียนเอกชน เพื่อขออนุญาตและขอให้อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูอนุบาลโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอความร่วมมือจากครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนวรรณะวิทย์ รวมจำนวน 12 คน ให้เป็นตัวแทนแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงเรียนอนุบาลเอกชน โดยผู้วิจัยจัดประชุมชี้แจงผู้แทนเพื่อนำไปดำเนินการได้ถูกต้อง ซึ่งผู้วิจัยได้มอบแบบสอบถามให้ตัวแทนไปดำเนินการรวม 492 ฉบับ
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากตัวแทนผู้วิจัยในข้อ 2 ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 415 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84 ซึ่งทุกฉบับมีข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์

การจัดกระทำข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูลเริ่มต้นด้วย การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด
2. ทำการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละตอน ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบเป็นค่าคะแนน 6 5 4 3 2 1 0
3. นำคะแนนที่ได้จากการตรวจให้คะแนนในข้อ 2 มาลงรหัสข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อไป
4. แปลความหมายของคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนของแมสแลช (Maslach and Jackson . 1986)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดกระทำข้อมูล โดยผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC⁺ (Statistical Package for Social Sciences /Personal Computer Plus) ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีทางสถิติ ดังนี้

1. หาความถี่ และค่าร้อยละจากข้อมูลที่ได้ของแบบสอบถามตอนที่ 1
2. คำนวณค่าสถิติพื้นฐานโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความท้อแท้ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน ของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2
3. แปลความหมายความท้อแท้จากค่าเฉลี่ยที่วิเคราะห์ได้ในข้อ 2 ตามเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนของแบบวัดความท้อแท้ของแมสแลช และแจ๊คสัน (Maslach & Jackson)
4. ทดสอบความแตกต่างของระดับความท้อแท้ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จ

ของตน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนที่มีสถานภาพส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอนที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว (One-way ANOVA)

5. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Sheffe' Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติสำหรับตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังต่อไปนี้

2.1 หาค่าร้อยละ

2.2 ค่าสถิติพื้นฐาน

2.2.1 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.2.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว (One - Way ANOVA)

ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบ F แบบทางเดียว

2.4 การทดสอบรายคู่เมื่อพบว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ้ (Sheffe' Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน และเพื่อเปรียบเทียบระดับความท้อแท้ทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน กับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส เงินเดือน ลักษณะของงานและระดับชั้นที่ทำการสอน ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	=	Degree of Freedom (ขั้นแห่งความเป็นอิสระ)
SS	=	Sum of Square (ผลรวมกำลังสอง)
MS	=	Mean Square (ค่าเฉลี่ยกำลังสอง)
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ใน F = distribution
*	=	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานและสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าความถี่และคิดเป็นร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และ ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกเป็นรายด้าน รายข้อ และตัวแปรที่ศึกษา

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และ ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนกับ 5 ตัวแปรที่จะศึกษา คือ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และ ระดับชั้นที่ทำการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Sheffe' Method)

3. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน และสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ผลปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษา	415	100.00
1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	(157)	37.80
1.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	(248)	59.80
1.3 สูงกว่าปริญญาตรี	(10)	2.40

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
2. สถานภาพสมรส	415	100.00
2.1 โสด	(177)	42.70
2.2 สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน	(211)	50.80
2.2 ม่าย หย่า แยก	(27)	6.50
3. เงินเดือน	415	100.00
3.1 ต่ำกว่าวุฒិการศึกษที่ราชการกำหนด	(49)	11.80
3.2 เท่ากับวุฒิการศึกษที่ราชการกำหนด	(259)	62.40
3.3 สูงกว่าระดับวุฒิการศึกษที่ราชการกำหนด	(107)	25.80
4. ลักษณะของงาน	415	100.00
4.1 เป็นครูประจำชั้นและทำหน้าที่ เฉพาะการสอน	(113)	27.20
4.2 เป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่สอน และทำกิจกรรมอื่นของโรงเรียน	(242)	58.30
4.3 เป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่สอนและ ช่วยงานบริหารของผู้บริหารโรงเรียน	(60)	14.50
5. ระดับชั้นที่ทำการสอน	415	100.00
5.1 ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1	(139)	33.50
5.2 ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 2	(131)	31.60
5.3 ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 3	(145)	34.90

จากตาราง 2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 59.80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า รองลงมา ร้อยละ 37.80 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 2.40 จบการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.80 มีสถานภาพสมรสแล้วอยู่ด้วยกัน รองลงมา ร้อยละ 42.70 มีสถานภาพโสด และร้อยละ 6.50 มีสถานภาพม่าย หย่า แยก

เงินเดือนที่ได้รับ ร้อยละ 62.40 ได้รับเงินเดือนเท่ากับวุฒิทางการศึกษาที่ทางราชการกำหนด รองลงมา ร้อยละ 25.80 ได้รับเงินเดือนสูงกว่าวุฒิการศึกษาที่ทางราชการกำหนด และร้อยละ 11.80 ได้รับเงินเดือนต่ำกว่าวุฒิการศึกษาที่ทางราชการกำหนด

ลักษณะของงานที่ทำ ร้อยละ 58.30 มีลักษณะการทำงานเป็นครูประจำชั้นที่ทำหน้าที่สอนและทำงานกิจกรรมอื่น ๆ ของโรงเรียน ร้อยละ 27.20 มีลักษณะการทำงานเป็นครูประจำชั้นและทำหน้าที่เฉพาะสอน และร้อยละ 14.50 มีลักษณะการทำงานเป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่สอนและช่วยงานบริหารของผู้บริหารโรงเรียน

ระดับชั้นที่ทำการสอน กลุ่มตัวอย่างมีหน้าที่ทำการสอนในระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1, 2 และ 3 ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คือมีจำนวน 33.50, 34.90 และ 31.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ ระดับความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน และจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ผลปรากฏดังตาราง 3 - 10

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของ
ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกเป็น
รายข้อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ท้อแท้
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			
1. ข้าพเจ้ารู้สึกกว้างขวางที่ท้ออยู่ทำให้จิตใจ ห่อเหี่ยว	1.17	1.33	ต่ำ
2. ข้าพเจ้ารู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อเลิกงาน	1.98	1.75	ต่ำ
3. ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนใน ตอนเช้าและนึกถึงว่าต้องไปทำงานอีก	1.55	1.57	ต่ำ
6. ข้าพเจ้ารู้สึกเครียดเมื่อต้องทำงานร่วมกับ ผู้อื่นตลอดวัน	1.33	1.45	ต่ำ
8. งานที่ท้ออยู่ทำให้ข้าพเจ้าเกิดความ รู้สึกลดคุณค่าในตนเอง	1.08	1.41	ต่ำ
13. ข้าพเจ้ารู้สึกคับข้องใจเนื่องจากงานที่ ท้ออยู่	1.12	1.37	ต่ำ
14. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าทำงานหนัก เกินไป	1.22	1.51	ต่ำ
16. ข้าพเจ้ารู้สึกถูกกดดันมากที่ต้องทำงาน เกี่ยวข้องกับคนโดยตรง	1.35	1.53	ต่ำ
20. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าหมดความอดทนที่จะ ทำงานต่อไป	0.67	1.34	ต่ำ
รวม	11.47	9.18	ต่ำ

จากตาราง 3 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ทุกรายข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.47 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.18

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล จำแนกเป็นรายข้อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ท้อแท้
ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล			
5. ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อนักเรียนบางคนเสมือนหนึ่งวัตถุสิ่งของ	0.22	0.93	ต่ำ
10. ข้าพเจ้ากลายเป็นคนที่มีจิตใจเฉยเมยต่อผู้อื่นมากขึ้นตั้งแต่ได้ทำงานนี้	0.43	1.04	ต่ำ
11. ข้าพเจ้าวิตกว่างานที่ทำอยู่นี้จะทำให้ข้าพเจ้ามีจิตใจกระด้างมากขึ้น	0.39	1.12	ต่ำ
15. ข้าพเจ้าไม่สนใจว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับนักเรียนบางคน	0.41	1.27	ต่ำ
22. ข้าพเจ้ารู้สึกว่่านักเรียนมักจะโยนความผิดให้ข้าพเจ้าเมื่อเขามีปัญหาบางอย่าง	1.07	1.71	ต่ำ
รวม	2.52	3.38	ต่ำ

จากตาราง 4 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำทุกรายข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.38

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของ
ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน
จำแนกเป็นรายข้อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ท้อแท้
ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน			
4. ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิด ของนักเรียนได้ดี	4.91	1.76	ต่ำ
7. ข้าพเจ้าช่วยแก้ปัญหาของนักเรียนให้ สำเร็จได้เป็นอย่างดี	4.45	1.85	ต่ำ
9. ข้าพเจ้ารู้สึกกว้างขวางของข้าพเจ้าให้ คุณประโยชน์ต่อชีวิตผู้อื่น	5.37	1.48	ต่ำ
12. ข้าพเจ้ารู้สึกกระปรี้กระเปร่ามีพลังเข้มแข็ง	4.53	1.76	ต่ำ
17. ข้าพเจ้าสามารถสร้างบรรยากาศเป็น กันเองกับนักเรียนได้ง่ายดาย	5.40	1.35	ต่ำ
18. ข้าพเจ้ารู้สึกใจคอเบิกบานเมื่อได้ทำงาน ใกล้ชิดกับเด็กนักเรียน	5.32	1.26	ต่ำ
19. ข้าพเจ้าทำสิ่งที่มีคุณค่าสำเร็จหลายอย่าง ในงานนี้	4.77	1.60	ต่ำ
21. ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่าง สุขุมในการทำงาน	4.51	1.87	ต่ำ
รวม	39.25	8.05	ต่ำ

จากตาราง 5 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความท้อแท้ใน
การปฏิบัติงานด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนอยู่ในระดับต่ำ ทุกรายข้อ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 39.25 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.05

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของ
ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความท้อแท้ ในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความอ่อนล้า ทางอารมณ์	11.90	8.54	11.20	9.37	11.60	14.11
2. ด้านการสูญเสียความ สัมพันธ์ส่วนบุคคล	2.43	3.13	2.60	3.51	1.90	3.90
3. ด้านความไม่สมหวังใน ผลสำเร็จของตน	38.97	7.90	39.37	8.25	40.80	4.94

จากตาราง 6 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทุกระดับการศึกษา มีค่าระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันและอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน โดยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 11.20 - 11.90 ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.90 - 2.60 และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 38.97 - 40.80

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของ
ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความท้อแท้ ในการปฏิบัติงาน	สถานภาพสมรส					
	โสด		สมรสแล้วอยู่ ด้วยกัน		ม้าย หย่า แยก	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความอ่อนล้า ทางอารมณ์	11.50	9.44	11.42	9.33	11.74	5.99
2. ด้านการสูญเสียความ สัมพันธ์ส่วนบุคคล	2.52	3.34	2.43	3.43	3.19	3.27
3. ด้านความไม่สมหวังใน ผลสำเร็จของตน	39.40	8.75	39.30	7.42	37.85	8.16

จากตาราง 7 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทุกสถานภาพ
การสมรส มีค่าระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันและอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน โดยใน
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ย 11.42 - 11.74 ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วน
บุคคลมีค่าเฉลี่ย 2.43 - 3.19 และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนมีค่าเฉลี่ย 37.85 -
39.40

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของ
ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน จำแนกตามเงินเดือน

ความท้อแท้ ในการปฏิบัติงาน	เงินเดือน					
	ต่ำกว่าวุฒิ		เท่ากับวุฒิ		สูงกว่าวุฒิ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความอ่อนล้า ทางอารมณ์	16.14	9.87	11.45	9.34	9.39	7.66
2. ด้านการสูญเสีย ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	3.18	3.85	2.61	3.51	1.99	2.71
3. ด้านความไม่สมหวัง ในผลสำเร็จของตน	36.51	8.97	38.86	8.39	41.45	6.04

จากตาราง 8 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีเงินเดือนต่างกัน ได้ค่าระดับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 9.39 - 16.14 ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.99 - 3.18 และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนเองมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 36.51 - 41.45 กล่าวคือ กลุ่มครูอนุบาลที่ได้รับเงินเดือนต่ำกว่าวุฒิการศึกษา มีระดับความท้อแท้สูงกว่า กลุ่มครูที่ได้รับเงินเดือนเท่ากับวุฒิการศึกษาและกลุ่มครูที่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าวุฒิการศึกษา ส่วนครูที่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าวุฒิการศึกษา มีระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานต่ำที่สุดในทุกด้านเช่นกัน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาล
โรงเรียนเอกชน จำแนกตามลักษณะของงาน

ความท้อแท้ ในการปฏิบัติงาน	ลักษณะของงาน					
	ครูประจำชั้นและทำ หน้าที่เฉพาะสอน		ครูประจำชั้นทำ หน้าที่สอนและ ทำงานกิจกรรม อื่น		ครูประจำชั้นทำ หน้าที่สอนและ ช่วยงานผู้บริหาร	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความอ่อนล้า ทางอารมณ์	9.51	7.47	12.41	9.82	11.38	9.01
2. ด้านการสูญเสียความ สัมพันธ์ส่วนบุคคล	2.46	3.21	2.73	3.55	1.77	2.84
3. ด้านความไม่สมหวังใน ผลสำเร็จของตน	38.05	8.07	39.43	8.05	40.80	5.92

จากตาราง 9 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทุกลักษณะของงานมีค่าระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันและอยู่ในระดับต่ำ ทุกด้าน โดยในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ย ระหว่าง 9.51 - 12.41 ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.77 - 2.73 และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 38.05 - 40.80

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของ
ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน จำแนกตามระดับชั้นที่ทำการสอน

ความท้อแท้ ในการปฏิบัติงาน	ระดับชั้นที่ทำการสอน					
	อนุบาลปีที่ 1		อนุบาลปีที่ 2		อนุบาลปีที่ 3	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	12.18	9.09	10.72	8.31	11.48	10.00
2. ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	2.26	2.82	2.63	3.63	2.67	3.63
3. ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน	39.47	8.13	39.50	8.13	38.82	7.93

จากตาราง 10 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่ทำการสอนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึงชั้นอนุบาลปีที่ 3 มีค่าระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับต่ำ ทุกด้าน โดยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 10.72 - 12.18 ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.26 - 2.67 และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 38.82 - 39.50

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน กับ 5 ตัวแปรที่ศึกษา คือ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน ผลปรากฏดังตาราง 11 - 18

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อทดสอบความแตกต่างของความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ด้านความท้อแท้	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	นัยสำคัญที่ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	47.34	23.67	0.28	0.7561
	ภายในกลุ่ม	412	34866.09	84.63		
	รวม	414	34913.43			
2. ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	6.49	3.25	0.28	0.7532
	ภายในกลุ่ม	412	4713.13	11.44		
	รวม	414	4717.62			
3. ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน	ระหว่างกลุ่ม	2	39.89	19.94	0.31	0.7358
	ภายในกลุ่ม	412	26760.05	64.95		
	รวม	414	26799.94			

จากตาราง 11 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนเองไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ด้านความท้อแท้	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	นัยสำคัญที่ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.70	1.35	0.02	0.9842
	ภายในกลุ่ม	412	34910.73	84.74		
	รวม	414	34913.43			
2. ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	13.60	6.80	0.60	0.5517
	ภายในกลุ่ม	412	4706.01	11.42		
	รวม	414	4719.61			
3. ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน	ระหว่างกลุ่ม	2	57.42	28.71	0.44	0.6428
	ภายในกลุ่ม	412	26742.52	64.91		
	รวม	414	26799.94			

จากตาราง 12 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความท้อแท้ใน
การปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีเงินเดือนต่างกัน

ด้านความท้อแท้	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	นัย สำคัญที่ ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้า ทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1531.87	765.94	9.45	0.0001**
	ภายในกลุ่ม	412	33381.56	81.02		
	รวม	414	34913.43			
2. ด้านการสูญเสีย ความสัมพันธ์ส่วน บุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	53.66	26.83	2.37	0.0948
	ภายในกลุ่ม	412	4665.95	11.33		
	รวม	414	4719.61			
3. ด้านความไม่สมหวัง ในผลสำเร็จของตน	ระหว่างกลุ่ม	2	924.23	462.11	7.36	0.0007**
	ภายในกลุ่ม	412	25875.71	62.81		
	รวม	414	26799.94			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีเงินเดือนต่างกัน มีระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มครูอนุบาลที่มีเงินเดือนต่างกัน

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าวุฒิ	เท่ากับวุฒิ	สูงกว่าวุฒิ
ต่ำกว่าวุฒิ	16.14	-	4.70*	6.75*
เท่ากับวุฒิ	11.44		-	2.05
สูงกว่าวุฒิ	9.39			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ พบว่า ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนที่ได้รับเงินเดือนต่ำกว่าวุฒิการศึกษามีระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่ากลุ่มครูอนุบาลที่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าวุฒิการศึกษา และกลุ่มที่มีเงินเดือนเท่ากับวุฒิการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 เปรียบเทียบระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของ
ตนเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มครูอนุบาลที่มีเงินเดือนต่างกัน

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าวุฒิ	เท่ากับวุฒิ	สูงกว่าวุฒิ
		36.51	38.86	41.45
ต่ำกว่าวุฒิ	36.51	-	2.35	4.94*
เท่ากับวุฒิ	38.86		-	2.59*
สูงกว่าวุฒิ	41.45			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ
เชฟเฟ พบว่า ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนกลุ่มที่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าวุฒิการศึกษามีระดับความ
ท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน ต่ำกว่า กลุ่มครูอนุบาลที่ได้รับเงินเดือนต่ำกว่า
วุฒิการศึกษา และกลุ่มที่ได้รับเงินเดือน เท่ากับวุฒิการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความท้อแท้ในการ
ปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะของงานต่างกัน

ด้านความท้อแท้	แหล่งความแปร ปรวน	df	SS	MS	F	นัยสำคัญ ที่ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทาง อารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	646.52	323.26	3.89	0.0213 *
	ภายในกลุ่ม	412	34266.91	83.17		
	รวม	414	34913.43			

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้านความท้อแท้	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	นัยสำคัญที่ระดับ
2. ด้านการสูญเสียความ สัมพันธ์ส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	45.27	22.63	1.99	0.1373
	ภายในกลุ่ม	412	4674.34	11.35		
	รวม	414	4719.61			
3. ด้านความไม่สมหวัง ใน ผลสำเร็จของตน	ระหว่างกลุ่ม	2	313.50	156.75	2.44	0.0886
	ภายในกลุ่ม	412	26486.44	64.29		
	รวม	414	26799.94			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะของงานต่างกันมีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนเองไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบระดับความพอใจในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็น
รายคู่ ระหว่างกลุ่มครูอนุบาลที่มีลักษณะของงานแตกต่างกัน

ลักษณะของงาน		ครูประจำชั้น ทำหน้าที่ เฉพาะสอน	ครูประจำชั้นทำ หน้าที่สอนและ ทำงานกิจกรรม อื่น	ครูประจำชั้นทำ หน้าที่สอนและ ช่วยงานบริหาร ของผู้บริหาร
	$\bar{X}$	9.51	12.41	11.38
ครูประจำชั้นทำหน้าที่				
เฉพาะสอน	9.51	-	2.90*	1.89
ครูประจำชั้นทำหน้าที่สอน				
และทำงานกิจกรรมอื่น	12.41		-	1.03
ครูประจำชั้นทำหน้าที่สอน				
และช่วยงานบริหารของ				
ผู้บริหาร	11.38			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนที่มีลักษณะการทำงานเป็นครูประจำ
ชั้นทำหน้าที่สอนและทำงานกิจกรรมอื่น ๆ มีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ สูงกว่า กลุ่มครู
อนุบาลที่มีลักษณะการทำงานเป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่เฉพาะการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับชั้นที่ทำการสอนต่างกัน

ด้านความท้อแท้	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	นัยสำคัญที่ระดับ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	144.21	72.11	0.85	0.4263
	ภายในกลุ่ม	412	34769.22	84.39		
	รวม	414	34913.43			
2. ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	14.15	7.08	0.62	0.5386
	ภายในกลุ่ม	412	4715.46	11.42		
	รวม	414	4719.61			
3. ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน	ระหว่างกลุ่ม	2	41.25	20.62	0.32	0.7281
	ภายในกลุ่ม	412	26758.69	64.95		
	รวม	414	26799.94			

จากตาราง 18 แสดงว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครที่ทำการสอนระดับชั้นอนุบาลต่างกัน มีระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการสรุปผลการวิจัยจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร กล่าวถึงความมุ่งหมายของการวิจัย ตัวแปรวิธีการวิจัยโดยย่อ รวมทั้งการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ซึ่งมีดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความท้าทายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงานและระดับชั้นที่ทำการสอนแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรประกอบด้วย ครูระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึง ชั้นอนุบาลปีที่ 3 ปีการศึกษา 2540 ในโรงเรียนเอกชนที่เปิดทำการสอนเฉพาะระดับอนุบาล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 35 เขต มีจำนวนโรงเรียนทั้งสิ้น 725 โรงเรียน ประชากร 3,893 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มโรงเรียนแบบหลายขั้นตอนจำนวน 164 โรงเรียน และได้ครูที่ทำการสอนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึง ชั้นอนุบาลปีที่ 3 ของโรงเรียนที่สุ่มได้จำนวน 492 คน จำแนกเป็นรายระดับชั้นได้ ครูที่ทำการสอนชั้นอนุบาลปีที่ 1 จำนวน 164 คน ครูที่ทำการสอนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 2 จำนวน 164 คน ครูที่ทำการสอนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 3 จำนวน 164 คน

ตัวแปรที่ศึกษา มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย ความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความท้อแท้ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลที่สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดความท้อแท้ เพื่อสำรวจทัศนคติของครูที่มีต่องาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และสามารถนำมาใช้วัดได้ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยผู้วิจัยได้นำแบบวัดความท้อแท้ที่เรียกว่า Maslach Burnout Inventory (MBI) ที่ ดร. ฌีร์ราร์ด ประโยชน์อุดมกิจ ได้แปลเป็นภาษาไทยไว้ ซึ่งแบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้ผู้แทนของผู้วิจัยที่ได้รับการประชุมชี้แจงวิธีดำเนินการอย่างถูกต้องทุกคน จำนวน 12 คน ซึ่งเป็นครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนวรรณะวิทย์ โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้รวมทั้งสิ้น 492 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 415 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 415 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC⁺ ได้ดำเนินการตามวิธีการทางสถิติ เพื่อนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงานและระดับชั้นที่ทำการสอน ด้วยค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความท้อแท้ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน เป็นรายด้านและรายข้อ
3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแตกต่างของระดับความท้อแท้ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนที่มีสถานภาพส่วนบุคคลตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน ด้วยสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทิศทางเดียว และเมื่อพบว่าค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05ขึ้นไป นำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Sheffe Method)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษาระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน พบว่า ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ทั้ง 3 ด้าน เมื่อจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอน ผลปรากฏ ดังนี้

1.1 ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครทุกระดับการศึกษา มีความ
 ท้อแท้ในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันและอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน ทั้งด้านความอ่อนล้าทาง
 อารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และ ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน

1.2 ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทุกสถานภาพการสมรส มี
 ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันและอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน ทั้งด้านความอ่อนล้าทาง
 อารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน

1.3 ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าวุฒิ
 การศึกษาและเท่ากับวุฒิการศึกษามีระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำทั้ง 3 ด้าน
 ส่วนครูที่ได้รับเงินเดือนต่ำกว่าวุฒิการศึกษามีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทาง
 อารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล อยู่ในระดับต่ำ และด้าน
 ความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทุกลักษณะของงานที่รับ
 ผิดชอบมีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันและอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน ทั้งด้านความ
 อ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผล
 สำเร็จของตน

1.5 ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทุกระดับชั้นที่ทำการสอน
 มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันและอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน ทั้งด้านความอ่อนล้าทาง
 อารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน

2. การศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระดับความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การ
 สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน ของครูอนุบาลโรงเรียน
 เอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน
 และระดับชั้นที่ทำการสอน แตกต่างกัน พบว่า

2.1 ระดับการศึกษาของครูอนุบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกันทั้ง 3 ระดับ ได้แก่
 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานไม่
 แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2.1 ที่คาดว่าจะมีความแตกต่างกัน

2.2 สถานภาพสมรสของครูอนุบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ได้แก่ โสด สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน และ ม่าย หย่า แยก มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2.2 ที่คาดว่าจะมีความแตกต่างกัน

2.3 เงินเดือนของครูอนุบาล ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน ระหว่างกลุ่มครูที่ได้รับเงินเดือนตามเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนด ต่ำกว่าวุฒិการศึกษ เท่ำกับวุฒิการศึกษและสูงกว่าวุฒิการศึกษ มีความท้อแท้แตกต่างกันทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2.3 ที่คาดว่าจะมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2.3 ที่คาดว่าจะมีความแตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของระดับเงินเดือน พบว่า ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างกลุ่มครูที่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าวุฒิการศึกษกับกลุ่มครูที่ได้รับเงินเดือนต่ำกว่าวุฒิการศึกษและกลุ่มครูที่ได้รับเงินเดือนเท่ากับวุฒิการศึกษ

2.4 ลักษณะของงานของครูอนุบาล ที่มีลักษณะของงานต่างกันระหว่างกลุ่มครูที่เป็นครูประจำชั้นที่หน้าที่เฉพาะการสอน กับกลุ่มครูที่เป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่สอนและทำงานกิจกรรมอื่น และกลุ่มครูที่เป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่สอนและช่วยงานบริหารของผู้บริหารโรงเรียน มีความท้อแท้แตกต่างกันทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2.4 ที่คาดว่าจะมีความแตกต่างกัน ส่วนความท้อแท้ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2.4 ที่คาดว่าจะมีความแตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ลักษณะของงาน พบว่า ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างกลุ่มครูที่ทำงานเป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่สอนและทำงานกิจกรรมอื่น ๆ กับกลุ่มครูที่ทำงานเป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่เฉพาะการสอน

2.5 ระดับชั้นที่ทำการสอนของครูอนุบาล ที่มีระดับชั้นที่ทำการสอนต่างกัน ได้แก่ครูที่สอนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ครูที่สอนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 2 และครูที่สอนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 3 มีความท้อแท้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2.5 ที่คาดว่าจะมีความแตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนใน

กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนความท้อแท้ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน อยู่ในระดับต่ำทุกด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับระดับความท้อแท้ของแมสแลชจากแบบวัดความท้อแท้ Maslach Burnout Inventory (MBI) ที่กล่าวสรุปไว้ว่าบุคคลที่มีความท้อแท้ในระดับต่ำ จะมีคะแนนทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนต่ำ แต่จะมีคะแนนทางด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลสูง (Maslach, 1986 : 2) และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ที่คาดว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนจะมีระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานสูงทั้ง 3 ด้าน จากผลการศึกษาวิจัยของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้แบบวัดความท้อแท้ (MBI) ของ แมสแลชและเจ็คสัน (Maslach and Jackson) เกี่ยวกับบุคคลในอาชีพให้บริการซึ่งประกอบด้วย อาชีพครู และพยาบาล ของ กิตติ แสงเทียนฉาย (2531 : 51) ศึกษาความท้อแท้ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 7 ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 173) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง สิริยา สัมมาวาท (2534 : 76) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาริบัติ ธีรรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ (2538 : 87) ศึกษาความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาโรงเรียนรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร บัญชา ศรีนารถ (2540 : 111) ศึกษาความท้อแท้และสาเหตุที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูช่วงอุตสาหกรรมสังกัดกองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา ปรากฏผลที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ดังนี้

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EE) อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับ กิตติ แสงเทียนฉาย (2531 : 51) สิริยา สัมมาวาท (2534 : 76) และ ธีรรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ (2538 : 87) ไม่สอดคล้องกับไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 173) และ บัญชา ศรีนารถ (2540 : 111) ที่ศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล(DP) อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 5 ฉบับ ได้แก่ กิตติ แสงเทียนฉาย (2531 : 51) ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 173) สิริยา สัมมาวาจ (2534 : 76) ณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ (2538 : 87) และ บัญชา ศรีนารอด (2540 : 111)

ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน(PA) อยู่ในระดับต่ำ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กิตติ แสงเทียนฉาย (2531 : 51) ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 173) ณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ (2538 : 87) และ บัญชา ศรีนารอด (2540 : 111) และงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าอยู่ในระดับสูงคือสิริยา สัมมาวาจ (2534 : 76)

จากการศึกษาระดับความท้อแท้ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนยังไม่มีระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานที่สามารถส่งผลให้กระทบกระเทือนต่อวิชาชีพได้ถึงแม้ว่าในปัจจุบันลักษณะสังคมเปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ๆทำให้ชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันต้องสับสนวุ่นวายในการที่จะปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์และสภาพความก้าวหน้าทางสังคมอันมีผลทำให้ลักษณะโครงสร้างของสังคมและความสัมพันธ์ของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม แต่โดยพื้นฐานของวัฒนธรรมและสังคมแบบไทยที่มีการสร้างความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้นตั้งแต่ระดับสถาบันครอบครัวมาถึงระดับสถาบันการทำงานที่มีความเคารพนับถือกันตามลำดับอาวุโสช่วยเหลือเกื้อกูลแบ่งปันกัน มีทุกข์สุข ร่วมกัน มีความเป็นกันเองทำให้เกิดความรู้สึกเป็นญาติพี่น้องกันและระบบอาวุโสในการทำงานอีกแบบหนึ่งคือ การทำงานนานกว่าการที่อยู่นานกว่า ก็จะได้รับยกย่องซึ่งถือเป็นวัฒนธรรมทางสังคมอันดีของคนไทยทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความอบอุ่นและใกล้ชิดกัน รวมทั้งการที่สังคมไทยยังยกย่องเชิดชูให้ครูเป็น ปุชนียบุคคลของสังคมให้ความเคารพนับถือและให้เกียรติอาจจะเป็นผลทำให้ครูยังรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพของตนเอง (นิยม บุญมี. 2534 : 23 - 40) มีสภาพจิตใจที่ดี ที่จะยังคงสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่เกิดภาวะอาการความรู้สึกท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ขวาบ (Schwab. 1986 : 17) กล่าวถึงผู้ที่ประสบความท้อแท้เป็นอย่างมากได้ในอีกลักษณะหนึ่ง คือผู้ที่มีความตั้งใจและมุ่งมั่นหวังผลแห่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูงรวมทั้งการมีอุดมคติที่มีต่อการทำงานสูง ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะไม่ค่อยเกิดขึ้นในลักษณะ

บุคลิกภาพของคนไทย โดยส่วนรวมที่มีความมุ่งมั่นต่องานและการดำเนินชีวิตไม่มากนัก (นิยม บุญมี. 2534 : 23 - 40) โดยที่กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาเป็นครูอนุบาลที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมีสภาพความเป็นอยู่แบบสังคมเมืองไม่มีความยากลำบากในการดำรงชีวิตก็อาจเป็นผลที่ทำให้สภาพโดยรวมของชีวิตประจำวันไม่มีแรงกดดันมากจนสู่ระดับความเครียดและอีกลักษณะหนึ่งคือผู้รับบริการซึ่งเป็นนักเรียนระดับอนุบาลในโรงเรียนเอกชนส่วนใหญ่จะมาจากครอบครัวที่ลูกได้รับความรักความอบอุ่นจากพ่อแม่ที่มีฐานะอยู่ในระดับดีถึงปานกลางทำให้สภาพจิตใจของเด็กเป็นผู้มีสุขภาพจิตดี มีเหตุผล และสุขภาพทางกายก็อยู่ในระดับดีไม่มีปัญหา (นิยม บุญมี. 2534 : 25 - 26) ทำให้บรรยากาศในการทำงานแตกต่างไปจากวิชาชีพบริการอื่น เช่น พยาบาล หรือตำรวจ อีกเหตุผลหนึ่ง คือ พ่อ-แม่ และผู้ปกครองของนักเรียนระดับอนุบาลที่ตัดสินใจเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนส่วนใหญ่จะให้การดูแลเอาใจใส่ลูก ซึ่งอยู่ในวัยเด็ก 3-6 ขวบ เป็นอย่างดี และจะให้ความสำคัญแก่ครูของลูกเป็นอย่างมาก (นวลอนงค์ นวลเจียว. 2537 : 42) ทำให้ครูและผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กันใกล้ชิดมากขึ้นและอาจเป็นผลทำให้อารมณ์และความเครียดของครูอนุบาลลดลง จากความเหนื่อยของภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ และโดยที่ครูอนุบาลในกรุงเทพ ฯ อาจจะมีสภาพแวดล้อมด้านแรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ไวส์ (Weiss. 1974) อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับการดำเนินชีวิต ได้แก่ การได้รับความรักใคร่ผูกพัน การมีส่วนร่วมในสังคม โอกาสในการอบรมเลี้ยงดูหรือให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น ได้รับการส่งเสริมให้มีความมั่นใจในคุณค่าแห่งตน ได้รับความเชื่อมั่นในความเป็นมิตรที่ดี และการได้รับคำชี้แนะ จึงเกิดความรู้สึกอึดใจพึงพอใจต่อสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมส่วนบุคคลของตนเอง ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดต่ำและไม่กระทบต่อความรู้สึกท้อแท้กล่าวโดยรวม จึงสามารถสรุปได้ว่าระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนที่อยู่ในระดับต่ำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนนั้น เป็นเพราะครูอนุบาลสามารถปรับตัวเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Coping Effectiveness) ตามหลักทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ของลาซาลัส ที่กล่าวว่า บุคคลสามารถแก้ปัญหาโดยใช้ความรู้สึกด้านบวก และสามารถจัดการกับความเครียดด้านลบที่เกิดขึ้นได้ ด้วยความสามารถในการใช้เหตุผลและอารมณ์อย่างเหมาะสมในการเผชิญปัญหาในชีวิตประจำวัน

2. การเปรียบเทียบความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนใน กรุงเทพมหานคร ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและ ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของคนที่มีสถานภาพส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอนที่แตกต่างกัน สรุปได้จากการ เปรียบเทียบตัวแปรที่ศึกษากับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ได้ค่าระดับความท้อแท้ ไม่แตกต่างกัน คือ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับชั้นที่ทำการสอนและค่าระดับ ความท้อแท้ที่แตกต่างกันคือ เงินเดือน และลักษณะของงาน

ตัวแปรด้านระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความท้อแท้ ได้แก่ ณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ (2538 : 51 - 53) ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 176) บัญชา ศรีหารณ (2540 : 118-119) และโกเวอร์ (Gover. 1983 : 28)

ด้านระดับการศึกษาอาจเนื่องมาจากครูที่ทำการสอนในระดับชั้นอนุบาลไม่ว่าจะมีวุฒิ การศึกษาใดก็ตามเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำการสอนระดับอนุบาลจะต้องเข้าทำการอบรมหลัก สูตรการสอนอนุบาลตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กำหนด เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการอบรมเลี้ยงดูเด็กให้ถูกต้องตามจิตวิทยาพัฒนาการและ สามารถจัดองค์ประกอบหลักในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนระดับอนุบาล ได้ครบตามจุด มุ่งหมายการจัดการศึกษาอนุบาลสำหรับโรงเรียนเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอก ชน. 2531 : 3) จึงน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งทำให้ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความเครียด วิตก กังวล หรือความรู้สึกไม่เท่าเทียมกับบุคคลอื่นที่จะนำไปสู่ความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครู อนุบาลโรงเรียนเอกชน ตามหลักทฤษฎีของเมอร์เรย์ ที่กล่าวว่าบุคคลมีความต้องการความสำเร็จ (Need of - Achievement) และต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need of Contrainess)

ด้านสถานภาพสมรส ที่ไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะครูอนุบาลมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ อยู่เป็นพื้นฐานเดิมอยู่แล้วก่อนที่จะตัดสินใจมาประกอบวิชาชีพครู ประกอบกับการได้รับแรง สนับสนุนทางสังคม (Social Support) ซึ่งได้รับจากครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน และ จากตัวงานเอง ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการเผชิญความเครียดได้ และในทาง

กลับกันหากบุคคลไม่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมเมื่อต้องเผชิญความเครียด ก็อาจจะมี ความท้อแท้ในการทำงานได้สูง แต่การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแบบไม่เป็นทาง การก็สามารถจะช่วยลดระดับความท้อแท้ลงได้ ดังนั้นสถานภาพของครูอนุบาลทั้ง 3 กลุ่ม ที่ศึกษาพบจึงไม่มีความแตกต่างกัน

ด้านระดับชั้นที่ทำการสอนสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ(2533 : 176) โกเวอร์ (Gover. 1983 : 28) บอนน์ (บัญชา ศรีหนารณ. 2540 : 120 ; อ้างอิงมาจาก Boon. 1982 : 1418 - A) ที่พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับ ระดับความท้อแท้ ซึ่งโดยภาพรวมจากการที่นักเรียนอนุบาลในแต่ละระดับชั้นถึงแม้ว่าจะมีความ ใกล้เคียงกันในช่วงอายุ แต่การรับรู้และการช่วยเหลือตนเองได้นั้นก็ขึ้นอยู่กับพัฒนาการพื้นฐาน ของเด็กแต่ละคนที่ได้รับมาจากทางบ้านจึงควรที่จะส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครู อนุบาลที่ก็ไม่ส่งผล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่บุคคลได้ทำงานตามที่ถนัด หรือ ตามความ สามารถ จะเกิดความพอใจ และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความเครียดต่ำ (ปิยะ นุช สุจิต. 2528 : 31) และหากบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่จะเป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกว่าเป็น ส่วนหนึ่งของหน่วยงานทำให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอยู่ตลอดเวลา (สมชาย ลักษณะนารักษ์ และคณะ. 2529 : 11) และจากการศึกษาของโกลด์ (Gold. 1984 : 299 - 304) พบว่าครูที่มีความคิดว่าการควบคุมเด็กนักเรียนเป็นเรื่องง่ายจะมีระดับความท้อแท้ต่ำ ซึ่งตรงกับ สภาพความเป็นจริงที่ว่าเด็กอนุบาลนั้นครูส่วนใหญ่สามารถควบคุมพฤติกรรมได้ง่าย เนื่องจากยังไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และต้องการครูเป็นผู้ชี้แนะในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ใน โรงเรียนมากกว่าเด็กระดับชั้นอื่น

ตัวแปรด้านเงินเดือน สอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของบัญชา ศรีหนารณ (2540 : 112) ที่พบว่าเงินเดือนเป็นสาเหตุที่สำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ (2538 : 51 - 53) พบว่า เงินเดือนกับความท้อแท้ ของครูประถมศึกษาของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่มีความแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน และลักษณะของงาน พบว่า กลุ่มครูอนุบาลที่มีภาระงานมากกว่ากลุ่มอื่น คือนอกจากทำหน้าที่ ในการเป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่ในการสอนแล้วยังต้องรับผิดชอบภาระงานในด้านกิจกรรม ต่าง ๆ ของโรงเรียน มีระดับความท้อแท้ด้านอ่อนล้าทางอารมณ์ สูงกว่า ครูที่ทำหน้าที่ประจำชั้น เหมือนกันแต่ทำการสอนเพียงอย่างเดียวกับกลุ่มครูที่ช่วยงานบริหารของผู้บริหารโรงเรียน

จากการพบความท้อแท้ของครูอนุบาลทั้ง 2 ตัวแปรด้านเงินเดือน และลักษณะของงานนี้อธิบายได้ว่า อารมณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ล้วนมีสาเหตุมาจากแรงจูงใจเป็นสำคัญและแรงจูงใจอย่างเดียวกันยังทำให้มนุษย์สามารถแสดงพฤติกรรมและอารมณ์แตกต่างกันได้อีกด้วย (อารี พันธมณี. 2534 : 179) ซึ่งแรงจูงใจสามารถแบ่งตามลักษณะได้ 2 ประเภท คือการจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และการจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น สิ่งของหรือเกียรติยศ เงินเดือน ปริญญาบัตร ความก้าวหน้า รางวัลค่าชมเชย การแข่งขัน การดีเทียบ ทำให้มุ่งสู่เป้าหมายนั้น และแรงจูงใจสามารถผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้อย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ โดยเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ และลดภาวะอารมณ์ที่ตึงเครียดลงได้ ยัง (Young. 1961) อธิบายว่าอารมณ์ คือความรู้สึกกระสับกระส่ายเป็นความรู้สึกอย่างหนึ่งที่แสดงออกมาเมื่อถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายในและภายนอก และอารมณ์นี้จะมีทั้งลักษณะที่เป็นทางด้านบวกและด้านลบ ซึ่งอาจจะช่วยส่งเสริมให้ชีวิตมนุษย์มีความสุข หรืออาจเปลี่ยนเป็นสิ่งที่สามารถบั่นทอนทำลายชีวิตมนุษย์ได้เช่นกัน

ดังนั้น หากครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ได้รับการดูแลจากผู้บริหารโรงเรียนในการเสริมสร้างขวัญ กำลังใจ ทางด้านค่าตอบแทนของเงินเดือน และการจัดบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสม อาจจะช่วยลดระดับความรู้สึกท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทองคำ สุนทร (2536 : 131) พบว่าการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนเอกชนต้องมุ่งเน้นให้สวัสดิการแก่บุคลากร แม้ปัจจุบันครู-อาจารย์ จะได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ใกล้เคียงกับภาครัฐ แต่ก็ยังมีสวัสดิการบางอย่างที่จำเป็นแต่ไม่ได้รับ เช่น การจัดบ้านพัก อัตราเงินเดือนไม่ได้รับตามคุณวุฒิ ซึ่งส่งผลต่อการบริหารและคุณภาพของการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ทำให้สถานภาพบุคลากรไม่แตกต่างไปจากลูกจ้างชั่วคราวของภาครัฐมากนัก ฉะนั้นบุคลากรจึงไม่มั่นคงในอาชีพอยู่เพียงชั่วคราว เพื่อรองานใหม่ และจากการศึกษาของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. 2539 : 58) เรื่องการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชนผ่านกระบวนการปฏิรูปการศึกษา พบว่าดัชนีหรือเกณฑ์ที่แสดงผลสำเร็จในการดำเนินงานของโรงเรียนเอกชนแต่ละด้านมีเกณฑ์ในการทำงานของบุคลากรในโรงเรียนที่เน้นการส่งเสริมให้ครูทำงานด้วยความเต็มใจ และทุ่มเทในการพัฒนานักเรียน ส่งเสริมให้ครูทำงานอย่างต่อเนื่องและสามัคคี จัดให้มีสัดส่วนของครูกับนักเรียนที่เหมาะสม และจัดคนให้สอดคล้องกับงานและภาระงาน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาล โรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับต่ำทุกด้าน และการเปรียบเทียบรายคู่ก็พบเฉพาะด้านเงินเดือน และลักษณะของงานที่รับผิดชอบเท่านั้นที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น จากผลการวิจัยที่พบครั้งนี้อาจจะเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ และผู้บริหารโรงเรียนได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการที่จะช่วยสร้างปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลได้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อประกอบการพิจารณานำไปประกอบการพัฒนา และส่งเสริม ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ทางวิชาการและการจัดการเรียนการสอนให้แก่ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนอย่างต่อเนื่องเป็นระยะหรืออย่างน้อยควรได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาปีละ 1 ครั้ง โดยใช้งบประมาณของทางราชการเพื่อให้ครูได้มีศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนอย่างมั่นใจและสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ พร้อมทั้งจัดให้มีการศึกษาวิทยากรและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อนำมาใช้ประกอบการเรียนการสอน อันจะส่งผลถึงพัฒนาการที่ดีแก่เยาวชนของชาติ และภาวะทางด้านความสุข ความพึงพอใจ และลดภาวะความเครียดให้แก่ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนได้เป็นอย่างดี
2. การให้การสนับสนุนด้านเงินเดือนแก่ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ควรได้รับการดูแลและให้ความสำคัญมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรัฐบาล เพื่อเป็นการยกระดับวิทยฐานะของครูให้เป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรีในสังคม และเป็นอาชีพอันดับหนึ่งตามความคาดหวังของสังคมไทย โดยจัดสรรงบประมาณเฉพาะด้านเงินเดือนสนับสนุนเพิ่มเติมให้แก่ครูโรงเรียนเอกชนได้เท่าเทียมกับครูโรงเรียนรัฐบาล
3. ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลเอกชนควรตระหนักถึงภาระหน้าที่งานและความรับผิดชอบของครูอนุบาลที่มีต่อเด็ก ว่ามีสัดส่วนที่เหมาะสมกับปริมาณจำนวนเด็กและปริมาณงานหรือไม่ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงหลักการมอบหมายงานตามหลักวิชาการ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ส่งผลให้ครูเกิดภาวะงานหนักจนเกิดความเครียด ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาแก่เด็กอนุบาล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. พัฒนาหรือสร้างเครื่องมือในการวัดและประเมินความท้อแท้ที่มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรม วิถีชีวิต สภาพแวดล้อมในการทำงาน และอารมณ์ความรู้สึกของคนไทย
2. เพิ่มตัวแปรด้านสภาพส่วนบุคคลให้มีความครอบคลุมต่อลักษณะของครู อนุบาลโรงเรียนเอกชนมากขึ้น ได้แก่ สภาพส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านขนาดของโรงเรียน จำนวนนักเรียนในชั้น สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร และระบบบริหาร
3. ทำการศึกษาเปรียบเทียบความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
4. เพิ่มวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีพบกลุ่ม (Focus Group) ประกอบการศึกษาวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงและชัดเจนเพิ่มขึ้น
5. ควรมีการศึกษาความท้อแท้ในการปฏิบัติงานเป็นช่วงระยะยาว หรือวิจัยในเชิงคุณภาพ เพราะความท้อแท้มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านจิตวิทยา และสังคมวิทยา มีความสลับซับซ้อน จะทำให้ได้ข้อมูลเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติ แสงเทียนฉาย. การศึกษาความท้อถอยและสาเหตุในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 7. ปรียญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2531. อัดสำเนา.
- กังสดาล สุทวิริสวรรณ. ความเข้มแข็งในการมองโลก แรงสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535. อัดสำเนา.
- คณะกรรมการการศึกษาเอกชน, สำนักงาน. การรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชนผ่านกระบวนการปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2539. อัดสำเนา.
- _____. แผนพัฒนาการศึกษาเอกชน ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 - 2539). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2535.
- _____. แนวการจัดประสบการณ์ชั้นอนุบาลปีที่ 1-3 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2531.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.
- ณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ. Defining Teacher Burnout in Public and Private Elementary Schools in Bangkok, Thailand. Doctor of Philosophy Department of Educational Administration and Foundation Illinois State University USA, 1994.
- ทองคำ สุนทร. โรงเรียนเอกชนในอนาคต. ปรียญานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2536. อัดสำเนา.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- นวลอนงค์ ศรีชัยรักษ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534. อัดสำเนา.
- นิยม บุญมี. ความสัมพันธ์ในครอบครัว : ครอบครัวสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534.

เนคามาร์ นีร์ จาร์นีฟ. “การพัฒนาหลักสูตรก่อนวัยเรียน,” ในการฝึกอบรมการศึกษาก่อนวัยเรียน. เอกสารเนื่องในการฝึกอบรมโดยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒร่วมกับศูนย์ฝึกอบรม เมท คามล ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน 14 เมษายน - 8 พฤษภาคม 2522. เอกสารอัดสำเนา.

บัญชา ศรีหนารด. ความท้อแท้และสาเหตุที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม สังกัดกองวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2540. อัดสำเนา.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวี่ สุวรรณ. พฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล , 2532. อัดสำเนา.

ปิยะนุช สุจิต. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2528. อัดสำเนา.

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. การนิเทศและการสอนพยาบาลในคลินิก. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2525. อัดสำเนา.

ไพโรจน์ กลั่นกุหลาบ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2533. อัดสำเนา.

ภรณ์ คุรุรัตน์. เด็กก่อนวัยเรียน เรียนรู้อะไร อย่างไร. นนทบุรี : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด , 2524.

มาลินี พงศ์พานิช. จิตสลาย : ราคาส่งความสำเร็จที่แพงลิบ. งานแปลของสำนักงานคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ อันดับที่ 112. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ , 2532.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ , 2525.

- ลักษณ์ อินทร์กลับ. “กลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพพยาบาล และวิชาการแก้ปัญหา สำหรับปัจเจกบุคคล,” วารสารพยาบาล. 244 : 415 - 426 ; ตุลาคม - ธันวาคม 2528.
- ลัดดา นีละมณี. “คุณลักษณะ และพฤติกรรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเด็กปฐมวัย,” เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมกรรมการสอนปฐมวัยศึกษา. เล่มที่ 2. หน่วยที่ 6 - 10. หน้า 145 - 148. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2524.
- วิไล ธนวิวัฒน์. การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารโรงเรียนเอกชน ระดับก่อนประถมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. “ความเครียดของนักบริหาร : ปัญหาและทางออก,” วารสารสังคมศาสตร์. 19 : 62 - 63 ; มิถุนายน 2525.
- สมชาย ลักขณานุรักษ์ และคนอื่นๆ. รายงานการวิจัยเรื่องการทดลองนำกิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานมาใช้ในกรมพลศึกษา. ฝ่ายแผนงานและติดตามผล สำนักงานเลขาธิการกรมพลศึกษา, 2529.
- สิระยา สัมมาวาท. ความเหนื่อยหน่ายของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาธิบดี. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534. อัดสำเนา.
- สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนชุดฝึกอบรมครูและผู้เกี่ยวข้องกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย หน่วยที่ 6 - 10. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.
- อารีย์ พันธุ์มณี. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ดันอ้อ, 2534.
- อุกเรนทร์ สุขนวล. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนโสตศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดสำเนา.
- อนันต์ อารยพันธ์. ความแปลกแยกในการทำงานของราชการครู : ศึกษากรณีข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527. อัดสำเนา.

- Bowman, P. Michael. Nursing Management and Education: A Conceptual Approach to Change. London : Croom Helm Ltd., 1986.
- Cherniss , C. Staff Burnout Job Stress in Human Services. New York : Sage Publication , 1980.
- Conbrach , Lee J. Essential of Psychological Testing. 3rd ed. New York : Harper and Row , 1970.
- Cooper, Cary L. and Roy Payne. Stress at Work. New York: John Wiley & Sons , 1978.
- Dessler , Gary . Personnel Management. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice - Hall , Inc. , 1988.
- Duxbury, Mitzi L. and others. “Head nurse leadership style with staff nurse burnout and Job satisfaction in neonatal intensive care unit ,” Nursing Research. 33 : 97 - 100 ; March - April , 1984.
- Ellison, K.W. and J. L. Gez. “The Police Officer as Burned - out Samaritan,” in F.B.I Law Informet Bulletin. 1 - 7 ; March , 1987.
- Faber , Barry A and Julie Miller. “Teacher Burnout : Psycho - Educational Prospective,” in Teachers College Record. 83 : 241 - 235 ; 1981.
- Forney , D. S. “ Burnout Among Professionals : Prelemnary Findings and Implications ,” in Personal Guidance Journal. 435 - 439 ; March , 1982.
- Freudenberger, R. H. “ The Staff Burmout Syndrome In Alternative Institutions,” in Psychotherapy: Theory, Research and Practice. 73-82. May-July, 1975.
- Freudenberger, H.J. and G. North . Women’s burnout. New York : Doubleday and Company, June , 1985.
- Gillies , Dee Ann. Nursing Management : A System Apprach. U.S.A. : W.B. Saunders Company , 1989.

- Gover, Phillip Eugene. "Burnout and Demographic Variables Among Full Time Faculty In Selected Illinois Public Community Colleges," in Dissertation Abstracts International. 44 : 28 ; 1983.
- Gold, Yvonne. "Burnout : A Major Problem for the Teaching Profession ," in Education. 104 : 271 - 274 ; 1984.
- Harris, Ruth B. " Reviewing Nursing Stress According to A Proposed Coping - Adaptation Framework," Advances in Nursing Sciences. 112 : 12 - 28 ; 1989.
- Harris, Patricia L. "Burnout in Nursing Administration Quarterly. 8 : 61 - 70 ; 3 Spring, 1984.
- Iwanicki, Edward F. "Toward Understanding and Alleviating Teacher Burnout ," in Theory into Practice. 22 : 27 - 32 ; 1983.
- Kammer, William and Walter Glen. "Teacher Support Group to Minimize Teacher Burnout : Principles for Organizing Education," in Education. 102 : 147 ; 1981.
- Lavenstein, Adron. "The Future of Nursing ," Nursing Management. 16 : 44 - 45 ; June, 1985.
- Lazarus, Richard S. and Susan Folkman . Stress Appraisals and Coping. New York: Springer Publishing Company , 1984.
- Lawrence, Rana M. and Sally A. Lawrence. "The Nurse and Job Related Stress : Responses Rx and Selye - Dependency ," Nursing Forum. 23 : 45 54 ; 1987/1988.
- Maslach, Christina. "Burned - Out ," Human Behavior. 5 : 18 - 22 ; 1986.
- Maslach, C. and S.E. Jackson. "Lawyer Burnout," in Barrister. 52 - 54 ; July - September , 1978.
- _____. "The Measurement of Experience burnout," Journal of Occupational Behavior. 41(2) : 99 - 113 ; 1981.

Maslach, C. and S.E. Jackson. "Burnout in organizational settings," Applied Social Psychology Annual 5. p.133 - 153. Sage Publications, Inc. , 1984.

_____. Maslach Burnout Inventory : Manual 2nd ed. Palo Alto , CA Consulting Psychologist Press , 1986.

McConnell , Edwina A. Burnout in the Nursing Profession : Coping Strategies , Causes and Cost. St. Louis : The C. V. Mosby Company, 1982.

Merton , Robert K. Social theory and Social Structures. New York : Free Press, 1968.

Muldary , Thomas W. Burnout : and Health Professional Manifestation and Management. New York : Appleton - Century - Crofts, 1983.

Niehouse , Oliver L. "Burnout : A. Real Threat to Human Resources Manager," Personnel. 58 (1) : 25 - 32 ; September - October , 1981.

Perlman , Baron and Alan E. Hartman. "Burnout : Summary and Future Research," Human Relations. 35(4) : 283 - 305 ; April , 1982.

✓ Pines, A. and Hafry. "Occupational Tedium In the Social Services," in Social Work. 499 - 507 ; April - June , 1978.

Porter, Lyman W. , Edward E. Lawler and J. R. Hackman . Behavior in Organization. Tokyo : McGraw - Hill Hogakusha , 1975.

Rosenholtz , Susan J. "Workplace Conditions That Affect Teacher Quality and Commitment : Implications for Teacher Induction Programs," The Elementary School Journal. 89 (4) : 421 - 439 ; March , 1989.

Rotier, Jerry. "Teacher Burnout - Small and Rural Style," in Education. 104 : 72 - 79; 1983.

Schwab , Richard L. and others. "Education Burnout : Stress and Consequences," in Educational Research Quarterly. 47 : 14 - 29 ; 1986.

Selye, Hans. Stress : The Physiology and pathology of exposure to systemic stress.

2nd ed. New York : McGraw - Hill Book Co., 1956.

Simandinger , Earl S. and Terences F. Moore. Organizational Burnout in Health Care Facilifies. U.S.A. : Sopen System Corporation , 1985.

Skinner, Kathryn. "Burn - out : Is Nursing Dangerous to your Health ? " The Journal of Nursing Care. 8 - 10 ; December , 1979.

Synder, Cynthia Chance. Oncology Nursing. Boston : Little Brown and Co., 1986.

✓ Thomson , Cathylyn. "Comparison of Non Burned-out Teachers ," Dissertation Abstracts International. 47(2) : 417 - A ; August , 1986.

Webster's Third New International Dictionary. Springfield : M.A. Gand C. Merrian Co., 1966.

✓Zahn, J. " Burnout in Adult Educators," in Lifelong Learning. 4 - 6 ; December , 1980.

ภาคผนวก

ที่ ทม. 1007 / 1422

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ ฯ 10110

25 มีนาคม 2541

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ดร.เชื่น แก้วยศ)

เนื่องจาก นางพัชรินทร์ ชโลธร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความท้าทายในการ
ปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดา ทัพสุวรรณ ประธาน

อาจารย์สุพิพรรณ พัฒนพานิชย์ กรรมการ

มีความประสงค์จะเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยจึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ครั้งนี้ด้วย และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ท่านจะให้แก่บัณฑิตวิทยาลัย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

ที่ ทม. 1007 / 1423

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ ๑ 10110

25 มีนาคม 2541

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน รองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ดร. จำรัส นองมาก)

เนื่องจาก นางพัชรินทร์ ชโลธร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความท้อแท้ในการ
ปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดา ทัพสุวรรณ ประธาน

อาจารย์สุพิพรรณ พัฒนพานิชย์ กรรมการ

มีความประสงค์จะเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัยจึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ครั้งนี้ด้วย และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ท่านจะให้แก่บัณฑิตวิทยาลัย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

2 มีนาคม 2541

เรื่อง ขออนุญาตให้ครูอนุบาลตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ท่านผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลเอกชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามครูอนุบาล จำนวน 3 ฉบับ

ด้วยข้าพเจ้านางพัชรินทร์ ชโลธร ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการโรงเรียนวรรัตนวิทย์ เขต
ราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ กำลังศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร กำลังทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **“ความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูอนุบาล
โรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร”** ผลการวิจัยจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานและ
วางแผนแก้ไขหรือปรับปรุงในส่วนงานการบริหารบุคคลของโรงเรียนอนุบาลเอกชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเกณฑ์
มาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชน ต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาเห็นว่า โรงเรียนของท่านโดยครูอาจารย์ของท่านเป็นบุคคล
ที่สามารถให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรด
พิจารณาอนุญาตให้บุคลากรของท่านที่เป็นครูที่ทำการสอนในระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึงชั้นอนุบาลปีที่ 3 ที่ได้ทำ
การสอนอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลามากกว่า 1 ปีการศึกษา เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำส่งมาด้วยนี้แล้ว
จำนวน 3 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดแยกเอกสารใส่ซองมาเป็นรายบุคคลแล้ว และมอบให้ผู้แทนของผู้วิจัยเป็นผู้นำส่ง
มอบพร้อมจดหมายขออนุญาตฉบับนี้ พร้อมกันนี้ผู้วิจัยใคร่ขออนุญาตให้ผู้แทนของผู้วิจัยได้มาขอรับแบบสอบถาม
คืนภายในวันที่ 5 มีนาคม 2541

ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่บังเกิดผลเสียใดๆ ต่อสถาน
ศึกษาของท่าน และจะไม่นำข้อมูลนี้ไปเผยแพร่ต่อผู้อื่น นอกจากการนำไปใช้วิเคราะห์ทางสถิติวิจัยและการสรุปผล
การวิจัยเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต และ ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหารเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วยที่ได้
กรุณาให้การสนับสนุนแก่ผู้วิจัยให้สามารถทำการศึกษาวิจัยได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพราะหากผู้วิจัยไม่มี
ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้ จะไม่สามารถดำเนินการได้ตามเจตนารมณ์ดังกล่าวข้างต้น

ขอแสดงความนับถือ

(นางพัชรินทร์ ชโลธร)

ผู้วิจัย

2 มีนาคม 2541

เรื่อง ขออนุญาตให้ครูอนุบาลตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณครูประจำชั้นระดับอนุบาลปีที่ 1 - 3

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามครูอนุบาล จำนวน 1 ฉบับ

ด้วยข้าพเจ้านางพัชรินทร์ ชโลธร ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้จัดการโรงเรียนวรธนวิทย์ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ กำลังศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร กำลังทำการศึกษาวิจัยเรื่อง **“ความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร”** ผลการวิจัยจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานและวางแผนแก้ไขหรือปรับปรุงในส่วนงานการบริหารบุคคลของโรงเรียนอนุบาลเอกชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชน ต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำส่งมาด้วยนี้แล้ว และมอบให้ผู้แทนของผู้วิจัยเป็นผู้นำส่งมอบพร้อมจดหมายขออนุญาตฉบับนี้ พร้อมกันนี้ ผู้วิจัยใคร่ขออนุญาตให้ผู้แทนของผู้วิจัยได้มาขอรับแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 5 มีนาคม 2541

ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่บังเกิดผลเสียใดๆ ต่อสถานศึกษาของท่าน และจะไม่นำข้อมูลนี้ไปเผยแพร่ต่อผู้อื่น นอกจากการนำไปใช้วิเคราะห์ทางสถิติวิจัยและการสรุปผลการวิจัยเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต และ ขอขอบพระคุณท่านผู้บริหารเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วยที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนแก่ผู้วิจัยให้สามารถทำการศึกษาวิจัยได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพราะหากผู้วิจัยไม่มีข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้ จะไม่สามารถดำเนินการได้ตามเจตนารมณ์ดังกล่าวข้างต้น

ขอแสดงความนับถือ

(นางพัชรินทร์ ชโลธร)

ผู้วิจัย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบที่เป็นครูอนุบาล โรงเรียนเอกชนที่ปฏิบัติงานเป็นครูอนุบาลในโรงเรียนเอกชนอย่างต่อเนื่องเป็นเวลามากกว่า 1 ปีขึ้นไป มีข้อคำถามที่เป็นข้อมูลโดยตรงเกี่ยวกับผู้ตอบ 5 ด้าน คือ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ลักษณะของงานที่รับผิดชอบและระดับชั้นที่ทำการสอนอยู่ในโรงเรียนในปีการศึกษา 2540
 - ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของท่านที่มีต่องานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ✎
ใกล้ชิดในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชน ซึ่งประกอบด้วย ข้อความที่เกี่ยวกับความรู้สึกว่าท่านเคยมีความรู้สึกเช่นนี้กับการทำงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงานหรือไม่ โดยมีข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ
3. โปรดกรอกแบบสอบถามตามคำแนะนำที่กำหนดไว้ในแต่ละตอนให้ครบทุกข้อ
4. คำตอบจากการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้ของท่านเป็นความคิดเห็นที่มีค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง ในการที่จะนำข้อมูลมาศึกษาและนำไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาการศึกษาระดับอนุบาล ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงและตรงกับความรู้สึกของท่านที่มีอยู่ในขณะตอบแบบสอบถามมากที่สุด
5. ข้อมูลที่ท่านได้กรอกลงในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะไม่นำไปเผยแพร่ต่อผู้อื่นและจะไม่มีผลใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน นอกจากนำมาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ และการสรุปผลของการวิจัยเท่านั้น
6. การส่งแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้มอบให้ผู้แทนของผู้วิจัยขออนุญาตต่อผู้บริหารโรงเรียนด้วยตนเองและจะจัดเก็บด้วยตนเองโดยไม่ผ่านผู้อื่น ขอให้ท่านนำใส่ซองเอกสารที่ผู้วิจัยจัดมาให้และปิดผนึกส่งมอบคืนแก่ผู้แทนของผู้วิจัย
7. ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ตอนที่ 1

สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ ตามความเป็นจริงของท่าน

1. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

2. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด
- ☐ สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน
- ☐ ม่าย หย่า แยก

3. เงินเดือน

- ☐ ต่ำกว่าวุฒิมหาวิทยาลัยที่ทางราชการกำหนด
- ☐ เท่ากับวุฒิมหาวิทยาลัยที่ทางราชการกำหนด
- ☐ สูงกว่าระดับวุฒิมหาวิทยาลัยที่ทางราชการกำหนด

4. ลักษณะของงาน

- ☐ เป็นครูประจำชั้นและทำหน้าที่เฉพาะการสอน
- ☐ เป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่สอน และทำงานกิจกรรมอื่นของโรงเรียน
- ☐ เป็นครูประจำชั้นทำหน้าที่สอน และช่วยงานบริหารของผู้บริหารโรงเรียน

5. ระดับชั้นที่ทำการสอน

- ☐ ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1
- ☐ ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 2
- ☐ ระดับชั้นอนุบาลปีที่ 3

ตอนที่ 2

แบบสอบถามทักษะที่มีต่องานและบุคคลที่เกี่ยวข้องใกล้ชิด

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มี 22 ข้อ ต้องการสำรวจทัศนคติของท่านที่มีต่องานและบุคคลที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับความรู้สึกของท่าน กรุณาอ่านข้อความในแต่ละข้ออย่างละเอียด และตัดสินใจว่าท่านเคยมีความรู้สึกเช่นนี้กับการทำงานและบุคคลหรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ○ รอบตัวเลขที่เป็นคำตอบซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านอย่างแท้จริง โดยกำหนดให้

- เลข 0 แทน ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น
- เลข 1 แทน รู้สึกปีละไม่เกิน 3 ครั้ง
- เลข 2 แทน รู้สึกเดือนละไม่เกิน 1 ครั้ง
- เลข 3 แทน รู้สึกเดือนละ 2 - 3 ครั้ง
- เลข 4 แทน รู้สึกสัปดาห์ละไม่เกิน 1 ครั้ง
- เลข 5 แทน รู้สึกสัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง
- เลข 6 แทน รู้สึกเช่นนั้นทุกวัน

ข้อที่	ข้อความ	ความรู้สึกบ่อยเพียงไร
1.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการที่ทำอยู่ทำให้จิตใจห่อเหี่ยว	0 1 2 3 4 5 6
2.	ข้าพเจ้ารู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อเลิกงาน	0 1 2 3 4 5 6
3.	ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนในตอนเช้า และนึกถึงว่าต้องไปทำงานอีก	0 1 2 3 4 5 6
4.	ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของ นักเรียนได้ดี	0 1 2 3 4 5 6
5.	ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อนักเรียนบางคนเสมือนหนึ่ง วัตถุสิ่งของ	0 1 2 3 4 5 6
6.	ข้าพเจ้ารู้สึกเครียดเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ตลอดวัน	0 1 2 3 4 5 6
7.	ข้าพเจ้าช่วยแก้ปัญหาของนักเรียนให้สำเร็จได้ เป็นอย่างดี	0 1 2 3 4 5 6
8.	งานที่ทำอยู่ทำให้ข้าพเจ้าเกิดความรู้สึกลดคุณค่า ในตนเอง	0 1 2 3 4 5 6
9.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการของข้าพเจ้าให้คุณประโยชน์ ต่อชีวิตผู้อื่น	0 1 2 3 4 5 6
10.	ข้าพเจ้ากลายเป็นคนที่มีจิตใจเฉยเมยต่อผู้อื่น มากขึ้นตั้งแต่ได้ทำงานนี้	0 1 2 3 4 5 6
11.	ข้าพเจ้าวิตกว่างานที่ทำอยู่นี้จะทำให้ข้าพเจ้ามี จิตใจแข็งกระด้างขึ้น	0 1 2 3 4 5 6
12.	ข้าพเจ้ารู้สึกกระปรี้กระเปร่ามีพลังเข้มแข็ง	0 1 2 3 4 5 6

ข้อที่	ข้อความ	ความรู้สึกบ่อยเพียงไร
13.	ข้าพเจ้ารู้สึกคับข้องใจเนื่องจากงานที่ทำอยู่	0 1 2 3 4 5 6
14.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าทำงานหนักเกินไป	0 1 2 3 4 5 6
15.	ข้าพเจ้าไม่สนใจว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับเด็กนักเรียนบางคน	0 1 2 3 4 5 6
16.	ข้าพเจ้ารู้สึกถูกกดดันมากที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคนโดยตรง	0 1 2 3 4 5 6
17.	ข้าพเจ้าสามารถสร้างบรรยากาศเป็นกันเองกับนักเรียนได้ง่ายดาย	0 1 2 3 4 5 6
18.	ข้าพเจ้ารู้สึกใจคอเบิกบานเมื่อได้ทำงานใกล้ชิดกับเด็กนักเรียน	0 1 2 3 4 5 6
19.	ข้าพเจ้าทำสิ่งที่มีคุณค่าสำเร็จหลายอย่างในงานนี้	0 1 2 3 4 5 6
20.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าหมดความอดทนที่จะทำงานต่อไป	0 1 2 3 4 5 6
21.	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างสุขุมในการทำงาน	0 1 2 3 4 5 6
22.	ข้าพเจ้ารู้สึกว่านักเรียนมักจะโยนความผิดให้ข้าพเจ้าเมื่อเขามีปัญหาบางอย่าง	0 1 2 3 4 5 6

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. ดร. เซ็น แก้วยศ ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ
2. ดร. จำรัส นองมาก รองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ
3. ดร. สวัสดิ์ อุดมโกชน เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาเอกชน
กระทรวงศึกษาธิการ
4. ดร. สุทธิรัตน์ พิมพ์พงศ์ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
5. ดร. ณัฐรัตน์ ประโยชน์อุดมกิจ ผู้รับใบอนุญาต - ผู้จัดการ - ครูใหญ่
โรงเรียนอรรณพวิทย์
เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางพัชรินทร์ ชโลธร
วัน/เดือน/ปีเกิด	15 ธันวาคม 2500
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 281/1 หมู่ 4 ซอยสุขสวัสดิ์ 40 แขวงบางปะกอก เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ ๑ 10140
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการ โรงเรียนวรรณะวิทย์ แขวงบางปะกอก เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพฯ ๑ 10140
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2515	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบูรณะศึกษา กรุงเทพฯ ๑
พ.ศ. 2517	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเกริกวิทยา สมุทรปราการ
พ.ศ. 2522	คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2528	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงการประถมศึกษา วิทยาลัยครูสวนดุสิต
พ.ศ. 2532	คณะครุศาสตร์ วิทยาลัยครูสวนดุสิต

การศึกษาความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

พัชรินทร์ ชโลธร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2541

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูอนุบาล โรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน ของครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ลักษณะของงาน และระดับชั้นที่ทำการสอนที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูอนุบาลที่สอนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึง 3 ในโรงเรียนเอกชน ที่เปิดทำการสอนเฉพาะระดับอนุบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 492 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบวัดความท้อแท้เพื่อสำรวจทัศนคติของครูที่มีต่องาน ซึ่งปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาจากแบบวัดความท้อแท้ของ แมสแลช (Maslach Burnout Inventory) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F - test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ครูอนุบาลโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตน เมื่อพิจารณาโดยใช้เกณฑ์ของแมสแลช (Maslach) จะมีระดับค่าทุกด้านเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับตัวแปรอิสระทางด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับชั้นที่ทำการสอนพบว่า มีความท้อแท้ในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเงินเดือนมีความแตกต่างกัน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และความไม่สมหวังในผลสำเร็จของตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านลักษณะของงาน มีความแตกต่างกันเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

DEFINING TEACHER BURNOUT IN PRIVATE KINDERGARTEN SCHOOLS
IN BANGKOK METROPOLIS

AN ABSTRACT
BY
PATCHARIN CHALODHORN

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University

May 1998

The purpose of this research was to Study the degree of comparison of burnout on three subscales : Emotional Exhaustion (EE) , Depersonalization (DP) , and Personal Accomplishment (PA) in Private Kindergarten school teachers in Bangkok on the independent variables ,namely, educational preparation , marital status , salary , work type and teaching level

Samples were 492 kindergarten School teachers worked in kindergarten 1 to kindergarten 3 in Private kindergarten Schools in Bangkok

The instrument used for this study was questionnaires measured burnout which were improved and developed from the Maslach Burnout Inventory (MBI). The data were statistically analyzed by using percentage mean , standard deviation and F - test.

The findings of this study indicated that Private kindergarten school teachers in Bangkok were burnout in Low levels on Emotional Exhaustion , Depersonalization and Personal Accomplishment when comparing with MBI norms.

There were no statistically significance difference of the burnout when compared on the independent variables, namely, educational preparation, marital status and teaching level. There were statistical significance differences on salary and work tpe ; for salary was different on Emotional Exhaustion and Personal Accomplishment , work type was different only Emotional Exhaustion.