

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐาน พบว่ามีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กันดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ โดยอาจเกิดจากการถูกสิ่งเร้าจากภายนอกที่ได้รับจากการทำงานมากระตุ้น เช่น การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง โดยในการทำงานนั้นบุคคลมักเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจอันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนอง หรือไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางร่างกายและจิตใจจึงทำให้เกิดความเครียด ซึ่งความเครียดนั้นมีทั้งความเครียดทั่วไปและความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอเกี่ยวกับความหมายของความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Cooper and Marshall (1976 อ้างใน ภัทรพร เชาวนปรีชา, 2549) กล่าวว่า ความเครียดจากอาชีพเป็นผลจากปัจจัยทางภาวะแวดล้อมที่มีผลเกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป บทบาทที่สับสน ความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี และงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

Beehr and Newman (1978 cited in Muchinsky, 1988) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ปัจจัยในงานรบกวนคนทำงาน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดการเสียสมดุลทั้งร่างกายและจิตใจ

Ross and Altmaier (1994: 12) อธิบายถึงความเครียดในการทำงานว่า เป็นผลจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยเน้นปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำงานได้ ซึ่งผลก็คือทำให้พนักงานมีความเครียดมากขึ้น

Porteous (1997: 137) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลจากสถานการณ์ในการทำงานที่ทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น เช่น ภาระงานที่มากเกินไป บทบาทที่สับสนและขาดความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นต้น

Muchinsky (2003: 87) ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อันส่งผลทางลบต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล บุคคลที่ไม่สามารถจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นเหล่านี้ได้ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

Jaffe-Gill *et. al* (2007) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อสภาพการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป งานที่เกินความสามารถของบุคคลนั้น ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและความไม่พึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น

เสริมศักดิ์ วิสาธกรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ (2534: 57) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นปฏิกิริยาทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีความไม่สมดุลระหว่างระดับของความกดดัน หรือระดับของงานที่จะต้องทำกับความสามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้น หรือความสามารถในการทำงานนั้น

ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ (2544: 22) ให้ความหมายความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจการตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระวิทยาของบุคคลทำให้เกิดปัญหา ด้านสุขภาพ และจิตในลักษณะเรื้อรัง (Chronic Effect)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะหรือความรู้สึก กดดัน ไม่สบายใจ คับข้องใจ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากปัจจัย และสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลอันประกอบด้วย ปริมาณงาน งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ขาดความอิสระในการทำงาน เป็นต้น จากปัจจัยดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน อาจมีโอกาสเกิดความเครียดในการทำงานได้ในระดับที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยในงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นๆ เมื่อเป็นเช่นนี้สภาวะดังกล่าว จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานและองค์กร ดังนั้น เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานมาสรุปไว้ดังนี้

Brown and Moberg (1980 อ้างใน ภักทรพร เชาวน์ปรีชา, 2549) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าเกิดจากสาเหตุ 8 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรืองานที่ยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึงปริมาณงานที่มากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง งานที่ต้องใช้เวลารวดเร็วในการตัดสินใจ งานที่มีความสำคัญ

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์การ ได้แก่

2.1 บทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึงการได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน ซึ่งจะมีผลต่อสภาพทางร่างกายและจิตใจ

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางร่างกาย ซึ่งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่มที่ต้องการให้เกิดพฤติกรรมหรือมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน

2.3 ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การ แบ่งเป็น 2 ประการ คือความรับผิดชอบต่อคน เป็นการใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ และความรับผิดชอบต่อสิ่งของ พบว่าความรับผิดชอบต่อคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบต่อสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

2.4 อื่น ๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้นและให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดในการทำงาน สัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความ

ไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจในการพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวลดลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ มีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตน

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือมีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับ และให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมใน สถานการณ์ที่ย่างยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ ขาดความมั่นคงปลอดภัยในงานและไม่มีความก้าวหน้า

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกองค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิถีชีวิตของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของ ครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผลและไม่มีการอธิบายให้ทราบถึงเหตุผล และไม่อาจคาดหวังอะไรได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ซินโอสด หัศบำเรอ (2525 อ้างใน สุภาวดี เฟ่งผล, 2542) กล่าวว่า สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน มีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป มีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ
2. ความคุ้นเคย ได้แก่ ความคุ้นเคยกับสถานที่หรือบุคคล
3. ปริมาณงานที่มากเกินไป หรือคุณภาพงานสูง ทำให้เกิดความวิตกกังวล
4. ความรับผิดชอบ ถ้ามีความรับผิดชอบต่องานสูง ทำให้เกิดความเครียดมาก
5. มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน
6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน เกิดการเกี่ยงงาน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน
7. การขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม
8. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ต่าง ๆ เช่น สวัสดิการของหน่วยงาน
9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความไม่สบายใจ

อมรากุล อินโอชนนท์ (2532: 32-33) กล่าวว่า สาเหตุโดยทั่วไปที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการ คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป การรับผิดชอบงานหลายๆ อย่าง การได้รับมอบหมายงานที่น้อยเกินไปจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2. สาเหตุเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดหลากหลาย บุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม

3. สาเหตุเกี่ยวกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว เช่น ตำรวจต้องเดินทางโยกย้ายบ่อยๆ พนักงานขายของหรือเซลล์แมนจะต้องไปทำงานต่างจังหวัดเป็นระยะเวลานานๆ โดยเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรเล็กๆ ต้องคอยดูแลและยังลำบาก

4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกลลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่อกับงาน ขาดเครื่องสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ขาดเครื่องอำนวยความสะดวก เป็นต้น

5. สาเหตุเกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้นทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ เช่น การให้ความสำคัญกับสถาบันการศึกษามากเกินไปจะต้องแต่งตั้งผู้ที่จบจากสถาบันเดียวกันขึ้นมาเป็นหัวหน้าเท่านั้น

6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานงาน จะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

วิจิตร บุญยะโหดระ (2536: 43-54) กล่าวว่า สาเหตุความเครียดจากการทำงานอาจมีหลายประการ เช่น

1. สภาพการทำงาน

1.1 เสียงดัง ทำให้เกิดการได้ยินการสั่งงานเป็นไปโดยขาดประสิทธิภาพทั้งทำให้ขาดสมาธิ รวมไปถึงทำให้เกิดอาการหูตึง

1.2 ความสั่นสะเทือนและการเคลื่อนไหว ทำให้เสียสายตา ตามัว การประสานระหว่างมือและสายตาไม่ดี อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรืออาการคลื่นไส้อาเจียนได้

1.3 อากาศเย็นหรือร้อนเกินไป ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเสีย เสียสมาธิ อารมณ์แปรปรวนได้

2. ลักษณะของงาน

2.1 งานที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีอันตรายในตัวของมันเอง เช่น ทหาร ตำรวจ ผู้มีอาชีพทำลายระเบิด นักประดาน้ำ เป็นต้น จะก่อให้เกิดความเครียดได้เสมอ

2.2 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงทำงานยาว เช่น คนขับรถทางไกล คนงาน หรือพยาบาลที่ต้องทำงานหลายกะ เป็นต้น

2.3 งานเร่งด่วนที่ต้องรีบทำให้เสร็จโดยเร็ว งานประเภทที่ต้องใช้ความเร็วจะก่อให้เกิดความเครียดสูงและเป็นสาเหตุของอุบัติเหตุจากการทำงานด้วย

2.4 การทำงานหนัก การทำงานมากเกินไปหรือได้รับงานที่ยากมากจะก่อให้เกิดความเครียด

3. บทบาท

3.1 ความเครียดอาจเกิดจากงานที่ไม่แน่นอน หรือการขัดแย้งกันเอง

3.2 งานที่มีความรับผิดชอบสูง

4. ความสัมพันธ์

4.1 หากความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่ดีก็จะก่อให้เกิดความเครียด

5. อนาคตของงาน

5.1 งานที่ไม่มีความก้าวหน้า ไม่นั่นคง ขาดอนาคตที่ดี จะก่อให้เกิดความเครียด

6. ความขัดแย้งภายในบ้าน

6.1 ครอบครัวที่ความต้องการของสามีและภรรยาไม่สมดุลกันก็เป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น ครอบครัวที่สามีมีความขยัน มีความทะเยอทะยานสูง ทำงานหนักมีเวลาอยู่กับครอบครัวน้อยก็อาจก่อให้เกิดความเครียด

7. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

7.1 ความเครียดในอาชีพ ย่อมเกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานและความเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้วย หากการวางตัวบุคคลไม่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมของงานก็จะเกิดความเครียดขึ้น

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 92) อธิบายว่าความเครียดในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1. ภาระงาน (Work Load)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship)

3. รูปแบบการบริหาร (Manager Style)

4. การเปลี่ยนแปลง (Change)

5. ความสับสนในบทบาท (Role Ambiguity)

6. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

Smith (1993: 187-189) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดในการทำงานเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปริมาณงาน (Workload) หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) หรือ ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work Under Load) อีกทั้งคุณภาพและระดับความยากง่ายของงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานก็ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

2. ความรับผิดชอบในงาน (Work Responsibilities) คือ บทบาทและหน้าที่ที่พนักงานต้องรับผิดชอบในองค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) เกิดขึ้นเมื่อไม่มีการระบุหน้าที่หรือความรับผิดชอบให้ชัดเจน

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) คือความคลุมเครือของบทบาทที่เกิดจากการระบุหน้าที่หรือความรับผิดชอบไม่ชัดเจน จนทำให้เกิดความแย้งในหน้าที่การงานกับผู้ร่วมงานคนอื่น

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่เหมาะสม มีเสียงรบกวน อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป การขาดความเป็นส่วนตัว และการจัดสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม

Schutz and Schutz (2002 อ้างใน กัทรพร เขาวนปรีชา, 2549) แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไปและปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work Overload and Work Under Load) คือ ปริมาณงานที่ได้รับไม่สมดุลกับระยะเวลาการทำงาน การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ยากเกินความสามารถ หรือการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่น้อยและง่ายเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความสามารถไม่ตรงกับงานที่ได้รับ จึงก่อให้เกิดความเครียดและโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้

2. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร (Organizational Change) ได้แก่ การเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การกำหนดวิธีการทำงาน การวางนโยบายขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

3. บทบาทที่คลุมเครือและบทบาทที่ขัดแย้ง (Role Ambiguity and Role Conflict) บทบาทที่คลุมเครือเกิดขึ้นเมื่อภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงานถูกกำหนดไว้ไม่ชัดเจน ส่วนบทบาทที่ขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือจุดมุ่งหมายของงานกับจุดมุ่งหมายของบุคคลไม่ตรงกัน

4. ปัจจัยอื่นๆ เช่น พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตน การปรับเงินเดือน การทำงานซ้ำซาก การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ระดับของความเครียด

จากการศึกษาพบว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นมีหลายระดับ ซึ่งจะส่งผลต่อความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกันออกไป

Frain and Valiga (1988 อ้างใน เพ็ญนภา อนุชิตวงศ์, 2540: 23-24) ได้แบ่งความเครียดเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งทีุก่ความ เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้แรงกว่าระดับ 1 และระดับ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สถานะนี้ทำให้บุคคลรู้สึกอึดอัด เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลว บุคคลไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นชั่วโมง หลายๆ ชั่วโมง หรืออาจเป็นวัน

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์ที่คุกคามยังคงดำเนินอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว เกิดการขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี

Iris (1990 อ้างใน พรกมล ชะสิงห์, 2547: 26-27) กล่าวว่า ระดับของความเครียดจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคล ปฏิกริยาต่อกันระหว่างแหล่งของความเครียดกับเจตคติและความอ่อนไหวต่อสิ่งที่มีผลกระทบของบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งความเครียดได้ 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับน้อย คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาไม่นาน เป็นเหตุการณ์ปกติที่พบได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลจะ 모르ตัว หรือรู้สึกบ้างเพียงเล็กน้อย เป็นความเครียดที่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต โดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับต่ำได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานสาย ผิดนัดเพื่อน เป็นต้น

2. ระดับกลาง คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาเป็นชั่วโมง หรือหลายชั่วโมง หลายวันเป็นภาวะเครียดที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการดำเนินชีวิต ซึ่งความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนเบื้องต้นว่าได้เกิดภาวะเสียสมดุลในการปรับตัวของบุคคล ดังนั้น ต้องรีบแก้ไขหรือผ่อนคลายเพราะหากปล่อยให้ความเครียดดำเนินต่อไปจะก่อให้เกิด

ผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในทุกๆ ด้าน ผู้ที่มีความเครียด เป็นเวลานานทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น ดัดการพนัน หรือติดสุรา

3. ระดับรุนแรง คือ ความเครียดระดับนี้จะเป็อยู่ยาวนานอาจเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี ในสภาวะดังกล่าวนี้ ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ชัดเจน มีพยาธิหรือป่วยเป็นโรครื่น การดำเนินชีวิตผันแปรหรือเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในภาวะนี้ต้องได้รับการรักษาหรือ การช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมจิตเวชทันที หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง

นอกจากนี้ กรมสุขภาพจิต (2541) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันอาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง และวิกฤตการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนขึ้นคั่นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลจัดการหรือแก้ไขด้วยความ

ยากลำบาก トラบไคที่ความขัดแย้งต่างๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่องานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่ต่อไปโดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

Cooper, Sloan and Williams (1988 อ้างใน ภัทรพร เชาวนปรีชา, 2549) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน โดยเครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานคือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดนี้ ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วยหากมองในแง่ของผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น

1. การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผัดวัน
2. การทำงานสายมากขึ้น
3. การทำงานเลินเล่อ จนผิดพลาดบ่อย ๆ
4. ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ
5. มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 292) กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดในการทำงานได้ 3 ลักษณะคือ

1. อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) ทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจจะทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหารได้ มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจและจะทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้

2. อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) อาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่น ๆ เช่น ความร้อนรน ใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ขุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงจนทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อยจนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986: 391) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาตัดสินความสามารถของตนเองในการที่จะจัดการและปฏิบัติงานในสภาวะการณ์ต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

นอกจากนี้ Bandura ยังได้เสนอวิธีการที่บุคคลจะเกิดการเปลี่ยนแปลงดังนี้ คือ

1. บุคคลมีตัวเลือกที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของตน
2. ข้อมูลที่บุคคลใช้เป็นตัวเลือกมาจากสิ่งแวดล้อมรอบข้าง
3. ตัวเลือกของบุคคลขึ้นอยู่กับว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อตน ทักษะที่ต้องการความสามารถของตนเองต่อการแสดงพฤติกรรม และผลที่จะเกิดตามมาจากพฤติกรรมของตน

Bandura (1987 อ้างใน Wayne *et al* 1991: 47) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าเป็นกระบวนการควบคุมที่ต้องอาศัยแรงจูงใจและความสำเร็จที่เกิดจากกระทำของบุคคล ทั้งนี้ ยังรวมถึงความพยายามและระยะเวลาที่บุคคลได้กระทำต่อสิ่งนั้น ซึ่งความพยายามดังกล่าวจะมีมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับสูงหรือระดับต่ำ

Pajares and Miller (1994: 194) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นการตัดสินใจที่บุคคลมีต่อตนเองในการแสดงพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการรับรู้นี้จะเกี่ยวข้องกับเชื่อมั่นในตนเองของบุคคลด้วย

Bandura (1997: 79) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึงการที่บุคคลตัดสินใจความสามารถของตนเอง โดยจะตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับ

1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นตามมา

Gordon (1999: 82) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จนั้น จะส่งผลต่อการรับรู้ความยากง่ายและความผูกพันของเป้าหมาย

Greenberg and Baron (2000: 107) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความเชื่อของบุคคลในเรื่องความสามารถของตนเองที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

Greenberg (2005: 79) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นความสามารถของตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จนั้น จะส่งผลต่อการรับรู้ความยากง่ายและความผูกพันของเป้าหมาย

อุมพร ตรังคสมบัติ (2543: 15) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึงความตระหนักว่าตนสามารถที่จะคิด เข้าใจ เรียนรู้ ตัดสินใจ แก้ปัญหาและเผชิญหน้ากับ

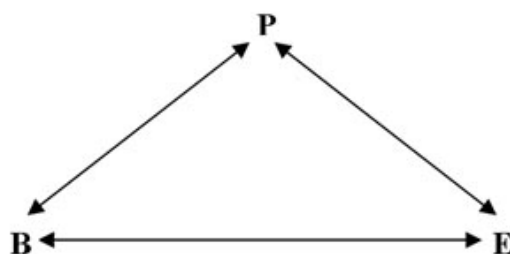
ความท้าทายหรืออุปสรรคต่างๆ ในชีวิตได้ เป็นความไว้วางใจตนเอง ว่ามีความสามารถ มีพลัง มีประสิทธิภาพ พึ่งพาตนเองได้

ซูสกี้ พัฒนะมนตรี (2551) ให้ความหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า การที่บุคคลตัดสินความสามารถของตนเองในการที่จะจัดการและดำเนินการแสดงพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

โดยสรุปแล้ว การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาตัดสินความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ในสภาวะแวดล้อมหรือสภาพการทำงานที่กำลังเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยบุคคลจะตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่นั้นจะขึ้นอยู่กับรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นตามมา ซึ่งรวมถึงการรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองเกิดขึ้นจากแนวคิดของ Albert Bandura โดยพัฒนาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องมีปัจจัยส่วนบุคคล (P) ได้แก่ ปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป้าหมายและความตั้งใจร่วมด้วย และการร่วมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกัน (Reciprocal Determinism) กับปัจจัยด้านพฤติกรรม (B) และสภาพแวดล้อม (E) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดปัจจัยด้านพฤติกรรม (B)

ปัจจัยส่วนบุคคล (P) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (E)

ที่มา: Bandura (1997 อ้างใน ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล, 2549)

Bandura (1997 อ้างใน ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล, 2549) ได้กล่าวว่า การที่ปัจจัยทั้ง 3 ทำหน้าที่กำหนดซึ่งกันและกันนั้น ไม่ได้หมายความว่าทั้งสามปัจจัยจะมีอิทธิพลในการกำหนดซึ่งกันและกันอย่างเท่าเทียมกัน บางปัจจัยมากกว่าอีกบางปัจจัย และอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 3 นั้น ไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน หากแต่ต้องอาศัยเวลาในการที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งจะมีผลต่อการกำหนดปัจจัยอื่น ซึ่งจากแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมของ Bandura จึงได้เน้นแนวคิด 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning)
2. แนวคิดการกำกับตนเอง (Self-Regulation)
3. แนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

Bandura เชื่อว่าการเรียนรู้ความสามารถของตนเองนั้น มีผลต่อการกระทำของบุคคล บุคคล 2 คน อาจมีความสามารถไม่ต่างกัน แต่อาจแสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ถ้าพบว่าคน 2 คนนี้ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน นั่นคือ ถ้าเรามีการรับรู้ว่ามี ความสามารถ เราก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา คนที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะมีความอดทน อุทิศเวลา ไม่ท้อถอยและจะประสบความสำเร็จในที่สุด (Evans, 1989)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กันมาก โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองมีผลต่อการตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะแสดงให้เห็นดังภาพที่ 2

ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น

		สูง	ต่ำ
การรับรู้ความสามารถตนเอง	สูง	มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

ภาพที่ 2 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและ
ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น

ที่มา: Bandura (1978 อ้างใน ศรีวิภา เลี้ยงพันธุ์สกุล, 2549)

ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986) การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลกระทบต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) ในแต่ละวันบุคคลจะต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาว่าจะต้องทำพฤติกรรมอะไรและนานเท่าไร และยังต้องตัดสินใจเลือกกิจกรรมต่างๆ ด้วย การที่บุคคลตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมใดในสถานการณ์ต่างๆ นั้นส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลจะหลีกเลี่ยงงานและสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่ายากเกินความสามารถของพวกเขา แต่บุคคลจะยอมปฏิบัติในสิ่งที่เขาเชื่อว่ามีความสามารถเพียงพอที่จะทำให้สำเร็จ พฤติกรรมการเลือกมีผลต่อการพัฒนาบุคคล บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่การเพิ่มความสามารถ ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะทำให้บุคคลนั้นหลีกเลี่ยงสถานการณ์ต่างๆ และจะแสดงพฤติกรรมที่ขัดต่อการพัฒนาศักยภาพ ส่วนบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองสูงเกินไปมักจะไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลว ขาดความน่าเชื่อถือ เกิดความเครียด และประสบกับความล้มเหลวที่ไม่สามารถแก้ไขได้ และบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินไป ขาดความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงานจะมีความสงสัยใน

ความสามารถของตนเอง ดังนั้น การประเมินความสามารถที่ถูกต้อง จึงควรประเมินสูงกว่าความสามารถของบุคคลเล็กน้อย ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเลือกทำงานที่ท้าทาย มีโอกาสประสบความสำเร็จสูง และทำให้มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) การประเมินความสามารถของบุคคลเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลจะต้องใช้ความพยายามเพียงใด และต้องใช้ความมุ่งมั่นพยายามที่จะเผชิญหน้ากับอุปสรรคต่างๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจนานเท่าใด ซึ่งการเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถตนเองสูง จะมีความกระตือรือร้น และจะใช้ความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงานนานกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ซึ่งบุคคลที่ใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ จะมีแนวโน้มในการประสบความสำเร็จสูง

3. รูปแบบทางความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotion Reaction) การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในระหว่างที่เกิดพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในภายภาคหน้าของตัวบุคคลนั้นๆ ด้วย โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ เมื่อพบกับอุปสรรคก็จะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำมีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบ เช่น มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง จึงส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ตามมา

4. บุคคลเป็นผู้ก่อให้เกิดพฤติกรรมมากกว่าเป็นผู้ทำนายพฤติกรรม (Humans as Producers rather than Simply Foretellers of Behavior) กล่าวคือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักเป็นคนที่ยามยามกระทำพฤติกรรมและยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการกระทำของตนเอง โดยเลือกการกระทำที่มีลักษณะท้าทายและจะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้การกระทำนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ในบางครั้งการกระทำดังกล่าวอาจประสบความล้มเหลวก็ตาม เขาจะไม่ย่อท้อและไม่อ้างว่าเป็นเรื่องของโชคชะตา แต่จะให้เหตุผลของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อไป ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักเป็นคนที่ไม่ค่อยมีการกระทำพฤติกรรมจะรอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการกระทำเป็นไปตามความ

เชื่อหรือคำทำนาย และมักจะหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีลักษณะยากๆ ขาดความพยายาม มีความทะเยอทะยานต่ำ และมีความเครียดสูง เป็นต้น

แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1977 อ้างใน รุ่งทิพย์ โชตยันตร, 2544: 30-31) กล่าวถึง แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเองและวิธีพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ดังนี้

1. การประสบความสำเร็จในการกระทำ (Mastery Experiences) เกิดจากประสบการณ์ความสำเร็จที่แท้จริงของบุคคล ความสำเร็จจะทำให้การประเมินว่าตนเองมีความสามารถสูง ส่วนความล้มเหลวจะทำให้มีการประเมินความสามารถตนเองต่ำลง ดังนั้นในการที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง จึงจำเป็นที่จะต้องฝึกให้บุคคลมีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้ พร้อมกับทำให้บุคคลรับรู้ว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำได้ บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะพยายามทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. การได้เห็นตัวแบบ (Vicarious Experience) การที่เห็นบุคคลอื่นที่คล้ายคลึงกับตนทำกิจกรรมได้สำเร็จ ก็สามารถเพิ่มความรู้สึกที่ว่าตนมีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมทำนองเดียวกันให้สำเร็จได้เช่นกัน

3. การพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นการบอกบุคคลว่าเขามีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ทำให้ผู้ถูกชักจูงมีความพยายามในการกระทำกิจกรรมนั้น ๆ มากขึ้น การใช้วิธีนี้จะได้ผลมากขึ้นเมื่อเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ สอดคล้องกับความเป็นจริง มิฉะนั้น จะเป็นการทำลายความรู้สึกของผู้ถูกชักจูงเมื่อทำไม่สำเร็จ ทำให้เขาล้มเลิกการกระทำเมื่อพบกับอุปสรรค

4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองจากภาวะการกระตุ้นเร้าทางอารมณ์ และจากการแสดงทางกาย สร้างความรู้สึกในทางบวก เช่น การสร้างให้เกิดความคุ้นเคยกับสถานการณ์ ฝึกให้บุคคลลดความตื่นเต้น ซึ่งมีผลในการช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง และช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

โดยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง จะมีบทบาทและความสำคัญมากกว่าความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้น ซึ่งตัวแปร 2 ตัวแปรนี้มีผลต่อการตัดสินใจว่าจะเลือกกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรม ดังนั้น Bandura จึงได้บอกไว้ว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย กระตือรือร้น ต้องการความสำเร็จสูง ให้ความสำคัญพยายามมุ่งมั่นมากกว่าบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำ และจะไม่หลีกเลี่ยงหรือทอดทิ้งเมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งจะต่างจากบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำจะเลือกทำงานที่ง่าย ขาดความพยายาม ขาดความมุ่งมั่น หลีกเลี่ยงงาน ท้อถอยเมื่อพบอุปสรรคและยังส่งผลกระทบต่อปฏิริยาทางอารมณ์ด้วย เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล กลัว ความล้มเหลว เป็นต้น

การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1977 อ้างใน รุ่งทิพย์ โชตยันตร, 2544: 32-33) กล่าวว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถในการกระทำพฤติกรรมของบุคคลมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมิติ 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ระดับหรือปริมาณของความยาก (Magnitude) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปในการกระทำพฤติกรรมหนึ่ง ๆ หรือแตกต่างกันในบุคคลคนเดียวกัน เมื่อต้องกระทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 ความเข้มแข็งหรือความมั่นใจ (Strength) เป็นความมั่นใจที่บุคคลคิดว่าตนสามารถทำงานได้ในระดับความยากต่าง ๆ ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความมั่นใจน้อย คือ บุคคลไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง เมื่อประสบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่รับรู้ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองลดลง แต่ถ้ามีความมั่นใจมากบุคคลจะมีความพยายามมาก แม้ว่าจะประสบเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับที่รับรู้บ้างก็ตาม

มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจจะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ ประสบการณ์บางอย่างไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้

จากมิติทั้ง 3 ที่ Bandura กล่าวไว้ข้างต้น ส่วนใหญ่จะวัดใน 2 มิติ คือ วัดระดับหรือปริมาณของความยาก และวัดความเข้มหรือความมั่นใจ ส่วนการวัดการแผ่ขยายมักจะไม่นับวัดกันในบริบทขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เป็นกลไกอย่างหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกันและชี้ให้เห็นถึงสัมพันธภาพของบุคคลในสังคม ว่าได้มีการช่วยเหลือกันอย่างไรบ้าง เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงเจตนาที่จะสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล ตามบทบาทต่าง ๆ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ในหลายลักษณะดังนี้

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

Cobb (1976: 300) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคมว่า คือการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้บุคคลรับรู้ว่ามีคนรัก ได้รับการเอาใจใส่ยกย่อง มีคนเห็นคุณค่า และรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

Kahn (1979: 85) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีจุดหมาย ซึ่งรวมเอาสิ่งต่อไปนี้เป็นอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งอย่าง คือการแสดงออกถึงความพึงพอใจของบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง การยืนยันรับรองพฤติกรรมของบุคคล อาจโดยการรับรู้หรือการแสดงออกถึงการยอมรับ การให้ความช่วยเหลือในด้านสิ่งของ เงินทอง หรืออื่นๆ

Pender (1987: 154-156) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ การเป็นที่รักและนับถือ การมีคุณค่าเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น ทั้งนี้ บุคคลจะได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มคนในสังคม โดยเป็นการให้การสนับสนุนทางด้านจิตใจ อารมณ์ คำแนะนำ ข่าวสาร วัสดุสิ่งของ ซึ่งทำให้บุคคลนั้น ๆ อยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม โดยแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotion Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนการมีส่วนร่วม
2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือบุคคลให้เกิดความเข้าใจว่าควรทำอะไรถึงจะมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อตนเอง
3. การช่วยเหลือด้านทรัพยากร (Instrumental Aid) เป็นการให้ความช่วยเหลือในเรื่องงาน
4. การยอมรับ (Affirmation) เป็นการยอมรับและช่วยเหลือให้บุคคลแต่ละคนเข้าใจภาวะศักยภาพที่เป็นจริงของตนเอง

Smith and Mackie (2000: 443) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคม คือ ความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ทั้งทางร่างกายและทางอารมณ์โดยได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากบุคคลอื่นๆ

Robert (2004: 548) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ ความสะดวก สบาย ทางด้านสภาพทางร่างกายและทางด้านจิตวิทยา ที่ผู้อื่นเป็นผู้ปฏิบัติต่อเรา อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในเวลาที่พนักงานเกิดความเครียด การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดความเจ็บป่วยและสามารถช่วยบรรเทาความเจ็บป่วยได้อย่างรวดเร็ว

Mohr *et al.* (2005: 473) ได้นิยามความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า คือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นทางด้านอารมณ์ความรู้สึกและในด้านการแก้ไขปัญหา ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมมีผลกระทบในทางบวกกับสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ

กิตติพัฒน์ นนทปัทมาคุลย์ (2535: 170) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การที่บุคคลในสังคมได้รับความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า ได้รับการยกย่อง มีการผูกพันซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกเป็นส่วนร่วมในสังคมเดียวกัน การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น การให้คำแนะนำ การให้สิ่งของ การประเมิณผลเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น การให้ความช่วยเหลือเป็นแรงงาน

ให้เวลา ให้ความคิดเห็น ให้ข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อภาวะจิตใจ อารมณ์ มีขอบเขตครอบคลุมทั้งการให้และการรับจากบุคคลในครอบครัว อาทิ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนนักเรียน เพื่อนบ้านเพื่อนร่วมงาน ครูอาจารย์ คนในชุมชน บุคลากรวิชาชีพต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นต้น

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์ (2535: 594) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นสิ่งที่ผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่ม อันได้แก่ บุคคลในครอบครัว เช่น สามเณร ภรรยา ญาติพี่น้อง หรือบุคคลอื่น เช่น เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่บ้านเมือง ที่ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร วัสดุ และสิ่งของ

อภิรัชศักดิ์ รัชนิวงศ์ (2539: 12) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลมีบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ บุคคล ซึ่งเป็นที่ไว้วางใจ เป็นที่พึ่งได้ เชื่อถือได้ ให้การดูแลและทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่ายังมีผู้ที่จะให้การดูแลงานและทำให้รู้สึกว่าคุณค่า

ละอองดาว แสงนาม (2545) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ถึง การได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านความต้องการ และการสนับสนุนด้านข้อมูล

จากความหมายของการสนับสนุนทางสังคมข้างต้น สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันในเครือข่ายทางสังคมที่มีการสนับสนุนทั้งทางด้านอารมณ์ ตลอดจนการสนับสนุนทางด้านวัตถุ สิ่งของ แรงงานและเงินและการสนับสนุนด้านข่าวสาร เพื่อให้บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนไปสู่จุดหมายที่ต้องการ โดยประเมินจากการรับรู้ของวิศวกรที่ได้รับการจากแหล่งการสนับสนุน 3 แหล่งคือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและครอบครัว

แหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคม

House (1981 อ้างใน Wayne *et al* 1991: 83) ได้แบ่งกลุ่มแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal) เป็นแหล่งที่มาของกลุ่มบุคคลที่มีการปฏิสัมพันธ์กันโดยธรรมชาติ มีความผูกพันใกล้ชิดสนิทสนม เช่น คู่สมรส ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท

2. กลุ่มที่เป็นทางการ (Formal) เป็นแหล่งที่มาของกลุ่มบุคคลที่มีการติดต่อกันด้วยเหตุผลบางอย่าง เช่น เพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ หรือกลุ่มสังคมอื่น ๆ

กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลมากที่สุด คือ กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ Griffith (1987) กล่าวว่า คู่สมรส เพื่อนสนิท เป็นกลุ่มที่มีประโยชน์มากที่สุดของการเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ Brown (1986) ที่กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วครอบครัว เป็นกลุ่มของการสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญมากที่สุดและใกล้ชิดบุคคลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มญาติ พี่น้อง และเพื่อน

Kaplan (1977 อ้างใน เพ็ญศรี อนุชิตวงศ์, 2537: 38) ได้จำแนกกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีความผูกพันกันตามธรรมชาติ (Nature Support System) ได้แก่

1.1 บุคคลที่อยู่ในครอบครัวสายตรง ได้แก่ ปู่ ย่า ตา ยาย พ่อ แม่ ลูก หลาน ซึ่งให้ความผูกพันทางอารมณ์ มีความรักกันอย่างแน่นแฟ้น และให้ความช่วยเหลือกันอย่างมาก

1.2 ครอบครัวใกล้ชิด เช่น เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน คนรู้จักคุ้นเคย คนที่ทำงานเดียวกัน

2. องค์กรและสมาคมที่ให้การสนับสนุน (Organized Support) หมายถึง กลุ่มที่มารวมตัวกันเป็นหน่วย เป็นชมรม สมาคม เช่น สมาคมผู้สูงอายุ องค์กรทางศาสนา ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับความช่วยเหลือ การประคับประคองด้านจิตใจและอารมณ์

3. กลุ่มนักวิชาชีพ (Professional Health Care Workers) หมายถึง บุคคลที่อยู่ในวงการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนโดยอาชีพ ได้แก่ บุคคลในทีมสุขภาพ หรือวิชาชีพอื่นที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม

Kahn (1979 : 77-78) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความผูกพันทางด้านอารมณ์และความคิด (Affection) หมายถึง การแสดงออกถึงภาวะอารมณ์ในด้านบวกของบุคคล ซึ่งแสดงออกในรูปของความรัก ความผูกพัน การเคารพและการยอมรับ
2. ความเห็นพ้องและยืนยันพฤติกรรมของบุคคล (Affirmation) หมายถึง การแสดงออกถึงการเห็นพ้องยอมรับในความถูกต้องเหมาะสม ทั้งในด้านการกระทำและความคิดของบุคคล
3. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Aid) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น โดยการให้สิ่งของหรือการให้ความช่วยเหลือโดยตรง ได้แก่ ความช่วยเหลือในด้านวัตถุ เงินทอง ข้อมูล ข่าวสาร หรือแรงงานต่างๆ

House (1981 อ้างใน Tilden, 1985) มีการแบ่งการสนับสนุนทางสังคมทั้งหมด 4 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อและความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความรัก ความผูกพัน ความรู้สึกไว้วางใจ การดูแลเอาใจใส่ และห่วงใยซึ่งกันและกัน
2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางเลือกในการปฏิบัติ ทำให้บุคคลสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่
3. การสนับสนุนด้านการประเมินค่า (Appraisal Support) หมายถึง การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อนำไปใช้ในการประเมินตนเอง โดยเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น ได้แก่ การเห็นพ้อง การยอมรับและการยกย่องชมเชย ทำให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

4. การสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrumental Support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือโดยตรงในด้านสิ่งของ แรงงานและการบริการต่างๆ รวมทั้งการสนับสนุนทางการเงิน

Farber (1982 อ้างใน เสาวภา วิจิตวาทิ, 2534) ได้อธิบายถึงลักษณะของการสนับสนุนทางสังคมไว้ดังนี้

1. การสนับสนุนทางด้านสังคมและอารมณ์ (Social emotional Support) หมายถึง การได้รับความสนใจ กำลังใจ การยอมรับ การพบปะสังสรรค์ ความสนิทสนม

2. การสนับสนุนทางการเงินและสิ่งของเครื่องใช้ (Financial and Instrument Aid) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน รวมทั้งสิ่งของเครื่องใช้

3. การได้รับคำแนะนำแก้ไขปัญหา (Information Aid) หมายถึง การได้รับคำแนะนำแก้ไขปัญหาทางด้านการงานและเรื่องส่วนตัว

Dean and Lin (1976 อ้างใน ยืนยง ไทยใจดี, 2537: 92) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ ความช่วยเหลือที่เป็นสิ่งของ ทุนทรัพย์ เป็นต้น

2. ความช่วยเหลือที่เป็นนามธรรม ได้แก่ การยอมรับ ความเข้าใจ เป็นต้น

Schaefer และคณะ (1981 อ้างใน ยืนยง ไทยใจดี, 2537) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) ได้แก่ การให้ความสนใจ การยอมรับ และการให้กำลังใจ ความอบอุ่นใจ และความรู้สึกเชื่อมั่นใจและไว้วางใจ

2. การสนับสนุนด้านวัตถุ (Tangible Support) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือที่เป็นสิ่งของ เงินทอง หรือบริการ

3. การสนับสนุนด้านข่าวสาร (Informational Support) ได้แก่การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการกระทำ และการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา

การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียด

Lin *et. al* (1982 อ้างใน ชื่นยง ไทยใจดี, 2537: 94) ได้กล่าวถึงผลดีของการสนับสนุนทางสังคมว่า

1. ลดผลเสียหายจากความเครียด นั่นคือ การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกลาง (Buffer) ที่ช่วยลดภาวะความกดดันที่ทำให้เกิดความเครียด

2. การสนับสนุนทางสังคมเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการจัดการกับความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความเครียด ก็จะมีผู้อื่นให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างใกล้ชิด

Kobasa and Pucetti (1983 อ้างใน ชื่นยง ไทยใจดี, 2537: 94) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสนับสนุนทางสังคมในการจัดการกับความเครียด ดังนี้

1. ทำให้มีคนช่วยเหลือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด และช่วยในการควบคุมปัญหาต่างๆ ได้ดี

2. ทำให้มีคนช่วยคนแนะนำยุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ในการจัดการกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

3. ช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสภาพความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ

Cohen and Wills (1985 อ้างใน รักชนก คชไกร, 2541: 39) ได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับบทบาทของการสนับสนุนทางสังคมในการช่วยลดระดับความเครียดของบุคคล ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์ในชีวิต 2 ลักษณะ คือ

1. รูปแบบผลกระทบทางตรงของการสนับสนุนทางสังคม (The Main Effect Model) การได้รับการสนับสนุนโดยตรง จะทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ที่มั่นคงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และตระหนักถึงการมีคุณค่าในตนเองซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในทางที่ดี

2. รูปแบบการเป็นกันชนของการสนับสนุนทางสังคม (Buffering Effect Model) การสนับสนุนทางสังคมจะเป็นตัวกันชนหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากภาวะเครียด เนื่องจากภาวะเครียดเกิดจากการไม่สามารถเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งการได้รับการสนับสนุนทางสังคมเพียงพอจะช่วยปกป้องบุคคลให้พ้นจากภาวะเครียดได้โดย

2.1 เป็นตัวเปลี่ยนแปลงแก้ไขความคิดของบุคคล (Modifying People's Response) โดยจะช่วยให้บุคคลประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าไม่รุนแรงหรือรุนแรงน้อยลง เพราะการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่ามีผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือหรือบรรเทาความเครียดลงได้หากต้องเผชิญปัญหา

2.2 เป็นกระบวนการประเมินทางปัญญา (Cognitive Appraisal) เป็นการช่วยลดหรือกำจัดปฏิกิริยาที่เกิดจากความเครียดหรือผลของความเครียด โดยมีการประเมินเหตุการณ์นั้นซ้ำ ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถควบคุมสถานการณ์นั้นได้ ทั้งยังเพิ่มแรงจูงใจในการปรับตัวและสนับสนุนให้บุคคลมีความพยายามในการเผชิญปัญหา

จากแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดข้างต้น สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของวิศวกรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของ Schaefer และคณะ เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดการสนับสนุนทางสังคมโดยประเมินจากการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจาก 3 แหล่ง คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2532) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลางและพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดได้แก่ เพศ ลักษณะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัญหาชีวิตส่วนตัว และระดับสุขภาพทางกาย

วนิภา ว่องวัจนะ (2534) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการทำงาน ตามการรับรู้ของตนเอง ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 357 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่เวรผลัด ในโรงพยาบาลรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพรับรู้สภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับสภาพการทำงาน สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความสามารถในการทำงานแตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพ ที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน มีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน ระดับสภาพการทำงานแตกต่างกันมีความสามารถในการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับความเครียดในงานแตกต่างกันมีความสามารถในการทำงานเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการทำงาน และพบว่าสภาพการทำงานและประสบการณ์ทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ร้อยละ 41.92

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 540 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทของงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จิระพร อุดมกิจ (2539) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพสมรส และประเภทขององค์กรแตกต่างกัน มีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

วสันต์ พันธุ์ฉิม (2539) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน ศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างในเรื่องอายุ ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความเครียดในการปฏิบัติงาน

สุภาพันท์ สูญสิ้นภัย (2539) ศึกษาความเครียดในงานของนักวิชาการส่งเสริมสุขภาพเขตกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า 1. นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีความเครียดในงานแต่ละด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านตัวงาน ด้านความสนใจงาน และความเครียดในงานรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับสูง 2. นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในงานแต่ละด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านตัวงาน ด้านความสนใจงาน และความเครียดในงานรวม 3 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความเครียดในงาน แต่ละด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านตัวงาน ด้านความสนใจงาน และความเครียด ในงาน รวม 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4. นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาสูงกว่าระดับ ปริญญาตรี มีความเครียดในงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านตัวงาน ด้านความสนใจงาน และความเครียดในงานรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 5. นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพที่มีสถานภาพสมรสคู่ และสถานภาพสมรสโสด มีความเครียด ในงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านตัวงาน ด้านความสนใจงาน และความเครียดในงานรวม 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริมาส อเต็นด้า (2541) ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับ ความเครียดจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านสถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและระดับชั้น และปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความเครียดทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระดับชั้น ส่วนความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป และตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไป คือ ลักษณะงาน และความ สำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ

สันติ มะลิขาว (2541) ได้ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ระดับการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าสถานีดารวจนครบาล ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยจำแนกตามกองบังคับการตำรวจนครบาล รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีดารวจนครบาล จากการศึกษาพบว่าหัวหน้าสถานีดารวจนครบาล มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยหัวหน้าสถานีดารวจนครบาล กองบังคับการตำรวจนครบาล 1, 4, 6, 8 และ 9 อยู่ใน ระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับต่ำ และหัวหน้าสถานีดารวจนครบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยหัวหน้าสถานีดารวจนครบาล กองบังคับการตำรวจนครบาล 5, 6 และ 7 อยู่ใน ระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าสถานีดารวจนครบาลโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเครียดในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีดารวจนครบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ยกเว้นการสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัว

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่ามีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน และเส้นทางการบินที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการ บริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา เงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ความ แปรปรวนของความเครียดได้ร้อยละ 8.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2542) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร กลุ่มตัวอย่างเป็น เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 360 นาย จากการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ในด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย บุคลิกภาพก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นกลุ่มผู้มี เงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และกลุ่มผู้มีบุคลิกภาพแบบ B ที่มีความเครียดในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวนใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบหนี ร้อยละ 91.88 และใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบสู้ เพียงร้อยละ 8.12 เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน ส่วนอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร และที่พักอาศัย กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรอายุ สถานภาพโสดและสมรส ที่พักอาศัย (บ้านเช่า) มีความสัมพันธ์ ทางบวก กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า สถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ เงินเดือน (ตั้งแต่ 5,001-15,000 บาท) ที่พักอาศัยที่เป็นบ้านสวัสดิการทางราชการ บ้านตนเอง บ้านญาติ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานจราจร มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านของ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ได้แก่เงินเดือน (ต่ำกว่า -5,000 บาท) และบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .01 สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5 มีความ คลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .56 มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .22

อุบลพรรณ เอี่ยมโกกลาง (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสารบริษัท แอดวานซ์ เพจจิ้ง จำกัด พบว่าพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง อายุ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ผลตอบแทน สภาพแวดล้อม พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน และปัจจัยลักษณะงานการปฏิบัติงาน อายุ นโยบายและเป้าหมายขององค์กรมีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ

จุฬามาศ คล้ายทอง (2544) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสำรวจความเครียด HOS (Health Opinion Survey) เพื่อวัดระดับความเครียดของประชากร จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กองสังกัด ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านครอบครัวที่มีความสัมพันธ์ กับความเครียด ได้แก่ บทบาทในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อน ร่วมกัน ปริมาณงาน อัตราค่าจ้าง ความขัดแย้งในองค์กรและภาระที่มีต่อครอบครัว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Tidor (1997 อ้างใน พรทิพย์, 2547) ได้ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการควบคุมการทำงานที่มีต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความเบื่อหน่าย ความขัดแย้งในบทบาท โดยผลที่เกิดจากความเครียด ได้แก่ ความวิตกกังวลในงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลกระทบต่อบรรยากาศในด้านการสื่อสารขององค์กร และความผูกใจมั่นต่อองค์กร และพบว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการควบคุมการทำงานต่ำจะมีความผูกใจมั่นต่องานสูง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเครียด และผลที่เกิดจากความเครียดจะมีผลลบสำหรับผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง และมีความสามารถในการควบคุมการทำงานสูงด้วย

ศยามล เอกะกุลนันต์ (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการบริหารพฤติกรรมการบริหารของผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี จำนวน 215 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ในระดับต้นที่ความวิตกกังวลแตกต่างกันจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่พบความแตกต่างนี้ในตัวแปร เพศ อายุ อายุงาน วุฒิ การศึกษาและประสบการณ์ฝึกอบรม และผลการศึกษายังพบอีกว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการบริหารของผู้

เศรษฐา ดันติเดชมงคล (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองการสนับสนุนทางองค์กรและพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิต ผลิตภัณฑ์เมลามีนและพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จากการศึกษาพบว่า

พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ได้รับการสนับสนุนทางองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัย ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองและการสนับสนุนทางองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางองค์การด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานและด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 70.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

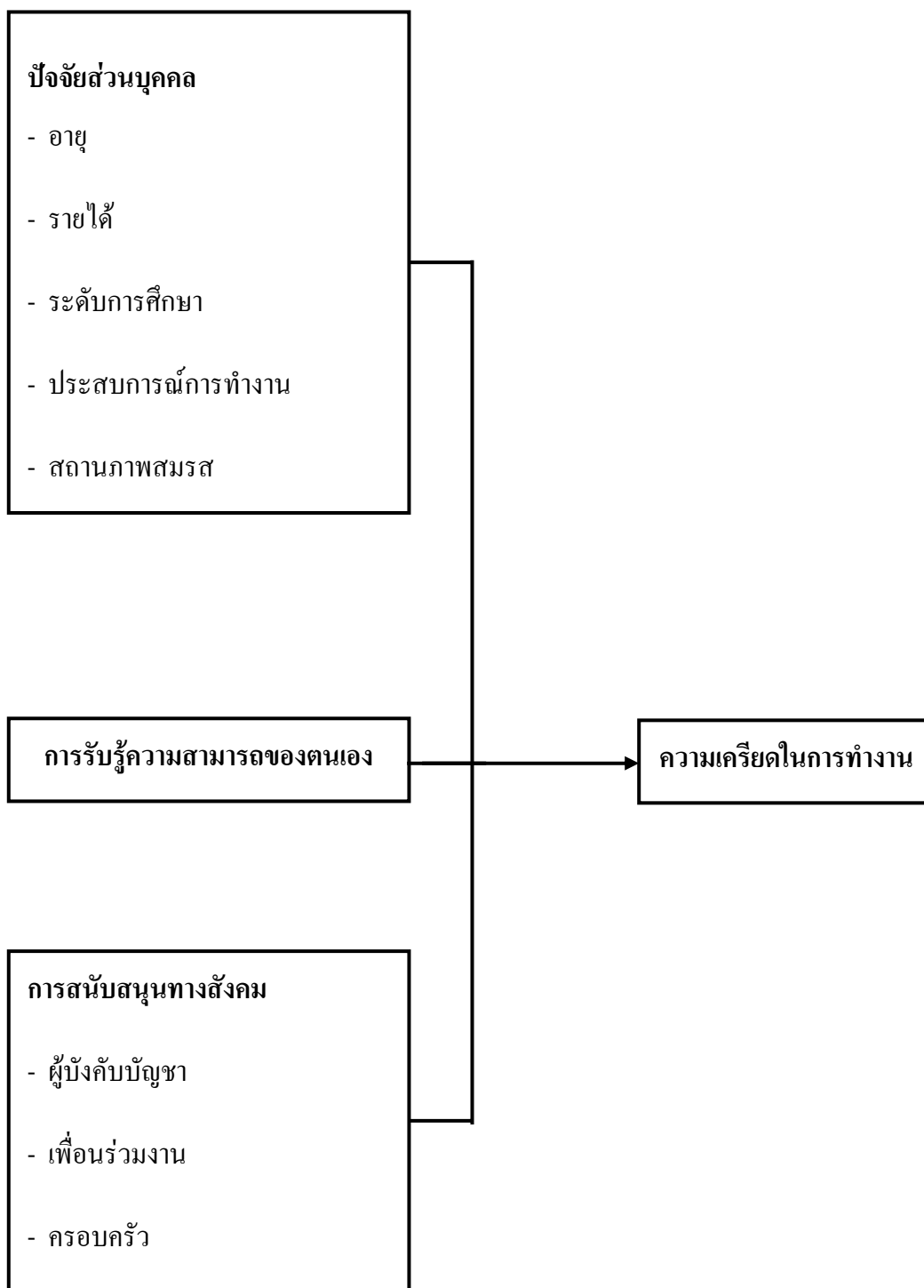
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

พัศนัย ศิริสนธิ (2536) ศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม จากผลการศึกษาพบว่า ตำรวจชั้นประทวนที่มีระดับแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูงแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบว่า ระดับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ยีนยง ไทยใจดี (2537) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัว และชุมชน ในระดับต่ำ มีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลดังกล่าวในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานน้อย จะมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนมาก นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดของผู้บริหารได้ร้อยละ 29.52

นวลอนงค์ บุญจรรณกุลปี และวณิ คำรงค์รัตน์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 6 สถาบันในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ วุฒิการศึกษา และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. วิศวกรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.1 วิศวกรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.2 วิศวกรที่มีรายได้ต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.3 วิศวกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.4 วิศวกรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.5 วิศวกรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน
2. การรับรู้ความสามารถของตนเองของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
3. การสนับสนุนทางสังคมของวิศวกรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน
 - 3.1 การสนับสนุนด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของ
วิศวกร
 - 3.2 การสนับสนุนด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของ
วิศวกร
 - 3.3 การสนับสนุนด้านครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของ
วิศวกร