

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และความผูกพันในงาน ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด
 - 1.3 ผลของความเครียด
2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน
 - 2.1 ความหมายของความผูกพันในงาน
 - 2.2 องค์ประกอบของความผูกพันในงาน
 - 2.3 ความผูกพันในงานกับความเกี่ยวพันในงานและความผูกพันต่อองค์การ
 - 2.4 ผลของความผูกพันในงาน
 - 2.5 การวัดความผูกพันในงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย
 - 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงานและความเครียด
 - 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงานและความผูกพันในงาน
 - 3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและความผูกพันในงาน
4. สรุปสมมติฐานการวิจัย
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (stress) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Stringere หมายถึง การทำให้แน่นขึ้น ซึ่งศาสตร์ทางด้านฟิสิกส์และวิศวกรรมได้นำความหมายของความเครียดมาใช้ โดยหมายถึง แรงต่อต้าน แรงผลักดันจากภายนอกที่เข้ามากระทำต่อวัตถุ (Selye, 1979 p.12) และต่อมาได้นำมาปรับใช้และให้ความหมายในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์

จากการทบทวนวรรณกรรมความหมายของความเครียด ผู้วิจัยสามารถแบ่งกลุ่มการกำหนดนิยามของความเครียด ได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสิ่งกระตุ้น (Stressor) ซึ่งอาจเป็นสถานการณ์แวดล้อมหรือความต้องการที่เกิดขึ้นจากภายในและภายนอกตัวบุคคล นักวิชาการที่กำหนดนิยามของความเครียดได้คล้ายคลึง และใกล้เคียงกับความหมายของความเครียดในกลุ่มแรก ได้แก่

คูเปอร์และมาร์แชล (Cooper and Marshall, 1976 p.11) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกทางลบ หรือลักษณะและพฤติกรรมส่วนบุคคล ที่ส่งผลทำให้บุคคลเกิดความกดดัน จึงมีการปรับตัวเพื่อจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น หากความเครียดนั้นดำรงอยู่เป็นระยะเวลายาวนาน โดยร่างกายไม่สามารถปรับตัวได้ ก็จะเป็นสาเหตุทำให้เกิดการเจ็บป่วยขึ้นได้

ซุลสกีและสมิท (Sulsky and Smith, 2005 p.6) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสถานการณ์ใดๆ ที่เกิดขึ้นจากความต้องการของร่างกาย และ/หรือ จิตใจของบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย (ความดันโลหิตสูง) จิตใจ (วิตกกังวล) และพฤติกรรม (ผลการปฏิบัติงานลดลง) หากความต้องการนั้นดำรงอยู่เป็นระยะเวลานานก็จะทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียดได้ (Strain)

กลุ่มที่ 2 ให้ความหมายของความเครียดในแง่ของการตอบสนอง (Response) ต่อสภาพการณ์หรือสิ่งกระตุ้น โดยเป็นการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจ อาจจะแสดงออกมาให้เห็นภายนอกหรือไม่ก็ได้ เช่น ความดันโลหิตสูง ร้องไห้ ซ็อก วิตกกังวล เป็นต้น ในกลุ่มนี้ประกอบด้วยนิยาม ดังนี้

เซลเย่ (Selye, 1979 p.12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของร่างกายที่มีลักษณะไม่เฉพาะเจาะจง (เช่น ร้องไห้ น้ำหนักลดลง ซ็อก) ของสิ่งมีชีวิตต่อความต้องการใดๆ ที่เกิดขึ้น โดยถ้าความเครียดนั้นเป็นผลมาจากสถานการณ์ที่น่าพึงพอใจ นำตื่นเต้น ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจขึ้น จะเป็นความเครียดที่ส่งผลในด้านดี (Eustress) แต่หากความเครียดนั้นเกิดจากสถานการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เช่น การถูกไล่ออกจากงาน ความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะเป็นอันตรายต่อร่างกายได้ (Distress)

มัวร์เฮดและกริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1998, p.226) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจต่อสิ่งที่มีมากระตุ้น ซึ่งรูปแบบของการตอบสนองนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล โดยความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการและไม่สามารถปรับสภาพร่างกายและจิตใจได้

ฟร็ดแมน (Friedman, 2002 p.102) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบโต้กับสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามโดยไม่ได้คาดหมายมาก่อนหรือสถานการณ์แวดล้อมที่เข้ามากระตุ้น ทำให้เกิดการปรับตัว โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ความรู้สึก และพฤติกรรม

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541, น.9; 2543, น.1) กล่าวถึงความเครียดว่าหมายถึง ภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ซึ่งปัญหานั้นหนักหนาเกินกำลังทรัพยากรหรือความสามารถที่มีในการที่จะแก้ปัญหาเหล่านั้นได้ ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจหรือถูกบีบคั้น กดดันจิตใจจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ และส่งผลทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ท้องอืด อาหารไม่ย่อย นอนไม่หลับ ใจสั่น ฯลฯ และด้านพฤติกรรม เช่น สูบบุหรี่ ใช้นานอนหลับ ใช้สารเสพติด ดื่มสุรามากขึ้น มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อยๆ เป็นต้น

กลุ่มที่ 3 ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ผู้ให้คำนิยามลักษณะดังกล่าว ได้แก่

ลาซารัสและโพลด์แมน (Lazarus and Folkman, 1984, cited by Sulsky and Smith, 2005 p.6) ซึ่งได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลประเมินสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่ว่าก่อให้เกิดผลกระทบ หรือเป็นความต้องการที่มากกว่าทรัพยากรที่เขามีอยู่และทำให้เกิดอันตรายต่อความเป็นอยู่ที่ดีของเขา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดความหมายของความเครียดตามกลุ่มที่สองที่ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นการตอบสนอง เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการทราบถึงความเครียดในแง่มุมมองของการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระตุ้นของปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง ภาวะที่บุคคลตอบสนองต่อสถานการณ์หรือความต้องการใดๆ ที่เข้ามาคุกคามชีวิตความเป็นอยู่ให้เสียความสมดุล โดยการปรับตัวหรือจัดการกับปัญหา ซึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ

1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

ในการดำเนินชีวิตของบุคคลที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา ทำให้สถานการณ์ ความต้องการที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในส่งผลกระทบต่อบุคคล หากบุคคลไม่สามารถจัดการกับภาวะที่เข้ามาคุกคามได้ บุคคลย่อมเกิดความเครียดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการประเมินของแต่ละบุคคล ดังนั้น ตัวกระตุ้นที่เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลหนึ่ง

เกิดความเครียด อาจไม่ส่งผลกระทบต่ออีกบุคคลหนึ่งได้ สาเหตุของความเครียดจึงเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล

อีวานเชวิชและแมทเทสัน (Ivancevich and Matteson, 1983) มองว่า ความเครียดในการทำงานเกิดจากมุมมองปัจจัยในการทำงาน ใน 2 ระดับ คือ ระดับบุคคล และระดับองค์การ (Ivancevich and Matteson, 1983 cited by Larson, 2004)

1. ปัจจัยในการทำงานในระดับบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด (Individual job stressor) คือ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและการจัดการงานของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 ระยะเวลาทำงานที่เร่งรัด (Time Pressure) หมายถึง งานในหน้าที่และความรับผิดชอบถูกกำหนดให้ทำให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด พนักงานจึงเกิดความกดดันในการทำงาน ทำให้ต้องรีบเร่งทำงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้บริหารบางคนนำความสามารถในการบริหารเวลามาเป็นปัจจัยหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมองว่าความกดดันเวลาในการทำงานจะเป็นการกระตุ้นพนักงาน แม้ว่าความกดดันในลักษณะดังกล่าวจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่จะได้ผลเพียงชั่วคราว โดยผลการปฏิบัติงานจะสูงขึ้นจนถึงจุดๆ หนึ่งและหลังจากนั้นก็ค่อยๆ ลดลง

1.2 โอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อย (Career Progress) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองหรือความก้าวหน้าในหน้าที่ โดยเมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณเองไม่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง พนักงานจะเกิดความวิตกกังวล สับสน และสิ้นหวัง

1.3 ปริมาณงานมากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานจำนวนมากเกินกว่าความสามารถที่จะทำให้สำเร็จได้ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดไม่พึงพอใจในการทำงาน และส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ

1.4 ขอบเขตงานแคบ (Job Scope) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่างานที่ตนเองทำไม่มีความสำคัญ ไม่ต้องรับผิดชอบ ไม่มีความหลากหลาย เป็นงานง่ายๆ ที่ไม่มีความซับซ้อน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จำกัดจึงทำให้เกิดความเครียด

1.5 ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง ความไม่เข้าใจหรือสับสนในบทบาท เมื่อวัตถุประสงค์หรือกระบวนการทำงานไม่มีความชัดเจน พนักงานขาดข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของตน

1.6 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) หมายถึง การที่พนักงานมีบทบาทหน้าที่หลายอย่าง การทำงานในบทบาทหน้าที่หนึ่งจะทำให้การทำงานในอีกบทบาทหน้าที่เป็นไปได้ยาก หรือไม่สามารถทำได้

1.7 ความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น (Responsibility for others) หมายถึง สภาวะการณ์ที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ดูแลควบคุม รับผิดชอบโดยตรงต่อพนักงานคนอื่น ซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาของตน ปัจจัยด้านนี้จึงเกิดขึ้นเฉพาะกับพนักงานระดับผู้จัดการ ซึ่งสร้างความเครียดและกดดันมากกว่าการให้รับผิดชอบต่อความคิดหรือสิ่งอื่นๆ

1.8 ลักษณะงานยากเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง การทำงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถมากเกินกว่าที่พนักงานคนนั้นมี โดยพนักงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จได้ไม่ว่าจะใช้เวลานานเพียงใดก็ตาม หรือการมีมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สูงเกินไปจนไม่สามารถทำให้บรรลุได้

2. ปัจจัยในการทำงานในระดับองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียด (Organizational job stressor) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคคลจะต้องเผชิญในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 การให้รางวัล (Rewards) หมายถึง การที่องค์การให้สิ่งตอบแทนกับพนักงานสำหรับการทำงานให้กับองค์การ เมื่อพนักงานรู้สึกว่างค์การให้รางวัล (เงินเดือน ผลประโยชน์ ความมั่นคงในงาน และโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง) ไม่คุ้มค่ากับความพยายามในการทำงาน ให้รางวัลไม่เท่าเทียมกันหรือการให้รางวัลที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานไม่พอใจและเกิดความเครียดขึ้น

2.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หมายถึง การที่องค์การไม่จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเอง ทำให้พนักงานเกิดความเครียด เนื่องจากไม่พอใจที่องค์การไม่สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าและไม่ส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง

2.3 การเมือง (Politics) หมายถึง การตัดสินใจขององค์การที่อิงระบบพวกพ้องของตนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มากกว่าองค์การที่มีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม

2.4 การขาดโอกาสในการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ หรือยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงาน อันจะทำให้พนักงานไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนเองได้

2.5 การไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถให้เป็นประโยชน์ (Underutilization) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความท้าทาย ทำให้ไม่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียด และไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.6 ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา (Supervisory Style) หมายถึง แนวทาง วิธีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่สนใจเรื่องสวัสดิการของพนักงาน และไม่ให้เกิดอิทธิพลของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการเป็นผู้บังคับบัญชา ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าถึงตัวได้ยาก

2.7 โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) หมายถึง สายการบังคับบัญชามีหลายชั้น ทำให้พนักงานควบคุมงานที่ตนเองทำได้น้อย มีนโยบาย และกระบวนการในการบริหารงานที่ยืดกฏ ระเบียบและเข้มงวดกับพนักงานมากเกินไป มีการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ไร้ประสิทธิภาพ เร่งรัดการทำงานมากเกินไป และใช้เอกสารในการปฏิบัติงานเสมอ

เทย์เลอร์ (Taylor, 1999 pp.194-197) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. การทำงานมากเกินไป (Work overload) เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานสูง เนื่องจากพนักงานต้องทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน และมีภาระงานปริมาณมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ

2. ความกดดันในการทำงาน (Work pressure) อาจนำไปสู่ความเครียดได้ โดยมีผลการศึกษาเกี่ยวกับความกดดันในการทำงานระหว่างปี ค.ศ. 1967-1970 พบว่า บุคคลที่มีความเครียดอันเกิดมาจากความกดดันในการทำงานจะมีโอกาสเจ็บป่วยได้มากกว่า และจากการติดตามผลในช่วง 10 ปีหลังจากนั้น พบว่าคนที่มีความกดดันในการทำงานสูงมีแนวโน้มที่จะอายุสั้นกว่าบุคคลที่มีความกดดันในการทำงานต่ำ 3 เท่า ในทำนองเดียวกันกับการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสตรีวัยกลางคนที่มีความเครียดอันเนื่องมาจากความกดดันในการทำงาน พบว่า จะมีระดับ fibrinogen สูง และมีความเสี่ยงต่อการป่วยด้วยโรคหัวใจ

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลมีปริมาณงานมาก มีความกดดันในการทำงานสูง และต้องรับผิดชอบต่อบุคคลมากกว่ารับผิดชอบต่อผลผลิต จะมีความเครียดสูง

4. ความขัดแย้งและความคลุมเครือของบทบาท (Role conflict and role ambiguity) ความขัดแย้งของบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานหรือมาตรฐานงานที่ไม่สอดคล้องกันจากบุคคลอื่นๆ ที่มีความเห็นแตกต่างกัน ส่วนความคลุมเครือของบทบาท จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ต้องทำน้อย และไม่ทราบถึงมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินงาน

5. การที่บุคคลไม่สามารถควบคุมงานที่ตนเองทำได้ (Lack of control over work) เนื่องจากบุคคลไม่มีอำนาจหรือมีอำนาจที่จำกัดในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

6. การที่บุคคลไม่สามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการทำงานได้เป็นที่น่าพอใจ (The inability to develop satisfying social relationships at work) เนื่องจากไม่มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและไม่ได้รับการสนับสนุนจากสังคม โดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และเพิ่มความเสี่ยงในการเป็นโรคหัวใจ แต่ในทางกลับกัน หากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากสังคมจะช่วยเสริมความอยู่ดีมีสุข (Well-being) ของบุคคลได้

7. โอกาสในการพัฒนาอาชีพน้อย (Perceived inadequate career development) หมายถึง บุคคลไม่มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเพียงพอ ซึ่งเกิดจากการไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง ไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังรวมถึงความรู้สึกไม่มั่นคงในงานด้วย

8. การว่างงาน (Unemployment) ภาวะของบุคคลที่ไม่มีงานทำซึ่งนำไปสู่ความซึมเศร้าทางจิตใจ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย การใช้สารเสพติดหรือดื่มสุราเพิ่มมากขึ้น และยังส่งผลให้เกิดความเครียดด้านการเงินอีกด้วย

คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 2001 pp.27-52) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านที่เกี่ยวกับตัวงาน (Intrinsic to the job itself) หมายถึง สภาวะแวดล้อมเกี่ยวกับตัวงาน ที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในสถานที่ที่บุคคลทำงานอยู่ ได้แก่ การทำงานในสถานที่ที่มีเสียงดังมากเกินไป มีแรงสั่นสะเทือนบ่อยครั้งหรือสม่ำเสมอ และการทำงานในสถานที่ที่มีอุณหภูมิสูงหรือต่ำเกินไป ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าได้ง่าย มีอาการคลื่นไส้ ความอดทนและแรงจูงใจในการทำงานลดต่ำลง ส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

1.2 งานหนัก (Workload) การทำงานหนักจนเกินไปส่งผลทำให้พนักงานเกิดความกดดันและความเครียดในการทำงานได้ โดยการทำงานหนักสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ปริมาณงานมาก (Quantitative overload) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายมีจำนวนมากเกินกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำให้สำเร็จ หรือการที่ภาระงานนั้นถูกจำกัดด้วยระยะเวลา ทำให้บุคคลต้องทำงานภายใต้ความกดดันของเวลาซึ่งจะทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล และซึมเศร้าได้

งานซับซ้อนหรือยากเกินไป (Qualitative overload) หมายถึง การที่บุคคลได้รับมอบหมายงานที่ยากเกินกว่าความรู้ความสามารถ ทำให้การทำงานนั้นไม่สามารถทำให้สำเร็จได้

ไม่ว่าจะให้ระยะเวลาในการทำงานนานเพียงใดก็ตาม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทำให้บุคคลมีความนับถือในตนเอง (self-esteem) ต่ำลงและนำไปสู่ความเครียดได้

1.3 งานเบา (Work underload) การที่ภาระงานของบุคคลน้อยเกินไปสามารถนำไปสู่ความเครียดได้เช่นกัน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ปริมาณงานน้อย (Quantitative underload) หมายถึง การที่บุคคลไม่ค่อยได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่หรือรับผิดชอบงานเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และนำไปสู่การเกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้าและไม่พึงพอใจในงานได้

งานง่าย (Qualitative underload) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายนั้นไม่เสริมสร้างให้บุคคลได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ เนื่องจากงานที่ทำเป็นงานง่ายๆ บุคคลจึงไม่มีโอกาสที่จะได้แสดงความรู้ ความสามารถ ทำให้เกิดความเครียด เบื่อหน่าย ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และมีแนวโน้มที่จะลาออก

1.4 ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) การทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานานๆ หลายชั่วโมง จะส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกายได้ เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ และส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิต ครอบครัว และสังคม ทำให้เกิดความเครียดได้

1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ ทำให้บุคคลต้องปรับตัว ต้องได้รับการฝึกอบรมและเตรียมพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่นั้น หากบุคคลไม่สามารถปรับตัวหรือจัดการกับเทคโนโลยีนั้นได้แล้วก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.6 ความเสี่ยงและอันตราย (Risk and Hazards) งานบางประเภทเป็นงานที่ต้องเสี่ยงอันตรายทางร่างกาย เช่น ตำรวจ ทหาร พนักงานดับเพลิง เป็นต้น ทำให้บุคคลถูกกระตุ้นอยู่ตลอดเวลาและพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในทันที ซึ่งเป็นอันตรายต่อร่างกายในระยะยาว เนื่องจากต้องเผชิญกับความเครียดอยู่เสมอ

2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์การ (Organizational Roles) ในการทำงานของบุคคลจะต้องทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลนั้นๆ เมื่ออยู่ในตำแหน่งงานที่ได้รับ ความเครียดที่เกี่ยวกับบทบาท ได้แก่

2.1 ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง การที่พนักงานไม่เข้าใจบทบาทที่ตนเองได้รับ มีข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทไม่เพียงพอ ไม่ได้รับการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์และความรับผิดชอบของบทบาทที่ได้รับ ไม่ทราบถึงความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบทบาทของตนเอง ซึ่งความไม่ชัดเจนในบทบาทจะส่งผลให้บุคคลเกิดความวิตกกังวลและความเครียดขึ้นได้เนื่องจากไม่ทราบว่าควรจะทำปฏิบัติตนอย่างไร

2.2 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็นของบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นสังคมหรือครอบครัวต่อการทำหน้าที่ตามบทบาท

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) การทำงานในองค์การบุคคลจะมีรูปแบบความรับผิดชอบอยู่ 2 แบบ คือ การรับผิดชอบต่อบุคคล ได้แก่ การควบคุมดูแลบุคคล และการรับผิดชอบต่อทรัพย์สิน เช่น งบประมาณ และอุปกรณ์ การที่บุคคลต้องรับผิดชอบต่อสิ่งต่างๆ มากเกินไปทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ในขณะที่เดียวกันหากบุคคลไม่มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อสิ่งใดเลยก็ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เช่นกัน

2.4 การได้รับบทบาทมากเกินไป (Role Overload) ความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับมอบหมายงานในหลายบทบาทที่มีความแตกต่างกัน พร้อม ๆ กัน

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน (Work Relationships) การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างกันในการทำงาน หรือไม่ได้รับการสนับสนุน ก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ขาดความร่วมมือ ช่วยเหลือ และแนะนำกันในการทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ โดยความสัมพันธ์ที่พบในองค์การ ได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with boss) ถ้าผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่มีความเอาใจใส่ ช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความไว้วางใจ และเคารพ ส่วนผู้บังคับบัญชาที่ไม่คำนึงถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ให้ความช่วยเหลือ และเอาเปรียบทุกครั้งที่มีโอกาสจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinates) เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการทำงาน และมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจึงต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการจัดการและมอบหมายงานโดยการให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการทำงาน การตัดสินใจ ถ้าหากผู้บังคับบัญชาขาดความสามารถดังกล่าวก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการต่อต้านได้

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with colleagues) หากความสัมพันธ์ในหมู่เพื่อนร่วมงานเป็นแบบแข่งขันกัน ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ทำให้ขาดความร่วมมือ และช่วยเหลือกันในการทำงาน นำไปสู่ความเครียดในการทำงาน

4. ปัจจัยด้านความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) ในการทำงานบุคคลย่อมต้องการที่จะประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยบุคคลจะเกิดความเครียดขึ้นหากไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือ

ได้รับตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มี ไม่ว่าจะ เป็นตำแหน่งที่สูงเกินไปหรือต่ำเกินไปกว่าความรู้ความสามารถที่มี การขาดโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรืองานไม่มีความมั่นคง ทำให้บุคคลเกิดความเครียดระดับสูงได้

5. ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors) วัฒนธรรมและรูปแบบการบริหารจัดการขององค์การมักเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด โครงสร้างขององค์การแบบรวบอำนาจอยู่ที่ศูนย์กลางทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจน้อย การสื่อสารภายในองค์การที่ไม่มีประสิทธิภาพ การเมืองภายในองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เคร่งครัดต่อกฎระเบียบมากเกินไป การขาดความยุติธรรมในการบังคับบัญชา ไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันในการทำงาน ล้วนนำไปสู่ความเครียดได้ทั้งสิ้น

6. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (The Home-Work Interface) ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงานเกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลมีเวลาและพลังงานที่จำกัด เมื่อบุคคลทุ่มเทเวลาและพลังงานให้กับการทำงาน ก็จะทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวลดลง หรือถ้าทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวก็จะทำให้มีเวลาที่ให้กับงานลดลง โดยความขัดแย้งนี้มักเกิดกับพนักงานที่เป็นพ่อแม่ มีบุตรต้องดูแล หรือคู่สมรสที่ทำงานทั้งคู่ นอกจากนั้นทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกตามบทบาทในขณะที่อยู่กับครอบครัวและในการทำงานที่แตกต่างกันมาก ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้

สถาบันสุขภาพและความปลอดภัยในอาชีพ (National Institute for Occupational Safety and Health : NIOSH) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. การออกแบบงาน (Job design) หมายถึง การที่พนักงานมีปริมาณงานที่ต้องทำมากเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาในการพักผ่อน หรือมีช่วงเวลาในการทำงานยาวนานและมีลักษณะการทำงานเป็นกะ นอกจากนั้น การที่พนักงานต้องทำงานจำเจซ้ำซาก ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย และการทำงานที่ตนเองรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ ไม่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน และไม่สามารถควบคุมงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ นำไปสู่ความเครียดได้

2. ลักษณะการบริหารจัดการ (Management Style) หมายถึง การที่พนักงานขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดการสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ และนโยบายในการทำงานเป็นลักษณะการแข่งขัน ไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางสังคมที่ขาดการสนับสนุน ร่วมมือและช่วยเหลือกัน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. บทบาทในงาน (Work role) หมายถึง ความขัดแย้งของความคาดหวังในงาน การรับผิดชอบในงานมากเกินไป และการได้รับมอบหมายให้ทำหลายบทบาทหน้าที่

5. อาชีพ (Career concern) หมายถึง ความไม่มั่นคงในงานและขาดโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ในการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือขาดการสนับสนุนในการหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเอง รวมทั้งการที่องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ไม่ได้มีการเตรียมตัวล่วงหน้า

6. สภาพแวดล้อม (Environmental condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อร่างกายของพนักงาน เช่น การต้องอยู่ในสถานที่ที่มีมลภาวะสูง เสียงดัง ปริมาณคนหนาแน่น หรือในสถานที่ที่มีการออกแบบไม่เหมาะสม (Ergonomics)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นการทำงาน บุคคลย่อมต้องเกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองทำ และเกี่ยวข้องกับองค์การที่ตนเองทำงาน ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดเกิดขึ้นได้จากความคิดเห็นที่บุคคลมีต่องานของตนเองและจากระบบการบริหารจัดการขององค์การ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาตามแนวคิดของอิวานเซวิชและแมทธิสัน (Ivancevich and Matteson, 1983) ที่แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับบุคคล และระดับองค์การ โดยผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่ทำให้บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกิดความเครียดออกเป็น 8 ด้าน และได้ทำการปรับปรุงและเพิ่มเติมรายละเอียดปลีกย่อยในแต่ละด้าน เพื่อความเหมาะสมในงานวิจัย ดังนี้

1. ระยะเวลา หมายถึง ภาระงานที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่บุคคลไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงาน ในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือเติบโตในหน้าที่การงาน

3. ปริมาณงาน หมายถึง ภาระงานจำนวนมากที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ รวมถึงการที่จำนวนบุคลากรไม่เหมาะสมกับภาระงาน

4. ลักษณะงาน หมายถึง ภาระงานยากเกินกว่าทักษะความรู้ ความสามารถที่มี บุคคลจึงไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ไม่ว่าจะใช้เวลานานเพียงใดก็ตาม หรือการที่มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานสูงเกินกว่าที่จะทำให้สำเร็จ

5. ขอบเขตงาน หมายถึง การรับรู้เนื้อหาของงานในหน้าที่ และความรับผิดชอบว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ ขาดความหลากหลาย ไม่ซับซ้อน ไม่ท้าทาย ไม่ต้องอาศัยความรับผิดชอบ และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานจำกัด

6. ความคลุมเครือของบทบาท หมายถึง การที่บุคคลไม่เข้าใจในบทบาทที่ตนเองได้รับ เนื่องจากมีข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของตนเองไม่เพียงพอ ไม่ได้รับการชี้แจงถึงขอบเขตความรับผิดชอบของบทบาทที่ได้รับ ไม่ทราบถึงความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบทบาทของตนเอง

7. ความขัดแย้งของบทบาท หมายถึง การที่พนักงานมีบทบาทหน้าที่หลายอย่าง การทำงานในบทบาทหน้าที่หนึ่งจะทำให้การทำงานในอีกบทบาทหน้าที่เป็นไปได้ยากหรือไม่สามารถทำได้

8. ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาไม่ใส่ใจความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยแก้ปัญหาและไม่ให้ผลสะท้อนกลับในการทำงาน เลือปฏิบัติ มีนโยบายในการบริหารงานที่ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติตาม และไม่ให้ออกาสผู้ใต้บังคับบัญชาในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

จากแนวคิดของอิวานเซวิชและแมทธิสัน (Ivancevich and Matteson, 1983) ผู้วิจัยเลือกศึกษาปัจจัยระดับบุคคลเฉพาะปัจจัยด้านระยะเวลา โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ขอบเขตงาน ความคลุมเครือของบทบาท ความขัดแย้งของบทบาท โดยไม่ศึกษาปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น เนื่องจากองค์การที่ศึกษาเป็นองค์การที่สายการบังคับบัญชาสั้น และพนักงานส่วนใหญ่รับผิดชอบงานของตนเอง

สำหรับปัจจัยในระดับองค์การ นั้น ผู้วิจัยเลือกศึกษาปัจจัยด้านลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากการบริหารของผู้บังคับบัญชาสามารถสะท้อนให้เห็นถึงระบบการทำงานขององค์การได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โครงสร้างและนโยบายขององค์การ หรือการมีส่วนร่วม ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ นั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาในระดับบุคคลสามารถสะท้อนปัจจัยในระดับองค์การและทำให้เกิดความเข้าใจในด้านนั้นๆ ได้ กล่าวคือ ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพสามารถสะท้อนถึงการให้รางวัลและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ และปัจจัยด้านลักษณะงานสามารถสะท้อนถึงการไม่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถให้เป็นประโยชน์

1.3 ผลของความเครียด

เมื่อบุคคลประเมินสถานการณ์หรือสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นแล้วว่าเป็นสิ่งที่คุกคามหรือทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกายหรือจิตใจ บุคคลจึงมีการปรับตัวซึ่งส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยเจ็ทซ์ และครอสลีย์ (Jex and Crossley, 2005) ได้แบ่งผลลัพธ์ที่เกิดจากความเครียดออกเป็น 3 รูปแบบ คือ ผลกระทบทางด้านจิตใจ ร่างกายและพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลที่แตกต่างกันในระดับบุคคลและระดับองค์การซึ่งบุคคลนั้นทำงานอยู่ ดังแสดงในตาราง 2.1

ตารางที่ 2.1

แสดงผลกระทบของความเครียดในระดับบุคคลและระดับองค์การ (Jex and Crossley, 2005)

รูปแบบของผลลัพธ์	ระดับบุคคล	ระดับองค์การ
ผลกระทบทางจิตใจ	<ul style="list-style-type: none"> - บุคคลเกิดความซึมเศร้า - มีความวิตกกังวล - ส่งผลกระทบต่อความอยู่ดีมีสุขทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfaction) - ความผูกพันต่อองค์การ (Organization commitment) ลดต่ำลง - ความเกี่ยวพันในงาน (Job involvement) ต่ำลง - เกิดความสับสนในงาน
ผลกระทบทางร่างกาย	<ul style="list-style-type: none"> - อาการผิดปกติทางร่างกายที่เป็นผลมาจากจิตใจ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง ระบบการย่อยอาหารทำงานน้อยลง - มีปัญหาทางด้านสุขภาพ เกิดโรคภัยไข้เจ็บ เช่น โรคที่เกี่ยวกับระบบหัวใจและหลอดเลือด โรคเกี่ยวกับระบบหายใจ เป็นต้น - อาการทางร่างกาย เช่น กล้ามเนื้อสั่น เหงื่อออกมาก หายใจถี่มากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้บริการสถานพยาบาลมากขึ้น - วันลาป่วยจำนวนมาก - ค่ารักษาพยาบาลของพนักงานจำนวนสูงขึ้น
ผลกระทบทางพฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมในการดูแลสุขภาพตนเองลดลง เช่น ไม่ออกกำลังกาย รับประทานอาหารมากหรือน้อยเกินไป - ดื่มสุรา สูบบุหรี่และใช้สารเสพติดมากขึ้น - มีพฤติกรรมเสี่ยง เช่น ขับรถประมาท เล่นการพนัน หรือฆ่าตัวตาย เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการปฏิบัติงานลดลง - เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน - พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อองค์การ เช่น ลักขโมย เป็นต้น

2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน

2.1 ความหมายของความผูกพันในงาน (Job Engagement)

ความผูกพันในงานเป็นแนวความคิดทางจิตวิทยาในเชิงบวก (Positive psychology) ซึ่งมองมนุษย์ในด้านที่ดีโดยมองถึงจุดเด่น ความเข้มแข็ง และความสำเร็จของมนุษย์ โดยเป็นแนวคิดใหม่ที่ได้รับค่านิยมในการศึกษาในปัจจุบัน ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันในงาน ดังนี้

คาน (Kahn, 1992, p.322) กล่าวว่า ความผูกพันในงานของบุคคล คือ การที่บุคคลผูกติดอยู่กับงาน ต้องการที่จะทำงานตามบทบาทที่ตนเองได้รับ โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีพลังในการทำงานทั้งทางด้านร่างกาย ความคิดและอารมณ์ กล่าวคือ บุคคลชอบที่จะทำงานไม่ว่างานนั้นจะต้องทำคนเดียวหรือต้องทำร่วมกับผู้อื่นก็ตาม ชอบที่จะใช้ความคิดโดยมีการเตรียมพร้อมและตื่นตัวอยู่เสมอ ตระหนักและพยายามทำความเข้าใจความรู้สึกของบุคคลที่ตนเองต้องติดต่อสัมพันธ์ในการทำงานด้วยโดยให้อีกฝ่ายอื่นได้แสดงออกถึงความคิด ความเชื่อ ค่านิยมและความรู้สึก

มาสลาซและคณะ (Maslach et al., 2001, p.416) เป็นนักวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน มองว่า ความผูกพันในงานเป็นแนวคิดที่ตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยความผูกพันในงาน คือ ภาวะที่บุคคลมีพลังใจในการทำงาน อยากที่จะทำงาน ชอบที่จะข้องเกี่ยวกับงานและเป็นบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จได้

โรธบาร์ด (Rothbard, 2001 cited by Saks, 2006, p.601) ให้ความหมายความผูกพันในงานว่าเป็นสภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับงานโดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความสนใจและใส่ใจกับการทำงานตามบทบาทที่ได้รับ คือ มักใช้เวลาในการคิดเกี่ยวกับเรื่องงาน และมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน โดยจะมีความหมกมุ่นอยู่กับการทำงานและให้ความสำคัญกับงานเสมอ

ชูเฟลิและเบคเกอร์ (Schaufeli and Bakker, 2004 p.295) ให้ความหมายของความผูกพันในงาน ว่าเป็นสภาวะทางจิตในด้านอารมณ์และความคิดในเชิงบวกที่มีต่องาน ซึ่งมีความคงทน ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา โดยไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกับวัตถุ สถานการณ์ ตัวบุคคลหรือพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะเป็นคนที่มีความขยันขันแข็งในการทำงาน มีความพยายาม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค (Vigor) มีความทุ่มเทในการทำงาน กระตือรือร้นเสมอ โดยมองว่างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและท้าทาย มีความภาคภูมิใจและมีแรง

บันดาลใจในการทำงาน (Dedication) และรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน กล่าวคือ มีสมาธิในการทำงาน จิตใจจดจ่ออยู่กับการทำงาน จนรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและไม่สามารถแยกตนเองออกจากงานได้ (Absorption)

จากการให้ความหมายข้างต้นทั้งหมดจะเห็นได้ว่าความผูกพันในงานเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลในทางบวกที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยบุคคลชอบที่จะใช้เวลาอยู่กับการทำงาน และมองว่างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับตนเอง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าบุคคลที่มีความผูกพันกับงานนอกจากจะมีความคิดและความรู้สึกดังกล่าวแล้ว ยังจะต้องมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความผูกพันในงานด้วยโดยเป็นบุคคลที่มีความขยัน กระตือรือร้น และทุ่มเทในการทำงานเสมอ ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับความหมายตามแนวคิดของชูเฟลิและเบคเกอร์ (Schaufeli and Bakker, 2004) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงยึดความหมายความผูกพันในงานตามแนวคิดของชูเฟลิและเบคเกอร์ (Schaufeli and Bakker, 2004) เป็นหลัก เพราะนอกจากจะสอดคล้องกับความคิดของผู้วิจัยแล้ว ยังเป็นนิยามที่ได้รับการยอมรับและใช้ในการวิจัยอย่างแพร่หลายอีกด้วย

2.2 องค์ประกอบของความผูกพันในงานตามแนวคิดของชูเฟลิและเบคเกอร์

ชูเฟลิและเบคเกอร์ (Schaufeli and Bakker, 2004) ได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันในงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความขยันขันแข็ง (Vigor) หมายถึง การที่บุคคลมีพลังงานสูง และมีความยึดมั่นในการทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามทั้งหมดที่มีในการทำงาน และมีความอดทนไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบากในการทำงาน

2. ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่างานที่ตนเองทำเป็นงานที่มีความสำคัญและท้าทาย มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกภาคภูมิใจและมีแรงบันดาลใจในการทำงาน

3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง การที่บุคคลมีสมาธิในการทำงานสูง ใจจดจ่ออยู่กับการทำงาน ทำให้รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และรู้สึกว่างานเป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิตจนไม่สามารถที่จะแยกจากกันได้

2.3 ความผูกพันในงานกับความเกี่ยวข้องในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันในงานเป็นมุมมองของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรเช่นเดียวกับแนวคิดเรื่องความเกี่ยวข้องในงาน (Job involvement) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) โดยแนวคิดเรื่องความผูกพันในงานจะมีส่วนที่คล้ายคลึงกับแนวคิดทั้งสอง

ความเกี่ยวข้องในงาน (Job involvement)

ความเกี่ยวข้องในงาน (Job involvement) เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ งาน โดยถือว่าตนเองเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน มีพันธะสัญญาภายในจิตใจต่องาน และมอง ว่าผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการมีคุณค่าในตนเอง และต่อภาพลักษณ์ของตน (Muchinsky, 2001 p.311) อาจกล่าวได้ว่างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดของชีวิต โดยบุคคล จะพึงพอใจกับงานที่ทำอยู่และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ (Kanungo, 1982b, p.342) จากความหมายที่กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าความเกี่ยวข้องในงานจะเน้นว่างานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตบุคคล (Mauno, Kinnunen, and Ruokolainen, 2007 p.152) เช่นเดียวกับ ความผูกพันในงาน แต่ความผูกพันในงานนั้นมีความหมายที่กว้างกว่า โดยกล่าวรวมไปถึงการที่ บุคคลมีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้น มีความพยายามในการทำงาน ภาคภูมิใจในงานที่ทำ และมีแรงบันดาลใจในการทำงานด้วย มิได้กล่าวถึงเพียงแค่ว่าความสำคัญของงานที่มีต่อชีวิต เท่านั้น

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment)

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่พนักงาน แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์การหรือนายจ้าง (Muchinsky, 2001, p.312) โดยยอมรับใน เป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจและตั้งใจทำงานเพื่อ ความสำเร็จขององค์การและต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

อัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Mayer, 1990 pp.1-18) ได้แบ่งองค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบด้านอารมณ์จิตใจ (Affective Commitment) คือ อารมณ์ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในแง่ที่พนักงานรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกขององค์การ เกี่ยวข้องเป็น อันหนึ่งอันเดียวกับองค์การอย่างแนบแน่น
2. องค์ประกอบด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิด จากกระบวนการในการแลกเปลี่ยนโดยการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงาน เพื่อแลกเปลี่ยนกับ การคงอยู่กับองค์การ โดยไม่โยกย้ายหรือลาออก
3. องค์ประกอบด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความรู้สึกรับผิดชอบ ของพนักงานที่มีต่อองค์การ หรือนายจ้าง ที่ว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ควรต้องมีความ ผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกต้องและสมควรกระทำ ถือเป็นพันธะผูกพัน ที่ต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

แม้ว่าความผูกพันในงานจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (Schaufeli and Bakker, 2004; Hakanen, Bakker and Schaufeli, 2006) เนื่องจากเป็นสภาวะทางจิตใจ

ด้านความรู้สึกที่บุคคลรู้สึกผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเช่นเดียวกัน แต่ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์การ ในขณะที่ความผูกพันในงานมิได้กล่าวในแง่ขององค์การ แต่จะกล่าวถึงเฉพาะความผูกพันที่มีต่องานที่ตนเองทำ (Hallberg, 2005 p.8)

นอกจากความแตกต่างของแนวคิดทั้งสามในด้านความหมายและองค์ประกอบแล้วยังมีงานวิจัยที่ยืนยันถึงความแตกต่างของแนวคิดทั้งสาม โดยฮอลเบิร์ก (Hallberg, 2005) ทำการวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อเป็นการยืนยัน (Confirmatory factor analyses: CFA) พบว่าแนวคิดความผูกพันในงาน ความเกี่ยวข้องกับงาน และความผูกพันต่อองค์การ มีโครงสร้างที่แตกต่างกันแม้ว่าจะมีโครงสร้างบางส่วนที่เหมือนกันแต่ก็ไม่ได้เหมือนกันทั้งหมด โดยความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การมีรูปแบบความสัมพันธ์ต่อตัวแปรด้านสุขภาพ และปัจจัยเกี่ยวกับงานที่คล้ายคลึงกัน แต่ความเกี่ยวพันในงาน (Job involvement) มีความแตกต่างออกไป กล่าวคือความเกี่ยวพันในงานไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านสุขภาพแต่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยเกี่ยวกับงาน

2.4 ผลของความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงานเป็นภาวะทางจิตใจในตัวบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งย่อมส่งผลต่อทัศนคติ ความตั้งใจ และพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ในด้านที่เกี่ยวกับการทำงาน องค์การที่มีบุคลากรที่ผูกพันในงาน ย่อมมีความได้เปรียบในด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการแข่งขันที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ซึ่งได้มีงานวิจัยที่พบว่าความผูกพันในงานทำให้เกิดผลที่ดีต่อบุคคลและองค์การ โดยพนักงานที่มีความผูกพันในงานจะรู้สึกพึงพอใจในงาน (Saks, 2006) ผูกพันต่อองค์การ (Saks, 2006; Hakanen, et al., 2006) มีแนวโน้มในการลาออกต่ำ (Harter, Schmidt, and Hayes, 2002; Saks, 2006; Xanthopoulou, 2007) และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Saks, 2006) ส่วนในด้านธุรกิจ ฮาร์เตอร์และคณะ (Harter, et al., 2002) พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานในเชิงธุรกิจ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ผลกำไร ผลการปฏิบัติงานขององค์การ และความปลอดภัยในการทำงาน จนอาจกล่าวได้ว่าความผูกพันในงานมีความสำคัญกับผลการดำเนินการทางธุรกิจเป็นอย่างมาก ในหลายๆ องค์การจึงให้ความสำคัญกับเรื่องความผูกพันในงาน (Harter et al., 2002 p.276)

2.5 การวัดความผูกพันในงาน

จากการให้คำนิยามของนักวิชาการเกี่ยวกับความผูกพันในงาน ทำให้เกิดเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความผูกพันในงาน ดังนี้

1. แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในงานของมาสลาซ (Maslach Burnout Inventory: MBI) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันในงานตามแนวคิดของมาสลาซ (Maslach et al., 2001) ที่มองว่า ความผูกพันในงานเป็นแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงานในทุกมิติ เขาจึงเสนอว่าแบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในงานจะสามารถนำมาใช้วัดความผูกพันในงานได้ โดยใช้รูปแบบการให้คะแนนตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้ง 3 มิติ ได้แก่ มิติความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) และมิติด้านความสามารถในอาชีพ (Professional Efficacy) โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีคะแนนต่ำในมิติความอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และมีคะแนนสูงในมิติด้านความสามารถในอาชีพ

2. แบบสอบถามความผูกพันในงานของยูเทรคท์ (Utrecht Work Engagement Scale: UWES) เป็นเครื่องมือรายงานตนเอง (self-report) ที่พัฒนาขึ้นโดยชูเฟลิและคณะ (2002) ซึ่งประกอบไปด้วยการวัดความผูกพันในงานใน 3 ด้าน คือ ความขยันขันแข็ง ความทุ่มเทในการทำงาน และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมสาเหตุที่ทำให้แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในงานของมาสลาซ (Maslach Burnout Inventory: MBI) ไม่ได้รับความนิยมในการใช้ประเมินความผูกพันในงาน ดังนี้

1. การใช้เครื่องมือชนิดเดียวกันในการวัดทั้งแนวคิดความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงานซึ่งตรงข้ามกันทำให้เกิดข้อสงสัยในเรื่องความแตกต่างของผลลัพธ์ที่ในทางบวกและทางลบ ซึ่งผลลัพธ์ในทางบวกและลบเป็นภาวะที่มีความเป็นอิสระต่อกัน (Schaufeli and Bakker, 2004 p.295) ตัวอย่างเช่น พนักงานที่มีงานในปริมาณน้อยและไม่ต้องรับผิดชอบในงาน ทำให้ไม่รู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าพนักงานคนนั้นจะมีความผูกพันในงานสูง ดังนั้น คนที่ไม่มีความเหนื่อยหน่ายในงาน อาจจะเป็นคนที่ไม่มีความผูกพันในงานก็ได้

2. การวัดความผูกพันในงานควรมีเครื่องมือที่ใช้วัดโดยเฉพาะเพื่อจะได้ตรงตามแนวคิดและโครงสร้าง (Schaufeli and Bakker, 2004 p.295; Xanthopoulou, 2007 p.28)

3. มีงานวิจัยที่พบว่ามิติต่างๆ ของสองแนวคิดคือ ความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงานมีความเกี่ยวข้องกันน้อยมาก (Xanthopoulou, 2007)

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาความผูกพันในงานตามความหมายของชูเฟลิและเบคเกอร์ (Schaufeli and Bakker, 2004) และใช้แบบสอบถามความผูกพันในงานของยูเทรคท์ (Utrecht Work Engagement Scale : UWES) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของชูเฟลิและคณะในปี 2002 โดยประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านได้แก่

ความขยันขันแข็ง ความทุ่มเทในการทำงานและความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน งานวิจัยที่ใช้แบบสอบถามดังกล่าว เช่น งานวิจัยของเบคเกอร์และคณะ (Bakker, et al., 2005) กอนซาเลส โรมาและคณะ (Gonzalez-Roma et al., 2006) มอนสเตอร์ทและโรธแมน (Mostert and Rothmann, 2006) เฮคาเนนและคณะ (Hakanen, et al., 2006) เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแนวคิดของชูเฟลิและเบคเกอร์ (Schaufeli and Bakker, 2004) ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีโครงสร้างไม่ซ้ำซ้อนกับแนวคิดเรื่องความเหนื่อยหน่ายในงาน (Hallberg, 2005) และมีแบบสอบถามวัดในการประเมินความผูกพันในงานตามคำนิยามโดยเฉพาะ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เครื่องมือตามแนวคิดของชูเฟลิและเบคเกอร์ (Schaufeli and Bakker, 2004) คือแบบสอบถามความผูกพันในงานของยูเทรคท์ (Utrecht Work Engagement Scale: UWES) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงานและความเครียด

เจมส์และไรท์ (James and Wright, 1991 pp. 4-11) ศึกษาความเครียดในการทำงานของบุคลากรที่ให้บริการทางการแพทย์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มีจำนวนมาก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดี งานที่มีความยาก และความไม่คุ้นเคยกับงานที่ทำ การบริหารและจัดการองค์การที่ไม่ดี

มอนท์โกมอรี บลอดเกตท์และบาร์เนส (Montgomery, Blodgett and Barnes, 1996 pp.21-38) ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานชายจำนวน 288 คน พบว่า การได้รับบทบาทมากเกินไปเป็นสาเหตุทำให้พนักงานชายเกิดความเครียดในการทำงาน

ลิมและทีโอ (Lim and Teo, 1999 pp.277-291) ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานของฝ่ายบุคคล บริษัทขายสินค้าและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในประเศสิงคโปร์ จำนวน 257 คน โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยี ความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ ความคลุมเครือของบทบาท และงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

บรอดบริดจ์ (Broadbridge, 2000 pp.145-159) ศึกษาความเครียดของผู้จัดการหญิงด้านการขายปลีก จำนวน 255 คน พบว่า การทำงานหนัก ระยะเวลาการทำงานที่เร่งรัดและมีการกำหนดเวลา การขาดแคลนพนักงานและอัตราการลาออก และการทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน เป็นสาเหตุทำให้ผู้จัดการหญิงเกิดความเครียด

โฮลด์สเวิร์ธ และคาร์ทไรท์ (Holdsworth and Cartwright, 2003 pp.131-140) ศึกษาความเครียดของพนักงานรับโทรศัพท์ จำนวน 49 คน พบว่า ปัจจัยด้านตัวงาน บทบาทในองค์กร การสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

โฮลแมน (Holman, 2003 pp.123-130) ศึกษาความเครียดของพนักงานรับโทรศัพท์ พบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมวิธีการหรือกระบวนการในการทำงาน ความหลากหลายในงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการสอนงานและฝึกอบรม ระบบการจ่ายเงินเดือน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรับโทรศัพท์เกิดความเครียด

แมนชอร์ ฟอนไทน์และชอย (Manshor, Fontaine and Choy, 2003 pp.622-628) ศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้จัดการชาวมาเลเซียที่ทำงานในบริษัทที่มีสาขาในประเทศต่างๆ 34 บริษัท จำนวน 440 คน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้จัดการชาวมาเลเซียเกิดความเครียด คือ ปริมาณงานมาก สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี และการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น

แฟร์บราเธอร์และวอน (Fairbrother and Warn, 2003 pp.8-21) ศึกษาปัจจัยในสถานที่ปฏิบัติงาน และความเครียดของพนักงานเดินเรือฝึกหัด จำนวน 100 คน พบว่า การขาดความชัดเจนในบทบาทที่ได้รับ การไม่ได้ทำกิจวัตรประจำวันที่เคยทำทุกวัน และการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ทำให้บุคคลเกิดความเครียด

ลาร์สัน (Larson, 2004 pp.1119-1130) ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้ตรวจสอบบัญชีในสหรัฐอเมริกา จำนวน 683 คน พบว่า เงินเดือน การไม่มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การเมืองในองค์กร การขาดการฝึกอบรม และขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ตรวจสอบบัญชีเกิดความเครียด

เอซิช (Aziz, 2004 pp.622-628) ศึกษาความเครียดในบทบาทของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศชาวอินเดีย จำนวน 264 คน พบว่า การไม่มีแหล่งทรัพยากรที่เพียงพอที่จะทำตามบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ การได้รับบทบาทมากเกินไป การขาดความรู้ ทักษะหรือการเตรียมตัวที่ดีพอที่จะทำตามบทบาท เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

เอลเดอร์ (Elder, 2004) ได้ทำ meta-analytic ตรวจสอบปัจจัยในการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด พบว่า ปริมาณงานที่มาก ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ภาวะผู้นำที่ไม่ดี บทบาทที่ไม่แน่นอน การขาดความเชื่อมั่นและความสามารถตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ การไม่สามารถควบคุมงานของตนเอง งานมีความซับซ้อน สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การทำงานเป็นกะ ความขัดแย้งระหว่างบ้านและที่ทำงาน การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ และการขาดความยกย่องนับถือในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความเครียด

สเวนดอท เปียร์ริง และรามเมล (Sveinsdottir, Biering and Ramel, 2006 pp.875-889) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลไอซ์แลนด์ จำนวน 219 คน พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการทำงานนายความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การขาดโอกาสในการฝึกปฏิบัติงาน ตารางเวลาในการปฏิบัติงานที่ไม่แน่นอน ความไม่พึงพอใจในหัวหน้าพยาบาล และขาดประสบการณ์ในการทำงาน

แคมป์เบล (Campbell, 2006) ทำการสำรวจความเครียดในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการก่อสร้าง ซึ่งส่วนมากเป็นระดับผู้จัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีอาการเครียด วิตกกังวล และซึมเศร้า สาเหตุหลักของความเครียดจากการทำงาน คือขาดการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีการสื่อสารที่ไม่ดี มีพนักงานไม่เพียงพอ มีปริมาณงานมากเกินไป มีความกดดันและความขัดแย้งในด้านความต้องการของงานและของตนเอง

ชางและลู (Chang and Lu, 2007 pp.549-568) ศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและความผาสุกของบุคลากรในบริษัทได้หวั่น พบว่า ลักษณะงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

บูเกอร์และวีกโก (Buker and Wiecko, 2007 pp.291-309) ศึกษาสาเหตุที่ทำให้ตำรวจเกิดความเครียด โดยทำการศึกษากับตำรวจแห่งชาติตุรกี จำนวน 812 คน พบว่า การทำงานหนัก การมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ นโยบายไม่ชัดเจน การมีกำหนดเส้นตายในการทำงานบ่อย และการไม่ได้รับคำแนะนำหรือดูแลที่เพียงพอ เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ตำรวจเกิดความเครียด

กิบบอนส์ (Gibbons, 2007 pp.32-42) ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานของพ่อครัวมืออาชีพ จำนวน 40 คน พบว่า การสื่อสารในการทำงานที่ไม่ดี อันตรายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานซ้ำซาก ความเบื่อหน่ายในงาน อุบัติการณ์ในการทำงานที่ไม่ดี มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

จิระพร อุดมกิจ (2539) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน พบว่า ความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความเครียดทั่วไป

ศิริมาศ อเต็นต้า (2542) ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงาน และความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 357 คน พบว่า ปัจจัยในการ

ทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียด

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 243 คน พบว่า ความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การและด้านตัวงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทั่วไป

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 426 คน พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดทั่วไป โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไป คือ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน

กุลจิรา โฉมไสว (2544) ศึกษาภาวะเครียด และแนวทางในการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพ่อบ้าน แม่บ้านในสถานสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่งนกรมประชาสงเคราะห์ จำนวน 134 คน พบว่า ปัจจัยในด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสับสนในบทบาท ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 182 คน พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การที่ดีมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากร

นงสภรณ์ สุทธิวงศ์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน พบว่า ความเครียดในบทบาท และสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพสามารถทำนายความเครียดในการทำงานได้

จตุพร พฤษหิรัญ (2546) ศึกษาความเครียดในงาน ผลของความเครียด และการเผชิญความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ จำนวน 356 คน พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะเป็ยบขององค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้า เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความเครียดของพยาบาลได้

จักรพันธ์ เจริญผล (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 500 คน พบว่า จำนวนปีที่ทำงาน ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ลักษณะงานและปริมาณงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

มนตรี ลิขิตภูมิ (2547) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย ปี 2547 จำนวน 1,465 คน พบว่า ปัจจัยที่มีโอกาสเพิ่มความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ความต้องการในงาน และความต้องการพัฒนาทักษะในงาน ส่วนปัจจัยที่มีโอกาสในการลดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจ การได้รับสวัสดิการและปัญหาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสตรรค และความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ บริษัทอู่กรุงเทพ จำกัด พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ และด้านบรรยากาศ นโยบาย และโครงสร้างในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความเครียด

กิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์ (2548) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 403 คน พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ เวลาที่ต้องเสียไปเนื่องจากอุปกรณ์ชำรุด ความมั่นคงของงาน การช่วยเหลือในการทำงาน สามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ ความช่วยเหลือที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน นโยบายต่างๆ ของบริษัท วันหยุดที่ได้รับต่อเดือน ความรู้ ความสามารถที่ต้องใช้ในงาน และความเหมาะสมของตารางบิน

ธัญพร วาศประเสริฐ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน และความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด จำนวน 410 คน พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การที่ดีมีความสัมพันธ์กับความเครียด

จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียด ดังนี้

ระยะเวลาทำงาน

จากการศึกษาของบรอดบริดจ์ (Broadbridge, 2000) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของผู้จัดการหญิงด้านการขายปลีก พบว่า ความกดดันเรื่องเวลาและกำหนดเวลา เป็นสาเหตุทำให้ผู้จัดการหญิงเกิดความเครียด สอดคล้องกับการวิจัยของบูเกอร์และวิกโก (Baker and Wiecko, 2007) ที่พบว่า การมีกำหนดเส้นตายในการทำงานบ่อยเป็นสาเหตุที่ทำให้ตำรวจเกิดความเครียดจากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า ระยะเวลาทำงานเป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงความรีบเร่งของงานที่บุคคลต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลต่อความเครียดและความกดดันในการทำงาน ดังนั้น บุคคลที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ย่อมมีความเครียดแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

ลิมและทีโอ (Lim and Teo, 1999) ทำการศึกษาความเครียดในการทำงาน พบว่าความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เช่นเดียวกับโฮลด์สเวิร์ธ และ คาร์ทไรท์ (Holdsworth and Cartwright, 2003) ผู้วิจัยเห็นว่า บุคคลย่อมมีความคาดหวังกับงานที่ทำว่าต้องมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ความก้าวหน้าในอาชีพจึงเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความนับถือในตนเอง และได้รับความเคารพนับถือจากผู้อื่น ดังนั้น การที่บุคคลได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

ปริมาณงาน

แมนชอร์และคณะ (Manshor, et al., 2003) พบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดคือ การมีงานปริมาณมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบูเกอร์และวิกโก (Baker and Wiecko, 2007) แคมป์เบล (Campbell, 2006) และเจมส์และไรท์ (James and Wright, 1991) ผู้วิจัยเห็นว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ย่อมหมายถึง จำนวนภาระงานที่บุคคลต้องรับผิดชอบดูแล และทำให้สำเร็จลุล่วงตามหน้าที่ของตน ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความกดดัน ความเหนื่อยล้า และความเครียดแตกต่างกัน ดังนั้น บุคคลที่มีปริมาณงานที่ต้องดำเนินการจำนวนแตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

ลักษณะงาน

เจมส์และไรท์ (James and Wright, 1991) ศึกษาความเครียดในการทำงานของบุคลากรที่ให้บริการทางการแพทย์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งานที่มีความยากและความไม่คุ้นเคยกับงานที่ทำ ผู้วิจัยเห็นว่าลักษณะงานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จนั้น ทำให้บุคคลได้ทราบถึงความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของตนเองที่มีอยู่ก็ทั้งยังเป็นการประเมินตนเอง ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกันไป ดังนั้น บุคคลที่ได้รับมอบหมายงานในลักษณะที่แตกต่างกันก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

ขอบเขตงาน

โฮลแมน (Holman, 2003) ศึกษาความเครียดของพนักงานรับโทรศัพท์ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดคือ งานไม่มีความหลากหลาย ส่วนเอลเดอร์ (Elder, 2004) ซึ่งทำ meta-analytic ตรวจสอบปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียด พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านการไม่สามารถควบคุมงานของตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียด จากผลการวิจัยที่กล่าวมาล้วนเป็นความเครียดที่เกิดจากขอบเขตของงาน ผู้วิจัยเห็นว่า หากบุคคลได้ทำงานที่มีความหลากหลาย และมีอำนาจในการควบคุมงานที่ตนเองทำแตกต่างกัน จะมีโอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถ หรือทักษะในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันได้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.5 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

ความคลุมเครือของบทบาทและความขัดแย้งของบทบาท

แฟร์บราเธอร์และวอน (Fairbrother and Warn, 2003) ศึกษาความเครียดของพนักงานเดินเรือฝึกหัด พบว่า การขาดความชัดเจนในบทบาทที่ได้รับ ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของลิมและทีโอ (Lim and Teo, 1999) นอกจากนั้นเอลเดอร์ (Elder, 2004) ยังพบอีกว่า การได้รับบทบาทที่ไม่มีความแน่นอนและชัดเจนก็มีความสัมพันธ์กับความเครียดเช่นกัน จะเห็นได้ว่าบทบาทหน้าที่ที่ได้รับในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของจิระพร อุดมกิจ (2539) และชัยณรงค์ บูรินทร์กุล (2548) ที่พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านความคลุมเครือของบทบาทและความขัดแย้งของบทบาทมีความสัมพันธ์

กับความเครียด ผู้วิจัยเห็นด้วยกับผลการวิจัยดังกล่าว เนื่องจากบทบาทในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบุคคลที่มีปัญหาเกี่ยวกับบทบาทที่ตนเองได้รับ มีความขัดแย้งของบทบาท ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความเครียด ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.6 และ สมมติฐานที่ 1.7 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา

จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารและจัดการองค์การที่ไม่ดี (James and Wright, 1991) นโยบายในการทำงานที่ขาดความชัดเจน และการไม่ได้รับคำแนะนำหรือดูแลที่เพียงพอ (Baker and Wiecko, 2007) เป็นสาเหตุทำให้เกิดบุคคลความเครียดขึ้นได้ นอกจากนี้การสนับสนุนและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา (Holman, 2003; กิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์, 2548) ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็มีความสัมพันธ์กับความเครียดเช่นกัน จากผลการวิจัยที่ได้กล่าวไป แสดงให้เห็นว่าการบริหารของผู้บังคับบัญชาไม่ว่าจะเป็นการแปลงนโยบายไปสู่แนวทางปฏิบัติงาน หรือการดูแล เอาใจใส่ช่วยเหลือในด้านการปฏิบัติงานจะมีผลต่อความเครียดของพนักงานผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากในการทำงานผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่พนักงานต้องเกี่ยวข้องด้วยเสมอ ลักษณะในการบริหารงานย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันจึงส่งผลให้พนักงานซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเครียดแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.8 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.8 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงานและความผูกพันในงาน

ซันเนนแทค (Sonnetag, 2003 pp.518-528) ศึกษา ความผูกพันในงานของพนักงานในองค์การบริการสาธารณะ 6 องค์การ จำนวน 147 คน พบว่า ความสามารถในการเลือกแนวทางหรือวิธีการในการทำงานได้เอง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน

ชูเฟลิและเบคเกอร์ (Schaufeli and Bakker, 2004 pp.293-315) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในงาน (job demand) และแหล่งทรัพยากรในงาน (job resource) กับความผูกพันในงาน จากพนักงานจำนวน 1,698 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคม

จากเพื่อนร่วมงาน การสอนงานของผู้บังคับบัญชา และการได้รับผลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานสามารถทำนายความผูกพันในงานได้

เบคเกอร์ เดมีรูติและชูเฟลิ (Bakker, Demerouti and Schaufeli, 2005 pp.661-689) ทำการศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงานของคู่สามีภรรยาที่ทำงานอาชีพต่างๆ จำนวน 323 คู่ พบว่า การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันในงานได้ นอกจากนี้ยังพบว่า ปริมาณงานมากและการมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในงาน

เฮคาเนน เบคเกอร์ และชูเฟลิ (Hakanen, Bakker and Schaufeli, 2006 pp.495-513) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงานของครูชาวฟินแลนด์ จำนวน 2,038 คน พบว่า ปริมาณงานมากและสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานที่ไม่ดีมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน ในขณะที่การควบคุมงาน การได้รับสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และบรรยากาศทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในงาน

แซคส์ (Saks, 2006 pp.600-619) ศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันในงานและผลลัพธ์จากการที่บุคคลมีความผูกพันในงาน โดยศึกษากับพนักงานจำนวน 102 คน พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร และลักษณะงานสามารถทำนายความผูกพันในงานได้นอกจากนั้นยังพบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในงาน และความผูกพันในงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร แนวโน้มในการลาออกและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

โคยุนคู เบิร์กและฟิคเซนบัม (Koyuncu, Burke and Fiksenbaum, 2006 pp.299-310) ศึกษาความผูกพันในงานของผู้จัดการหญิงและผู้เชี่ยวชาญของธนาคารในตุรกี จำนวน 286 คน พบว่า ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ การได้รับรางวัล การสามารถควบคุมงานด้วยตนเองและงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญ เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันในงาน

แจคสัน โรธแมนและวีจเวอร์ (Jackson, Rothmann and Vijver, 2006 pp.263-274) ศึกษาโมเดลความผาสุก (well-being) ที่เกี่ยวกับงานของผู้อบรมในแอฟริกาใต้ จำนวน 1,177 คน พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร (การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้รับการแนะนำ ดูแล และช่วยเหลือ การรับรู้หน้าที่และความรับผิดชอบ การมีข้อมูลเกี่ยวกับงานเพียงพอ การได้รับข้อมูลย้อนกลับในด้านผลการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ) การมีโอกาสในการพัฒนา (การมีทักษะและความสามารถที่เพียงพอในการทำงาน การมีอิสระในการทำงาน การมีโอกาที่จะพัฒนาและก้าวหน้า การเติบโตก้าวหน้า (การมีโอกาสดำเนินตำแหน่ง การได้รับเงินเดือนที่เพียงพอเหมาะสมกับงาน) ทำให้บุคคลมีความ

ผูกพันในงานมากขึ้น นอกจากนั้นยังพบว่า การทำงานหนัก (การมีปริมาณงานมาก ต้องทำงานภายใต้ความกดดันเรื่องเวลา ต้องทำงานหลายอย่างในเวลาเดียว) มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน

กอร์เตอร์ และคณะ (Gorter et.al., 2007 pp.1-8) ศึกษาความผูกพันในงานและแหล่งทรัพยากรในงาน (job resource) ของทันตแพทย์ฝึกหัด จำนวน 848 คน พบว่า ภาควิชาในผลงานสามารถทำนายความผูกพันในงานได้ นอกจากนั้นการทราบถึงผลการรักษาว่าประสบความสำเร็จ ความสัมพันธ์กับนายจ้าง และความสามารถในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในงาน

ฮอลเบิร์ก โจนสันและชูเฟลิ (Hallberg, Johansson and Schaufeli, 2007 pp.135-142) ศึกษาความผูกพันในงานของที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารในสวีเดน จำนวน 329 คน พบว่าความมีอิสระในการทำงานและการทำงานหนักมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในงาน

เบคเกอร์ และคณะ (Bakker et.al., 2007 pp.274-284) ศึกษาเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรในงาน (job resource) กับความผูกพันในงาน กับครูชาวฟินแลนด์จำนวน 805 คน พบว่า การสามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การถ่ายทอดข้อมูลในองค์กร และบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในงาน

ซานโตเปาโล (Xanthopoulou, 2007) ศึกษาความผูกพันในงานและการลาออกของพนักงานบริษัทอาหารจานด่วน (fast food) พบว่า การสอนงานของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในงาน และความผูกพันในงานสามารถชี้ทำนายแนวโน้มในการลาออกได้

มูโน คินนูนเนน และโรโคโลเนน (Mauno, Kinnunen and Ruokolainen, 2007 pp.149-171) ศึกษาสาเหตุของความผูกพันในงานของบุคลากรที่ทำอาชีพเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ จำนวน 409 คน ซึ่งเป็นการศึกษาระยะยาวเป็นเวลา 2 ปี พบว่า การสามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง สามารถทำนาย ความผูกพันในงานได้

จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ได้ดังนี้

ระยะเวลาทำงาน

จากผลการวิจัยของแจคสัน โรธแมนและวิเจอร์ (Jackson, Rothmann and Vijver, 2006) ที่ศึกษาโมเดลความผาสุก (well-being) ที่เกี่ยวกับงานของผู้บรมในแอฟริกาใต้ พบว่า การทำงานภายใต้ความกดดันเรื่องเวลา มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน ผู้วิจัยเห็นว่าระยะเวลาในการทำงานเป็นการบังคับจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งจะส่งผลต่อ

ความคิด หรือความรู้สึกต่องานที่ทำ ดังนั้น บุคคลที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ย่อมมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

แจคสันและคณะ (Jackson et al., 2006) ศึกษาโมเดลความผาสุก (well-being) ที่เกี่ยวกับงานของผู้อบรมในแอฟริกาใต้ พบว่า การมีโอกาที่จะพัฒนาและก้าวหน้า มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง จะทำให้บุคคลมีความผูกพันในงานมากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและเป็นรางวัลของความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความภาคภูมิใจและแรงบันดาลใจในการทำงาน ดังนั้น บุคคลที่มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.2 บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ปริมาณงาน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปริมาณงานมากและความผูกพันในงาน สามารถแบ่งผลการวิจัยออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก พบว่า ปริมาณงานมากมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน ได้แก่ การวิจัยของเฮคาเนน และคณะ (Hakanen et al., 2006) และแจคสันและคณะ (Jackson et al., 2006) และ กลุ่มที่สอง ผลการวิจัยขัดแย้งกับกลุ่มแรกโดยพบความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างปริมาณงานมากและความผูกพันในงาน ได้แก่ ผลการวิจัยของเบคเกอร์และคณะ (Bakker et al., 2005) และฮอลเบิร์กและคณะ (Hallberg et al., 2007) จากผลการวิจัยที่กล่าวมาแสดงให้เห็นถึงความแตกต่าง ระหว่างบุคคลที่รับรู้ปริมาณงานที่แตกต่างกันซึ่งจะส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น บุคคลที่มีปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน จะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.3 บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ลักษณะงาน

ผู้วิจัยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน พบว่า ไม่มีงานวิจัยที่แสดงถึงผลของลักษณะงานที่มีต่อความผูกพันในงาน พบเพียงงานวิจัยเรื่องลักษณะงานกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งจากงานวิจัยของฟอกซ์และคณะ (Fox et al., 1993) พบว่า ลักษณะงานยาก

เกินไป (qualitative overload) จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของริลีย์ (Riley, 2006) ที่พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ เมื่อบุคคลทำงานยากจะมีความพึงพอใจในงานลดลง ในทางกลับกัน หากบุคคลทำงานง่าย บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในงานสูง และเนื่องจากความพึงพอใจในงานและความผูกพันในงานมีลักษณะคล้ายคลึงกันโดยเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีเกี่ยวกับงานที่ตนเองทำเช่นเดียวกัน และสัมพันธ์กันในทางบวก (Saks, 2006) ดังนั้น ลักษณะงานจึงน่าจะส่งผลต่อความผูกพันในงานเช่นเดียวกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยเห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานลักษณะงานที่มีความแตกต่างกัน จะทำให้บุคคลมีความขยันขันแข็ง ทุ่มเทในการทำงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.4 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ขอบเขตงาน

จากผลการวิจัยของแซคส์ (Saks, 2006) พบว่า งานที่มีความหลากหลาย ทำทนายใช้ทักษะหลายด้าน สามารถทำนายความผูกพันในงานได้ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของโคยูนคูและคณะ (Koyuncu et al., 2006) ที่พบว่า การที่บุคคลรู้สึกว่างานที่ตนเองทำเป็นงานที่มีคุณค่ามีความสำคัญเป็นสาเหตุให้บุคคลนั้นเกิดความผูกพันในงาน ผู้วิจัยเห็นว่าบุคคลที่รับรู้ความท้าทาย ความหลากหลาย และอำนาจในการควบคุมงานของตนเองแตกต่างกัน ย่อมมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความขยันขันแข็ง ความทุ่มเทและความกระตือรือร้นในการทำงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.5 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.5 บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ความคลุมเครือของบทบาท

จากผลการศึกษาของแจคสันและคณะ (Jackson et al., 2006) พบว่า การรับรู้หน้าที่ และความรับผิดชอบ การมีข้อมูลเกี่ยวกับงานอย่างถูกต้องและเพียงพอ ทำให้บุคคลมีความผูกพันในงานมากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าเนื่องจากบทบาทในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เป็นตัวบ่งบอกถึงทิศทางและจุดหมายในการทำงาน ดังนั้นบุคคลที่มีปัญหาเกี่ยวกับความชัดเจนของบทบาทที่ตนเองได้รับ ย่อมส่งผลต่อความคิดและความรู้สึกที่บุคคลมีต่องาน ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันในงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.6 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.6 บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ความขัดแย้งของบทบาท

ผู้วิจัยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน พบว่า ไม่มีงานวิจัยที่แสดงถึงผลของความขัดแย้งของบทบาทที่มีต่อความผูกพันในงาน พบเพียงงานวิจัยเรื่องความขัดแย้งของบทบาทกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากงานวิจัยของจามาล (Jamal, 1990) พบว่า ความขัดแย้งของบทบาทมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร และโฮแกนและคณะ (Hogan et al., 2006) ยังพบอีกว่าความขัดแย้งของบทบาทสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ และเนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานมีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยเป็นความรู้สึกที่บุคคลผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีความสัมพันธ์กันในทางบวก (Schaufeli and Bakker, 2004; Hakanen, Bakker and Schaufeli, 2006) ดังนั้น ความขัดแย้งของบทบาทจึงน่าจะส่งผลต่อความผูกพันในงานเช่นเดียวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.7 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.7 บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา

จากผลการวิจัย พบว่า การได้รับสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Hakanen, et al., 2006; Saks, 2006; Bakker et al., 2007; Xanthopoulou, 2007) และสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (Jackson, et al., 2006; Gorter et al., 2007) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในงาน นอกจากนี้ การบริหารของผู้บังคับบัญชาโดยให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลมีความผูกพันในงานมากขึ้น (Jackson, Rothmann and Vijver, 2006; Bakker et al., 2007) จากผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่า ในการทำงาน บุคคลต้องทำงานภายใต้การบริหารของผู้บังคับบัญชา การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วม การสนับสนุน ส่งเสริมและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจ ความทุ่มเท ขยันขันแข็งทำงาน ดังนั้น บุคคลที่รับรู้ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน จะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.8 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.8 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและความผูกพันในงาน

มอนส์เติร์ตและโรธแมน (Mostert and Rothmann, 2006 pp.479-491) ศึกษาความผูกพันที่เกี่ยวกับงานของตำรวจชาวแอฟริกาใต้ ใน 8 จังหวัดของแอฟริกาใต้ จำนวน 1,794 คน

โดยเป็นการสำรวจแบบภาคตัดขวาง พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน

ฮอลเบิร์ก (Hallberg, 2005) ศึกษาความผูกพันในงานกับปัญหาสุขภาพ พบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับปัญหาทางด้านสุขภาพร่างกาย ได้แก่ ความผิดปกติในการนอนหลับ ความซึมเศร้าทางจิตใจ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย

จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้นผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความผูกพันในงาน ได้ดังนี้

จากผลการวิจัยของฮอลเบิร์ก (Hallberg, 2005) ที่พบว่าภาวะทางด้านสุขภาพ คือ การมีปัญหาในการนอนหลับและความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นอาการหนึ่งของการที่บุคคลความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน ผู้วิจัยเห็นด้วยกับผลการวิจัยดังกล่าว เนื่องจากเมื่อบุคคลเกิดความเครียด สภาพร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม ทั้งในการใช้ชีวิตส่วนตัวและการทำงานย่อมได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากความผูกพันในงานเป็นสภาวะทางจิตด้านอารมณ์และความคิดที่มีต่องาน หากสภาวะจิตใจถูกคุกคามย่อมส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของของมอนส์เทิร์ทและโรทแมน (Mostert and Rothmann, 2006) ที่ได้ทำการศึกษาความผาสุกที่เกี่ยวกับงาน โดยศึกษาความเครียดในการทำงานของตำรวจ พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง

สมมติฐานที่ 3.2 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.3 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

3.4 การพยากรณ์ความเครียดและความผูกพันในงาน

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยในการทำงาน ความเครียดและความผูกพันในงานที่ผ่านมา ผู้วิจัยคาดว่า ตัวแปรด้านปัจจัยในการทำงานสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความเครียดและความผูกพันในงานได้ และตัวแปรด้านความผูกพันในงานสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความเครียดได้เช่นกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 4 5 และ 6 ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ตัวแปรปัจจัยในการทำงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความเครียดของบุคลากรได้

สมมติฐานที่ 5 ตัวแปรปัจจัยในการทำงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานของบุคลากรได้

สมมติฐานที่ 6 ตัวแปรความผูกพันในงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความเครียดของบุคลากรได้

4. สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความเครียด

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.8 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง

สมมติฐานที่ 3.2 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.3 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

สมมติฐานที่ 4 ตัวแปรปัจจัยในการทำงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความเครียดของบุคลากรได้

สมมติฐานที่ 5 ตัวแปรปัจจัยในการทำงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานของบุคลากรได้

สมมติฐานที่ 6 ตัวแปรความผูกพันในงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความเครียดของบุคลากรได้

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

