

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัท ทรูมูฟ จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

คำว่า ความเครียด (Stress) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Stringere” ซึ่งหมายถึง ทำให้แน่นขึ้น (Draw Tight) คำนี้ใช้ในศตวรรษที่ 17 อธิบายถึง ความยากลำบากหรือความทุกข์ทรมานเจ็บปวด ต่อมาในปลายปีศตวรรษที่ 18 หมายถึง ความกดดัน การบีบบังคับ ความเจ็บปวด หรือความพยายามอย่างแรงกล้าที่กล่าวถึงแต่ละบุคคลหรือสภาพร่างกายและจิตใจของปัจเจกบุคคล (Hinkle, 1973, p.31-48)

ความหมายของความเครียด

เซลเย่ (Selye.1956, p.31) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด คือ กลุ่มอาการที่ร่างกายแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เช่น สภาพการณ์ที่เป็นพิษหรือสิ่งเร้าที่เต็มไปด้วยอันตราย อันมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย เกี่ยวกับโครงสร้างและสารเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้จะแสดงออกในรูปของการเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ซึ่งนำไปสู่อาการต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

คาร์ลเวลล์ (Caldwell, 1978, p.247) ให้ความหมายไว้ว่า ความเครียด คือความกดดันอันเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีทันใด หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่เหมาะสมเกิดขึ้นในชีวิต

ความเครียดตามความหมายของศัพท์จิตเวช หมายถึง ต้นเหตุชัดเจน หรือสิ่งเร้าที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทาง สรีระภาพหรืออารมณ์ร่วมกัน (พยอม อิงคตานุวัฒน์, 2525, น. 340)

ฟาร์เมอร์และคณะ (Farmer, et al., 1984, p.14) กล่าวถึง ความเครียดว่าเป็นระดับความวิตกกังวล (anxiety) ที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะการณ์ต่างๆ ซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันนี้ จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางบวก ซึ่งเป็นผลดีช่วยผลักดันบุคคลให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดทางลบ ดังนั้นความเครียดทั้ง 2 ชนิด จึงแตกต่างกัน

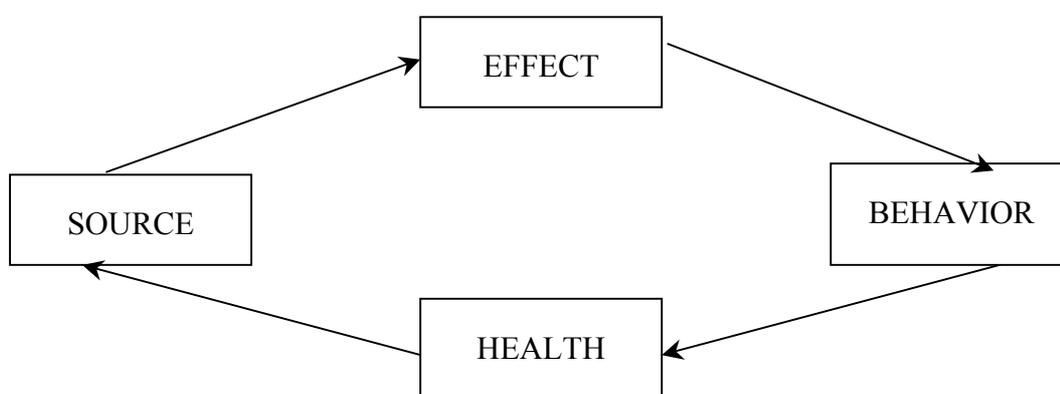
อาจสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะกดดันทางจิตใจและร่างกายที่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น อันเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกาย

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

จากแบบจำลองพฤติกรรมความเครียด (The Stress Behavior Model) ของ ฟาร์เมอร์และคณะ (Farmer, et al, 1984, pp. 20-24) ได้กล่าวถึงวงจรของสุขภาพที่เกี่ยวกับความเครียด (Health Cycle) ว่ามีกระบวนการดังนี้

ภาพที่ 2.1

แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด



ที่มา Farmer, et al, pp. 21

1) สาเหตุของความเครียด (source of stress) มีสาเหตุได้หลายทาง ตั้งแต่ตัวบุคคลเอง ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลายๆตัวพร้อมกัน

2) ผลของความเครียด (effect) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว และมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้นๆ

3) พฤติกรรม (behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำ (action) ที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เลยนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้น ผลของความเครียดจะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้เนื่องจากคนเรามีพฤติกรรมตามความรู้สึก

4) สุขภาพ (health) ในที่นี้หมายถึง ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต แต่เนื่องจากลักษณะธรรมชาติของความเครียดนั้นอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง ก็ได้

ประเภทของความเครียด

มีผู้แบ่งความเครียดออกเป็นประเภทต่างๆ แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถจำแนกได้ตามทัศนะต่างๆ ดังนี้

มิลเลอร์ และ คีเยนีย์ (Benjamin F. Miller and Claire B. Keane 1972, pp. 95-99) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางด้านร่างกาย แบ่งตามระยะเวลาการเกิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่างๆ หรือเหตุการณ์ที่น่ากลัวเกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงตามวัย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงตามวัยหนุ่มสาว วัยหมดประจำเดือน วัยชรา เป็นต้น สิ่งแวดล้อมต่างๆ ก่อความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายและจิตใจ เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดความคับข้องใจ และขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

กัลลาเฟอร์ (Gallagher 1979, p. 95-99) แบ่งความเครียดออกเป็น

1. ความเครียดทางร่างกาย เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ยับยั้งหรือคุกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งที่ยับยั้งนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย ความเจ็บป่วย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในร่างกายคน เช่น ความร้อน ความเย็น การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ยับยั้งหรือคุกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ความล้มเหลว รู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ความเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพครอบครัว สภาพสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงานและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคม เป็นต้น

นฤมล กิตตะยานนท์ (2529, น. 71) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่มีไม่ได้เกิดจากงาน (Non-job Stress) เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันของเรา เช่น พี่น้องทะเลาะกัน หรือ ภาวะเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากงาน (Job Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น ปัญหาต่างๆ ที่พบในที่ทำงาน ความกลัวว่า จะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง หรือการแข่งขันชิงดีชิงเด่นในที่ทำงาน เป็นต้น

ระดับของความเครียด

เฟรนและวอลลิกา (Frain and Valiga cited in Levy, et all, 1984, p.74) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 เป็นความเครียดในระดับที่มีความรุนแรงน้อยที่สุด เป็นความเครียดที่คนเราเผชิญอยู่ทุกวัน เช่น รถติด การได้รับการบริการไม่ดีในร้านอาหาร

ระดับที่ 2 เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดคิดมาก่อนเกิดขึ้น เช่น การสัมภาษณ์เกี่ยวกับหน้าที่การงาน การผัดนัด

ระดับที่ 3 เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงมากขึ้น เช่น การเจ็บป่วยที่มีผลคุกคามต่อชีวิตของบุคคลในครอบครัว หรือคู่สมรส หรือเป็นความเครียดที่ไม่สามารถหาทางแก้ไข

หรือควบคุมได้ ในระยะนี้อาจทำให้มีอาการแสดงทางกายเกิดขึ้นร่วมด้วย เช่น ใจสั่น อาหารไม่ย่อย

ระดับที่ 4 เป็นความเครียดที่จัดอยู่ในระยะวิกฤต ซึ่งไม่สามารถจัดการแก้ไขได้ และอาจนำไปสู่อาการแสดงของโรคจิต หรือทำให้เกิดความเจ็บป่วยที่รุนแรง

นพ.ชูเกียรติ ปานปรีชา (2529, น.483) ได้แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติของทุกคนขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจ ต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือความเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นได้ชัดเจน มีพยาธิสภาพ หรือป่วยโรค ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด

สาเหตุของความเครียด

สตีเฟนสัน (Stephenson, 1978, p. 1806-1903) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียด ดังนี้

1. ด้านฟิสิกส์ ได้แก่ ความร้อน ความเย็น สิ่งที่มากระตุ้นทำให้การรับรู้ความรู้สึกแปลกไป หรือการได้รับสิ่งที่มากระตุ้นมากหรือน้อยเกินไป

2. ด้านเคมี ได้แก่ การได้รับยาต่างๆ หรือสารพิษ

3. ด้านชีววิทยา ได้แก่ สิ่งมีชีวิตที่ทำให้เกิดโรคได้ เช่น แบคทีเรีย ไวรัส เป็นต้น

4. ด้านสรีระ (Physiological) เช่น ภูมุน้ำร้อนลวก ได้รับการผ่าตัด เป็นต้น

ลักแมน และซอเรนเซน (Luckman and Sorensen, 1980, p.52) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ 10 ประการ คือ

1. ด้านพันธุกรรม ได้แก่ การทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกายที่ผิดปกติซึ่งเกิดจากการถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์

2. ด้านฟิสิกส์และเคมี ได้แก่ จากความร้อน ความเย็น รังสี และจากสารอาหารประเภทต่างๆ

3. ด้านจุลินทรีย์และปรสิต ได้แก่ จุลินทรีย์ต่างๆ ที่ทำให้เกิดโรค เช่น แบคทีเรีย ไวรัส และพยาธิต่างๆ
4. ด้านจิตใจ ได้แก่ สภาพการเจริญเติบโตที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามวัยและการพัฒนาในช่วงวัยต่างๆ
5. ด้านขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เนื่องจากสภาพทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มนุษย์ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่ในสังคมนั้นได้
6. การเผชิญกับสิ่งที่ต้องตัดสินใจ เช่น การเผชิญต่อสิ่งแวดล้อมที่เคร่งเครียด เช่น การจราจร หรือการตัดสินใจเรื่องงาน
7. การอพยพ การที่มีการโยกย้าย หรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและที่พักอาศัยทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว
8. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ฐานะความเป็นอยู่ที่ขัดสน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาด้านสังคม
9. การประกอบอาชีพ ได้แก่ อาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง หรือมีการแข่งขัน
10. ด้านเทคโนโลยีและสังคม เช่น ความเจริญก้าวหน้า และเทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรมก่อให้เกิดปัญหาด้านมลภาวะต่างๆ หรือ การมีวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดปัญหาขาดการออกกำลังกาย

ฟาร์เมอร์ และคณะ (Former, et al, 1987, p.20-27) แบ่งสาเหตุของความเครียด ดังนี้

1. สาเหตุจากบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต สุขภาพ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของแต่ละบุคคล
2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุเกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน
3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) หมายถึงสาเหตุที่เป็นผลจากการปะทะสังสรรค์กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว คู่สมรส เพื่อน เพื่อนบ้าน
4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์การทำงาน และการดำเนินชีวิต

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียด

เบอร์เจสส์ (Burgess, 1990, p. 876) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดว่า เป็นข้อเรียกร้อง (demand) จากทั้งภายในภายนอกตัวบุคคล ทั้งด้านสรีระ จิต สังคม ประเพณี วัฒนธรรม หรือสิ่งแวดล้อมซึ่งมีผลให้บุคคลต้องมีการตอบสนองหรือปรับตัวต่อข้อเรียกร้องนั้น ซึ่ง สุวนีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527, น. 93-97) ได้จำแนก โดยสรุป ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกบุคคล แบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อมที่ร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างไม่เพียงพอ อากาศไม่บริสุทธิ์ นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น อาจเป็นสิ่งที่ช่วยลดหรือก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น วัฒนธรรมประเพณี ข้อเรียกร้องทางสังคม ความไม่ปรองดองกับบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง และได้เถียงกันเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ สภาพความเป็นอยู่ที่แออัดก็สามารถก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ อันเป็นต้นเหตุแห่งความเครียดได้ เช่น การทะเลาะวิวาท การแก่งแย่งกัน เป็นต้น นอกจากนี้การขาดเพื่อน การต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยวก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.3 สภาวะการณ์และเหตุการณ์อื่นๆ ทั้งที่เลวร้ายหรือเป็นที่น่าชื่นชมยินดี ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลนั้นต้องมีการปรับตัว ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้น จึงอาจแยกสภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.3.1 สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นสภาวะการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวและเกิดการเปลี่ยนแปลง เหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การแต่งงาน การคลอดบุตร การจบการศึกษา การเข้าทำงานใหม่ การเลื่อนตำแหน่งและการไปศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น

1.3.2 สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความรังเกียจ เศร้า และสะเทือนใจ เหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การหย่าร้าง สมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย สามีหรือภรรยาเสียชีวิต การไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน สภาพเศรษฐกิจที่ทรุดลงและการเกษียณอายุ เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากภายในตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกายและสรีระวิทยา ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ บางคนได้รับส่วนที่ดีของบิดามารดา บางคนได้รับส่วนที่ด้อยทำให้ร่างกายเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์

2.2 ระดับพัฒนาการของแต่ละวัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ หากมีการพัฒนาการในแนวโน้มที่ไม่ดีจะเกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้เนื่องจากความไม่สมดุลกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลอื่นกับความสามารถของบุคคลในการตอบสนองความสมหวังนั้นๆ

2.3 การรับรู้ และแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์ กลัว โกรธ เกลียด กังวล หรือตื่นเต้น ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายกระตุ้นและมีการตอบสนองทางด้านสรีระวิทยา การที่บุคคลจะมีอารมณ์ กลัว โกรธ เกลียด หรือกังวลได้นั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้และแปลความหมาย โดยที่เหตุการณ์อย่างหนึ่งอาจทำให้บุคคลสองคนรับรู้ต่อเหตุการณ์ไม่เหมือนกันและมีการสนองตอบต่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะบุคคลสองคนมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกันมีประสบการณ์ชีวิตไม่เหมือนกัน มีความคาดหวัง ทัศนคติ และการมองโลกที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น การรับรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลสนองตอบต่อเหตุการณ์ไปในทางที่ดีหรือในทางที่เลวร้าย

นอกจากนี้ อูบล นิวัติชัย (2528, น. 153-154) ลักค์แมนและซอเรนเซน (Luckman & Sorensen, 1987, pp. 33-38) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เกี่ยวกับ ชีวะ-สรีระ-เคมี ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางด้านกรรมพันธุ์ เป็นผลจากการถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ ซึ่งมีผลต่อพัฒนาการและการเจริญเติบโตของบุคคล

1.2 ปัจจัยทางด้านกายภาพและสารเคมี ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกในร่างกาย เช่น ความร้อน ความเย็น แสง เสียง รังสี และความดันบรรยากาศ สภาพแวดล้อมภายในร่างกายซึ่งหมายถึงการมีสารเคมีในร่างกาย เช่น อินซูลิน คลอเลสเทอรอล และระดับฮอร์โมนในร่างกายที่ไม่ปกติ

1.3 ปัจจัยทางด้านจุลชีพและปรสิต ซึ่งก่อให้เกิดโรคต่างๆ ในร่างกาย

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เกี่ยวกับ จิต-สังคม-วัฒนธรรม ได้แก่

2.1 ปัจจัยทางด้านจิตใจและอารมณ์ ซึ่งเกิดจากความต้องการของบุคคลสาเหตุและผลจากปัจจัยทางด้านจิตใจและอารมณ์จะมีความแตกต่างกันไปตามอายุ และเพศ เช่น

ความรู้สึกในด้านลบของบุคคล ความไม่พอใจในตนเอง การไม่ยอมรับซึ่งความล้มเหลว ความขัดแย้งในใจ ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความโกรธ ความคับข้องใจ และความท้อแท้สิ้นหวัง เป็นต้น

2.2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประเพณี ความขัดแย้งในค่านิยม หรือการเปลี่ยนแปลงค่านิยมอย่างรวดเร็ว ทำให้แบบแผนการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงไปสู่อนาคตที่รวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้บุคคลเตรียมตัวหรือปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2.3 การอพยพเปลี่ยนที่อยู่หรือที่ทำงาน บุคคลต้องปรับตัวให้เข้ากับสังคมใหม่

2.4 ปัจจัยทางนิเวศวิทยา เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเนื่องจากภาวะสงครามทำให้บุคคลไม่อาจดำรงชีวิตได้ตามปกติ

2.5 ปัจจัยทางด้านงานอาชีพ อาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง อาชีพที่จำเจ น่าเบื่อ ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย โดยลักษณะงานหรือข้อกำหนดของงานแรงกดดันต่างๆ ในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด

2.6 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ประชาชนที่อยู่ในสังคมนั้นต้องประสบกับภาวะมลพิษ อันตรายจากเครื่องจักรกลและพิษจากสารเคมี รวมทั้งในวงการแพทย์ เช่น ฤทธิ์ข้างเคียงของยาบางชนิดอาจเป็นเหตุให้เกิดโรคหรือความพิการ เป็นต้น ในสภาพสังคมที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประชาชนมักจะต้องอยู่กันอย่างแออัด การจราจรคับคั่ง การพึ่งพาซึ่งกันและกันลดลงทำให้เกิดความโดดเดี่ยว

แนวความคิดเรื่องความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านทำการศึกษาและให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

เบียร์ และนิวแมน (Beehr and Newman 1974, p. 1-3) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึงภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิตประสิทธิภาพขององค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล กระทบต่อบุคคล เป็นต้น

มาร์โกลิส และ คสอรรถ (Margolis and Kroes 1974, p. 15) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง อาการที่เกิดจากปัจจัยบางอย่างหรือปัจจัยร่วมในงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับคนงาน ทำให้ขัดขวางความสมดุลของสุขภาพกายและจิตใจ

บริฟ และ คณะ (Brief and others, 1981, p.2) กล่าวว่าความเครียดในการทำงาน คือ สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้นและสิ่งนั้นทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากปกติ

คูเปอร์, แครรี่, สโลน, สตีเฟน และวิลเลียม (Cooper, Cary L., Sloan, Stephen J. And Williams, Stehphen 1988, p.1-3) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ ความเครียดในการทำงานนี้ คือ การลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ของผลกระทบของความเครียด ในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น

- การทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด
- การมาทำงานสายมากขึ้น
- ทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อยๆ
- ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ
- มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เมื่อถูกสะสมมาจนถึงจุดๆ หนึ่ง

รัชดา เขียมยิ่งพานิช (น. 24-25) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน บางครั้งอาจใช้คำว่า Work Related Stress ในบางทฤษฎีกล่าวไว้ว่า มีความหมายไม่แตกต่างกัน เป็นคำที่มักได้ยินกล่าวขานอยู่ทุกวงการ ทุกชาติทุกภาษา เนื่องจากเป็นคำที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบหลักของชีวิต ไม่มีผู้ใดสามารถหลีกเลี่ยงภาวะนี้ได้ นักวิชาการหลายๆ ท่านได้นำแนวคิดของความเครียดในการทำงานหรือความเครียดจากอาชีพจัดไว้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาพฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior) ในจิตวิทยาองค์กร

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

บราวน์ และ โมเบร์ก (Brown and Moberh 1980, p.170-172) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย

1. งานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งประกอบด้วยงานที่ยาก งานคลุมเครือและงานที่ยากเกินไป
2. บทบาทของบุคคล อันเนื่องมาจากความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องานหรือพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล ความคาดหวังดังกล่าวทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้
3. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ การขาดอิสระในการทำงาน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็น และสิ่งอื่นๆ ที่ส่งผลต่อสรีระและสุขภาพของบุคคล
5. ชีวิตส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น ความวิตกกังวล ลักษณะครอบครัว และปัญหาในครอบครัว
6. การประเมินผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้
แมกมิลแลน และ ดูแอนด์ (Macmillan and Duane 1982, p.444-446) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้
 1. ปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานมากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด อาจทำให้เกิดความเครียด และโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
 2. คุณภาพ เช่น ลักษณะงานที่ยากเกินความสามารถของบุคคล งานที่ยุ่งยาก
 3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ได้แก่ หัวหน้าใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง วิธีการทำงานใหม่ นโยบายขององค์การ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฯลฯ
 4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 5. บทบาทของบุคคลในองค์การ บทบาทของบุคคลที่เป็นสาเหตุของความเครียด มีลักษณะ คือ ความสับสนในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท
 6. ความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตนเอง
 7. การติดต่อหรือทำงานกับบุคคลที่มีความเครียด

จอจัน (Engle L.George 1984, p.19-23) ได้อธิบายถึงลักษณะความเครียดว่าเกิดจาก

1. ความสับสน หรือไม่รู้ขอบเขต เช่น ไม่รู้เกณฑ์มาตรฐานในการทำงานว่าสิ่งใดควรใช้ดุลพินิจอย่างไร
2. ภาระมากเกินไปในบทบาทของตน เช่น การมีงานมากเกินไปในช่วงระยะเวลาที่จำกัด
3. สิ่งที่สนับสนุนในการทำงานในบทบาทหน้าที่ไม่เพียงพอ เช่น วัสดุ ข้อมูล เครื่องมือที่ไม่มีเพียงพอ
4. ความรับผิดชอบต่อคนอื่น

เลวิน และ สก็อตต์ (Lewin and Scotch อ้างถึงในจิระพร อุดมกิจ, 2539, น.24) ได้กล่าวไว้ว่า ต้นเหตุของความเครียดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์การ ซึ่งประกอบด้วยปัญหาสำคัญ คือ
 - 1.1 ความมั่นคงของการจ้าง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตงงานนอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกว่าคุณค่า และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวได้
 - 1.2 ตำแหน่งของอาชีพ
 - 1.3 องค์การนั้นเล็กกิจการ
2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นความเครียดที่เกิดจาก
 - 2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน
 - 2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างขององค์การ เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคล ที่ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์การหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การยอมรับที่จะต้องทำงานตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การที่ต้องทำงานร่วมกับคนที่ตนไม่ชอบ การต้องคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

คูเปอร์ และ คาร์ทไรท์ (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 ได้แก่เสียงที่ดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่นๆ ที่มารุกเร้าความรู้สึกของบุคคลและกระทบต่อภาวะอารมณ์และจิตใจ

1.2 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน มักเกิดในกรณีที่ต้องเร่งทำงานมากๆ ภายในระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน

1.3 ปริมาณงานที่น้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบงานที่ตนรับกับคนอื่นแล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าก็จะรู้สึกว่าไม่มีโอกาสแสดงความสามารถ ทำให้เกิดอาการเบื่อ

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

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Hours Work Overload) จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างชั่วโมงการทำงานกับความเครียด การทำงานในชั่วโมงที่ยาวนานส่งผลต่อสุขภาพซึ่งแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ เช่น คนที่ขับรถทางไกล คนงาน หรือนางพยาบาลที่ต้องทำงานหลายๆ กะติดต่อกัน

1.6 งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึงงานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับการคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง (Travel) รถติดในระหว่างการเดินทาง ความล่าช้าของรถไฟ เครื่องบิน และรถโดยสารทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งพบมากในงานของผู้บริหารที่ต้องเดินทางบ่อยๆ

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ระบบและอุปกรณ์ใหม่นั้น

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ (Role in the Organization) ถิ่นบทบาทของพนักงานในองค์การได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวัง

หวังขององค์กรที่มีต่อตัวพนักงานในการแสดงบทบาทนั้นๆ จะไม่เกิดความขัดแย้ง ความเครียดในการทำงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์กรทำให้เกิดความเครียด

2.1 ความไม่ชัดเจน สับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึงพนักงานมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ ขอบเขต หน้าที่ และบทบาทของตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยม ของบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 บทบาทที่หลากหลาย (Role Overload) บทบาทที่หลากหลายทำให้บุคคลไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาเพราะบทบาทในงานที่มากเกินไป และทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจว่าตนเองมีความสามารถที่เพียงพอในการแสดงบทบาทนั้น ผลจากการที่มีบทบาทหลายหลายทำให้เกิดผลทางลบทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้เกิดความไม่แน่ใจ ไม่สบายใจ และถ้าเป็นระยะเวลานานๆ และมีระดับที่สูง ซึ่งมีผลต่ออารมณ์ของบุคคล

2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.4.1 หน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่

2.4.2 หน้าที่รับผิดชอบต่อบุคคลซึ่งเป็นตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทั้งคนและองค์กร ส่วนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับการเอาใจใส่ หรือการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า จะเกิดต้นเหตุของความไม่ลงรอยและนำไปสู่ความเครียด ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้าที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หมายถึง หัวหน้าที่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคลและมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องไม่จำเป็น มีแนวโน้มจะมีความเครียดสูง ซึ่งจะตรงกันข้ามกับหัวหน้าที่ให้เวลากับลูกน้องมาก

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

3.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with Clients/Customer) หมายถึง พนักงานที่ต้องทำงานติดต่อกับ ให้บริการลูกค้ามีแนวโน้มจะเกิดความเครียดได้สูง การต้องมีปฏิ

สัมพันธ์กับลูกค้ำที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้ำไม่ให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง (Ross and Altmaier, 1994, p.89) ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

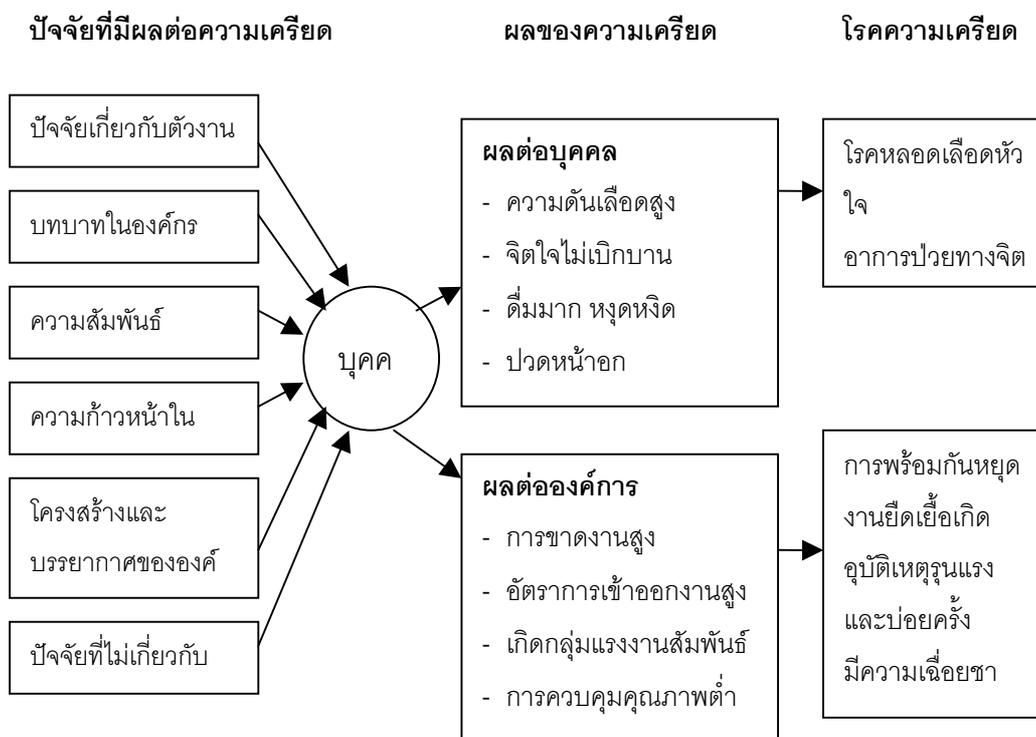
4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ มีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเมื่อสิ่งที่คาดหวังไว้ไม่เกิดขึ้นหรือไม่ดำเนินไปได้ตามที่ต้องการ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

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

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลาระหว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงานและในทางกลับกัน การทำหน้าที่สองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนผู้ชายอาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stand by) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา (Rice, 1992, p.197) สิ่งเหล่านี้ต่างส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

แผนภาพที่ 2.2

แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและผลที่เกิดขึ้น



ที่มา : Cooper and Cartwright, 1997, p.14

ผลของความเครียดในการทำงาน และอาการที่เกิดจากการทำงาน

1. ผลทางร่างกาย (Physical health) ความเครียดในการทำงานได้ส่งผลต่อการเกิดโรคต่างๆ รวมทั้งโรคทางจิตที่มีสาเหตุมาจากทางกาย (Psychosomatic) มีผลการศึกษามากมายที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของงานต่อร่างกายโดยเฉพาะ ต่อระบบหัวใจและหลอดเลือดหัวใจ โดยมุ่งศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดโรคหัวใจและหลอดเลือดโคโรนารี (Coronary heart Disease) อัตราการเดินของชีพจรผิดปกติ และคลื่นหัวใจเต้นผิดปกติ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานกับสุขภาพอนามัยยังปรากฏอยู่ในผลการศึกษาหลายชิ้น ซึ่งพบว่าการเพิ่มของกรดยูริก ระดับน้ำตาลในเลือดการเพิ่มขึ้นของผู้ป่วย โรคกระเพาะอักเสบ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับสูง

2. ผลทางจิตใจ (Psychological Well-being) ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อจิตใจที่เกิดขึ้นง่ายและมองเห็นได้ชัดเจนที่สุด ก็คือ ความไม่พึงพอใจในงาน มีการศึกษาต่างๆ มากมายที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบในด้านลบของการขัดแย้งในบทบาท และความสับสนในบทบาทที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ผลกระทบต่อจิตใจในด้านอื่นๆ ได้แก่ ความเคารพนับถือต่อตนเองลดน้อยลง ความรู้สึกเบื่อหน่าย ตึงเครียด กัดดัน ซึมเศร้า เหน็ดเหนื่อย และวิตกกังวล ซึ่งอาการเหล่านี้มีความสัมพันธ์ในด้านลบกับความขัดแย้งในบทบาท ความสับสนในบทบาท และการมีบทบาทมากเกินไป

3. ผลทางพฤติกรรม (Behavioral Consequences of Stress) ผลของความเครียดในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลยังคงมีการศึกษาค่อนข้างน้อย

3.1 การสูบบุหรี่ เป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อความเครียดและคาดว่า การสูบบุหรี่มีความสัมพันธ์กับความเจ็บป่วย อันได้แก่ โรคเกี่ยวกับหัวใจ และโรคมะเร็ง

3.2 การดื่มสุรา เมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน บุคคลจะหันไปดื่มสุรา จากการรายงานของบุคคลดังกล่าว พบว่า การดื่มสุราเป็นวิธีการที่ถูกนำมาใช้เพื่อลดความเครียดในการทำงานเป็นอันมาก

3.3 การใช้ยากล่อมประสาท (Valium) บุคคลจะให้ยากล่อมประสาทเพื่อบรรเทาอาการเครียดและลดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นจากงาน การใช้ยากล่อมประสาท นอกจากจะทำให้ติดได้แล้ว ยังลดความมั่นคงทางจิตใจ ความสามารถในการใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจงานของบุคคลลงอีกด้วย (อ้างถึงใน มัลลิการ์ เหมือนวงส์, 2534, น.28-31)

จากผลการศึกษาที่มีชื่อเสียงพบว่า ลำดับชั้นอาการของความเครียดในการทำงานสามารถแบ่งได้ 5 ลำดับ ดังนี้ (A.Aalezenk, M.F.R. Kets de Vries and Howard 1977, p.151-162)

1. อาการทางอารมณ์ (Emotional distress) ได้แก่ การนอนไม่หลับ ความฉุนเฉียว ความกระวนกระวาย ความหงุดหงิด ความกลุ้มใจ เป็นต้น

2. การใช้ยา (Medication Use) ได้แก่ วิตามิน ยานอนหลับ

3. อาการที่เกี่ยวข้องกับหัวใจและโลหิต (Cardiovascular) ได้แก่ การเต้นของหัวใจในอัตราสูง ความดันโลหิตสูง

4. อาการที่เกี่ยวข้องกับกระเพาะอาหารและลำไส้ (Gastrointestinal disturbance) ได้แก่ ปัญหาการย่อยอาหาร ลำไส้ใหญ่บวม การใช้ยาเกี่ยวกับกระเพาะอาหารมากเกินไป

5. อาการที่เกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ ได้แก่ ปัญหาในการหายใจ ความยากลำบากในการหายใจ โรคภูมิแพ้ที่เกี่ยวข้องกับการหายใจ

อย่างไรก็ตาม การที่บุคคลจะได้รับผลของความเครียดในการทำงานมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้ (วรรณนา ลีลาอัมพรสิน, 2541, น. 38)

1. ความพึงพอใจในงาน บุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานอาจมีอาการเจ็บป่วยจากความเครียดมากกว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน แต่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

2. ตำแหน่งในองค์กร บุคคลที่มีตำแหน่งสูงจะมีความอดทนต่อความเครียดในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่า

3. การสนับสนุนทางสังคมซึ่งมาจากครอบครัว งาน อันได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความกลมเกลียวของกลุ่มงาน เป็นต้น

4. สภาพร่างกาย บุคคลที่มีสุขภาพร่างกายดีจะได้รับผลของความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่มีร่างกายอ่อนแอ

5. ระดับความสามารถในการทำงาน

6. บุคลิกภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการอดทนต่อความเครียดและการเกิดโรค

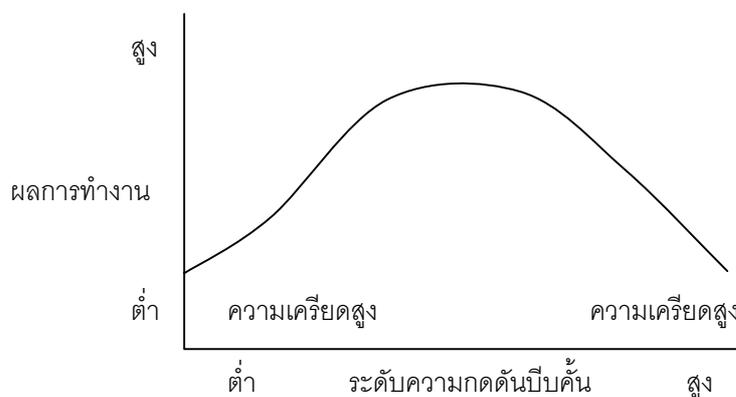
ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน

คนส่วนมากมองความเครียดในทางลบเพราะความเครียดทำให้คนเกิดความรู้สึกหมกมุ่น กำลัง อ่อนเพลีย โศกเศร้า แต่ในบางครั้งความเครียดก็เป็นประโยชน์ การมีความเครียดอยู่ในสภาพที่พอดีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความเครียดช่วยให้เราประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ และสู้กับสิ่งท้าทายใหม่ (Creativity and Innovation) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัจฉรา บัวเลิศ (2536, น. 49-50, อ้างถึงในปัทมา ลีณวัฒน์, 2544, น. 48) ได้สรุปถึงผลความเครียดไว้ว่า ความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะเวลายาวไม่มากจนเกินไป เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกรทำสิ่งต่างๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือการแก้ไขปัญหา เกิดความคิดสร้างสรรค์ แต่ถ้ามีความเครียดในระดับรุนแรงหรือเกิดเป็นเวลานานจะทำให้เกิดผลเสียต่างๆ มากมาย

จากแผนภาพที่ 2.3 แสดงให้เห็นว่าการมีระดับความกดดันในระดับปานกลางมีผลต่อการเกิดความคิดในระดับปานกลาง แต่จะส่งผลต่อการมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง

แผนภาพที่ 2.3

แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน



ที่มา : เจน ครานเวล-วาร์ต, 2539, น.8-29

นอกจากความเครียดจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลแล้ว ความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรด้วย (พสุ เดชะรินทร์, 2536)

1. ความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น
2. บุคคลที่เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียด อาจนำไปสู่การไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน การลางานบ่อยขึ้น หรืออาจลาออกจากงาน
3. ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรน้อยลง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หรือ Adversity Quotient หรือ AQ เป็นแนวคิดใหม่ที่ได้มีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่า 19 ปี และมีการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรต่างๆ มากกว่า 10 ปี โดยผู้ที่ทำการศึกษาเรื่องนี้และเป็นผู้เผยแพร่แนวความคิดนี้คือ พอล สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.7) แนวคิดเรื่องนี้เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตเนื่องมาจาก

ฐานความเชื่อที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คนประสบความสำเร็จนอกเหนือจาก IQ (เชาว์ปัญญา) และ EQ (ความสามารถทางอารมณ์)

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1998, p.58) กล่าวว่า AQ สามารถบอกเราว่า ตัวเราสามารถทนต่อปัญหาได้ดีเพียงใด และความสามารถของเราในการเอาชนะปัญหานั้น และสามารถทำนายว่าใครจะเอาชนะความเครียดที่เกิดจากปัญหาและอุปสรรค ใครจะพ่ายแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรคนั้น

กองบรรณาธิการ (2543, น.45) กล่าวว่า AQ หรือเชาว์ปัญญาในการแก้ปัญหา จะช่วยเปลี่ยนแปลงวิธีคิดด้านลบหรือการมองข้ามตนเองไป ช่วยยกระดับความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคความยากลำบาก

วิทยา นาควัชระ (2544, น.91) ให้ความหมายว่า AQ หรือ ความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค หมายความว่า ความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจและมีความหวังอยู่เสมอ

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545, น.103) อธิบายว่า AQ คือรูปแบบปฏิกิริยาตอบสนองหรือพฤติกรรมของคนๆ นั้นต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบพฤติกรรมการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งเป็นกลไกของสมองที่เกิดจากใยประสาทต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผักผ่อนขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี้อาจจะเป็นปัญหาเล็กน้อย หรืออาจจะเป็นปัญหาปานกลาง หรืออาจจะเป็นปัญหาที่ใหญ่โตมหศาล มหันตภัยก็เป็นไปได้ รูปแบบการตอบสนองนี้คือรูปแบบการจัดการกับปัญหา

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ให้คำจำกัดความว่า AQ เป็นแนวคิดที่จะพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค ความยากลำบากและรู้ที่มาของความรู้สึกว่าทำไมคนจึงท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อประสบกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาเหมือนมรสุมที่จู่โจม AQ จึงเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อว่าจะช่วยทำให้คนอดทนกับความยากลำบากและฟันฝ่าเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

กล่าวโดยสรุป AQ คือ ความทนอยู่กับปัญหาและอุปสรรค และสามารถในการแก้ไขปัญหาและเอาชนะอุปสรรคของคนๆ นั้นได้

แนวคิดพื้นฐานความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีพื้นฐานมาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 สาขา ซึ่ง สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.83) สรุปไว้ดังนี้

1. จิตวิทยาว่าด้วยการรู้คิด (Cognitive Psychology)

- คนที่ตอบสนองต่ออุปสรรคว่าสิ่งนั้นจะคงอยู่ถาวร ส่งผลกระทบไปไกล เกิดความผิดพลาดขึ้นจากตัวเขา ก็จะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์และรู้สึกต้องทุกข์ทรมาน ขณะที่คนที่ตอบสนองต่ออุปสรรคว่ามันคือสิ่งที่จะเกิดชั่วคราวช่วยยาม สามารถจำกัดขอบเขตของปัญหาและเข้าใจว่ามันเกิดมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่อยู่ภายในการควบคุมได้ก็จะผ่านอุปสรรคไปได้ด้วยดี

- การตอบสนองต่ออุปสรรคของคนเรานั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงาน และความสำเร็จในทุกๆ ด้าน

- เราตอบสนองต่ออุปสรรคในรูปแบบจิตใต้สำนึกและรูปแบบคงที่

- ถ้าปราศจากการตรวจสอบ รูปแบบเหล่านี้ยังคงดำเนินเช่นเดิมไปตลอดชีวิต

2. สรีระวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology)

- สมองเป็นเครื่องมือให้เกิดรูปแบบของอุปนิสัยได้อย่างดี

- อุปนิสัยสามารถถูกสอดแทรกและถูกปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา

- อุปนิสัยในการตอบสนองต่ออุปสรรคของแต่ละคนสามารถถูกสอดแทรกและปรับเปลี่ยนได้เสมอ

- ถ้าเกิดการแทนที่ของอุปนิสัย นิสัยเดิมจะลดลง ในขณะที่นิสัยใหม่จะเพิ่มมากขึ้น

3. อิมมูโนวิทยาของจิตประสาท (Psychoneuroimmunology)

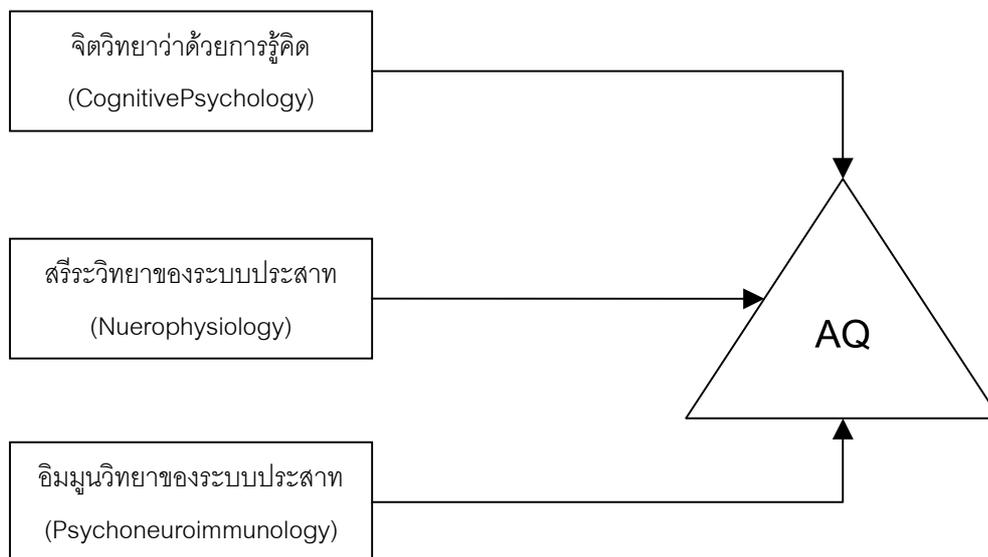
- มีการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างการตอบสนองต่ออุปสรรคกับสุขภาพจิต และสุขภาพกาย

- การควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ มีความสำคัญต่อสุขภาพและการมีอายุยืนนาน

โดยพื้นฐานจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ตามที่ Stoltz กล่าวมาข้างต้น ทั้ง 3 สาขานั้นได้แสดงการเชื่อมโยงหลักทางวิทยาศาสตร์ดังกล่าวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไว้ในภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4

กรอบแนวความคิดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค



ที่มา : Stoltz, 1997, p.83

ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

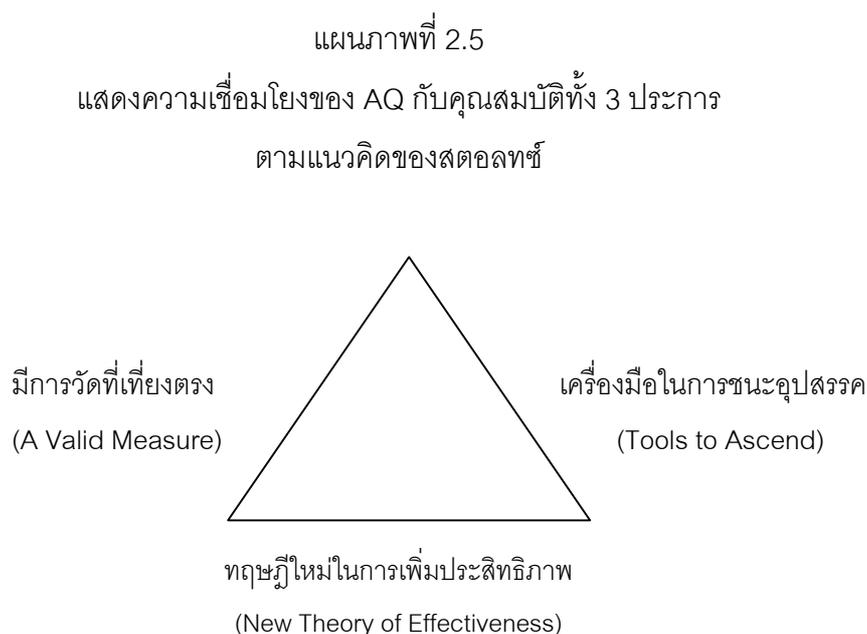
ตามแนวคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997, p.7) กล่าวว่า AQ สามารถบอกถึงความอดทน ความพากเพียร และความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบาก พร้อมทั้งพยากรณ์ได้ว่าใครจะสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคและใครจะพ่ายแพ้ ช่วยพยากรณ์ว่าใครจะทำงานได้และมีศักยภาพมากกว่ากันและใครจะล้มเหลวในเวลาอันสั้น รวมทั้งสามารถพยากรณ์ได้ว่าใครจะล้มเลิกการทำงานและใครจะได้รับชัยชนะ

นอกจากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคยังแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้เราเข้าใจและขยายขอบเขตเรื่องของการประสบความสำเร็จ
2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เป็นสิ่งที่วัดและประเมินว่าบุคคลแต่ละคนตอบสนองต่ออุปสรรคความยากลำบากได้อย่างไร ทำให้เกิดความเข้าใจว่าความสามารถเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้

3. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรค มาจากพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ เป็นเครื่องมือวัดว่าคุณแต่ละคนตอบสนองต่ออุปสรรคความยากลำบากได้อย่างไร โดยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคคลทั้งในด้านส่วนตัวและด้านอาชีพการงาน

ซึ่งสามารถแสดงการเชื่อมโยงของทั้ง 3 ส่วนข้างต้นได้ดังแผนภาพที่ 2.5



AQ ไม่จำเป็นจะต้องใช้ในระดับตัวบุคคลอย่างเดียวนั้น พบว่า แนวคิดนี้สามารถช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของทีมงาน (Teams), สัมพันธภาพระหว่างกัน (Relationships), ครอบครัว (Families), องค์กร (Organizations), ชุมชน (Communities), วัฒนธรรม (Cultures) และสังคม (Societies) ได้อีกด้วย

การแบ่งกลุ่มคนตามแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรค (AQ)

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.14-15) ได้เปรียบเทียบว่าชีวิตคนเหมือนกับการปีนเขา หากต้องการจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จต้องอาศัยจิตใจที่มีความมุ่งมั่น จดจ่อ และมีความทรหดอดทน เพราะบางครั้งอาจจะปีนได้อย่างช้าๆ และเจ็บปวดเหนื่อยล้า การเปรียบเทียบนี้ไม่ได้ใช้แต่เฉพาะกับตัวบุคคลเท่านั้นแต่ยังสามารถนำมาใช้กับการเสริมสร้างทีมงานและองค์กรได้เช่นกัน โดยสตอลทซ์แบ่งลักษณะของบุคคล/องค์กร ออกเป็น 3 พวกได้แก่

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) ซึ่งเป็นพวกปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขา ชอบมีชีวิตที่ประนีประนอม เลือกสิ่งที่ยอมรับว่าเป็นเส้นทางที่ราบเรียบและง่าย ขาดวิสัยทัศน์และไม่ศรัทธาต่ออนาคต ซึ่งเป็นผลให้พวกเขามองเห็นความสำคัญเพียงเล็กน้อยที่จะลงทุนเวลา เงิน และแรงใจในการพัฒนาตนเอง ไม่กล้าเสี่ยง แทบจะไม่มีความคิดสร้างสรรค์ เว้นแต่ว่าสิ่งนั้นจะทำให้เขาสามารถหลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำทนายหรือสิ่งที่ยากลำบากได้ ลงทุนลงแรงน้อยที่สุดในการทำงาน ใช้ชีวิตให้ผ่านไปแต่ละวันโดยไม่มีจุดมุ่งหมายในชีวิต ถือเป็นตัวอย่างของความก้าวหน้าขององค์กร

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่จำกัดการปีนเขาและพยายามแสวงหาทางเรียบๆ ที่สบายกว่า ปรารถนาจะเลือกที่จะนั่งรอ แต่ Camper จะต่างจาก Quitter ตรงที่อย่างน้อยได้เริ่มต้นที่จะปีนเขา เพียงแต่เขาจะไปไกลเพียงในระดับหนึ่งแล้วจะหยุดเพราะมีความคิดว่า “เรามาได้ไกลที่สุดที่เราจะสามารถทำได้แล้ว” ซึ่งทำให้คนส่วนใหญ่หลงผิดคิดว่าได้พบกับความสำเร็จแล้วแต่จริงๆ เป็นเพียงความสำเร็จที่อยู่ในวงจำกัดเท่านั้นเอง ซึ่งเหมือนกับเวลาปีนเขาที่จะมีจุดพักสำหรับนักปีนเขาและชาว Camper เลือกที่จะอยู่ตรงนั้นไม่ยอมปีนขึ้นไปสัมผัสกับอากาศเย็นสดชื่นที่ยอดเขา หากพิจารณาให้ดีจะพบว่าพวก Camper จะไม่สามารถรักษาความสำเร็จที่แท้จริงเอาไว้ได้ เหตุเพราะเขายังไปไม่ถึงยอดเขาซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่แท้จริง

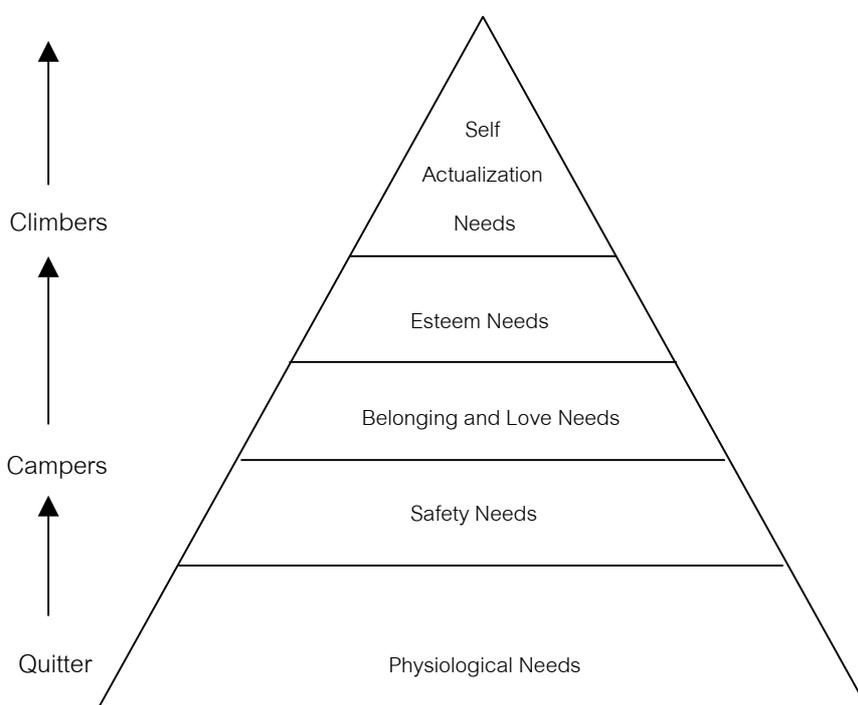
3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นผู้ที่เพียรพยายามที่จะปีนขึ้นไปให้ถึงยอดเขา ไม่ว่าจะพบกับอุปสรรค หรือความอับโชคก็ตาม ชาว Climber จะยังคงมุ่งหน้าต่อไปอย่างไม่ลดละ พวกเขาจึงได้ชื่อว่าเป็นยอดนักสู้แห่งขุนเขา (Energizer Bunnies of the Mountain) ไม่ว่าจะมีความเท่าใด เพศใด เชื้อชาติใด ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงหรือทุพพลภาพก็ตาม ชาว Climber จะมีความศรัทธาและเชื่อมั่นในชีวิต ในอนาคต มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง และมักจะเป็นผู้นำที่ดีด้วย

หากนำลักษณะของบุคคล/องค์กร ทั้ง 3 กลุ่มนี้มาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) จะเห็นได้ชัดเจนจากแผนภาพที่ ซึ่ง The Quitter จะเป็นผู้ที่ยึดติดอยู่กับความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 คือ ความต้องการทางสรีระ และความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงทางจิตใจและความปลอดภัยทางกาย สำหรับ The Camper จะเป็นผู้ที่กล้ามากขึ้นกว่า The Quitter แต่ยังยึดติดอยู่กับความสุขและความสบายหากเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์จะพบว่าอยู่ในช่วงของความต้องการขั้นที่ 3 คือ ความต้องการเข้าสังคมและความรัก และความต้องการขั้นที่ 4 คือ ความต้องการได้รับการยอมรับจากทั้งผู้อื่น และตนเอง แต่สำหรับ

The Climber จะเป็นคนกลุ่มเดียวเท่านั้นที่สามารถบรรลุศักยภาพของตนขึ้นสูงสุดสู่ความสามารถ
 ขั้นที่ 5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้

แผนภาพที่ 2.6

แสดงเปรียบเทียบระหว่างลักษณะของบุคคล/องค์กร ทั้ง 3 กลุ่ม
 กับทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของอับราฮัม มาสโลว์



ที่มา : Stoltz, 1997, p. 17

ประเภทของอุปสรรคและความยากลำบากในชีวิต

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 38-43) ได้นำเสนอแนวคิดว่าอุปสรรคและความยาก
 ลำบากในชีวิตสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. อุปสรรคระดับสังคม (Social Adversity) คือ ความทุกข์ที่เกิดขึ้นภายในระดับ
 สังคมที่เราอยู่อาศัย เช่น กลัวความไม่ปลอดภัยจากอาชญากรรม ความตึงเครียดด้านความมั่นคง
 ทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลาย ความอบอุ่นในครอบครัว ความเสื่อมถอยของศีลธรรมของ
 คนในสังคม และการขาดศรัทธาในขนบธรรมเนียม รวมถึง ระบบการศึกษา

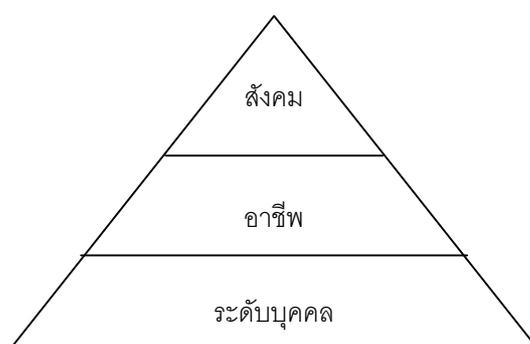
2. อุปสรรคทางอาชีพ (Workplace Adversity) คือ ความไม่มั่นคงด้านอาชีพการงาน เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้คนไม่ทุ่มเทในการทำงานเนื่องจากความไม่แน่นอนของบริษัทที่ตนทำงานอยู่ เพราะในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่กระทบต่อผู้ปฏิบัติงานมากมาย ไม่ว่าจะเป็น Reengineering, Restructuring, Rightsizing, Downsizing, Revitalizing และ Decentralizing ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีสมมติฐานว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

3. อุปสรรคในระดับบุคคล (Individual Adversity) เป็นส่วนที่ต้องได้รับความลำบากและอุปสรรคเป็นขั้นๆ มาจากสังคมและจากที่ทำงาน

สตอลทซ์ (1997) ได้เปรียบเทียบอุปสรรคทั้ง 3 ประการ เป็นรูปพีระมิดที่มีการทำงานจากยอดของสามเหลี่ยมลงมาด้านล่าง นั่นหมายถึง อุปสรรคต่างๆ ที่พวกเราต้องเผชิญเป็นผลมาจากอุปสรรคทางสังคม และอุปสรรคทางอาชีพ แต่การจะเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขอุปสรรคต้องเริ่มต้นที่ตัวบุคคล เพื่อให้ส่งผลขึ้นไปในระดับอาชีพ และระดับสังคมในภาพรวม ดังนั้นบุคคลต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง

แผนภาพที่ 2.7

แสดงระดับของอุปสรรคและความยากลำบาก



ที่มา : Stoltz, 1997, p.39

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, pp. 106-125) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคออกเป็น 4 มิติ ที่เรียกรวมว่า CO₂RE ซึ่งใช้ในการประเมินระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยมีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึงระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ให้สามารถผ่านพ้นเหตุการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรค

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง ได้แก่ การมีระดับการรับรู้ถึงความสามารถของตนที่จะควบคุมตนให้ผ่านพ้นเหตุการณ์และความยากลำบากสูง เป็นผู้มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ไม่ย่อท้อ พยายามหาทางออกของปัญหาที่เกิดขึ้น

มิติที่ 2 ต้นเหตุและความรับผิดชอบ (O₂ = Origin and Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์ค้นหาถึงสาเหตุของปัญหา โดยการพิจารณาจากตัวเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุงแก้ไข การตำหนิตนเองจะนำไปสู่การเสียใจ หรือการสำนึกซึ่งสตอลทซ์ถือว่าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง (Powerful Motivator) และหากนำมาใช้อย่างเหมาะสมจะบังเกิดประโยชน์ แล้วจึงตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตน เราเป็นเจ้าของปัญหาต้องหาทางแก้ไขให้ได้ ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบ

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง ได้แก่ ผู้ที่มีแนวคิดว่าสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากสาเหตุใด โดยหากจากทั้งจากตัวเองคือพิจารณาตนเองก่อน และจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งในการพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกนี้จะเป็นการมองโลกในแง่ดี แต่การพิจารณาตนเองจะเป็นการกล่าวตำหนิตนเองเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แต่ไม่โทษตัวเองพร่ำเพรื่อเพราะจะทำให้หมดกำลังใจ

มิติที่ 3 ผลกระทบที่จะมาถึง (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา ความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด (นัยพินิจ คุชภักดี, 2543, น. 56) พร้อมระวังและมีสติว่าอีกนานเท่าไรปัญหาหรืออุปสรรคกำลังจะเข้ามาในชีวิต

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการคุกคามต่อชีวิตสูง ได้แก่ คนที่สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบและควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตเมื่อมีปัญหาความยุ่งยากเกิดขึ้น เป็นผู้พร้อมรับกับความยากลำบากทุกสถานการณ์ ไม่วันทนไหว ไม่เก็บมาคิดมากจนจมอยู่กับความทุกข์ แต่คิดได้ว่าอุปสรรคเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิตและจะผ่านไป

มิติที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรค และการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามขจัดให้หมดไปอย่างถูกวิธี

ผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูง ได้แก่ ผู้ที่รับรู้ว่าคุณอุปสรรคจะคงทนอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น เราสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝนทักษะและความรู้ความสามารถ มีความหวังในชีวิต พยายามที่จะหาหนทางแก้ไขให้อุปสรรคในชีวิตถูกขจัดออกไปโดยเร็ว ซึ่งจะต่างจากผู้ที่มีมิติด้านความคงทนต่ำ ซึ่งจะเป็นคนที่สิ้นหวังในชีวิต คิดแต่ว่าไม่มีใครหรืออะไรช่วยแก้ไขได้ ไม่พยายามหาทางแก้ปัญหา รับปัญหาให้ยังคงเป็นปัญหาของตนตลอดไป

เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.154) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า The LEAD Sequence ดังนี้

L = Listen to your adversity response เป็นการพูดหรือบอกกับตัวเองให้รับรู้ว่าคุณขณะนี้ได้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคขึ้นกับตนเอง และต้องตอบสนองต่ออุปสรรคด้วยความเข้มแข็งระดับใดจึงจะแก้ไขได้

E = Explore all origins and your ownership of the result เป็นการค้นหาว่าสิ่งใดคือสาเหตุของปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนลงไปว่าตนต้องทำอะไรที่เฉพาะเจาะจงลงไปเพื่อทำให้สถานการณ์ดีขึ้น สิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของเรา สิ่งใดที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของเรา

A = Analyze the evidence คือ การวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจนโดยการหาหลักฐานหรือเหตุการณ์มาสนับสนุนว่าสิ่งใดบ้างที่อยู่เหนือการควบคุม อุปสรรคจะคงอยู่อีกนานเท่าไร ทำอย่างไรจะทำให้อุปสรรคหมดไป พร้อมทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการแก้ไขและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

D = Do something เป็นการลงมือปฏิบัติเพื่อให้อุปสรรคหมดไปอย่างรวดเร็ว โดยการหาข้อมูลเพิ่มเติม และวิธีควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามาบีบคั้นต่อชีวิต

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า “ADVERSITY” ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อดูแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตัวเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไข ปัญหา คิดว่าปัญหาหลุกหลวมกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูงหรือแบบ AQ ต่ำหลังจากที่เรา Verify CO₂RE

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้ เพราะอะไรสาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม เพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่เผลอ เราเรียนรู้ที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่และไม่ผัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = Systems Thinking for Solution ประกอบด้วย

1. Control = ควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
2. Origin = วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา
3. Ownership = ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา
4. Reach = แยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”

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

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตาม Systems Thinking เช่น

1. เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้ การคิดที่เป็นระบบ (Systems Thinking)

2. ทักษะที่จะไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีการหาสาเหตุ ความผิดพลาดจากฝั่งข้างปลา

3. กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)

4. กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น

5. กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรที่ทำก่อน อะไรที่ทำหลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่让别人อื่นทำ

Y = Yammy for Your Success หรือ ยิ้ม for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น คุณภาพนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อยสักที

ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์ (2546) ยังเสนอแนวทางการพัฒนา AQ ตามแนวคิด CO₂RE ของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ดังนี้

1. Control = การกำหนดสติ ฝึก Sense of Control ฝึกบุคลิก Proactive และ Assertive Behavior

2. Origin = การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination)

3. Reach = ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วย Game Accepting & Rejecting เกมยิ้มสตาจ์ เกมทดสอบความเสี่ยง

4. Endurance = ฝึกการสร้างกำลังใจกับตนเอง คิดอย่าง The Winner จินตนาการสร้างความสำเร็จของชีวิต สร้างอารมณ์ขันให้กับตนเอง เกมเป่ากระดาษ

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้

AQ แตกต่างจากลักษณะพันธุกรรม กล่าวคือ AQ สามารถเรียนรู้ได้ คาร์รอล เวค (Carol Dweck quoted by stoltz, 1998, p.58) ศาสตราจารย์แห่งภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ ซึ่งเป็นหนึ่งในคณะวิจัยพัฒนาการทางอารมณ์ (Emotional Development) พบว่ารูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและความยากลำบากของมนุษย์มีพื้นฐานและได้รับอิทธิพลจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครูบาอาจารย์ กลุ่มเพื่อน และบุคคลใกล้ชิดกับบุคคลผู้นั้นในช่วงวัยเด็ก นอกจากนี้

ยังค้นพบว่า ครูมีอิทธิพลต่อความคิดของเด็กในด้านปัจจัย ที่ส่งผลต่อความล้มเหลว เมื่อเด็กต้องเผชิญกับอุปสรรคหรือปัญหาเกิดขึ้น กล่าวคือ สำหรับเด็กผู้หญิงจะถูกสอนมาว่าสาเหตุของความล้มเหลวจะเกิดขึ้นเพราะขาดความสามารถ ส่วนเด็กผู้ชายจะได้รับการสอนว่าสาเหตุของความล้มเหลวจะเกิดขึ้นเพราะขาดแรงจูงใจ ดังนั้นจึงควรมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความคิดนี้เพื่อเสริมสร้างให้คนมีแนวคิดที่ถูกต้องเพื่อประสบความสำเร็จในอนาคตต่อไป

คันสนีย์ ฉัตรคุปต์ (2545, น.116) กล่าวว่า การฝึกฝนที่จะทำให้เป็นคนชอบยอมรับความท้าทายและเป็นผู้ที่มี AQ สูงนั้นทำได้ไม่ยากนัก มีงานวิจัยหลายๆ ชิ้นในอดีต ในหลายๆ มหาวิทยาลัยที่พบว่าสามารถที่จะทำได้ และหลังจากผ่านการฝึกฝนแล้วพบว่า AQ ดีขึ้น AQ นั้นเป็นไปตามกฎเกณฑ์ธรรมชาติของสมอง ดร.สตอลทซ์ เชื่อว่า AQ นั้นเริ่มพัฒนามาจากใยประสาทเริ่มเกิดในสมองเมื่อเด็กอายุ 12 ปี และเพิ่มมากขึ้นจนอายุ 16 ปี แต่ไม่สิ้นสุดจนกระทั่งอายุ 23 ปี แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าอายุเท่าไรก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้

จะเห็นได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่เราทุกคนสามารถปรับปรุงและพัฒนาให้เพิ่มขึ้นได้ เมื่อ 10 ปีที่แล้วงานวิจัยของ ดร.สตอลทซ์ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในอาชีพ พบว่า ถ้าหาบุคคล คนๆ นั้นได้รับการฝึกฝนในเรื่องของ AQ ก็จะทำให้คนๆ นั้นมีพัฒนาการของ AQ ที่ดีได้ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง (คันสนีย์ ฉัตรคุปต์, 2545, น.104) นอกจากนั้นการที่เราสามารถยืนหยัดอยู่ได้ท่ามกลางอุปสรรคได้นั้น กองบรรณาธิการ (2543, น.57) ได้เสนอแนะวิธีการดังต่อไปนี้ คือ

1. รักษาพลังในการแข่งขันไว้เสมอ
2. รู้จักยกระดับความสามารถในการทำงาน
3. รักษาพลังสร้างสรรค์ให้คงอยู่ตลอดไป
4. รักษาความมีชีวิตชีวาไว้เสมอ
5. กล้าเสี่ยงและกล้าทดลอง
6. รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาพลังการแข่งขัน
7. รักษากำลังใจในการต่อสู้
8. ยกระดับความสามารถในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง
9. ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคและความกดดัน
10. แสดงความรับผิดชอบก่อน จากนั้นจึงค้นหาสาเหตุของปัญหา

และ เกียร์รี (Geary, Online, 2000) เสนอ 10 วิธีในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ไว้ดังนี้

1. ตั้งปฏิภาณอย่างชัดเจนต่อวิสัยทัศน์ในชีวิตว่าจะดีขึ้น คิดว่าความสำเร็จมีความหมายเพียงใดต่อตนเองและจะบรรลุความสำเร็จนั้นได้อย่างไร ใครที่สามารถช่วยให้เราประสบความสำเร็จ วาดภาพชีวิตในอนาคตที่ดีและหมั่นย้ำกับตนเองเสมอว่าต้องประสบความสำเร็จ
2. มีความคิดสร้างสรรค์ คิดเสมอว่าจะผันอุปสรรคที่กำลังเผชิญให้กลับมาเป็นประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างไร
3. กล้าเสี่ยง
4. อยู่ล้อมรอบกับคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) สูง
5. เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ให้เพิ่มขึ้น
6. กำจัดอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความสำเร็จ เช่น การพูดถึงตนเองในทางลบ
7. ให้อภัยกับตนเองโดยไม่ปฏิเสธที่จะเสี่ยงในการลงมือทำต่อไป
8. มองความล้มเหลวเป็นเหมือนความสำเร็จ ถือว่า ความล้มเหลวเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ
9. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
10. สร้างอารมณ์ขันให้เกิดในชีวิตประจำวัน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ โดยใช้เครื่องมือวัดเครียดจากการทำงาน (Occupational Stresss Indicator) ของคูเปอร์และคณะ พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปานกลาง โดยปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงานและปัจจัยในการทำงาน ในด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของตำรวจจราจรในเขตนครบาล พบว่า ตำรวจจราจรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรส

ที่แตกต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตำรวจที่มีสถานภาพโสดจะมีความเครียดเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่สมรสและความเครียดในการทำงานที่มาจากปัจจัยการทำงาน 5 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป

จิระพร อุดมกิจ (2539) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพ จำนวน 535 คน พบว่า เพศ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศหญิงมีความเครียดสูงกว่าเพศชาย และบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดสูงกว่าสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้วงาน บทบาทหน้าที่ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพในที่ทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรรณนา ลีลาอัมพรสิน (2541) ทำการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้บริการคำปรึกษาทางโทรศัพท์ในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิตจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยภายนอกบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพ 3 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมในห้องให้บริการ อุปกรณ์เครื่องให้อำนวยความสะดวก ระยะทางและระยะเวลาจากบ้านมาที่ทำงาน และปัจจัยด้านองค์การ 4 ด้าน คือ หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานและผู้ร่วมงานมีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง

ศิริมาศ อเต็นต้า (2542) ทำการศึกษารับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานต่างกัน แต่ในส่วนของเพศ อายุและอายุงานไม่มีผลต่อความเครียด นอกจากนี้สาเหตุจากปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไป

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ทำการศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทั่วไปของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว นอกจากนี้ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ

สิริพร เลียวกิตติกุล (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และ ความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการ ปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์ การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร คือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้ บุคลากรมีความเครียดน้อย

ชัยณรงค์ บูรินทร์กุล (2548) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และ ความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ปัจจัยในการทำงานได้แก่ ความขัดแย้งและคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ ลักษณะงานที่ไม่ดี และการรับรู้บรรยากาศ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

คาร์รอล เวคค์ (Carol Dweck, quoted by Stoltz, 1997, p. 58) ศาสตราจารย์แห่ง ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยอิลลินอย ได้ทำการศึกษาถึงพัฒนาการทางอารมณ์ (Emotional development) พบว่ารูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและความยากลำบากของมนุษย์มีพื้นฐาน และได้รับอิทธิพลมาจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู กลุ่มเพื่อน และบุคคลที่ใกล้ชิดกับบุคคลผู้นั้นในช่วง วัยเด็ก นอกจากนี้ยังค้นพบว่าครุมีอิทธิพลต่อความคิดของเด็กด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลว เมื่อเด็กต้องเผชิญกับอุปสรรคหรือปัญหาเกิดขึ้น กล่าวคือ สำหรับเด็กผู้หญิงจะถูกสอนมาว่า สาเหตุของความล้มเหลวจะเกิดขึ้นเพราะขาดความสามารถ ส่วนเด็กผู้ชายได้รับการสอนว่าสาเหตุ ของความล้มเหลวจะเกิดขึ้นเพราะขาดแรงจูงใจ ดังนั้นจึงควรมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความคิดนี้ เพื่อเสริมสร้างให้คนมีแนวคิดที่ถูกต้องในการประสบความสำเร็จในอนาคตต่อไป

ชวนจิตร รุระทอง (2544) ได้ทำการศึกษาถึง “เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ใน ธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า เชาวน์ปัญญา และองค์ประกอบของความ สามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขาย ส่วนองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทาง บวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

สมฤดี เขียวฉาย (2544) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และอัตราการขาดงาน ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลิกภาพแบบ STJ มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างจากบุคลิกภาพแบบอื่นๆ และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาส่งผลต่ออัตราการขาดงาน

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคหรือในด้านความเครียดในการทำงานระหว่างกลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพต่างกัน ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสถานภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทิยา วชิรลาภไพฑูรย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยการเรียนรู้พฤติกรรมการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค: กรณีศึกษาเยาวชนกระทำผิดชาย” พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทางด้านฐานะทางเศรษฐกิจและสถานภาพทางครอบครัวไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

อาทิตา กลับเพิ่มพูน (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค : ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่ง” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุของพนักงาน อายุงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และยังสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และยังพบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้ คือ ตัวแปรการมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.83) ได้รวบรวมงานวิจัยไว้หลายชิ้นและสรุปว่า มีการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างวิธีการที่เราตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคกับสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต

อูลเทท และเวอร์เนอร์ (Qullette and Wermer quoted in Stoltz, 1997, p.66) ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่า ความอดทนและความแข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว (Endurance) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานและสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต

เชอบรอก, ลัม, และ ซาย (Schaubroeck, Lam and Xie, 2000, p.512-525) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตอบสนองการจัดการของประสิทธิผลส่วนรวมและประสิทธิผลส่วนตัวต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและการควบคุม ทำการศึกษากับธนาคารหนึ่งของอเมริกา ซึ่งเปิดสาขาในฮ่องกงจำนวน 272 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่สูงช่วยลดการลาออกจากงานโดยตั้งปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด

เอลอวานิโอ, คิวิมาคี และเฮลคามา (Elovainio, Kivimaki and Helkama, 2001, p.418-424) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินที่เป็นธรรมในองค์การ ความสามารถในการควบคุมในงาน และความตึงเครียดในอาชีพ โดยทำการศึกษากับพนักงานจากหลายแห่งในประเทศฟินแลนด์จำนวน 688 คน พบว่า ความสามารถในการควบคุมในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ส่งผลกระทบต่อความตึงเครียดในอาชีพโดยผ่านมาทางการประเมินที่เป็นธรรมในองค์การเป็นตัวแปรกลาง ซึ่งแสดงว่าการรับรู้บรรยากาศในองค์การเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต

บอนด์ และบันซ์ (Bond and Bunce, 2003, p.1057-1067) ได้ทำการศึกษายอมรับในบทบาทและความสามารถในการควบคุมในงานที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน ในพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าของสถาบันการเงินในประเทศอังกฤษ จำนวน 412 คน พบว่า ความสามารถในการควบคุมในงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค สามารถเป็นตัวที่จะทำนายสุขภาพจิตได้ ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต

วราลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2540) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความเชื่ออำนาจในการควบคุม พฤติกรรมการจัดการปัญหา และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเป็อหน่ายในการทำงานของพนักงานหญิงในโรงพยาบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 261 คน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความเชื่ออำนาจในควบคุมซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับความเหนื่อยหน่ายการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญให้เกิดความเครียดในการทำงาน

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งได้ทำการศึกษากับวิศวกรจำนวน 105 คน “ พบว่า มีแนวโน้มของความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับความเครียดในการทำงาน

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงานและความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความเครียด สามารถสรุปเหตุผลในการตั้งสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานที่ดีกับความเครียดของพนักงานบริษัท ทฤษฎี จำกัด

ด้านลักษณะงาน

ฟูลเชรี (Fulcheri etal, 1995, p38 อ้างถึงในนันทนุช ตั้งเสถียร, 2546) พบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน คือ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ปริมาณที่เข้ามาเป็นระยะไม่แน่นอน และการทำงานที่กำหนดระยะเวลา วรรณนา ลีลาอัมพรสิน (2541, น.136-157) พบว่า สภาพแวดล้อมในห้องให้บริการ อุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวก ระยะทางและระยะเวลาจากบ้านมาที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) จุฑารัตน์ สุคนธ์รัตน์ (2541, น.82-98) คีร์มาส อเต็นต้า (2542) ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) พบว่า ลักษณะงานที่ไม่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงาน ลีวัลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์

(2535) รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายผลความเครียด ได้แก่ ลักษณะงานและปริมาณงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานที่ 2.1 ว่า ปัจจัยในการทำงานด้าน ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน บริษัท ทูมูฟ จำกัด

ด้านบทบาทหน้าที่

สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) จิระพร อุดมกิจ (2539) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) ชัยณรงค์ บูรินทร์กุล (2548) พบว่า ความสับสนและคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทาง บวกกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานที่ 2.2 ว่า ปัจจัยในการทำงานด้าน บทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานบริษัท ทูมูฟ จำกัด

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน

สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) จิระพร อุดมกิจ (2539) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) พบว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานที่ 2.4 ว่า ปัจจัยในการทำงานด้าน สัม พันธภาพกับบุคคลอื่นในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานบริษัท ทูมูฟ จำกัด

ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) จิระพร อุดมกิจ (2539) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) พบ ว่า ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ ศิริมาส อเต็นต้า (2542) รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) พบว่า ความก้าวหน้าใน อาชีพการงานเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานที่ 2.3 ว่า ปัจจัยในการทำงานด้าน ความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพการงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน บริษัท ทูมูฟ จำกัด

ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศขององค์การ

สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) จิระพร อุดมกิจ (2539) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) พบว่า การรับรู้ของพนักงานในโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานที่ 2.5 ว่า ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้าง และบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทูมูฟ จำกัด

สมมติฐานที่ 2 มีความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดของพนักงานบริษัท ทูมูฟ จำกัด ดังนี้

ด้านความสามารถในการควบคุม

เชอบรอก, ลัม, และ ซาย (Schaubroeck, Lam and Xie, 2000, p.512-525) พบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่สูงช่วยลดการลาออกจากงานโดยตั้งปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด เอโลวานิโอ, คิวิมาคี และเฮลคาม่า (Elovainio, Kivimaki and Helkama, 2001, p.418-424) พบว่า ความสามารถในการควบคุมในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ส่งผลกระทบบต่อความตึงเครียดในอาชีพโดยผ่านมาทางการประเมินที่เป็นธรรมในองค์การเป็นตัวแปรกลาง ซึ่งแสดงว่าการรับรู้บรรยากาศในองค์การเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต วราลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2540) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความเชื่ออำนาจในควบคุมกับความเหนื่อยหน่ายการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานที่ 2.1 ว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทูมูฟ จำกัด

ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ

การศึกษาของหลายท่านพบว่าไม่มีองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด อาทิเช่น นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) และชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548)

จากการทบทวนการวิจัยต่างๆ ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานในการศึกษาให้สอดคล้องกับสิ่งที่ศึกษามาเพื่อใช้ทดสอบกับกลุ่มพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่เป็นประชากรของการการวิจัยครั้งนี้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานที่ 2.2 ว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทฤษฎี จำกัด

ด้านผลกระทบที่จะมาถึง

การศึกษาของหลายท่านพบว่าไม่มีองค์ประกอบด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด อาทิเช่น นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) และชัยณรงค์ บุรินทร์ กุล (2548) จากการทบทวนการวิจัยต่างๆ ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานในการศึกษาให้สอดคล้องกับสิ่งที่ศึกษามาเพื่อใช้ทดสอบกับกลุ่มพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่เป็นประชากรของการการวิจัยครั้งนี้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานที่ 2.3 ว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทฤษฎี จำกัด

ด้านความอดทน

คูเลท และเวอร์เนอร์ (Qullette and Wermer quoted in Stoltz, 1997, p.66) ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่า ความอดทนและความแข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว (Endurance) เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานและสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานที่ 2.4 ว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดของพนักงานบริษัท ทฤษฎี จำกัด