

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดจากการศึกษา ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. เหตุผลในการตั้งสมมุติฐานการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล

1. ความหมายของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล

จากการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้ให้คำนิยามของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลได้ดังนี้

อุทุมพร จามรมานและคณะ (2545) กล่าวว่า มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล หมายถึง มหาวิทยาลัยของรัฐที่เป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย มีการตัดสินใจสิ้นสุดที่ระดับสภามหาวิทยาลัยมากที่สุด แยกการตัดสินใจและวินิจฉัยด้านการบริหารและวิชาการระดับสูงออกจากกัน เน้นการบริหารในรูปแบบบุคคลในแต่ละระดับ ใช้ระบบรวมบริการแต่แยกภารกิจ มีระบบการเงินที่คล่องตัว ตรวจสอบได้ภายหลัง (Post Auditing) จากการเงินรูปเงินก้อน (Block Grant) และมีอำนาจปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้ การจัดหาประโยชน์จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยได้ รายได้ของมหาวิทยาลัยไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง และรัฐพึงจัดสรรงบประมาณให้เท่าที่จำเป็น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2546) กล่าวว่า มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล หมายถึง มหาวิทยาลัยของรัฐ ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณของรัฐ แต่รัฐให้ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการภายในของตนเองอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารการเงินและงบประมาณ การบริหารงานพัสดุ หรือแม้แต่การกำหนดหลักสูตรที่เหมาะสมกับความต้องการของประเทศ และได้สรุปลักษณะสำคัญของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลไว้ดังนี้

1. เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นนิติบุคคล และได้รับการจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติ
2. ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ
3. บุคลากรของมหาวิทยาลัยถือเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย แต่ไม่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ จึงไม่ได้รับสิทธิประโยชน์บางอย่างดังที่ข้าราชการได้รับ
4. การควบคุมดูแลมหาวิทยาลัยกระทำโดยสภามหาวิทยาลัยซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ
5. โดยทั่วไปผู้บริหารมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอธิการบดี เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของมหาวิทยาลัย มีอำนาจในการบริหารสูง แต่ต้องเป็นไปตามกรอบนโยบายของรัฐ และโดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย
6. มหาวิทยาลัยไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบบริหารงานบุคคล ระเบียบการเงิน และระเบียบพัสดุ ซึ่งถูกกำหนดโดยองค์กรกลางต่างๆ แต่ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดโดยสภามหาวิทยาลัย
7. กระทรวงที่รับผิดชอบการศึกษาระดับอุดมศึกษาไม่เข้าเกี่ยวข้องแทรกแซงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ยกเว้นกรณีจำเป็นเพื่อปกป้องประโยชน์สาธารณะ
8. มหาวิทยาลัยยังต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบอื่นที่รัฐกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของสังคม กล่าวคือ มหาวิทยาลัยไม่อยู่เหนือกฎหมายรัฐ

2. หลักการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล

จากการศึกษาเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล (ทินพันธุ์ นาคะตะ, 2546 และ กังวาน ยอดวิศิษฐ์ศักดิ์, 2546) สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 สถานภาพของมหาวิทยาลัย

มีสถานภาพเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ และไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ แต่เป็นนิติบุคคล และยังได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินอย่างเพียงพอที่จะประกันคุณภาพการศึกษาไว้ได้ โดยมีอิสระในการบริหารจัดการด้านต่างๆ ของตัวเอง ตาม พ.ร.บ. ของมหาวิทยาลัย

ซึ่งจะสิ้นสุดที่สภามหาวิทยาลัย เว้นแต่เรื่องที่ต้องให้ทบวงมหาวิทยาลัยเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อความเห็นชอบ ทั้งนี้จะต้องได้รับการติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงานภายหลัง

2.2 การบริหารงานบุคคล

การปรับเปลี่ยนสถานภาพจากการเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล จะมีผลให้การเป็นข้าราชการมหาวิทยาลัยเปลี่ยนไปเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ภายใต้ระบบการบริหารบุคคลใหม่ ที่แต่ละสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนด นั่นก็คือ การพ้นจากระบบของ ก.ม. โดยเด็ดขาด รวมทั้งระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการด้วย กล่าวคือ การจ่ายค่าตอบแทน จะเป็นไปตามบัญชีอัตราเงินเดือนที่จัดทำขึ้นใหม่ โดยเน้นการจ่ายตามคุณภาพและปริมาณงานของแต่ละบุคคลเป็นหลัก เช่น ผลงาน ประสิทธิภาพ คุณวุฒิ และตำแหน่งทางวิชาการต่างๆ ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนสถานภาพหรือการถ่ายโอนเข้าสู่ระบบบริหารบุคคลใหม่นั้น จะต้องมีการประเมินที่เป็นธรรม และเหมาะสม ก่อนบรรจุเข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อการมุ่งรักษาคนดี ส่งเสริมคนเก่ง และพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นหลัก นอกจากนี้ยังได้มีข้อกำหนดในเรื่องสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับอื่นๆ เพื่อเป็นส่วนช่วยในการจูงใจบุคลากรให้ทำงานกับมหาวิทยาลัยด้วย อาทิ สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร การรักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าทำกรนอกเวลา เบี้ยประชุมกรรมการ กรรมการที่ปรึกษา หรืออนุกรรมการ เงินค่าสมนาคุณผู้บรรยายในการอบรมให้แก่บุคลากรของส่วนราชการและอื่นๆ เงินค่าสอนพิเศษ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การปฏิบัติงานนอกสถานที่ เงินประจำตำแหน่งผู้บริหารมหาวิทยาลัย เงินประจำตำแหน่งทางวิชาการ และเงินค่าตอบแทนการสอนในภาคฤดูร้อน สวัสดิการเกี่ยวกับการลาประเภทต่างๆ ได้แก่ การลาป่วย การลาคลอดบุตร การลากิจส่วนตัว การลาไปต่างประเทศ การลาพักผ่อนประจำปี การลาไปอุปสมบท เป็นต้น สวัสดิการเกี่ยวกับเงินทุน ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงาน สนับสนุนการไปเสนอผลงานทางวิชาการ ณ ต่างประเทศ และสวัสดิการอื่นๆ อีกหลายประการซึ่งขึ้นอยู่กับมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจะกำหนดขึ้น

2.3 การบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน

2.3.1 หลักการด้านการเงินและงบประมาณโดยทั่วไป

- รัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปให้แก่มหาวิทยาลัยให้เพียงพอที่จะประกันคุณภาพการศึกษาไว้ได้ เงินอุดหนุนดังกล่าวให้ถือเป็นรายได้ของมหาวิทยาลัย
- มหาวิทยาลัยจะต้องกำหนดระบบบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชี และทรัพย์สินของตนเอง โดยสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจะเป็นผู้สอบบัญชีของมหาวิทยาลัย ในลักษณะการตรวจสอบภายหลัง รวมทั้งระบบการติดตามการใช้งบประมาณอื่นๆ ด้วย

- รายได้ของมหาวิทยาลัยไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลังตามกฎหมายว่าด้วยเงินคงคลังและกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

- กรณีรายได้ไม่พอสำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยไม่สามารถหาเงินจากแหล่งอื่นได้ รัฐบาลจะจัดสรรงบประมาณแผ่นดินให้แก่มหาวิทยาลัยเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

- มหาวิทยาลัยถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินและทรัพย์สินได้

- มหาวิทยาลัยมีอำนาจปกครองดูแล บำรุงรักษา ใช้และจัดหาประโยชน์จากที่ราชพัสดุได้ และสามารถหารายได้จากแหล่งต่างๆ ได้ด้วย รายได้จากการดำเนินงานถือเป็นรายได้ของมหาวิทยาลัย

- ทรัพย์สินที่ได้มาโดยมีผู้ยกให้หรือได้มาโดยการซื้อจากเงินรายได้ ให้เป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถใช้สอย ควบคุมดูแล ใช้ประโยชน์ จำหน่าย หรือแลกเปลี่ยนเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

- รายได้จากแหล่งต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยหามาได้ จะเป็นส่วนสร้างเสริมความแข็งแกร่งของมหาวิทยาลัยเพิ่มเติมจากงบประมาณที่ได้รับจากรัฐ

2.3.2 การจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้มีการดำเนินงานในหลักการเดียวกัน รัฐบาลมีการจัดสรรงบประมาณให้กับมหาวิทยาลัยในลักษณะเงินอุดหนุนทั่วไปใน 2 ลักษณะ คือ

- การสนับสนุนงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้แก่ละมหาวิทยาลัย ซึ่งจะจำแนกงบประมาณออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ค่าใช้จ่ายประจำ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการศึกษาด้านการศึกษา โดยรัฐบาลอุดหนุนในลักษณะค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา (Cost per head) เพื่อให้สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีมาตรฐานและเพียงพอต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยพิจารณาจัดสรรจากเงินงบประมาณแผ่นดิน ส่วนเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยให้นำมารวมสมทบเป็นงบประมาณรายจ่ายของมหาวิทยาลัยในสัดส่วนที่เหมาะสม ส่วนค่าใช้จ่ายในภารกิจหลักอื่นๆ ให้รัฐบาลอุดหนุนตามโครงการหรือกิจกรรมที่ทางรัฐบาลเห็นว่าเหมาะสมและเป็นประโยชน์ และค่าใช้จ่ายลงทุน ให้รัฐบาลจัดสรรให้ตามโครงการและความจำเป็นตามสภาพของมหาวิทยาลัยและกำลังงบประมาณของประเทศ

- การจัดตั้งกองทุนคงยอดเงินต้น (Endowment Fund) โดยหลักการ คือ ให้มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจัดตั้งกองทุนคงยอดเงินต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลประโยชน์ที่ได้จากกองทุนไปใช้ในกิจกรรมของมหาวิทยาลัยที่จำเป็นและเสริมกับงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับ ในกรณีที่งบประมาณแผ่นดินไม่เพียงพอต่อการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ มหาวิทยาลัยจะเป็น

ผู้จัดหาเงินสมทบกองทุนเป็นรายปี และรัฐบาลอาจจัดสรรงบประมาณสนับสนุนตามกำลังงบประมาณแผ่นดินเป็นรายปีเช่นกัน

นอกจากการสนับสนุนจากเงินงบประมาณแผ่นดินที่รัฐบาลจัดสรรให้เป็นงบอุดหนุนทั่วไปรายปี เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของบุคลากรหรือพนักงานของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเงินเดือน ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ แล้ว มหาวิทยาลัยสามารถหารายได้สมทบจากแหล่งอื่น ได้แก่

- รายได้จากการเรียนการสอน ได้แก่ ค่าบำรุงการศึกษา ค่าหน่วยกิต และค่าธรรมเนียมต่างๆ ซึ่งสามารถปรับเพิ่มขึ้นให้สอดคล้องกับความเป็นจริง นอกจากนี้แล้วยังรวมถึงรายได้จากค่าตอบแทน เบี้ยปรับกรณีต่างๆ ด้วย

- การให้บริการทางวิชาการด้านการเรียนการสอน จากการเปิดสอนภาคค่ำ ภาคสมทบ สำหรับสาขาที่มีความต้องการสูง ด้วยการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของตลาด เพื่อป้องกันปัญหาแรงงานล้นตลาด และเก็บค่าหน่วยกิตสูงกว่าปกติ สำหรับผู้ที่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายได้ ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่ต้องลงทุนในทรัพย์สินถาวร (fixed assets) เพิ่มขึ้น

- การให้บริการทางวิชาการ ด้านการวิจัย ฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย บรรยาย คั่นคว้า สัมมนา วิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบ แปล วางระบบ ออกแบบ ประดิษฐ์ ให้คำปรึกษาทางวิชาการ เทคนิค และวิชาชีพ แก่ส่วนราชการ หรือธุรกิจเอกชน อันจะเกิดความก้าวหน้าแก่สังคม

- เงินกองทุน Endowment Fund กองทุน มูลนิธิ เงินทุนบริจาคเพื่อพัฒนา คณะหรือภาควิชา โดยเฉพาะกองทุนเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย ซึ่งรัฐบาลอาจจัดสรรมาให้เป็นทุนประเดิม หรือทุนสำรองจ่าย ตามพระราชบัญญัติงบประมาณ มาตรา 29 ทวิ เอาดอกผลมาใช้จ่ายในการพัฒนาทางวิชาการและการวิจัย เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและการแก้ปัญหาของประเทศ รวมทั้งเงินอุดหนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก จากการขอความช่วยเหลือองค์กรผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเงินเพื่อพัฒนาการศึกษา โดยจัดตั้งเป็นกองทุนเพื่อการพัฒนาการศึกษา เป็นโครงการพัฒนาเฉพาะเรื่อง

- เงินผลประโยชน์จากการจัดการทรัพย์สิน โดยการนำกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิ่งก่อสร้างไปพัฒนาเพื่อทำประโยชน์ เช่น ให้เอกชนเข้ามาลงทุนและนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ และให้นักศึกษาเข้าไปฝึกงานและมีการแบ่งปันผลประโยชน์กัน หรือมหาวิทยาลัยจัดหาผลประโยชน์จากการให้เช่าที่ดินโดยตรง เป็นต้น

- เงินกองทุนอุดหนุนการศึกษาของนิสิตนักศึกษา ที่รัฐจัดสรรเงินกู้เพื่อการศึกษา ทุนการศึกษา วิธีการรับเข้าเป็นนิสิตนักศึกษา เพื่อที่จะสนับสนุนให้ผู้ที่มีรายได้น้อยได้มีโอกาสศึกษาในระดับอุดมศึกษา

- รายได้อื่นๆ เช่น การหารายได้ด้วยการเข้าไปร่วมทุน เป็นหุ้นส่วน หรือทำกิจกรรมร่วมกับเอกชน หรือการแบ่งผลกำไรจากทรัพย์สินทางปัญญา เทคโนโลยีที่มีอยู่ การฝึกงานของนักศึกษา การหารายได้ด้วยการเก็บค่าบริการจากการใช้สถานที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย การให้บริการตรวจกระดาษคำตอบด้วยคอมพิวเตอร์ การผลิตภาพทัศนประกอบการเรียนการสอน การบริการด้านการตกแต่งภายใน การรับออกแบบและรับจ้างทำงานที่มหาวิทยาลัยถนัด หรือการจัดตั้งองค์กรเพื่อหารายได้และทำงานในเชิงรุก เป็นต้น

นอกจากการหารายได้ตามที่กล่าวมาข้างต้น ในบางมหาวิทยาลัยยังมีนโยบายให้บุคลากรสายวิชาการที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ หรือศาสตราจารย์ รับผิดชอบในการช่วยหารายได้ให้แก่หน่วยงาน โดยมีอัตราหรือสัดส่วนแตกต่างกันตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

2.3.3 หลักการในการบริหารงบประมาณและการรายงาน มหาวิทยาลัยต่างๆ ต้องยึดหลักของความโปร่งใส และประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ โดยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง ภายใต้หลักการต่อไปนี้

- งบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรรในลักษณะเงินอุดหนุนทั่วไปและถือเป็นรายได้นั้น สภามหาวิทยาลัยมีอำนาจในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณที่ได้รับตามแผนงานโครงการที่มหาวิทยาลัยเสนอ โดยอาจนำเงินรายได้อื่นมารวมจัดสรรเป็นงบประมาณประจำปีของมหาวิทยาลัยด้วยก็ได้

- มหาวิทยาลัยมีหน้าที่วางระบบการเงินและการบัญชี งานพัสดุที่เป็นของตนเอง ทั้งนี้ กระทรวงต้นสังกัดมีนโยบายที่จะพัฒนาต้นแบบระบบบัญชีต้นทุนสำหรับมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปได้ โดยสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจะเป็นผู้ตรวจสอบการใช้จ่ายของมหาวิทยาลัย ตามระเบียบที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

2.3.4 การบริหารทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยถือกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้สามารถจัดหาผลประโยชน์จากอสังหาริมทรัพย์ และนำรายได้มาใช้จ่ายในกิจการได้ โดยแยกอสังหาริมทรัพย์เป็น 2 ประเภท คือ

- อสังหาริมทรัพย์ที่เป็นที่ราชพัสดุ ที่สาธารณประโยชน์ หรือที่มหาวิทยาลัยได้รับมอบหมายให้ใช้ประโยชน์ ให้มหาวิทยาลัยมีอิสระในการควบคุมใช้สอยหาประโยชน์ตามที่เห็นสมควร เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

- อสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับจากการบริจาคหรือซื้อจากเงินรายได้ให้เป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย สามารถนำไปใช้สอย ควบคุมดูแล สามารถจำหน่ายหรือแลกเปลี่ยนได้ และใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

2.4 การบริหารวิชาการ

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลก็จะเป็นไปตามหลักเสรีภาพทางวิชาการ โดยให้การดำเนินการเสรีจึ้นที่สภามหาวิทยาลัยมากที่สุด แต่การดำเนินงานทางวิชาการจะต้องสอดคล้องกับนโยบายและเป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาการที่กำหนดโดยส่วนกลาง ทั้งนี้แนวทางในการดำเนินการที่อาจเป็นไปได้ ยึดหลักการดังนี้

- สภามหาวิทยาลัยมีอำนาจอนุมัติหลักสูตรการศึกษาและอนุมัติการเปิดสอน โดยต้องให้สอดคล้องกับมาตรฐานและแผนที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด
- สภามหาวิทยาลัยมีอำนาจอนุมัติจัดตั้ง ยุบ เลิกหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- มหาวิทยาลัยมีหน้าที่พัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ

2.5 การกำกับและตรวจสอบ

การกำกับตรวจสอบมี 2 ลักษณะ คือ จากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย โดยการกำกับตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยนั้น สภามหาวิทยาลัยเป็นผู้รับผิดชอบผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต่อรัฐบาล ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องพัฒนาระบบการติดตาม ตรวจสอบ เพื่อประโยชน์ในการบริหารภายในเอง ส่วนการกำกับตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมของรัฐบาล ซึ่งจะเป็นการกำกับที่เป็นระบบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานประมาณ เป็นต้น แบ่งการกำกับออกเป็นการกำกับด้วยกลไกงบประมาณ เนื่องจากการปรับปรุงระบบการจัดสรรงบประมาณโดยใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์นั้น ทบวงมหาวิทยาลัยจะร่วมกับสำนักงานประมาณ เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณเป็นกลไกผลักดันให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน การกำกับด้วยนโยบายรัฐบาล ในขณะที่มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินการให้เป็นไปตามแผนพัฒนา อาจมีนโยบายพิเศษเฉพาะกิจของรัฐบาลที่กำหนดให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงาน ทั้งในกรณีที่มีงบประมาณสนับสนุนและไม่มียังงบประมาณสนับสนุน และการกำกับด้วยระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยทุกแห่งสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของตนเอง ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผลจากการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพนี้จะส่งผลกระทบต่อการบริหารมหาวิทยาลัย เพราะอาจจะต้องปรับปรุงผลผลิตเพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

3. สภามหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล

จากการศึกษาของ มานิต บุญประเสริฐ และคณะ (2546) กล่าวว่า ระบบสภามหาวิทยาลัย มี 3 รูปแบบ คือ รูปแบบสภาเดียว ได้แก่ สภามหาวิทยาลัย รูปแบบสองสภา หมายถึง สภามหาวิทยาลัยและสภาวิชาการ และรูปแบบสามสภา คือ สภามหาวิทยาลัย สภาวิชาการ และสภาคณาจารย์ ทั้งนี้ แต่ละสถาบันจะมีสภาในรูปแบบใดก็ตามจะมีผลต่อการบริหารงานมหาวิทยาลัยโดยตรงเพราะการตัดสินใจทางการบริหารจะสิ้นสุดที่สภามหาวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัยนอกจากทำหน้าที่ในการออกกฎระเบียบต่างๆ ที่ชัดเจน ทันสมัยเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสถาบัน ยังพบว่า สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง กรรมการสภามหาวิทยาลัยเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุน ช่วยงานกิจการเฉพาะด้านของมหาวิทยาลัย เช่น เป็นกรรมการเฉพาะกิจในการระดมรายได้ หรือสร้างความร่วมมือกับภาคธุรกิจและชุมชน

ทินพันธุ์ นาคะตะ (2546) ได้กล่าวถึง ความรับผิดชอบ บทบาท และอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลไว้ดังนี้

1. ความรับผิดชอบการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

- กำหนดนโยบายและแผนในการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องและตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา รวมทั้งต่อความต้องการของสังคมด้วย

- กำหนดระบบกำกับและติดตามประเมินผล การดำเนินการ และการรายงานผลการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส พร้อมทั้งจะรับการตรวจสอบได้

- กำกับติดตามให้การดำเนินการกิจ เป็นไปตามนโยบายและแผน และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

- ออกระเบียบข้อบังคับในการบริหารจัดการ เกี่ยวกับระบบการบริหารงานบุคคล ระบบการบริหารวิชาการ ระบบการบริหารการเงิน และงบประมาณ รวมทั้งระบบการติดตามผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัย และระเบียบข้อบังคับอื่นๆ

ทั้งนี้ โดยที่สภามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จะมีลักษณะเป็นกรรมกรนโยบาย มีภารกิจในการกำหนดนโยบาย แนวทาง มาตรการ รวมทั้งตัดสินใจประเด็นสำคัญ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนและติดตามประเมินผลมากกว่าเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน ส่วนด้านการปฏิบัติจะมอบอำนาจให้แก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หรืออธิการบดีเป็นผู้รับผิดชอบ และดำเนินการในด้านต่างๆ

2. บทบาทและอำนาจหน้าที่

- ควบคุมดูแลกิจกรรมทั่วไปของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะเรื่องการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย เช่น การอนุมัติสัญญาว่าจ้างอาจารย์อย่างถาวร การแต่งตั้งตำแหน่งทางวิชาการ การให้ความเห็นชอบการเปิดหลักสูตร

- กำหนดนโยบาย วางแผน ควบคุมดูแลให้มีการดำเนินงาน รวมทั้งติดตามตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

- วางระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการบริหารทั่วไป การบริหารบุคคล การบริหารวิชาการ การบริหารการเงินและงบประมาณ โดยเฉพาะการกำกับและตรวจสอบ การประเมินศักยภาพบุคคล เงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทน ตามหลักเกณฑ์การประเมิน และตามบัญชีเงินเดือน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ รวมทั้ง กรรมสิทธิ์ในที่ดิน ทรัพย์สินและการใช้ประโยชน์ การบริจาคและรายได้ต่างๆ เป็นต้น

- เป็นองค์กรสูงสุดที่มีอำนาจตัดสินใจในขั้นสุดท้าย เกี่ยวกับกิจกรรมภายในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

- สรรหา แต่งตั้ง และถอดถอนอธิการบดี

- รักษากรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน จัดการทรัพย์สิน และจัดหารายได้จากแหล่งต่างๆ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัย

- อนุมัติปริญญาบัตร

- รายงานผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในระดับสูงขึ้นไป ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

- เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยต่อสาธารณะ

สภามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ประกอบด้วย นายกสภามหาวิทยาลัย อุปนายกสภามหาวิทยาลัย ซึ่งเลือกจากกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการโดยตำแหน่ง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 9 - 12 คน และเลขานุการ ซึ่งเป็นรองอธิการบดีที่ได้รับการแต่งตั้งจากสภามหาวิทยาลัย โดยคำแนะนำของอธิการบดี วาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 - 4 ปี

วิธีการที่จะได้มาซึ่งตัวบุคคลที่จะเป็นกรรมการสภามหาวิทยาลัยประเภทต่างๆ นั้น จะต้องมียกข้อบังคับของมหาวิทยาลัยกำหนดรายละเอียดไว้ เช่น ให้สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหานายกสภามหาวิทยาลัย ดำเนินการสรรหาบุคคลผู้มีคุณสมบัติและคุณลักษณะเหมาะสม พร้อมทั้งประมวลประวัติและผลงานเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย ให้ความเห็นชอบทราบและดำเนินการเพื่อทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

1. ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้ศึกษาและให้คำนิยามของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้หลายความหมายดังนี้

ออร์แกน (Organ, 1988, 1990 quoted in Skarlicki and Latham, 1996, p. 161) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1991, p. 400) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากองค์การ และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการพิจารณากำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงาน

มัวร์แมน (Moorman, 1991, p. 845) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง วิธีการที่พนักงานใช้ตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งการตัดสินใจนี้จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, p. preface) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎและบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทนทั้งการให้รางวัลและการลงโทษที่พนักงานควรจะได้รับ กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนนั้น และการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคล

เปรมจิตร์ คัล้ายเพ็ชร์ (2548) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การที่พนักงานพิจารณาเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ตนได้รับจากการทำงานในองค์การ โดยตัดสินใจจากประสบการณ์การได้รับการปฏิบัติจากองค์การ โดยผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในการทำงาน และจากการกระทำของตัวแทนขององค์การ

สุจิตรา คุ่มโกคา (2548) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์การว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบต่างๆ ภายในองค์การ และสิ่งๆ ที่พนักงานได้รับมีส่วนร่วมเหมาะสมกับสิ่งๆ ที่นำมาใช้ในการทำงาน

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความยุติธรรม เสมอภาค เท่าเทียมกัน ใน 4 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ

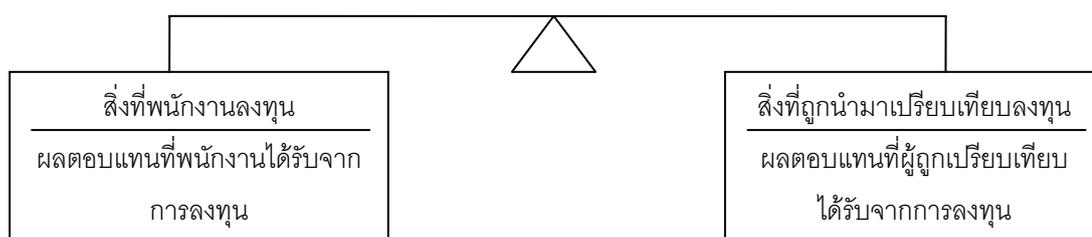
2. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรม

เชพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, pp. 10-11) กล่าวว่า ความยุติธรรมประกอบด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักความสมดุล (Balance) คือ บุคคลจะเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับจากการกระทำของตนเองกับผู้อื่นที่อยู่ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมแบบเดียวกัน หากพบว่าได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าสิ่งที่ตนลงทุนไปจะเกิดความรู้สึกไม่ยุติธรรม แต่หากลงทุนมากแล้วได้ผลตอบแทนมากจะเกิดความรู้สึกว่าผลตอบแทนนั้นมีความยุติธรรม ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไม่ได้เกิดเฉพาะจากการเปรียบเทียบผลตอบแทนของตนกับบุคคลอื่นเท่านั้น แต่ยังเกิดจากการเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ตนได้รับกับสิ่งที่ตนลงทุนไปด้วย

ภาพที่ 2.1

แสดงความสมดุลตามหลักความยุติธรรม



ที่มา: เชพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p. 11)

2. หลักความถูกต้อง (Correctness) คือ ความถูกต้องในการตัดสินใจ วิธีปฏิบัติ กระบวนการและการกระทำต่างๆ ในองค์การ โดยหลักความถูกต้องในการตัดสินใจจะตั้งองค์ประกอบด้วย ความคงที่ (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) วิธี

ปฏิบัติที่โปร่งใส (Procedural thoroughness) ความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมตามกาลเวลา (Compatibility with the Morals and Values of the Times) หากสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ได้รับมีความไม่คงที่ ไม่แน่นอน คคลุมเครือ กระบวนการที่ไม่ชัดเจน หรือไม่มีคุณธรรม แสดงว่าขาดความถูกต้อง การตัดสินความยุติธรรมโดยอาศัยหลักความถูกต้องนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับมาตรฐานภายนอกที่จะต้องนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น แต่เป็นมาตรฐานภายในที่จะต้องพิจารณาว่าอะไรถูกและอะไรผิด

3. เป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

เชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992 pp. 17-18) กล่าวว่า ทั้งบุคคลและองค์การต่างก็ต้องการให้การดำเนินงานต่างๆ ในองค์การเป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นแบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Performance effectiveness) ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สะท้อนถึงผลสัมฤทธิ์ (Achievement) โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลสัมฤทธิ์ของบุคคล มุ่งเน้นที่ความมีคุณภาพและปริมาณสูงสุดของผลงานที่แต่ละบุคคล กลุ่ม หน่วยงาน และองค์การจะสามารถทำได้

2. เป้าหมายด้านการบรรลุผลและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of community) โดยบุคคลพยายามที่จะมีพฤติกรรมและสร้างความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Membership) มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีเอกลักษณ์ (Identification) ไม่ว่าจะในระดับของหน่วยงาน ฝ่ายงาน หรือองค์การ

3. เป้าหมายด้านมีเกียรติศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) โดยองค์การต้องมีการดำเนินการทางด้านผลตอบแทน กระบวนการ และระบบต่างๆ ในองค์การ เพื่อให้บุคคลมีความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) คำนึงถึงความมีเอกลักษณ์ (Individual identity) และคุณค่าของตัวบุคคล (Personal worth)

4. ประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

เชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, pp. 12-14) แบ่งประเภทของความยุติธรรมในองค์การ ออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ได้แก่ ความสมดุลและความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน

2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ได้แก่ ความยุติธรรมของกระบวนการในการตัดสินใจจัดสรรผลตอบแทน

3. ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์การที่เป็นตัวกำหนดระบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินการขององค์การ

นอกจากนี้ โฟลเกอร์ และ ครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, pp. 26-49) ได้แบ่งประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรม (Perceived fairness) ต่อผลลัพธ์ (Outcome) หรือการจัดสรร (Allocation) ที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามหลักจริยธรรมหรือไม่

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่ามีวิธีการ กลไก หรือ กระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม แบ่งเป็น

3.1 ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้องเหมาะสม

3.2 ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในองค์การ ซึ่งหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

จากการศึกษาประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าได้นักวิชาการอีกหลายท่านได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในด้านต่างๆ ซึ่งจำแนกการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

5. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไว้ดังนี้

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990, p. 399) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์การมีความยุติธรรม

เชพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992 p. 12) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่เกิดจากการใช้หลักความเสมอภาคและความถูกต้องในการพิจารณาผลตอบแทนที่ตนได้รับ โดยความยุติธรรมด้านผลตอบแทนถือเป็นความยุติธรรมในระดับแรกที่จะถูกนำไปประเมินระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, p. xxi) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่ามีผลตอบแทนหรือการจัดสรรผลตอบแทนที่แต่ละบุคคลได้รับมีความยุติธรรม

ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adams' Equity Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การการด้านผลตอบแทน (Adam, 1965) โดยมุ่งเน้นเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ (outcomes) และสิ่งที่พนักงานลงทุนไปในการทำงาน (inputs) โดยมีแนวคิดว่าคุณค่าจะเปรียบเทียบสิ่งที่ตนลงทุนไปกับผลตอบแทนที่ได้รับว่ามีสัดส่วนที่เหมาะสมกันหรือไม่ หรือเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้อื่น (other) ลงทุนและผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้ โดยสิ่งที่พนักงานลงทุนลงไปในงานนั้น ได้แก่ ความพยายามหรือความอุทิศทุ่มเทตนให้กับงานหรือองค์การ ความสามารถในการทำงาน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ด้านการฝึกอบรม ทักษะ ความสามารถพิเศษต่างๆ อาศัยงานและอะไรก็ตามที่พนักงานคิดว่าสามารถนำมาใช้เป็นต้นทุนที่สามารถแลกเปลี่ยนกับองค์การได้ ขณะที่ผลลัพธ์ที่ได้จากองค์การนั้น อาจจะเป็นสิ่งที่พนักงานอยากได้หรือเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานพอใจ ได้แก่ ค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการต่างๆ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การเลื่อนตำแหน่ง หรือสถานภาพภายในองค์การ เป็นต้น ซึ่งบุคคลจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรมหากสิ่งตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่า และมีสัดส่วนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนลงทุนไป แต่หากได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสม จะเกิดความไม่พอใจ และจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผลตอบแทนที่ได้รับ (Adams, 1965 quoted in Mowday, 1996, p. 54)

ในการรับรู้ว่าการเปรียบเทียบนั้นยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม บุคคลจะเปรียบเทียบสัดส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของตนต่อสิ่งที่ตนลงทุนไปในงาน กับสัดส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของผู้อื่นต่อสิ่งที่ผู้อื่นลงทุนไปในงาน โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

Op	เปรียบเทียบกับ	Oo
Ip		Io
Op	ใช้แทนผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของผู้เปรียบเทียบ	
Ip	ใช้แทนสิ่งที่ผู้เปรียบเทียบลงทุนไปในงาน	
Oo	ใช้แทนผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของผู้ที่ถูกลำมาเปรียบเทียบ	
Io	ใช้แทนสิ่งที่ผู้ที่ถูกลำมาเปรียบเทียบลงทุนไปในงาน	

ตามทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adams, 1965 quoted in Mowday 1991, p. 114) กล่าวถึง ผลของการรับรู้ความไม่ยุติธรรมที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลดังนี้

1. เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมจะทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้น
2. ระดับของความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ
3. ความเครียดที่เกิดขึ้นจะกลายเป็นแรงจูงใจ ให้บุคคลพยายามที่จะลดความเครียด

ดังกล่าว

4. ขนาดของแรงจูงใจในการลดความไม่ยุติธรรมเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรม

กล่าวคือเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมจะเกิดความตึงเครียดและจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำพฤติกรรมบางอย่างเพื่อลดความตึงเครียด และเปลี่ยนสภาพการณ์ที่รับรู้ว่าเป็นความยุติธรรมให้มีความยุติธรรมตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีการที่บุคคลจะนำมาใช้เพื่อลดความไม่ยุติธรรม มีทางเลือก 6 วิธี (Adams, 1965 quoted in Mowday, 1996, p. 56) ดังนี้

1. เปลี่ยนสิ่งที่ตนนำมาลงทุน
2. เปลี่ยนผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน
3. พยายามบิดเบือนความคิดที่มีต่อสิ่งที่ลงทุนหรือผลตอบแทน
4. พยายามหลีกเลี่ยงจากสภาพการณ์ที่ไม่ยุติธรรม
5. หาทางเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ลงทุนหรือผลตอบแทนของผู้ที่นำมาเปรียบเทียบ
6. เปลี่ยนตัวบุคคลที่นำมาเปรียบเทียบ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ มุ่งเน้นถึงปฏิกริยาที่มีต่อผลลัพธ์ที่ไม่ยุติธรรม หากเชื่อว่าผลลัพธ์ที่มีความไม่เหมาะสมกับสิ่งที่ลงทุน บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้น

ลีเวนทัล (Leventhal, 1976 quoted in Lee Online, 2000) ได้พัฒนาแบบจำลองการตัดสินความยุติธรรม (Justice Judgement Model) ขึ้น เพื่ออธิบายการรับรู้ความยุติธรรมซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานจากทฤษฎีดุลยภาพ โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของบรรทัดฐานการจัดสรรผลตอบแทนในแง่มุมมองต่างๆ ซึ่งมีเกณฑ์เฉพาะ แบบจำลองนี้มีแนวคิดในเชิงรุกมากกว่าทฤษฎีดุลยภาพ โดยบุคคลตัดสินการสมควรได้รับรางวัลโดยใช้กฎของความยุติธรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ กฎของการลงทุน (Contribution rule) กฎของความเท่าเทียม (Equality rule) กฎของความต้องการ (Needs rule) และได้เสนอระยะต่างๆ ที่บุคคลทำการประเมินความยุติธรรมด้านผลตอบแทนออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

1. การถ่วงน้ำหนัก (Weighting) โดยบุคคลจะเลือกว่าจะใช้กฎความยุติธรรมข้อใดและให้น้ำหนักเท่าใด
2. การประมาณการเบื้องต้น (Preliminary estimation) ซึ่งบุคคลจะประมาณการทั้งด้านปริมาณและประเภทของผลลัพธ์ที่ควรได้รับโดยมีพื้นฐานตามกฎของความยุติธรรมแต่ละกฎ
3. การเปรียบเทียบกฎของความยุติธรรม (rule combination) เปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ควรได้รับโดยมีพื้นฐานตามกฎแต่ละข้อจนถึงการประมาณการสุดท้าย
4. การประเมินผลลัพธ์ (outcome evaluation) การประเมินความยุติธรรมของรางวัลที่ได้รับจริงโดยเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ควรจะได้รับ

สรุปได้ว่าการตัดสินใจของบุคคลต่อความยุติธรรมจะมีพื้นฐานตามกฎของความเท่าเทียม หรือกฎของความต้องการร่วมด้วยนอกจากกฎของการลงทุน แนวคิดหลักของการตัดสินความยุติธรรม คือ การที่บุคคลประยุกต์กฎของการแบ่งสรรรางวัลที่ได้เลือกไว้ตามกฎที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ดังนั้นเกณฑ์พื้นฐานของบุคคลในการประเมินความยุติธรรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ที่หลากหลาย

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึงการรับรู้ของพนักงานที่เกิดจากการเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้กับองค์การ ว่ามีความสมดุลและเหมาะสมกับสิ่งที่ตนลงทุนให้กับองค์การ เช่น ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลา ความพยายาม และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

6. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนไว้ดังนี้

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความยุติธรรมของวิธีการที่องค์กรนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทน

โพลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998 p. 26) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการ กลไก หรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆ ในองค์กร เป็นต้น

จอร์จ (George, 2002, pp. 202-203) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมต่อกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจในการกำหนดผลตอบแทน โดยกล่าวถึงสาเหตุของความยุติธรรมด้านกระบวนการว่าเกิดจาก 2 ปัจจัย คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีอำนาจในการกำหนดผลตอบแทนกับพนักงาน พนักงานจะรับรู้ถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการมากขึ้น หากพนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างาน ปฏิบัติต่อกันอย่างซื่อสัตย์ เชื้อเพื่อเชื้อแม่กัน รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน รับทราบข้อมูลป้อนกลับ และพนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจในการทำงาน

2. ขอบเขตในการอธิบายผลของการตัดสินใจของหัวหน้างาน พนักงานจะรับรู้ถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการมากขึ้น หากหัวหน้างานสามารถอธิบายให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจนว่าอะไรเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพราะเหตุใดจึงตัดสินใจกำหนดผลตอบแทนเช่นนั้น ซึ่งจะต้องเป็นการตัดสินใจที่มีเหตุผล และปราศจากอคติ

ลีเวนทัล (Leventhal, 1980) กล่าวว่า พนักงานจะประเมินความยุติธรรมของกระบวนการจากสิ่งต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนภายในองค์กร เช่น ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคัดเลือกบุคคล กฎเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นเพื่อประเมินในการให้รางวัล กระบวนการอุทธรณ์ร้องทุกข์ กระบวนการป้องกันและตรวจสอบการใช้อำนาจในทางที่ผิด และกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่เหมาะสม โดยลักษณะของกระบวนการที่มีความยุติธรรมจะต้องมีลักษณะดังนี้ (Leventhal, 1980, pp. 167-218 quoted in Colquitt, et. al, 2001, p. 426)

1. มีความคงที่ ไม่ว่าจะใช้กระบวนการนั้นกับบุคคลใดและในเวลาใด
2. ปราศจากอคติและความลำเอียง
3. ข้อมูลที่นำมาประกอบการตัดสินใจมีความถูกต้อง
4. มีกลไกในการติดตาม ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง
5. สอดคล้องกับมาตรฐานทางด้านศีลธรรมและจรรยาบรรณ
6. เกิดจากความคิดเห็นของกลุ่มต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง

หากพนักงานรับรู้ว่าการะบวนการในการกำหนดค่าตอบแทนในองค์กรไม่มีความยุติธรรม จะส่งผลทำให้แรงจูงใจในการทำงานและความพยายามในการทำงานลดลง ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจของพนักงานอย่างมาก ในกรณีที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนต่ำกว่าที่คาดไว้ หรือเมื่อผลตอบแทนที่ให้กับพนักงานมีจำนวนน้อย (George, 2002, pp. 203-204)

ทیب็อด และวอร์คเกอร์ (Thibaut and Walker, 1978) เป็นผู้ให้กำเนิดแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยมีต้นกำเนิดมาจากแนวคิดด้านกระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งยอมรับโดยทั่วกันว่ากระบวนการตัดสินหรือการพิจารณาที่ยุติธรรม มีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับผลของการตัดสินของสาธารณชน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวคิดดังกล่าว จึงได้มีการศึกษาเปรียบเทียบกับกระบวนการแก้ไขข้อพิพาท พวกเขาได้กำหนดองค์ประกอบของข้อพิพาทว่ามีความเกี่ยวข้องกับบุคคล 3 กลุ่ม คือ คู่พิพาท (Disputants) ซึ่งมี 2 ฝ่าย และบุคคลที่สาม (Third party) ที่จะเข้ามาแทรกแซงข้อพิพาท (ในกรณีของกฎหมาย บุคคลที่สามคือ ผู้พิพากษา) ซึ่งกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทจะเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้ง 3 กลุ่ม ใน 2 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนด้านกระบวนการ (Process Stage) เป็นช่วงระหว่างการนำหลักฐานมาแสดง
2. ขั้นตอนด้านการตัดสินใจ (Decision Stage) เป็นช่วงของการประเมินหลักฐานเหล่านั้นเพื่อใช้กำหนดค่าตัดสินของข้อพิพาท

หลักสำคัญที่จะส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของกระบวนการตัดสินข้อพิพาท คือ ความสามารถในการควบคุม ซึ่งมี 2 องค์ประกอบ คือ การควบคุมด้านกระบวนการ (Process Control) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการได้ควบคุมกระบวนการเก็บและรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการแก้ไขข้อพิพาท และการควบคุมด้านการตัดสินใจ (Decision Control) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการได้เป็นผู้กำหนดการตัดสินของข้อพิพาท

ทیب็อด และวอร์คเกอร์ ได้ศึกษาความแตกต่างของกระบวนการตัดสินข้อพิพาท โดยให้บุคคลคนเดียวเป็นผู้ควบคุมทั้งด้านกระบวนการและการตัดสินใจ กับทำให้บุคคลที่สามเป็นผู้

ควบคุมแค่ด้านการตัดสินใจ แต่ให้คู่พิพาทเป็นผู้ควบคุมด้านกระบวนการ พบว่า คู่พิพาทจะรู้สึกว่าคุณตนได้รับความยุติธรรมมากกว่า ถ้าพวกเขาสามารถทำการควบคุมด้านกระบวนการ ถึงแม้ว่าบุคคลที่สามจะทำการควบคุมด้านการตัดสินใจก็ตาม

แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ คือ บุคคลจะเกิดความรู้สึกพอใจถ้าได้มีส่วนร่วมเป็นผู้ควบคุมกระบวนการ ดังนั้น หากคู่พิพาทได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ คุณพิพาทก็จะยอมรับผลการตัดสินใจของคณะลูกขุนว่ามีความยุติธรรมมากกว่าการที่คู่พิพาทไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ กำหนดผลตอบแทน ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การว่ามีความยุติธรรม มีเหตุมีผล กล่าวคือ กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พนักงานมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจได้ รวมถึงข้อมูลที่น่ามาประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงานมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ปราศจากอคติและความลำเอียง รวมถึงมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

7. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาไว้ดังนี้

โฟลเกอร์และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, p. xxii) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติจากคนอื่นด้วยความยุติธรรม

ไบส์ และมอค (Bies and Moag, quoted in Skarlicki and Latham, 1996, pp. 161-169) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม และมีเหตุผลที่สามารถอธิบายในสิ่งที่เขาทำได้และเสนอว่าบุคคลจะใช้อำนาจรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) และด้านความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคล (Informational Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะปฏิบัติหรือมีปฏิริยาต่างๆ ต่อหัวหน้างาน และใช้การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะมีปฏิริยาต่อองค์กร

เทปเปอร์ และไอร์เซ็นบาค (Tepper and Eisenbach, 1998, pp. 144-160) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของผู้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานด้วยกัน

โบโบเซลและคณะ และบรอกเนอร์กับไวเซนฟิลด์ (Bobocel, McCline, & Folger, 1997; Brockner & Weisenfeld, 1996 quoted in Schminke et al., 2000 p. 295) กล่าวว่า การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่จะส่งผลให้เกิดความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันจะต้องประกอบด้วย

1. การปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยการให้เกียรติ
2. การให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่ามีผลสำคัญ

เมื่อบุคคลรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติต่อกันอย่างยุติธรรม จะมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993, pp. 81-103) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) ซึ่งสะท้อนถึงระดับที่พนักงานจะได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความสุภาพ (Politeness) ด้วยความเคารพ (Dignity) นับถือ (Respect) รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) เน้นที่ความถูกต้องและคุณภาพของสิ่งที่จะอธิบายแก่พนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการที่ใช้ในองค์กรว่าทำไมจึงใช้วิธีการนี้ หรือแบ่งปันผลตอบแทนออกมาเช่นนี้ โดยที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่จะอธิบายต้องมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงานและสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

งานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ งานวิจัยเชิงทดลองของกรีนเบิร์ก (Greenberg, 1994) ที่พบว่า ถ้าองค์กรให้ข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นในการห้ามสูบบุหรี่ภายในองค์กร และแสดงออกให้พนักงานทราบว่าองค์กรมีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจต่อพนักงาน จะทำให้พนักงาน

ยอมรับการห้ามสูบบุหรี่ภายในองค์การเพิ่มขึ้น และงานวิจัยของเคอร์แมนและแฮนเกอร์ (Kerman and Hanger, 2002) ที่พบว่า ถ้าผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารข้อมูล (Communication) เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การใหม่ไปสู่พนักงาน จะส่งผลให้พนักงานมีความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา รวมทั้ง การที่องค์กรแสดงความเห็นใจด้วยการให้ความช่วยเหลือพนักงานที่ถูกองค์กรเลิกจ้าง จะทำให้พนักงานที่ยังคงต้องปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การเพิ่มขึ้น

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อตนด้วยความยุติธรรม สุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีข้อมูล เหตุผล ในการอธิบายผลการตัดสินใจเรื่องต่างๆ อย่างเพียงพอและชัดเจน

8. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบไว้ดังนี้

เชพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p. 13) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านระบบเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์การ ซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่างๆ ในองค์การว่ามีความยุติธรรม เช่น ระบบการใช้อำนาจ ระบบการได้มาซึ่งข้อมูล เป็นต้น ซึ่งความยุติธรรมด้านระบบจะส่งผลให้เกิดความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993 quoted in Ryong Lee, 2000, p 28) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านระบบ เกิดขึ้นจากการที่องค์กรกำหนดวิธีการขึ้น เพื่อใช้ในการควบคุมกำกับส่วนต่างๆ ที่อยู่ภายใต้โครงสร้างขององค์การ และความยุติธรรมด้านระบบจะเป็นส่วนหนึ่งของความยุติธรรมด้านกระบวนการ

เชพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p. 38) ได้กล่าวถึงมาตรฐาน 6 ประการที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ โดยมาตรฐานดังกล่าวพัฒนามาจากแนวคิดเกี่ยวกับหลักพื้นฐานสำคัญ 2 ประการของความยุติธรรม คือ ความ

สมดุลและความถูกต้อง และเป้าหมายของความยุติธรรม 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การควบคุมการกระทำผิด (Control of abuse) เป็นการป้องกันและควบคุมมิให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งในองค์การใช้อำนาจหรือใช้ประโยชน์จากการมีอำนาจนั้นอย่างไม่เหมาะสม โดยการกำหนดขอบเขตและวิธีการทำงานที่ชัดเจน การแต่งตั้งตำแหน่งที่มีการถ่วงดุลอำนาจกันและกัน หรือการให้มีการทบทวนเกี่ยวกับอำนาจการตัดสินใจของพนักงานในตำแหน่งต่างๆ

2. ความครอบคลุม (Inclusion) เป็นการทำให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคมในองค์การ โดยที่พนักงานทุกคนจะต้องอยู่ภายใต้ระบบที่องค์การกำหนด และได้รับผลกระทบจากระบบอย่างเท่าเทียมกัน

3. การได้รับโอกาส (Opportunity) เป็นการให้บุคคลมีความเสมอภาคด้านโอกาสในการเข้าถึงระบบ หรือเป็นส่วนหนึ่งของระบบ โดยองค์การจะต้องเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายด้านความมีเกียรติและภาคภูมิใจในความเป็นมนุษย์

4. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to change) เมื่อบุคคลหรือสภาพแวดล้อมต่างๆ เปลี่ยนแปลง ระบบหรือกระบวนการควรมีการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยต้องมีความสมดุลระหว่างความมีเสถียรภาพและการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม

5. ความมีเสถียรภาพของระบบ (Stability) เป็นการแสดงถึงความมั่นคงมีเสถียรภาพของระบบที่มีการให้ข้อตกลงหรือข้อตกลงที่เหมือนกันในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน แม้ว่าจะต่างเวลาหรือบุคคล ซึ่งจะต้องมีความสอดคล้องกับมาตรฐานในการตอบสนองเชิงระบบต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to change) เมื่อมีบุคคล เวลา หรือสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป แต่ระบบจะยังปรับตัวให้มีเสถียรภาพคงเดิม

6. การทำให้ระบบมีความถูกต้องตามกฎหมายและสนับสนุนให้ได้รับประโยชน์ที่แท้จริง (Legitimates and sustains real interest) เป็นการกำหนดระบบต่างๆ ในกระบวนการดำเนินงานขององค์การให้ไม่ขัดต่อกฎหมายและตอบสนองความต้องการและมุ่งประโยชน์ที่แท้จริงที่บุคคลควรได้รับ

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice)

หมายถึง การรับรู้ที่พนักงานมีต่อระบบการบริหารงานต่างๆ ภายในองค์กร เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่ามีความยุติธรรม มีความโปร่งใส เสมอภาค มีการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจนและเพียงพอ พนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

ในการศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นประเด็นย่อยในเรื่องความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีความครอบคลุมในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้ศึกษาและให้คำนิยามของความเครียดในการทำงานไว้ สรุปได้ดังนี้

คูเปอร์ และมาร์แชลล์ (Cooper and Marshall, 1976, p. 11) กล่าวว่าความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิตที่ไม่ดีตามมา

รอส และอัลท์มายเออร์ (Ross and Altmaier, 1994, p.12) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ผลที่พนักงานได้รับคือมีความเครียดมากขึ้น

บริฟ และคณะ (Brief and others, 1981, p. 2) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้นและสิ่งนั้นทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากปกติ

เวย์แมน (Weiman, 1977, p. 119) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลรวมของปัจจัยที่สัมพันธ์กับงาน ที่มีผลกระทบต่อสภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

เมกลีโน (Meglion, 1977, quoted in Rice, 1992, p. 1) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานจะประกอบด้วยความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่ออกมาอย่างพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากกระบวนการบางประเภทที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ

เบียร์ และนิวแมน (Beehr and Newman, 1978, quoted in Sethi and Schuler, 1984, p. 6) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน และเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคล ที่มีผลทำให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนไปจากปกติ

เทอร์รี่ และจอห์น (Terry and John, 1978, quoted in Rice, 1992, p. 181) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของงานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของหน้าที่ทางจิตใจหรือร่างกาย

ไรซ์ (Rice, 1992, p. 182) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของผู้ที่ทำงานที่จะทำได้

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับงานของบุคคลนั้น อันส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น

สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งประสิทธิภาพในการทำงาน

วันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะการปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานต่างๆ อันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางจิตใจ ร่างกาย และพฤติกรรมการแสดงออกต่างๆ

สิริอร วิชชาวุธ (2549) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดพลังกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด คือ ความกังวลกลัวว่าตนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ ความกังวลกลัวว่าตนจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนาเนื่องเพราะงานที่ทำนั้นมากเกินไปกำลังหรือเกินความสามารถ หรือกำลังถูกประเมินค่าของการกระทำหรือค่าของความเป็นคน หรือมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมที่ตนไม่รู้ว่าจะจะเป็นผลดีหรือผลเสียแก่ตน หรือมีความสับสนขัดแย้งในบทบาทที่ตนจะต้องทำไม่สามารถตัดสินใจว่าตนจะต้องทำอย่างไรจึงจะถูกต้องเป็นผลดีแก่ตน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ในการทำงานที่ไม่มีความสมดุล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคล ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน

2. สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่ามีผู้ศึกษาและอธิบายสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ไว้ดังนี้

เฮลทรีเก, สลอคัม และวูดแมน (Heltriegel, Slocum and Woodman, 1998, pp. 202-206) อธิบายว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (Workload) บุคคลมีภาระที่ต้องรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมาก ในขณะที่มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job Conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น อันได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างบุคคล หากปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวเป็นระยะเวลานาน จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องการทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจน หรือการอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. การพัฒนาทางอาชีพ (Career Development) สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสืบเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง สามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงองค์การและการลดขนาดขององค์การกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องาน หน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่รับผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนา

ตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิก เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และผู้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่องค์การปรารถนา เพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ผลที่ตามมาคือทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลและทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจและรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่ารู้สึกเครียด พฤติกรรมที่ทำได้คือลาหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานรู้สึกเครียดก็จะลาหยุดบ้าง

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานลักษณะที่รุนแรงก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้สำนักงาน การไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในสถานที่ทำงานที่กำหนดให้เฉพาะเพศชายเท่านั้นที่สามารถดำรงตำแหน่งบริหาร ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทอื่นๆ (Conflict between Work and Other Roles) บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมายไม่ใช่เพียงบทบาทในสถานที่ทำงาน (บางคนทำงานมากกว่าหนึ่งแห่งในเวลาเดียวกัน หรือบางคนเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย) บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดได้ บุคคลมีความต้องการและเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะขัดแย้งกันกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเทเวลาให้ครอบครัว ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการพัฒนางานของตนเอง ซึ่งทั้งสองอย่างต้องใช้เวลา ดังนั้นพนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบทบาทที่ได้รับ ส่งผลให้เกิดความเครียด

คูเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper and Cartwright, 1997, p. 14) ได้สรุปถึงปัจจัย 6 ประการที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the Job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงที่ดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่นๆ ที่มารุกเร้าความรู้สึกของบุคคลและกระทบต่อภาวะอารมณ์และจิตใจ

1.2 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน มักเกิดในกรณีที่ต้องเร่งทำงานมากๆ ภายในระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนมากเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน

1.3 ปริมาณงานที่น้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตนได้รับกับคนอื่นแล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าก็จะรู้สึกที่ไม่มีโอกาสแสดงความสามารถทำให้เกิดความเบื่อ

1.4 งานเป็นกะ (Shift Work) หมายถึง งานที่ต้องมีการหมุนเวียนตารางการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะงานจะรบกวนกลไกของระบบร่างกาย สภาพจิตใจ เนื่องจากการนอนที่ไม่เป็นเวลา

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours Work)

1.6 งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึง งานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับความคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง (Travel) รถติดในระหว่างการเดินทาง หรือพบมากในงานของผู้บริหารที่ต้องเดินทางบ่อยๆ

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ระบบและอุปกรณ์ใหม่นั้น

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ (Role in the Organization) ถ้ามบทบาทของพนักงานในองค์การได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวังขององค์การที่มีต่อตัวพนักงานในการแสดงบทบาทนั้นๆ ก็จะไม่เกิดความขัดแย้ง ความเครียดในการทำงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์การทำให้เกิดความเครียดในกรณี

2.1 ความไม่ชัดเจน สับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง พนักงานมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ ขอบเขต หน้าที่ และบทบาทของตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์การ ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.3.1 หน้าที่ได้รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่

2.3.2 หน้าที่ได้รับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทั้งคนและองค์การ ส่วนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับการเอาใจให้หรือการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า จะเกิดต้นเหตุของความไม่ลงรอยและนำไปสู่ความเครียด ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้าที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หมายถึง หัวหน้าที่ให้ความสนใจงานมากกว่าบุคคลและมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องไม่จำเป็น มีแนวโน้มจะมีความเครียดสูง ซึ่งจะตรงกันข้ามกับหัวหน้าที่ให้เวลากับลูกน้องมาก

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) หมายถึง การแข่งขัน การขัดแย้งทางบุคลิกภาพของคนในกลุ่ม การขาดการสนับสนุนทางสังคมในหมู่เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

3.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with Client/Customer) หมายถึง พนักงานที่ต้องทำงานติดต่อกับบริการลูกค้ามีแนวโน้มจะเกิดความเครียดสูง การต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง (Ross and Altmaier, 1994, p.89) ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำสิ่งใหม่ๆ มีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเมื่อสิ่งที่คาดหวังไว้ไม่เกิดขึ้นหรือไม่ดำเนินไปตามที่ต้องการ เช่น การไม่มีการเลื่อนขั้น การเลื่อนขั้นที่เร็วเกินไป งานที่ไม่มั่นคง ความเครียดในการทำงานก็สามารถเกิดขึ้นได้

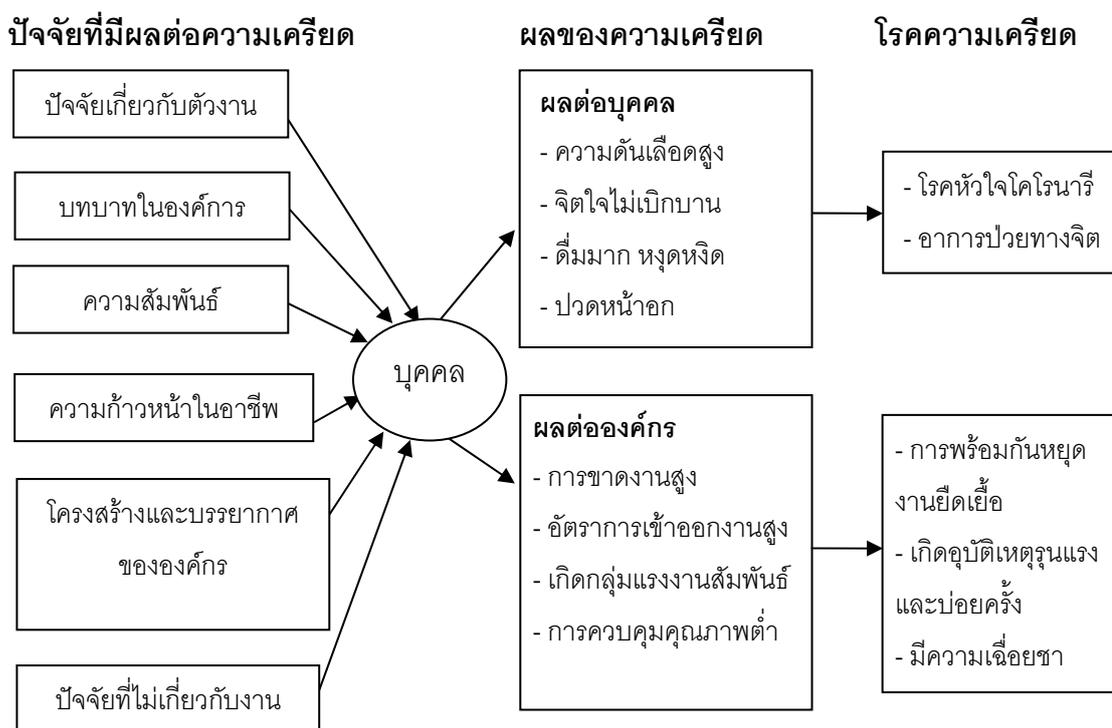
5. โครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน (Organization Structure and Climate) หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่แน่นอน ตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์การไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์การ การถูกจำกัดในการสื่อสาร การเมืองในองค์การ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเครียด

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลาว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงานและในทางกลับกัน

การทำหน้าที่สองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะในเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้าน ด้วยส่วนผู้ชายก็อาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stand by) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา (Rice, 1992, p. 197) สิ่งเหล่านี้ต่างส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ภาพที่ 2.2

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลที่เกิดขึ้น



ที่มา: Cooper and Cartwright, 1997, p.14

สมิธ (Smith, 1993, pp. 187-189) แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณและระดับความยากของงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้
2. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง บทบาทที่บุคคลต้องรับผิดชอบเมื่ออยู่ในองค์กร ได้แก่ บทบาทที่คลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการกำหนดความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความขัดแย้งในหน้าที่การงานกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป มีกลิ่นหรือมลพิษต่างๆ เป็นต้น

บราวน์ และมอเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980 อ้างถึงในอัมพร โอตระกูล, 2538, น. 28-29) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ ดังนี้

1. เรื่องภาระงานอาชีพ ถ้าคนเรามีงานมากเกินไป หรือเป็นงานที่มีความยากลำบาก ในการกระทำหรือมีปัญหาอุปสรรคมากก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนในสังคม ต่างคนต่างก็มีความคาดหวังว่าตนจะทำตามเป้าหมายให้ได้ แต่เมื่อไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความเครียด ขณะเดียวกันผู้อื่นก็คาดหวังให้อีกฝ่ายหนึ่งกระทำอย่างนั้น อย่างนี้ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความเครียดได้เช่นกัน ซึ่งการคาดหวังต่อกันของบุคคลในสังคมดังกล่าว อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งมีผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ความเครียดเกิดขึ้นได้

3. เรื่องสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นลักษณะทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน หรือการอยู่อาศัยในชุมชนที่แออัด ขาดความเป็นอิสระ

4. เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับเปลี่ยนไปตามครรลองของการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากการมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยาก หรืออุปนิสัยที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น มีนิสัยใจร้อน โกรธง่าย เป็นคนช่างวิตกกังวล เป็นต้น ดังนั้นในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น เช่น การแต่งงาน การมีบุตร การเงิน บุคคลเหล่านี้อาจปรับตัวลำบากและเกิดความเครียดได้ง่าย

เลวิน และสก็อต (Lewin and Scotch, อ้างถึงในจิระพร อุดมกิจ, 2539, น.24) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงานว่ามีสาเหตุใหญ่ๆ 3 ประการคือ

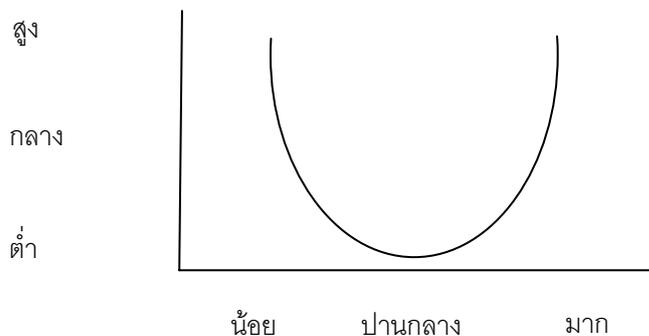
1. ความเครียดจากการทำงานในองค์การ ที่ประกอบด้วยปัญหาดังนี้
 - 1.1 ความไม่มั่นคงของการจ้างงาน
 - 1.2 ตำแหน่งอาชีพ
 - 1.3 การเลิกกิจการ
2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นความเครียดที่เกิดจาก
 - 2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน
 - 2.2 ความพึงพอใจในงาน
3. ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างขององค์การ

ฮิวท์ อาร์โนลด์ และแดนนี่ล เฟลด์แมน (Arnold and Feldman, 1980, p. 459) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่ามาจากหลายปัจจัย โดยแสดงภาพให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด (ภาพที่ 2.3) จากภาพชี้ให้เห็นว่า การมีปัจจัยหรือตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดมากหรือน้อยเกินไปจะทำให้เกิดความเครียดสูง ในขณะที่ถ้ามีปัจจัยหรือตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อยถึงระดับปานกลางจะทำให้เกิดความเครียดต่ำ

ภาพที่ 2.3

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ระดับความเครียด



ตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressor)

ที่มา: Hugh and Feldman, 1980, p. 185

ลูทธานส์ (Luthans, 1992 อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2549) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมีอยู่ 3 ระดับในองค์กร คือ ระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล

1. ระดับองค์กร เป็นปัจจัยให้เกิดความเครียดเนื่องด้วยนโยบาย โครงสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงานและกระบวนการดำเนินไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม เช่น เมื่อใดที่นโยบายขององค์กรบริษัทหรือหน่วยงานขาดความยุติธรรมต่อพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนไม่เสมอภาคกัน องค์กรมีกฎเกณฑ์การทำงานเข้มงวดจนเกินไป หรือขั้นตอนการทำงานคลุมเครือ พนักงานไม่ทราบว่าจะทำอะไร การสื่อสารไม่ดี มีความผิดพลาดในการทำงานก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกัน สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

ภาพที่ 2.4
แสดงองค์ประกอบด้านองค์การที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์การ



ที่มา: Luthans (1992) และดัดแปลงจาก A.P. Brief, R.S. Schuler and M.V. Sell (1981) Managing job stress. Boston: Little Brown, p.66 อ้างถึงในสิริอร วิชาวุธ (2549)

2. ระดับกลุ่ม กลุ่มมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม ลักษณะที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้มีอยู่ 3 ลักษณะ คือ

2.1 ขาดความกลมเกลียวในกลุ่ม (lack of group cohesiveness) ขาดความสามัคคี ขาดความไว้วางใจกัน ขาดการยกย่องให้ความสำคัญแก่กัน

2.2 ขาดการสนับสนุนทางสังคม (lack of social support) ขาดผู้สนับสนุน ขาดการแลกเปลี่ยนและช่วยแก้ปัญหาซึ่งกันและกัน ขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำงานแข่งขันแบบตัวใครตัวมัน

2.3 มีความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่ม (intra-individual inter-personal and inter-group conflict) เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น พฤติกรรมระหว่างกันจะมีลักษณะฟาดฟัน กลั่นแกล้ง และให้ร้ายกัน ทำให้เกิดความเครียดได้มาก

3. ระดับเอกบุคคล ปัจจัยที่ทำให้เอกบุคคลเป็นต้นเหตุของความเครียดของตนเองมีดังนี้

3.1 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ บุคคลแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน (บทบาทหน้าที่ในครอบครัว ในงาน ในชุมชน ในชมรม และอื่นๆ) การทำบทบาทเหล่านี้ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ การตัดสินใจไม่ได้ว่าจะเลือกทำอะไรทำให้เกิดความขัดแย้งภายในใจ ย่อมก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

3.2 ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตน เมื่อบุคคลรับบทบาทหน้าที่ที่ตนต้องทำทั้งที่ตนยังไม่เข้าใจในบทบาทเหล่านั้น อาจเป็นเพราะบทบาทหน้าที่เหล่านั้นค่อนข้างคลุมเครือไม่ทราบว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง สิ่งใดควรทำ ความคลุมเครือในบทบาทมักเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ในการทำงานขึ้นหนึ่งๆ ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการสื่อสารที่ไม่ดี การฝึกอบรมในงานไม่เหมาะสม หรือการให้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันไม่ชัดเจนเพียงพอ

3.3 บุคลิกลักษณะของบุคคล บุคคลสามารถแบ่งออกเป็น 2 บุคลิกลักษณะคือ Type A และ Type B เฟรดแมนและโรเซนแมน (Friedman and Rosenman อ้างถึงใน สิริอรวิชชาวุธ, 2549) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกลักษณะแบบ Type A, Type B กับความเครียด พบว่าบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะ Type A มีประสบการณ์ทางความเครียดสูงและมีผลต่อร่างกาย จากการศึกษาของนักจิตวิทยาทั้งสองท่าน ทำให้มีการตีความว่าบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะ Type A จะมีโอกาสเป็นโรคหัวใจสูง แต่การศึกษาภายหลังพบว่าบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะ Type A จะเป็นโรคหัวใจวายนั้นมิได้เป็นเพราะลักษณะไม่อดทน ทำงานหนัก มักรีบร้อน หรือชอบขัดจังหวะผู้อื่น แต่สิ่งที่ทำให้บุคคลเป็นโรคหัวใจวาย คือ ความโกรธ และ ความก้าวร้าว บุคคลที่มีบุคลิกลักษณะ Type A มักจะมีความโกรธและความก้าวร้าวอยู่เสมอ

3.4 การรับรู้ในการควบคุมตนเองและการเรียนรู้ว่าไม่มีทางช่วยเหลือตนเองได้ การรับรู้ที่ตนเองมีความสามารถในการควบคุมสภาพแวดล้อมรอบตัวหรือควบคุมงานของเขาไม่ได้

ทำให้บุคคลมักเกิดความเครียดขึ้น การวิจัยพบว่าเมื่อพนักงานมีโอกาสได้ร่วมตัดสินใจในการทำงานซึ่งเป็นการให้เขาได้มีโอกาสควบคุมสภาพการทำงานของตนได้ จะช่วยลดความเครียดของตนลงได้ นักวิจัยทางการแพทย์ที่มหาวิทยาลัยคอร์เนลพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์สูญเสียการควบคุม โดยเฉพาะการทำงานระดับใช้แรงงาน มีโอกาสเป็นความดันโลหิตสูงถึง 3 เท่าของคนปกติ เซดิก์แมนและคณะ อธิบายว่ามนุษย์จะมีประสบการณ์เรียนรู้ว่าตนไม่มีทางช่วยเหลือตนเองได้ เมื่อเขารับรู้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

3.4.1 สิ่งสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะส่วนตัวของเขาเอง ซึ่งยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ เช่น เป็นคนคิดแก้ปัญหาต่างๆ ได้ช้า เป็นคนไม่กล้าเผชิญหน้า เป็นคนไม่ชอบความรุนแรงก้าวร้าว เป็นต้น

3.4.2 สิ่งคงที่ไม่มีวันเปลี่ยนแปลง เช่น เมื่อชะตากำหนดให้เป็นคนจนก็ต้องเป็นคนจนไปตลอดไม่มีทางใดที่จะฝ่าชะตาชีวิตได้

3.4.3 สิ่งที่ไม่สามารถแยกออกมาพิจารณาหรือแก้ไขเป็นส่วนย่อยๆ ได้ทำให้ไม่รู้สาเหตุของปัญหาอย่างชัดเจน

3.5 Self-efficacy คือ ความเชื่อหรือความคาดหวังของตนเองว่ามีความสามารถในการกระทำสิ่งหนึ่งให้บรรลุความสำเร็จได้ (Bandura, 1997 อ้างถึงใน สิริธร วิชชาวุธ, 2549) แหล่งที่ทำให้เกิด self-efficacy มี 4 ทาง คือ

3.5.1 ผลการปฏิบัติงานของตน (personal performance)

3.5.2 การกระตุ้นเร้าทางอารมณ์ (emotional arousal)

3.5.3 การมีประสบการณ์จากการสังเกตผู้อื่น (vicarious experiences with observed models)

3.5.4 การได้รับการชักจูงให้เกิดความกล้าที่จะกระทำ (encouragement and persuasion from others)

ถ้าบุคคลมีประวัติประสบความสำเร็จในการทำงาน มีประสบการณ์ทางบวก เช่น มีความพึงพอใจแทนที่จะเป็นความกังวลกลัวในขณะที่ทำงาน เคยเห็นผู้อื่นทำสำเร็จในงานนั้น และได้รับการกระตุ้นเร้าจากบุคคลที่มีความสำคัญสำหรับเขาให้กล้าที่จะทำงานนั้นๆ บุคคลจะเกิดการรับรู้ตนเองว่ามีความสามารถจะทำให้สำเร็จได้ กล่าวได้ว่าความสำเร็จเป็นตัวทำให้เกิดความสำเร็จ (success breeds success) แต่คนเราจะไม่ประสบความสำเร็จตลอดเวลา มีบ้างเป็นบางครั้งที่จะประสบความสำเร็จล้มเหลว บุคคลจะต้องสามารถยืดหยุ่นและมีความเชื่อว่า ถึงแม้จะประสบความสำเร็จล้มเหลวในครั้งนี้ ก็สามารถจะประสบความสำเร็จในครั้งต่อไปได้เสมอ

3.6 Psychological hardiness โคบายา และคณะ (Kobasa et al, 1982 อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2549) ศึกษาผู้บริหารที่มีลักษณะจิตเข้มแข็งกับจิตไม่แข็ง พบว่า ผู้บริหารที่มีจิตแข็งมีอัตราความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการเจ็บป่วยต่ำและมักมีลักษณะเป็นผู้ที่มุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ ชอบสิ่งท้าทาย (โดยมีความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งปกติธรรมดา มากกว่าจะเชื่อว่าทุกสิ่งต้องคงที่) และเชื่อว่าตนสามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านลบที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

3. ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นจะมีระดับมากหรือน้อย รุนแรงหรือไม่รุนแรง ขึ้นอยู่กับปัจจัยความสามารถในการรับรู้และการตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามบุคคลนั้นๆ นอกจากนี้สาเหตุความเครียดอย่างเดียวกันย่อมส่งผลต่อบุคคลแตกต่างกันไปตามรับรู้และการตอบสนองของบุคคลนั้น เจนิส (Janis, 1952, p.13) แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) คือ ความเครียดที่เกิดน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาไม่นาน เป็นภาวะปกติที่พบทั่วไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลจะไม่รู้ตัวหรือรู้สึกบ้างเพียงเล็กน้อย เป็นความเครียดที่ไม่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต โดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับต่ำได้แก่เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานสาย ผิดนัดกับเพื่อน การเตรียมตัวสอบ เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาปานกลางเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง หรือหลายวัน เป็นภาวะเครียดที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการดำเนินชีวิต ซึ่งความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเบื้องต้นว่าได้เกิดภาวะเสียสมดุลในการปรับตัวของบุคคลแล้ว ดังนั้นต้องรีบแก้ไขหรือผ่อนคลาย เพราะหากปล่อยให้ความเครียดดำเนินต่อไปจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานในทุกๆ ด้าน ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้หากได้รับคำปรึกษาจะสามารถแก้ไขได้ทันที่หากไม่มีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น ติดการพนัน ติดสุรา

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาอันยาวนาน เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ในสภาวะดังกล่าวนี้ ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ชัดเจน มีการเจ็บป่วย การดำเนินชีวิตเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในสภาวะนี้จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือการช่วยเหลือจากบุคลากรทางด้านจิตเวชทันที หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนและเจ็บป่วยเรื้อรัง

เฟรน และวาลิกา (Frain and Valiga, 1973 อ้างถึงในจันทร์แรม กิจเหมาะ, 2539, น. 47) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) บุคคลจะมีการปรับตัวอัตโนมัติและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยต่อความเครียดในระดับนี้ เพราะความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและสิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้น และไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต

ระดับที่ 2 เป็นความเครียดระดับอ่อน (Mild Stress) เกิดในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งมาคุกคาม เช่น การเผชิญเหตุการณ์สำคัญในสังคม ความเครียดระดับนี้ทำให้คนตื่นตัวและมีปฏิกิริยาตอบโต้ ความเครียดจะสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงไม่กี่นาทีหรือชั่วโมง

ระดับที่ 3 เป็นความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) มีความรุนแรงมากกว่าระดับ 1 และ 2 อาจเกิดและกินเวลานาน ไม่สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว สภาวะที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณคุกคามและไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ไว้ได้จึงมีอาการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียดดังกล่าว ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นสัปดาห์หรือเป็นเดือนหรือเป็นปีก็ได้

ระดับ 4 เป็นความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์ที่คุกคามยังคงอยู่อย่างต่อเนื่องจนทำให้มีความเครียดสูง ความเครียดในระดับนี้ส่งผลให้บุคคลเกิดปัญหาในการปรับตัว ไม่สนใจครอบครัว ขาดการทำงาน และเป็นความเครียดที่จะเกิดขึ้นและคงอยู่เป็นเดือนเป็นปี

จอห์นสัน และอินดวิก (Johnson and Indvik, 1996, pp. 18-27) กล่าวว่าความเครียดในสถานที่ทำงานส่งผลกระทบต่อพนักงานและบริษัทเป็นอย่างมาก ความรุนแรงของระดับความเครียดที่มีอยู่ในตัวพนักงานนอกจากจะทำลายสุขภาพของพนักงานเองแล้ว ยังเป็นอันตรายต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความรุนแรงที่เกิดจากความเครียดในการทำงานมี 3 ระดับ

ระดับที่ 1 ระยะเวลาเริ่มต้น พนักงานเริ่มมีความคิดขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานลักษณะที่แสดงออกคือ การกล่าวโทษคนอื่น และไม่ต้องการเป็นสมาชิกในกลุ่มเดียวกัน

ระยะที่ 2 ระยะนี้พนักงานจะแสดงอาการก้าวร้าวมากขึ้น มีลักษณะไม่เห็นด้วยกับสิ่งต่างๆ ที่องค์กรกำหนดให้ปฏิบัติตามบ่อยๆ มีการขโมยของในสำนักงาน ทำลายสิ่งของที่เป็นขององค์กร ทะเลาะกับเพื่อนร่วมงานหรือแม้แต่ผู้บังคับบัญชา มีความต้องการที่จะเอาชนะผู้บังคับบัญชา

ระดับที่ 3 เป็นระยะที่รุนแรง มีความคิดที่จะฆ่าตัวตายบ่อยๆ ต้องการทำลายคนที่ทำให้ตนเองรู้สึกเครียด จากลักษณะดังกล่าวส่งผลให้เกิดปัญหาและความรุนแรง ตลอดจนเกิดความไม่ปลอดภัยในที่ทำงาน เช่น การทำลายชื่อเสียง การฆาตกรรม การข่มขืน และการโจรกรรม เป็นต้น

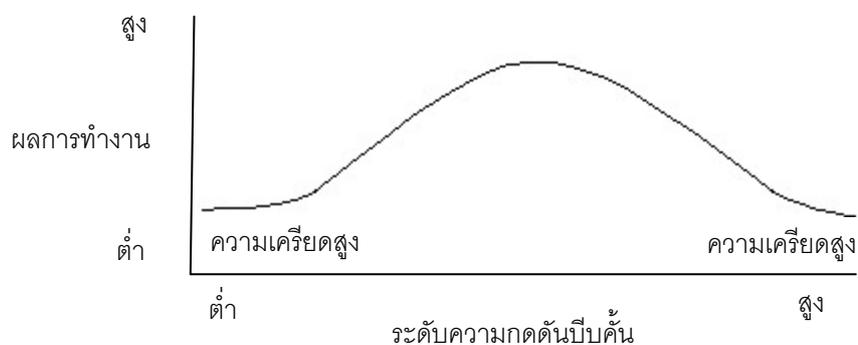
4. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน

เมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำประสิทธิภาพการทำงานจะดีขึ้น และดีขึ้นเรื่อยๆ เมื่อมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง แต่ประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลงเมื่อมีความเครียดอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามอาจพบว่าบุคคลที่มีความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลาง อาจจะมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำก็ได้ เนื่องจากบุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือทำงานที่มีความซับซ้อน และเมื่อมีความเครียดระดับปานกลางอยู่เป็นเวลานานหรือเกิดขึ้นซ้ำๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน สำหรับบางคนที่มีความเครียดสูงแต่ยังคงทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจเนื่องมาจากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ และมีความชำนาญงานและรู้ดีว่างานนั้นเป็นสิ่งท้าทาย หรือเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความสุขในการทำงานก็ได้ (Baron & Paulus, 1991)

มณูญ ตนะวัฒนา (2539) กล่าวว่า การมีความเครียดอยู่ในสภาพที่แน่นอนพอดี จะสามารถยกส่งเสริมเพิ่มพูนการทำงานให้สูงขึ้น เมื่อท่านรู้สึกว่ามีทรัพยากรไม่พอดีที่จะสนองสถานการณ์อย่างหนึ่ง ปฏิกริยาของความเครียดจะเป็นชนวนก่อให้เกิด และสร้างพลังงานภายนอกขึ้นมาสนองสถานการณ์ที่ต้องการ ในกรณีเช่นนี้ความเครียดจึงเป็นผงชูรสให้กับชีวิต (the spice of life) ความเครียดช่วยให้ท่านได้ประดิษฐ์สร้างสรรค์สำรวจดินแดนที่ยังไม่รู้ และลุกขึ้นมาสู้กับความท้าทายใหม่ๆ ดังนั้นความเครียดทางด้านบวก จึงช่วยส่งเสริมเพิ่มพูนการทำงาน และช่วยให้ท่านไหลลื่นไปกับความกดดันบีบคั้นได้ ซึ่งดูเหมือนกับคนเล่นกระดานโต้คลื่น (windsurfer) นั้นเอง ในทำนองเดียวกันความเครียดสามารถให้ผลลบและทำลายได้ด้วย เมื่อเผชิญกับทรัพยากรที่ไม่พอดี ปฏิกริยาของความเครียดคือ เกิดความว่องไวปราดเปรียวคล่องแคล่วขึ้นมา แต่เมื่อท่านรู้สึกกลัว วิตก กังวล (anxious) และตึงเครียด (tense) พลังงานของท่านจะถูกเผาผลาญทำลาย การมองดูชีวิตของท่านจะหันเหผิดรูป บุคเบี้ยว ไม่ตรงความจริง และนั่นท่านจะต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อรับมือกับมัน ในกรณีนี้การทำงานจะเป็นแบบละคร และท่านจะรู้สึกหมดกำลังใจ อ่อนเพลีย (exhaust) ความเครียดได้กลายมาเป็นความทุกข์ยาก โศกเศร้า เหนงหงอย เสียใจ เคราะห์ร้าย (distress)

ภาพที่ 2.5

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน



ที่มา: Jane Cranwell-Ward, 2539

5. ผลของความเครียดในการทำงานและอาการที่เกิด (Symptoms of Job Stress)

เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่มาจากการทำงานจนทำให้เกิดความเครียดขึ้น บุคคลก็จะมี การตอบสนองต่อความเครียดที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งการตอบสนองเหล่านั้นจะส่งผลกระทบต่อจิตใจ พฤติกรรม และสุขภาพกาย โดยมีอาการดังนี้

1. ผลทางด้านจิตใจ ความเครียดที่เกิดจากการทำงานจะส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจ และขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อสภาวะทางจิตใจ ระดับความรู้ สติปัญญา ความสนใจหรือสมาธิของบุคคลจะสูญเสียไป กระบวนการทางความคิดจะถูกรบกวน

จากหลักฐานการสรุปใน Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder (Murphy and Hurvell, 1990, quoted in Rice, 1992, p. 183) ได้สรุปกลุ่มอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงานและมีความสัมพันธ์กับภาวะการทำงาน (คีรีมาส อเต็นต้า, 2542) ดังนี้

- 1.1 การมีความวิตกกังวล ความตึงเครียด ความสับสน และความฉุนเฉียว
- 1.2 ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธ และไม่พอใจ
- 1.3 อารมณ์อ่อนไหว
- 1.4 ความรู้สึกอดกลั้น
- 1.5 ประสิทธิภาพการสนทนาลดลง

- 1.6 มีความรู้สึกตกต่ำ
- 1.7 รู้สึกโดดเดี่ยวและห่างเหิน
- 1.8 เบื่อและความพึงพอใจในการทำงานต่ำ
- 1.9 จิตใจอ่อนล้าและความสามารถทางปัญญาลดต่ำลง
- 1.10 ขาดสมาธิ
- 1.11 ขาดการกระตุ้นและความคิดสร้างสรรค์
- 1.12 ขาดความมั่นใจ

ผลลัพธ์ที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ คือ ความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานมีแรงจูงใจน้อยที่จะไปทำงานและผลิตผลงานให้ได้ดีหรือทำงานอยู่กับองค์การนานๆ

2. ผลทางด้านพฤติกรรม ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะส่งผลกระทบต่อ การแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติ หรือเปลี่ยนแปลงไปและการแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติของบุคคลอาจ จะเหมือนหรือต่างกันแม้ว่าอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน จากการศึกษาของ วรรณานา ลีลาอัมพรสิน (2541) ที่แสดงถึงผลของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม โดยพบว่าพฤติกรรม การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา เป็นวิธีการที่ถูกนำมาใช้เพื่อลดความเครียดในการทำงานเป็นอันมาก รองลงมาเป็นพฤติกรรมการใช้ยาแก้ปวดประสาทรักษาเพื่อบรรเทาอาการเครียดและลดความวิตกกังวลที่ เกิดขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ต่างทำให้คนมีความมั่นคงทางจิตใจลดลง มีความสามารถในการใช้ วิจารณญาณในการตัดสินใจในงานลดลง อาการทางพฤติกรรม มีดังนี้

- 2.1 การผัดวันประกันพรุ่งและหลีกเลี่ยงงาน
- 2.2 ผลงานและผลผลิตตกต่ำ
- 2.3 ใช้ยาในทางที่ผิดและดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น
- 2.4 ก่อวินาศกรรมในงาน
- 2.5 เข้าร้านขายยาบ่อยขึ้น
- 2.6 รับประทานมากขึ้น
- 2.7 รับประทานน้อยเนื่องจากความรู้สึกกดดัน
- 2.8 มีพฤติกรรมเสี่ยง ได้แก่ ขับรถโดยประมาท เล่นการพนัน
- 2.9 ก้าวร้าว และลักขโมย
- 2.10 ความสัมพันธ์กับครอบครัวและเพื่อนร่วมงานลดลง
- 2.11 ฆ่าหรือพยายามฆ่าตัวตาย

นอกจากนี้ แรנדอล เซอร์ (Schuler, 1980, quoted in Rice, 1992, p. 185) พบว่า อาการทางพฤติกรรมหลายอย่างมีผลกระทบต่อองค์การ กล่าวคือ ทำให้ผลงานตกต่ำ ขาดงาน เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน มีส่วนร่วมในงานต่ำและมีความรับผิดชอบในงานลดลง

3. ผลทางด้านสุขภาพกาย ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย คือ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการทำงานต่างๆ ในร่างกายทั้งในระบบการย่อยอาหาร ระบบหมุนเวียนโลหิต ทำให้เกิดโรคมามากมายรวมทั้งโรคทางจิตที่มีสาเหตุมาจากทางกาย (Psychosomatic) นอกจากนี้ ความเครียดจากการคร่ำเคร่งอยู่กับงานนานเกินไปอาจทำให้เกิดการเกร็งตัวของกล้ามเนื้อเกิดอาการปวดบริเวณต้นคอเรื้อรัง ปวดบริเวณขากรรไกร กล้ามเนื้อและกระดูกในบริเวณอื่นๆ ได้ (อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์, 2542, น. 21) อาการทางสุขภาพที่แสดงออกโดยหลักๆ มีดังนี้

- 3.1 อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง
- 3.2 การหลั่งของอะดรีนาลีนและนอร์อะดรีนาลีนเพิ่มขึ้น
- 3.3 ความผิดปกติของระบบลำไส้และกระเพาะ
- 3.4 อาการบาดเจ็บทางกาย
- 3.5 ความอ่อนล้าทางกาย
- 3.6 เสียชีวิต
- 3.7 โรคหัวใจ
- 3.8 ปัญหาระบบทางเดินหายใจ
- 3.9 เหงื่อออกมาก
- 3.10 ปวดศีรษะ
- 3.11 กล้ามเนื้อเกร็ง
- 3.12 โรคผิวหนัง
- 3.13 นอนไม่หลับ
- 3.14 มะเร็ง

6. แนวทางในการจัดการกับความเครียด

ลาซารัส และโฟล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984) ได้แบ่งการจัดการกับความเครียดเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา (Problem-focus Coping Method) หมายถึง วิธีการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญญาในการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมทำให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปในทางที่ดีขึ้น หรือจัดการกับสิ่งกระตุ้นความเครียดโดยวิธีแก้ปัญหากับ

2. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบควบคุมอารมณ์ (Emotional-focus Coping Method) หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญญาในการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกเครียด ไม่ได้แก้ที่ปัญหาโดยตรง เป็นแค่เพียงการลดความรู้สึกเครียดเท่านั้น

ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (อ้างถึงใน สิริินทรา ธรรมพิทักษ์, 2547) ได้เสนอวิธีจัดการกับความเครียด ดังนี้

1. ปรับบุคลิกภาพ โดยพยายามแก้ไขเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพจาก Type A เป็น Type B บุคลิกภาพ Type B เป็นคนที่มีการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองได้ดี

2. ฝึกความกล้าในการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior) โดยเรียนรู้การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ด้วยการสื่อสารต่อความรู้สึกตนเอง เคารพตัวเองและผู้อื่น เรียนรู้การระบายความโกรธ ไม่โยนความผิดให้กับคนอื่น การรู้จักให้เกียรติผู้อื่นและตนเอง

3. การฝึกกายบริหาร โดยการปรับโครงสร้างของร่างกายให้อยู่ในสภาพที่สมดุล ด้วยการเหยียดแขนและขา การยืดลำตัวให้ตรง วิธีการเหล่านี้จะช่วยให้เราหายเครียดได้

4. การนวด การได้สัมผัสทำให้รู้สึกอบอุ่นใจ ทำให้กล้ามเนื้อหายเกร็งได้ แต่ต้องเป็นการนวดที่ไม่มีกดทับ หรือบิดเบี้ยวจนผิดโครงสร้างมากเกินไป วิธีนี้ทำให้กล้ามเนื้อคลายเครียดได้

5. การออกกำลังกาย คือ การทำให้ร่างกายเคลื่อนไหวบ่อยๆ และหลายๆ ทาง การแพทย์เชื่อว่า จะลดอะดรีนาลินที่คั่งค้างเนื่องมาจากความเครียดได้

6. การเรียนรู้ที่จะสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพต่างๆ เรียนรู้การจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดจากสัมพันธภาพกับคนอื่น

7. เรียนรู้การใช้สิทธิ การติดตามข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมสนับสนุนและให้กำลังใจแก่คนที่ทำดี อาจทำให้รู้สึกว่าเราได้ทำดีด้วย ทำให้ร่างกายหลั่งสารเอ็นดอร์ฟิน ซึ่งเป็นสารที่ทำให้หายเครียด

8. หาที่อยู่ที่สงบหรือเมืองที่สงบ หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในที่ที่มีคนเยอะๆ

9. ฝึกการใช้สมองซีกขวาให้มากขึ้น ด้วยการสนใจความสุนทรีย์ของศิลปกรรม มองสิ่งรอบตัวในลักษณะภาพรวม มากกว่าการวิเคราะห์ในรายละเอียด

10. ลดกิจกรรมในชีวิตให้พอเหมาะ ทำอะไรให้เสร็จเป็นเรื่องๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่ต้องเอาตัวเองเข้ามาผูกพัน

11. ฝึกการวางแผนในการทำงาน จัดระเบียบชีวิตให้ดี รู้ว่าเมื่อไรทำงาน เมื่อไรพักผ่อน การวางแผนชีวิตทำให้ชีวิตมีความหวังและความหมาย ทำให้เราเรียนรู้การรอคอย และมีความสุขเมื่อสมหวัง หรือทำอะไรสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้

12. มีปรัชญาและความเชื่อที่ถูกต้องและเหมาะสมในการดำเนินชีวิต อาจหาเวลาหลบจากคนไปสู่ธรรมชาติบ้าง

13. การฝึกจิต สร้างสมาธิ

14. ฝึกการแยกความคิดกับความจริง

15. การฝึกหัดการโต้แย้งความเชื่อที่ไม่สมเหตุผล ผล ความเชื่อที่ไม่เหมาะสม นำไปสู่การวางตัวที่ไม่เหมาะสมในสัมพันธภาพกับคนอื่น และเป็นอันตรายต่ออารมณ์ความรู้สึกทางจิต

16. การพูดคุยระบายกับคนที่เราไว้วางใจ การที่เราได้พูดคุยสิ่งที่กังวลใจ ทุกข์ใจให้กับคนอื่นฟังบ้างก็จะทำให้เราหายเครียดลง

17. การฝึกการผ่อนคลายความเครียด คือ การทำให้กล้ามเนื้อเกร็งจนสุด แล้วปล่อยวางผ่อนคลายในทันที เพื่อให้เราได้เรียนรู้การแยกแยะว่าอะไรคือภาวะของความผ่อนคลาย ความสบาย อะไรคือภาวะของความตึงเครียด

18. การใช้ยา ทั้งนี้ต้องอยู่ในการแนะนำดูแลของแพทย์

นอกจากนี้ สิริอร วิชชาวุธ (2549) กล่าวว่า การลดความเครียดมีหลายวิธี การเลือกวิธีลดความเครียดจึงควรดูว่าวิธีนั้นเป็นวิธีที่ให้คุณแก่สุขภาพร่างกาย และไม่มีผลข้างเคียงต่อสุขภาพจิตใจ วิธีที่ขอยกตัวอย่างมีดังนี้

1. การออกกำลังกาย (exercises) เช่น การวิ่ง การเดิน การเต้นรำ การเต้นแอโรบิก

2. การผ่อนคลาย (relaxation) เช่น การทำสมาธิ การเล่นเกม

3. การควบคุมตนเองด้วยวิธีปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (behavior modification) ด้วยการสังเกตตนเองว่าในสถานการณ์ใดจะทำให้ตนมีความเครียด ควรหลีกเลี่ยงสถานการณ์นั้นไม่ให้เกิดกับตน แต่หากหลีกเลี่ยงไม่ได้และต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อความเครียดแล้ว ถ้าตนสามารถสงบเย็นได้ ก็ควรให้รางวัลแก่ตนเอง การเปลี่ยนบทบาทจากการถูกควบคุมโดยสถานการณ์มาเป็นการควบคุมสถานการณ์ด้วยตนเองเป็นหนทางหนึ่งที่จะเอาชนะความเครียดได้ การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด และหาวิธีการแก้ปัญหาให้ตรงจุด เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ) เป็นแนวคิดซึ่งได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดย พอล สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) จากความเชื่อว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จ นอกเหนือจาก IQ (เชาว์ปัญญา) และ EQ (ความสามารถทางเชาว์อารมณ์) จึงทำให้แนวคิดเรื่องนี้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิต

1. ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้ศึกษาและให้คำนิยามของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค สรุปได้ดังนี้

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นความสามารถในการผ่านพ้นอุปสรรคหรือความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก โดยใช้ความอดทนพากเพียร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในชีวิต

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นแนวคิดที่จะพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค ความยากลำบากและรู้ที่มาของความรู้สึกว่าทำไมคนถึงท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อประสบกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาเสมือนมรสุมที่จู่โจม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจึงเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อว่าจะช่วยให้คนอดทนกับความยากลำบากและฝ่าฟันเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

สุภาวดี นवलเนตร (2549) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคคือ ความสามารถของบุคคลที่มีต่อความยากลำบาก ปัญหาและอุปสรรค ในการอดทน อดกลั้น บากบั่น และยืนหยัด และการแก้ไขปัญหานั้นๆ ไปได้อย่างตลอดรอดฝั่ง

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคคือ ความทนต่อปัญหาและอุปสรรค และความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

อาทิตา กลับเพิ่มพูน (2549) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นแนวคิดที่บุคคลพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค เผชิญหน้ากับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาในชีวิต ด้วยความอดทนพากเพียร และมีกำลังใจเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ชัยพร วิชาวุธ (2543) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นแนวคิดซึ่งประกอบด้วยหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้

วิทยา นาควัชระ (2544) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคคือความอดทนเมื่อมีอุปสรรค และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจและมีความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะหรือแพ้ไม่เป็นไรเพราะถือว่าได้ลงมือทำสิ่งที่ควรทำแล้ว และเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จในชีวิต

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคคือรูปแบบปฏิกิริยาตอบสนองหรือพฤติกรรมของคนๆ นั้น ต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบพฤติกรรมการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งเป็นกลไกของสมองที่เกิดจากใยประสาทต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้นฝึกฝนขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี้อาจจะเป็นปัญหาเล็กน้อย หรืออาจจะเป็นปัญหาปานกลาง หรืออาจจะเป็นปัญหาที่ใหญ่โตมหาศาลมหันตภัยก็เป็นไปได้ รูปแบบการตอบสนองนี้คือรูปแบบการจัดการกับปัญหา สามารถพัฒนาและปรับปรุงได้ไม่ว่าจะอายุเท่าใด

อารี พันธุ์มณี (2546) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคคือการที่บุคคลมีความอดทนจิตใจเข้มแข็งและมีเป้าหมายชัดเจนแน่นอน มีความเข้าใจโลก สามารถอดทนต่อความเหนื่อยยากลำบาก ความเจ็บปวด การรอคอย อดทนต่อความเบื่อหน่าย มีความมุ่งมั่น ฟันฝ่าให้ฟันอุปสรรคและแก้ปัญหาให้ได้

ญาณิกา สวัสดิพิงศา (2549) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคคือ ความอดทน ความพากเพียรของบุคคลที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค และความสามารถในการแก้ไขฟันฝ่าปัญหาและอุปสรรคนั้นๆ

กล่าวโดยสรุป ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึงความสามารถในการนำตนเองให้ผ่านฟันอุปสรรคหรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก โดยใช้ความอดทน พากเพียร พยายามทำความเข้าใจและต่อสู้กับปัญหา โดยไม่ละความพยายามหรือล้มเลิก และมีกำลังใจที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. แนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสามารถของบุคคล มีพื้นฐานมาจากกลุ่มวิชา

วิทยาศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยองค์ความรู้ 3 สาขาวิชา ซึ่งต่างก็เป็นตัวแทนของตัวต่อหนึ่งตัวที่เมื่อนำมารวมเข้าด้วยกันจึงเกิดเป็นความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานแห่งความสำเร็จของบุคคล (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2548)

1. จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology)

ถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณอุปสรรคต่างๆ เกิดมาจากภายในตัวเอง (ปัญหาอุปสรรคเกิดจากตนเอง) ทำให้เกิดความท้อแท้ หดหวัง จะตอบสนองต่ออุปสรรคด้วยความรู้สึกรู้สึกว่าต้องทน ไม่รู้ว่าจะจัดการกับอุปสรรคนั้นอย่างไร ไม่สามารถควบคุมปัญหาและอุปสรรคได้ บุคคลจะพ่ายแพ้และจมอยู่กับความทุกข์ที่มากับอุปสรรค ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณอุปสรรคต่างๆ เกิดขึ้นเพียงชั่วคราว มีขอบเขตจำกัด มาจากภายนอก เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญและฟันฝ่าไปให้ได้ บุคคลก็จะมี ความหวัง มีกำลังใจ ไม่ท้อแท้และพยายามหาทางที่จะฟันฝ่าอุปสรรคเหล่านี้และถ้าต้องเผชิญอุปสรรคต่างๆ ในอนาคตก็就会有การรับรู้ต่ออุปสรรคในทางบวก จะเห็นได้ว่า บุคคลตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคด้วยจิตใต้สำนึก และรูปแบบที่แน่นอน หากขาดการตรวจสอบ รูปแบบนี้ก็จะคงอยู่อย่างถาวรไปตลอดชีวิตของบุคคลนั้น

2. สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology)

นักวิชาการมีความเห็นว่าสมองของคนประกอบด้วยโครงสร้างที่สมบูรณ์สามารถสร้างความเคยชินขึ้นมาได้ถ้าเปลี่ยนจิตใต้สำนึกใหม่ สร้างทัศนคติทางบวกก็จะช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของบุคคลได้ ดังนั้นจากพื้นฐานงานวิจัยของนักสรีรประสาทวิทยา ทำให้เห็นได้ว่า สมองถูกจัดเตรียมอย่างเยี่ยมยอดเพื่อการสร้างนิสัยอย่างที่เราปรารถนา นิสัยสามารถยับยั้งและเปลี่ยนแปลงได้ทันที นั่นคือนิสัยส่วนตัวในการตอบสนองต่อวิกฤติสามารถถูกยับยั้งและเปลี่ยนแปลงได้ทันที ดังนั้นนิสัยที่เป็นจิตใต้สำนึก เช่น ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคก็จะสามารถเปลี่ยนได้อย่างทันทีทันใด และพร้อมที่จะสร้างนิสัยใหม่ๆ ที่คงอยู่ได้อย่างถาวร

ดร. นูเวอร์ (Stoltz, 1997, อ้างถึงในธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2548) อธิบายว่า การเรียนรู้เกิดขึ้นนอกส่วนของจิตใต้สำนึก หรือส่วนสีเทาของสมอง โดยบริเวณนี้เรียกว่า ซีรีบรัล คอร์เท็กซ์ (Cerebral Cortex) นั่นคือ เราตระหนักรู้ในสิ่งที่เราทำแต่เมื่อเวลาผ่านไป ขณะที่เราคิดและกระทำเรื่องหนึ่งเรื่องใดซ้ำๆ กิจกรรมต่างๆ นั้นจะย้ายเข้ามาอยู่ในจิตใต้สำนึกเป็นพื้นที่ในสมองที่ยังทำงานบางอย่างบ่อยมากขึ้นเท่าใด มันก็จะยิ่งกลายเป็นสิ่งที่ทำโดยอัตโนมัติและกลายเป็นจิตใต้สำนึกมากขึ้นเท่านั้น นิสัยจึงเปลี่ยนได้ทันทีในชั่วเวลานั้น และยิ่งแข็งแกร่งมากขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป

สมองเมื่อเริ่มแรกในการทำสิ่งใหม่ๆ “ทางเดิน” ของเส้นประสาทจะยังไม่ได้ถูกบุกเบิก ผลการเชื่อมโยงต่อกันที่ออกมาจึงไม่มีประสิทธิภาพมากนัก แต่ถ้าเราทำได้ทำและคิดบ่อยๆ การเชื่อมต่อนั้นก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเส้นใยประสาทของเซลล์ประสาท หรือตัวเชื่อมโยงในสมองนั้นได้กลายสภาพให้มีความหนาแน่นขึ้น และแปรรูปแรงกระตุ้นด้วยความเร็วที่เพิ่มสูงขึ้น เมื่อเราทำหรือคิดบางสิ่งซ้ำไปมาหลายๆ ครั้ง สมองก็จะปรับเปลี่ยนโดยการสร้างเส้นทางเดินประสาทที่มีประสิทธิภาพและหนาแน่นมากขึ้น นั่นหมายความว่าถ้าเราคิดหรือมีพฤติกรรมซ้ำอีกครั้งบริเวณเชื่อมต่อของเซลล์ประสาทก็จะมีความแข็งแรงมากขึ้น

3. อิมมูโนวิทยาของจิตประสาท (Psycho-neuroimmunology)

นักวิชาการพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นแนวคิดที่มีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง ความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลกระทบต่อภูมิคุ้มกันต้านทานโรคร้ายหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น นอกจากนั้นนักวิจัยหลายท่านได้กล่าววาศาสตร์แห่งภูมิคุ้มกันทางจิตใจและประสาทวิทยานี้ ทำให้เห็นว่าการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างวิธีที่คุณตอบสนองต่อวิกฤติและสุขภาพจิตและสุขภาพกายของคุณ การควบคุมจำเป็นต่อสุขภาพและการมีอายุยืนยาว วิธีที่บุคคลตอบสนองต่อวิกฤติมีผลต่อระบบภูมิคุ้มกันการฟื้นตัวจากการผ่าตัด และความทนทานต่อโรคที่คุกคามชีวิต รูปแบบการตอบสนองต่อวิกฤติที่อ่อนแอทำให้เกิดความเครียดได้

ภาพที่ 2.6

แสดงกรอบแนวคิดของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ)



ที่มา: Stlotz, 1997, p. 83

3. ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

จากแนวคิดของสตอลซ์ (Stoltz, 1997) ที่กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคประกอบด้วย 2 องค์ประกอบพื้นฐาน คือ เป็นทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และเป็นศาสตร์ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริงได้ จึงทำให้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสำคัญและจำเป็นในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถช่วยในการทำนายบุคคลว่า

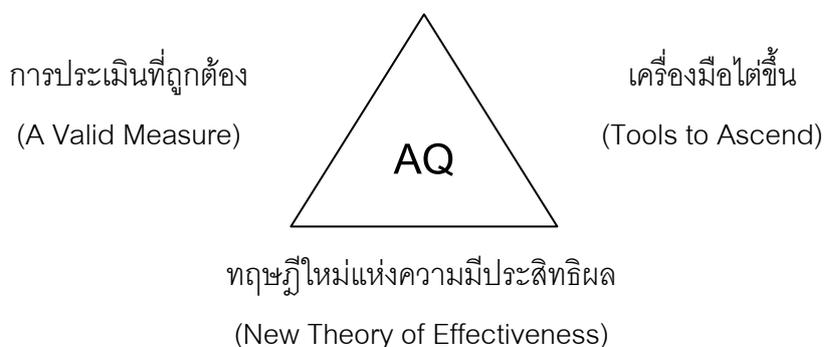
- บุคคลใดสามารถอดทนต่อความยากลำบากอุปสรรคและมีความสามารถในการฝ่าฟันสิ่งเหล่านั้นได้ดีเพียงใด และบุคคลใดสามารถที่จะฟื้นฟ้อุปสรรคและพ่ายแพ้ต่ออุปสรรคต่างๆ
- บุคคลใดสามารถเอาชนะอุปสรรคปัญหา หรือพ่ายแพ้ต่ออุปสรรค
- บุคคลใดสามารถมีศักยภาพในการทำงานที่เหนือกว่าความคาดหวังได้
- บุคคลใดจะล้มเลิกการทำงาน และบุคคลใดจะมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคจนได้รับความสำเร็จ

นอกจากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นแล้ว ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคยังมีคุณสมบัติอีก 3 ประการ (Stoltz, 1997) ที่ทำให้เห็นถึงความสำคัญ คือ

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้เราเข้าใจและส่งเสริมเรื่องการประสบความสำเร็จ โดยพัฒนามาจากพื้นฐานงานวิจัยและการฝึกหัด เป็นการเชื่อมโยงความรู้ใหม่ทำให้ทราบว่าสิ่งใดที่ทำให้คนประสบความสำเร็จ
2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นสิ่งวัดและประเมินว่าบุคคลแต่ละบุคคลตอบสนองต่ออุปสรรคความยากลำบากได้อย่างไรและสามารถวัดสิ่งนี้ออกมาได้ ทำให้เกิดความเข้าใจว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้
3. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค มาจากพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ เป็นเครื่องมือวัดว่าบุคคลแต่ละคนตอบสนองต่ออุปสรรค ความยากลำบากได้อย่างไร และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคคลทั้งในด้านส่วนตัวและด้านอาชีพการงาน

ภาพที่ 2.7

แสดงความเชื่อมโยงของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับคุณสมบัติทั้ง 3 ประการ



ที่มา: สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, อ้างถึงในธีระศักดิ์ กำปวรรณรักษ์, 2548)

นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไม่ได้เป็นเพียงสิ่งที่มีความจำเป็นระดับบุคคลเท่านั้นยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทีมงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน วัฒนธรรม และสังคมอีกด้วย และสามารถนำมาใช้ทำนายการประสบความสำเร็จของสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้ (Stoltz, 1997, p.9)

1. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
2. แรงจูงใจ (Motivation)
3. การให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Empowerment)
4. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
5. การเพิ่มผลผลิต (Productivity)
6. การเรียนรู้ (Learning)
7. พลังงาน (Energy)
8. ความหวัง (Hope)
9. ความสุข ความสดชื่น และความสนุกสนาน (Happiness, Vitality and Joy)
10. สุขภาพทางอารมณ์ (Emotional Health)
11. สุขภาพทางกาย (Physical Health)
12. ความมั่นคง (Persistence)
13. ความยืดหยุ่น (Resilience)
14. การพัฒนาตนเอง (Improvement over time)

15. ทศนคติ (Attitude)
16. การมีอายุยืนยาว (Longevity)
17. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to Change)

4. ประเภทของบุคคลตามแนวคิดของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนกับการปีนเขา บุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จ หรือพิชิตยอดเขาได้ต้องมีจิตใจที่มุ่งมั่น ใจจดจ่อ และมีความอดทน ซึ่งจะต้องใช้ความพยายามและความอดทนในการปีนอย่างช้าๆ ซึ่งการเปรียบเทียบนี้ไม่ได้ใช้เฉพาะกับตัวบุคคลเท่านั้น ยังใช้ในการเปรียบเทียบกับความสำเร็จของทีมงานและองค์การ ที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถอยู่รอดในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน โดยสตอลทซ์ได้แบ่งลักษณะของบุคคล ทีมงาน และองค์การ ออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีความคิดและความสำเร็จแตกต่างกัน ดังนี้

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นกลุ่มที่ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขาชอบมีชีวิตที่ประนีประนอม เลือกสิ่งทีรับรู้ว่าเป็นเส้นทางที่ราบเรียบและง่าย ขาดวิสัยทัศน์ต่ออนาคต ไม่กล้าเสี่ยง ไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ ใช้ชีวิตให้ผ่านไปแต่ละวันโดยไม่มีจุดมุ่งหมายในชีวิต ไม่ค่อยเห็นความสำคัญต่อการลงทุนเวลา เงินและแรงใจในการพัฒนาตนเอง จะทำอะไรก็ต่อเมื่อเห็นค่าสิ่งนั้นทำให้หลีกเลี่ยงความท้าทายหรือความยากลำบากได้ เป็นผู้ที่มักจะยอมแพ้ง่ายๆ เมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคเข้ามาในชีวิตไม่ว่าจะเป็นชีวิตประจำวันหรือปัญหาจากการทำงาน มักจะไม่ยอมแก้ปัญหาหรืออุปสรรค และจะล้มเลิกถอยหนีง่าย ๆ นอกจากนี้คนกลุ่มนี้มักจะเป็นคนที่ขี้มเสร์้า หดหู่ มองโลกในแง่ร้าย อิจฉา ริษยาและมองคนที่ประสบความสำเร็จว่าเป็นสิ่งที่ไม่ยุติธรรม โดยที่ไม่เคยมองว่าจริงๆ แล้วตนเองได้ปล่อยให้โอกาสที่จะประสบความสำเร็จนั้นหลุดลอยไป กลุ่มผู้ยอมแพ้จะมีความสามารถในการใช้ภาษาเกี่ยวกับข้อจำกัดและวิธีในการหาทางออกในการหาข้อแก้ตัวให้กับตนเอง ตัวอย่างคำพูดเช่น

“ฉันไม่สามารถทำได้ มันเป็นไปได้”

“เรามักจะทำวิธีนี้อยู่เสมอ ฉันได้ลองทำไปแล้ว”

“มันไม่มีคุณค่าเพียงพอ มันไม่คุ้มหรอก”

“มันไม่ยุติธรรมเลย”

“ฉันมันแก่เกินไป (อาจจะเป็นอ้วน ผอม สูง เตี้ย ใง่ อื่นๆ)”

“ฉันทำได้ถ้าฉันต้องการทำ”

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่จำกัดการปีนเขาและพยายามแสวงหาทางเรียบๆ ที่สะดวกสบายกว่า ต่างจากกลุ่มผู้ยอมแพ้ตรงที่ยังมีความพยายามที่จะเผชิญความท้าทายอยู่บ้าง แต่เมื่อลงมือกระทำไปได้จนถึงจุดๆ หนึ่งก็จะบอกกับตัวเองว่าสามารถทำได้เท่านี้ ซึ่งเปรียบเสมือนการประสบความสำเร็จในวงจำกัด คนกลุ่มนี้จะขาดความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคเมื่อต้องเผชิญกับสิ่งท้าทาย หรืออุปสรรคใหม่ๆ เป็นคนที่เลือกที่จะหยุดอยู่กลางทางและใช้ชีวิตที่เหลืออย่างเรียบๆ คนกลุ่มนี้มักติดอยู่กับความสุขสบาย มีแรงจูงใจโดยความสบายและกลัว กลัวว่าจะสูญเสียความมั่นคง พวกเขาพอใจกับชีวิตตรงนี้แล้วไม่พยายามปีนเขาต่อ มีความคิดสร้างสรรค์ปานกลาง กล้าเสี่ยงปานกลาง กลัวๆ กล้าๆ ที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ชอบปัจจัย 4 ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ นอกจากนั้นยังเป็นผู้ที่ทำงานไปตามความรับผิดชอบ ไม่ได้เพิ่มความพยายามที่จะก้าวต่อไปข้างหน้า เมื่อองค์การมีเป้าหมายให้ระดับหนึ่งก็จะทำเพียงแต่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ได้พยายามที่จะทำให้เกินไปกว่าเป้าหมายอื่นๆ ที่ตัวเองยังมีพลัง ยังมีความสามารถที่จะก้าวขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่านั้น กลุ่มผู้พักแรมจะพยายามหาคำพูดเพื่อการประนีประนอม โดยมักพูดให้เหตุผลในการที่ตนเองทำไม่ได้ ตัวอย่างคำพูด เช่น

“นี่เป็นสิ่งที่ดีเพียงพอแล้ว”

“ระดับต่ำที่สุดที่ต้องการในการทำงานนี้คืออะไร”

“นี่มันไกลเท่าที่ฉันต้องการจะไปแล้ว”

“มันอาจจะแย่ไปกว่านี้ก็ได้”

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นกลุ่มที่เพียรพยายามที่จะปีนเขาเพื่อไปให้ถึงยอดเขา โดยไม่ย่อท้อแม้จะต้องเผชิญกับอุปสรรคใดๆ มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในชีวิตอนาคต มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง และมีแนวโน้มจะเป็นผู้นำที่ดี เป็นกลุ่มที่ไม่ล่าถอยหรือล้มเลิก แม้จะตกอยู่ในสภาพการณ์ที่เลวร้ายเพียงใด เต็มใจที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่ท้าทาย เป็นผู้ที่เสียสละ ทุมเท และมักแสวงหาการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อตนเอง กลุ่มและองค์การ นอกจากนั้นยังมีความอดทนต่อการหาหนทางในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะประสบในการทำงาน เป็นกลุ่มที่ชอบสร้างงาน และชอบสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เสมอ กลุ่มนักปีนเขาจะพูดเกี่ยวกับอะไรที่สามารถเป็นไปได้ และสามารถทำมันได้อย่างไร คำพูดของคนกลุ่มนี้จะแสดงถึงความพยายามในการกระทำและมีความอดทน ตัวอย่างคำพูด เช่น

“ทำให้ดีที่สุด ทำในสิ่งที่ถูกต้อง”

“อย่าท้อถอย”

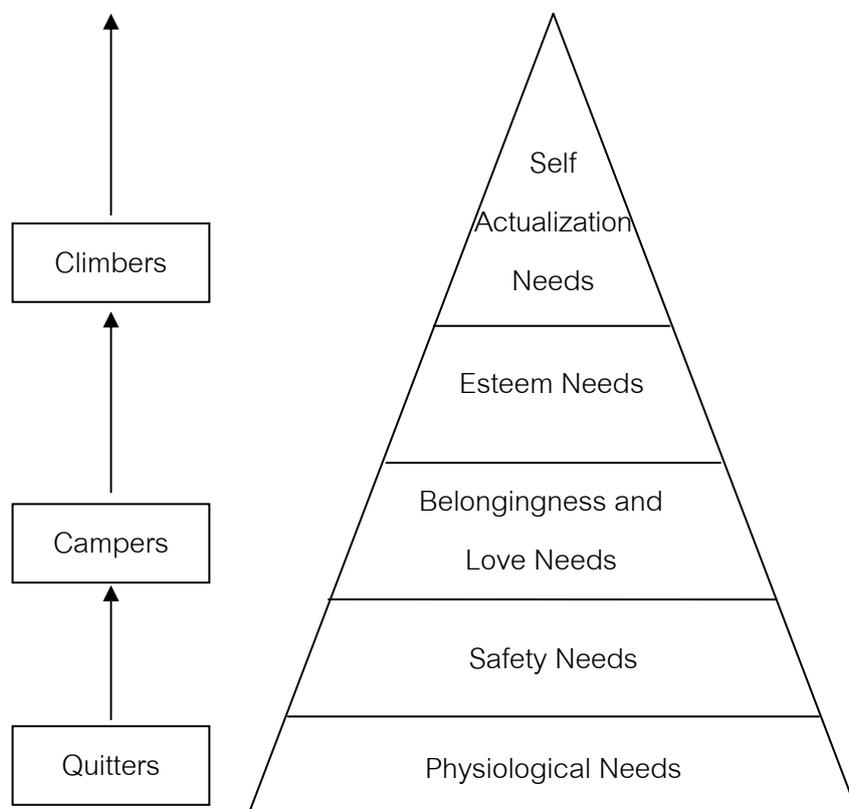
“จะทำอย่างไรเพื่อทำให้งานประสบความสำเร็จ”

“สิ่งที่ยังไม่มีใครเคยทำ ไม่ใช่สิ่งที่ทำไม่ได้”

สตอลท์ (Stoltz, 1997) ได้นำลักษณะบุคคลทั้ง 3 กลุ่มมาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของนักจิตวิทยา อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ที่เชื่อว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาสิ่งที่สามารถบำบัดความต้องการของตนเอง พบว่า กลุ่มผู้ยอมแพ้จะยึดติดกับความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความมั่นคงทางด้านจิตใจ และความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ตามลำดับ กลุ่มผู้พักแรมจะมีความกล้ามากกว่ากลุ่มผู้ยอมแพ้ แต่ยึดติดกับความสุข และความสบาย ซึ่งตรงกับช่วงความต้องการขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 คือ ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก และความต้องการการยอมรับจากผู้อื่นและตนเอง ตามลำดับ และกลุ่มนักปีนเขาจะเป็นกลุ่มเดียวที่สามารถนำตนเองไปสู่ความต้องการขั้นที่ 5 คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองให้อยู่ในขั้นสูงสุด

ภาพที่ 2.8

แสดงการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะของบุคคล ที่มงาน และองค์การ ทั้งสามกลุ่ม กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ อับราฮัม มาสโลว์



ที่มา: Stoltz, 1997, p. 17

5. ประเภทของอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้แบ่งประเภทของอุปสรรคและความยากลำบากที่บุคคลจะต้องเผชิญออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. อุปสรรคทางสังคม (Social Adversity) คืออุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในระดับสังคม ที่อยู่อาศัยหรือความรู้สึกไม่มั่นคงเกี่ยวกับอนาคต เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง อัตราการว่างงานสูง การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรม ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลาย ปัญหาการขาดความอบอุ่นภายในครอบครัว การเสื่อมถอยของศีลธรรมของคนในสังคม และการขาดศรัทธาในขนบธรรมเนียมประเพณี รวมถึงระบบการศึกษา สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นนี้ส่งผลกระทบต่อคนในสังคมทั้งสิ้น

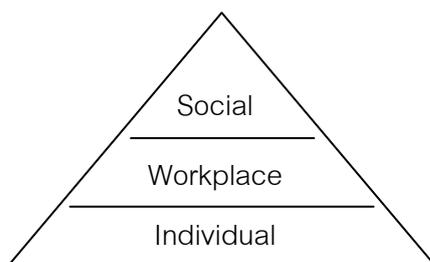
2. อุปสรรคทางอาชีพ (Workplace Adversity) ความไม่มั่นคงในอาชีพและการทำงานเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพื่อความอยู่รอดขององค์กร การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลกระทบกับผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก เช่น การลดขนาดองค์กร หรือการเลิกจ้างงาน ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องพัฒนาความรู้และทักษะอยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มความมั่นคงของตนเอง

3. อุปสรรคระดับบุคคล (Individual Adversity) เป็นอุปสรรคความยากลำบาก ซึ่งเป็นการกระทบมากเป็นขั้นๆ จากอุปสรรคทางสังคมและอุปสรรคทางอาชีพ

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้เปรียบเทียบอุปสรรคทั้ง 3 ประการ เป็นรูปพีระมิด จะเห็นได้ว่าอุปสรรคต่างๆ ที่บุคคลต้องเผชิญเป็นผลรวมมาจากอุปสรรคทางสังคม อุปสรรคทางอาชีพ และอุปสรรคในระดับบุคคล โดยการจะเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขต้องเริ่มต้นที่ตัวบุคคล เพื่อให้ส่งผลกระทบย้อนขึ้นไปในระดับอาชีพ และระดับสังคม เพราะฉะนั้นบุคคลต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขอุปสรรคทางอาชีพและอุปสรรคทางสังคมได้ต่อไป

ภาพที่ 2.9

แสดงภาพอุปสรรคและความยากลำบาก



ที่มา: สตอลทซ์ (Stoltz, 1997)

6. องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคออกเป็น 4 มิติ หรือเรียกว่า CO₂RE สำหรับใช้ในการประเมินระดับของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของบุคคล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ในการตอบสนอง ปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขปัญหา หรืออุปสรรค อย่างเหมาะสมเพื่อให้สามารถผ่านพ้นไปได้ โดยลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง คือ ผู้ที่สามารถเข้าใจปัญหา หรืออุปสรรค รับรู้ความสามารถของตนในการควบคุมตนเองให้ผ่านพ้นสถานการณ์เหล่านั้นในระดับสูง มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา ไม่ย่อท้อ มีความพยายามในการหาทางออกของปัญหา โดยส่วนมากยิ่งความสามารถในการควบคุมมากขึ้นเท่าใด แนวทางการมีอำนาจในตนเองและการปฏิบัติในเชิงรุกจะมากขึ้นเท่านั้น มีความสามารถควบคุมและทำนายผลการปฏิบัติงานในระยะยาว อดทนต่อความยากลำบาก รักษาความมั่นคงและหาวิธีทางในการแก้ปัญหาได้ดี ผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมต่ำ จะมีความสามารถในการควบคุมอุปสรรคได้น้อย การรับรู้ความสามารถในการควบคุมต่ำ เมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรคจะรู้สึกตกใจ ซึ่งเป็นตัวขัดขวางการฟื้นฟ้อุปสรรคให้ไปสู่จุดหมายได้ซ้ำขึ้น กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่เลวร้ายมากอาจส่งผลให้เกิดการล้มเลิก มีความเปราะบาง สับสน และมีมุมมองชีวิตที่เชื่อเรื่องโชคชะตามากขึ้น

มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (O₂ = Origin and Ownership) หมายถึง ระดับความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาหรืออุปสรรค และตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนที่ต้องหาทางแก้ไขให้ได้ โดยการพิจารณาจากประสบการณ์ของตนเองก่อน เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีต และนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง คือ ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะค้นหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่ามาจากสาเหตุใด โดยพิจารณาจากประสบการณ์ของตนเองก่อนเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แล้วค่อยพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ยินดีรับผิดชอบในผลของการกระทำที่ตนทำขึ้น ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้ผู้อื่น ผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่ำมักจะมองว่าปัญหาหรืออุปสรรคมีพื้นฐานความรับผิดชอบมาจากตนเอง เพิ่มระดับความเครียด ระดับการคำนึงถึงตนเอง อาจหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปรับผิดชอบเพื่อแก้ไขสถานการณ์ อาจนำไปสู่ความไม่แน่ใจในตนเองและถอนตัวจากปัญหานั้นได้

มิติที่ 3 ผลกระทบ (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาหรืออุปสรรคว่ามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนมากน้อยเพียงใด ทั้งในชีวิตส่วนตัวและในการทำงาน พร้อมทั้งระวังและมีสติว่าอีกนานเท่าใดปัญหาหรืออุปสรรคกำลังจะเข้ามาในชีวิต โดยลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูง คือผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบและควบคุมผลกระทบตลอดจนความเสียหายที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตทั้งด้านส่วนตัวและการทำงานเมื่อมีอุปสรรคเกิดขึ้น พร้อมทั้งจะเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคความยากลำบากทุกสถานการณ์โดยไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ เห็นว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาเข้ามาในชีวิตและจะผ่านไปตอบสนองต่อปัญหาอย่างชาญฉลาด ทำให้มองเห็นหนทางในการจัดการกับปัญหาได้ ผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบต่ำจะมองว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งทำลายชีวิต ทำลายงานให้ล้มเหลว นำไปสู่การเสียขวัญ หลีกหนีผู้คน และตัดสินใจต่อปัญหาได้ไม่ดี

มิติที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของปัญหาหรืออุปสรรค และความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหาหรืออุปสรรค และพยายามที่จะขจัดปัญหาหรืออุปสรรคเหล่านั้นให้หมดไป โดยลักษณะผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูงคือผู้ที่รู้ว่าปัญหาหรืออุปสรรคจะคงอยู่ชั่วคราวเท่านั้นและสามารถหาหนทางแก้ไขได้โดยการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถ มีความหวัง กำลังใจ พยายามหาทางขจัดปัญหาหรืออุปสรรคในชีวิตให้หมดไปโดยเร็ว มีความคิดในแง่บวกต่อสถานการณ์นั้นๆ มีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ผู้ที่มีมิติด้านความอดทนต่ำจะเป็นคนที่สิ้นหวังในชีวิต รับรู้ว่าปัญหาหรืออุปสรรคจะคงอยู่ตลอดไป คิดว่าอุปสรรคที่เกิดไม่สามารถขจัดออกไปและจะไม่พยายามหาทางแก้ไข ยอมรับว่าสิ่งที่เกิดหรือเผชิญอยู่นั้นยังเป็นอุปสรรคของตนต่อไป ส่งผลเสียต่อการทำงาน

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้สรุปลักษณะของบุคคลที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงและต่ำ ดังนี้

คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง

1. แข็งแกร่งฟันตัวได้เร็วเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค
2. เป็นบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่เยี่ยมยอดและสามารถรักษาระดับของผลงานไว้ได้
3. มองโลกในแง่ดีอย่างแท้จริง
4. กล้าเสี่ยงในสิ่งที่จำเป็นต้องเสี่ยง
5. พัฒนาการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างดี
6. รักษาสุขภาพให้ดี มีพลังกระตุ้นกระชวย และมีชีวิตชีวาอยู่เสมอ

7. ยอมรับที่จะรับผิดชอบต่อความยากลำบากและความท้าทายที่ซับซ้อน
8. มีความอดทน
9. มีความคิดสร้างสรรค์ในทางหาทางแก้ปัญหา
10. เป็นนักแก้ปัญหาและนักคิดที่คล่องตัวมาก
11. มีการเรียนรู้ เติบโต และพัฒนา

คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำ

1. ล้มเลิกความตั้งใจได้ง่าย
2. กลายเป็นผู้พ่ายแพ้
3. ซึมเศร้า
4. ไม่ปลดปล่อยศักยภาพออกมาอย่างเต็มที่
5. รู้สึกว่าช่วยเหลือตัวเองไม่ได้
6. ทรมานจากความเจ็บป่วย
7. ทำให้ผลกระทบของ Placebo Effect ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อมีคนบางคนทำนายถึงผลลัพธ์ของปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆว่าจะเกิดขึ้นในทางลบ หรือในทางที่ไม่ดี ขยายตัวออกไป
8. สับสนวุ่นอยู่ในปัญหา
9. หลีกเลี้ยงงานหรือสถานการณ์ที่ทำหาย
10. ทิ้งความคิดต่างๆที่ดี และทิ้งเครื่องมือที่ยังไม่เคยถูกใช้
11. หยุดพักผ่อนกลางทาง

7. เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่เรียกว่า The LEAD Sequence ซึ่งเกิดจากความเชื่อที่ว่าเราสามารถเปลี่ยนแปลงนิสัย และวิถีคิดได้โดยการเปลี่ยนแปลงความคิดเก่าๆ ที่เป็นผลร้ายกับตนเอง ให้เป็นรูปแบบความคิดแบบใหม่ที่เกิดประโยชน์สูงสุดกับตนเอง รายละเอียดมีดังนี้

L = Listen to Your Adversity Response เป็นการตระหนักรู้ว่าขณะนี้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดขึ้นกับตนเอง และต้องตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นด้วยความเข้มแข็งระดับใดจึงจะแก้ไขปัญหานั้นได้ เป็นหัวใจสำคัญในการปรับเปลี่ยนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

E = Explore All Origins and Your Ownership of the Result เป็นการค้นหาถึงสาเหตุของปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องทำอะไรที่เฉพาะเจาะจงลงไปเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น ตัดสินใจได้ว่าสิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของเรา สิ่งใดอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของเรา

A = Analyze the Evidence คือการวิเคราะห์สถานการณ์ให้เกิดความชัดเจนโดยการค้นหาหลักฐาน หรือเหตุการณ์มาสนับสนุนว่าสิ่งใดบ้างที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ และเหตุการณ์ที่กระทบถึงเรามากที่สุด ปัญหาหรืออุปสรรคจะยังคงอยู่อีกนานเท่าไร ทำอย่างไรให้ปัญหาหรืออุปสรรคหมดไปโดยใช้เวลาไม่นานจนเกินไป รวมถึงวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไขและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

D = Do something เป็นการเลือกวิธีการปฏิบัติเพื่อขจัดอุปสรรคให้หมดไปอย่างรวดเร็ว โดยการหาข้อมูลที่เป็นเพิ่มเติม และวิธีที่จะสามารถควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามามีบทบาทในชีวิตอีก

ธีระศักดิ์ กำปวรรณรักษ์ (2548) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ที่เรียกว่า “ADVERSITY” ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อดูแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตัวเองหรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหา คิดว่าปัญหาหลุกหลวมกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง หรือแบบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำ หลังจากที่เร VERIFY CO₂RE ของเรา

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูง เช่น เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้เพราะอะไร สาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อมเพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่เผลอเรา เราเรียนรู้ที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่และไม่ผลัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = Systems Thinking for Solution

1. Control คือ การควบคุมเหตุการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน

2. Origin คือ วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause และ Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา

3. Ownership คือ ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยถือว่าความรับผิดชอบเป็นคุณภาพของคนดี คนกล้าหาญ

4. Reach คือ แยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้ใครเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”

5. Endurance คือ การไม่ปล่อยให้วิกฤติยึดเยื่อเกินความจำเป็น มองว่าปัญหานั้นเมื่อเกิดขึ้นได้ก็ต้องแก้ไขได้ โดยเชื่อว่าไม่มีอะไรที่เราจะทำได้้นอกจากเราไม่ทำ

I = Initiate New Perception of Adversity สร้าง Paradigm ใหม่ด้วยการเปลี่ยนมุมมองปัญหา คิดแบบ The Winner เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ไขถึงปัญหานั้นจะยากแต่สามารถแก้ไขได้

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตาม Systems Thinking เช่น

1. เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้การคิดที่เป็นระบบ (Systems Thinking)

2. ทักษะที่ไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีการหาสาเหตุความผิดพลาดจากผังก้างปลา

3. กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบต่อส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรเราทำได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมกรกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)

4. กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น

5. กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรที่ทำก่อน อะไรที่ทำหลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่ให้คนอื่นทำ

Y = Yammy of Your Success หรือ ยิ้ม for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อยสักที่

นอกจากนั้น ริชาร์ด ดี. กำบรอนาร์กซ์ (2548) ยังได้เสนอแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ตามแนว CO₂RE ของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ดังนี้

Control = การกำหนดสติฝึก Sense of Control ฝึกบุคลิกแบบ Proactive และ Assertive Behavior

Origin = เป็นผลจากการกระทำของตนเอง จิตที่ขาดการควบคุมมิใช่เกิดจากความบกพร่องทางสติปัญญาหรือความสามารถ

Ownership = ความกล้าหาญ กล้าเสี่ยงที่จะเข้าไปรับผิดชอบ ช่วยให้เปลี่ยนความคิดสู่การกระทำ

Reach = การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination) ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วย Game Accepting & Rejecting เกมยิ้มสตาจ์ เกมทดสอบความเสี่ยง และการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน

Endurance = ฝึกการสร้างกำลังใจกับตนเอง คิดอย่าง The Winner จิตนาการสร้างความสำเร็จของชีวิต สร้างอารมณ์ขันให้กับตนเอง เกมเป่ากระดาษ กิจกรรม Walk Rally ที่ฝึกความอดทนให้กับตนเอง

หลุยส์ เกียร์รี (Geary, Online, 2000 อ้างถึงในนันทนุช ตั้งเสถียร, 2546) เสนอ 10 วิธีในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไว้ ดังนี้

1. ตั้งปฏิภาณอย่างชัดเจนต่อวิสัยทัศน์ในชีวิตว่าจะดีขึ้น คิดว่าความสำเร็จมีความหมายเพียงใดต่อตนเองและจะบรรลุความสำเร็จนั้นได้อย่างไร ใครที่สามารถช่วยให้เราประสบความสำเร็จ วาดภาพชีวิตในอุดมคติและหมั่นย้ำกับตนเองเสมอว่าต้องประสบความสำเร็จ
2. มีความคิดสร้างสรรค์ คิดเสมอว่าจะผันอุปสรรคที่กำลังเผชิญให้กลับมามีประโยชน์ต่อตนเองอย่างไร
3. กล้าเสี่ยง
4. อยู่ล้อมรอบกับคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) สูง
5. เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ให้เพิ่มขึ้น
6. กำจัดอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความสำเร็จ เช่น การพูดถึงตนเองในทางลบ
7. ให้อภัยกับตนเองโดยไม่ปฏิเสธที่จะเสี่ยงในการลงมือทำต่อไป
8. มองความล้มเหลวเป็นเหมือนความสำเร็จ ถือว่าความล้มเหลวเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ
9. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
10. สร้างอารมณ์ขันให้เกิดในชีวิตประจำวัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ออกเป็น 4 ด้าน ตามแนวคิดของสตอลทซ์ ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

1. ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้ศึกษาและให้คำนิยามของความเหนื่อยหน่ายไว้ สรุปได้ดังนี้

แมสแลช (Maslach, 1986 quoted in Mcshane and Glinow, 2003) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกายและอารมณ์ ลดความเป็นบุคคล รู้สึกว่าโอกาสในการประสบความสำเร็จของตนลดลง ทำให้มีมโนทัศน์และทัศนคติในทางลบต่องาน ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลกระทบมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน และจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองและผู้รับบริการ จนทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียความผูกพันต่อผู้ร่วมงาน ขาดความเห็นอกเห็นใจ และขาดความเคารพในผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน

มัลดารี (Muldary, 1983) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงปรากฏการณ์ที่แสดงถึงความเสื่อมโทรมทางสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานมากเกินไปจนก่อให้เกิดความเครียดเรื้อรัง และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานและการบริการทำให้ประสิทธิภาพลดลง

ไพน์ และเอรอนสัน (Pines and Aronson, 1981) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ รู้สึกหมดหวัง ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ขาดความสนใจ ขาดความกระตือรือร้นในหน้าที่การงานและชีวิตโดยรวม ซึ่งเป็นผลมาจากกรได้รับการกดดันทางอารมณ์ ซึ่งสัมพันธ์กับการทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคลมาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน

ฟรุันซี และซาวินี (Frunzi and Savini, 1997) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงภาวะของความเหนื่อยล้าและคับข้องใจที่มีลักษณะเรื้อรัง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และรู้สึกทางลบต่อหน่วยงาน และนำมาซึ่งความรู้สึกล้มเหลวในการทำงานและในชีวิตในที่สุด

พจนานุกรมของเมอเรียม เวปสเตอร์ (Webster, 1966) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงความอ่อนล้าทางร่างกายหรือขาดความมั่นคงทางอารมณ์ที่เป็นผลจากการทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานสูงกว่าพลังความสามารถ จนทำให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลานาน จนทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกล้มเหลว

แดน ชูทซ์ และซิดนีย์ เอเลน ชูทซ์ (Duane Schultz and Sydney Ellen Schultz, 2002) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงกลุ่มอาการที่เกิดจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ ขาดความสนใจในงาน เชื่อยซา ซึมเศร้า ฉุนเฉียวง่าย เบื่อหน่าย และมักแสดงปฏิกิริยาทางลบต่อคำแนะนำของผู้อื่น รวมทั้งมีผลงานที่คุณภาพเสื่อมถอยลง ซึ่งเป็นผลของความเครียดในการทำงานเนื่องจากการทำงานมากเกินไป

โคเดส ดอจเฮอร์ตี้ และบูลัม (Codes, Dougherty and Bulum, 1997) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงการที่บุคคลรู้สึกล้าและอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและอารมณ์ ทำให้ขาดความมุ่งมั่น ไม่ใส่ใจในการทำงาน มีทัศนคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน

คันศนีย์ สมิตะเกษตริน (2545) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน หมายถึงกลุ่มอาการของความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทางอารมณ์ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ และประสบความสำเร็จลดลง อันเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ จากสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านบุคคล มีผลให้เกิดการขาดงาน ขี้เกียจ และลาออกจากงาน รวมทั้งการปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง

คูก และฮันแซ็คเกอร์ (Cook and Hunsaker, 2001) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงความรู้สึกเหนื่อยล้าที่สืบเนื่องมาจากการได้รับความกดดันหลายๆ อย่างพร้อมๆ กันมากเกินไป อีกทั้งมีความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ น้อยเกินไป

เดสเลอร์ (Dessler, 2000) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงสภาวะที่เกิดความรู้สึกถดถอยทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นอย่างหนักในการทำงาน แต่ไม่สามารถประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

ศุภรี รอดสิน (2549) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานหมายถึงกลุ่มของพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ ความรู้สึกโกรธ เบื่อหน่าย คับข้องใจ ซึมเศร้า วิตกกังวล เชื่อยซา ลึ้นหวัง เกิดการหวาดระแวง มองโลกในแง่ร้าย เยาะเย้ยไม่สนใจผู้อื่น เห็นแก่ตัว ขาดความตั้งใจ ขาดสมาธิในการทำงาน จริยธรรมในจิตใจต่ำ ฉุนเฉียวง่าย และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองลดต่ำลง ซึ่งลักษณะอาการเหล่านี้เกิดจากการเผชิญความเครียดอย่างต่อเนื่อง และไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลาานาน ก่อให้เกิดผลเสียทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ที่มีความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งส่งผลกระทบต่อคนรอบข้าง และต่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

ละม้าย เกิดโรคทรีพี (2548) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึงกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเผชิญภาวะเครียดเรื้อรังจากการทำงาน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานหมายถึง กลุ่มพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ทั้งภายในและภายนอก เช่น ความรู้สึกเบื่อหน่าย ซึมเศร้า วิตกกังวล เฉื่อยชา ขาดความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งมีสาเหตุมาจากการเผชิญความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน แต่ไม่สามารถจัดการกับความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

แมสแลช (Maslach, 1986) ซึ่งเป็นอาจารย์ทางด้านจิตวิทยา ได้ทำการศึกษาและเผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในปี ค.ศ. 1973 และพบว่าความเหนื่อยหน่ายมักพบในบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวกับการบริการ เช่น ครู พยาบาล ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ และพยาบาล ซึ่งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลจำนวนมากและเป็นเวลานาน

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย จะเห็นได้ว่าจากการนิยามความหมายของความเหนื่อยหน่ายมักจะกล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นผลมาจากการมีความเครียดเรื้อรังและไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากผลการศึกษาของ ศัจมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย ทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคล และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล อีกทั้งยังไม่พบทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายโดยตรง ผู้ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายจึงมักอธิบายถึงทฤษฎีการปรับตัวโดยทั่วไปของเซลยี (Selye, 1976) (GAS-General Adaptation Syndrome) ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองทางร่างกายต่อความเครียด โดยได้แบ่งการตอบสนองออกเป็น 3 ระยะ มีรายละเอียดดังนี้

1. ระยะเตือน (stage of alarm) เป็นระยะที่เกิดการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามหรือสถานการณ์ที่ทำนาย บุคคลจะได้ตอบสนองสิ่งๆ ที่มากระตุ้นอย่างทันทีทันใดโดยไม่ทันตั้งสติ เป็นระยะที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสั้นๆ โดยจะมีการทำงานร่วมกันของระบบฮอร์โมน ระบบประสาท และส่วนประกอบของสารเคมีต่างๆ ในร่างกายเพื่อโต้ตอบสิ่งๆ ที่มากระตุ้น จึงมักพบว่าบุคคลเมื่อตกใจใหม่ๆ ซึ่พจจะเต้นเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น การหายใจเร็วและแรงขึ้น มือเท้าเย็น และมีการ

เปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ ระยะนี้เป็นระยะตื่นตัวของบุคคลต่อสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมรอบข้างเพื่อเตรียมความพร้อมของร่างกายและจิตใจในการเผชิญระยะที่สองต่อไป

2. ระยะต่อต้าน (stage of resistance) ระยะนี้ความสามารถในการแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญจะสูงกว่าช่วงเวลาปกติเพราะร่างกายจะถูกกระตุ้นด้วยสิ่งต่างๆมากมาย ทั้งสารเคมีในร่างกาย สภาวะของจิตใจ และกลไกที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม โดยระดับอะดรีนาลีน (Adrenaline) จะสูงขึ้นเพื่อให้พลังงานที่มากพอในการเข้าไปจัดการกับความเครียด ระยะนี้บุคคลจะมีเวลาทบทวนที่มาของความเครียด และคิดหาวิธีที่จะปรับตัวต่อความเครียดนั้น ซึ่งจะมีการปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ ถ้าสามารถเลือกวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม อาการก็จะดีขึ้นหรือหายไป แต่ถ้าตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดยังคงอยู่หรือมีการปรับตัวที่ไม่ถูกต้องก็จะเข้าสู่ระยะที่ 3

3. ระยะหมดกำลัง (stage of exhaustion) บุคคลจะมีความสามารถในการต่อต้านหรือเผชิญความเครียดที่มีขีดจำกัด ซึ่งโดยทั่วไปบุคคลจะสามารถจัดการกับความเครียดได้เพียงหนึ่งหรือสองสถานการณ์เท่านั้น ดังนั้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญความเครียดเป็นระยะเวลายาวนานหรือความเครียดมีความรุนแรงมากขึ้นจนไม่สามารถปรับตัวได้อีกต่อไป ก็จะเข้าสู่ระยะของการอ่อนล้าหมดกำลังที่จะปฏิบัติภารกิจหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มัลดารี (Muldary, 1983) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายกับการจัดการภาวะสุขภาพ ในขณะที่ทำงาน กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย และเรียกขั้นตอนการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดในระยะที่สองและสามของทฤษฎีการปรับตัว โดยทั่วไปของเซลีย์ว่า “กลุ่มอาการเหนื่อยหน่าย” ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าความเหนื่อยหน่ายเกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดที่ไม่เหมาะสม ทำให้ความเครียดยังคงอยู่เป็นระยะเวลานาน

3. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย

แมสแลช (Maslach, 1997, p. 57 quoted in Mcshane and Von Gilnow, 2003 pp. 210-212) กล่าวว่าสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายแบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจากตัวบุคคล และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล

1.1 บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในที่มีส่วนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นเสมอ มีความวิตกกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลพวกนี้จะมีความท้อแท้ทางอารมณ์ได้สูง บุคคลที่ขาดความอดทนอดกลั้นจะมีความคับข้องใจจาก

อุปสรรคในการทำงาน จึงมีโอกาสดลดความเป็นบุคคลและก่อความเสียหายต่อผู้รับบริการได้นอกจากนั้นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นภายในตนเองและภายนอกตนอย่างรุนแรงก็มีส่วนในการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้เนื่องจากบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงนั้นจะคิดว่าตนเองมีศักยภาพในการจัดการควบคุมทุกสิ่งทุกอย่างได้ ส่วนคนที่เชื่อมั่นภายนอกตนสูงมักจะหวังพึ่งพาสิ่งแวดล้อมภายนอกอยู่ตลอดเวลาเมื่อพบกับความผิดหวังคนกลุ่มนี้จะรู้สึกล้มเหลว บุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกฝนเตรียมในการทำงานเพียงพอ เมื่อต้องมาทำงานภายใต้สถานการณ์จริงจะมีความเครียดสูง บุคคลกลุ่มนี้จะประสบภาวะช็อคในการปฏิบัติงานเมื่อความจริงมิได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

1.2 อายุ จากการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เฉพาะด้านความรุนแรงและคะแนนความเหนื่อยหน่ายด้วยการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก แต่ผู้ที่มีอายุมากจะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในด้านความสำเร็จส่วนบุคคลเฉพาะเรื่องความถี่สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย คีนและคณะ (1985) กล่าวว่า อายุและความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กันอย่างเด่นชัด เพราะอายุจะสะท้อนถึงประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะสุขุม รู้จักชีวิตสามารถปรับตัวสอดคล้องกับความจริงได้มากยิ่งขึ้น โอกาสจะเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายจึงน้อยลง

1.3 ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานน้อย เพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงมากย่อมมีความคาดหวังในชีวิตสูงมากเช่นกัน ดังนั้นจึงต้องการเป็นเลิศในทุกๆ สิ่ง ซึ่งถ้าไม่มีการเตรียมตัวให้พร้อมก็ย่อมจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่าย นอกจากนี้ผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงมักจะประกอบอาชีพที่ต้องใช้ความชำนาญและมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าจึงมักมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายมากกว่า

1.4 สถานภาพสมรส ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเชอริโบกาและไบเลย์ (1986) และโดแลน (1987) ที่รายงานว่าพยาบาลที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าพยาบาลที่สมรสแล้ว การที่คนที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าคนโสด เป็นเพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญมาก คู่สมรสที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันจะมีความรัก ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบา ให้อภัยกัน และยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ คนที่มีครอบครัวและคนโสดจะให้ความสำคัญแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ทุ่มเที้งานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว แต่มีความต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัว จึงมีความทะเยอทะยานแข่งขัน และแสวงหาความก้าวหน้าในงานซึ่งเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนโสด

1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มบุคคลซึ่งมีอาชีพทางการบริการสังคมหลายสาขาอาชีพ พบว่ามักจะมีความเหนื่อยหน่ายในช่วงระยะ 1-5 ปี ของการทำงาน

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1 สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ การทำงานในหน่วยงานที่มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง แสงสลัว การถ่ายเทอากาศไม่ดี จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้ เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เมื่อสภาพร่างกายและจิตใจไม่สามารถปรับตัวให้สมดุลแล้ว ก็จะมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลนั้น นอกจากนั้นการทำงานที่ต้องประสบความปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ หรือเครื่องมือขัดข้องไม่อยู่ในสภาพที่จะใช้การได้ดี มีส่วนก่อให้เกิดความเครียด

2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องเผชิญกับความกดดัน ความคับข้องใจ การทำงานเป็นผลัด มีตารางเวลาในการทำงานไม่แน่นอน ต้องอยู่เวรวันหยุดหรือรอการเรียกขึ้นปฏิบัติงาน (on call) อยู่ตลอดเวลา นั้น จะก่อให้เกิดความเครียด และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานติดต่อกันมากเกินไปจะก่อให้เกิดความเครียดและมีทัศนคติทางลบต่องานและผู้รับบริการ (Pines and Maslach, 1978) นอกจากนั้นสัดส่วนระหว่างบุคลากรต่อผู้รับบริการที่สูงเกินความสามารถจะก่อให้เกิดความอ่อนล้าในอารมณ์มากขึ้น ลดความเป็นบุคคล ขาดความสนใจในผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามถ้าอัตราส่วนต่ำผู้ให้บริการจะมีเวลาที่จะให้ ความสนใจและใช้เวลาในการดูแล ค้นหาปัญหาของผู้รับบริการมากขึ้น การที่มีจำนวนบุคลากรน้อยแต่ต้องรับผิดชอบต่อผู้รับบริการมากทำให้มีงานล้นมือเกินกว่าที่จะจัดการให้ลุล่วงไปได้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ในปัจจุบันนี้พบว่าในวงการธุรกิจและผู้บริหารก็มีความรู้สึกเหนื่อยหน่าย คับข้องใจ ลึกลับ ซึ่งเรียกว่าความเหนื่อยหน่ายของนักบริหาร (Executive burnout) (McEleroy, 1982)

2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลักษณะงานบริการจะต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆ แต่ก็มักจะมีปัญหาจากการทำงานอยู่เสมอ เช่น ขาดการไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน มีสัมพันธภาพทางลบระหว่างผู้ร่วมงาน ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย

2.4 ระบบบริหาร ระบบบริหารเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย หน่วยงานที่มีการจัดการและระบบบริหารที่ไม่ดี ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความคลุมเครือ ไม่ทราบเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ ปัญหาที่เกิดจากการบริหารหน่วยงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายคือการขาดความสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ หลีกเลี่ยงการพูดคุยเมื่อเกิดปัญหา ไม่ให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงานและนโยบายของหน่วยงานไม่แน่นอน (Wolf, 1981) นอกจากนั้นการที่บุคลากรขาดกำลังใจและแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา ขาดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อกัน ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีทัศนคติด้านลบต่อหน่วยงาน อีกทั้งการที่บุคลากรมักจะได้รับการประเมินผลการทำงานเฉพาะทางด้านลบเมื่อทำงานผิดพลาด ขาดการชมเชยเมื่อผลงานดี และมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ มากมาย ซึ่งก่อให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ก็จะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้

การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด การที่ต้องทำงานให้เสร็จสิ้นภายใต้เวลาจำกัด มีระบบการติดต่อสื่อสารที่สับสนวุ่นวายไม่เป็นระเบียบ การขาดดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูงจะทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เมื่อมีปัญหาบางอย่างเกิดขึ้นอาการของความเครียดจะเกิดขึ้นโดยง่าย นอกจากนั้นการขาดการวางแผนเรื่องความก้าวหน้าทางอาชีพก็มีผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดเบื่องานได้ง่าย

คูเปอร์ (Cooper, 2001) ได้ศึกษารวบรวมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย พบว่าสามารถแบ่งเป็นปัจจัยใหญ่ๆ ได้ 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล

1.1 เพศ มีงานวิจัยส่วนน้อยพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย โดยไม่ได้อธิบายเหตุผลว่าเป็นเพราะเหตุใด แต่งานวิจัยส่วนมากพบว่าความเหนื่อยหน่ายกับเพศมีความสัมพันธ์กัน โดยส่วนหนึ่งพบว่าเพศหญิงมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าเพศชายโดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ เนื่องจากเพศหญิงมีความไวต่อความรู้สึกของบุคคลอื่นมากกว่า ต้องรับผิดชอบทั้งงานในครอบครัวและงานในที่ทำงาน ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่าย แต่งานวิจัยอีกส่วนหนึ่งพบว่าเพศชายมีความเหนื่อยหน่ายมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายได้รับการเลี้ยงดูให้ต้องมีความอดทนและเข้มแข็ง ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาหรือความเครียด สังคมจึงมักไม่ยอมรับการแสดงความอ่อนแอของเพศชาย แต่ให้การสนับสนุนเห็นอกเห็นใจเมื่อเกิดปัญหา กับเพศหญิงมากกว่า จึงอาจทำให้เพศชายรู้สึกโดดเดี่ยวเมื่อต้องเผชิญความตึงเครียดจากการทำงาน

1.2 อายุ เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงควมมีวุฒิภาวะทางอารมณ์และประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าผู้ที่มีอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก

1.3 ทัศนคติ บุคคลที่มีทัศนคติทางลบต่อคนอื่น ต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือแม้แต่ว่าตัวเองมักไม่มีความพึงพอใจในชีวิต และเกิดความเหนื่อยหน่ายได้มากกว่า

2. ปัจจัยด้านงาน เช่น ปริมาณงาน ลักษณะงานที่เป็นงานประจำ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือของบทบาท ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นทั้งสิ้น ส่วนความอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ เนื่องจากต้องตัดสินใจ และรับผิดชอบด้วยตนเองทุกอย่างเพียงผู้เดียว โดยเฉพาะเมื่อต้องพบกับสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนาบ่อยๆ

3. ปัจจัยด้านองค์การ

3.1 รูปแบบหรือนโยบายในการทำงาน องค์การที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีระบบการทำงานเป็นทีม จะมีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ ส่วนองค์การที่มีกฎระเบียบเคร่งครัด มีระบบบริหารจัดการที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นมักพบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายสูง

3.2 การสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย โดยจะช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น นอกจากนี้การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับผลการปฏิบัติของพนักงานจะเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมรูปแบบหนึ่งซึ่งช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

แมสแลช และลีทเธอร์ (Maslach and Leiter, 1997) ได้ให้สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นเพราะมีการจับคู่ผิดระหว่างธรรมชาติของงานกับธรรมชาติของบุคคล 6 ประการ ดังนี้

1. บุคคลรู้สึกว่ามีภาระงานมากเกินไป บุคคลต้องทำงานมากในเวลาและทรัพยากรที่น้อยเกินไป อาจได้ความท้าทาย แต่จะอยู่นอกเหนือความสามารถของมนุษย์ การลดขนาดองค์การทำให้บุคคลที่เหลืออยู่น้อยมีงานทำมากขึ้นในเวลาจำกัด การมีภาระที่ทำมากขึ้นนี้ ย่อมส่งผลคุณภาพของงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำลายความคิดสร้างสรรค์และนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย

2. บุคคลรู้สึกสูญเสียการควบคุมและไม่สามารถทำนายสถานการณ์ได้เนื่องจากบุคคลต้องการโอกาสในการเลือกและตัดสินใจ ใช้ความสามารถในการคิดและแก้ปัญหา นโยบายหรือกฎเกณฑ์ที่ขาดความยืดหยุ่น ทำให้บุคคลไม่ได้การพัฒนาหรือมีความคิดริเริ่ม ส่งผลให้พวกเขาารู้สึกไม่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ รวมทั้งมีความสามารถในการปรับตัวและมีความคิดสร้างสรรค์น้อยลง

3. ไม่ได้รางวัลอย่างเพียงพอ การที่บุคคลไม่ได้ถูกตอบสนองทางด้านรางวัล ทำให้รู้สึกถูกลดค่าของตัวเองลง รางวัลที่เป็นตัวเงินนั้นเป็นที่ต้องการสำหรับคนทั่วไป แต่เงินอย่างเดียวไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน จำเป็นต้องมีรางวัลภายในควบคู่ไปด้วย ได้แก่ ความภูมิใจในงาน ความรู้สึกมีคุณค่าหรือความสำคัญต่อผู้อื่น เหล่านี้ส่งผลให้บุคคลทำงานได้ดีขึ้น

4. สูญเสียการติดต่อ เกิดจากไม่สามารถมีสัมพันธภาพทางบวกกับกลุ่มบุคคลในที่ทำงาน สิ่งที่คุณสมควรได้รับจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานคือการยกย่อง ยอมรับ ความสุขใจ อารมณ์ขัน หรือแบ่งประสบการณ์ร่วมกัน

5. รู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรม ความยุติธรรมในที่ทำงานหมายความว่า บุคคลจะได้รับความเคารพและรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การเคารพยกย่องซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงานเป็นหัวใจของการอยู่ร่วมกันในสังคม

6. การจัดการกับความขัดแย้งทางค่านิยม บางครั้งงานสามารถทำให้บุคคลต้องกระทำสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมหรือค่านิยมของตนเอง เช่น การพูดปด หรือปิดบังความผิด ส่งผลให้บุคคลรู้สึกเสียศักดิ์ศรี ไม่ซื่อสัตย์ และไม่เคารพนับถือต่อตนเอง

4. อาการของความเหนื่อยหน่าย

แมสแลช และ แจ็คสัน (Maslach and Jackson, 1986 quoted in Mcshane and Von Glinow, 2003) ได้แบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้าน และใช้กลุ่มอาการเหล่านี้เป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความเหนื่อยหน่ายที่เรียกว่า “เครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลช” (Maslach Burnout Inventory: MBI) ซึ่งกลุ่มอาการดังกล่าวประกอบด้วย

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการสำคัญเพราะเป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายที่ยังสามารถแก้ไขได้ โดยบุคคลจะรู้สึกหมดกำลังหรือสูญเสียพลังงานจนแทบจะหมดสิ้นและไม่มีแหล่งที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมาเหมือนเดิมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงานหรือดำเนินชีวิต รู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้อีกเนื่องจากอ่อนล้าเกินไป ไม่มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ เมื่ออาการเหล่านี้เกิดขึ้นสักระยะอาจมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย ปวดศีรษะ และปวดตึงบริเวณกล้ามเนื้อต่างๆ ตามมา

2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ยังพอแก้ไขได้แต่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า โดยจะมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ เช่น อาจแสดงอาการดูหมิ่นเหยียดหยามผู้รับบริการหรือบุคคลรอบข้าง ไม่มีความสุขภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่ปฏิบัติต่อผู้อื่นใน

ฐานะที่เขาเป็นมนุษย์คนหนึ่ง เมื่อบุคคลมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น มักต้องการแยกตัวและไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับ

3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง และตนเองรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดความรู้สึกผิด รู้สึกด้อยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น คิดว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า และขาดความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง

ความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มอาการความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นสามารถกลับคืนสู่ปกติได้แต่อาจจะกลับมามีอาการได้อีกถ้าบุคคลนั้นยังอยู่ในสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแมสแลชเชื่อว่าบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มอาการการลดค่าความสำเร็จของตนเองจะไม่มี การเปลี่ยนแปลงกลับคืนสู่ปกติได้อีก

มัลดาร์รี่ (Muldary, 1983) พบว่าบุคคลจะแสดงอาการของความเหนื่อยหน่ายออกมาได้ 3 ลักษณะ คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

1. ร่างกาย (Physical) เช่น อ่อนเพลีย นอนหลับยาก และตื่นจากการหลับได้ยาก เป็นโรคหรือเกิดแผลในกระเพาะอาหาร ปวดศีรษะ/ปวดไมเกรน เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ไหล่อก กล้ามเนื้อตึงตัว หายใจไม่เต็มปอด นิสัยการรับประทานเปลี่ยนไป นอกจากนี้ผู้ที่มีอาการเหนื่อยอ่อนเรื้อรังอาจมีอาการความจำเสื่อมชั่วคราวหรือไม่สามารถที่จะตั้งใจทำอะไรได้นานๆ จนไม่เป็นอันทำงานหรือเรียนหนังสือและทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน เจ็บคอ ต่อม้ำน้ำเหลืองโตที่คอและรักแร้ ปวดกล้ามเนื้อ เจ็บปวดตามข้อต่อต่างๆ โดยไม่มีอาการบวมแดง ปวดศีรษะอย่างรุนแรงหรือปวดศีรษะโดยไร้สาเหตุ นอนหลับไม่สนิท หรือหลังจากออกแรงทำอะไรไปมีอาการเหนื่อยล้าต่อเนื่องเป็นวันๆ

2. จิตใจ (Psychological) แบ่งออกเป็น

2.1 ความรู้สึก ได้แก่ โกรธ เบื่อหน่าย คับข้องใจ ซึมเศร้า ท้อแท้ใจ หมดหวัง เฉื่อยชา เฉยเมย รู้สึกผิด วิตกกังวล สงสัย หวาดระแวง ขุนเฉียวง่าย มองโลกในแง่ร้าย

2.2 เจตคติ ได้แก่ ลังเล ขาดความมั่นใจ ไม่ดีนรน ขาดความสนใจ เห็นแก่ตัว

2.3 อื่นๆ ได้แก่ ขาดความเข้าใจ ขาดสมาธิหรือความตั้งใจ จริยธรรมต่ำ อารมณ์เศร้าหมอง รู้สึกว่าตนมีค่านำน้อยลง

3. พฤติกรรม (Behavioral) ได้แก่ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมือนว่าเขาเป็นวัตถุ หรือผู้รับบาป จับผิด ตำหนิผู้อื่น ใช้กลไกป้องกันตนเอง ใช้การสื่อสารแบบเหมารวม แยกตัวเอง ออกจากสังคม ขาดงาน มีข้อผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ สูบบุหรี่ย่ำดื่มสุรา มีความคิดขัดแย้งกับครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือคู่สมรส ย้ำคิดย้ำทำ คุณภาพของงานลดลง หรือมีความคิดฆ่าตัวตาย

5. ระดับของความเหนื่อยหน่าย

ฟรุนซี และซาวีนิ (Frunzi and Savini, 1997, pp.517-518) ได้รวบรวมสิ่งชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงอาการของความเหนื่อยหน่ายที่สำคัญไว้ 5 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เกิดความสับสนและคับข้องใจ (Confusion and Frustration) ผู้ที่เกิดอาการเหนื่อยหน่ายมักจะแยกตัวออกจากงานและทำตัวห่างเหินไปจากการดำเนินชีวิตตามปกติ มีอารมณ์ฉุนเฉียวง่าย และรู้สึกว่าการทำงานเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก

ระยะที่ 2 การไม่มีอารมณ์ร่วม (Emotional Emptiness) ผู้ที่เหนื่อยหน่ายจะไม่มีอารมณ์ร่วมและรู้สึกสูญเสียพลังงาน มีความลังเลที่จะให้โอกาสกับตัวเองได้แสดงความสามารถในการทำงาน มักขาดความกระตือรือร้น และคิดสิ่งต่างๆ ในทางลบ ไม่ค่อยมีความปรารถนาที่จะเอาชนะอุปสรรคและเพียรพยายามให้บรรลุเป้าหมาย มองโลกในแง่ร้าย ชอบพูดเยาะเย้ยเหน็บแนม

ระยะที่ 3 การสูญเสียสัมพันธภาพกับบุคคล (Erosion of Relationships) ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายมักจะปิดบังปัญหาของตนเอง โดยค่อยข้างจะทำตัวห่างเหินกับบุคคลรอบข้างและเข้าใจยาก มักไม่ค่อยเห็นใจผู้อื่นและไม่ใส่ใจต่อองค์การ ซึ่งเมื่อถึงระยะนี้แสดงว่าอาการของความเหนื่อยหน่ายค่อนข้างรุนแรง

ระยะที่ 4 ระดับของการรับรู้ความสำเร็จลดลง (Decreased levels of achievement) ผู้ที่เหนื่อยหน่ายจะรู้สึกว่าความสำเร็จของตนเองลดลง ทั้งที่ก่อนหน้านี้เคยรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ การที่มีความรู้สึกว่าการรับรู้ความสำเร็จลดลง เกิดจากผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายเชื่อหรือมีความคิดว่ามีอุปสรรคต่อหนทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

ระยะที่ 5 ความไร้อารมณ์ ถดถอยและสิ้นหวัง (Apathy, withdrawal and Despair) ระยะนี้เป็นระยะสุดท้ายของความเหนื่อยหน่าย โดยผู้ที่เหนื่อยหน่ายจะมีอาการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและอารมณ์ผิดไปจากความเป็นจริง มีการแสดงออกอย่างชัดเจนของความไม่ใส่ใจต่อสิ่งต่างๆ มีความรู้สึกทางลบต่อตนเอง ต่อกัน ผู้รับบริการ ผู้คนรอบข้าง เป้าหมาย และองค์การ

นอกจากนี้ ซีเมนดินเกอร์ และมัวร์ (Simendinger and Moore, 1985 อ้างถึงในคู่มือโรคหิน, 2549) แบ่งความเหนื่อยหน่ายตามความรุนแรงเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 บุคคลที่รู้สึกล้าเมื่อยในการปรับปรุงเทคนิคหรือวิธีการต่างๆ ให้ทันสมัยขึ้น รู้สึกหมดหวังในการก้าวต่อไป สูญเสียความรู้สึกที่เป็นจริงที่ละน้อย

ระดับที่ 2 สุขภาพร่างกายและจิตใจเสื่อมลงอย่างรวดเร็ว บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวได้จะเกิดความวิตกกังวล รู้สึกยากในการปกปิดอาการเหนื่อยหน่ายของตน และมีความคิดไม่แจ่มใส มักพบกับปัญหาในการทำงานและไม่ได้ผ่อนคลาย เกิดอาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง นอนไม่หลับ ถ้าความกดดันภายนอกยังไม่ได้รับการแก้ไข อาจทำให้เกิดอาการทางจิตอย่างรุนแรง อาจหันไปสูบบุหรี่ ดื่มสุราเพื่อลดความเครียดจากการทำงาน รู้สึกท้อแท้ใจที่ตนเองไม่มีสมาธิในการทำงานและสุขภาพแย่ลง

ระดับที่ 3 ถ้าความเหนื่อยหน่ายในระดับที่ 2 ไม่ได้รับการแก้ไข อาการจะรุนแรงขึ้น โดยเป็นโรคต่างๆ เช่น โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดไปเลี้ยง โรคแผลในกระเพาะอาหาร หรืออาการป่วยทางจิตจนถึงขั้นฆ่าตัวตายได้

แมคคอนเนล (McConnell, 1982) จำแนกอาการของความเหนื่อยหน่ายตามลักษณะการให้ความช่วยเหลือเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 เป็นความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ อาการจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาสั้นๆ โดยมีอาการแสดงเพียงเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้ด้วยการพักผ่อนหรือหยุดพักงานชั่วคราวก็สามารถกลับมาปฏิบัติงานต่อได้อย่างปกติ

ระดับที่ 2 จะแสดงอาการเหนื่อยหน่ายเป็นระยะเวลาที่นานขึ้น แม้จะพักผ่อนอย่างเต็มที่แล้วทั้งวันก็ยังมีรู้สึกเมื่อยล้า การแก้ไขจะยุ่งยากมากกว่าระดับแรก ต้องการการดูแลหรือช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

ระดับที่ 3 เป็นอาการแสดงที่ต่อเนื่องจากระดับที่ 2 ร่วมกับอาการแสดงด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ปวดศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน เกิดแผลในกระเพาะอาหาร เจ็บป่วยเรื้อรัง ซึมเศร้า สงสัยในคุณค่าของชีวิต การทำงาน และวิชาชีพ

ความเหนื่อยหน่ายในระดับแรกและระดับที่สอง สามารถกลับคืนสู่ปกติได้ แต่อาจจะกลับเป็นอีกถ้าหากบุคคลนั้นยังอยู่ในสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในการทำงานแบบเดิมๆ ส่วนบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในระดับที่ 3 จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงกลับสู่สภาวะปกติได้อีกโดยง่ายและอาจแปรเปลี่ยนเป็นอาการเจ็บป่วยทางจิตได้

6. ผลของความเหนื่อยหน่าย

จากการศึกษาผลของความเหนื่อยหน่าย พบว่า ความเหนื่อยหน่ายส่งผลกระทบต่อ 3 ด้าน คือ ผลต่อตัวบุคคล ผลต่อองค์กรและสังคม และผลต่อวิชาชีพ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ (สิริยา สัมมาวาจ ,2534 ; ละม้าย เกิดโภคทรัพย์, 2548; Muldary, 1983)

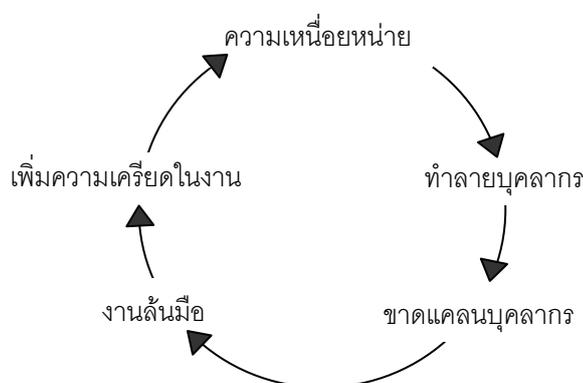
1. ผลต่อตัวบุคคล ผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคล ซึ่งความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นจะแสดงออกทั้งทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ ความคิด ทักษะคติและพฤติกรรม เช่น ร่างกายอ่อนเพลีย ท้อแท้ใจ มีทัศนคติด้านลบ และรู้สึกว่าความสามารถส่วนบุคคลของตนเองลดลง รู้สึกซึมเศร้ากระวนกระวาย รู้สึกขาดคนสนใจและให้ความช่วยเหลือ มีความอดทนต่อความเครียดหรือความกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกได้น้อยลง เป็นต้น

2. ผลต่อองค์กรและสังคม ความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นนั้นจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ ทำให้คุณภาพการทำงานลดลง เนื่องจากผลของความเครียดเรื้อรังได้เปลี่ยนแปลงความรู้สึกทัศนคติไปในทางลบต่องานและผู้ร่วมงาน ขาดความสนใจ ขาดความเมตตา ทำให้ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ คนพวกนี้จะขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานให้ผ่านไปแต่ละวันโดยไม่สนใจในผลที่จะตามมา พยายามใช้เวลาในการบริการน้อยลง โดยบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายมักจะใช้วิธีการหลีกเลี่ยงงานโดยการลาป่วย ขาดงาน หรือลาออก

3. ผลต่อวิชาชีพ ความเหนื่อยหน่ายมีผลทำให้คุณภาพของการบริการด้อยลง ทำให้ภาพพจน์ของวิชาชีพในสายตาของผู้รับบริการและบุคคลทั่วไปต่ำลง บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายจะขาดความคิดสร้างสรรค์และแรงจูงใจในการแสวงหาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

ภาพที่ 2.10

แสดงวงจรของผลกระทบจากความเหนื่อยหน่าย



ที่มา: Barbara H. Yee อ้างถึงในสิริยา สัมมาวาจ (2534)

7. แนวทางการป้องกันความเหนื่อยหน่าย

ไพน์ และเอรอนสัน (Pine and Aronson, 1981) ได้เสนอวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นรูปธรรม ซึ่งบุคคลสามารถใช้จัดการกับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายใหม่ โดยคำนึงถึงความเป็นจริงและแรงบันดาลใจ รวมทั้งความจำเป็นก่อนว่าคุณต้องการอะไรจากชีวิตและงาน
2. การบริหารเวลา เวลาเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ควรใช้เพื่อทำงานและพักผ่อนอย่างสมดุล
3. ยอมรับความอ่อนแอ บุคคลควรตระหนักถึงสัญญาณของความเครียดและความเหนื่อยหน่าย หากเกิดความเหนื่อยล้าอ่อนแรงจำเป็นต้องหาเวลาพักผ่อนเพื่อดูแลตัวเอง และในช่วงหยุดพักให้ถามตัวเองว่าเกิดอะไรขึ้น แล้วหาวิธีจัดการกับปัญหานั้น ทัวไปบุคคลมักเพิกเฉยกับสัญญาณของความเครียด ถ้าเราให้ความสำคัญกับอาการเหล่านี้จะช่วยให้มีพฤติกรรมเพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เลวร้ายลงไปกว่าเดิมได้
4. แบ่งส่วนชีวิตและงาน ต้องรักษาสมดุลระหว่างพลังงานที่ใช้ในการทำงานกับพลังงานที่เหลือให้ความสนใจอย่างอื่น บุคคลควรละทิ้งปัญหาจากการทำงานไว้ที่ทำงาน แทนที่จะนำกลับบ้าน ซึ่งนำไปสู่ความเครียดได้
5. การเสริมแรงตนเอง บุคคลจำเป็นต้องเสริมแรงหรือให้รางวัลตนเอง ด้วยการเชื่อก่อนที่จะไปเชื่อคนอื่น สร้างความเคารพและเห็นคุณค่าในตนเอง

6. ปรับเปลี่ยนเจตคติ ไม่ควรเคร่งเครียดจริงจังกับงานอยู่ตลอดเวลา มีช่วงเวลาที่หัวเราะได้บ้าง มองปัญหาความยุ่งยากให้เป็นเรื่องสนุกสนาน หรือมีอารมณ์ขัน

นอกจากนี้ แคปแลน (Caplan, 1964 quoted in Muldary, 1983) กล่าวว่า การตอบสนองต่อปัญหาหรือความเครียด ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและความสามารถของบุคคล รูปแบบความรุนแรงและความยาวนานของความเครียด บรรทัดฐานและการสนับสนุนทางสังคม แคปแลนได้เสนอกลยุทธ์ในการจัดการปัญหา 7 ลักษณะ ดังนี้

1. การสำรวจข้อมูลหรือข่าวสารใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยมีการรับรู้ที่ตรงกับความ เป็นจริง หลีกเลี่ยงการใช้กลไกป้องกันตนเองแบบเก็บกด แบบปฏิเสธ และแบบโยนความผิดให้ผู้อื่น อาจใช้กลไกป้องกันตนเองเพื่อแก้ปัญหาชีวิตเป็นครั้งคราว แต่หากบุคคลใดใช้กลไกป้องกันตนเองมากและรุนแรงแล้ว ถือเป็นการพัฒนาบุคลิกภาพที่อ่อนแอ เพราะบุคคลนั้นอยู่ในโลกของการหลอกหลวงตนเองและหลอกผู้อื่น ซึ่งเป็นภัยต่อสุขภาพจิตอย่างยิ่ง (ศรีเรื่อน แก้วกัญวาล, 2539)

2. แสดงความรู้สึกภายในจิตใจออกมาอย่างอิสระ ทั้งความรู้สึกด้านบวกและ ความรู้สึกด้านลบ สามารถอธิบายถึงความคับข้องใจที่เกิดขึ้นได้ โดยมีอารมณ์ที่ไม่ขึ้นลงรวดเร็ว และรุนแรง
3. ยอมรับความช่วยเหลือจากผู้อื่น เนื่องจากบุคคลไม่สามารถประสบความสำเร็จในทุกสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง ผู้อื่นถือเป็นแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่าในการช่วยสนับสนุนทางอารมณ์
4. ปัญหาทุกอย่างสามารถจัดการได้ ด้วยการกำหนดสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน และถ้าเป็นปัญหาที่ใหญ่โตหาทางออกไม่ได้ ให้แตกปัญหาออกเป็นส่วนย่อย หลายๆ ปัญหา แล้วจึงค่อยแก้ไขปัญหาละเลๆ เหล่านั้นทีละปัญหา
5. ตระหนักรู้ถึงความเหนื่อยล้าของร่างกาย และรักษาระบบการทำงานที่สมดุลของร่างกายไว้ โดยรับผิดชอบปริมาณงานเท่าที่สามารถทำได้ และหยุดพักเมื่อร่างกายเหนื่อยล้า
6. ต้องยอมรับว่า เพียงบางส่วนของงานเท่านั้นที่เราสามารถเป็นเจ้าของ และควบคุมสถานการณ์ได้อย่างสมบูรณ์แบบ
7. มีความเชื่อที่ไว้วางใจพื้นฐานต่อตนเองและผู้อื่น มองโลกในแง่ดีแล้วจะ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวกด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจะ ศึกษาตามแนวคิดของแมสแลช (Maslach, 1986) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ ด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ผลงานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล

ศักดินา บุญเปี่ยม (2542) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานหลังจากเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กับความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน และศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน เพื่อใช้ทำนายความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานหลังจากเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 262 คน จำแนกตามสายงาน คือ สาย ก สาย ข และสาย ค ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน และความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงาน อยู่ในระดับปานกลาง

บุคลากรที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันในเรื่องสายงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุ และอายุงาน มีความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานไม่ต่างกัน บุคลากรมีความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานต่ำกว่าคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน ยกเว้นด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอที่สูงกว่าคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน ความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานอยู่ในระดับน้อย และสามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานได้ร้อยละ 2.56 และ 4.74 ตามลำดับ

รศ.จันทนา สาขากร และคณะ (2543) ทำการศึกษาโครงการสำรวจข้อมูลเพื่อจัดทำระบบบัญชีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่สำคัญสำหรับการจัดทำระบบบัญชีที่เหมาะสมกับมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล และทางเลือกเพื่อที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจะได้นำไปพิจารณาและตัดสินใจ โดยเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยและคณะต่างๆ ทั้งหมด 38 หน่วยงาน (มหาวิทยาลัยเอกชน 4 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล 2 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบแล้ว 2 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยที่ยังไม่ออกนอกระบบ 20 มหาวิทยาลัย และคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 11 คณะ) นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่วนงาน และคณะต่างๆ ทั้งหมด 9 แห่ง (มหาวิทยาลัยเอกชน 4 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล 2 มหาวิทยาลัย กองคลัง และคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 5 แห่ง) ผลการวิจัยพบว่ามหาวิทยาลัยเอกชนและมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลมีการบริหารจัดการทางบัญชีในลักษณะรวมศูนย์ มหาวิทยาลัยของรัฐที่ยังไม่ออกนอกกระบบบางแห่งต้องการให้มีการบริหารจัดการทางบัญชีในลักษณะกระจายศูนย์ บางคณะของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต้องการให้มีการกระจายอำนาจการจัดการทางการเงินจากส่วนกลางไปยังคณะต่างๆ ในด้านการจัดสรรรายจ่ายและรายได้มีความคิดเห็นเป็นสองส่วน กล่าวคือมีทั้งต้องการให้รวมรายได้และค่าใช้จ่ายที่ส่วนกลางและให้มีการปันส่วนไปยังหน่วยงานต่างๆ ส่วนรายงานทางการเงินนั้น มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ต้องการรายงานในรูปแบบการเงินชั้นพื้นฐาน 3 งบ (งบดุล งบกำไรขาดทุน และงบแสดงการเปลี่ยนแปลงเงินกองทุน)

ทศพล กลิ่นหอม (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “การจัดสวัสดิการเพื่อการจูงใจให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำเข้าสู่การเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา: คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้การออกนอกกระบวนสวัสดิการที่จำเป็น และแนวทางการจัดสวัสดิการเพื่อจูงใจข้าราชการและลูกจ้างประจำเพื่อการตัดสินใจก้าวเข้าสู่การเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยภายหลังจากมหาวิทยาลัยออกนอกกระบวน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสายสนับสนุนและลูกจ้างประจำของคณะอักษรศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 60 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีการติดตามข่าวการออกนอกระบบของมหาวิทยาลัยและให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน รวมถึงในอนาคต และมีการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยภาพรวมในระดับน้อย แต่รับรู้สวัสดิการด้านอื่นๆ โดยเฉพาะการใช้บริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด ส่วนการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงการเดินทาง มีการรับรู้ที่น้อยที่สุด ข้าราชการและลูกจ้างประจำต้องการสวัสดิการรักษายาบาล บุตร/คู่สมรส รวมถึงบิดา/มารดา และการลาอุปสมบท/ลาประกอบพิธีฮัจย์ โดยได้รับเงินเดือน รวมทั้งจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น แอโรบิคด้านซ์ มีความจำเป็นน้อยที่สุด สวัสดิการเพื่อการจูงใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยต้องการสวัสดิการเงินบำเหน็จบำนาญภายหลังเกษียณอายุ ผลจากการจัดอันดับสวัสดิการที่ทำให้ข้าราชการและลูกจ้างตัดสินใจเข้าสู่การเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คือเงินช่วยเหลือค่ารักษายาบาลและสวัสดิการกองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้อเสนอแนะในการจัดสวัสดิการ มหาวิทยาลัยควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการออกนอกระบบของมหาวิทยาลัยและในเรื่องของสวัสดิการของพนักงานของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง การจัดสวัสดิการให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่จะต้องเปลี่ยนเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยควรจัดให้ตามความเหมาะสมหรือให้มากกว่าหรือเทียบเท่ากับสวัสดิการเดิมที่เคยได้รับในปัจจุบัน การนำระบบการให้รางวัลจูงใจ รวมถึงการประเมินสวัสดิการที่ได้รับเพื่อนำไปปรับปรุงสวัสดิการในอนาคต โดยมีผู้แทนเข้าไปร่วมทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการจัดสวัสดิการเพื่อรับรู้ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงระบบสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการต่อไป

นิชาภา ปัญจมาวัฒนา (2550) ศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ รวมถึงศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สายวิชาการและสายวิชาชีพอื่น จำนวนทั้งหมด 290 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอาสามณ์ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน และด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐานอยู่ระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ

ผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน และด้านจิตอาวมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการปฏิบัติงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 34.6

2. ผลงานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

- การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน

โคโนฟสกี และครอปานซาโน (Konovsky and Cropanzano, 1991 quoted in Charash and Spector, 2001, pp. 280-281) ทำการวิจัยภาคสนามพบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ แต่เกือบจะไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยผู้วิจัยอธิบายว่าอาจเป็นไปได้ว่าเมื่อผลตอบแทนถูกจัดสรรอย่างไม่เป็นธรรม บุคคลจะพิจารณาไปที่กระบวนการหรือวิธีการในการจัดสรรนั้น ถ้าหากพบว่ามันไม่ยุติธรรมพวกเขาจะหยุดพฤติกรรม (withhold performance) และพยายามที่ให้เกิดความเท่าเทียม หรือความยุติธรรมขึ้นในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม

จอร์จ (George, 1991) ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของอารมณ์ต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือองค์การในสถานที่ทำงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่าอารมณ์ทางด้านบวกในสถานที่ทำงานจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมทางด้านบวก ทั้งพฤติกรรมตามหน้าที่งาน และพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่งาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายจำนวน 221 คน ผลการวิจัยพบว่าอารมณ์ทางด้านบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (พฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่งาน) และการให้บริการ (พฤติกรรมตามหน้าที่งาน) โดยอารมณ์ทางด้านบวกนี้เกิดจากการที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมภายในองค์การ ซึ่งประเมินจาก 3 ด้าน คือ ความยุติธรรมของหัวหน้างาน ความยุติธรรมของการบริหารร้าน และความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

สรุปได้ว่าเมื่อพนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมภายในองค์กร พนักงานจะเกิดอารมณ์ทางด้านบวก ต่อการทำงาน ดังนั้นพนักงานจึงปฏิบัติตามหน้าที่และนอกเหนือหน้าที่เพื่อช่วยเหลือองค์กร นอกจากนี้จากการหาสมการพยากรณ์พบว่าความยุติธรรมทั้ง 3 ด้าน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและการให้บริการ

อีแกน (Egan, 1993, p. 178) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่ได้รับผลตอบแทนจากองค์กรด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ที่ได้รับผลตอบแทนจากองค์กรด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะโครงสร้างกระบวนการทำงาน และการรับรู้ที่ได้รับการปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานด้วยความยุติธรรม กับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาจากผู้จัดการและผู้อำนวยการของบริษัทซึ่งประกอบกิจการทางด้านอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 5 ประเภท 10 บริษัท จำนวน 362 คน พบว่าการรับรู้ที่ได้รับผลตอบแทนจากองค์กรด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานและการรับรู้ที่ได้รับการปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานด้วยความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่ได้รับผลตอบแทนจากองค์กรด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับโครงสร้างกระบวนการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สการ์ลิกกี และ โฟลเกอร์ (Skarlicki and Folger, 1997, pp. 434-443) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน: บทบาทของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการและด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยทำการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการแก้แค้น จากคนในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา จำนวน 240 คน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์กับการทำนายพฤติกรรมในองค์กร กล่าวคือถ้าพนักงานรับรู้ได้รับความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์และความยุติธรรมด้านกระบวนการจะทำให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนต่ำมีผลต่อพฤติกรรมการแก้แค้น นอกจากนี้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและความยุติธรรมด้านกระบวนการจะทำให้เกิดพฤติกรรมการแก้แค้นก็ต่อเมื่อความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ และปฏิภยาระหว่างความยุติธรรมด้านผลตอบแทนกับความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดพฤติกรรมการแก้แค้นในที่ทำงานเมื่อรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต่ำ

เฮนดริก และคณะ (Hendrix et al, 1998, pp. 611-632) ได้ศึกษาผลของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่มีต่อปัจจัยในการทำนายการลาออก โดยพัฒนาและทดสอบแบบจำลองที่เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมกับชุดของตัวแปรที่นำไปสู่การลาออก โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory and exploratory path analyses) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทั้งภายในและภายนอก (Intrinsic - Extrinsic Satisfaction) ความยึดมั่นต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออก

สุจิตรา คุ่มโกคา (2548) ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงานในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 252 คน ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุงาน และสายงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ตัวแปรที่สามารถทำนายความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 17

- การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ซานเชซ (Sanchez, 2002) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจลาออก การปฏิบัติตามหน้าที่ พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การ ความยึดมั่นต่อองค์การ และพฤติกรรมการแก้แค้นองค์การ

จินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานและลูกจ้างของ รฟม. จำนวนทั้งสิ้น 192 คน ผลการศึกษาพบว่าสถานการณ์จ้าง อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสายงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ส่วนระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับการ

รับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก

ฟินน์ และลี (Finn and Lee, 1972 quoted in Lee, online, 2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์กับการลาออก โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มที่รับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรมและกลุ่มที่รับรู้ว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องค่าตอบแทนพบว่ากลุ่มที่คิดว่าไม่ได้รับความยุติธรรมมีความตั้งใจลาออกสูงกว่ากลุ่มที่คิดว่าได้รับความยุติธรรม และพบว่ากลุ่มที่คิดว่าได้รับความยุติธรรมมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่คิดว่าไม่ยุติธรรม แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญทั้งความยุติธรรมด้านกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้น และการตัดสินใจทางนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลกระทบต่อตน และความยุติธรรมของผลลัพธ์หรือรางวัลทั้งภายนอกและภายในที่ได้รับจากการทุ่มเททำงานให้กับองค์การ นอกจากนี้การได้รับความเคารพ การได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และข่าวสารความเป็นไปต่างๆ ในองค์การก็มีความสัมพันธ์เช่นกัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าได้ได้รับความยุติธรรม มีความพึงพอใจ และจะตอบแทนคืนด้วยการคงทำงานอยู่กับองค์การต่อไป

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความยุติธรรมองค์การในด้านต่างๆ กับความผูกพันองค์การและความตั้งใจลาออก และสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันองค์การและความตั้งใจลาออกของพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 500 คน ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทุกด้าน และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมองค์การทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถพยากรณ์ความผูกพันองค์การได้ร้อยละ 11.4 และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความผูกพันองค์การ สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 45.1

- การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

คอลควิท และคณะ (Colquitt, Conlon, Porter, Wesson and Yee Ng, 2001, pp. 425-445)

ได้ทำการรวบรวมและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในรอบ 25 ปีที่ผ่านมาจำนวนทั้งสิ้น 183 เรื่อง ผลการรวบรวมและทบทวนพบว่าถึงแม้ว่ามิติต่างๆของความยุติธรรมที่ถูกพิจารณาจะได้ผลออกมาใกล้เคียงกันแต่งานวิจัยเหล่านั้นก็ได้อธิบายเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมให้สามารถเข้าใจได้มากขึ้น นอกจากนี้ผลจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหลายยังได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ในภาพรวมและความสัมพันธ์ที่เป็นลักษณะเฉพาะของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และความยุติธรรมด้านระบบข้อมูลข่าวสารกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การ บทบาทและอำนาจหน้าที่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งการค้นพบเหล่านี้ได้ถูกทบทวนในเชิงความสัมพันธ์กับงานวิจัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

มุลเลอร์ ไอเวอร์สัน และโจ (Mueller, Iverson and Jo, 1999, pp. 869-895) ศึกษาการประเมินความยุติธรรมที่เป็นผลจากการได้รับรางวัลตามความคาดหวัง โดยกำหนดรางวัลที่ได้รับจากองค์การ 6 ด้าน คือ โอกาสก้าวหน้า ความเป็นอิสระในการทำงาน การมีแหล่งทรัพยากรในการทำงานที่เพียงพอเหมาะสม ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ผลการศึกษาพบว่าบุคคลที่ได้รับรางวัลตามที่คาดหวังไว้ประเมินว่าตนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมซึ่งแรนดัล และมุลเลอร์ (Randall and Mueller, 1995) พบว่าการประเมินความยุติธรรมต่อรางวัลที่ได้รับ ได้แก่ สถานะความมั่นคง และโอกาสในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันขององค์การ และความตั้งใจคงอยู่ในองค์การ

พนิดา ทองเงา (2548) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ ของพนักงานตำแหน่งตรวจรับบัตรโดยสารเที่ยวบินระหว่างประเทศจากองค์การสายการบินสัญชาติไทยขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานจากหัวหน้างานและมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการ ตัวแปรที่สามารถทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการ คือ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานจากหัวหน้างานด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของ

พนักงานด้านผลตอบแทน การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานจากหัวหน้างานด้านพฤติกรรมกรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ และการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานด้านกระบวนการ โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 41.1

นุชนารถ อยู่ดี (2548) ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชน จำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 19.4 กล่าวคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกในระดับสูง จะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงด้วย

3. ผลการวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความเครียดหรือปัจจัยความเครียดในการทำงาน

- ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ

ลอว์เรนซ์ และลอว์เรนซ์ (Lawrence and Lawrence, 1987) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาลที่พบได้บ่อย ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัญหาทางอารมณ์ของผู้ป่วยและครอบครัว ความต้องการของผู้ป่วยและหัวหน้างาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน โดยความเครียดจะแสดงออกในรูปของการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ การขาดงาน ความเหนื่อยล้า และผลการปฏิบัติงานต่ำ

คาร์ลิสลี และคณะ (Carlisle et. al, 1994) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน และบรรยากาศขององค์การของพยาบาล พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน การสนับสนุนของหัวหน้างาน ความเป็นอิสระในงาน ความกดดันในงานและความชัดเจนของบทบาท

พัชญา มาสินทพันธุ์ (2549) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการกับความเครียดในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนกรมการเงินกลาโหม จำนวน 80 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองและแบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยมาก

ที่สุด คือ ลักษณะงาน ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้าง นโยบาย บรรยากาศในการทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทำงาน พบว่าเป็นปัจจัยรองลงมา อย่างไรก็ตามในการจัดการกับความเครียดพบว่าเพศหญิงมีความสามารถจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าเพศชาย และเนื่องจากด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดในการทำงานดังนั้นวิธีการจัดการความเครียดที่ทหารชั้นประทวนนิยมใช้มากที่สุดอันดับหนึ่ง คือ ความพยายามปรับปรุงแก้ไขการทำงานของตนให้ดีขึ้น และพยายามปลอบใจตนเองว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไขได้

- ด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน

นายานัน เมนอน และสเป็คเตอร์ (Naryanan, Menon and Spector, 1999, pp. 63-73) ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานโดยเปรียบเทียบอาชีพที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ใช้วัดความเครียดในการทำงานประกอบด้วย ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ปริมาณงานที่มาก และการขาดการควบคุมของหัวหน้างาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเสมียนและตุรกร อาจารย์มหาวิทยาลัยและพนักงานขาย พบว่าปัจจัยความขัดแย้งระหว่างบุคคลและปริมาณงานที่มากเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์ และเลวิส (Cooper and Lewis, 1994 อ้างถึงในรัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ได้แก่ ลักษณะงานที่ไม่ดี ความขัดแย้งยังคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการรับนโยบายโครงสร้างขององค์กรที่ไม่ดี

- ด้านลักษณะงาน

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 241 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผู้ที่มี

การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ในขณะที่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเส้นทางการบินที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์ (2544) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรม พฤติกรรม และความเครียดในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยการทำงาน 4 ด้าน กับพนักงานในระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติการของบริษัททางการค้า (Trading Firm) แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับหัวหน้ามีระดับความเครียดในการทำงานมากที่สุดจากปัจจัยในด้านลักษณะงาน ในขณะที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความเครียดในการทำงานมากที่สุดจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

พินนระวิฏ รัตนภทรโชค (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง 243 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ปริมาณงาน เงินเดือน นโยบายองค์กร ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การประเมินผลงาน และความรับผิดชอบงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

- ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

วรรณนา ลีลาอัมพรสิน (2541) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 247 คน พบว่า ปัจจัยภายในบุคคล ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ ความรู้สึก ความนึกคิด และอารมณ์ มีผลต่อความเครียดในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยภายนอกบุคคลซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยด้านกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมในห้องบริการปรึกษาทางโทรศัพท์ อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก ระยะเวลาและระยะทางจากบ้านมาที่ทำงาน และปัจจัยด้านองค์การ 4 ด้าน คือ หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน และผู้ร่วมงาน มีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง

ศิริมาศ อเต็นต้า (2542) ทำการศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง 357 คน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความเครียดจากปัจจัยในการทำงาน และความเครียดทั่วไปแตกต่างกัน อายุและอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเครียด

ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไป คือ ลักษณะงาน และความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง 243 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจ ไม่มีผลต่อความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงาน ส่วนอายุและอายุราชการมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความเครียดทั่วไปของผู้พิพากษา โดยเรียงความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านตัวงาน ตามลำดับ

รติดา สันติมิตร (2543) ได้ทำการศึกษาความเครียดจากการปฏิบัติงานของนักจิตวิทยาสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 32 คน พบว่า อายุ ลักษณะงานที่ทำ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่านักจิตวิทยาโดยรวมมีความเครียดค่อนข้างสูง 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบความคลุมเครือเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน และองค์ประกอบด้านภาระงาน

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 182 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ การรับรู้สัมพันธภาพในครอบครัว การรับรู้ภาวะครอบครัว และหน่วยงานที่สังกัด ไม่มีผลต่อความเครียดของบุคลากร แต่เพศ อายุและประสบการณ์การทำงาน ส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดแตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าบุคลากรเพศชาย และบุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานน้อยมีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่มีอายุและมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดมาก บุคลากรที่มีสถานภาพการจ้างต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มีสถานภาพการจ้างงานต่างกันมีปัจจัยในการทำงาน และพฤติกรรมกรมการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาล รวมทั้งศึกษาถึงผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคคลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตากสิน จำนวน 293 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และวิชาชีพ ไม่มีผลต่อระดับความเครียด ส่วนภาระทางครอบครัวมีผลต่อระดับความเครียด การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และบรรยากาศองค์การด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียด แต่การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด นอกจากนี้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะของงาน และอายุ

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเครียดในการทำงาน ความเครียดทั่วไป และคุณภาพชีวิตในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเครียดทั่วไป ความเครียดในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเครียดทั่วไปกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 426 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดทั่วไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และพบว่าอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทั่วไป พนักงานที่มีสถานภาพสมรส (ไม่มีบุตร) มีความเครียดทั่วไปสูงสุด ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไป คือ ความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานโดยมีอำนาจทำนายร้อยละ 9.5 ความเครียดในการทำนายมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้าน

ลักษณะงานโดยมีอำนาจทำนายน้อยละ 15.6 ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปสามารถทำนายคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีอำนาจทำนายน้อยละ 17.2

- ด้านปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

สเตล (Stehle, 1981) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะเครียดของพยาบาล ในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก และหอผู้ป่วยวิกฤตต่างๆ โดยสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาล ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปัญหาการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ ความต้องการความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมาก ความจำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างรีบด่วน ปริมาณงานที่มากและการขาดแคลนบุคลากร การขาดแรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และมีเวลาพักในช่วงทำงานน้อย

ฟูลเชริ บาร์ซีก้า ไม่น่า นาวาร่า และราวิซซ่า (Fulcheri, Barzega, Maina, Navara and Ravizza, 1995) ศึกษาความเครียดของผู้จัดการที่ทำงานในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและเทคโนโลยี จากกลุ่มตัวอย่าง 292 คน ในธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการของเอกชน และผู้บริหารของรัฐบาล โดยวัดผลของความเครียดที่แสดงออกทางร่างกายจากจำนวนครั้งในการเข้ารับการรักษาพบว่าอาการที่แสดงปรากฏออกมาอย่างเห็นชัด 5 อาการจากทั้งหมด 23 อาการ โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความเหนื่อยล้า นอนไม่หลับ โรคกระเพาะอาหาร ปวดศีรษะ และปวดหลัง นอกจากนี้ยังพบว่าเพศหญิงมีอาการดังกล่าวและเข้ารับการรักษาโดยการปรึกษากับนักจิตวิทยา มากกว่าเพศชายถึง 2 เท่า และพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ปริมาณงานที่เข้ามาเป็นระยะๆ ไม่แน่นอน และการทำงานที่มีกำหนดระยะเวลา

รีส์ (Rees, 1995, pp. 3-11) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ให้บริการสุขภาพ โดยใช้แบบสอบถาม Occupational Stress Indicator (OSI) ของคูเปอร์และคณะในการวัดความเครียด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,176 คน แบ่งเป็น 6 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบริหารและเสมียน พนักงานบริการ เภสัชกร พยาบาลที่ต้องอยู่เวร พยาบาลที่ไม่ต้องอยู่เวร และแพทย์ พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และพบว่าบุคลิกภาพแบบ Type A มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

4. ผลงานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

- ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แล็บส์ และคณะ (Labs et al., 1998 อ้างในอรพินท์ ตราโต, 2546) ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในบริษัท Deloitte and Touche LLP, Minnesota Power, ADV Telecommunication and U.S. West พบว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจะเป็นผู้ที่มีความสุขในการปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์แก่องค์กร และจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคิดสร้างสรรค์ทำให้ผลผลิตในการปฏิบัติงานสูง

ชวนจิตร ฐระทอง (2544) ศึกษาเรื่องเขาวนัญญา เขาวนอารมณ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพฯ (ห้างเซ็นทรัล) จำนวน 11 สาขา พบว่า หัวหน้าแผนกขายมีค่ามัชฌิมเลขคณิตของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบตามแนวความคิดของสตอลทซ์ (1997) คือ ด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน และองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย

อรพินท์ ตราโต (2546) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 455 คน ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูง คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อุไรรัตน์ วัฒนาสงวนศักดิ์ (2549) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเขาวนอารมณกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเขาวนอารมณ องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และทำการศึกษาเพื่อทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์จากปัจจัยทั้ง 2 ด้าน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 202 คน ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบ

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภสรคทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผล การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้า องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง ด้าน การร่วมรู้สึก ด้านการมีทักษะทางสังคมและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภสรคในทุกด้านและโดยรวม ยกเว้นด้านการตระหนักรู้ใน ตนเอง และด้านการจัดระเบียบของตน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภสรคในทุกด้านและโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอนพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฟูปศุภสรคโดยรวมและเชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง สามารถทำนายโอกาส ของการเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงได้ โดยมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 64.9

- ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภสรคที่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์
 วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ทำการศึกษาเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ ความสามารถ ในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภสรค และการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ ของพนักงานในโรงงานผลิตเครื่องมือ แพทย์แห่งหนึ่ง จำนวน 275 คน แบ่งเป็นพนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์จำนวน 211 คน และพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์จำนวน 64 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภสรคสูงกว่าพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ต่างกันมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภสรค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่มีผลการกระทำร่วมกันระหว่างการเคยเข้ารับการฝึกอบรม กับการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ที่มีต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภสรคของพนักงาน องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถใน การเผชิญและฟื้นฟูปศุภสรคทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่าการฝึกอบรมเชาวน์ อารมณ์มีผลทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับเชาวน์อารมณ์และระดับความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟูปศุภสรคสูงกว่าผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม การส่งเสริมให้พนักงานได้เข้ารับการ ฝึกอบรม โดยเลือกวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของผู้เข้ารับ การฝึกอบรมจะเป็นการช่วยพัฒนาเชาวน์อารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภสรค ได้อย่างดี ซึ่งส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังก่อให้เกิด ความสุขในการทำงาน และมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานด้วย

ครองคนา สีขาว (2549) ทำการศึกษาเกี่ยวกับเขาวน้อารมณื ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 134 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีสถานภาพสมรส และลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน เขาวน้อารมณืโดยรวม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เขาวน้อารมณืทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในทุองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพ

อาทิตา กลับเพิ่มพูล (2549) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และศึกษาเพื่อพยากรณ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจากตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล การมองโลกในแง่ดี และองค์ประกอบบุคลิกภาพ ของข้าราชการหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 344 คน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุตัว อายุงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค แต่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้ คือ ตัวแปรการมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

สุภาวดี นवलเนตร (2549) ศึกษาลักษณะของบุคลิกภาพและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่มีต่อการขาดงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 395 คน ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงาน ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาสุขภาพ และระดับพนักงาน มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับ

สถานการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และบุคลิกภาพแบบหัวนั้ใหม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

- ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

มาร์ค วิลเลียม (Mark Williams, 2003) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่กับความสำเร็จของนักเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่กับครู และการรับรู้ความยากลำบากของครูใหญ่การศึกษา โดยเป็นการวิจัยเชิงทดลองแบบสลับย่อนความจริง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยครูใหญ่จำนวน 17 คน ครูจำนวน 79 คน จากโรงเรียนอริโซน่า การทดสอบใช้แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค คะแนนจากแบบสอบถามนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนความสำเร็จของนักเรียนที่ทำเป็นมาตรฐานไว้ก่อนแล้ว ผลการวิจัยนี้พบว่าโรงเรียนที่นักเรียนที่ได้รับคะแนนความสำเร็จสูงจะมีครูใหญ่ที่มี AQ สูงด้วย และยังพบว่าครูที่รับรู้ว่าตนเองสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานของเขาได้จะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครูใหญ่หรือครูกับความสำเร็จของนักเรียน นั่นคือการตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศในโรงเรียน การรับรู้ประสิทธิภาพของครู และความสำเร็จของนักเรียน

นภดล คำเต็ม (2545) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัว กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 345 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในวิชาชีพ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพ และตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพ คือ การสนับสนุนจากครอบครัว และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทยา ชิริลาภไพฑูรย์ (2547) ศึกษาเรื่องการเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยการเรียนรู้พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคศึกษากรณีเยาวชนกระทำผิดชาย เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยการใ้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลองมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโปรแกรมการเรียนรู้ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเยาวชนกระทำผิดที่ได้รับ

โปรแกรมการเรียนรู้กับเยาวชนกระทำผิดที่ไม่ได้รับโปรแกรมการเรียนรู้ใน 3 ระยะ ได้แก่ ก่อน-หลัง การเข้าร่วมโปรแกรมและติดตามผล 1 เดือน พบว่าโปรแกรมการเรียนรู้ได้ผลดี กลุ่มทดลองมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกมิติและโดยรวมสูงขึ้นหลังจากการทดลองและยังคงอยู่ในระยะติดตามผล 1 เดือน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ญาณิกา สวัสดิพิงศา (2549) ทำการศึกษาผลของการฝึกสมาธิที่มีต่อการพัฒนา เซาว์นอารมณ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของบุคคล รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของเซาว์นอารมณ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งเป็นกรวิจัยกึ่งทดลองแบบมีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทดสอบก่อนและหลังการทดลอง และเก็บข้อมูลเพื่อติดตามผลกลุ่มทดลองต่อเนื่อง 4 สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครที่ยังไม่เคยได้รับการฝึกสมาธิแนวใดมาก่อน จำนวน 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คน และกลุ่มควบคุม 20 คน กลุ่มทดลองเข้าร่วมการฝึกสมาธิตามโปรแกรมการฝึกสมาธิ เป็นระยะเวลา 5 วันติดต่อกัน ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมการฝึกสมาธิ ผลการศึกษาพบว่าภายหลังการฝึกสมาธิ ผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่าก่อนฝึกสมาธิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกมิติสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภายหลังการฝึกสมาธิผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างจากผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกสมาธิ ระยะติดตามผลภายหลังการฝึกสมาธิ 4 สัปดาห์ ผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่แตกต่างกัน เซาว์นอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เหตุผลเชิงจริยธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

จวีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่) จำนวน 242 คน ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกันมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสูงกว่าเพศหญิง ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมและความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

5. ผลการวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความเครียดหรือปัจจัยความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผู้วิจัยยังไม่พบรายงานถึงความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความเครียดหรือปัจจัยความเครียดในการทำงาน ดังนั้นจึงขอเสนอผลการวิจัยที่มีความใกล้เคียง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

คัปปลัน และพินนิว (caplan, 1972; Pinneau, 1976, quoted in LaRocco, et al., 1980) พบว่าแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงาน ซึ่งน่าจะเป็นไปได้ว่าหากบุคคลมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสูงก็น่าจะมีความเครียดในการทำงานต่ำ

เคลลี และครอส (Kelly and Cross, 1985) ศึกษาเรื่องภาวะเครียด พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียด และข้อเสนอแนะของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก หอผู้ป่วยทั่วไปในแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจากหออภิบาลผู้ป่วยหนักจำนวน 41 คน และจากหอผู้ป่วยทั่วไป จำนวน 61 คน และเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พยาบาล ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน และปัญหาการบริหารในหน่วยงาน

ซิงห์ (Singh, 1991) ศึกษาความเครียดของผู้บริหารระดับต้น จำนวน 250 คน พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การขาดความสามัคคีภายในกลุ่ม ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ยุติธรรมในการบริหาร ความไม่ชัดเจนของบทบาท การมีงานหลายหน้าที่ การขาดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน การเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยถูกบังคับ ความยากของงาน ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความสามารถกับความต้องการของงาน และการใช้อำนาจโดยไม่เหมาะสมของผู้บริหาร นอกจากนี้ความเครียดในองค์กรสามารถป้องกันได้โดย การสร้างคุณภาพของบุคลากร และการเพิ่มผลตอบแทน

Adams (1965) พบว่าเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมจะก่อให้เกิดความเครียดขึ้น โดยระดับของความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ และเมื่อมีความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นจะทำให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นนั้น เช่น การลดพฤติกรรมการทำงาน ลดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลง ออกจากงาน

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อการเจ็บป่วยทางกาย อาการทางจิต โดยใช้แบบสอบถามทดสอบระดับความเครียด SCL-90 (Symptom Checklist-90) รวมทั้งรูปแบบการปรับตัวในการเผชิญความเครียด โดยทำการศึกษากับบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งรับราชการในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ จำนวน 307 คน พบว่าบุคลากรทางการแพทย์มีระดับความเครียด 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลาง และมาก ซึ่งส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติ ปัจจัยทางองค์การในด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยในเรื่องผู้ร่วมงานไม่ค่อยเอาใจใส่หรือให้ความช่วยเหลือกันเลย ส่วนการแข่งขันชิงดีระหว่างบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเครียดมากที่สุด ปัจจัยทางองค์การในด้านการบริหารงานในเรื่องการขาดความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเครียดมากที่สุด รูปแบบการปรับตัวต่อภาวะเครียดของบุคลากรทางการแพทย์ ส่วนใหญ่นิยมการทำกิจกรรมเพื่อความสนุกสนานเบิกบานใจ และที่นิยมน้อยที่สุดคือการหาที่พึ่งทางใจเพื่อสงบอารมณ์

กุลจิรา โฉมใส (2544) ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะเครียดและแนวทางในการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพ่อบ้านแม่บ้านในสถานสงเคราะห์เด็ก สังกัดกองสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น กรมประชาสงเคราะห์ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาค จำนวน 134 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสับสนในบทบาท ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและด้านความคาดหวังในงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง นอกจากนี้พบว่าผู้บังคับบัญชาที่มีความลำเอียง ไม่มีความยุติธรรม ไม่เชื่อถือในความสามารถ ไม่ให้แนวทางในการปฏิบัติงานรวมทั้งเมื่อต้องขอคำปรึกษาและการที่ต้องเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ มีผลต่อระดับความเครียดในระดับปานกลาง

6. ผลงานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดหรือปัจจัยความเครียดในการทำงาน

เอลอวานิโอ คิวิมาคี และเฮลคาม่า (Elovainio, Kivimaki and Helkama, 2001, pp. 418-424) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินที่เป็นธรรมชาติขององค์กร ความสามารถในการควบคุมในงาน และความตึงเครียดในอาชีพ โดยทำการศึกษากับพนักงานจากหลายแห่งในประเทศฟินแลนด์จำนวน 688 คน พบว่า ความสามารถในการควบคุมในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของ

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคส่งผลกระทบต่อความตึงเครียดในอาชีพโดยผ่านมาทางการประเมินที่เป็นธรรมในองค์การเป็นตัวแปรกลาง

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน พฤติกรรมการเผชิญปัญหา กับความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 182 คน ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ถ้าบุคลากรใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดน้อย ในทางตรงกันข้ามหากใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดมาก

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาบุคลิกภาพที่โดดเด่นของวิศวกรตามแบบ MBTI ความแตกต่างด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงานของวิศวกรที่มีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงาน ของพนักงานที่ประกอบวิชาชีพวิศวกรในบริษัทการสื่อสารและโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 105 คน ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศจะมีผลต่อความเครียดในการทำงานเท่านั้น และถึงแม้ว่าจะไม่พบความสัมพันธ์ของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน แต่พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีแนวโน้มทำให้ความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ การจัดบรรยากาศในการทำงานในองค์กรให้เหมาะสมต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจะช่วยให้เกิดความสุขและความมีประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปสู่ผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นขององค์การ

ชัยณรงค์ บูรินทร์กุล (2548) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจบริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด จำนวน 101 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความเครียดพนักงาน พบความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างการรับรู้ปัจจัยในการทำงานจำนวน 3 ด้าน (ด้านความขัดแย้งและคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ ด้านลักษณะงานที่ไม่ดี และด้านบรรยากาศ นโยบายและโครงสร้างขององค์กรที่ไม่ดี) กับความเครียด

ของพนักงาน ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเครียดของพนักงาน

วันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) ทำการศึกษาระดับเซวาร์นอาร์มณั ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน พร้อมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเซวาร์นอาร์มณักับความเครียดในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน รวมทั้งพยากรณ์ความเครียดในการทำงานจากองค์ประกอบของเซวาร์นอาร์มณัและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน จำนวน 198 คน ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และเมื่อทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุแบบมีขั้นตอนพบว่าองค์ประกอบของเซวาร์นอาร์มณัและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงาน แต่ยังเห็นว่าองค์ประกอบของเซวาร์นอาร์มณัยังมีความสำคัญในการทำงานเพราะว่าถ้าพัฒนาเซวาร์นอาร์มณัได้ก็จะสามารถควบคุมอารมณ์ให้อยู่ในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมที่จะสามารถทำให้เกิดการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม และยังต้องมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเพื่อให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์และสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในการทำงานได้เพื่อไม่ให้เกิดความเครียดในการทำงาน ส่งผลให้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ

บริษัท เมเจอร์ โกลบอล เทคโนโลยี (A Major Global Technology Company, <http://www.peaklearning.com> อ้างถึงในญาณิกา สวัสดิพงศา, 2549) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับบริหารให้มีผลที่ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้างานระดับบริหารจำนวน 151 คน โดยให้หัวหน้างานระดับบริหารเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค 1 วัน หลังจากนั้นเข้ารับการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค อีกอาทิตย์ละ 1 ครั้ง เป็นเวลา 90 วัน หลังจากฝึกแล้วบริษัทหาวิธีการวัดตัวแปรที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และ CORE ว่าเกี่ยวข้องกับความเครียด ระดับความผูกพันกับองค์การ การรับรู้เกี่ยวกับการควบคุมความสามารถของบุคคลในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ ผลปรากฏว่าคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กลุ่มที่ฝึกเพิ่มขึ้นจากระดับปานกลางไปเป็นระดับปานกลางค่อนข้างสูง ค่าสถิติก็แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลของการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค พบว่า

หัวหน้างานระดับบริหารที่รายงานว่าเคยมีความเครียดสูง หลังฝึกอบรมพบว่าลดลง 14 % อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หัวหน้างานระดับบริหารรายงานว่าพวกเขาสามารถใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถที่มี จัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ได้เพิ่มมากขึ้น 43 % หัวหน้างานระดับบริหารสามารถจัดการกับความเครียดได้ซึ่งส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 42 % หัวหน้างานระดับบริหารมีความเข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความเครียดและการควบคุมมันได้ เพิ่มขึ้น 45 % และหลังการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคหัวหน้างานระดับบริหารที่คิดว่าความเครียดที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในงานนั้นเป็นสิ่งไม่ดีลดลง 57 % ส่วนหัวหน้างานระดับบริหารที่คิดว่าความเครียดที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการทำงานเป็นสิ่งที่ดีเพิ่มขึ้น 36 %

นอกจากงานวิจัยที่นำเสนอข้างต้น ยังมีการศึกษาที่พบความเชื่อมโยงระหว่างการตอบสนองต่อความยากลำบากหรือความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับสุขภาพกาย สุขภาพจิต โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีผลต่อระบบภูมิคุ้มกันในการช่วยให้ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาด้วย ผู้คลอดบุตร หรือผู้ที่เป็นโรคที่คุกคามชีวิตต่างๆ ฟื้นตัวได้ดีกว่า เร็วกว่า และมีชีวิตยืนยาวกว่า ในขณะที่ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่ำจะมีความอดทนต่ำ เกิดความเครียดได้ง่าย มีอารมณ์ซึมเศร้า หันมาพึ่งพายาเสพติดเพื่อย้อมใจหรือพ่ายแพ้ต่อชีวิต และฆ่าตัวตาย (ประทักษ์ ลิขิตเลทอง, 2545 อ้างถึงในศุภรี รอดสิน, 2549)

7. ผลการวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

- ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดหรือปัจจัยความเครียดในการทำงาน

แมคคาร์นีย์ (McCarnie, 1987) ศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงาน ความอดทนและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน พบว่าความเครียดเกิดจากการทำงานที่หนักเกินไป บทบาทของการให้พยาบาลที่ทำประจำวัน ถ้าความเครียดในการทำงานมีระดับสูงและมีความอดทนอยู่ในระดับต่ำ จะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งมีผลทำให้เกิดการละทิ้งหน้าที่ และการขาดงาน

คอร์ด และดอร์เทอทิ (Cordes and Dougherty, 1993 อ้างถึงในศุภรี รอดสิน, 2549) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย พบว่าความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การมีภาระงานมากเกินไป บทบาทของงานที่คลุมเครือหรือขัดแย้งกัน และมีการรับรู้การควบคุมต่ำ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้

ซึ่งจะนำไปสู่การขาดงาน ความไม่พึงพอใจในงาน มีปัญหาทางสุขภาพ ระดับผลการปฏิบัติงานต่ำ และลาออกจากงานในที่สุด

อีไทซัน (Etizon, 1998) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยใช้แบบประเมินความเหนื่อยหน่ายและความเครียดในงานกับบุคลากรวิชาชีพด้านการบริการสังคม ผลการศึกษพบว่าตัวแปรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป แรงกดดันจากระบบราชการ การขาดข้อมูลป้อนกลับ การขาดอิสระในการทำงาน และขาดการได้รับการชื่นชมในผลงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดในการทำงานได้มาก และตัวแปรดังกล่าวสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ไคลน์ และเวอร์เบค (Klein and Verbeke, 1999 pp. 911-924) ได้ทำการศึกษาการตอบสนองโดยอัตโนมัติต่อสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยความเครียดของบุคลากรว่ามีผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการปฏิบัติงาน และทัศนคติในอาชีพของพนักงานชาย จาก 64 องค์กร พบว่าปัจจัยในงานที่เป็นสาเหตุของความเครียด ได้แก่ ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท และการมีบทบาทหน้าที่ในงานมากเกินไป มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธ์ภาพ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียด

- ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน กับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 221 คน ผลการศึกษพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุงานต่างกันมีความเหนื่อยล้าทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานภาพสมรสและลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โรนัลด์ และคณะ (Ronald et al., 1995 pp. 187-202) ศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายที่มีต่อครูและผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 362 คน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านการประเมิน

จากทั้ง 3 แหล่งคือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และญาติ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย และความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

ลอร์ และคณะ (Law et al., 2001, pp. 587-661) ศึกษาสาเหตุและผลของความเหนื่อยหน่ายของพนักงานชาย พบว่าแรงจูงใจภายในส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย ส่วนความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือทางบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย

แซคตัน และคณะ (Saxton et al., 1991, pp. 583-595) ศึกษาสาเหตุและผลลัพธ์ของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานแผนกรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ พบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความเหนื่อยหน่ายส่งผลต่อแนวโน้มในการลาออก การขาดงาน และการเปลี่ยนแปลง

- ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ศุภรี รอดสิน (2549) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยรวม ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านต่างๆ กับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานด้านต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี สำนักหอสมุดกลาง และสำนักพัฒนาเทคนิคศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 167 คน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และอายุงานที่แตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่ามีตัวแปรอิสระ 2 ตัว ที่มีอำนาจในการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการรับรู้การ

จำกัดของปัญหา และด้านการควบคุมสถานการณ์ ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ร้อยละ 27.3

วราลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2540) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความเชื่ออำนาจในการควบคุม พฤติกรรมการจัดการปัญหา และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานหญิงในโรงพยาบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 261 คน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความเชื่ออำนาจในการควบคุมซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญให้เกิดความเครียดในการทำงาน

- ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ชวาบ แจคสัน และschuller (Schwab, Jackson and Schuler, 1986) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในงานที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรทางการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การลงโทษที่ไม่มีความแน่นอน การขาดความเป็นอิสระ การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังในงานกับสภาพงานในปัจจุบันกล่าวคือสภาพงานในปัจจุบันแย่กว่าที่ตั้งความหวังไว้ และบทบาทงานคลุมเครือ ความรับผิดชอบและระบบสายการบังคับบัญชาขาดความชัดเจน

บลิกซ์ และคณะ (Blix et al., 1994, pp. 157-169) ศึกษาผลของความเหนื่อยหน่ายต่อวิชาชีพครู โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้เครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายตามแนวคิดของแมสแลช (MBI) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุ อายุงาน และลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยอาจารย์ที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไปมีความเหนื่อยหน่ายต่ำกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ในด้านอายุงานพบว่าผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 10 ปีมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานมากกว่า ด้านลักษณะงานพบว่างานด้านการสอนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายมากกว่างานด้านบริหาร ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ไพน์ และเกเวนเดลแมน (Pine and Guendelman, 1995) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างคนงานหญิงชาวอเมริกันในโรงงานจำนวน 241 คน และผู้มีอาชีพบริการทางสังคม เช่น ครู ตำรวจพยาบาล ชาวอเมริกัน จำนวน 729 คน พบว่าตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญของคนงานในโรงงานคือ ระดับของการควบคุมเหตุการณ์ชีวิตที่ต่ำ และปัญหาทางด้านการเงิน ส่วนตัว

ทำนายความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญของผู้มีอาชีพบริการทางสังคมคือภาระงานที่มากเกินไป และความขัดแย้งของบทบาทในงาน

ดาร์เลน เค การ์เรตต์ และแอนนา เอ็ม ดาเนียล (Darlene K Garrett and Anna M. Daniel, 1998) ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายกับพยาบาลจำนวน 287 คน ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าการรับรู้ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อม สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของพยาบาลได้ ส่วนบรรยากาศทางสังคมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย และยังพบว่าระบบเครือข่ายทางสังคมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะเมื่ออยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมในงานที่มีแต่การเปลี่ยนแปลง หรือมีความไม่แน่นอนสูง องค์กรที่มีการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะสามารถป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้

คอยวูลา และคณะ (Koivula et al., 2000, pp. 149-158) ได้ทำการศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลที่ปฏิบัติงานใน 2 โรงพยาบาลของประเทศฟินแลนด์ จำนวน 723 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายของ Paunonen (Paunonen's instrument) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นโดยเฉพาะเพื่อใช้วัดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในประเทศฟินแลนด์ โดยประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลร้อยละ 50 มีความเหนื่อยหน่ายและเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าผู้ที่มีอายุมาก ผู้ที่มีอายุงานน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าผู้ที่มีอายุงานมาก และผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ

คูเปอร์ (Cooper, 2001) ได้ศึกษารวบรวมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย พบว่ามี 3 ปัจจัยใหญ่ๆ คือ ด้านตัวบุคคล ด้านงาน และด้านองค์กร ซึ่งถ้าดูในด้านองค์กรนั้น ได้แก่ รูปแบบหรือนโยบายการทำงานและการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในด้านปฏิสัมพันธ์และด้านระบบงาน

Gabris, G.T. and Ihrke, D.M. (2001) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หากบุคคลรับรู้ถึงกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนที่ไม่ชัดเจนโปร่งใส ไม่มีความยุติธรรมแล้ว จะรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน และจะนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

ลาบอน (Labone, 2002, pp. 29-57) ศึกษาผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายของครูชาวออสเตรเลีย โดยใช้แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองเกี่ยวกับการเรียนการสอน (Personal Teaching Efficacy) กับแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของ

แมสแลช (MBI) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนายระดับความเหนื่อยหน่าย โดยผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในระดับสูงจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำ และในทางตรงข้าม ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในระดับต่ำก็จะมี การรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าระดับการศึกษามีผลต่อความเหนื่อยหน่าย โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความเหนื่อยหน่ายมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง และระดับการศึกษายังมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ

สิริระยา สัมมาวาจ (2534) ศึกษา ระดับความเหนื่อยหน่ายทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และความล้มเหลวส่วนบุคคล รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับระดับความเหนื่อยหน่าย โดยแบ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส และแผนกที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร และการรับรู้ต่อระบบบริหาร กลุ่มตัวอย่าง เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามธิบดีในทุกแผนกการพยาบาล สังกัดภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 60 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพสมรสมีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานและแผนกที่ปฏิบัติงานไม่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่าย และพบว่าปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการรับรู้ต่อระบบบริหาร ไม่มีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่าย ส่วนด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรมีผลต่อระดับความเหนื่อยหน่ายด้านความล้มเหลวส่วนบุคคล

สุปราณี ไชววัชรกุล (2542) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 240 คน โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลช (MBI) พบว่าอาจารย์พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลและด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ลักษณะงานที่มีจำนวนชั่วโมงการสอนยาวนาน หรือการต้องมึปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือนักศึกษานานๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย

ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) ทำการศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเหนื่อยหน่ายในงาน ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรทางการพยาบาลของโรงพยาบาลรัฐบาล

แห่งหนึ่ง จำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุงาน และสถานภาพสมรส ไม่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง แต่ปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุงาน การศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน สามารถสรุปเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และสายงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาของบลิกซ์และคณะ (1994) การศึกษาของคอยวูลาและคณะ (2000) การศึกษาของลาโบน (2002) การศึกษาของสิระยา สัมมาวาช (2543) การศึกษาของศจีมาจ ขวัญเมือง (2541) และการศึกษาของศุภรี รอดสิน (2549) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยทำการศึกษากับพยาบาลหรือบุคลากรทางการศึกษา ทำให้เห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และลักษณะงาน สามารถส่งผลต่อระดับของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หรือลักษณะงาน ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งแตกต่างกัน จะมีระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ยังไม่สามารถระบุได้ว่าส่งผลในลักษณะใด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความแตกต่างของระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลให้เห็นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน

ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และสายงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานการวิจัยย่อยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ผู้ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ผู้ที่มีสายงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผู้วิจัยยังไม่พบการรายงานถึงความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน แต่จากทฤษฎีดุลยภาพของ Adams (1965) พบว่าเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น โดยระดับความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ และจากการศึกษาของซิงห์ (Singh, 1991) คัปแลนและพินนิว (Caplan, 1972; Pinneau, 1976, quoted in LaRocco et al., 1980) เคลลีและครอส (1985) ดาร์ลิสลีและคณะ (1994) รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) กุลจิรา ไฉมใสว (2544) ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) พินนะรัฐ รัตนภัทรโชค (2544) และสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) พบว่าการสนับสนุนหรือสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน เช่น ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน กล่าวคือหากบุคคลรับรู้ถึงการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานและมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน จะช่วยให้ไม่เกิดความเครียดในการทำงานในระดับสูง นอกจากนี้พบว่าปัจจัยด้านตัวงานและโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานเช่นกัน และจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงานของคูเปอร์และคาร์ตไรท์ (Cooper and Cartwright, 1997) พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ปัจจัยด้าน

บทบาทในองค์กร และปัจจัยโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร สามารถเป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงานได้ กล่าวคือหากบุคคลรับรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำ รับรู้ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตน รับรู้ถึงโครงสร้างการบริหารงานที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ก็จะเป็นการสนับสนุนให้บุคคลสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานและไม่เกิดความเครียดในการทำงานในระดับสูง ผู้วิจัยจึงเชื่อว่ากรณีที่บุคคลรับรู้ว่าตนได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม เสมอภาค มีเหตุมีผล รวมทั้งรับรู้ถึงระบบการบริหารที่มีความชัดเจน โปร่งใส ก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดี และเกิดความพึงพอใจต่องาน ต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องในในงาน และต่อองค์กร โดยจะส่งผลให้บุคคลพร้อมที่จะปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน ซึ่งทำให้ไม่เกิดความเครียดในการทำงานในระดับสูง ตลอดจนส่งผลให้มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานในระดับต่ำเช่นกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน โดยมีสมมติฐานการวิจัยย่อยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Adversity Quotient) ของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) การศึกษาของประทักษ์ ลิขิตเลทอง (2545) และการศึกษาของนันทนุช ตั้งเสถียร (2546) แสดงให้เห็นว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นสิ่งที่กำหนดความสำเร็จในเรื่องต่างๆ ได้ หากบุคคลมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี ก็มีแนวโน้มที่จะพยายามควบคุมสิ่งที่เป็นปัญหาให้มากระทบกับตนเองน้อยที่สุด หาวิธีจัดต้นเหตุแห่งความไม่สบายใจ มองว่าปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นความท้าทายที่

สามารถแก้ไขได้และคงอยู่ชั่วคราวเท่านั้น เมื่อบุคคลกลุ่มนี้เผชิญกับอุปสรรคในการทำงานและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้สำเร็จ ย่อมเกิดความสุขจากความสำเร็จในการทำงาน ความเครียดที่เกิดขึ้นก็ลดหายไป ผู้วิจัยจึงเชื่อว่าบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง ก็จะมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะเผชิญกับอุปสรรคทุกอย่าง มองว่าอุปสรรคเป็นความท้าทายและเป็นโอกาสที่จะนำไปสู่หนทางของความสำเร็จ ถึงแม้ว่าเมื่อบุคคลประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานอันเป็นเหตุให้มีปัจจัยความเครียดเพิ่มขึ้นแต่ก็มีความสามารถในการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นปัญหาไปได้ สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ตระหนักถึงความรับผิดชอบ สามารถมองเห็นและควบคุมผลกระทบของปัญหาและสามารถรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา พยายามขจัดปัญหาให้หมดไป ซึ่งจะทำให้ความเครียดในการทำงานลดลง โดยไม่กินระยะเวลาอันยาวนานจนส่งผลกระทบต่อจิตใจ พฤติกรรม และสุขภาพของบุคคลนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน โดยมีสมมติฐานการวิจัยย่อยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผู้วิจัยยังไม่พบการรายงานถึงความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แต่พบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (Gabris and Ihrke, 2001) กล่าวคือหากบุคคลรับรู้ถึงกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนที่ไม่ชัดเจนโปร่งใส ไม่มีความยุติธรรมแล้ว จะนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ และจากการศึกษาของแมสแลช และลีทเธอร์

พบว่าความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมสามารถเป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ (Maslach and Leiter, 1997) นอกจากนี้จากการศึกษาของโรนัลด์ และคณะ (Ronald et al., 1995 pp. 187-202) คูเปอร์ (Cooper, 2001) และ ชวาบ แจคสัน และสชูลเลอร์ (Schwab, Jackson and Schuler, 1986) พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ การขาดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ความไม่ชัดเจนของรูปแบบหรือนโยบายการทำงาน ความคลุมเครือของบทบาทงานและความรับผิดชอบ และความไม่ชัดเจนของระบบสายการบังคับบัญชา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายที่กล่าวมาข้างต้นน่าจะมีความเชื่อมโยงไปยังการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในด้านปฏิสัมพันธ์และในด้านระบบการทำงานได้ และนอกจากประเด็นที่กล่าวมาแล้วยังพบว่าทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adams, 1965) ได้ระบุไว้ว่าเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น โดยระดับของความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ จะเห็นได้ว่ายิ่งบุคคลรู้ว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมมากเท่าใดก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียดมากในระดับเดียวกัน ซึ่งถ้าบุคคลรู้ว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมมากๆ ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดในระดับสูงและถ้าไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปล่อยให้เกิดขึ้นเป็นความเครียดเรื้อรัง ก็จะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ ผู้วิจัยจึงเชื่อว่าการที่บุคคลรู้ว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมในองค์การ เช่น รับรู้ถึงกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนที่ไม่ชัดเจนโปร่งใส รับรู้ว่าตนเองไม่ได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรม เสมอภาค หรือรับรู้ว่าการบริหารงานต่างๆ ภายในองค์การไม่มีความเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมในระดับสูง ย่อมจะทำให้เกิดความเครียดในระดับสูง และถ้าปล่อยให้กลายเป็นความเครียดเรื้อรังก็จะนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ และเพื่อเป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานให้เห็นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยมีสมมติฐานการวิจัยย่อยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ปัจจัยความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน เห็นได้ชัดถึงความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ซึ่งเห็นได้จากการนิยามความหมายของความเหนื่อยหน่ายของแมสแลช (Maslach, 1986) มัลดาร์ (Mulday, 1983) แคน ชูทซ์ และซิดนีย์ เอเลน ชูทซ์ (Duane Schultz and Sydney Ellen Schultz, 2002) คันสนีย์ สมิตะเกษตริณ (2545) ศุภรี รอดสิน (2549) และละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นผลกระทบมาจากการมีความเครียดเรื้อรัง อีกทั้งจากการศึกษาของ ศัจฉิมัจ ขวัญเมือง (2541) พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน และนอกจากนั้นจากการศึกษาของแมคคาร์นี (McCarrie, 1987) คอร์ด และดอร์เทอที (Cordes and Dougherty, 1993) อีไทซัน (Etizon, 1998) และไคลน์ และเวอร์เบค (Klein and Verbeke, 1999) พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ผู้วิจัยจึงเชื่อว่าการที่บุคคลมีปัจจัยความเครียดในการทำงานจากแหล่งต่างๆ เช่น จากตัวบุคคล จากตัวงาน หรือจากองค์การ แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความเครียดเรื้อรังเป็นระยะเวลาอันยาวนาน จะนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 5 ว่าปัจจัยความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยมีสมมติฐานการวิจัยย่อยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.3 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.4 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด โดยใช้ความพากเพียร อดทนอดกลั้น เพื่อที่จะผ่านพ้นปัญหาหรืออุปสรรคนั้นไปได้โดยไม่ล้มเลิกจนกว่าจะประสบผลสำเร็จ (Stoltz, 1997) และจากการศึกษาของนันทนุช ตั้งเสถียร (2546) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีแนวโน้มทำให้ความเครียดในการทำงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานสูงจะเป็นผลมาจากการมีความเครียดเรื้อรัง โดยไม่สามารถที่จะจัดการกับสิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้จากการศึกษาของศุภรี รอดสิน (2549) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานทั้ง 3 ด้าน และจากการศึกษาของวรลักษณ์ ปวณสุรินทร์ (2540) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความเชื่ออำนาจในการควบคุมซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยจึงเชื่อว่าการที่บุคคลมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูง สามารถที่จะเลือกใช้วิธีการปฏิบัติในการจัดการกับปัญหาได้อย่างเหมาะสม โดยการใช้ความอดทน ความพากเพียรเพื่อฝ่าฟันอุปสรรค ความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน และสามารถลดความเครียดในการทำงานเรื้อรังหรือความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 6 ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยมีสมมติฐานการวิจัยย่อยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

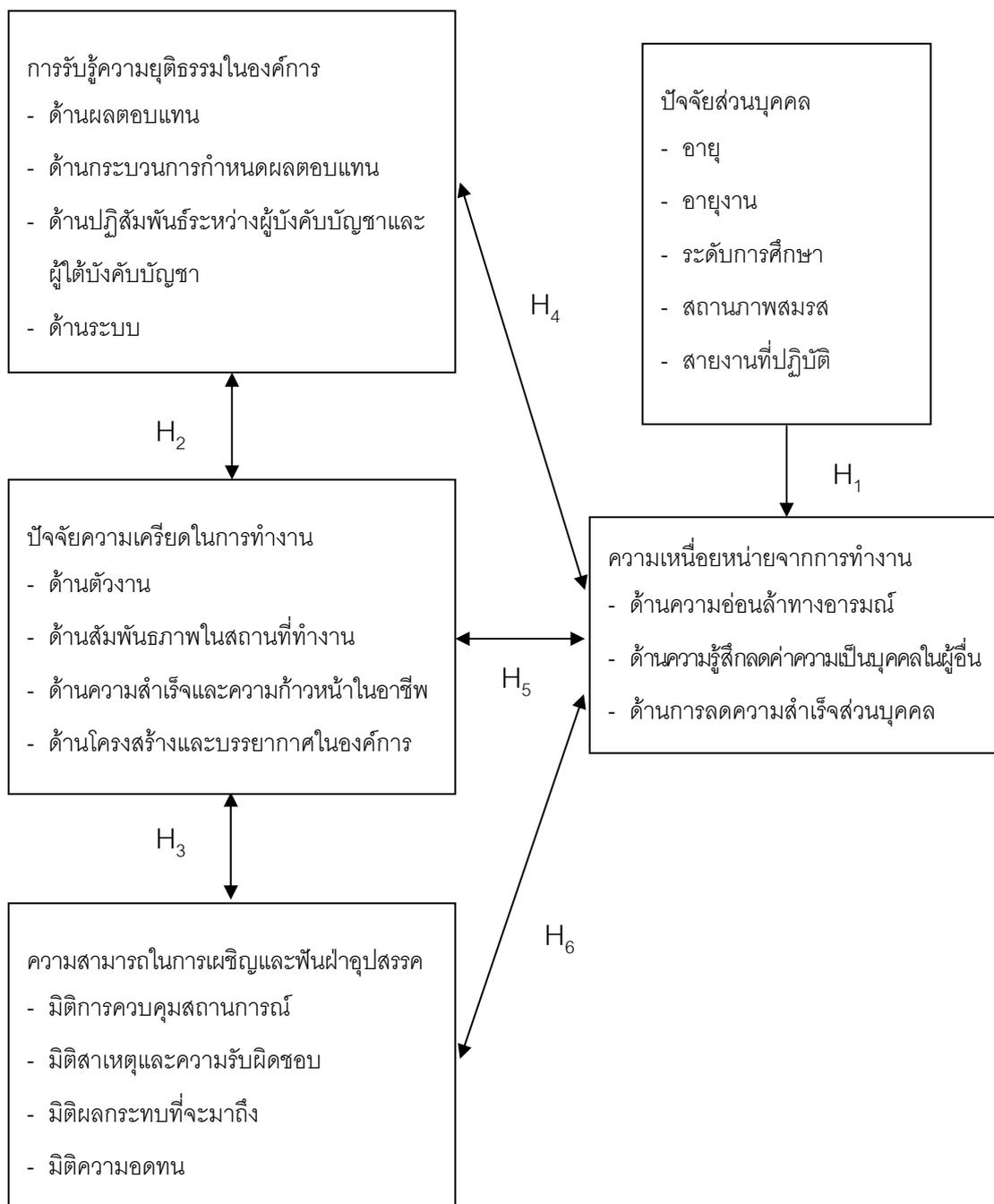
สมมติฐานการวิจัยที่ 6.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

นอกจากนี้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์หรือแนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดหรือปัจจัยความเครียดในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีความเครียดหรือปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านต่างๆ สามารถเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน (คอร์ดและดอร์เทอที, 1993) รวมทั้งการเผชิญความเครียดอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เป็นสาเหตุของความเครียดนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทิ้งไว้เป็นระยะเวลาอันยาวนานก็สามารถก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ ส่วนบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคก็จะสามารถต่อสู้หรือบริหารจัดการกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคก่อให้เกิดความเครียดรูปแบบต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังหรือความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานตามมา (ศุภวี รอดสิน, 2549) ส่วนในด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ถึงแม้ว่าจะไม่พบความสัมพันธ์โดยตรงกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แต่พบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Gabris and Ihrke, 2001) และจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบความสัมพันธ์หรือแนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเครียดหรือปัจจัยความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ผู้วิจัยจึงเชื่อว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ และเพื่อให้ผลการศึกษามีประโยชน์และมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับประเด็นที่ว่าองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้หรือไม่และอย่างไร

ภาพที่ 2.11

แสดงกรอบแนวคิดซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการศึกษาวิจัย



ภาพที่ 2.12

แสดงกรอบแนวคิดซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการศึกษาความสามารถในการทำนาย

