

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยด้านงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
3. แนวความคิดเกี่ยวกับความเครียด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน

ความหมายของปัจจัยด้านงาน

ปัจจัยด้านงาน เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการทำงาน เพราะเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความสุข ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดน้อยลง และได้ผลตอบแทนคือ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งมีผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปรียาพร, 2544: 125) จึงมีผู้ให้คำนิยามปัจจัยด้านงาน ดังนี้

นงคราญ (2535: 10) ได้ให้ความหมายของปัจจัยด้านงาน หมายถึง บรรยากาศต่าง ๆ ในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

พสุ (2536: 89) กล่าวถึง ปัจจัยด้านงาน หมายถึง สภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรและส่งผลต่อบุคคลในการปฏิบัติงาน

Beehr and Newman (1978: 665) กล่าวถึง ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ภาวะปัจจัยในการทำงานที่มีผลทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

Kalleberg (1977: 124) ได้ให้ความหมายของปัจจัยด้านงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ จากตัวงานและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกและทางลบกับบุคคลในการปฏิบัติงาน

Taylor (1986: 170) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านงาน ไว้ว่า หมายถึง สภาพที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

จากความหมายของปัจจัยด้านงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของปัจจัยด้านงาน หมายถึง สภาพที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ จากตัวงานและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบของปัจจัยด้านงาน

เนื่องจากมนุษย์ต้องทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศชื่อเสียง การได้รับการยกย่องจากสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมเกิดจากปัจจัยด้านงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในการปฏิบัติงาน

อมรากุล (2532: 32-33) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านงาน ว่ามีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ต้องทำเป็นผลัด งานที่น่าเบื่อ จำเจ และซ้ำซาก
2. หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ได้แก่ ความชัดเจนต่อหน้าที่ ไม่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนไม่เกิดการเกี่ยงงานกัน และไม่เกิดความขัดแย้งในการทำงาน
3. โครงสร้าง และบรรยากาศในหน่วยงาน ได้แก่ กฎระเบียบในหน่วยงาน มีความชัดเจนและเหมาะสม มีการจัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่ง รวมไปถึงโอกาสในการฝึกอบรม และการศึกษาต่อ

5. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ การติดต่อประสานงานที่ดีต่อกัน ขอมรับฟังความคิดเห็น มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน

ปริยาพร (2544: 125:129) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านงานที่สำคัญ 14 ประการที่ต้องคำนึงถึงในการทำงาน คือ

1. บุคคล ควรพิจารณาความสนใจในงาน ความถนัด ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่จะมอบหมายให้ปฏิบัติว่ามีความยาก ง่าย ปริมาณงานมีมากน้อยเพียงใด ถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนเองถนัด มีความชำนาญ ก็จะเกิดความสุข ความพอใจที่ได้ทำงานนั้น

2. ระดับรายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน มีส่วนในการสร้างความสุขในการทำงาน รายได้ที่เหมาะสมพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน

3. ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้ และศึกษางาน โอกาสที่จะให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ และมีความท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

4. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

5. ขนาดของหน่วยงาน การทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำความคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6. โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานรายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. การเผยแพร่และการได้แสดงผลงาน เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะจะทำให้บุคคลมีความภูมิใจ มั่นใจในความสามารถของตน ทั้งยังได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป มีชื่อเสียงจากการเผยแพร่ผลงานที่ดีเด่น เป็นสิ่งจูงใจในการตั้งใจทำงานให้ดีขึ้น

8. ภารกิจ หรืองานที่ทำในหน่วยงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ได้แก่

8.1 มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องของกำไรหรือขาดทุน

8.2 มีความต่อเนื่อง หมายถึง งานที่ทำมีความต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วงตอน มีงานทำอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา

8.3 มีความมั่นคงในงาน ซึ่งถือเป็นหลักประกันให้บุคคลในหน่วยงานมีความรู้สึกว่าการอาชีพของเขาจะช่วยให้เขามีความสุขได้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว

7. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อย สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องการความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษา พบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยกว่า อาจเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

10. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

11. สถานที่ทำงาน เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้การทำงานมีความสุข เพราะสถานที่ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงาน การจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศให้คนในหน่วยงานมีความสุข อยากรทำงาน โดยเฉพาะในธุรกิจเอกชน มักจะเน้นหนักในเรื่องอาคารสำนักงาน เพราะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงอันดับแรกของหน่วยงาน

12. สัมพันธภาพในหน่วยงาน เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการทำงานให้มีความสุข โดยเฉพาะบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน จะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีหรือความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี จึงควรมีวิธีการเช่น การจัดกิจกรรมนันทนาการ การทัศนศึกษา และการประชุมสัมมนา เป็นต้น

13. การมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน เทคโนโลยีสมัยใหม่ การสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีความปลอดภัยแก่พนักงาน

14. มีการสื่อสารและความเข้าใจที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

Warshaw (1976 : 19-25) ได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านงาน ว่าประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน ความเสี่ยงในการทำงาน

2. โครงสร้างงาน ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน

3. บทบาทในองค์กร เป็นบทบาทของบุคคลในองค์กร ที่ระบุถึงบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลที่มีต่อองค์กร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เช่น การมอบหมายที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้างานใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงาน และวิธีการทำงาน

Kalimo, EL-Betawi and Cooper (1987: 104-108) ได้กล่าวถึง ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย สิ่งต่อไปนี้

1. ปัจจัยภายในลักษณะงาน (Factor Intrinsic to the Job) หมายถึง ภาระงานที่รับผิดชอบ ปริมาณงานที่ทำ ความยากง่ายและความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ความซ้ำซากจำเจของงานที่ปฏิบัติ ความเสี่ยงจากงานที่ปฏิบัติ และงานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ

2. บทบาทในองค์กร (Role in the Organization) หมายถึง บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของงานและความสอดคล้องของงานกับอุดมการณ์ของผู้ปฏิบัติ

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน (Relationship / Social Support) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในฝ่ายงานเดียวกันและต่างฝ่ายกัน

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน หรือมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ เช่น การได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองและการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

5. โครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศขององค์กร (Organization Structure and Climate) หมายถึง รูปแบบการบริหารในหน่วยงาน นโยบาย การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ตลอดจนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบายกฎระเบียบของหน่วยงาน และลักษณะการแบ่งโครงสร้างของหน่วยงาน

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านงานล้วนเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่ดี มีความสุขในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน ตลอดจนการเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อองค์ประกอบย่อย

แต่ละส่วนดี ความเครียดและปัญหาต่าง ๆ ที่ตามมาจะไม่เกิดขึ้น อีกทั้งยังเป็นเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์และบูรณาการแนวคิดของ Kalimo, EL-Betawi and Cooper (1987) เป็นแนวคิดสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากงานราชทัณฑ์มีลักษณะงานที่แตกต่างไปจากหน่วยงานราชการอื่น ๆ คือ ต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง และเป็นงานที่ล่อแหลมต่อการล่วงละเมิดในเรือนจำที่มีผู้นับถือนุญชนเป็นอย่างยิ่ง เพราะเรือนจำ เป็นที่คุมขังคนจำนวนมาก ที่มีความหลากหลายและความแตกต่างกัน ทั้งความคิด อุปนิสัย และภูมิหลัง ซึ่งจากการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเรือนจำนั้นมีความเกี่ยวข้องอยู่กับผู้ที่กระทำผิดตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงาน หมายถึง ภาระงานที่รับผิดชอบ ปริมาณงานที่ทำความซ้ำซากจำเจของงานที่ปฏิบัติ และความเสี่ยงจากการทำงาน
2. บทบาทในองค์กร หมายถึง บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของงาน
3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่หน่วยงานสนับสนุน และมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง
5. โครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศขององค์กร หมายถึง นโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียด

ในการประกอบอาชีพการงานนั้น มนุษย์ทุกคนต้องเข้าไปอยู่ในสถานที่ที่แตกต่างไปจากที่อยู่อาศัยและสถานที่อื่นที่เคยชิน สิ่งแวดล้อมในการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจเป็นอย่างมาก ซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนี้

วิสัย (2530: 146) ได้สรุปปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ว่าหมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1. แสง - แสงสว่างที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป อาจทำให้เกิดความหงุดหงิด เครียดและอ่อนเพลียได้ง่าย
2. เสียง - เสียงที่ดังมากเกินไปทำให้อารมณ์เสีย หงุดหงิด เครียด และอ่อนเพลีย ถ้าได้ยินเสียงดังเป็นเวลานาน ๆ อาจทำให้ประสาทหูเสื่อมได้
3. สี - สีของสำนักงานหรือห้องทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความเครียดหรือความอ่อนเพลีย
4. ความชื้นของอากาศและการถ่ายเทของอากาศที่เหมาะสม จะทำให้รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด ไม่อ่อนเพลียง่าย อากาศที่แห้งเกินไปจะทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

สลิทธ (2542: 604-605) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ว่าประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. การควบคุมงาน (Job Control) เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานในอันที่จะกำหนดงานประจำ (Routine) รวมไปถึงการมีโอกาสได้ควบคุมดูแลกระบวนการผลิตด้วย
2. การสนับสนุนจากสังคม (Social Support) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือหรือการส่งเสริมจากผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างาน และผู้ร่วมงาน
3. ความไม่พอใจในงานที่ทำ (Job Distress or Dissatisfaction) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับเนื้องานและปริมาณงาน รวมไปถึงความก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ด้วย
4. ความต้องการของงานและผลงาน (Task and Performance Demands) ถูกกำหนดโดยปริมาณงาน รวมถึงความต้องการตั้งใจในการทำงานด้วย วันกำหนดส่งงาน (Deadline)
5. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security) ความกลัวการว่างงานหรือการตกงาน

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility) งานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของโรคแผลในกระเพาะอาหารและความดันโลหิตสูง

7. ปัญหาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environmental Problems) รวมถึงปัญหาเสียงดัง แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม สภาพอากาศในตัวอาคารและสำนักงานที่เล็กและปิดทึบ

8. ความซับซ้อนของงาน (Complexity) กำหนดโดยจำนวนความต้องการของงานที่แตกต่างกันในงานนั้น งานซ้ำซากและงานที่ทำอย่างเดียวนาน ๆ กันตลอดเวลา (Respetitive and Monotonous Work)

Cranwell (1987: 47-61) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์กร หน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชามีความล่าช้ามากในการทำงาน ได้แก่ ระบบราชการ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนผู้บริหารหรือทิศทางการทำงาน รวมถึงการใช้เทคโนโลยีระดับสูง และหน่วยงานการให้บริการ

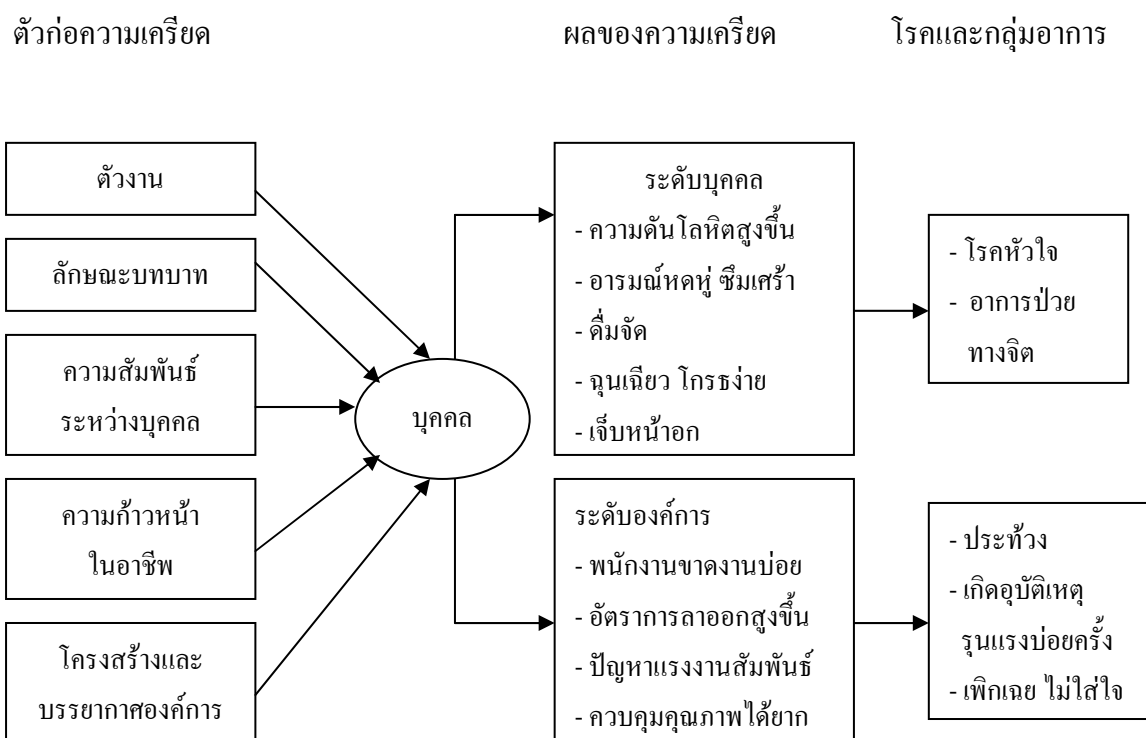
2. งานที่ปฏิบัติมีปริมาณมากเกินไป การตัดสินใจในการทำงาน การทำงานแข่งกับเวลา หรือทำงานในเวลาที่ย่ำแย่ ความรับผิดชอบต่อคนอื่น

3. อาชีพที่ปฏิบัติอยู่ เนื่องจากอาชีพไม่เหมาะกับตนเอง ขาดเป้าหมายในการทำงาน

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวและญาติมิตร การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลดังกล่าวมีศักยภาพทำให้เกิดความเครียดได้

5. งานภายนอก ความสำคัญของความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างชีวิตที่บ้านกับที่ทำงานไม่เท่ากัน

6. ความกดดันภายใน ความคาดหวังในตนเองมากเกินไป การมองชีวิตในแง่ลบและการมองภาพพจน์ตนเองในทางลบ ความต้องการภายในตัวเองเรื่องการยอมรับ ตำแหน่งอำนาจและความไม่สามารถที่จะบริหารตนเองในการทำงานให้ดีได้ ดังแสดงไว้ในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ที่มา: Cranwell (1987: 62-63)

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

1. ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก หรือปริมาณงานยากเกินไป รวมถึงงานที่น้อยเกินไป
2. ความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ บทบาทของงานที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) เกิดจากการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบไม่ชัดเจน หรือเกิดจากความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งในหน้าที่การงานกับคนอื่น
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพไม่ดี เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป หรือหนาวเกินไป มีกลิ่นหรือมีมลพิษ หรือควันทoxic ต่าง ๆ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น เสียง มลพิษ และอุณหภูมิ หรืออาจเกิดจากงานที่ปฏิบัติ เช่น บทบาทหน้าที่ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ทำให้ผู้วิจัยสรุป

ได้ว่านักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ภาระงานที่รับผิดชอบ เช่น คน ๆ เดียวต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน
2. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานในความรับผิดชอบมากเกินไปหรือจำแนกบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่สมดุลกับปริมาณงาน
3. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป หรือมีเสียงรบกวน

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Self – Efficacy Theory) ในระยะแรกนั้น Bandura เสนอแนวความคิดของความคาดหวังความสามารถของตนเอง (Efficacy Expectation) โดยให้ความหมายว่าเป็น ความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของตนในลักษณะที่เฉพาะเจาะจง และความคาดหวังนี้เป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรม Bandura (1977) ต่อมา Bandura (1986) ได้ใช้คำว่า “การรับรู้ความสามารถของตนเอง” (Perceived Self – Efficacy Theory) แนวคิดที่สำคัญของการรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ ความเชื่อในความสามารถของตนเองในการแสดงออกของพฤติกรรมต่าง ๆ

ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986: 391) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองว่าสามารถจัดการและดำเนินการกระทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีอยู่เท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับตัดสินใจของบุคคลว่าเขาจะสามารถทำได้ด้วยทักษะที่เขามีอยู่

Gordon (1999: 66) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการที่เขาจะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้หรือไม่ ซึ่งมันจะส่งผลต่อการรับรู้ความยากของเป้าหมาย ความผูกพันต่อเป้าหมาย และงานที่พนักงานเป็นคนเลือก

Baron and Greenberg (2000: 107) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นหมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงให้ประสบผลสำเร็จ

Gibson, Ivancevich and Donnelly (2000: 114) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นหมายถึง ความเชื่อที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้อย่างเพียงพอในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งแบ่งเป็น 3 มิติ คือระดับความยาก ความมั่นใจ และการแผ่ขยาย

Kreither and Kinicki (2001: 142) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าหมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสในการประสบความสำเร็จของงานที่เฉพาะเจาะจง

โดยสรุปแล้ว การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลได้ตัดสินใจพิจารณาความสามารถความสามารถของตนเองว่าจะสามารถดำเนินการหรือจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยการประเมินตนเองว่าความสามารถของตนเองนั้นอยู่ในระดับใด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986: 395-399) ได้กล่าวถึงการกระทำพฤติกรรมของบุคคลว่า แม้ว่าบุคคลจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง บุคคลก็อาจจะไม่กระทำพฤติกรรมนั้นก็ได้ ถ้ามีปัจจัยต่อไปนี้

1. ขาดสิ่งจูงใจ หรือถูกบังคับให้กระทำ
2. การตัดสินใจของการกระทำที่ผิดพลาดไป ทำให้บุคคลรู้สึกที่ไม่คุ้มค่าที่ตนจะกระทำพฤติกรรมนั้น
3. ความไม่สอดคล้องในการประเมินความสามารถของตนเองเพราะมีประสบการณ์ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ถ้าหากบุคคลไม่ได้ประเมินตนเองตลอดเวลาจะทำให้บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองผิดพลาดไป มีผลทำให้บุคคลไม่กระทำพฤติกรรม
4. การประเมินความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง หรือการปฏิบัติที่ผิดพลาดเช่นบุคคลที่ประเมินว่าตนเองมีความสามารถต่ำในการกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง เขาก็จะไม่กระทำ

พฤติกรรมนั้น

5. การประเมินความสำคัญของทักษะย่อยที่จำเป็นต้องใช้ในการกระทำพฤติกรรมนั้น
ผิดพลาด คือ การที่บุคคลคิดว่าเขาขาดทักษะหรือมีทักษะในด้านต่าง ๆ ไม่เพียงพอ เขาจึงไม่กระทำ
พฤติกรรมนั้น

6. เป้าหมายของการกระทำมีลักษณะคลุมเครือ ไม่ชัดเจนและเป้าหมายนั้นไม่สามารถ
ปฏิบัติได้

7. การรับรู้ในความรู้ของตนไม่ถูกต้องบุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองไม่ถูกต้อง
นั้นอาจเป็นผลมาจากบุคคลไม่รู้ดีพอว่าตนสามารถจะทำได้มากน้อยเพียงใด หรือขาดข้อมูลใน
การควบคุมในความพยายามของตนหรืออาจถูกซ่อน โดยปัจจัยภายนอกจากการกระทำที่เขาสามารถ
ทำได้

Bandura (1986: 399-401) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลนั้นมี
พื้นฐานมาจากปัจจัยหลัก 4 ประการ

1. ความสำเร็จจากการกระทำด้วยตนเอง (Performance Accomplishment) เป็นปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด เนื่องจากเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ
โดยตรงและเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงที่สุด บุคคลจะให้น้ำหนักกับประสบการณ์ใหม่มากน้อย
เพียงใดขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความเข้มข้นของการรับรู้ความสามารถเดิมที่มีอยู่ด้วย การที่บุคคล
ทำงานแล้วประสบความสำเร็จซ้ำ ๆ กันหลาย ๆ ครั้ง จะทำให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของ
ตนเองเพิ่มมากขึ้น หลังจากการรับรู้ความสามารถของตนเองได้รับการพัฒนาให้เข้มแข็งโดย
ประสบความสำเร็จบ่อยครั้งแล้ว ความล้มเหลวของงานซึ่งอาจเกิดขึ้นเป็นครั้งคราวก็จะไม่มีผลหรือ
มีผลน้อยมากต่อการประเมินความสามารถของตนเอง ส่วนบุคคลทำงานแล้วประสบความล้มเหลว
เสมอ ๆ จะส่งผลให้บุคคลประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
ถ้าความล้มเหลวนั้นเคยเกิดขึ้นก่อนแล้ว การรับรู้นี้ยังมีแนวโน้มที่จะแผ่ขยายไปยังสถานการณ์ที่
คล้ายคลึงกันได้

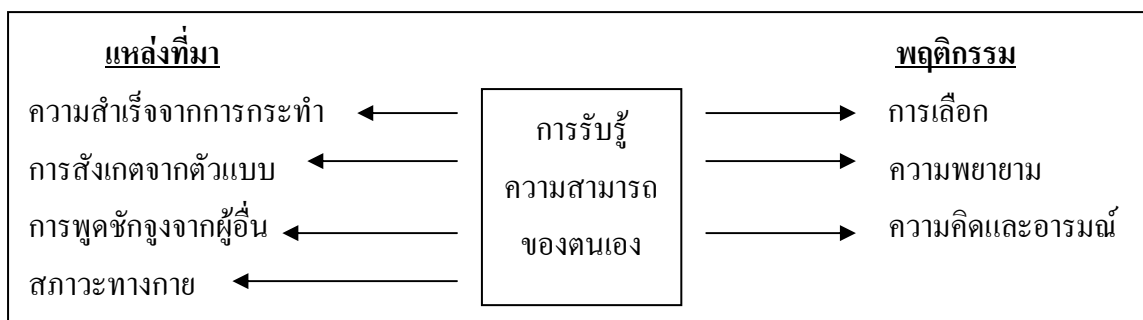
2. การได้เห็นประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น (Vicarious Experience) การที่
บุคคลได้เห็นผู้อื่นกระทำพฤติกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันแล้วประสบความสำเร็จ ก็จะทำให้

บุคคลได้รับรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นได้ ในทางตรงกันข้ามการที่บุคคลได้เห็นบุคคลที่มีความสามารถคล้ายคลึงกับตนประสบความล้มเหลวทั้ง ๆ ที่ได้พยายามเต็มที่แล้ว ก็อาจทำให้ขาดความมั่นใจในความสามารถของตนเอง

3. การชักชวนด้วยวาจา (Verbal Persuasion) คือ ความพยายามที่จะใช้ถ้อยคำชักชวนให้บุคคลเชื่อว่าเขามีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาทำ การชักชวนด้วยวาจาจะเป็นสิ่งที่มีส่วนช่วยให้บุคคลมีกำลังใจ มีความเชื่อมั่นในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเกิดความพยายามกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นแต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับบุคคลที่พูดชักชวนด้วยนั่นคือ บุคคลที่จะมีอิทธิพลต่อการพูดให้ผู้อื่นคล้อยตามนั้นจะต้องเป็นบุคคลที่ถูกชักชวนให้ความเชื่อถือไว้วางใจ และมีความสำคัญต่อตัวเขา นอกจากนั้น สิ่งที่ถูกชักชวนจะต้องอยู่ในกรอบของความเป็นจริงด้วย ผู้ที่ถูกโน้มน้าวให้เชื่อว่าเขามีความสามารถที่จะทำงานที่กำหนดให้สำเร็จลงได้ จะมีความพยายามมากกว่าคนที่มิได้รับการโน้มน้าวและจะสงสัยในความสามารถของตนเอง อย่างไรก็ตามหากการชักชวนด้วยวาจาไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือเกินความสามารถของบุคคล การชักชวนนั้นก็必将นำผู้ถูกชักชวนไปสู่ความล้มเหลว ส่งผลให้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลงได้

4. สภาวะทางร่างกาย (Physiological State) การรับรู้ความสามารถของตนเองจะสูงหรือต่ำนั้น ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับสภาวะทางร่างกายของบุคคลนั้นด้วย ในสภาวะที่ร่างกายเกิดความตื่นตัวไม่สงบ เช่น เกิดความเครียด วิตกกังวล ตื่นเต้น อ่อนเพลียหรืออยู่ในสภาพที่ถูกกดดัน มักจะทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมได้ไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งจะทำให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

จะเห็นได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการดังกล่าวมาแล้ว ทั้งจากประสบการณ์ส่วนตัวและอิทธิพลจากบุคคลอื่น ซึ่งในการรับรู้ความสามารถของตนเองอาจเกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งหรือหลายปัจจัยก็ได้ เช่น การกำกับตนเอง การพูดชักจูงจากผู้อื่นและแหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง สุขภาพ ความเครียด ผลจากการศึกษาอาชีพ เพศ และปัจจัยส่วนบุคคล โดยความสำเร็จจากการกระทำด้วยตนเองเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด ซึ่งอาจแสดงออกมาเป็นแผนภาพที่ 2 ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ที่มา: วิลาศลักษณ์ (2538: 100)

นอกจากนี้ Honess and Yardley (1987: 278) ได้กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ ระดับของความเป็นอิสระที่บุคคลได้รับ และจากการศึกษาพบว่าความเป็นอิสระในงานจะมีผลกระทบในทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานที่เพิ่งสำเร็จการศึกษามาไม่นาน เนื่องจากความเป็นอิสระในงานจัดเป็นแหล่งที่สำคัญในการสร้างความสามารถของบุคคลในช่วงผู้ใหญ่ตอนต้น และพบว่าประสบการณ์ในการทำงานที่มีอิสระจะก่อให้เกิดความท้าทายและความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้การได้ตัดสินใจด้วยตนเองจะเพิ่มความรูสึกของบุคคลต่อความสามารถของตนเอง

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น ประกอบด้วยประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล การเห็นตัวอย่างจากผู้อื่น การได้รับการพูดยกย่องจากผู้อื่นที่มีอิทธิพลต่อตัวบุคคลและระดับการตื่นตัวของอารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกทางร่างกาย เช่น หัวใจเต้นเร็ว มีเหงื่อออกตามฝ่ามือ เป็นต้น นอกจากนี้ความเป็นอิสระในการทำงานและการตัดสินใจ ก็มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองด้วย เนื่องจากทำให้บุคคลเกิดความคิดสร้างสรรค์ และมั่นใจในตนเองมากขึ้น

ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อบุคคล

Bandura (1986: 393-395) ได้กล่าวถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) ในชีวิตประจำวันนั้นบุคคลจะต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาว่า เขาจะต้องทำพฤติกรรมใดและต้องทำอีกนานเท่าใด รวมทั้งต้องตัดสินใจเลือกกิจกรรมต่าง ๆ การที่บุคคลตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมใดในสถานการณ์ใดนั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงงานหรือสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่ายากเกินความสามารถของตนเอง ในขณะที่เดียวกันบุคคลจะเลือกทำงานนั้นถ้าเขาเชื่อว่าเขามีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ (Bandura, 1977) ถ้าหากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมักจะหลีกเลี่ยงงาน ท้อถอย ขาดความมั่นใจในตนเองซึ่งเป็นการปิดโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง

2. การใช้ความพยายามและความยืนหยัดในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลนั้น เป็นตัวกำหนดว่าเขาจะต้องใช้ความพยายามและต้องใช้ความมานะพยายามที่จะเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจไปอีกนานเท่าใด เมื่อเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ บุคคลซึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความกระตือรือร้นและจะใช้ความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงานมากกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ การที่บุคคลใช้ความพยายามและความมานะในการทำงานอย่างเต็มที่ตลอดเวลา บุคคลนั้นแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จสูง

3. แบบแผนความคิดและการตอบสนอง (Thought Patterns and Emotion Reaction) การรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในขณะที่ทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับการสภาพแวดล้อมในภายหน้าของเขา บุคคลซึ่งรับรู้ว่าคุณภาพตนเองมีความสามารถสูง จะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ มาก และเมื่อพบอุปสรรคต่าง ๆ บุคคลก็จะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณภาพตนเองมีความสามารถต่ำมีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูงและเขาจะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ อย่างไม่เต็มความสามารถ

4. สิ่งกำกับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมมากกว่าเป็นสิ่งที่ทำนายพฤติกรรม (Humans as Producers rather than Simply Foretellers of Behavior) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มักจะ

เป็นคนที่พยายามกระทำพฤติกรรม และจะยอมรับกับผลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมของตน จะเลือกการกระทำที่มีลักษณะทำท่าย และจะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้การกระทำนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าในบางครั้งการกระทำนี้จะประสบความสำเร็จบ้างก็ตาม เขาก็จะไม่ท้อถอย และแต่เขาจะให้เหตุผลของความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อไป ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยกระทำพฤติกรรมจะรอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการกระทำเป็นไปตามความเชื่อหรือคำทำนายและจะหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีลักษณะยาก ๆ ขาดความพยายาม มีความทะเยอทะยานต่ำ และมีความเครียดสูง เป็นต้น

นอกจากนี้ Schultz (1998:174-175, 258) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยต่าง ๆ แล้วนำมาสรุปได้ว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีผลการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ขณะทำการฝึกอบรมสูงกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อบุคคลอยู่ในช่วงว่างงาน ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมีแนวโน้มจะหางานทำใหม่ได้เร็วกว่าผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

Jex and Bliese (1999: 350-351) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลต่อสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดการความเครียดของบุคคล โดยผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง มีแนวโน้มจะจัดการปัญหาโดยเน้นที่ตัวปัญหาเป็นหลัก (แก้ปัญห) แต่ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มีแนวโน้มจะจัดการปัญหาโดยเน้นที่อารมณ์เป็นหลัก (วิตกกังวลกับปัญหา)
2. การตัดสินใจเลือกงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเต็มใจในการทำงานที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความคลุมเครือในงาน และจะรู้สึกเครียด เมื่อทำงานที่มีความท้าทายต่ำ และมีโอกาสได้ใช้ความสามารถของตนน้อย
3. ความพึงพอใจต่อความสำคัญของงาน โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะไม่พึงพอใจในงานที่มีความสำคัญและต้องใช้ความรับผิดชอบสูง จะมีความเครียดถ้าตนเองต้องทำงานลักษณะนี้ ตรงข้ามกับบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะพึงพอใจในงานที่มีความสำคัญ ใช้ความรับผิดชอบสูงและมีความท้าทายในงาน

4. สุขภาพของบุคคล โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะมีความเครียดและความวิตกกังวลสูง ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและจิตใจได้ในระยะยาว

สรุปได้ว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามในการทำงานที่มีความท้าทายสูงกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ซึ่งบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีการคาดหวังถึงความสำเร็จของตน มีความมุ่งมั่นทำสิ่งต่าง ๆ ให้ได้ตามเป้าหมาย แม้จะมีอุปสรรคขัดขวาง ทำให้มีผลงานที่ประสบความสำเร็จอยู่เสมอ ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักจะมีการคิดว่าตนจะล้มเหลว จึงทำให้ผลงานไม่ประสบความสำเร็จ จึงเห็นได้ว่าบุคคลที่มองว่าตนเองไร้ความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ท้าทายหรือสถานการณ์ที่ตนถูกคุกคาม มักกลายเป็นคนที่วิตกกังวลกับความบกพร่องของตนเอง และยึดติดกับความรู้สึกว่าตนไร้ความสามารถ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้

การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถในการกระทำพฤติกรรมของบุคคลมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมิติ 3 มิติ Bandura (1977: 84-85)

มิติที่ 1 ระดับหรือปริมาณของความยาก (Magnitude) คือการรับรู้ความสามารถของตนเองจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลในการกระทำพฤติกรรมซึ่งจะผันแปรตามความยากง่ายของงานที่จะทำ

มิติที่ 2 ความเข้มแข็งหรือความมั่นใจ (Strength) เป็นความมั่นใจที่บุคคลคิดว่าตนสามารถทำงานได้ในระดับความยากต่าง ๆ ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความมั่นใจน้อย คือไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง เมื่อประสบกับเหตุที่ไม่เป็นไปตามที่รับรู้จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองลดลงแต่ถ้ามีความมั่นใจมากบุคคลจะมีความบากบั่นมานะพยายามมาก แม้ว่าอาจจะประสบเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับที่รับรู้บ้าง

มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจจะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ ประสิทธิภาพบางอย่างไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้

วิลาสลักษ์ (2538: 101) ได้สรุปถึงการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองจากผลงานวิจัยต่าง ๆ พบว่าวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ใช้กันมากที่สุดคือการวัดความมั่นใจ โดยการถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจว่าเขาสามารถปฏิบัติงานในงานที่ยากขึ้นได้หรือไม่ ซึ่งคำตอบจะอยู่ในลักษณะ “ไม่มีความมั่นใจ” (0 คะแนน) จนถึง “มีความมั่นใจเต็มที่” (10 คะแนน) หรือใช้สเกลแบบ 0% ถึง 100%

การวัดที่นิยมรองลงมาคือ การวัดระดับความยาก มักเป็นการถามว่าเขาสามารถปฏิบัติงานในงานที่ยากขึ้นหรือไม่ ซึ่งคำตอบจะเป็นแบบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”

ส่วนการวัดแบบที่ 3 คือ การวัดแบบผสม (Magnitude/Strength) คือ มีการวัดทั้งระดับความมั่นใจและระดับความยาก โดยใช้ข้อคำถามเดียวกัน และมีคำตอบให้เลือกทั้ง 2 แบบ คือ “ใช่” และ “ไม่ใช่” และแบบเปอร์เซ็นต์ หรือบนสเกล 11 หน่วย การรวมคะแนน ก็โดยรวมคำตอบของความมั่นใจเฉพาะข้อที่ผู้ตอบตอบ “ใช่” ในสเกลระดับความยาก

แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองเพียงมิติเดียว คือ วัดระดับความมั่นใจ (Magnitude) ซึ่งเป็นวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวิจัยต่าง ๆ เนื่องจากสามารถวัดได้ครอบคลุมและสามารถใช้วัดได้ในทุก ๆ งาน

สรุปได้ว่า บุคคลแต่ละคนจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกัน ถ้าบุคคลเลิกการทำงานโดยง่ายหรือกระทำการกิจกรรมใดไม่สำเร็จ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองลดต่ำลงและทำให้เกิดความกลัวและมีความวิตกกังวลหรือความเครียดต่อการกระทำกิจกรรมนั้น ๆ (Bandura, 1997: 21) และบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียด วิตกกังวล และหดหู่ในชีวิตสูงกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง (Pajares, 1996)

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ในการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมนั้น ได้มีการศึกษาที่พยายามอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์หลายทฤษฎี ดังเช่น Schunk (1985: 550) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีทางพฤติกรรมโดยทั่วไป มักให้ความสนใจกับองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความรู้และพฤติกรรมที่แสดงออก ถึงแม้ความรู้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม แต่ความรู้เพียงอย่างเดียวไม่สามารถอธิบายการแสดงออกของบุคคลได้อย่างครอบคลุม

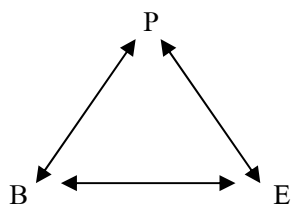
มีการศึกษาจำนวนมากที่ยืนยันว่าความรู้นำไปสู่การปฏิบัติได้ต้องผ่านความรู้สึนึกคิดในตัวเอง (Self-Referent Thoughts) ของบุคคลก่อน

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นทฤษฎีที่ Albert Bandura อาจารย์และนักจิตวิทยาชาวแคนาดา ที่ปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาและพัฒนาจาก ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ตั้งแต่ ปี ค.ศ.1962 ต่อมาในปี ค.ศ.1986 Bandura ได้ขยายแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมให้กว้างขึ้นและเปลี่ยนชื่อทฤษฎีใหม่เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) (สมโภชน์, 2539: 47)

Bandura (1977: 9-10) ยังพบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบนี้ เป็นไปในลักษณะต่อเนื่อง เป็นขั้นตอนและเป็นระบบที่ผูกเกี่ยวกันไว้ (Interlocking System) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (P = Personal Factors)
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม (E = Environment Factors)
3. พฤติกรรมที่แสดงออก (B = Behavior)

อิทธิพลขององค์ประกอบแต่ละกลุ่มจะมากหรือน้อยแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความแตกต่างของสภาพสิ่งแวดล้อม นอกจากองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นแล้ว Bandura (1977: 11-13) พบว่าพฤติกรรมของบุคคลยังเป็นผลมาจากการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งอาจเป็นประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์โดยอ้อมก็ได้ กล่าวคือมนุษย์เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์และระหว่างพฤติกรรมกับผลที่เกิดจากพฤติกรรมนั้น ซึ่งการเรียนรู้เหล่านี้จะกลายเป็นความเชื่อที่มีผลในการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ นอกจากนี้ Bandura (1977: 7) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มาจากภายใน (P) เช่น ความคิด ความรู้สึก และชีวภาพอื่น ๆ มีผลเชื่อมโยงต่อบุคคลในการใช้เงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ (E) หรือผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมนั้น เป็นข้อมูลในการตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรม (B) ในครั้งต่อไป จึงอาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดขึ้นอยู่กับความรู้ที่ได้รับจากสังคมในเงื่อนไขดังกล่าว โดยเปรียบเทียบเป็นตัวเสริมแรงในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล (B) ซึ่งสามารถแสดงในภาพที่ 3



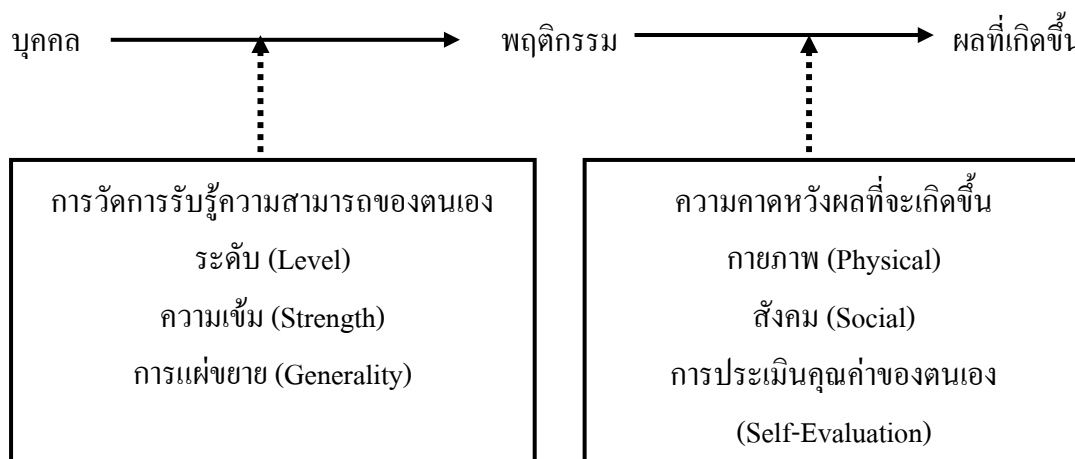
ภาพที่ 3 แสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม และพฤติกรรม
ที่แสดงออก

ที่มา: Bandura (1997: 6)

Bandura (1986 อ้างถึงใน สมโภชน์, 2539: 50) ได้กล่าวว่าทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาลังคมนี้นี้ ประกอบไปด้วยแนวคิด 3 ประการ ดังนี้

1. แนวคิดการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observation Learning) เป็นการเรียนรู้โดยสังเกตจากตัวแบบ ซึ่งสามารถถ่ายทอดทั้งความคิดและการออกได้ในเวลาเดียวกัน
2. แนวคิดของการกำกับตนเอง (Self-Regulatory) เกิดจากความเชื่อที่ว่ามันมนุษย์สามารถกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อควบคุมความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเองได้
3. แนวคิดของการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนที่จะแสดงพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าว Bandura (1997: 21) ได้พัฒนาเป็นทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองประกอบด้วย ความคาดหวังในความสามารถของตนเอง (Efficacy Expectation) ซึ่งเป็นความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของตนในลักษณะที่เฉพาะเจาะจง และความคาดหวังนี้เป็นตัวการออกของพฤติกรรม ดังแสดงในภาพที่ 4 ดังนี้



ภาพที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น

ที่มา: Bandura (1997: 22)

จากภาพที่ 4 การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะได้รับหลังจากการกระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งการที่เราอยากให้บุคคลมีพฤติกรรมตามที่เราต้องการ ไม่เพียงแต่เราจะสร้างให้บุคคลมีความคาดหวังแล้ว แต่จะต้องให้เขามีความเชื่อว่าเขาสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ได้ด้วย ซึ่งสามารถแสดงพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นในระดับที่แตกต่างกันได้ ดังภาพที่ 5

ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น

การรับรู้ ความสามารถ ของตนเองต่ำ	ไม่เห็นด้วย อาจกระทำ	เกิดการกระทำ มีความพึงพอใจ
	ไม่สนใจ หลีกเลี่ยงที่จะไม่กระทำ	รู้สึกหมดคุณค่า เกิดความท้อแท้ ไม่กระทำ

ภาพที่ 5 พฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำที่แตกต่างกัน

ที่มา: Bandura (1997: 20)

จากภาพที่ 5 บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดหรือไม่ขึ้นอยู่กับความหวังว่า เมื่อกระทำพฤติกรรมนั้นจะได้ผลตามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าบุคคลเชื่อว่าตนไม่มีความสามารถพอที่จะทำกิจกรรมให้สำเร็จจะเกิดความกลัว และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำกิจกรรมนั้น ๆ แต่ถ้าบุคคลมีความมั่นใจว่าสามารถทำกิจกรรมใด ๆ นอกจากจะช่วยให้บุคคลไม่เกิดความกลัวแล้ว ยังทำให้บุคคลเกิดความเพียรพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมนั้นมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลเลิกการทำงานโดยง่าย หรือกระทำกิจกรรมไม่สำเร็จจะทำให้ความสามารถของตนเองต่ำลง และทำให้เกิดความกลัวต่อการทำกิจกรรมนั้น ๆ มากขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์และบูรณาการแนวคิด Bandura (1986) เป็นแนวคิดสำหรับการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากงานราชทัณฑ์เป็นงานที่ต้องอยู่ร่วมกับผู้กระทำผิดที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น เจ้าพนักงานเรือนจำจะต้องมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถควบคุมดูแล เป็นแบบอย่างที่ดี รวมไปถึงการพูดโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ที่กระทำผิดกลับตัวเป็นพลเมืองและสามารถเผชิญปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ โดยสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้มาเป็นแนวคิดสำหรับการศึกษาค้นคว้า ได้แก่

1. ความสามารถในการทำงานของตนเอง หมายถึง การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะทำงานที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
2. ความสามารถในการเป็นตัวแบบให้ผู้อื่น หมายถึง การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการเป็นแบบอย่างที่ดี
3. ความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น หมายถึง การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นและเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันทำงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ
4. ความสามารถในการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น หมายถึง การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำตัวให้คุ้นเคยกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และเมื่อมีอุปสรรคก็สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

แนวความคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะการณ์ที่เราไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ในสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การที่เราสรุปความหมายของความเครียดนั้น เราต้องทราบสภาวะที่คนแต่ละคน บอกว่าเป็นสิ่งที่ถูกคามนั้น ไม่จำเป็นต้องทำให้เกิดความเครียดเสมอไป ขึ้นอยู่กับความรู้สึส่วนตัว จึงมีผู้ให้ความหมายกับความเครียดไว้มากมาย ดังนี้

ชูทิศย์ (2534: 482) กล่าวว่าความเครียด หมายถึง ภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้นเป็นปัญหา มาจากความผิดปกติทางจิตใจอันเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ และเป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจเหมือนจิตใจถูกบีบคั้นบังคับ ให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความแปรปรวนทางกายและจิตใจ

นงลักษณ์ (2542: 123) กล่าวว่า ความเครียดคือ การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายใน และภายนอกสิ่งแวดล้อมของบุคคลแล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้น ๆ ซึ่งถ้า บุคคลนั้น ๆ จัดการหรือแก้ไขไม่ได้ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วย หรือสิ้นหวัง

เสถียร (2546: 144) ได้กล่าวว่าความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกาย ต่อความต้องการ หรือความกดดันทางกายภาพหรือทางจิตใจ ตัวเร่งความเครียดทางจิตใจทำให้เกิด การตอบสนองของร่างกายที่คล้ายกับตัวเร่งความเครียดทางกายภาพ

DuBrin (1990: 169) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึง สภาวะทางร่างกายและจิตใจที่เป็นผล มาจากความต้องการที่ไม่สามารถจัดการได้อย่างง่ายดาย

Ivancevich and Matterson (1982, cited in Miner, 1992: 152) กล่าวว่า ความเครียดเป็น การตอบสนองที่ปรับเปลี่ยนได้โดยตัวกลาง คือ บุคคล ลักษณะนิสัย และกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นผลของการกระทำจากภายนอก สถานการณ์ หรือเป็นเหตุการณ์ที่จะทำให้บุคคลนั้น เกิดความต้องการเป็นพิเศษทั้งทางกายและจิตใจ

Rathus (2002: 463) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง ความต้องการของสิ่งมีชีวิตต่อการปรับตัว การจัดการ หรือการปรับเปลี่ยนแก้ไข

จากความหมายของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความเครียดหมายถึงภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล เนื่องมาจากสิ่งที่มีกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย ภาวะดังกล่าวส่งผลกระทบในด้านดี หากบุคคลนั้นสามารถจัดการหรือควบคุมความเครียดได้และส่งผลในด้านที่ไม่ดีหากบุคคลนั้นไม่สามารถควบคุมภาวะความเครียดให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้

ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเราไม่ว่าจะเป็นความเครียดด้านร่างกาย หรือจิตใจล้วนมีสาเหตุแตกต่างกันไป และปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะมีผลแตกต่างกันไป มีผู้แบ่งประเภทของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแตกต่างกันไปหลายแบบ ดังนี้

ศุภชัย (2525: 62-89) ได้จำแนกประเภทของความเครียดออกได้เป็นหลายประเภท โดยขึ้นอยู่กับการจำแนกกว่าจะใช้เกณฑ์ใด ดังต่อไปนี้คือ

1. จำแนกตามสาเหตุการเกิด จำแนกเป็น

1.1 ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ หรือความรู้สึกคับข้องใจ

1.2 ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการมีความสุขสนุกสนาน

2. จำแนกตามสิ่งที่เกิด จำแนกเป็น

2.1 ความเครียดทางร่างกาย แบ่งตามระยะเวลาการเกิดเป็น 2 ชนิด คือ

2.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ที่น่ากลัว เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน

2.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่องกัน (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่มาคุกคามและดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายในวัยต่าง ๆ เช่น วัยหนุ่มสาว
วัยหมดประจำเดือน วัยชรา เป็นต้น
- สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรทางอากาศที่หนาแน่น
- สิ่งรบกวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความเจ็บป่วยเรื้อรัง เสียงดังรบกวน เป็นต้น

2.2 ความเครียดทางจิตใจ เป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีอันตรายซึ่งสืบเนื่องมาจากความคิดคำนึง เช่น จากคำบอกเล่าของผู้อื่น ประสบการณ์ในอดีต การชมภาพยนตร์ หรืออ่านหนังสือที่ตื่นเต้นน่ากลัว

นงคราญ (2535: 7-8) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านจิตใจ ดังนี้

1. ความเครียดด้านร่างกาย

1.1 ความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ หรือทางร่างกาย (Biological Stress) เช่น มีความเจ็บปวด ได้รับบาดเจ็บ การเสียน้ำของร่างกายมากเกินไป การเสียเลือดออกจากร่างกาย

1.2 ความเครียดที่เกิดขึ้นในขั้นพัฒนาการ (Developmental Stress) รวมทั้งความเครียดของบุคคลในวัยต่าง ๆ เช่น ความเครียดในช่วงวัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ และวัยชรา

1.3 ความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อม (Environmental Stress) เช่น อิทธิพลจากภาระหน้าที่ อิทธิพลจากกฎระเบียบขององค์กร อิทธิพลจากลักษณะของครอบครัว ภาวะเศรษฐกิจและเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน

2. ความเครียดด้านจิตใจ

เป็นการตอบสนองความคิดว่าจะเกิดอันตรายไม่ปลอดภัย การอ่านหนังสือ หรือการดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้น น่ากลัว ทำให้หัวใจเต้นเร็ว และแรง ซึ่งความเครียดทางจิตใจมีสาเหตุ คือ การสูญเสีย การได้รับอันตราย ความคับข้องใจและเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ

Miller and Keane (1972: 915-916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งเป็น 2 ประเภท ตามระยะเวลาของการเกิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใดที่ได้รับสิ่งคุกคาม เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีวิต เนื่องจากได้รับสิ่งคุกคามต่อเนื่อง เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์ เป็นต้น

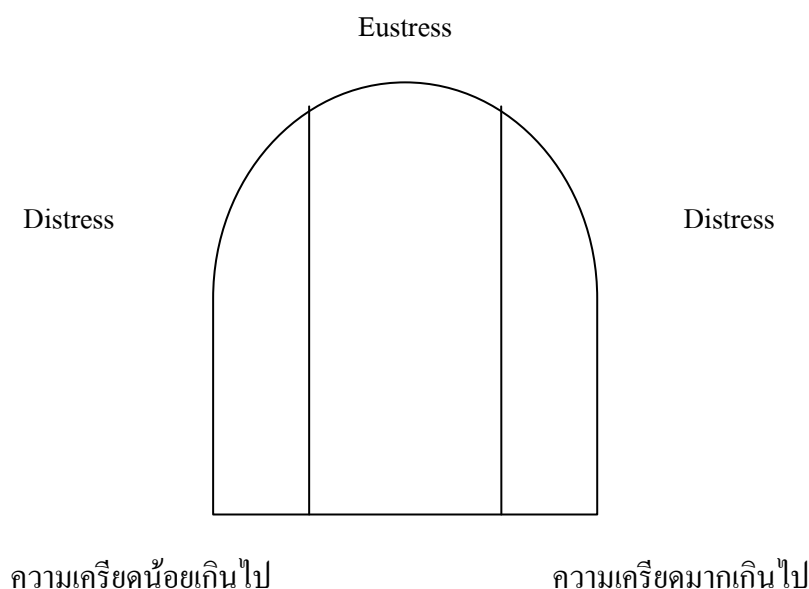
2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบจากจิตใจอย่างทันทีทันใด เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรงและเร็ว

Dubrin (1990: 173-174) ได้แบ่งความเครียดตามแนวทางที่เกิดขึ้นออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดเช่นนี้เป็นสิ่งที่ดี และสร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วยหรือญาติผู้ใหญ่เสียชีวิต เป็นต้น

ปกติร่างกายของคนเราต้องการปริมาณความเครียดที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้อยากทำงาน Braham (1981: 17) ได้กล่าวว่า Distress เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดน้อยหรือมากเกินไป ส่วน Eustress นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดที่เหมาะสมในการกระตุ้นและท้าทายให้เราทำงานได้ผลสูงสุด ดังแสดงในภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพที่ 6 การแสดงแนวโน้มความเครียดที่เกิดขึ้น ตามประเภทของความเครียด

ที่มา: Braham (1981: 17)

จากประเภทของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความเครียดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. Eustress เป็นความเครียดในทางบวก หรือความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการมีความสนุกสนาน อิ่มเอิบไปด้วยความปิติยินดี เช่น การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน
2. Distress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์หรือเป็นความเครียดที่ไม่น่าพอใจ ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ และนำไปสู่ความคับข้องใจไม่มากนักน้อย เช่น การหย่าร้าง

สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดหรือตัวก่อความเครียด (Stressor) มีอยู่มากมายแตกต่างกันออกไป เนื่องจากสภาพการณ์ของความเครียดอันหนึ่งไม่ทำให้เกิดความเครียดในบุคคลได้เท่าเทียมกัน ดังนั้น จึงมีการกล่าวถึงสาเหตุของความเครียดแตกต่างกันออกไป ดังนี้

พสุ (2536: 85-86) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ความเครียดเนื่องจากเวลา (Time Stressors) เกิดขึ้นเนื่องจากการที่มีงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องทำมากเกินไปภายในเวลาที่มืออยู่อย่างจำกัดหรืออาจเกิดจากการที่มีเวลามากเกินไป

2. ความเครียดเนื่องจากงานและบุคคล (Task and People Stressors) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

2.1 ความเครียดเนื่องจากชนิดของงานที่ทำที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็วและก็มีความสำคัญมากเพียงใด งานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็วและมีความสำคัญมากหรืองานที่เมื่อทำหรือตัดสินใจแล้วก่อให้เกิดผลที่สำคัญตามมาจะเกิดความเครียดได้ง่าย

2.3 ความเครียดเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือที่อยู่อาศัยเป็นสาเหตุที่มีความสำคัญประการหนึ่งของความเครียด การทำงานในห้องแคบ เล็ก มีระบบการระบายอากาศที่ไม่ดีแล้วแต่สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้

2.3 ความเครียดอันเนื่องมาจากความขัดแย้งกับบุคคลอื่นและความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง

3. ความเครียดเนื่องจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (Situational Stressors) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน หรือในเรื่องของการทำงาน เช่น การเสียชีวิตของญาติผู้ใหญ่ การแต่งงาน การได้รับเลื่อนขั้น หรือการย้ายงาน

4. ความเครียดเนื่องจากความคาดหวังต่าง ๆ (Anticipatory Stressors) ความเครียดที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการคาดคะเนถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้เกิดขึ้นในปัจจุบันแต่เป็นการคาดหวังและคาดคะเนถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ในอนาคตที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

สมิต (2541: 2-3) ได้แยกสาเหตุของความเครียดได้ 5 ประการ คือ

1. เกิดจากความกดดัน คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบ ๆ ข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือมาก ๆ ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้เกิดประสิทธิภาพอย่างมากที่สุด คนในสังคมเมืองใหญ่ ๆ ถูกกดดันให้ทำอะไร ๆ ด้วยความรีบร้อน แข่งขันกับคนอื่น ๆ บางคนทำไม่ได้ก็เกิดอาการเครียดขึ้นมา ถ้าเป็นมากก็อาจถึงกับเป็นโรคประสาทหรือโรคจิต

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลกับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะเป็นโรคทางประสาท อาทิ จะนอนไม่หลับ หรือนอนหลับยาก รู้สึกผิดปกติ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย บางคนก็วิตกกังวลในเรื่องไม่เป็นเรื่อง เกิดความกลัวโดยไม่จำเป็นจะกลัว บางคนเป็นคนที่ชอบย้าคิดย้าทำและไม่อาจบังคับจิตใจของตนให้สงบราบเรียบได้ ที่เป็นมากก็จะเกิดอาการหงุดหงิด โกรธง่าย ตกใจง่าย รู้สึกดังไปทั้งตัว หมดเรี่ยวหมดแรง บางคนถึงกับจะฆ่าตัวตายก็มี

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น ทำงานกับหัวหน้างานที่จุกจิก ฐู้จู้ หรือว่าวางอำนาจเมื่อทำอะไรที่ผิดพลาดก็กลัวว่าหัวหน้าจะลงโทษ หรือคำว่าคนที่ตกอยู่ในสภาพคับข้องใจนั้นนานเข้า ก็อาจเกิดอาการต่าง ๆ คือ ปวดหัว เวียนหัว มึนงง รู้สึกปวดกล้ามเนื้อ เป็นลม ใจสั่น หายใจไม่อิ่ม รู้สึกเหมือนมีอะไรมาจุกที่คอ แน่นหน้าอก แน่นท้อง ชาตามตัว ชาตามแขนขา มือเท้าเย็น ใจหายวูบวาบ รู้สึกเหมือนจะขาดใจ กลัวหัวใจจะหยุดเต้น กลัวจะควบคุมตัวเองไม่ได้ และบ้างก็กลัวจนเสียสติไปเลย

4. เกิดจากการขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เรามีการขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกรูปแบบอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว บางคนเกิดอาการเครียดต่อการทำงาน หรือเครียดต่อชีวิตเพราะทำงานไม่ก้าวหน้า ทำผิด ๆ พลาด ๆ บ่อยครั้ง ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้รู้สึกไม่พอใจจนเกิดอาการเครียดขึ้นทั้งทางกายและทางใจ

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน เช่น ความพิการทางด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ ถูกเพื่อนฝูงล้อเลียน หรือถูกดูว่าทำงานไม่เป็นหรือทำไม่ได้ บางคนก็เป็นโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หาย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่ชอบเก็บกด ไม่แสดงความไม่พอใจออกมาได้แต่เก็บไปคิด เป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น บางคนก็พูดติดอ่าง บางคนก็ริษะล้าน บางคนก็ท้อแท้ต่อการดำรงชีวิต

Farmer, Monahan and Hakeler (1984: 20-22) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกได้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคลซึ่งได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อุดมโนทัศน์ของบุคคล (Self-Concept) ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกของบุคคล
2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) หมายถึง สาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น
3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) หมายถึง สาเหตุที่เป็นผลมาจากการปะทะสังสรรค์ (Interaction) กับคนอื่นในครอบครัว ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส และเพื่อน
3. สาเหตุจากอาชีพการเงิน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบันรวมถึงการคาดหวังในอนาคต

จากสาเหตุของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้ 2 ประการ ดังนี้

1. จากสาเหตุภายนอก ได้แก่ สาเหตุที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคล อาทิ สาเหตุจากครอบครัว ความรับผิดชอบในการทำงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงานและจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลเผชิญ

2. สาเหตุจากภายใน ได้แก่ สภาพจิตใจของบุคคล ตลอดจนความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลถึงแม้จะมีสาเหตุเดียวกัน แต่ปฏิกิริยาในการตอบสนองต่อภาวะความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การยอมรับและความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล รวมทั้งพื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สภาพทางสังคม วัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น นอกเหนือจากนี้ ขึ้นอยู่กับความมากน้อยของสิ่งที่มากระตุ้น

ซูทิตย์ (2534: 484) ได้แบ่งความเครียดโดยสรุปไว้เป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ซึ่งถือเป็นภาวะปกติของทุกคนขณะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง
2. ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำรงชีวิต
3. ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือความเครียดมาก ร่างกายและจิตใจนั้นพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรคทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป และทำให้การตัดสินใจผิดพลาด

Frain and Valiga (1979: 45-49) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับคือ

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้ ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น มีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งที่คุณกังวล เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคม ความเครียดระดับต่ำนี้ ทำให้บุคคลตื่นตัวและร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับที่ 1 และระดับที่ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สถานะนี้ทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคามเนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลวบุคคลจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นชั่วโมง หลาย ๆ ชั่วโมง หรืออาจเป็นวัน

ระดับ 4 ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคาม ยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจรอบคอบ เกิดการขาดงานและความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าระดับความเครียดแบ่งเป็น 3 ระดับ

1. ความเครียดระดับต่ำ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้นและสร้างความสุขให้กับมนุษย์มากต่อมากจากความสำเร็จที่ได้รับ
2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานจะดีขึ้นด้วยเพราะความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังในการทำงานมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้คนทำงานตามสิ่งที่ท้าทายนั้นจนไปถึงระดับหนึ่งที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม
3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น และต่อเนื่องเป็นเวลานานขึ้น พลังในร่างกายที่ต่อต้านกับแรงกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลง และหมดเรี่ยวแรง การทำงานจะลดลง ไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง

ผลกระทบจากความเครียด

ธรรมชาติของความเครียดนั้นเป็นปฏิกิริยาที่ทำให้มนุษย์สามารถทำในสิ่งที่ยากเกินกว่ากำลังสติปัญญาความสามารถในเวลาปกติจะทำได้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต หากรู้จักควบคุมให้อยู่ในกรอบของความพอดี ดังนั้นสิ่งที่เป็ผลเสียของความเครียดก็คือ ความเครียดส่วนเกิน ซึ่งจะเป็ผลเสียต่อการแก้ปัญหา ต่อทั้งร่างกายและจิตใจของตนเอง และความเครียดดังกล่าวส่งผลกระทบต่อมนุษย์ ดังนี้

อรุณ (2534: 339) ได้แบ่งระดับผลกระทบของความเครียดออกตามความเกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ ดังนี้

1. ระดับบุคคล ความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลจะส่งผลต่อการใช้ชีวิตของเขาความสุขในชีวิตและอาจรวมจนกระทั่งถึงทัศนคติ พฤติกรรมที่แสดงออกต่อบุคคลอื่นในองค์กรที่เป็นสมาชิกอยู่และสูงไปกว่านั้นก็คือในระดับสังคม

2. ระดับองค์กร องค์กรก็คือ ที่รวมของปัจเจกบุคคล ดังนั้น ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้จึงส่งผลความรุนแรงและผลได้ผลเสียที่สูงขึ้น

3. ระดับสังคม

พสุ (2536: 87-88) ได้สรุปถึงผลกระทบของความเครียดว่าสามารถก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เกิดความเครียดนั้นกับองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วย ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล

1.1 ด้านพฤติกรรม ความเครียดอาจจะก่อให้เกิดการเบี่ยงเบนทางพฤติกรรม โดยมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา เช่น ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือทำร้ายตนเองและผู้อื่น

1.2 ด้านจิตวิทยา เช่น อาการนอนไม่หลับ ความแปรปรวนทางอารมณ์ หรือปัญหาความสัมพันธ์ทางเพศ

2. ผลกระทบต่อองค์การ

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง เกิดอาการท้อถอย หรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลางานบ่อยหรือการลาออกจากงานหรือทำงานไม่เสร็จ

2.2 เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์การลดลง

Farmer, Monahan and Hakeler (1984: 24) ได้กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดซึ่งสามารถแสดงออก ได้หลายด้านดังนี้

1. ด้านจิตใจ จะมีอาการหงุดหงิด กระวนกระวาย สับสน ขาดสมาธิ เศร้าซึม หดหู่ ลังเล รู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า อารมณ์อ่อนไหว และอาจถึงขั้นมีอาการประสาทหลอน

2. ด้านร่างกาย จะมีความดันโลหิตสูงขึ้น ใจสั่น ชีพจรหรือหัวใจเต้นเร็ว ปวดศีรษะ โรคหืด โรคกระเพาะอาหาร โรคกล้ามเนื้อหัวใจ ท้องอืด ท้องเสีย ท้องผูก กล้ามเนื้อตึงตัว มือเท้าเย็น โรคภูมิแพ้

3. ด้านพฤติกรรม จะพบผลผลิตหรือคุณภาพของงานลดลง มีแนวโน้มทำงานผิดพลาดหรือตัดสินใจผิด เอาใจใส่งานน้อยลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ลืมบ่อยหรือติดขัด ใจลอย ขาดงาน ลาป่วยบ่อย สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุราหรือให้ยาเพิ่มขึ้น โยกย้ายงาน ลาออก การหยุดงานสูง เป็นผลจากความเครียด หากแต่ผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลง ซึ่งเป็นผลอย่างหนึ่งจากความเครียด เป็นเรื่องที่ซับซ้อนกว่านั้น

Smith (1993: 20-21) ได้กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดอาการความเครียดทางร่างกาย
2. อารมณ์ผิดปกติ
3. ความคิดวิตกกังวล
4. พฤติกรรมการปรับตัวผิดปกติ เช่น การดื่ม การสูบบุหรี่ และการรับประทานมาก
5. ผิดพลาดต่อเป้าหมายที่จะทำให้สำเร็จ

Kahn and Byosier (1992) กล่าวว่า เนื่องจากกว่าที่บุคคลจะรู้ว่าตัวเองเครียด ความเครียดก็ได้ทำลายระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนแอลง จนอาจก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ซึ่งแบ่งได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ การตอบสนองทางร่างกาย การตอบสนองทางจิตใจและการตอบสนองทางพฤติกรรม โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การตอบสนองต่อความเครียดจากการทำงาน

การตอบสนองต่อความเครียด		
ด้านร่างกายและสรีระ	ด้านจิตใจ	ด้านพฤติกรรม
กลุ่มอาการเกี่ยวกับหัวใจ	ไม่พอใจในงาน	ผลเสียต่องานในหน้าที่
- ความดันโลหิต	ภาวะที่ถูกกระตุ้นได้ง่าย	- ผลการปฏิบัติงานลดลง
- การทำงานของหัวใจ	- โกรธง่าย	- การเกิดอุบัติเหตุและ
- ระดับโคเลสเตอรอล	- คับข้องใจ	ความผิดพลาดในงาน
ระบบชีวเคมี	- ไม่เป็นมิตร	- ดื่มสุราขณะทำงาน
- Catechoamines	- หงุดหงิด จุนเจียวง่าย	- เสพยาเสพติดขณะทำงาน
- Corticosteroids	ความรู้สึกในทางลบ	พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน
- การทำงานของกรดยูริก	- เบื่อหน่าย	- ขโมยของ
กลุ่มอาการเกี่ยวกับ	- เหนื่อยล้า	- ทำลายข้าวของ (อย่างตั้งใจ)
ระบบทางเดินอาหาร	- ไม่มีกำลังใจ	พฤติกรรมการถอยหนีจากงาน
- แผลในกระเพาะอาหาร	- ไม่สามารถทำอะไรได้	- ขาดงาน
	- หมดหวัง	- เกษียณก่อนกำหนด
กลุ่มอาการเกี่ยวกับ	- ไม่มีชีวิตชีวา	- ประท้วง
กล้ามเนื้อและกระดูก	- หดหู่เศร้าซึม	ผลเสียต่อบทบาทอื่น ๆ ในชีวิต
- กล้ามเนื้อตึงเครียด	- วิตกกังวล	- ปัญหาการสมรส
- อาการเหนื่อยล้าทางกาย	ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง	- ปัญหากับเพื่อน
	- ความมั่นใจในตนเองลดลง	พฤติกรรมการทำลายตนเอง
	- ความนับถือตนเองลดลง	- ดื่มสุรา (หรือเครื่องดื่มผสม
	- ไม่เป็นตัวของตัวเอง	แอลกอฮอล์อื่น ๆ)
		- ดิทยาเสพติด
		- สูบบุหรี่

ตารางที่ 1 (ต่อ)

การตอบสนองต่อความเครียด		
ด้านร่างกายและสรีระ	ด้านจิตใจ	ด้านพฤติกรรม
สุขภาพและการเจ็บป่วย		
- สุขภาพไม่ดี		
- บ่นถึงอาการทางกายต่าง ๆ		
ความรู้สึกลำบากไปสู่การกระทำ		
- รู้สึกแปลกแยกในที่ทำงาน		
- ขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน		
- ดิฉัน กาแฟ (หรือเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีนอื่น ๆ)		
- ประสบอุบัติเหตุ		

ที่มา: Kahn and Byosiene (1992)

จากความหมายของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดนั้นมีผลต่อบุคคลทั้งด้านร่างกาย และด้านจิตใจตลอดจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้ ซึ่งจะมีการปรับตัวของร่างกายเพื่อทำให้เกิดความสมดุล และในการวิจัยครั้งนี้ และเป็นแนวคิดสำหรับการศึกษานี้ ได้แก่

1. ความเครียดด้านร่างกาย หมายถึง เมื่อเกิดความเครียดจะมีการผิดปกติเกิดขึ้นด้านร่างกาย เช่น หัวใจเต้นไม่ปกติ ใจสั่น หายใจถี่ ปากคอแห้ง เกร็งตามมือ เท้า และหลัง
2. ความเครียดด้านจิตใจ หมายถึง เมื่อเกิดความเครียดจะมีการผิดปกติเกิดขึ้นด้านจิตใจ เช่น มีการหงุดหงิด กระวนกระวาย สับสน และขาดสมาธิ
3. ความเครียดด้านพฤติกรรม หมายถึง เมื่อเกิดความเครียดจะมีการผิดปกติเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากทางร่างกายและจิตใจ แล้วส่งผลมาสู่ทางด้านพฤติกรรม เช่น คุณภาพของงานลดลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ขาดงาน ลาป่วยบ่อย สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุราหรือให้ยาเพิ่มขึ้น โยกย้ายงาน และลาออก

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าพบว่า ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียด ดังต่อไปนี้

มัลลิกา (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำ สายควบคุมและรักษาการณ: ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงสูงสุด มั่นคงปานกลาง และมั่นคงต่ำสุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำ สายควบคุมและรักษาการณ: ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านความสับสนในงาน ความขัดแย้งในบทบาทการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ต้องขัง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ตั้งของเรือนจำและทัศนสถาน

สิริลักษณ์ (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับ ความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พยาบาลในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ปัจจัย ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้วงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยในการทำงานด้านด้วงาน ด้านบทบาทหน้าที่และ ประสบการณ์การทำงาน สามารถร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพได้ ร้อยละ 26.79

จันทร์จิรา (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 540 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม มีความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยในการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้ร้อยละ 13.54 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านลักษณะงาน

คารณิ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงานในโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างานของบริษัท ผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 304 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกรักการทำงานจะ สามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มานพ (2541) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 19.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

ประณิตา (2542) ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งหมดจำนวน 241 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน

เลิศลักษณ์ และ ทิพทินนา (2547:107) ที่ทำการวิจัยเรื่องระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพ และความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ระดับการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านฐานอำนาจจากการให้รางวัลซึ่งอยู่ในระดับสูงและมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาด้านฐานอำนาจตามกฎหมายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด ส่วนบุคลิกภาพ

ด้านหัวหน้า-มันคงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด และพบว่าบุคลิกภาพด้านหัวหน้า-มันคง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาด้านฐานอำนาจจากการให้รางวัลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Tudor (1997) ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสามารถในการควบคุมการทำงานที่มีต่อความเครียดในการทำงาน (ความขัดแย้งในบทบาท บรรยากาศองค์การ ความคับข้องใจในการทำงาน และความเบื่อหน่าย) และ Strains (ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ ความวิตกกังวลในงาน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อบรรยากาศในด้านการสื่อสารขององค์การและความผูกพันกับองค์การ และยังพบว่าผู้ที่มีความผูกพันกับงานสูง จะมีผลกระทบต่อความเครียด และ Strains ในทางลบกับบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองและมีความสามารถในการควบคุมการทำงานต่ำ แต่ความเครียดและ Strains จะมีน้อยลงสำหรับผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีความสามารถในการควบคุมการทำงานสูง ซึ่งผลที่ได้รับนี้มีความสำคัญเนื่องจากความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงกับประสิทธิภาพขององค์การ การขาดงาน การลางาน และต้นทุนในการรักษาพยาบาลขององค์การ

การสรุปแนวความคิดและทฤษฎีผู้กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียด สรุปได้ว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความเครียด

จตุพร (2540) ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงานและปัจจัยทางครอบครัวด้านการอยู่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความเครียด และจากการศึกษาของจินทา (2541) ที่ทำวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของเย็นดา (2543) ที่ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานตรวจสอบด้านสังคมและความมั่นคง ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยพื้นฐานบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการตรวจสอบ รายได้และภาระครอบครัว ส่งผลกดดันให้แสดงความเครียดออกมา และผลการศึกษาของรวมชัย (2544) ที่ทำการวิจัย เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการ ตำรวจนครบาล 2 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานสอบสวนที่มีสถานภาพสมรสและความเพียงพอของรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านงานมีผลต่อความเครียด

มัลลิกา (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำ สายควบคุมและรักษาการณ: ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงสูงสุด มั่นคงปานกลาง และมั่นคงต่ำสุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำ สายควบคุมและรักษาการณ: ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านความสับสนในงาน ความขัดแย้ง ในบทบาทการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ต้องขัง ปัจจัย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ตั้งของเรือนจำและทัณฑสถาน สอดคล้องกับ การศึกษาของสิริพร (2545) ที่ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียด ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ รวมถึงด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศของ องค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร

3. การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อความเครียด

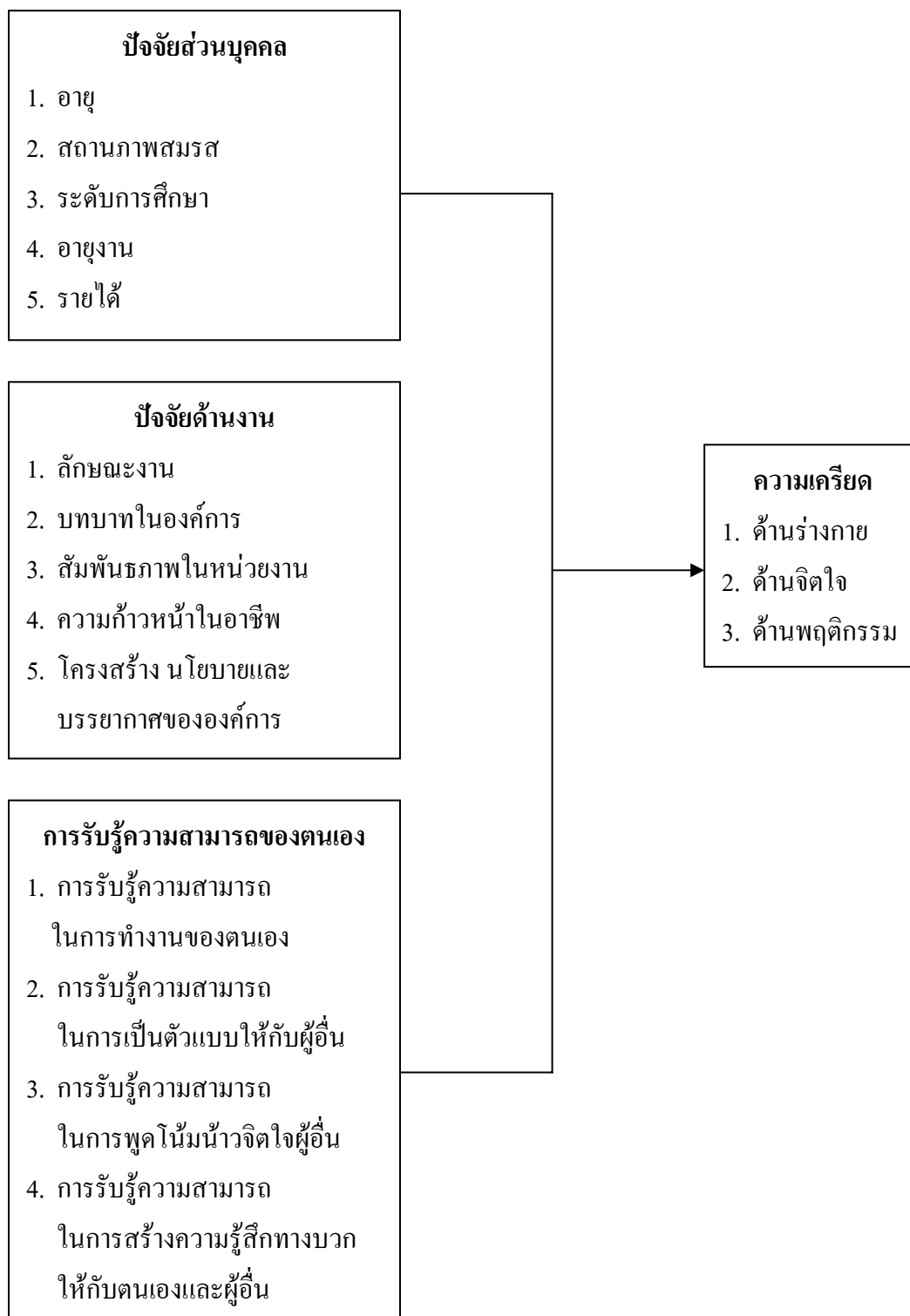
เลิศลักษณ์และทิพพินา (2547: 107) ที่ทำการวิจัยเรื่องระดับการรับรู้ความสามารถของ ตนเอง การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพ และความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ระดับการรับรู้การใช้ อำนาจของผู้บังคับบัญชาทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านฐานอำนาจจากการให้รางวัลซึ่ง อยู่ในระดับสูงและมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาด้านฐานอำนาจตามกฎหมายมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียด ส่วนบุคลิกภาพ

ด้านหัวหน้า-มันคงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดและพบว่าบุคลิกภาพด้านหัวหน้า-มันคง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาด้านฐานอำนาจจากการให้รางวัลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับผลการศึกษาของTudor (1997) ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเองและ ความสามารถในการควบคุมการทำงานที่มีต่อความเครียดในการทำงาน (ความขัดแย้งในบทบาท บรรยากาศองค์กร ความคับข้องใจในการทำงาน และความเบื่องาน) และ Strains (ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร ความวิตกกังวลในงาน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อบรรยากาศในด้านการสื่อสารขององค์กรและความผูกพันกับองค์กร และ ยังพบว่าผู้ที่มีความผูกพันกับงานสูง จะมีผลกระทบต่อนความเครียด และ Strains ในทางลบกับ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองและมีความสามารถในการควบคุมการทำงานต่ำ แต่ความเครียดและ Strains จะมีน้อยลงสำหรับผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองและ มีความสามารถในการควบคุมการทำงานสูง ซึ่งผลที่ได้รับนี้ มีความสำคัญเนื่องจากความเครียด ในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงกับประสิทธิภาพขององค์กร การขาดงาน การลางาน และต้นทุน ในการรักษาพยาบาลขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถร่วมกัน
พยากรณ์ความเครียดโดยรวมของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช

โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถร่วมกัน
พยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถร่วมกัน
พยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถร่วมกัน
พยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช