

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 ได้กำหนดแนวนโยบายในการพัฒนาโดยมุ่งไปที่คนให้ป็นศูนย์กลางของการพัฒนา กล่าวคือมุ่งพัฒนาคนให้ป็นคนดี เก่ง และมีความสุข มุ่งสร้างสังคมที่เข้มแข็งและมีคุณภาพ นั้นคือรัฐจะต้องวางรากฐานในการที่จะพัฒนาคน การศึกษาจะเป็นรากฐานที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญ เป็นการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่จะมีแต่ความเจริญองงาม ความก้าวหน้า และช่วยแก้ไขปัญหาสังคมได้

การจัดการศึกษาเป็นภาระหน้าที่โดยตรงของรัฐ แต่จากอดีตที่ผ่านมา รัฐมีศักยภาพไม่เพียงพอที่จะจัดการศึกษาให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม แบ่งเบาภาระของรัฐในการจัดการศึกษาของชาติ และรัฐได้ให้การส่งเสริมและสนับสนุนด้วยวิธีการให้การอุดหนุนในรูปแบบต่างๆ เช่น การอุดหนุนด้านวิชาการ ด้านสื่ออุปกรณ์ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน (สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, ม.ป.ป.: 2) ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อันประกอบด้วยจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ถือเป็นพื้นที่ที่ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม มีประเพณี วัฒนธรรม และภาษาเป็นของตัวเอง ซึ่งแตกต่างจากประชากรภาคอื่นๆ ของประเทศ ด้วยเหตุที่ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามดังกล่าว จึงทำให้ศาสนาอิสลามมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของประชากรของพื้นที่นี้ในทุกๆ ด้าน รวมถึงด้านการศึกษา ซึ่งศาสนาอิสลามเป็นศาสนาที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษา ตามหลักศาสนาอิสลามถือว่ามุสลิมทุกคนมีหน้าที่จะต้องศึกษาหาความรู้ ไม่ว่าจะความรู้นั้นจะเป็นความรู้ทางโลกหรือทางธรรม ดังที่ศาสนทูตมุฮัมหมัดได้กล่าวไว้ว่า “การศึกษาหาความรู้เป็นหน้าที่จำเป็นสำหรับมุสลิมชายและหญิง” นอกจากการแสวงหาความรู้แล้ว อิสลามยังสอนให้มุสลิมเผยแพร่ความรู้ที่ได้มาให้คนอื่นด้วย (สุภาศัพท์ธรรม ตั้งตรงไพโรจน์และคณะ, 2549: 48)

ความจำเป็นของมุสลิมในการแสวงหาความรู้ดังกล่าว จึงเป็นเสมือนแรงบันดาลใจให้เกิดสถาบันการศึกษารูปแบบต่างๆ ขึ้นในสังคมมุสลิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมมุสลิมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะการศึกษาที่แตกต่างจากการศึกษาในภูมิภาคอื่นๆ ในประเทศ เพราะชาวมุสลิมนิยมให้บุตรหลานของตนศึกษาทั้งวิชาการทางโลกและวิชาการด้านศาสนาควบคู่กันไป โรงเรียนที่เปิดสอนในลักษณะนี้ เราเรียกว่า โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม

โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามเป็นสถานศึกษาที่อยู่คู่กับประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นระยะเวลายาวนาน เริ่มแรกเป็นการสอนตามสถานประกอบศาสนกิจ (บาลัย) หรือสอนตามบ้านของผู้รู้ (บาบอ) วิชาที่สอนก็เป็นวิชาศาสนาอิสลาม และวิถีชีวิต ต่อมาได้มีวิวัฒนาการเป็นสถาบันปอเนาะ โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม และท้ายสุดมาเป็นโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามควบคู่กับวิชาสามัญ รัฐเองไม่อาจปฏิเสธได้ว่าโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม มีส่วนสำคัญมากในการผลักดันให้การศึกษาแก่เยาวชนในพื้นที่ จึงได้มีการทุ่มงบประมาณ โดยการให้เงินอุดหนุนรายหัวนักเรียน แต่ด้วยโรงเรียนมีขีดจำกัดด้านครูผู้สอน เป็นที่ทราบโดยทั่วไปว่าโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามได้จัดการเรียนการสอนทั้งหลักสูตรศาสนาและสามัญ แต่รัฐกลับให้งบประมาณสนับสนุน โดยคิดเป็นเงินอุดหนุนรายหัวต่อนักเรียนที่เรียนสามัญเท่านั้น ในขณะที่ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามจะต้องจ้างครูหรือบุคลากรที่เป็นครูสอนศาสนาและครูสอนสามัญจึงทำให้งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐไม่เพียงพอต่อการพัฒนาโรงเรียน (สุภาคีพรรณ ตั้งตรงไพโรจน์และคณะ, 2549: 127) ด้วยเหตุนี้โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามจึงให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนวิชาสามัญมากขึ้น โดยพยายามแสวงหาบุคลากรครูสอนวิชาสามัญที่มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่ขาดแคลนเช่น วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ภาษาต่างประเทศ รวมทั้งภาษาไทย ในขณะที่เดียวกันโรงเรียนต้องพยายามรักษามูลค่าที่มีอยู่ให้คงอยู่กับโรงเรียนให้ได้นานที่สุด ซึ่งเป็นเรื่องที่กำลังยากพอสมควร

โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามประสบปัญหาอัตราการเข้าออกของครูค่อนข้างสูง เพราะโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนไม่เท่าเทียมกับโรงเรียนรัฐบาล จึงทำให้ครูที่มีวุฒิและความชำนาญในการสอนไม่สนใจที่จะปฏิบัติงานในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม โดยมักจะปฏิบัติการสอนในช่วงระยะเวลาสั้นๆ หากมีโอกาสมักจะหางานที่มีสวัสดิการ เงินเดือน ตำแหน่ง รายได้พิเศษที่ดีกว่าเดิม หรือหาทางในการสอบบรรจุประกอบกับในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีเหตุการณ์ความไม่สงบมาโดยตลอดตั้งแต่เดือนมกราคม พุทธศักราช 2547 รัฐจำเป็นต้องเปิดสอบบรรจุเป็นระยะๆ เพราะอัตราข้าราชการครูที่มีอยู่ในพื้นที่ มีแต่ตำแหน่งเท่านั้น (สำนักบริหารงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, ม.ป.ป.: 32) แต่ตัวครูเองได้ย้าย หรือไปช่วยราชการนอกเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามประสบปัญหาครูสอนวิชาสามัญลาออกอย่างไม่มียี่สิบที่สุด ดังปรากฏจากงานบรรจุ-ถอดถอนครู และครูใหญ่โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี ที่แสดงถึงการถอดถอน อยู่ในอัตราที่สูงดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนการบรรจุ และถอดถอนของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัด
สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี

ปีการศึกษา	จำนวนครู(คน)		คิดเป็นร้อยละ
	บรรจุใหม่	ถอดถอน	
2551	113	16	14.16
2552	132	69	52.27
2553	311	88	28.30

ที่มา: สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดปัตตานี, 2553.

จะเห็นได้ว่าในปีการศึกษา 2551-2553 มีการการบรรจุ และถอดถอนครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในอัตราที่สูง โดยเฉพาะในปีการศึกษา 2552 มีอัตราการถอดถอนมากกว่าร้อยละ 50 ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษาในพื้นที่ ตัวชี้วัดที่ชัดเจนที่สุดคือผลการทดสอบทางการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับชาติ (O-net) ซึ่งเป็นข้อสอบที่ใช้วัดผลเด็กทั้งประเทศผลสอบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส อยู่ในลำดับสุดท้ายของประเทศ คือลำดับที่ 74, 75 และ 76 ผลการเรียนเฉลี่ยก็ต่ำกว่าผลการเรียนเฉลี่ยของภาคใต้ทั้งหมด (สำนักบริหารงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, ม.ป.ป.: 10-11)

ปัญหาการขาดแคลนครูเป็นปัญหาสะสมของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามมาโดยตลอด ปัจจุบันสถานศึกษาหลายๆ แห่งได้ให้ความสำคัญกับการชำระรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่กับโรงเรียน โดยมีการเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างมีระบบ มีสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น ถึงแม้ไม่สามารถให้เท่าเทียมกับโรงเรียนรัฐบาล แต่ก็สามารถทำให้คุณภาพชีวิตของครูดีขึ้นจากรายงานการวิจัยของคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2536: 35-42) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูโรงเรียนเอกชนคงอยู่ คือ มีโอกาสก้าวหน้าในชีวิต เพราะมีการสนับสนุนส่งเสริมให้พัฒนาความรู้ความสามารถ ทั้งส่งไปฝึกอบรม และส่งเสริมให้เรียนต่อในระดับปริญญาโท ครูมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน เพราะโรงเรียนมีความมั่นคง มีชื่อเสียงมานาน ครูมีสวัสดิการดี ทำงานแล้วสบายใจ มีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม โดยเฉพาะในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จะผลิตนักเรียนให้มีคุณภาพนั้นต้องขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีหน้าที่ในการสอน ก็คือครู ถ้าหากครูมีความสุขความมั่นคงในการทำงาน ครูก็จะมีกำลังใจในการสอน ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน มีความรักความห่วงใย และอยู่กับโรงเรียนนานๆ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการคงอยู่ของครูสอนวิชาสามัญในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามจังหวัดปัตตานี และสร้างสมการจำแนกกลุ่มของครูสอนวิชาสามัญที่ยังคงอยู่ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม และกลุ่มที่ได้ลาออกจากครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในการสร้างสมการจำแนกกลุ่มนั้นผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์จำแนก (Discriminant Analysis) เพราะเป็นวิธีที่มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดกลุ่มแต่ละคนให้อยู่ในกลุ่มได้อย่างเหมาะสม หรือเป็นการศึกษาคุณลักษณะของกลุ่มต่างๆ ซึ่งเมื่อทราบคุณลักษณะของกลุ่มต่างๆ ก็สามารถจัดกลุ่มของบุคคลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (ชัยพัฒน์ พันธุ์วัฒนสกุล, 2547: 30) โดยผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล วางแผนการรับบุคลากรเข้ามาทำงานและการธำรงรักษาบุคลากรที่มีอยู่ให้คงอยู่กับโรงเรียน เกิดประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน สุดท้ายจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถจำแนกการคงอยู่ของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี
2. เพื่อสร้างตัวแปรจำแนก (Discriminant variate) พยากรณ์การคงอยู่และการลาออกของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานี

สมมติฐานของการวิจัย

มีตัวแปรเชิงจำแนก (Discriminant variate) อย่างน้อย 1 ตัวที่สามารถพยากรณ์การคงอยู่และการลาออกของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงตัวแปรที่สามารถจำแนกกลุ่มครูที่คงอยู่ปฏิบัติงานและกลุ่มครูที่ลาออกในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม เพื่อเป็นข้อมูล

ให้แก่ผู้บริหาร โรงเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในการที่จะวางแผนนโยบายการคัดเลือกครู
เข้าทำงานที่มีประสิทธิภาพ หรือการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้คงอยู่กับ โรงเรียนมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของครูสอนวิชาสามัญใน
โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี

ขอบเขตด้านประชากร

ครู โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการโรงเรียน
เอกชนสอนศาสนาอิสลามตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 ให้ปฏิบัติ
หน้าที่เป็นครูสอนวิชาสามัญใน โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ
กลุ่มที่ยังคงปฏิบัติงานใน โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ได้แก่ ครูสอนวิชาสามัญที่ได้รับการ
แต่งตั้งก่อนปี พ.ศ.2543 ถึงปัจจุบัน (ปี พ.ศ.2553) และกลุ่มครูที่ได้ลาออกจากโรงเรียนเอกชน
สอนศาสนาอิสลาม ได้แก่ ครูสอนวิชาสามัญที่ได้รับการถอดถอนออกจากหน้าที่ครู ในช่วงปี พ.ศ. 2550
ถึงปี พ.ศ.2553 และมีอายุการปฏิบัติงานใน โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามไม่เกิน 5 ปี

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ภูมิอำนาจ

ระดับการศึกษา

การสอนตรงวุฒิ

การมีใบประกอบวิชาชีพครู

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ภาระงานของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การสนับสนุนจากโรงเรียนในการพัฒนาตนเอง

เจตคติต่อวิชาชีพครู

ความผูกพันต่อโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม

ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การคงอยู่ของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม หมายถึง ครูที่ได้รับการแต่งตั้งจาก ผู้อำนวยการ โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 ให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นครูสอนวิชาสามัญในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ไม่รวมถึง ครูที่โรงเรียนจ้างเป็นครูพิเศษ

การคงอยู่ของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม หมายถึง การที่ครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามยังคงปฏิบัติงานในโรงเรียนเอกชน โดยกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ซึ่งได้รับการแต่งตั้งก่อนปี พ.ศ. 2543 และยังคงปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2553)

การลาออกของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม หมายถึง การที่ครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามได้รับการถอดถอนออกจากหน้าที่ครูในช่วงปี พ.ศ. 2550 ถึงปี พ.ศ. 2553 และมีอายุการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามไม่เกิน 5 ปี

ภูมิลำเนา หมายถึง สถานที่อยู่อาศัยของครูในปัจจุบัน กำหนดเป็น 2 กลุ่ม มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และมีภูมิลำเนาอยู่นอกเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ภาระงานของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม หมายถึง จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการสอน และงานที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับโรงเรียน เช่น หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มสาระ และครูที่ปรึกษา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้ทั้งหมดที่ครูได้รับโดยเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งรวมถึงเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง และรายได้พิเศษอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นรายได้จากการทำงานพิเศษนอกเวลางาน เป็นต้น

การได้รับการสนับสนุนจากโรงเรียนในการพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษา การเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ให้กับครู เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยโรงเรียนจัดให้ได้แก่ การฝึกอบรม การดูงาน การประชุม การนิเทศ และการสัมมนาทางวิชาการ เป็นต้น

เจตคติต่อวิชาชีพครู หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมในทางบวกหรือลบต่อวิชาชีพครู ประกอบด้วย การเห็นคุณค่า ความสำคัญ ประโยชน์ ความผูกพัน ความภาคภูมิใจ และความปรารถนาที่จะดำเนินชีวิตต่อไปในขอบข่ายของวิชาชีพครู

ความผูกพันต่อโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของครูที่มีต่อโรงเรียน ได้แก่ ความรู้สึกชอบ พอใจหรือเป็นมิตร และมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความภาคภูมิใจ เต็มใจ และจงรักภักดีต่อโรงเรียนเอกชนสอนศาสนา ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การยอมรับเป้าหมายของโรงเรียน หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยในภารกิจหลักหรือเป้าหมายของโรงเรียน และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของโรงเรียน

2. การทำงานอย่างเต็มความสามารถ หมายถึง การที่ครูมีความตั้งใจที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ ในการปฏิบัติงานให้กับโรงเรียนโดยมีความพยายามในการทำงาน มีความเสียสละที่จะทำงานอย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นสำคัญ รวมทั้งคำนึงถึงชื่อเสียงของโรงเรียน

3. ความต้องการเป็นสมาชิกของโรงเรียน หมายถึง การที่ครูไม่คิดเปลี่ยนงานหรือลาออกจากโรงเรียน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของโรงเรียน รักผูกพันเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของตนเอง และแสดงความห่วงใยโรงเรียนตลอดเวลา

ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน หมายถึง กลุ่มอาการที่แสดงออกทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานที่สะสมเป็นเวลานาน แสดงออกในรูปของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ รู้สึกวิตกกังวล สิ้นหวัง ขาดความเอาใจใส่หรือความสนใจบุคคลรอบข้าง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน มองเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ขาดความภูมิใจในตนเอง บุคคลอื่น และงานที่ทำ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง โดยความเหนื่อยหน่ายแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง ความรู้สึกหมดกำลังใจ หรือขาดพลังของบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงานหรือดำเนินชีวิต รู้สึกตนไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่น รู้สึกไม่อยากทำงาน และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

2. การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ไม่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง เมื่อบุคคลมีความรู้สึกและทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น มักต้องการแยกตัวและไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับ

3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) หมายถึง การมีทัศนคติต่อตนเองในทางลบ เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ไม่มีความภาคภูมิใจในผลงาน และรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวัง