

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเครียดในการทำงาน
  - 1.1 ความหมายของพฤติกรรมเครียดในการทำงาน
  - 1.2 สาเหตุของพฤติกรรมเครียดในการทำงาน
  - 1.3 ระดับของพฤติกรรมเครียดในการทำงาน
  - 1.4 ผลกระทบของพฤติกรรมเครียดในการทำงาน
  - 1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภาวะเครียดและปัจจัยด้านงานกับพฤติกรรมเครียดในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์
  - 3.1 ความหมายของอัตมโนทัศน์
  - 3.2 ลักษณะของอัตมโนทัศน์
  - 3.3 ประเภทของอัตมโนทัศน์
  - 3.4 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่ออัตมโนทัศน์
  - 3.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์
  - 3.6 อัตมโนทัศน์กับการแสดงออกทางพฤติกรรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเครียดในการทำงาน

การดำเนินชีวิตของคนเรานั้น ต้องมีการทำกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับ จึงต้องมีการเคลื่อนไหว เพื่อผลิตและสร้างสรรค์ให้ได้รับการยอมรับจากสังคม ได้เกียรติยศ ชื่อเสียง และได้ผลตอบแทนในรูปของตัวเงิน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเรานั้นต้องทำงาน และเกิดพฤติกรรมเครียดจากการทำงานซึ่งยากที่จะหลีกเลี่ยงได้

### ความหมายของพฤติกรรมเครียดในการทำงาน

พฤติกรรมเครียดในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในทุกองค์การที่จะเป็นปัญหาต่อบุคคลทุกคนและทุกระดับ จึงได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้มากมาย ดังนี้

จากการศึกษาของ คิวพร เล็ง ไพนูลย์ (2545) พบว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญ หรือความไม่แน่นอนต่าง ๆ

พงส์ หรดาล (2549) กล่าวว่า ความเครียด คือ ปฏิกริยาที่เกิดจากการสะสม ความกดดันต่าง ๆ ไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณมากพอสมควร และทำให้เกิดอาการตึงเครียดและความเครียดนั้นแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ผู้ที่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของความเครียดย่อมจะได้รับผลเสียทั้งด้านร่างกาย พฤติกรรมและจิตใจ

จากการศึกษาของ มธรรุ จุลเจิม (2551) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่คุกคามต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดัน และส่งผลต่อความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมเครียดจากการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาคุกคามต่อผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการเจ็บป่วยทางร่างกาย จิตใจ และแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

### สาเหตุของพฤติกรรมเครียดในการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตของบุคคล เนื่องจากการทำงานบุคคลต้องประสบกับสิ่งต่าง ๆ รอบด้านที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะพฤติกรรมเครียดในการทำงาน เกิดจากสาเหตุที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ระดับของความเครียด และการจัดการกับความเครียดของบุคคลแต่ละคน ซึ่งแตกต่างกัน มีผู้ได้กล่าวถึงสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

Ivancevich and Matteson (1978, p. 372) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ไว้ 4 อย่าง คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ การศึกษา และสุขภาพ
2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา ความเชื่อในอำนาจภายนอกตน

#### 3. ปัจจัยภายในองค์การ แบ่งเป็น

- 3.1 ระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ
- 3.2 ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่ม
- 3.3 ระดับองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์การ บรรยากาศในองค์การ และการจัดการ

4. ปัจจัยภายนอกงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัยและการเดินทาง

Macmillan and Duane (อ้างถึงใน Ivancevich & Matteson, 1978, p. 33) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงาน บุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานอาจมีความเจ็บป่วยในความเครียดได้มากกว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน แต่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า
2. ตำแหน่งในองค์กร บุคคลที่มีตำแหน่งสูงจะมีความอดทนต่อความเครียดในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า
3. การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมาจากครอบครัว งาน อันได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความกลมเกลียวของกลุ่มงาน เป็นต้น

4. สภาพร่างกาย บุคคลที่มีสุขภาพร่างกายดี จะได้รับผลของความเครียดน้อยกว่า บุคคลที่มีร่างกายอ่อนแอ

5. ระดับความสามารถในการทำงาน

6. บุคลิกภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความสามารถของบุคคลในการอดทน ต่อความเครียดและการเกิดโรค ลักษณะของบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ A หมายถึง บุคลิกภาพที่มีลักษณะทะเยอทะยาน ใฝ่ฝัน มุ่งแข่งขัน เอาชนะ บุคลิกภาพ B หมายถึง บุคลิกภาพที่มีลักษณะผ่อนปรน เยือกเย็น สุขุม

Taylor (1986, p. 9) ให้ความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานไว้คล้ายคลึง กับ Cooper and Marshall (1976, pp. 11-13) ที่ว่า ในองค์กรต่าง ๆ มีปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ปัจจัยภายในลักษณะงานเอง (intrinsic to the job) เช่น สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงานที่ไม่เหมาะสม หรือการออกแบบสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องทำเป็นผลัด งานที่ต้องรับผิดชอบสูง งานที่น่าเบื่อ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2. บทบาทในองค์กร (role in the organization) เช่น บทบาทไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท เป็นต้น

3. ความก้าวหน้าในอาชีพ (career development) เช่น ไม่ได้รับความก้าวหน้า เท่าที่ควร หรือไม่ทราบแนวทางความก้าวหน้าก็เป็นเหตุให้เกิดภาวะเครียดได้

4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน (interpersonal relationships) สัมพันธภาพที่ดี จะช่วยลดความเครียดได้ เนื่องจากการเกื้อหนุนและเป็นแรงสนับสนุนทางสังคม ประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาทางบทบาท และความเครียดของ บุคคลซึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจในงาน

5. โครงสร้างของสถาบันและบรรยากาศในหน่วยงาน (organizational structure and climate) ได้แก่ นโยบายด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ขาดการให้คำปรึกษาหารือ ความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัด พฤติกรรม และการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน หน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วม

ในงานมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดี ปัญหาด้านสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจลดลง ทำให้อัตราการลาออก โยกย้ายของบุคลากรลดลง

6. ปัญหาระหว่างบ้านกับที่ทำงาน (home/work interface) มีความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน เช่น การกีดขวางงานซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาเศรษฐกิจของครอบครัว งานที่หนักเกินไปจนไม่มีเวลาให้ครอบครัว

Maslach (อ้างถึงใน Kilburg, Nathan, & Thoreson, 1990, pp. 59-60) แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานได้เป็น 2 ชนิด คือ

### 1. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม แบ่งได้เป็น

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง ความร้อน ความเย็น มลภาวะทางอากาศ

1.2 โครงสร้างของงาน ได้แก่ ชั่วโมงทำงานหรือการทำงาน การทำงานแบบต่อเนื่องบนสายพาน ปริมาณงาน เช่น งานมาก หรือยากเกินไป บทบาทในการทำงาน เช่น ความคลุมเครือหรือขัดแย้งในบทบาท และการตัดสินใจ

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง

2. สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา และบุคลิกภาพ แบบ A ซึ่งมีลักษณะชอบการแข่งขัน ความก้าวร้าว และไม่อดทน

จากการศึกษาของ คิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) พบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา

2. สาเหตุจากงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน สถานที่ทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน

3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสง สี เสียง อุณหภูมิ ความสะอาด และความสะอาดสบาย

4. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม ได้แก่ การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและผลผลิต ความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงานและผู้บังคับบัญชา



พฤติกรรมเครียดในการทำงานอาจมีแหล่งที่มาทั้งจากปัจจัยภายในตัวงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานอื่น ๆ อันเป็นตัวบุคคลคนทำงาน ซึ่งในแต่ละสถานการณ์นั้น ๆ จะทำให้เกิดความเครียดมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลจะประเมินสิ่งที่ต้องใช้ในสถานการณ์นั้นอย่างไร และประเมินสิ่งที่ตนเองมีอยู่เพื่อใช้ในสถานการณ์นั้นมากน้อยเพียงใด ความแตกต่างอันเนื่องมาจากการรับรู้หรือการประเมินของแต่ละบุคคล จึงทำให้บุคคลที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกันมีความเครียดต่างกัน

### ระดับของพฤติกรรมเครียดในการทำงาน

ระดับความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล แม้จะมีสาเหตุเดียวกัน แต่จะมีผลต่อบุคคลแต่ละคนในลักษณะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละคน สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น การมีความเครียดในระดับที่พอเหมาะจะช่วยผลักดันให้บุคคลไปสู่ความสำเร็จได้ แต่ถ้ามากเกินไป จะกลับกลายเป็นผลเสียต่อบุคคลและองค์กรได้

จากการศึกษาของ ยุทธศาสตร์ เย็นทรวง (2550, หน้า 12) พบว่า ระดับความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสั้นสุดลงในเวลาอันสั้นอาจนานเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะไปทำงาน การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน เป็นต้น
2. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) ความเครียดในระดับนี้อาจอยู่ยาวนานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน รุนแรงกว่าระดับแรก ผลกระทบต่อบุคคลมีมากกว่าระดับแรก ส่วนใหญ่จะเป็นความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากเกินไป ความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง โดยร่างกายและจิตใจจะตอบสนองโดยการสร้างพฤติกรรมและอารมณ์ออกมาเพื่อกำจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลง
3. ความเครียดระดับสูง (severe stress) ความเครียดระดับนี้จะมียุ่ยาวนานเป็นสัปดาห์ เป็นปี เป็นระดับที่มีความรุนแรงมาก อาจเกิดจากสาเหตุเดียวหรือหลายสาเหตุรวมกันก็ได้ เช่น การสูญเสียบุคคลที่รัก การหย่าร้าง การล้มเหลวในการทำงาน หรือการเจ็บป่วย

ในระยะรุนแรง ซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด

### **ผลกระทบของพฤติกรรมเครียดในการทำงาน**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541, หน้า 291-292) กล่าวว่า ความเครียดในระดับพอเหมาะและความเครียดในระยะเวลาที่ไม่นานจนเกินไป เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกการแก้ไขปัญหาที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อดวัยต่าง ๆ ในร่างกายมีโอกาที่จะรับมือกับภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลพึงพอใจในทักษะความสามารถของตนมีความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรง หรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็จะก่อผลเสียหายนามากมาย ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่เผชิญกับความเครียดจะแสดงอาการต่าง ๆ ออกมาหลายรูปแบบ สามารถอธิบายลักษณะของอาการได้ 3 อย่าง คือ

1. อาการทางกาย (physiological symptoms) ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเครียดมักแสดงอาการทางร่างกายก่อน เช่น เกิดอาการปวดหัว ความดันโลหิตสูง หรือมีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจอาจทำให้เป็น โรคหัวใจถึงขั้นหัวใจวายได้ และถ้าผู้ปฏิบัติงานยังคงทำงานในขณะที่ร่างกายของตนเองไม่พร้อมอยู่เช่นนี้ ก็อาจทำให้เกิดอันตรายต่อทั้งตนเอง และผู้ร่วมงานที่อยู่รอบข้างได้

2. อาการทางจิตใจ (psychological symptoms) ความเครียดจากการทำงานอาจทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง หรืออาจเกิดความกดดัน ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรอาจจะส่งผลเสียต่อการทำงาน

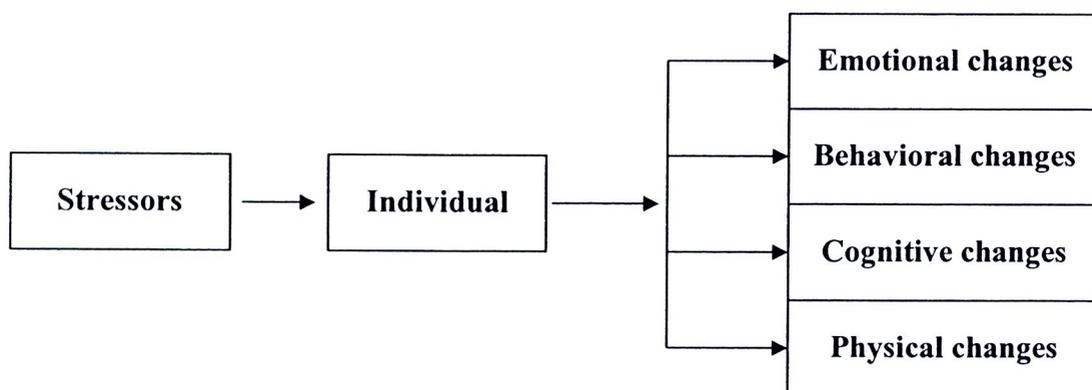
3. อาการทางพฤติกรรม (behavioral symptoms) พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อย อาจถึงขั้นลาออกได้ หรืออาจมีพฤติกรรมการสูบบุหรี่มากขึ้นเนื่องจากความเครียดที่ได้รับ

จากการศึกษาของ ชีรพร ศรีประสิทธิ์ (2544, หน้า 14) พบว่า ผลกระทบของความเครียดในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกทุกข์และอารมณ์เครียด ซึ่งจะมีผลกระทบ

โดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยความเครียดในระดับที่เหมาะสมและคงอยู่ในระยะเวลาที่พอเหมาะจะกระตุ้นให้สัมฤทธิ์ผลในการทำงานเพิ่มขึ้น แต่การกระตุ้นที่ยาวนานจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเครียดนาน ๆ จะทำให้บุคคลเหนื่อยล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ในที่สุดจะก่อให้เกิดความท้อแท้ในการทำงานสุดท้ายทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานลดลง

Ellis and Nowlis (1985, p. 22) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลขณะที่มีความเครียดแสดงออกได้หลายทาง พอสรุปได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ (emotional changes) ในคนที่มีความเครียด อารมณ์จะมีการเปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด สิ่งที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน ได้แก่ การแสดงออกถึงความรู้สึก วิตกกังวล โกรธ ซึมเศร้า หงุดหงิด ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง อ่อนเพลีย ช่างสงสัย
  2. การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม (behavioral changes) ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายให้มีการเตรียมพร้อม หรือถอยหนี ดังนั้น จึงมีพฤติกรรมแสดงออกทางท่าทาง สีหน้า ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ การพูดผิดปกติไป พูดเกี่ยวกับตนเอง พูดเร็ว ทำอะไรไร้จุดหมาย
  3. การเปลี่ยนแปลงด้านการคิดการเข้าใจ (cognitive changes) มีความผิดปกติในความคิด การรับรู้ ตลอดจนการตัดสินใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด ถ้าหากเครียดน้อย (mild stress) จะทำให้มีการตื่นตัว เพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหา ถ้าเครียดปานกลาง (moderate stress) การมองปัญหาแก้ปัญหาจะแคบลง การเรียนรู้ลดลง ถ้าความเครียดรุนแรง (severe stress) ความคิดจะสับสน ไม่สามารถตัดสินใจได้
  4. การเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (physical changes) มีการเพิ่มของฮอว์โมน จากต่อมหมวกไต Epinephrine Nor-epinephrine และ Hydro-cortisone ประสาทอัตโนมัติทำงานเพิ่มขึ้นส่งผลต่อระบบต่าง ๆ ทั้งร่างกาย เช่น ระบบการไหลเวียนโลหิต ระบบหายใจ ระบบการย่อยอาหาร ระบบขับถ่าย ระบบกล้ามเนื้อ และระบบ Metabolism
- ดังนั้น ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงของบุคคล สามารถสรุปเป็นแผนภาพ (ดังแสดงในภาพ 1)



ภาพ 1 แผนภูมิการตอบสนองต่อความเครียด

ที่มา. จาก *Stressor and Adoption Nursing: A Human Needs Approach* (p. 23), by J. R. Ellis and E. A. Nowlis, 1985, Boston: Houghton Mifflin.

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

**ทฤษฎีสัมพันธ์ของ Lazarus** แนวคิดนี้ Lazarus (อ้างถึงใน Lazarus & Folkman, 1984) อธิบายว่า ความเครียด เป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลเป็นผู้ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยสติปัญญา (cognitive appraisal) ว่าความสัมพันธ์นั้นเกินขีดความสามารถหรือแหล่งประโยชน์ (resource) ที่ตนเองจะใช้ต่อต้านได้ และมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองปฏิสัมพันธ์โดยการเผชิญปัญหา (coping) ในทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นี้ การเผชิญปัญหามีหน้าที่รักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมให้ดำเนินต่อไปและควบคุมอารมณ์เครียดโดยลดความกดดันทางอารมณ์โดยตรงและรักษาสภาพจิตใจ ผู้วิจัย จึงได้นำมาเป็นแนวทางการวิจัยเพื่อศึกษาเป็นตัวแปรอิสระ คือ การควบคุมภาวะเครียด

**ทฤษฎีระบบของ Newman** จากการศึกษาของ ปารีชาติ ชีระวิทย์ (2541) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความเครียด ต้นเหตุของความเครียดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ภายในบุคคล (intra personal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น การตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (self image) ที่เปลี่ยนแปลงไปและการเรียนรู้ต่าง ๆ อารมณ์โกรธ เป็นต้น
2. ระหว่างบุคคล (interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล เช่น ความคาดหวังหรือเกี่ยวกับบทบาทของตน ความสัมพันธ์ในครอบครัว วัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ
3. ภายนอกบุคคล (extra personal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นนอกบุคคล สภาวะทางการเงิน การศึกษา การทำงาน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะระดับความเครียดจะต่ำหรือสูงก็มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคคล กล่าวคือ หากในการทำงานบุคคลมีความเครียดต่ำเกินไปก็จะทำงานอย่างเฉื่อยชา แต่ถ้ามีความเครียดสูงมาก คุณภาพการทำงานก็ลดลงเช่นกัน ดังนั้น การกระตุ้นให้บุคคลมีความเครียดในระดับที่เหมาะสม จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นตัวแปรตามในงานวิจัยนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภาวะเครียด

การควบคุมภาวะเครียด เป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่สะท้อนออกมาของบุคคล เพื่อใช้ในการตอบสนองความเครียดที่มากกระทบ โดยผลลัพธ์ที่ตามมาอาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ หากบุคคลสามารถควบคุมภาวะเครียดได้อย่างเหมาะสมหรือมีการปรับตัวได้ก็จะดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข แต่ในทางตรงข้ามกัน ถ้าบุคคลไม่สามารถปรับตัวได้ย่อมก่อให้เกิดความผิดปกติทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมตามมาได้

Lazarus and Folkman (1984) กล่าวถึง การควบคุมภาวะเครียดว่าเป็นการพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความนึกคิดและพฤติกรรมตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการกับสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดขึ้น ทั้งที่เกิดจากภายในหรือภายนอก และภาวะเครียดนี้จะถูกประเมินว่าต้องใช้กำลังความสามารถและแหล่งข้อมูล ที่มีอยู่ว่าเพียงพอต่อการจัดการหรือไม่ พฤติกรรมนี้ถือเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จะไม่มีการตัดสินใจก่อนว่า วิธีการใด

มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลที่จะจัดการความเครียดได้ดี คือ บุคคลที่รู้จักเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

บุคคลจะเลือกใช้การควบคุมภาวะเครียดแตกต่างกันไป ตามระดับการเกิดภาวะเครียด ดังที่ Anderson (อ้างถึงใน Lazarus & Folkman, 1984, หน้า 25) กล่าวว่า บุคคลที่มีภาวะเครียดในระดับต่ำ อาจใช้การควบคุมภาวะเครียดได้ทั้งสองแบบ แต่เมื่อภาวะเครียดเพิ่มขึ้นเป็นระดับปานกลางจะมีแนวโน้มในการเลือกใช้การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และเมื่อภาวะเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรงบุคคลมักใช้การจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์แทน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัตินั้นบุคคลสามารถใช้การจัดการความเครียดทั้ง 2 แบบร่วมกัน หรือกล่าวได้ว่าการจัดการความเครียดทั้ง 2 แบบมีความสัมพันธ์กัน โดยอาจมีส่วนในการเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพของบุคคลในการจัดการความเครียด และจากการศึกษาของ Lazarus and Folkman (1984) เกี่ยวกับการเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดของบุคคลที่มีอายุ 45-64 ปี จำนวน 100 คน โดยสอบถามเกี่ยวกับการเกิดภาวะเครียดและการจัดการความเครียด ในรอบ 7 เดือนที่ผ่านมา โดยใช้แบบสอบถาม The Ways of Coping ซึ่งประกอบด้วยการจัดการความเครียดทั้งหมด 68 ข้อ ผลการศึกษาพบว่า บุคคลจะใช้การจัดการความเครียดทั้งสองแบบร่วมกันเป็นส่วนใหญ่มักคิดเป็นร้อยละ 98 มีเพียงส่วนน้อยที่ใช้การจัดการความเครียดแบบใดแบบหนึ่งเมื่อมีภาวะเครียดเกิดขึ้น นอกจากนี้ผลของการประเมินสถานการณ์นั้นนับเป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการเลือกใช้การจัดการความเครียด โดยบุคคลใช้กลวิธีการจัดการความเครียดแบบแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่ได้รับการประเมินว่าสามารถเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมได้ ส่วนกลวิธีการจัดการความเครียดแบบเน้นอารมณ์มักใช้กับสถานการณ์ที่ไม่อาจเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมได้

จากการศึกษาของ วราลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2541) พบว่า ในสถานการณ์เดียวกัน บุคคลจะมีการตอบสนองที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากกระบวนการคิด (cognitive process) เป็นตัวกำหนดการรับรู้และตีความหมายสถานการณ์ที่เผชิญอยู่

Lazarus and Folkman (1984) ได้เสนอกระบวนการประเมินทางความคิด (cognitive appraisal process) ไว้ว่า เมื่อบุคคลเผชิญกับสิ่งเร้าจะเกิดกระบวนการดังต่อไปนี้ คือ

1. การประเมินขั้นแรก (primary appraisal) คือ การที่บุคคลใช้สติปัญญา ความรู้ และประสบการณ์ มาประเมินสถานการณ์หรือสิ่งเร้า เพื่อตัดสินว่ามีผลต่อตนอย่างไร โดยประเมินได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1.1 สถานการณ์ที่เกิดขึ้นไม่มีผลใด ๆ ต่อตน คือ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ไม่ทำให้เกิดผลเสียหาย ไม่มีความสำคัญกับตน ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับตน หรือไม่มีผลต่อค่านิยม ความต้องการบุคคลจะไม่ใส่ใจกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

1.2 สถานการณ์ที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดผลดีต่อตนหรือทำให้บุคคลได้รับประโยชน์ คือ การที่บุคคลพิจารณาว่าสถานการณ์นั้นมีผลในทางที่ดีกับสวัสดิภาพของตน ส่งเสริมให้บุคคลเกิดความสุข จึงทำให้บุคคลเกิดความผ่อนคลาย หรือพึงพอใจ

1.3 สถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลในเชิงลบ หรือคุกคามภาวะปกติของตน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด และบุคคลจะประเมินสถานการณ์นั้นอีกว่าเกี่ยวข้องกับตน ในลักษณะอย่างไร ซึ่งแบ่งเป็น 3 แบบ คือ

1.3.1 สถานการณ์นั้นก่อให้เกิดอันตรายหรือเกิดการสูญเสีย (harm or loss) เนื่องจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดผลกระทบบางอย่าง และมีผลปรากฏแล้ว

1.3.2 สถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นภาวะคุกคาม (threat) เป็นการที่บุคคลคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะทำให้เกิดอันตราย หรือมีการสูญเสียขึ้น

1.3.3 สถานการณ์ที่เผชิญอยู่นั้นเป็นการท้าทาย (challenge) เป็นการพิจารณาว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดอันตราย แต่คาดการณ์ว่าสามารถจัดการหรือควบคุมสถานการณ์ได้ และผลที่เกิดขึ้นมีประโยชน์ต่อตนเอง

2. การประเมินขั้นที่ 2 (secondary appraisal) คือ การประเมินความสามารถของตน รวมไปถึงปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ว่ามีเพียงพอที่จะจัดการกับสถานการณ์หรือไม่ คิดหาวิธีการที่จะจัดการกับสิ่งเร้า และประเมินความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ของการใช้วิธีการต่าง ๆ เหล่านั้น พร้อมทั้งตัดสินใจเลือกใช้วิธีการที่คิดว่าเหมาะสมที่สุด ถ้าสามารถจัดการกับปัญหานั้นได้ก็จะไม่ทำให้เกิดความเครียด แต่ถ้าไม่สามารถจัดการได้ก็จะทำให้เกิดความเครียด

3. การประเมินซ้ำ (reappraisal) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงการประเมินสถานการณ์จากครั้งแรก โดยใช้ข้อมูลใหม่ที่ได้จากสิ่งแวดล้อม หรือติดตามประเมินผลวิธีการที่ได้

ใช้ไปแล้ว รูปแบบการประเมินซ้ำ อีกลักษณะหนึ่ง คือ กระบวนการประเมินใหม่ เพื่อป้องกันตนเอง (defensive reappraisal) โดยให้ความหมายต่อสถานการณ์ที่มีผล ในทางบวก

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า การควบคุมภาวะเครียด หมายถึง พฤติกรรมที่สะท้อน ออกมาของบุคคล ซึ่งใช้ในการจัดการ แก้ไขความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งแต่ละคนจะมีวิธี จัดการหรือแก้ไขปัญหาก็แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกัน สามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบ ดังนี้

1. การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (problem focused coping) คือ พฤติกรรม ที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยตรง เป็นการใช้กระบวนการ แก้ปัญหาโดยเลือกวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหา มีการกำหนด ปัญหา หาวิธีทางเลือกในการจัดการปัญหาหลาย ๆ วิธี ค้นหาข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุดแล้วจัดการกับปัญหานั้น ซึ่งบุคคลจะเลือกใช้การจัดการความเครียด แบบนี้เมื่อรู้สึกว่ามีความสามารถพอที่จะจัดการได้ และสถานการณ์นั้นไม่ได้อยู่ในลักษณะ คุกคามมากเกินไป พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาจำเป็นต้องมีข้อมูล และการประเมินสถานการณ์ที่ถูกต้อง เพื่อวางแผนจัดการกับสภาพปัญหาอย่างแท้จริง

2. การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (emotion focused coping) คือ พฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจาก ความเครียด โดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาที่สาเหตุ และรวมถึงการนำกลไกป้องกันตนเองมาใช้ ด้วย เป็นการทำให้รู้สึกว่าการคุกคามจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความจริงแล้วสาเหตุ ที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นไม่ได้ลดลงหรือเปลี่ยนไปแต่อย่างใด พฤติกรรมในลักษณะนี้ ได้แก่ การหลีกเลี่ยงและเลี่ยงปัญหา การเพ้อฝัน การตำหนิตัวเอง การแยกตัวเอง การรับรู้ เฉพาะสิ่งที่ดี การหันเข้าหาสิ่งเสพติด เป็นต้น

การควบคุมภาวะเครียด มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับการประเมินหรือการรับรู้ของ บุคคล ฉะนั้น การรับรู้ความรุนแรงของสถานการณ์ที่นำไปสู่ความเครียดในการทำงานนั้น บุคคลย่อมประเมินและรับรู้ต่างกัน ทำให้แต่ละคนมีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน และ ส่งผลต่อการเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่ต่างกันด้วย ผู้วิจัยขอเสนอตัวแปรนี้เป็นตัวแปรหนึ่ง ซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเครียดในการทำงาน

## แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีสาเหตุมาจากด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะปัจจัยด้านงาน เนื่องจากบุคลากรในองค์กรจะมีลักษณะงานที่แตกต่างกันไป โดยจะต้องทำงานด้วยความถูกต้อง ประณีต และรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของลูกค้า ดังนั้นองค์กรจึงมีโอกาสที่จะเกิดความเครียดในการทำงานได้ ดังปรากฏในรายงานการศึกษาต่าง ๆ เช่น

Maslach (อ้างถึงใน Kilburg et al., 1986, p. 20) กล่าวว่า ปัจจัยด้านงานที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่

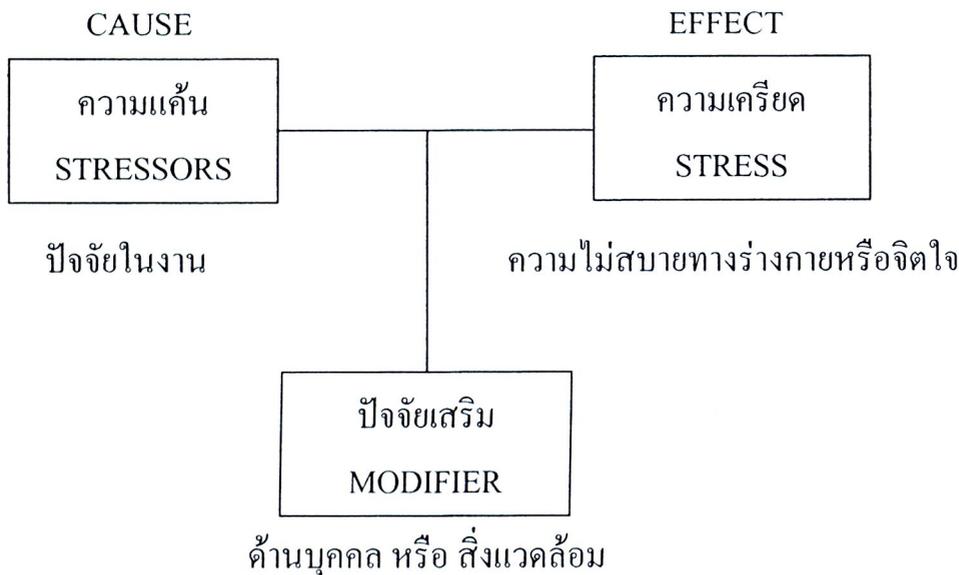
1. ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่หนักเกินไป งานที่ยุ่งยากซับซ้อน งานที่ไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนงานไว้ล่วงหน้า หรืองานที่มีอุปกรณ์เครื่องใช้ไม่พอ
2. บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงานและบทบาทไม่ชัดเจน ทำงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันทำงาน แผนการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน
4. ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ได้แก่ ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพ
5. สัมพันธภาพกับบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน

Davis and Newstrom (1989, p. 332) กล่าวว่า งานบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้มากกว่างานบางอย่าง โดยมีสาเหตุจากปัจจัยด้านงาน ดังนี้

1. งานมีมากเกินไป
2. การถูกกดดันด้วยเวลาอันจำกัด
3. งานที่มีการควบคุมดูแลอย่างไม่มีคุณภาพ
4. การไม่มีอำนาจเพียงพอและเหมาะสมกับความรับผิดชอบ
5. ความขัดแย้งและคลุมเครือในบทบาท
6. ความแตกต่างในเป้าหมายของพนักงานและองค์กร

Beehr and Franz (อ้างถึงใน ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, พิสมัย เสรีขจรกิจเจริญ และ จิตรพรรณ ภูษาภักดีภพ, 2544, หน้า 186) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดจากงาน หมายถึง

สถานการณ์ที่ปัจจัยในการทำงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สบายทางร่างกายหรือจิตใจ ความเครียดที่มีสาเหตุจากงานสามารถแสดงให้เห็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (causal relationship) ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลของความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน

ที่มา. จาก “การประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี,” โดย ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, พิสมัย เสรีจรกิจเจริญ และจิตรพรรณ ภูษาภักดีภพ, 2544, *วารสารสาธารณสุขศาสตร์*, 31(3), หน้า 187.

อมรากุล อินโนชานนท์ (2532, หน้า 32-34) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านงาน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป การรับผิดชอบงานหลายๆ อย่างที่มีปัญหาหรืองานเร่งด่วน

2. หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น การรับผิดชอบต่อบุคคลหลายกลุ่ม การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องงาน
3. สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงาน และหน่วยงาน เช่น การทำงานในช่วงเวลากลางคืน
4. โครงสร้างและบรรยากาศหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงาน ไม่มีการเลื่อนขั้น หรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น
6. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน

Karasek (อ้างถึงใน Schnall, 1998) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานว่า ความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดัน จากความต้องการของลักษณะงาน (psychological job demand) สูง แต่มีความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน (control or job decision latitude) ต่ำและการสนับสนุนทางสังคม (social support) ต่ำ ความเครียดในการทำงานเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของ 3 ปัจจัยงานที่มีความเครียดน้อยที่สุด คือ งานที่มีความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคมสูง ส่วนความต้องการของลักษณะงานอยู่ในระดับกลาง

ความต้องการของลักษณะงาน เป็นสภาวะต่าง ๆ ของงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ต้องใช้ความรอบคอบอย่างสูง งานเร่งด่วน เป็นต้น ความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน หมายถึง ความสามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมในการทำงานของตน หรือใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน ซึ่ง Karasek (อ้างถึงใน Schnall, 1998) ได้แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอำนาจในการตัดสินใจ (decision authority) และการมีอิสระในการใช้ทักษะที่เป็นประโยชน์ในงาน (skill utilization) ส่วนการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การรับรู้ ถึงความช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในสายงาน โดย Jones and Kristensen (อ้างถึงใน ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคนอื่น ๆ, 2544, หน้า 29) ได้กล่าวถึง การสนับสนุนทางสังคมว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการเจ็บป่วย โดยพบว่า งานที่มีความต้องการ หรือ



ข้อเรียกร้องจากลักษณะงานสูง แต่มีความสามารถในการตัดสินใจในงานรวมทั้งการสนับสนุนทางสังคมต่ำ ทำให้ปฏิบัติงานเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจและหลอดเลือด ซึ่งองค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มขบวนการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การจัดให้ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กันทางสังคมมากขึ้น และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

จากสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่านักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านงานที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงาน จากปัจจัยด้านงาน 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ ดังนี้

1. ลักษณะงานและความเครียดในการทำงาน หมายถึง งานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวที่ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง ล้วนแล้วแต่มีปัญหา ในงานที่มีน้อยเกินไปจะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้มีน้อยลง รวมถึงงานที่มีความเร่งด่วน ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น อมรากุล อิน โนนานนท์, 2532, หน้า 35)

2. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพกับความเครียดในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แสดงถึงโอกาสของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถในรูปแบบต่าง ๆ

3. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานกับความเครียดในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แสดงถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การมีความสัมพันธ์ต่อกัน ช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงาน (Brown & Moberg, 1980, pp. 312-315) ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดีต่อกันจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกันต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานยังมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งส่งผลให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจ และส่งผลต่องานที่ปฏิบัติได้

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับความเครียดในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แสดงถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานในการรับรู้ถึงความรู้สึกในเรื่องความยุติธรรม รวมทั้งกำลังใจและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งหากแนวคิดในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความสอดคล้องกันอาจนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงานภายหลังได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศองค์การกับความเครียดในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับนโยบาย การบริหาร บทบาทของพนักงาน และข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านงาน เป็นปัจจัยภายนอกที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยจึงขอนำปัจจัยด้านงานนี้เป็นปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นตัวแปรที่สองที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเครียดในงาน

## แนวคิดเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์

### ความหมายของอัตมโนทัศน์

Raimy (อ้างถึงใน Rogers, 1951, p. 43) เป็นบุคคลแรกที่ทำให้คำจำกัดความของคำว่า อัตมโนทัศน์ โดยกล่าวว่า อัตมโนทัศน์ เป็นการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ซึ่งถูกจัดให้เป็นระบบจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่มาจากการสังเกตตนทั้งในอดีตและปัจจุบัน เป็นสิ่งที่บุคคลเชื่อเกี่ยวกับตนเอง อัตมโนทัศน์เป็นเสมือนแผนที่ที่แต่ละคนจะใช้พิจารณาเพื่อเข้าใจตนเอง

Rogers (1951, p. 43) กล่าวว่า อัตมโนทัศน์เป็นการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตนเองเกี่ยวกับบุคลิก ลักษณะ ความสามารถ คุณค่าของตน และความสัมพันธ์ระหว่างตนกับบุคคลอื่น และสิ่งแวดล้อม

Fitts (1972, p. 112) กล่าวว่า อັตมโนทัศน์ คือ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ค่านิยม เกี่ยวกับตนเอง และการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และสังคม

ส่วนนักวิชาการไทย ได้สรุปความหมายของอັตมโนทัศน์ ไว้คือ

จากการศึกษาของ นภภรณ์ จันทรศัพท์ (2549) ได้สรุปความหมายของอັตมโนทัศน์ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติที่บุคคลมีต่อตนเองในทุก ๆ ด้าน ทั้งในทางที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ตนได้รับ และมีความสัมพันธ์กับสังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้บุคคลเข้าใจตนเองซึ่งมีผลต่อการแสดง พฤติกรรมของบุคคล ความรู้สึกนึกคิดหรือทศนคติเหล่านี้จะพัฒนาไปได้เรื่อย ๆ ตามระดับ วุฒิภาวะและสิ่งแวดล้อมไม่มีการจำกัดเวลาและขอบเขต อັตมโนทัศน์สามารถเปลี่ยนแปลง ได้ทั้งในทางที่ดีขึ้นหรือด้อยลง แต่การเปลี่ยนแปลงนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลเป็นสำคัญ

จากการศึกษาของ สิริพัช ชำนาญ (2552) พบว่า อັตมโนทัศน์ หมายถึง ความคิด รวบรวมเกี่ยวกับตนเองทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม โดยตัวแปรอັตมโนทัศน์นี้ มีการก่อร่าง เป็นโครงสร้างของบุคลิกภาพบุคคลมาตั้งแต่วัยเด็ก คือ เป็นผลจากประสบการณ์ที่ตนเอง ได้รับ และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยมีการพัฒนาตามวัย

สรุปได้ว่า อັตมโนทัศน์หรือมโนภาพแห่งตน หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของลักษณะ ประจำตัว ความสามารถ ความรู้สึกนึกคิดค่านิยม เจตคติ ที่เกี่ยวกับตนเองทั้ง ทางร่างกาย จิตใจ และสังคม อันเป็นผลจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ ความรู้ ความสามารถ และ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หรือ มโนภาพแห่งตน หมายถึง แนวคิดเกี่ยวกับตนเองว่า เป็นใคร เป็นอะไร ซึ่งเปรียบเสมือนมองเงาในกระจกที่สะท้อนให้บุคคลได้เห็นตนเอง รู้จักตนเอง หรืออาจกล่าวได้ว่า มโนภาพแห่งตน หมายถึง เนื้อหาความรู้เกี่ยวกับตนเอง ที่บุคคลรับรู้

### **ลักษณะของอັตมโนทัศน์**

Fitts (1972, p. 114) ได้แบ่งอັตมโนทัศน์ตามเกณฑ์ที่ต่างกัน โดยพิจารณาจาก ด้านใหญ่ ๆ 2 ด้าน ดังนี้

1. พิจารณาโดยใช้ตนเองเป็นเกณฑ์ (internal frame of reference) โดย  
 อัตมโนทัศน์ทั้ง 3 ด้านนี้ แสดงถึง ความคิดเห็น การยอมรับ และการประเมินตนเอง  
 โดยพิจารณาจากตนเองเป็นเกณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 อัตมโนทัศน์ด้านความเป็นเอกลักษณ์ (identity) หมายถึง ความคิดเห็น  
 ของบุคคลเกี่ยวกับตนเองว่าเป็นคนอย่างไร (what he is) เป็นการพิจารณาอัตมโนทัศน์  
 ด้านที่เกี่ยวกับคำถามที่ถามว่า “ฉันเป็นอะไร” (what I am)

1.2 อัตมโนทัศน์ด้านความพึงพอใจในตนเอง (self-satisfaction) หมายถึง  
 ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการยอมรับตนเอง (how he accepts himself) เป็นการพิจารณา  
 อัตมโนทัศน์ด้านที่เกี่ยวกับคำถามที่ถามว่า “ฉันมีความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองอย่างไร”  
 (how i feel about myself)

1.3 อัตมโนทัศน์ด้านพฤติกรรม (behavior) หมายถึง การรับรู้ และความคิดเห็น  
 ของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องต่างๆ ของตนเอง (how he acts) เป็นการพิจารณา  
 อัตมโนทัศน์ด้านที่เกี่ยวกับคำถามที่ถามว่า “ฉันประพฤติอย่างไร” (what i do or the way  
 i act)

2. พิจารณาโดยใช้ผู้อื่นเป็นเกณฑ์ (external frame of reference) โดย  
 อัตมโนทัศน์ทั้ง 5 ด้านนี้ แสดงถึงการยอมรับ และการประเมินตนเองจากบุคคลอื่น  
 ในสังคม โดยพิจารณาจากคนอื่นเป็นเกณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 อัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย (physical self) หมายถึง ความคิดเห็นของ  
 บุคคลที่มีต่อตนเอง เกี่ยวกับรูปร่าง ลักษณะของร่างกาย เรื่องเพศ สุขภาพ ความสามารถ  
 และทักษะ

2.2 อัตมโนทัศน์ด้านศีลธรรมจรรยา (moral-ethical self) หมายถึง  
 ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อตนเองเกี่ยวกับคุณค่าทางศีลธรรม ความสัมพันธ์ที่มีต่อศาสนา  
 ความรู้สึกเกี่ยวกับการเป็นคนดีหรือคนเลว และความพึงพอใจที่มีต่อศาสนา

2.3 อัตมโนทัศน์ด้านส่วนตัว (personal self) หมายถึง ความคิดเห็นของ  
 บุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของตนเอง ความรู้สึกมั่นใจในตนเอง และประเมินค่าบุคลิกภาพ  
 ของตนเองโดยไม่รวมลักษณะทางด้านร่างกาย และความสัมพันธ์กับผู้อื่น

2.4 อัตมโนทัศน์ด้านครอบครัว (family self) หมายถึง ความรู้สึกในคุณค่าและความพอใจในฐานะที่ตนเองเป็นสมาชิกคนหนึ่งของครอบครัว เป็นการแสดงถึงการรับรู้ตนเองว่าใกล้ชิด หรือห่างเหินจากครอบครัว

2.5 อัตมโนทัศน์ด้านสังคม (social self) หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อตนเองเกี่ยวกับความมั่นใจ และความเชื่อมั่นในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น

นอกจากนี้ Fitts (1972) ได้รวมเอาอัตมโนทัศน์ด้านการวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง (self-criticism) มาเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของอัตมโนทัศน์ อัตมโนทัศน์ด้านนี้ หมายถึง ความกล้าที่จะยอมรับความจริงเกี่ยวกับตนเองทั้งทางที่ดี และไม่ดี โดย Fitts (1972) เชื่อว่าอัตมโนทัศน์ด้านนี้เป็นส่วนชี้ให้เห็นการประเมินตนเองของบุคคลได้มากยิ่งขึ้น

### **ประเภทของอัตมโนทัศน์**

จากการศึกษาของ สิริพรรณ มิ่งวานิช (2537) พบว่า อัตมโนทัศน์แบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. Subjective self เป็นตัวตนที่เรามองเห็นว่าเป็นอย่างไร เป็นตัวตนที่เราคิดว่าเราเป็นแนวคิดที่ประกอบด้วยจินตภาพที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลนั้น
2. Body image เป็นวิถีทางที่เรามองเห็นตัวตนด้านร่างกายของตัวเอง ไม่เพียงแต่สิ่งที่สะท้อนให้เห็นจากการมองกระจกเท่านั้น แต่รวมไปถึงประสบการณ์เกี่ยวกับร่างกายที่เราได้รับรู้ด้วย
3. Ideal self เป็นตัวตนที่เราปรารถนาจะเป็น อันเกิดจากการสำนึกรู้ทั้งในสิ่งที่ควรและไม่ควร ก่อให้เกิดความปรารถนาที่ไม่อาจเป็นจริง และอยู่ในระดับไม่รู้ตัว

### **องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่ออัตมโนทัศน์**

จากการศึกษาของ ไพรัช บวรสมพงษ์ (2542) ศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้อัตมโนทัศน์เปลี่ยนแปลง ได้แก่

1. สังคมที่เขาอาศัยอยู่ การเป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับจากสังคมที่เขาอาศัยอยู่นั้นมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงอัตมโนทัศน์ของบุคคลนั้นได้ ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางที่ดีขึ้นหรือด้อยลง

2. ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและมีอิทธิพลเหนือพัฒนาการของบุคคลนั้น เช่น บิดามารดา ครู เพื่อน ความไว้วางใจ ความเชื่อถือ เจตคติที่คนเหล่านี้มีต่อบุคคลนั้น ย่อมมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอ้อมโนทัศน์ของบุคคลนั้นได้อย่างฝังจิตฝังใจมาแต่เด็ก

3. อ้อมโนทัศน์ตามปณิธาน หมายถึง ความนึกคิด เจตคติเกี่ยวกับตนเองตามที่บุคคลนั้น ประารถนาจะเป็นโดยบุคคลจะตั้งอ้อมโนทัศน์ตามปณิธานเอาไว้ แล้วพยายามเปลี่ยนตัวเองให้เป็นอย่างปณิธานที่ตั้งเอาไว้ หากทำได้อ้อมโนทัศน์ของตนเองก็จะดีขึ้น หากทำไม่ได้ก็จะเกิดท้อถอย ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า และทำให้อ้อมโนทัศน์ด้อยลง ดังนั้น สิ่งที่มีอิทธิพลต่ออ้อมโนทัศน์ของแต่ละบุคคลจะเกี่ยวข้องกับทั้งปณิธานของตนเอง สิ่งแวดล้อม สังคม และบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดความเชื่อที่เกี่ยวกับตนเอง และสิ่งรอบข้างได้

### ทฤษฎีเกี่ยวกับอ้อมโนทัศน์

James (อ้างถึงใน พรรรณี ชูทัย เจนจิต, 2533) นักจิตวิทยาคนแรกที่เป็นผู้ทำให้คำว่า “ตน” (self) พุคเกี่ยวกับมโนภาพแห่งตน โดยใช้คำว่า ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง หรือ การยอมรับตนเอง โดยอธิบายการแสดงพฤติกรรมเป็นไปเพื่อให้ได้การยอมรับนับถือจากผู้อื่น James ได้สร้าง “กฎของเจมส์” (James’ Law) ซึ่งอธิบายว่า การแสดงพฤติกรรมของคนจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับว่าแต่ละคนมองตนเองว่าเป็นเช่นไร คนจะเป็นผู้ประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตนเอง จากการที่ได้รับหรือไม่คนเราจะรู้สึกว่าคุณค่ามีคุณค่าหรือมีความสามารถหรือไม่ จากทำที่ที่ผู้อื่นให้การยอมรับหรือไม่ให้การยอมรับสรุปได้ว่า James จะมองตนในฐานะผู้แสดงและผู้ถูกกระทำ การแสดงพฤติกรรมจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับว่าแต่ละคนมองตนเองว่าเป็นอย่างไร โดยมีการประเมินตนเองว่าสำเร็จหรือล้มเหลวจากการที่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ทฤษฎีของ Rogers (อ้างถึงใน พรรรณี ชูทัย เจนจิต, 2533) เป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องอ้อมโนทัศน์อย่างมาก เพราะถือว่าเป็นตัวแทนสำคัญในทฤษฎีของเขาที่จะอธิบายการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่ง Rogers พัฒนาแนวคิดเรื่องนี้ต่อจาก Comb and Snygg (อ้างถึงใน พรรรณี ชูทัย เจนจิต, 2533) โดยชี้ให้เห็นความสำคัญของโลกส่วนตัวซึ่งมีผลต่อการกระทำมากกว่าอิทธิพลจากสิ่งเร้าภายนอกและเน้นการแสดงพฤติกรรมว่า เนื่องมาจาก

การรับรู้ตนเอง ตลอดจนประสบการณ์และการตีความสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตน มีความคิด เช่นเดียวกับคนอื่น ๆ ในกลุ่มนี้ที่ว่าคุณเกิดมาพร้อมกับความดีมีความสามารถ และมีแนวโน้มที่จะเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ตลอดจนมีแรงจูงใจภายในที่จะพัฒนาไปข้างหน้าไปสู่สภาพการรู้จักตนเองตรงตามสภาพ ก่อนที่จะพัฒนาไปถึงจุดนั้น บุคคลจะต้องมีความเพียงพอในความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ตลอดจนการยอมรับในตนเอง ซึ่งคนเราจะให้การยอมรับตนเองได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับท่าทีการยอมรับจากผู้อื่น บุคคลจะรู้สึกว่าได้ได้รับการยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่อบอ้อม ท่าทีที่ให้เกียรติให้การยอมรับนับถือ ความเห็นอกเห็นใจ ตลอดจนการยอมรับ Rogers ได้อธิบายว่า มนุษย์ทุกคนมีตัวตน 3 แบบ คือ

1. คนที่ตนมองเห็น (perceived self หรือ self concept) คือ ภาพของตนที่เห็นตนเองว่า ตนเป็นคนอย่างไร คือใคร มีความรู้ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตนอย่างไร โดยทั่วไปบุคคลรับรู้ มองเห็นตนเองหลายแง่หลายมุม อาจไม่ตรงกับข้อเท็จจริง หรือภาพที่คนอื่นเห็น เช่น คนที่ชอบเอาไรด์เอาเปรียบผู้อื่น อาจไม่นึกเลยว่าตนเองเป็นบุคคลประเภทนั้น

2. คนตามที่เป็นจริง (real self) คือ ลักษณะตัวตนที่เป็นไปตามข้อเท็จจริง บ่อยครั้งที่ตนเองมองไม่เห็น ข้อเท็จจริงของตน เพราะเป็นกรณีที่ทำให้รู้สึกเสียใจ เศร้าใจ ไม่เต็มหน้าเต็มตากับบุคคลอื่น ๆ รู้สึกผิดเป็นบาป เป็นต้น

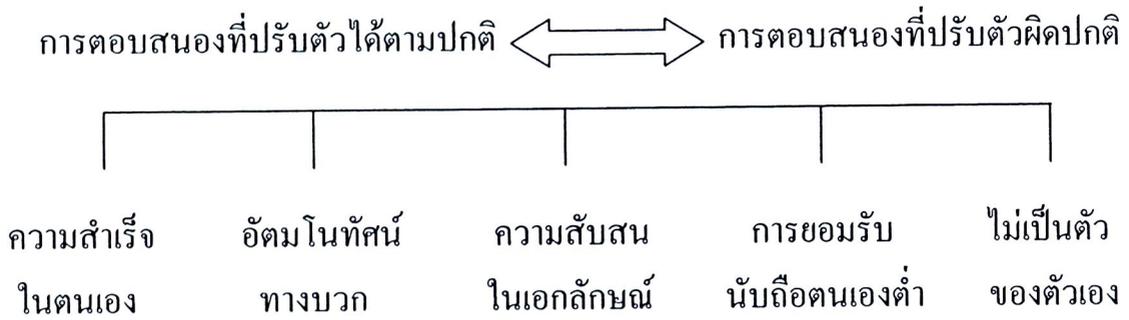
3. คนตามอุดมคติ (ideal self) คือ ตัวตนที่อยากมี อยากเป็น แต่ยังไม่มี ไม่เป็น ในสภาวะปัจจุบัน เช่น นาย ก. เป็นคนขี้บรดรับจ้าง แต่นึกฝันอยากจะเป็นเศรษฐีมีคนขับรถให้ นั่ง นางสาว ข. เป็นคนชอบเห็นเห็นแก่ตัว แต่นึกอยากเป็นคนเก่งของสังคม เข้ากับคนง่าย เป็นต้น

ทฤษฎีของ Comb and Snygg (อ้างถึงใน พรรณี ชูทัย เจนจิต, 2533) เป็นนักจิตวิทยาที่อาจเรียกได้ว่าอยู่ในสกุลฟิโนเมโนโลยี (phenomenology) กล่าวคือ เน้นในความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมของคน สิ่งแวดล้อมและภาวะปัจจุบัน เขากล่าวว่าการรับรู้ของมนุษย์ที่สำคัญที่สุด คือ การรับรู้ในแง่ที่เป็นความเห็นของบุคคลนั้น และการที่จะเข้าใจคนก็จำเป็นที่จะต้องเข้าใจในแง่ของบุคคลนั้นเป็นราย ๆ ไป

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า การรับรู้ของบุคคลมีบทบาทสำคัญในการบังคับพฤติกรรมให้เป็นไปตามต้องการ และการรับรู้ที่สำคัญที่สุดคือการรับรู้ในแง่ที่เป็นความคิดเห็นของบุคคลนั้น ดังนั้นบุคคลทุกคนกล่าวได้ว่าจะกระทำพฤติกรรมที่เขาคิดว่าดีที่สุดสำหรับตัวเขา โดยการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือติดต่อกับบุคคลอื่น

### **อัตมโนทัศน์กับการแสดงออกทางพฤติกรรม**

สุธันหา ยิ้มแย้ม และกอบกุล พันธุ์เจริญวรกุล (2533, หน้า 28) กล่าวว่า นอกจากอัตมโนทัศน์จะพัฒนาตามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมแล้ว การที่บุคคลจะมีการรับรู้สิ่งใด และตีความอย่างไรแล้วนั้น จะขึ้นอยู่กับอัตมโนทัศน์ของตนเอง หากบุคคลมีอัตมโนทัศน์ที่อ่อนแอ หรือในทางลบ (weak or negative self-concept) จะทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีการรับรู้ที่แคบเบี่ยงเบนไปจากความเป็นจริง ความรู้สึกถูกคุกคามได้ง่าย มีระดับความวิตกกังวลสูง และหมกมุ่นกับการป้องกันตนเอง แต่หากบุคคลมีอัตมโนทัศน์ที่เข้มแข็ง หรือในทางบวก (strong or positive self-concept) จะเป็นคนเปิดเผยจริงใจ เนื่องจากมีภูมิหลังของประสบการณ์ที่ได้รับการยอมรับและประสบผลสำเร็จตามความเป็นจริง เป็นผลมาจากประสบการณ์ในทางที่ดี และนำไปสู่การรับรู้ที่ดีต่อไป ดังนั้นอัตมโนทัศน์จึงเป็นปัจจัยหลักของการแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งขอบเขตของการตอบสนองของอัตมโนทัศน์ จากการปรับตัวได้ดีที่สุด ถึงการปรับตัวไม่ได้มากที่สุด จะตอบสนองเป็น 5 ลักษณะ ต่อเนื่องกัน ดังแสดงในภาพ 3



**ภาพ 3** ความต่อเนื่องในการตอบสนองอัตมโนทัศน์

ที่มา. จาก การศึกษาเกณฑ์ปกติเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์ของคนไทย (หน้า 29), โดย สุสันหา ยิ้มแย้ม และกอบกุล พันธุ์เจริญวรกุล, 2533, เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะพยาบาลศาสตร์.

ทั้งนี้ บุคคลที่มีอัตมโนทัศน์ในทางบวกจะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคคลที่มีอัตมโนทัศน์ในทางลบ จะมีบุคลิกภาพ และการปรับตัวต่อสังคมในทางที่ผิดปกติ ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอตัวแปรอัตมโนทัศน์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล อีกตัวแปรหนึ่งที่คิดว่าน่าจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเครียดในการทำงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและการจัดการความเครียด

พรพรรณ พงศ์สุพัฒน์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญ ความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช พบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลส่วนใหญ่ มีความเครียดอยู่ในระดับเล็กน้อย และมีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และพยาบาลที่มีระดับความเครียดต่างก็มีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีรพร สรประสิทธิ์ (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์: กรณีศึกษา

บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส สถานภาพเศรษฐกิจด้านความพอใจของรายได้ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดที่แตกต่างกัน ปัจจัยในด้านเนื้องานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ในเชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ศึกษาเรื่อง *ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)* โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 426 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ลักษณะบุคลิกภาพมีผลต่อความเครียดทั่วไป และปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรสและอายุงานและหน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป โดยมีสาเหตุจากปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงาน ส่วนความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ และปัจจัยด้านลักษณะงาน

ศินีชญา แดงไผ่ (2544) ศึกษาเรื่อง *ความเครียดและการจัดการความเครียดของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอ ไอเอ จำกัด* พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตนอกและในโครงการตัวแทนมืออาชีพมีปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไม่ต่างกัน แต่มีระดับความเครียดโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตัวแทนประกันชีวิตทั้งสองกลุ่มใช้การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาค่อนข้างมาก และใช้การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์เป็นบางครั้ง ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับความเครียดสูงของทั้งสองกลุ่ม มีการจัดการความเครียดไม่แตกต่างกัน

ศศิวิมล คงเมือง (2545) ศึกษาเรื่อง *ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ จังหวัดเชียงใหม่* พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมด้านเผชิญความเครียดแบบ

มุ่งลดอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี 3 พฤติกรรมที่ใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ ระบายความคับข้องใจกับบุคคลสนิท พยายามรวบรวมสติไม่ตื่นตระหนก และมองโลกในแง่ดี ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมที่ใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ ค้นหาเหตุแห่งความเครียดเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้าใจ ปัญหามากขึ้น และพยายามลืมปัญหาทั้งปวงหรือปล่อยวาง

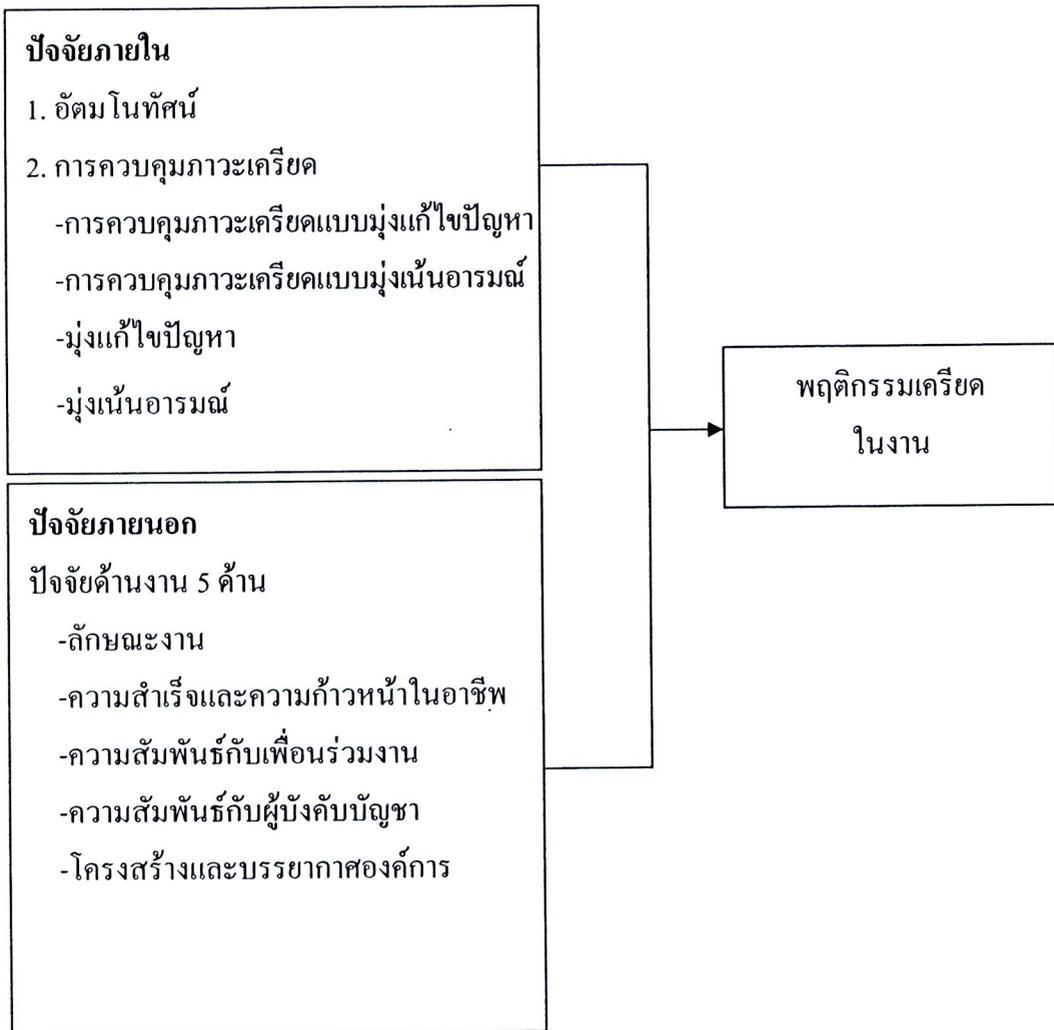
วงศ์ศิริ พรหมรักษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง *ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และรูปแบบการทำงานของนักบัญชี* พบว่า นักบัญชีที่มีเพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนนักบัญชีที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักบัญชีที่มีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและอัตมโนทัศน์**

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2542) ศึกษาเรื่อง *ความสัมพันธ์ระหว่างระดับมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและวัยกลางคน* กรณีศึกษา พนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดี สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานรวมทั้ง 2 วัย และในช่วงผู้ใหญ่ตอนต้น พนักงานเพศหญิงจะมีระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานสูงกว่าเพศชาย และพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 7 ปีจะมีระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป และเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า กลุ่มตัวอย่างในภาพรวม และกลุ่มตัวอย่างในผู้ใหญ่ตอนต้น ที่มีเพศ และอายุงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานแตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตมโนทัศน์ การควบคุมภาวะเครียด และปัจจัยด้านงาน กับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และจากแนวคิด งานวิจัย วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบว่า ความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อบุคลากรทุกคน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรใดแล้วย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง อันจะเป็นอุปสรรคและก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรได้ ผู้วิจัยจึงได้มุ่งศึกษาไปที่ตัวบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน โดยใช้แบบวัดอัตมโนทัศน์ Tennessee ของ Fitts (1972) แบ่งเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ ด้านความพึงพอใจในตนเอง ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านร่างกาย ด้านศีลธรรม-จรรยา ด้านส่วนตัว ด้านสังคมด้านครอบครัว ด้านการวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง และด้านอัตมโนทัศน์โดยรวม และปัจจัยภายในอีกหนึ่งตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การควบคุมภาวะเครียด โดยใช้แนวคิด The way of coping checklist ของ Lazarus and Folkman (1984) ที่อธิบายว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในร่างกาย ภาวะเครียดนี้จะถูกประเมินว่าจะต้องเลือกใช้กำลังความสามารถ และแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ว่าเพียงพอต่อการจัดการหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ คือ การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และการควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ และปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านงาน อันได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ล้วนส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเครียดในการทำงานได้ทั้งสิ้น ซึ่งสามารถสรุปความสัมพันธ์ของชุดความคิดนี้ได้ ดังแสดงในภาพ 4



ภาพ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย