

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดทั่วไป ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา องค์การเภสัชกรรม ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน
 - 1.2 องค์ประกอบของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน
 - 1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน
 - 1.4 ผลของความเครียดในการทำงาน และอาการที่เกิดจากการทำงาน
 - 1.5 ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
 - 2.1 ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
 - 2.2 แนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
 - 2.3 ประเภทกลุ่มคน และอุปสรรคตามแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
 - 2.4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
 - 2.5 เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด
 - 3.1 ความหมายของความเครียด
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
 - 3.3 ประเภทของความเครียด
 - 3.4 ระดับของความเครียด
 - 3.5 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด
 - 3.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียด
 - 3.7 ผลของความเครียดต่อสุขภาพ
 - 3.8 แนวทางในการจัดการกับความเครียด

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 4.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน
 - 4.2 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 4.3 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 4.4 ประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 4.5 มาตรฐานการปฏิบัติงาน
 - 4.6 ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 4.7 ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 4.8 การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์
 - 4.9 แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานองค์การเภสัชกรรม
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

จากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ซึ่งแสดงได้ดังนี้

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน มีผู้ที่ทำการศึกษาและให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้
 คีร์มาส อเต็นด้า (2542) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

คูเปอร์ แครี สโลน สตีเฟน และวิลเลียม (Cooper, Cary L., Sloan, Stephen J. and Williams, Stehphen 1988, p.1-3) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือ การลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ของผลกระทบต่อความเครียด ในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น

- การทำงานไม่ทันตามกำหนดและผัดนัด
- การมาทำงานสายมากขึ้น
- ทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ
- ลังเลไม่กล้าตัดสินใจ
- มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

เบียร์และนิวแมน (Beehr and Newman 1974, p. 1-3) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึงภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล กระทบต่อบุคคล เป็นต้น

บริฟ และคณะ (Brief and others, 1981, p. 2) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานคือสภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้น และสิ่งนั้นทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากปกติ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์กุล (2542) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึงความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539, น. 132) กล่าวว่า องค์ประกอบในงาน ได้แก่ บทบาทไม่ชัดเจน ความทะเยอทะยาน งานมากเกินไป ความรับผิดชอบ การเปลี่ยนงานและกำหนดเวลาเป็น

สาเหตุให้เกิดความเครียด

วิสัย พงกษะวัน (2530, น. 118-120) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานเป็น 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน
2. ความก้าวหน้าในการทำงานและตำแหน่ง
3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
4. ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและตัวบริษัท
5. ความต้องการของบริษัทหรือบุคคลอื่น ๆ
6. บรรยากาศขององค์กรหรือหน่วยงาน
7. การจัดการกับอนาคตการทำงานของตนเอง
8. ความแน่ชัดของบทบาท
9. ค่านิยมของบริษัท และค่านิยมส่วนตัว
10. การรับผิดชอบที่เพียงพอ

นอกจากนี้ วิสัย พงกษะวัน (2530, น. 118-120) ยังกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งได้แก่ แสงสว่าง เสียง สีของสำนักงาน ความชื้นในอากาศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2539, น. 37-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกทั้งจากภายในตนเอง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
2. ความกระฉ่างชัดในบทบาทของตน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแน่ใจว่าตนเองจะต้องทำอะไรบ้าง หรือจะมีขอบเขตในการทำงานแค่ไหน มีสิทธิหรืออำนาจที่จะทำในสิ่งนั้นแค่ไหน จะต้องวางตัวอย่างไรจึงจะไปด้วยกันได้กับผู้บังคับบัญชา

ซินโอสถ หัสบำเรอ (2531ม น. 75-77) กล่าวไว้ว่า การประกอบอาชีพการงานนั้น มนุษย์ทุกคนจะต้องเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงานเฉพาะอย่าง ซึ่งแตกต่างไปจากบ้านอยู่อาศัย และสถานที่อื่นที่เคยชิน สิ่งแวดล้อมในการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก โดยสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม เช่น สถานที่ในการทำงาน การระบายอากาศ แสงสว่าง หรือเสียง เป็นต้น
2. ความคุ้นเคย ได้แก่ ความคุ้นเคยกับสถานที่ หรือบุคคล

3. ปริมาณงาน หรือคุณภาพงาน
 4. ความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับหมายจากผู้บังคับบัญชา
 5. มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ สัมพันธภาพต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความชัดเจนของหน้าที่ซึ่งทำให้เกิดการทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน เป็นต้น

7. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้น

8. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

9. การมีกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการปฏิบัติตาม

ขวัญฤทัย ศรีชัยสันติกุล (2548, น. 8) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยต่าง ๆ ภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เช่น โครงสร้างองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน บรรยากาศ บทบาทในองค์การ เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อม เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม ครอบครัว วิกฤตการณ์ในชีวิต

2. ปัจจัยภายใน คือ ปัจจัยที่เกิดมาจากตัวบุคคล เช่น สถานภาพสมรส บุคลิกภาพ ความวิตกกังวล สุขภาพ ความขัดแย้งในใจ เป็นต้น

คูเปอร์ (Cooper, 1979, p. 57) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

1. บทบาทในองค์การหรือหน่วยงาน (Organization Roles) เช่น ความชัดเจนในบทบาท การมีความรับผิดชอบสูง การมีส่วนร่วม การสั่งการ การวินิจฉัย การกำหนดนโยบาย เป็นต้น

2. ลักษณะงาน (Tasks) เช่น ปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาในการทำงาน เป็นต้น

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Work Progresses) เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ การมีโอกาสได้ไปอบรม หรือศึกษาต่อ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการพัฒนาเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การได้รับการประสานงานและคำปรึกษาที่ดี

วาร์ชาว (Warshaw, 1979) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม (Tasks and Environment) ได้แก่ ปริมาณงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น
2. โครงสร้างงาน (Work Structures) ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน กะหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบ ความซ้ำซากจำเจของงาน ฯลฯ
3. บทบาทในองค์การ เป็นบทบาทของบุคคลในองค์การ แบ่งออกเป็น ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) เกิดจากการมีโอกาสในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกที่ไม่ถูกแบ่งแยกจากการบังคับบัญชา นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการและบุคคลอื่นภายนอกองค์การ
5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน (Changes in Workplace) เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงาน วิธีการทำงาน ฯลฯ

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980, P. 170-172) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่
 - 1.1 สภาพการทำงาน (Work Conditions) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง
 - 1.2 ปริมาณงาน (Work Quantity) หมายถึง จำนวนงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ซึ่งขึ้นอยู่กับเวลา หรือการตัดสินใจที่มีความหมาย
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน (Work Roles) ได้แก่
 - 2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาท ความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน หน้าที่ที่ไม่ชัดเจน
 - 2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่อถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือมีความคาดหวังที่ต่างกัน
 - 2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การ แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ

2.4 อื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบไปด้วย สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความไว้วางใจและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาพร้อมกัน

4. พัฒนาการทางอาชีพ (Career Improvements) ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในงาน และความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน (Work Climates) ได้แก่ ความมีอิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับคำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมที่ไม่ถูกจำกัด

6. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน

7. ระบบรางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งอาจจะเป็นการประเมินที่ได้ผลทางบวกหรือลบ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

แมคมิลแลน และดูแอน (Macmillan & Duane, 1982, p. 442-446) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปริมาณงาน เป็นปริมาณงานที่เหมาะสมต่อเวลาที่ได้รับ
2. คุณภาพงาน เช่น ลักษณะงานที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล งานที่ไม่ยุ่งยาก
3. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน ได้แก่ หัวหน้างานใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง วิธีการทำงานใหม่ นโยบายขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. บทบาทในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท
6. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง
7. การติดต่อหรือทำงานกับบุคคล
8. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
9. ตำแหน่งในองค์กร (Position Order) เป็นระดับของการทำงาน บางคนมีตำแหน่งงานระดับสูง แต่บางคนมีตำแหน่งงานระดับต่ำ

10. การสนับสนุนทางสังคม (Social Supports) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความกลมเกลียวของกลุ่มงาน เป็นต้น

11. ระดับความสามารถในการทำงาน (Level of Work Ability)

คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper & Marshall, 1983, p. 119) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วย

1. สภาพการทำงาน (Work Conditions)
 2. บทบาทในองค์การ (Organization Roles)
 3. พัฒนาการทางอาชีพ (Career Improvements)
 4. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ (Organizational Structures and Climates)
 5. สัมพันธภาพในการทำงาน (Work Relationships)
 6. ปัจจัยนอกองค์การ (External Organization Factors)
- โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

องค์ประกอบของปัจจัยความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการทำงาน	ตัวอย่าง
- สภาพการทำงาน	- ความมากเกินไปของปริมาณงาน งานที่ต้องแข่งขันกับเวลา สภาพการทำงานที่ดี
- บทบาทในองค์การ	- บทบาทที่ชัดเจน ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ไม่มีความสับสนในขอบเขตของงาน
- พัฒนาการทางอาชีพ	- การได้รับการส่งเสริมทางอาชีพ การมีความมั่นคงในการทำงาน
- โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ	- การมีส่วนร่วม นโยบายขององค์การ พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา การให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ
- สัมพันธภาพในการทำงาน	- ความร่วมมือกับหัวหน้า ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน การกระจายความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม
- ปัจจัยภายนอกองค์การ	- ครอบครัว วิถีการดำเนินชีวิต การเงิน ความสมดุลในความต้องการ และความสนใจส่วนตัว

ที่มา : คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper & Marshall, 1983, p. 253)

ผู้วิจัยได้อ้างอิงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานจาก Occupational Stress Indicator ของคูเปอร์และคณะ (1988) ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งเป็นต้นแบบที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิงมาจาก สิริพร เดียวกิตติกุล (2545) ซึ่งสรุปแบ่งไว้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติจริงในแต่ละวัน ลักษณะงานซึ่งมีผลทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปริมาณงานมากเกินไป น้อยเกินไป งานที่มีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถ งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร

2. ด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงาน ซึ่งการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท ความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบที่ขัดแย้งต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานนอกเหนือความรับผิดชอบ

3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคลหรือสังคม ซึ่งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การมีปัญหากับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน หรือมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีความมั่นคงในงาน ซึ่งความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง การขาดการฝึกอบรมหรือพัฒนา การขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง ขาดความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ

5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง รูปแบบการบริหารในหน่วยงาน นโยบายการปกครองบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ตลอดจนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ซึ่งโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ นโยบายในการบริหารไม่ชัดเจน ลักษณะการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานไม่เหมาะสม ระบบการบังคับบัญชาที่

ไม่เหมาะสม การสื่อสารในองค์กรไม่ดี สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ ขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่ดี

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980 อ้างจากสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ได้แบ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง หรืองานที่ลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Work Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำสูง ใช้เวลารวดเร็ว หรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขต ความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำ

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์กร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะผู้คน การสังสรรค์และรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีสัมพันธกับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลส่งผลให้เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าคุณคูกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน มีความจริงใจ ยอมรับ และให้ความอบอุ่นน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่อยู่ยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มี ความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออริสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจาก ผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุที่มาจากปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิถีชีวิตของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความ ต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผลและไม่มี การอธิบายใด ๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ แมกมิลแลน และดูแอนด์ (Mcmillan and Duane, 1982, p. 444-446) ได้แบ่งปัจจัยที่ ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานมากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด อาจทำให้เกิดความเครียด และโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2. คุณภาพ เช่น ลักษณะงานที่ยากเกินความสามารถของบุคคล งานที่ยุ่งยาก

3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ได้แก่ หัวหน้าใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง วิธีการทำงานใหม่ นโยบายขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. บทบาทของบุคคลในองค์กร บทบาทของบุคคลที่เป็นสาเหตุของความเครียด มีลักษณะคือ ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

6. ความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อน ตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตนเอง

7. การติดต่อหรือทำงานกับบุคคลที่มีความเครียด

คลีมอนต์และซาคอฟสกา (Clements and Zarkowska, 1994 อ้างจาก นุชรรัตน์ สิทธิประภาวรรณ, 2542) กล่าวว่า ผู้ที่มีความเครียดในงานมักจะมีสาเหตุเกี่ยวข้องกับปัญหาในงาน ด้านต่าง ๆ คือ

ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน ได้แก่

- ระดับความยากของงานเกินกว่าความสามารถของคนที่มืออยู่
- ความไม่พึงพอใจในงาน อันตรายจากงาน
- ความหนักเบาของงาน งานมากหรือน้อยเกินไป
- มีสิ่งมารบกวนในงานที่ทำอยู่
- ข้อจำกัดในเรื่องเวลา (Deadline)

ปัจจัยด้านบทบาท ได้แก่

- ความชัดเจนในบทบาท ไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
- ความขัดแย้งที่เกิดจากต้องการสวมหน้าที่หลายบทบาท
- ความขัดแย้งที่เกิดจากคนอื่นคาดหวังในบทบาทของเรา
- ความเหมาะสมในบทบาทที่บุคคลรับรู้ถึงสถานภาพของตน

ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจ

- ระดับอำนาจตัดสินใจในงานที่ทำ
- ต้องรับผิดชอบคน งบประมาณ หรือเครื่องมือ

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในสังคม ได้แก่

- ความขัดแย้ง/ความสามัคคี
- ขาดข้อมูล และไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้ร่วมงาน
- ได้รับความกดดันจากผู้บริหารระดับสูงและข้อเรียกร้องจากลูกค้า

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่

- พื้นที่การทำงานแออัดเกินไป เสียง แสง อุณหภูมิ สภาพอากาศที่หายใจ สิ้นสกปรก ของเสีย

ปัจจัยโอกาสในการพัฒนา ได้แก่

- ขาดโอกาสเรียนรู้ และความก้าวหน้าในอาชีพ
- แผนการพัฒนาในด้านสายอาชีพไม่ชัดเจน

ปัจจัยในด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร ได้แก่

- ความมั่นคงในงานน้อย
- มีความสับสนในบทบาทงานที่เพิ่งได้รับมอบหมาย
- มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวงาน ทั้งสภาพการทำงานโดยตรง ลักษณะงาน ความยากง่าย ปริมาณงานมาก
2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ มีสาเหตุมาจากความสับสนคลุมเครือ หรือขัดแย้งใน ด้านขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงานหรือในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
3. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีสาเหตุจากความหวังที่จะได้รับ ผลตอบแทน เลื่อนตำแหน่ง
4. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เกิดความขัดแย้งระหว่าง สมาชิกภายในองค์กร และด้านการลำดับขั้นบังคับบัญชา
5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร เกิดความไม่สอดคล้องในด้านระบบ ระเบียบวิธี สายบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร การควบคุมงาน

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

1. ความสับสน หรือไม่รู้ขอบเขต เช่น ไม่รู้เกณฑ์มาตรฐานในการทำงานว่าสิ่งใดควร ใช้ดุลยพินิจอย่างไร
2. ภาระมากเกินไปในบทบาทของตน เช่น การมีงานมากเกินไปในช่วงระยะเวลาที่ จำกัด
3. สิ่งที่น่าสนับสนุนในการทำงานในบทบาทหน้าที่ไม่เพียงพอ เช่น วัสดุ ข้อมูล เครื่องมือ ที่ไม่เพียงพอ
4. ความรับผิดชอบต่อคนอื่น

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

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัญหาสำคัญ คือ
 - 1.1 ความมั่นคงของการจ้าง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตงงาน นอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกว่าคุณค่า และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง บทบาทของสมาชิกในครอบครัวได้
 - 1.2 ตำแหน่งของอาชีพ
 - 1.3 องค์กรนั้นเล็กกิจการ
2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นความเครียดที่เกิดจาก
 - 2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างขององค์การ เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์การหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การยอมรับที่จะต้องทำตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การที่ต้องทำงานร่วมกับคนที่ตนไม่ชอบ การต้องคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

คูเปอร์ และคาร์ทไรท์ (Cooper and Cartwright, 1997) ได้สรุปปัจจัย 6 ประการที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the Job) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงที่ดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่มารุกเร้าความรู้สึกของบุคคล และกระทบต่อภาวะอารมณ์และจิตใจ

1.2 ปริมาณที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน มักเกิดในกรณีที่ต้องเร่งทำงานมาก ๆ ภายในระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน

1.3 ปริมาณที่น้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตนรับกับคนอื่นแล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าก็จะรู้สึกว่าไม่มีโอกาสแสดงความสามารถทำให้เกิดอาการเบื่อ

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

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Hours Work Overload) จากการศึกษาค้นคว้ามีความสัมพันธ์ระหว่างชั่วโมงการทำงานกับความเครียด การทำงานในชั่วโมงที่ยาวนานส่งผลต่อสุขภาพซึ่งแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ เช่น คนที่ขับรถทางไกล คนงานหรือนางพยาบาลที่ต้องทำงานหลาย ๆ กะติดต่อกัน

1.6 งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึงงานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับการคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง (Travel) รถติดในระหว่างการเดินทาง ความล่าช้าของรถไฟ เครื่องบิน และรถโดยสารทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งพบมากในงานของผู้บริหารที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ระบบและอุปกรณ์ใหม่นั้น

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the Organization) ถ้ามบทบาทของพนักงานในองค์กรได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อตัวพนักงานในการแสดงบทบาทนั้น ๆ 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 และทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจว่าตนจะมีความสามารถที่เพียงพอในการแสดงบทบาทนั้น ผลจากการที่มีบทบาทหลากหลายทำให้เกิดผลทางลบทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความไม่แน่ใจ ไม่สบายใจ และถ้าเป็นระยะเวลานาน ๆ และมีระดับที่สูง จะมีผลต่ออารมณ์ของบุคคล

2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.4.1 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่

2.4.2 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกจึงเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทั้งคนและองค์กร ส่วนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับเคารพเอาใจใส่ หรือการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า จะเกิดต้นเหตุของความไม่ลงรอยและนำไปสู่ความเครียด ซึ่งจะตรงกันข้ามกับหัวหน้าที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หมายถึง หัวหน้าที่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคล และมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้อง เป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น มีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูง ซึ่งจะตรงกันข้ามกับหัวหน้าที่ให้เวลากับ ลูกน้องมาก

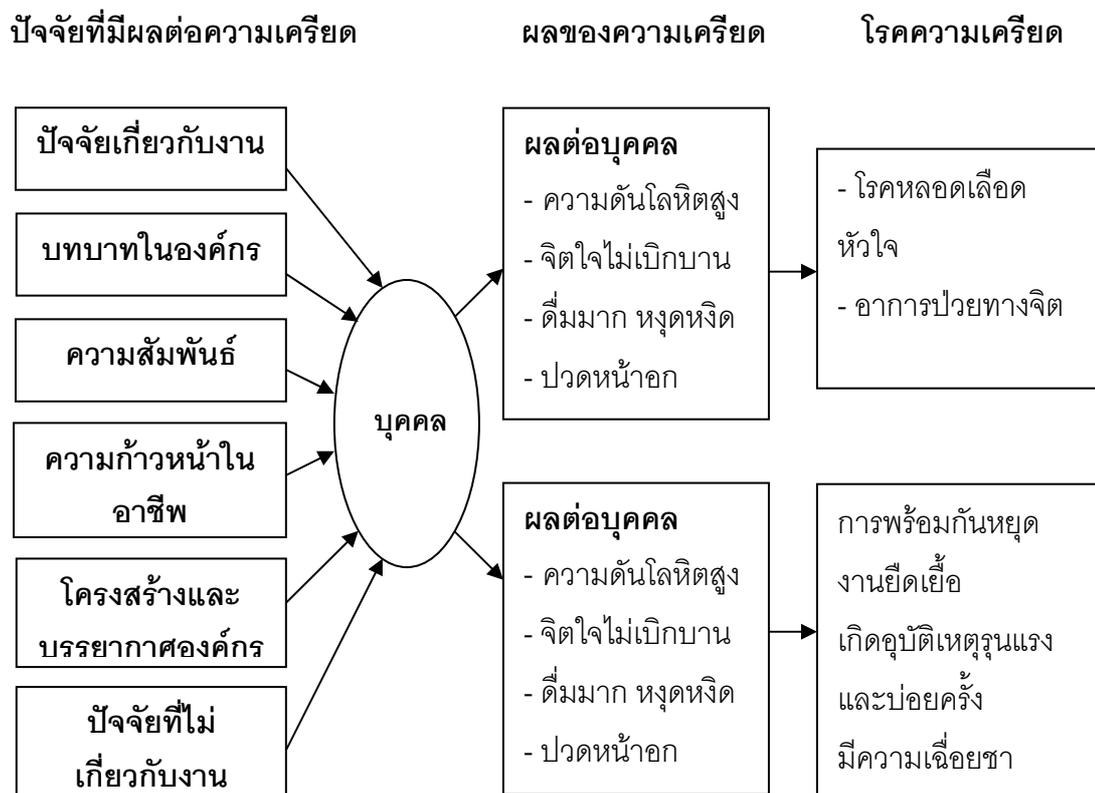
3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Clients/Customer) หมายถึง พนักงานที่ต้องทำงานติดต่อ ให้บริการลูกค้ามีแนวโน้มจะเกิดความเครียดสูง การต้องมี ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่าง ต่อเนื่อง (Ross and Altmaier, 1994, p. 89) ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่ บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการ เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ มีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเมื่อสิ่งที่ คาดหวังไม่เกิดขึ้นหรือไม่ดำเนินไปตามที่ต้องการ เช่น การไม่มีการเลื่อนขั้น การเลื่อนขั้นที่เร็วเกินไป งานที่ไม่มั่นคง ความเครียดในการทำงานก็สามารถเกิดขึ้นได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ (Organization Structure and Climate) หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่แน่นอนตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์การ ไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์การ การถูกจำกัดในการสื่อสาร การเมืองในองค์การ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเครียด

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลาระหว่าง งานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงาน และในทาง กลับกันการทำหน้าที่สองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงาน บ้านด้วย ส่วนผู้ชายอาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stan by) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา (Rice, 1992, p. 197) สิ่งเหล่านี้ต่างส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

แผนภาพที่ 2.1
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน
และผลที่เกิดขึ้น



ที่มา : Cooper and Cartwright, 1997, p. 14

ผลของความเครียดในการทำงาน และอาการที่เกิดจากการทำงาน

คีรีมาศ อเต็นต้า (2542) กล่าวว่า จากหลักฐานการสรุปใน Diagnostic and statistical Manual of Mental Disorder (Murphy and Hurvell, 1990, quoted in Rice, 1992, p. 183) ได้สรุปกลุ่มอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน และมีความสัมพันธ์กับภาวะการทำงาน ดังนี้

1. การมีความวิตกกังวล ความตึงเครียด ความสับสน และความเฉื่อยชา
2. ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธ และไม่พอใจ
3. อารมณ์อ่อนไหวมาก
4. ความรู้สึกอดกลั้น
5. ประสิทธิภาพการสนทนาลดลง

6. มีความรู้สึกตกต่ำ
7. รู้สึกโดดเดี่ยวและห่างเหิน
8. เบื่อ และความพึงพอใจในงานต่ำ
9. จิตใจอ่อนล้า และความสามารถทางปัญญาลดต่ำลง
10. ขาดสมาธิ
11. ขาดการกระตุ้นและความคิดสร้างสรรค์
12. ขาดความมั่นใจ

ผลลัพธ์ที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ คือ ความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานมีแรงจูงใจน้อยที่จะไปทำงานและผลิตผลงานให้ได้ดี หรือทำงานอยู่กับองค์การนาน ๆ

วรรณนา ลีลาอัมพรสิน (2541) แสดงถึงผลของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม โดยพบว่าพฤติกรรมการสูบบุหรี่ การดื่มสุราเป็นวิธีการที่ถูกนำมาใช้เพื่อลดความเครียดในการทำงานเป็นอันมาก รองลงมาเป็นพฤติกรรมการใช้ยาากล่อมประสาทเพื่อบรรเทาอาการเครียดและลดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ต่างทำให้คนมีความมั่นคงทางจิตใจลดลง มีความสามารถในการใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจในงานลดลง

อาการทางพฤติกรรมมีดังนี้

1. การพักผ่อนพักผ่อนพรั่ง และหลีกเลี่ยงงาน
2. ผลงานและผลผลิตตกต่ำ
3. ใช้ยาในทางที่ผิดและดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น
4. ก่อวินาศกรรมในงาน
5. เข้าร้านขายยาบ่อยขึ้น
6. รับประทานมากขึ้น
7. รับประทานน้อยเนื่องจากความรู้สึกกดดัน
8. มีพฤติกรรมเสี่ยง ได้แก่ ขับรถโดยประมาท เล่นการพนัน
9. ก้าวร้าว และลักขโมย
10. ความสัมพันธ์กับครอบครัวและเพื่อนร่วมงานลดลง
11. ซ้ำหรือพยายามฆ่าตัวตาย

นอกจากนี้ แรนดอล เซอร์ (Schuler, 1980, quoted in Rice, 1992, p. 185) พบว่าอาการทางพฤติกรรมหลายอย่างมีผลกระทบต่อองค์การ กล่าวคือ ทำให้ผลงานตกต่ำ ขาดงาน เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน มีส่วนร่วมในงานต่ำ และมีความรับผิดชอบในงานลดลง

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์กุล (2542) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย คือ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการทำงานต่าง ๆ ในร่างกาย ทั้งในระบบการย่อยอาหาร ระบบหมุนเวียนโลหิต ทำให้เกิดโรคมากมาย รวมทั้งโรคทางจิตที่มีสาเหตุมาจากทางกาย (Psychosomatic) นอกจากนี้ ความเครียดจากการคร่ำเคร่งอยู่กับงานนานเกินไปอาจทำให้เกิดการเกร็งตัวของกล้ามเนื้อเกิดอาการปวดบริเวณต้นคอเรื้อรัง ปวดบริเวณขากรรไกร กล้ามเนื้อและกระดูกในบริเวณอื่น ๆ ได้

อาการทางสุขภาพกายที่แสดงออกโดยหลัก ๆ มีดังนี้

1. อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง
2. การหลั่งของอะดรีนาลิน และนอร์อะดรีนาลีนเพิ่มขึ้น
3. ความผิดปกติของระบบลำไส้และกระเพาะอาหาร
4. อาการบาดเจ็บทางกาย
5. ความอ่อนล้าทางกาย
6. เสียชีวิต
7. โรคหัวใจ
8. ปัญหาระบบทางเดินหายใจ
9. เหงื่อออกมาก
10. ปวดศีรษะ
11. กล้ามเนื้อเกร็ง
12. โรคผิวหนัง
13. นอนไม่หลับ
14. มะเร็ง

ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

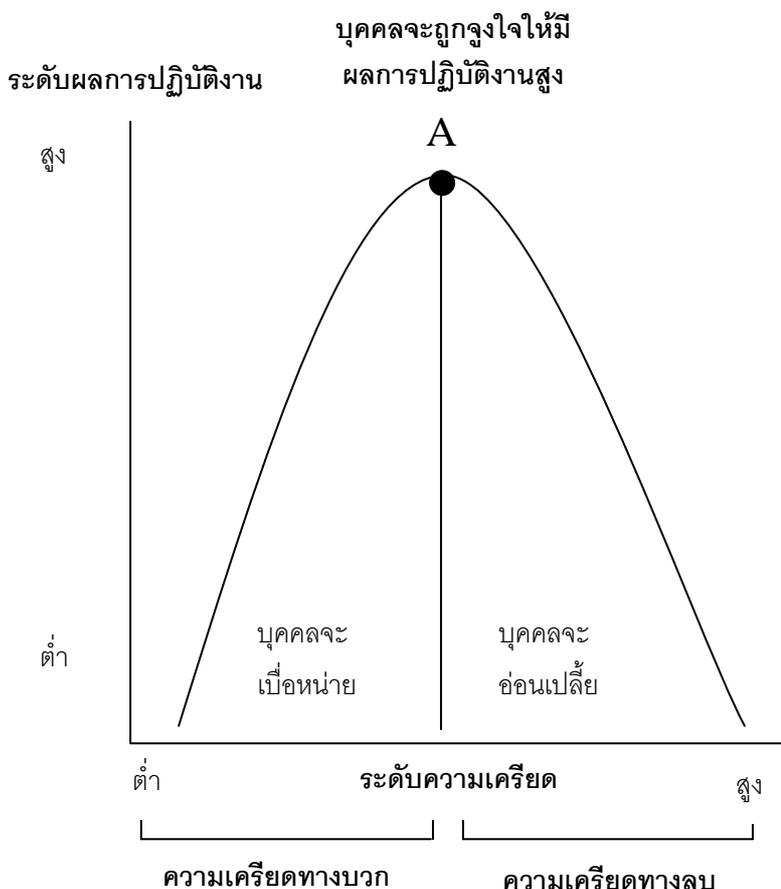
บาร์รอน และพอลลัส (Baron & Paulus, 1991) เมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้น โดยประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อระดับความเครียดอยู่ในระดับสูงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง พบว่าบุคคลที่มีความเครียดในระดับต่ำถึงระดับปานกลางก็มีโอกาสที่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำก็ได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคคลนั้นมีความไม่พึงพอใจในงาน และเมื่อมีความเครียดในระดับปานกลางอยู่เป็นระยะเวลาเวลานานหรือเกิดขึ้นซ้ำ ๆ จะส่งผลต่อ

สุขภาพและการปฏิบัติงาน แต่ในบางรายที่มีระดับความเครียดสูงแต่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอาจเนื่องจากบุคคลนั้นมีประสบการณ์และมีความชำนาญในงานนั้น รู้สึกว่างานนั้นท้าทายหรือเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความสุขในการทำงาน

สมยศ นาवीการ (2543) นักวิชาการด้านการบริหารองค์การ ได้อธิบายลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานจะเป็นรูปประซังคว่ำ เมื่อบุคคลเริ่มต้นรู้สึกเครียดกับงาน ผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น ความเครียดจะกระตุ้นให้จัดการกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจะทำให้ทำงานหนักขึ้น หรือรวดเร็วขึ้นกว่าคนที่มีความเครียดน้อยหรือไม่มีความเครียดเลย บุคคลจะผลักดันตัวเองไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงภายใต้ความเครียดปานกลาง แต่ถ้าความเครียดสูงเกินไป ผลการปฏิบัติงานจะเริ่มลดลง ดังแผนภาพที่ 2.2

แผนภาพที่ 2.2

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและระดับผลการปฏิบัติงาน



ที่มา : สมยศ นาवीการ, 2543, น. 1017

จากแผนภาพที่ 2.2 ความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นจนถึงจุด A จะเป็นความเครียดทางบวก เนื่องจากจะทำให้ผลการปฏิบัติงานบุคคลสูงขึ้นจนกระทั่งถึงจุดหนึ่ง (จุด A) ความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เมื่อเลยจุดนี้ไปแล้วความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นอีกจะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง ความเครียดที่เลยจุด A ไปจะเป็นความเครียดทางลบ เนื่องจากความเครียดทางลบจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง

นอกจากความเครียดจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลแล้ว ความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรด้วย (พสุ เดชะรินทร์, 2536)

1. ความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น
2. บุคคลที่เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียด อาจนำไปสู่การไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน การลางานบ่อยขึ้น หรืออาจลาออกจากงาน
3. ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กร ลดน้อยลง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ) เป็นแนวคิดใหม่ที่ได้มีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดย พอล สตอลท์ (Stoltz, 1997) แนวคิดเรื่องนี้เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตเนื่องจากฐานความเชื่อที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คนประสบความสำเร็จนอกเหนือจาก IQ (เชาวน์ปัญญา) และ EQ (ความสามารถทางเชาวน์อารมณ์) เนื่องจาก AQ เป็นความสามารถที่ทำให้บุคคลควบคุมสถานการณ์ และนำตัวเองเข้าไปแก้ไขสถานการณ์ รวมทั้งวิธีคิดว่าปัญหาต่าง ๆ มีจุดจบและมีทางออก เมื่อพบกับอุปสรรคผู้ที่มี AQ น้อยมักจะยอมแพ้หาทางหลีกเลี่ยงหรือท้อแท้ง่าย แต่ผู้ที่มี AQ สูง จะมีความอดทน มีพลังที่จะฟื้นฝ่าอุปสรรคได้มาก พร้อมทั้งคิดว่าอุปสรรคหรือปัญหาเป็นความท้าทายที่ทำให้เกิดโอกาสและหนทางสู่ความสำเร็จ (Stoltz, 1997) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจึงเป็นทักษะหนึ่งในหลายทักษะที่ควรปลูกฝังและพัฒนาให้มีในตัวบุคคลตั้งแต่เด็ก เพื่อเป็นหลักพื้นฐานในการช่วยตัดสินใจว่าเราควรตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างไร อีกทั้งยังเตรียมพร้อมให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพต่อไป

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1988) กล่าวว่า AQ เป็นความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรคและความยากลำบาก โดยบอกถึงความอดทนพากเพียร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประสบความสำเร็จในชีวิต

ชัยพร วิชาวุธ (2543) ให้ความหมายว่า AQ คือความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ประกอบด้วยสองหลักการคือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และนำมาประยุกต์ใช้ในโลกแห่งความเป็นจริง

วิทยา นาควัชระ (2544) ให้ความหมายว่า AQ คือความอดทนเมื่อมีอุปสรรค และสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจและความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะหรือแพ้ไม่เป็นไรเพราะถือว่าได้ลงมือ ทำสิ่งที่ควรทำแล้ว

วิชัย ว่องศิลป์วัฒนา (2534) ให้ความหมายว่า AQ คือความฉลาดในการเผชิญกับความยากลำบากไม่ว่าจะเป็นความยากลำบากทั้งในชีวิตส่วนตัว ในสังคม หรือในธุรกิจที่ทำ

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ให้คำจำกัดความว่า AQ คือแนวคิดที่จะพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค ความยากลำบาก และรู้ที่มาของความรู้สึกว่าทำไมคนจึงท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อประสบกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาเสมือนมรสุมที่จู่โจม AQ จึงเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อว่าจะช่วยทำให้คนอดทนกับความยากลำบากและฟื้นฝ่าเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้น

อารี พันธุ์มณี (2546) กล่าวว่า AQ หรือการเอาชนะอุปสรรค หมายถึงบุคคลที่มีความอดทนจิตใจเข้มแข็งและมีเป้าหมายชัดเจนแน่นอน มีความเข้าใจโลก สามารถอดทนต่อความเหนื่อยยากลำบาก ความเจ็บปวด การรอคอย อดทนต่อความเบื่อหน่าย มุ่งมั่น ฟื้นฝ่าให้ฟื้นอุปสรรคและแก้ปัญหาให้ได้

แนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

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

1. จิตวิทยาว่าด้วยการรู้คิด (Cognitive Psychology)

อุปสรรคเกิดมาจากภายใต้จิตสำนึกตนเอง ทำให้เกิดความท้อแท้ หดหวัง ไม่รู้ว่าจะจัดการกับอุปสรรคเหล่านั้นอย่างไร คนเราก็จะพ่ายแพ้และจมอยู่กับความทุกข์ที่มาจากอุปสรรค

การที่บุคคลเกิดความคิดและเชื่อเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จะหล่อหลอมให้เกิดการรับรู้เช่นนี้ตลอดชีวิตที่ต้องเผชิญกับอุปสรรค ในทางตรงกันข้ามถ้ามีการรับรู้ว่าอุปสรรคเป็นสิ่งชั่วคราว เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญและผ่านไป คนก็就会有หวัง มีกำลังใจ ไม่ท้อแท้และหาทางที่จะฝ่าอุปสรรคเหล่านั้นไป และถ้าต้องเผชิญอุปสรรคต่าง ๆ ในอนาคตก็就会有การรับรู้ต่ออุปสรรคในทางบวก

2. อิมมูโนวิทยาของจิต-ประสาท (Psycho-Neuroimmunology)

นักวิชาการพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคเกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง ความเข้มแข็งทางจิตใจและการควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันทางโรคหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

3. สรีรประสาทวิทยา (Neurophysiology)

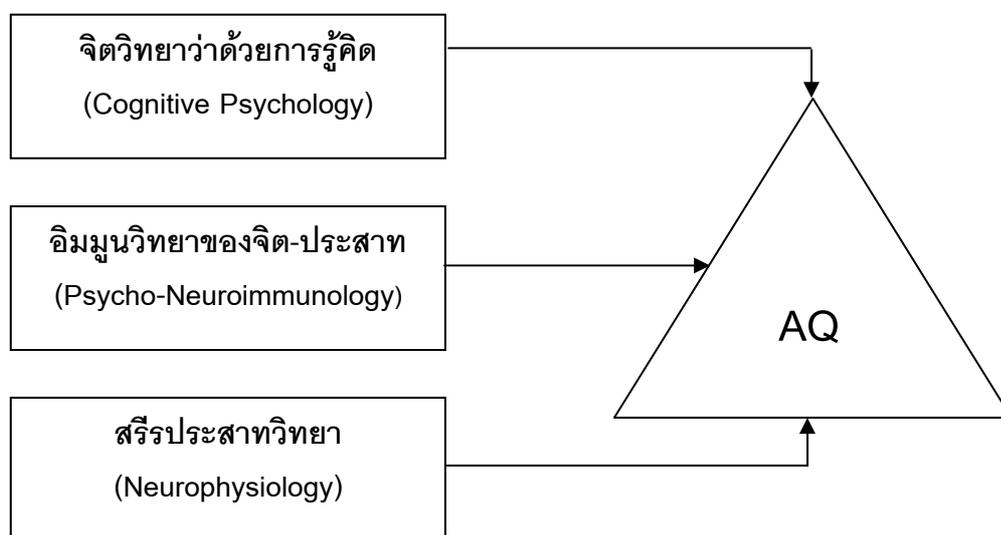
นักวิชาการมีความเห็นว่าสมองคนเราประกอบด้วยโครงสร้างที่สมบูรณ์ สามารถสร้างความเคยชินขึ้นมาได้ ถ้าเปลี่ยนจิตได้สำนึกใหม่ สร้างทัศนคติทางบวกก็จะช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคของตนเองได้

ความยากลำบากในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคยังเป็นตัวช่วยในการทำนายว่าบุคคลใดอดทนต่อความยากลำบาก และมีการเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นได้ดีเพียงใด บุคคลใดจะสามารถก้าวข้ามอุปสรรคได้ ใครจะเป็นผู้เอาชนะหรือพ่ายแพ้ บุคคลใดสามารถมีศักยภาพในการทำงานที่เหนือกว่าความคาดหวังได้ และบุคคลใดจะล้มเลิกการทำงาน และบุคคลใดจะพยายามฝ่าอุปสรรคจนได้รับความสำเร็จ

จากพื้นฐานหลักการทางวิทยาศาสตร์ตามที่ Stoltz กล่าวมาข้างต้น สามารถเชื่อมโยงหลักการวิทยาศาสตร์ดังกล่าวเข้ากับความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรค ดังแผนภาพที่ 2.3

แผนภาพที่ 2.3

แสดงภาพกรอบแนวคิดของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ)



ที่มา : Stoltz, 1997, p. 83

นอกจากสาระสำคัญดังกล่าวข้างต้นแล้ว ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคยังมีความหมายสำคัญอีก 3 ประการ (Stoltz, 1997) ที่ทำให้คนเริ่มเห็นความสำคัญ คือ

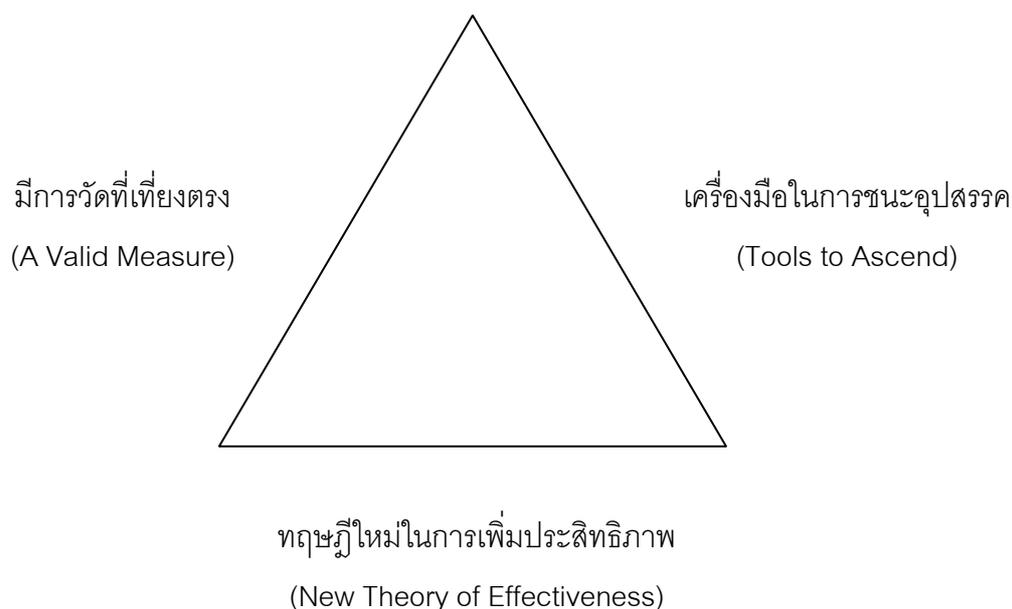
ประการแรก AQ เป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้เราเข้าใจ และส่งเสริมเรื่องการประสบความสำเร็จโดยพัฒนาขึ้นจากการฝึกหัด เป็นการเชื่อมโยงความรู้ใหม่ ทำให้ทราบว่าสิ่งใดที่ทำให้คนพบกับความสำเร็จ

ประการที่สอง AQ เป็นสิ่งวัดว่าคนแต่ละคนตอบสนองต่ออุปสรรคความยากลำบากได้อย่างไร และเป็นครั้งแรกที่เราสามารถวัดสิ่งนี้ออกมาได้ ทำให้เกิดความเข้าใจว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้

ประการที่สาม AQ มาจากพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ เป็นเครื่องมือวัดว่าบุคคลแต่ละคนตอบสนองต่ออุปสรรคความยากลำบากได้อย่างไร โดยที่ผลที่ได้จากการวัดนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคคลทั้งในด้านส่วนตัว ด้านอาชีพการงาน รวมทั้งองค์กรได้

ซึ่งสามารถแสดงการเชื่อมโยงทั้ง 3 ประการข้างต้นตามแผนภาพที่ 2.4

แผนภาพที่ 2.4
แสดงการเชื่อมโยงของ AQ กับคุณสมบัติทั้ง 3 ประการ ตามแนวคิดของสตอลทซ์



นอกจาก AQ จะสามารถนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของทีมงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน วัฒนธรรม และสังคม นอกเหนือไปจากการนำมาใช้กับตัวบุคคล AQ ยังสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความสำเร็จของสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง อาทิเช่น การให้อำนาจแก่พนักงาน ความสามารถในการโต้ตอบต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to Change) ความหวัง สุขภาพอารมณ์ (Emotional Health) การยืนกราน เดินหน้าไม่ท้อถอย (Persistence)

ประเภทกลุ่มคน และอุปสรรคตามแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนการปีนเขา การจะพิชิตยอดเขา หรือขึ้นถึงจุดสูงสุดได้ต้องอาศัยจิตใจที่มุ่งมั่น อดทน เพียรพยายาม และมีความอดทนเปรียบได้กับทีมงานและองค์การที่ต้องการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง สตอลทซ์แบ่งประเภทของคน ทีมงาน และองค์การออกเป็น 3 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มมีความคิดและความสำเร็จแตกต่างกัน ดังนี้

1) ผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นกลุ่มที่ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขา ชอบมีชีวิตที่ประนีประนอม เลือกสิ่งๆ ที่รับรู้ว่าเป็นเส้นทางที่ราบเรียบและง่าย ขาดวิสัยทัศน์และไม่ศรัทธา

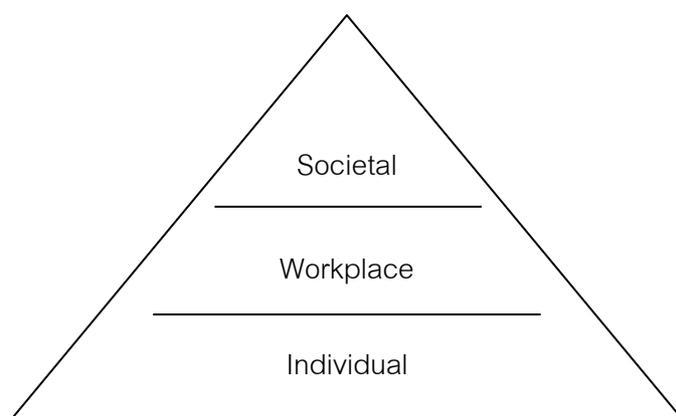
ต่ออนาคต ซึ่งเป็นผลให้พวกเรามองเห็นเหตุผลเพียงเล็กน้อยที่จะลงทุนเวลา เงิน เพื่อที่จะพัฒนาตนเองเลือกที่จะเสี่ยงน้อยที่สุด แทบจะไม่มีความคิดสร้างสรรค์ เว้นแต่ว่าสิ่งนั้นจะทำให้ตนสามารถหลีกเลี่ยงสิ่งที่ยากลำบากไปได้ ลงทุนลงแรงน้อยที่สุดในการทำงาน ใช้ชีวิตให้ผ่านไปแต่ละวันโดยไม่มีจุดมุ่งหมายในชีวิต ถือได้ว่าเป็นตัวถ่วงความก้าวหน้าขององค์การ

2) ผู้พักแรม (The Camper) กลุ่มนี้ต่างจากกลุ่มแรกตรงที่อย่างน้อยกลุ่มนี้มีความพยายามที่จะเผชิญกับความท้าทายอุปสรรคอยู่บ้าง พยายามแสวงหาทางเรียบ ๆ ที่สะดวกสบาย ต้องทุ่มเทมาก และต้องทำงานอย่างพากเพียรเพื่อที่จะไปไกลเท่าที่สามารถทำได้ การก้าวขึ้นไปบางส่วนอาจมองว่า “สำเร็จ” ในขั้นสุดท้าย แล้วสรุปว่าเป็นการสิ้นสุดการเดินทางของชีวิต นั่นเป็นมุมมองที่ผิด คนกลุ่มนี้จะแสดงความสามารถในการริเริ่มความคิดบางอย่าง มีความพยายามอยู่บ้าง จะทำงานหนักในบางเรื่องที่จะทำให้ตนสามารถรักษาสิ่งที่มีให้คงอยู่ต่อไป คำนึงถึงความปลอดภัย ไม่ยอมเปลี่ยนแปลง ผู้พักแรมเป็นกลุ่มคนที่รักความสบาย อาจยินดีเปลี่ยนแปลง หรือยอมรับการเปลี่ยนแปลงตราบเท่าที่ไม่กระทบต่อวิถีทางของชีวิต

3) นักปีนเขา (The Camper) เป็นกลุ่มที่เพียรพยายามจะปีนเขาไปให้ถึงยอดเขา โดยไม่ย่อท้อแม้จะต้องเผชิญกับอุปสรรคใด ๆ ก็ตาม คนกลุ่มนี้มีความอดทนมุ่งหน้าหาทางสู่อย่างไม่ลดละ ไม่คำนึงถึงข้อได้เปรียบหรือเสียเปรียบ ทุ่มเทตลอดทั้งชีวิต มีชีวิตอย่างสมบูรณ์ มีศรัทธาอย่างแรงกล้า ทำงานอย่างมีวิสัยทัศน์ด้วยจิตวิญญาณ พวกเขาจะหาหนทางที่จะทำให้บรรลุผล

แผนภาพที่ 2.5

แสดงภาพอุปสรรคและความยากลำบาก



ที่มา : สตอลท์ซ (Stoltz, 1997)

อุปสรรคหรือความยากลำบาก เป็นปัจจัยหลักและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์ล้มเลิก หรือเพียรพยายามที่จะทำงานชิ้นนั้น ๆ ต่อไป หากเรารู้ว่าเราต้องการสิ่งใด รู้ว่าต้องใช้ความพยายามอย่างไรในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ ตลอดจนรู้ถึงความพึงพอใจที่จะได้เมื่อบรรลุถึงสิ่งที่ต้องการแล้ว เราก็จะสามารถกำหนดจุดมุ่งหมายของตนเองได้ หากมีอุปสรรคหรือความยากลำบากใด ๆ ก็พร้อมที่จะฟันฝ่าและปฏิบัติตามแผนการที่วางไว้จนสำเร็จลุล่วง

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลท์ซ (Stoltz, 1997) แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคออกเป็น 4 มิติ ที่เรียกว่า CO₂RE ซึ่งเป็นมิติที่ใช้ในการประเมินระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยมีรายละเอียดในแต่ละมิติดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ให้สามารถข้ามผ่านเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง มีระดับความสามารถในการควบคุมต่อเหตุการณ์อย่างแข็งแกร่ง โดยส่วนมากยิ่งความสามารถในการควบคุมมากขึ้นเท่าใดแนวทางการมีอำนาจในตนเองและการปฏิบัติในเชิงรุกจะมากขึ้นเท่านั้น มีความสามารถควบคุมและทำนายผลการปฏิบัติงานในระยะยาว สุขภาพดี ทนทานต่อความยากลำบาก รักษาความมั่นคงและหาหนทางในการแก้ปัญหาได้ดี ผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมต่ำจะมีความสามารถในการควบคุมอุปสรรคได้น้อย การรับรู้ความสามารถในการควบคุมต่ำ ส่งผลต่อความรู้สึกในการที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ เมื่อเกิดสภาวะปัญหาหรืออุปสรรคจะรู้สึกตกใจ ซึ่งเป็นตัวขัดขวางการฟันฝ่าอุปสรรคให้ไปสู่จุดหมายได้สูงขึ้น กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่เลวร้ายมากอาจส่งผลให้เกิดการล้มเลิก เปรอะบาง สับสน และมีมุมมองชีวิตที่เชื่อเรื่องโชคชะตามากขึ้น

มิติที่ 2 การรับรู้ต้นเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเอง (O₂ = Origin and Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเองที่ต้องหาทางแก้ไขให้ได้ ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้คนอื่น พิจารณาปัญหาจากตนเองและปัจจัยภายนอก เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยทำพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุง แก้ไข การตำหนิตนเองอย่างสร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ซึ่งสตอลท์ซถือว่าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง (Powerful Motivator)

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านนี้สูงจะมีแนวโน้มที่จะมองเห็นความสำเร็จของตนเองว่าเป็น การกระทำของตนและปัญหาอุปสรรคมีจุดเริ่มต้นหรือสาเหตุพื้นฐานจากแหล่งภายนอกหรือเกิด จากบุคคลอื่น คะแนนสูงสะท้อนถึงความสามารถในการหลีกเลี่ยงการกล่าวโทษตนเองโดยไม่ จำเป็น แต่ยอมรับผิดชอบตามสัดส่วนที่เป็นจริง ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหา ส่วนผู้ที่มีมิติด้านนี้ต่ำ มักจะมองเห็นว่าอุปสรรคมีพื้นฐานความผิดมาจากตนเอง เพิ่มระดับความเครียด ระดับการ คำนั่งถึงตนเอง อาจเกิดการปิดความรับผิดชอบ หลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปรับผิดชอบในการทำงานเพื่อ แก้ไขสถานการณ์ อาจนำไปสู่ความไม่แน่ใจในตนเองและถอนตัวจากปัญหานั้นได้

มิตินี้ 3 ผลกระทบ (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาความ ยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมระวางและมีสติว่าอีกนานเท่าใดปัญหาหรืออุปสรรคกำลังจะเข้ามาในชีวิต

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูงจะตอบสนองกับปัญหาอุปสรรคว่ามี ความเฉพาะตัวและตีกรอบตัวปัญหาให้มากขึ้น สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบและควบคุม ผลกระทบ ตลอดจนความเสียหายที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตเมื่อมีความยุ่งยากเกิดขึ้น เป็นผู้ ที่พร้อมรับกับอุปสรรคความยากลำบากทุกสถานการณ์ไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ที่มากับ ความยากลำบาก แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเหมือนเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านเข้ามาและจะผ่านไป ตอบสนองต่อปัญหาอย่างชาญฉลาด ทำให้มองเห็นหนทางในการจัดการกับปัญหาได้ ในทาง ตรงกันข้าม ผู้ที่มีมิติด้านนี้ต่ำจะมองว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งทำลายชีวิต ทำลายงานให้ ล้มเหลว นำไปสู่การเสียขวัญ หลีกหนีผู้คน และตัดสินใจต่อปัญหาได้ไม่ดี

มิตินี้ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทน ของอุปสรรคและความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของอุปสรรค รวมถึงหาวิธีที่จะขจัด ให้หมดไป

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูงจะรับรู้ว่าคุณอุปสรรคจะคงทนอยู่ในระยะเวลา ชั่วคราวเท่านั้น และสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝนทักษะและความรู้ความสามารถ มีความหวังใน ชีวิต มีกำลังใจ มีความพยายามที่จะหาทางเอาชนะอุปสรรคความยากลำบาก พิจารณาว่าปัญหา เป็นเรื่องธรรมดา สิ่งเหล่านี้ส่งเสริมให้เกิดการมองโลกในแง่ดี สุขภาพดี ในขณะที่ผู้ที่มีมิติด้านนี้ต่ำ จะเป็นคนที่สิ้นหวังในชีวิต รับรู้ว่าคุณอุปสรรคจะคงอยู่ยาวนาน คิดว่าคุณอุปสรรคที่เกิดไม่สามารถ ขจัดออกไปและไม่พยายามหาทางแก้ไข ยอมรับว่าสิ่งที่เกิดขึ้นหรือเผชิญอยู่นั้นยังเป็นอุปสรรคของ ตนตลอดไป ซึ่งส่งผลเสียต่อการทำงาน

กล่าวโดยรวมคนที่มีความรู้สึกในการควบคุม (Sense of Control) มีแนวโน้มที่จะมี ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูง คนประเภทนี้จะไม่โทษคนอื่นถ้าพบ

ความล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จ แต่จะรับผิดชอบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งยังไม่นำความล้มเหลวหรือสิ่งที่ผิดพลาดมาทำร้ายตนเอง คนกลุ่มนี้ตระหนักรู้ว่าปัญหามีสาเหตุมาจากสิ่งแวดล้อมไม่ใช่ลักษณะของแต่ละคน มีขอบเขต มีระยะเวลา และสามารถจะจัดการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มยอมรับการเปลี่ยนแปลง กล้าเสี่ยง และเรียนรู้ความผิดพลาดที่ผ่านมา มีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง และถือเป็นหน้าที่ของตนเอง คนกลุ่มนี้ยังมุ่งผลที่การกระทำ ควบคุมแนวทางการดำเนินชีวิตของตนเองและมีลักษณะที่จะปรับเปลี่ยนสิ่งที่ยากลำบากหรือสถานการณ์ที่เลวร้ายให้กลับมาเป็นประโยชน์ต่อตนเอง (นันทนุช ตั้งเสถียร, 2546)

เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลท์ซ (Stoltz, 1997) เสนอแนวทางในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่เรียกว่า The LEAD Sequence ซึ่งเกิดจากความเชื่อที่ว่าเราสามารถเปลี่ยนแปลงนิสัยและวิถีคิดได้โดยการเปลี่ยนแปลงความคิดเก่า ๆ ที่เป็นผลร้ายกับตนเองให้เป็นรูปแบบความคิดแบบใหม่ที่เกิดประโยชน์สูงสุดกับตนเอง นั่นคือการเพิ่ม AQ ลำดับขั้นตอนของ LEAD มีดังนี้

L = Listen to your adversity response เป็นการพูด หรือบอกกับตนเองว่าขณะนี้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดขึ้นกับตนเอง เป็นหัวใจสำคัญในการปรับเปลี่ยน AQ ที่ฝังลึกในตัว และต้องตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นด้วยความเข้มแข็งระดับใดจึงจะแก้ไขได้

E = Explore all origins and your ownership of the result เป็นการค้นหาว่าสิ่งใดคือต้นตอของสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุชัดเจนว่าตนเองต้องทำอะไรที่เฉพาะเจาะจงลงไป เพื่อให้สามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้น ตัดสินใจไปว่าสิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของเราและสิ่งใดอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหรือการตัดสินใจของเรา

A = Analyze the evidence คือการวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจนโดยการค้นหาหลักฐาน หรือภาวะแวดล้อมมาสนับสนุนว่าสิ่งใดอยู่นอกเหนือการควบคุมจริง ๆ แล้วมีอะไรบ้าง ทำอย่างไรจึงจะไม่ทำให้ปัญหาอยู่ในชีวิตนานจนเกินควร พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไขและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

D = Do something เป็นการเลือกวิธีการและลงมือดำเนินการเพื่อให้อุปสรรคอยู่กับเรานานน้อยที่สุด ด้วยการหาข้อมูลที่เป็นเพิ่มเติม และวิธีที่จะสามารถควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามามีบทบาทต่อชีวิต

วิทยา นาควัชระ (2544, น. 97) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนา AQ ไว้ดังนี้

1. ต้องคิดว่า “ความอดทน คือความกล้าหาญ” เพราะเมื่อเรารู้สึกว่าเราเป็นผู้กล้าหาญ เป็นผู้ชนะ มีเกียรติ ที่สามารถทนต่ออุปสรรคและความคับแค้นใจได้ หากทุกครั้งที่มีอุปสรรคเข้ามาในชีวิตก็ทนได้มากขึ้นโดยไม่ยากนัก

2. สร้าง “ความภาคภูมิใจในตัวเองตามความเป็นจริงได้” โดยการค้นหาความดีพื้นฐาน (Basic Goodness) ของตนเอง ความดีพื้นฐานดังกล่าวคือสิ่งที่เราเคยทำดีมาแล้วและจบไปแล้วโดยไม่เกี่ยวข้องกับคนอื่นที่ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน แม้จะเป็นสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ก็นับว่าเป็นความดีพื้นฐานได้ เช่น เคยช่วยเหลือหมาตักน้ำ เคยให้เงินขอทาน ฯลฯ การเชื่อว่าเราเป็นคนดีเพราะเคยทำดีพื้นฐานมาแล้ว จะทำให้เราเกิดความมั่นใจ ภาคภูมิใจในตนเอง รักตัวเองเป็น และมีภูมิคุ้มกันเกิดพลังที่จะอยากมีชีวิตอยู่ต่อไป และสามารถต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้

3. รู้จักสร้างจินตนาการหรือความเชื่อที่ดีๆ เสมอ เช่น เชื่อว่าอุปสรรคที่มีอยู่จะลดลง และเชื่อว่าตนเองจะสามารถแก้ไขอุปสรรคได้แน่ๆ หรือเชื่อว่าพรุ่งนี้จะดีกว่าวันนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อนี้เราต้องคิดซ้ำๆ จึงจะเกิดได้ เพราะความเชื่อเกิดจากการได้ยินได้ฟังบ่อยๆ เมื่อเกิดความเชื่อแล้วจะทำให้เราอยากมีชีวิตอยู่ เกิดพลังที่สร้างสรรค์ เกิดกำลังใจในการอดทนรอคอย

4. รู้จักพัฒนาความเชื่อให้เกิดความเป็นไปได้ โดยคิดว่า การที่เราจะมีชีวิตที่ดีนั้น เราต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองบางอย่างให้เหมาะสมขึ้น ดีขึ้น โดยการลดสิ่งที่ไม่ดีในตัวออกไปเพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ดีขึ้น

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

A = Activating Event คือ การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity คือ การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อดูแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify คือ การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตัวเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหา คิดว่าปัญหาหลุกหลวมกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain คือ การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูงหรือแบบ AQ ต่ำ หลังจากที่เรา Verify CO₂RE

R = Reassessment คือ การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้ เพราะอะไรสาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจาก

สิ่งแวดลอม เพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่เผลอเรา เราเรียนรู้ที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหาไม่ว่างให้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ และไม่ผลัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = Systems Thinking for Solution ประกอบด้วย

- Control : การควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
- Origin : วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา
- Ownership : ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติ แล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา
- Reach : การแยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง

I = Initiate New Perception of Adversity คือ การสร้าง Paradigm ใหม่ด้วยการเปลี่ยนมุมมองปัญหา คิดแบบ The Winner เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ไข ถึงปัญหานั้นจะยากแต่ก็สามารถที่จะแก้ไขได้

T = Take Immediate Action คือ การลงมือแก้ปัญหาทันทีตาม Systems Thinking เช่น

- เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้การคิดที่เป็นระบบ

- หาวิธีที่จะไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีหาสาเหตุจากความผิดพลาดจากผังก้างปลา

- กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำเองได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น

- กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรทำก่อน อะไรที่ทำหลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่ให้คนอื่นทำ

Y = Yummy for Your Success หรือ ยิ้ม for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อย

นอกจากนี้ ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนา AQ ตามแนวคิด CO₂RE ของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ดังนี้

Control = การกำหนดสติ ฝึก Sense of Control ฝึกบุคลิกภาพแบบ Proaction และ Assertive Behavior

Origin = การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination)

Reach = ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วย Game Accepting & Rejecting เกมยิ้มสตาจ์ เกมทดสอบความเสียว

Endurance = อดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหาด้วยการคิดว่า ปัญหาหรือวิกฤติที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องชั่วคราว (Temporary) ไม่อยู่กับเจ้านาน คิดเสียว่าเกิดขึ้นแล้วก็ดับไป

หลุยส์ เกียร์รี่ (Geary, Online, 2000) ได้เสนอวิธีในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไว้ 10 วิธี ดังนี้

1. ตั้งปฏิภาณอย่างชัดเจนต่อวิสัยทัศน์ในชีวิตว่าจะดีขึ้น คิดว่าความสำเร็จมีความหมายเพียงใดต่อตนเอง และจะบรรลุความสำเร็จนั้นได้อย่างไร ใครที่สามารถช่วยให้เราประสบความสำเร็จ วาดภาพชีวิตในอนาคตดีและหมั่นย้ำกับตนเองเสมอว่าต้องประสบความสำเร็จ
2. มีความคิดสร้างสรรค์ คิดเสมอว่าจะฝ่าอุปสรรคที่กำลังเผชิญให้กลับมา มีประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างไร
3. กล้าเสี่ยงกับการเผชิญปัญหาและอุปสรรค
4. อยู่ล้อมรอบกับคนที่มี AQ สูง
5. เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนา AQ ให้เพิ่มขึ้น
6. กำจัดอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความสำเร็จ เช่น การพูดถึงตนเองในทางบวก
7. ให้อภัยตัวเองโดยไม่ปฏิเสธที่จะเสี่ยงในการลงมือทำต่อไป
8. มองความล้มเหลวเป็นเหมือนความสำเร็จ ถือว่าความล้มเหลวเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ
9. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
10. สร้างอารมณ์ขันให้เกิดในชีวิตประจำวัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นคำที่มาจากภาษาละตินว่า Strictus หรือ Strict หมายถึง ความกดดัน (Noah Webster, 1968) ทำให้มีความรู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้น ๆ เสียความสมดุลของตนเองอันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้มีความรู้สึกดังกล่าวลดน้อยลง และรักษาสมดุลไว้

ความหมายของความเครียด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจิตใจจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

พยอม อิงคตานุกวัฒน์ (2525, น. 340) ได้กล่าวว่า ความเครียดตามความหมายของศัพท์จิตเวช หมายถึง ต้นเหตุชัดเจน หรือสิ่งเร้าที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้มีการเปลี่ยนแปลงสรีระภาพหรืออารมณ์ร่วมกัน

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง การรับรู้ถึงกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากสภาวะที่ร่างกาย และจิตใจเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์อันเนื่องมาจากมีสิ่งมาขัดขวางความต้องการ หรือมีความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนัก หรือเกินความสามารถจะแก้ไข อันมีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายโดยไม่ทราบสาเหตุ เกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า เหนื่อยล้า ท้อแท้ ฉุนเฉียว ไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน

ไพรัช พงษ์เจริญ (2537) ให้คำจำกัดความของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบของจิตใจและร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งสภาพแวดล้อมใกล้ตัวและสภาพแวดล้อมไกลตัวออกไป สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในขณะที่เดียวกันการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้มากน้อยแตกต่างกัน

คนาลักษณ์ ดลเสมอ (2541) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้แก่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่บุคคลประเมินว่ามีผลกระทบหรือละเมิดต่อจิตใจ ความเป็นอยู่หรือความผาสุก และก่อให้เกิดความเสียสมดุลของร่างกาย

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ให้คำจำกัดความของความเครียดไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งจากภายนอกและภายในร่างกาย การเกิดความเครียดจึงเป็นสภาวะการปรับสภาพของร่างกายและจิตใจ เมื่อบุคคลมีความเครียดจะปรากฏอาการทางร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มือสั่น อารมณ์ไม่ยอ และอาการทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น

สุดารัตน์ หนูหอม (2544) ให้คำจำกัดความของความเครียดไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งเร้าภายในและภายนอก โดยบุคคล

จะเป็นผู้ประเมินว่าสิ่งเร้าเหล่านั้นก่อให้เกิดความกดดันหรือคุกคามต่อสภาวะสมดุลของบุคคล มากน้อยเพียงไร ถ้าบุคคลสามารถจัดการกับสิ่งเร้าเหล่านั้นได้ก็จะก่อให้เกิดการส่งเสริมการพัฒนาทางด้านจิตใจและวุฒิภาวะ ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่สามารถจัดการกับสิ่งเร้าเหล่านั้นได้ก็จะก่อให้เกิดความบีบคั้นทางจิตใจเกิดความเครียด ส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลในการดำเนินชีวิต

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545, น. 16) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะอันเกิดจากสิ่งใดก็ตามที่มาคุกคามหรือกระตุ้นทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ฉันทพร วาศประเสริฐ (2550, น. 11) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึงภาวะกดดันทางจิตใจและร่างกายที่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น อันเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกาย

เซลเย่ (Selye, 1996) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด คือกลุ่มอาการที่ร่างกายแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เช่น สภาพการณ์ที่เป็นพิษหรือสิ่งเร้าที่เต็มไปด้วยอันตราย อันมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างสารเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้จะแสดงออกในรูปของการเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ซึ่งนำไปสู่อาการต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

คาสเมเยอร์ และคณะ (Cassmeyer, Mitchell, & Betrus, 1995) ได้กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ต่อสิ่งกระตุ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

คาร์ลเวลล์ (Caldwell, 1978, p.247) ให้ความหมายไว้ว่า ความเครียดคือความกดดันอันเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีทันใด หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่เหมาะสมเกิดขึ้นในชีวิต

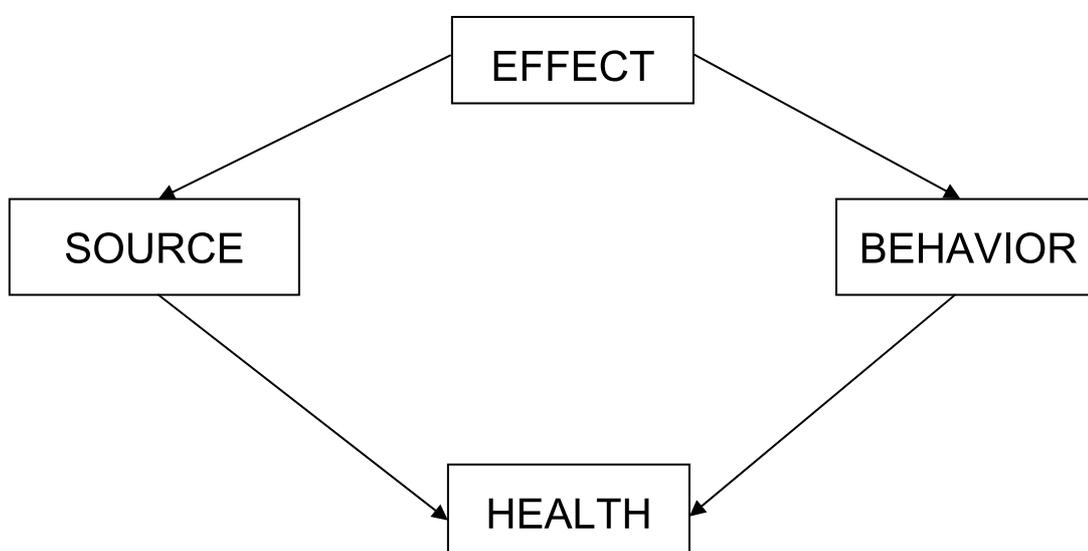
ฟาร์เมอร์ และคณะ (Farmer, et al. 1984, p. 14) กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นระดับความวิตกกังวล (anxiety) ที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันนี้ จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางบวก ซึ่งเป็นผลดีช่วยผลักดันบุคคลให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดทางลบ ดังนั้น ความเครียดทั้ง 2 ชนิดจึงแตกต่างกัน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง การตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งที่มาคุกคามต่อสภาวะสมดุลของบุคคลนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อรักษาสมดุลของบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด (The Stress Behavior Model) ของฟาร์เมอร์ และคณะ (Farmer, et al, 1984, pp. 20-24) ได้กล่าวถึงวงจรของสุขภาพที่เกี่ยวกับความเครียด (Health Cycle) ว่ามีกระบวนการดังนี้

แผนภาพที่ 2.6
แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด



ที่มา Farmer, et al, pp. 21

1) สาเหตุของความเครียด (source of stress) มีสาเหตุหลายประการ จากตัวบุคคลเอง ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบ่อยครั้งที่ความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน

2) ผลของความเครียด (effect) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด ฉุนเฉียว และมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ

3) พฤติกรรม (behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำ (action) ที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด)

อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ทำให้เหนื่อยมาก (พฤติกรรม) ดังนั้น ผลของความเครียดจะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้เนื่องจากคนเรามีพฤติกรรมตามความรู้สึก

4) สุขภาพ (health) ในที่นี้หมายถึง ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต แต่เนื่องจากลักษณะธรรมชาติของความเครียดอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง ก็ได้

ประเภทของความเครียด

มีผู้แบ่งแยกประเภทของความเครียดไว้แตกต่างกัน ซึ่งสามารถจำแนกได้ตามทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

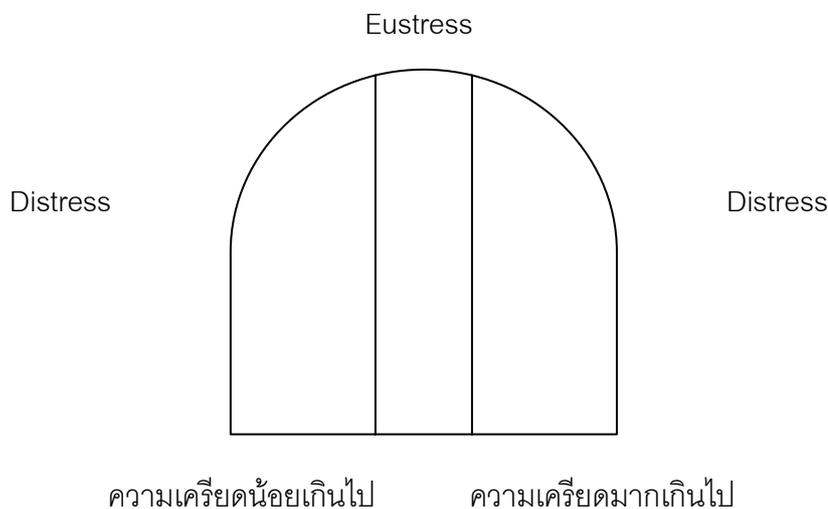
ดูบริน (Dubrin, 1990 อ้างจาก ฟินิจ ประสิทธิ์เขตกิจ, 2542) แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้นออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดชนิดนี้เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงานหรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

ปกติร่างกายของคนเราต้องการปริมาณความเครียดที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้อยากทำงาน บร่าห์ม raham, 1981) ได้กล่าวว่า Distress เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดน้อยหรือมากเกินไป ส่วน Eustress นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดที่เหมาะสมในการกระตุ้น และทำท่ายให้เราทำงานได้ผลสูงสุด ดังแผนภาพที่ 2.8

แผนภาพที่ 2.7
แสดงแนวโน้มความเครียดที่เกิดขึ้นตามประเภทของความเครียด



ที่มา : Braham, 1981, p. 17

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

1. ความเครียดที่มีได้เกิดจากงาน (Non-Job Stress) เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันของเรา เช่น พี่น้องทะเลาะกัน หรือภาวะเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น
2. ความเครียดที่เกิดจากงาน (Job Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น ปัญหาต่าง ๆ ที่พบในที่ทำงาน ความกลัวว่าจะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง หรือการแข่งขันชิงดีชิงเด่นในที่ทำงาน เป็นต้น

มิลเลอร์ และคีร์เนย์ (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 อุบัติเหตุต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ที่น่ากลัวเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน
 - 1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงตามวัย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงตามวัยหนุ่มสาว วัยหมดประจำเดือน วัยชรา เป็นต้น สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ก่อความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจรรยาบรรณติดขัด สิ่งแวดล้อมทั้งกายและจิตใจ เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

กัลลาเฟอร์ (Gallagher 1997, p. 95-99) แบ่งความเครียดออกเป็น

1. ความเครียดทางร่างกาย เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ยึดกุมหรือคุกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย ความเจ็บป่วย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกร่างกายคน เช่น ความร้อน ความเย็น การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ยึดกุมหรือคุกคามต่อจิตใจ และความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ความล้มเหลว รู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ความเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพครอบครัว สภาพสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่ การงาน และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

ระดับของความเครียด

ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ระดับจะมากหรือน้อย รุนแรงหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้ และการปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคามบุคคลนั้น นอกจากนี้สาเหตุความเครียดอย่างเดียวกันจะส่งผลต่อบุคคลแตกต่างกันตามการรับรู้และการตอบสนองของคนนั้น

เฟรน และวอลลิกา (Frain and Valiga cited in Levy, et al, 1984, p. 74) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 เป็นความเครียดในระดับที่มีความรุนแรงน้อยที่สุด เป็นความเครียดที่คนเราเผชิญในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) บุคคลจะมีการปรับตัวโดยอัตโนมัติและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยต่อความเครียดในระดับนี้ เพราะความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและสิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต เช่น รถติด การได้รับบริการที่ไม่ดีจากร้านอาหาร เป็นต้น

ระดับที่ 2 เป็นความเครียดระดับอ่อน (Mild Stress) เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งมาคุกคาม เช่น การเผชิญกับเหตุการณ์สำคัญในสังคม ความเครียดระดับนี้ทำให้คนตื่นตัวและมีปฏิกิริยาตอบโต้ ความเครียดจะสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่กี่ชั่วโมง เช่น การผัดนัด การสัมภาษณ์เกี่ยวกับหน้าที่การงาน

ระดับที่ 3 เป็นความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) มีความรุนแรงมากกว่าระดับ 1 และมากกว่าระดับ 2 อาจเกิดและกินเวลานาน ไม่สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว สภาวะที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณควบคุมและไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ไว้ได้ จึงมีอาการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียดดังกล่าว ความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรือเป็นเดือน หรือเป็นปี ก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่มีผลคุกคามต่อชีวิตของบุคคลในครอบครัว หรือคู่สมรส หรือเป็นความเครียดที่ไม่สามารถหาทางแก้ไขหรือควบคุมได้ อาจทำให้มีอาการแสดงทางกายเกิดขึ้นร่วมด้วย เช่น ใจสั่น อาหารไม่ย่อย

ระดับที่ 4 เป็นความเครียดในระดับที่รุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์ที่คุกคามยังคงอยู่อย่างต่อเนื่องจนทำให้มีความเครียดสูงขึ้น ความเครียดในระดับนี้ส่งผลให้บุคคลเกิดปัญหาในการปรับตัว ไม่สนใจครอบครัว ขาดการทำงาน และเป็นความเครียดที่เกิดขึ้น และคงอยู่เป็นเดือน เป็นปี เป็นความเครียดที่อยู่ในระยะวิกฤต ไม่สามารถจัดการแก้ไขได้ และอาจนำไปสู่อาการแสดงของโรคจิต หรือทำให้เกิดความเจ็บป่วยที่รุนแรง

แจนีส เออร์วิง (Irving, 1952 อ้างจาก รัชดา เขียมยิ่งพานิช, 2531) แบ่งความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในชั่วโมงสั้น ๆ อาจแค่ นาที หรือชั่วโมงเท่านั้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น อาจเป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางไปทำงาน การมาไม่ทันเวลานัด

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดชนิดรุนแรงกว่าชนิดแรก อาจใช้เวลาเป็นชั่วโมง หรือหลายชั่วโมง จนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดในระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปี เช่น การตายของคนใกล้ชิด ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

ซูทิตย ปานปรีชา (2529, น. 483) แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นปกติของทุกคนขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงออกให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือความเครียดมาก ร่างกาย และจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นได้ชัดเจน มีพยาธิสภาพ หรือป่วยโรค ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด

กรมสุขภาพจิต (2542) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันอาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิตและสิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่า บุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้งซึ่งบุคคลจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบไต่ที่ความขัดแย้งต่าง ๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่าง ๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียด หรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ ยังคงมีอยู่ต่อไป โดยไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

ฟาร์เมอร์ (Farmer, et al, 1984 อ้างจาก สิริพร เลี้ยวกิตติกุล, 2545) แบ่งความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิต ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self-concept) สุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relationship Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำรงชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมทั้งความคาดหวังในอนาคต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2542) กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงานหรือภาระต่าง ๆ รู้สึกว่าตนเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนช่วงวัย การแต่งงาน การตั้งครอบครัว การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

สติเฟนสัน (Stephenson, 1987, p. 1806-1903) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียด ดังนี้

1. ด้านฟิสิกส์ ได้แก่ ความร้อน ความเย็น สิ่งที่มากระตุ้นทำให้การรับรู้รู้สึกแปลกไป หรือการได้รับสิ่งที่มากระตุ้นมากหรือน้อยเกินไป

2. ด้านเคมี ได้แก่ การได้รับยาต่าง ๆ 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 การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายที่ผิดปกติซึ่งเกิดจากการถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์
2. ด้านฟิสิกส์และเคมี ได้แก่ จากความร้อน ความเย็น รังสี และจากสารอาหารประเภทต่าง ๆ
3. ด้านจุลินทรีย์และปรสิต ได้แก่ จุลินทรีย์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดโรค เช่น แบคทีเรีย ไวรัส และพยาธิต่าง ๆ
4. ด้านจิตใจ ได้แก่ สภาพการเจริญเติบโตที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามวัยและการพัฒนาในช่วงวัยต่าง ๆ
5. ด้านขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เนื่องจากสภาพทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มนุษย์ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่ในสังคมนั้นได้
6. การเผชิญกับสิ่งที่ต้องตัดสินใจ เช่น การเผชิญต่อสิ่งแวดล้อมที่เคร่งเครียด เช่น การจราจร หรือการตัดสินใจเรื่องงาน
7. การอพยพ การที่มีการโยกย้าย หรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและที่พักอาศัยทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว
8. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ฐานะความเป็นอยู่ที่ขัดสน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาด้านสังคม
9. การประกอบอาชีพ ได้แก่ อาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง หรือมีการแข่งขัน
10. ด้านเทคโนโลยีและสังคม เช่น ความเจริญก้าวหน้า และเทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรมก่อให้เกิดปัญหาด้านมลภาวะต่าง ๆ หรือ การมีวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดปัญหาขาดการออกกำลังกาย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียด

เบอร์เจสส์ (Burgess, 1990, p. 876) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดว่าเป็นข้อเรียกร้อง (demand) จากทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ทั้งด้านสรีระ จิต สังคม ประเพณี วัฒนธรรม หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีผลให้บุคคลต้องการมีการตอบสนองหรือปรับตัวต่อข้อเรียกร้องนั้น ซึ่ง สวเนย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527, น. 93-97) ได้จำแนกโดยสรุป ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มากจากสิ่งแวดล้อมภายนอกบุคคล แบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อมที่ร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างไม่เพียงพอ อากาศไม่บริสุทธิ์ นอกจากนี้ การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น อาจเป็นสิ่งที่ช่วยลดหรือก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น วัฒนธรรมประเพณี ข้อเรียกร้องทางสังคม ความไม่ปรองดองกับบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง และได้เถียงกัน เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ สภาพความเป็นอยู่ที่ไม่เอื้ออำนวยก็สามารถก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ อันเป็นต้นเหตุแห่งความเครียดได้ เช่น การทะเลาะวิวาท การแก่งแย่งกัน เป็นต้น นอกจากนี้ การขาดเพื่อน การต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยว ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.3 สภาวะการณ์และเหตุการณ์อื่น ๆ ทั้งที่เลวร้ายหรือเป็นที่น่าชื่นชมยินดี ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลนั้นต้องมีการปรับตัว ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้น จึงอาจแยกสภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.3.1 สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นสภาวะการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวและเกิดการเปลี่ยนแปลง เหตุการณ์เหล่านี้ได้แก่ การแต่งงาน การคลอดบุตร การจบการศึกษา การเข้าทำงานใหม่ การเลื่อนตำแหน่ง และการไปศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น

1.3.2 สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความรันทดใจ เศร้า และสะเทือนใจเหล่านี้ได้แก่ การหย่าร้าง สมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย สามีหรือภรรยาเสียชีวิต การไม่ประสบความสำเร็จ สภาพเศรษฐกิจที่ทรุดลง และการเกษียณอายุ เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากภายในตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกายและสรีระวิทยา ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ บางคนได้รับส่วนที่ดีของบิดามารดา บางคนได้รับส่วนที่ด้อยทำให้ร่างกายเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์

2.2 ระดับพัฒนาการของแต่ละวัยทั้งร่างกายและจิตใจ หากพัฒนาการในแนวโน้มที่ไม่ดีจะเกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้เนื่องจากความไม่สมดุลกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลอื่นกับความสามารถของบุคคลในการตอบสนองความสมหวังนั้น ๆ

2.3 การรับรู้ และแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวล หรือตื่นเต้น ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายกระตุ้นและมีการตอบสนองทางด้านสรีระวิทยา การที่บุคคลจะมีอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด หรือกังวลได้นั้น ขึ้นอยู่

กับการรับรู้และแปลความหมาย โดยที่เหตุการณ์อย่างหนึ่งอาจทำให้บุคคลสองคนรับรู้ต่อเหตุการณ์ไปในทางที่ดีหรือในทางที่เลวร้าย

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

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เกี่ยวกับ ชีวะ-สรีระ-เคมี ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางด้านกรรมพันธุ์ เป็นผลมาจากการถ่ายทอดกรรมพันธุ์ ซึ่งมีผลต่อพัฒนาการและการเจริญเติบโตของบุคคล

1.2 ปัจจัยทางด้านกายภาพและสารเคมี ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกร่างกาย เช่น ความร้อน ความเย็น แสง เสียง รังสี และความดันบรรยากาศ สภาพแวดล้อมภายในร่างกาย ซึ่งหมายถึงการมีสารเคมีในร่างกาย เช่น อินซูลิน คอลเลสเตอรอล และระดับฮอร์โมนในร่างกายที่ไม่ปกติ

1.3 ปัจจัยทางด้านจุลชีพและปรสิต ซึ่งก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ ในร่างกาย

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เกี่ยวกับจิต-สังคม-วัฒนธรรม ได้แก่

2.1 ปัจจัยทางด้านจิตใจและอารมณ์ ซึ่งเกิดจากความต้องการของบุคคล สาเหตุและผลจากปัจจัยทางด้านจิตใจและอารมณ์จะมีความแตกต่างกันไปตามอายุและเพศ เช่น ความรู้สึกในด้านลบของบุคคล ความไม่พอใจในตนเอง การไม่ยอมรับความล้มเหลว ความขัดแย้งในใจ ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความโกรธ ความคับข้องใจ และความท้อแท้สิ้นหวัง เป็นต้น

2.2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประเพณี ความขัดแย้งในค่านิยม หรือการเปลี่ยนแปลงค่านิยมอย่างรวดเร็ว ทำให้แบบแผนการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงไปสู่อนาคตที่รวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้บุคคลเตรียมตัวหรือปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2.3 การอพยพเปลี่ยนที่อยู่หรือที่ทำงาน บุคคลต้องปรับตัวให้เข้ากับสังคมใหม่

2.4 ปัจจัยทางนิเวศวิทยา เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเนื่องจากภาวะสงคราม ทำให้บุคคลไม่อาจดำรงชีวิตได้ตามปกติ

2.5 ปัจจัยทางด้านงานอาชีพ อาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง อาชีพที่จำเจ น่าเบื่อ ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย โดยลักษณะงานหรือข้อกำหนดของงาน แรงกดดันต่าง ๆ ในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด

2.6 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ประชาชนที่อยู่ในสังคมนั้นต้องประสบกับภาวะมลพิษ อันตรายจากเครื่องจักรกลและพิษจากสารเคมี รวมทั้งในวงการแพทย์ เช่น

ฤทธิ์ข้างเคียงของยาบางชนิดอาจเป็นเหตุให้เกิดโรคหรือความพิการ เป็นต้น ในสภาพสังคมที่มีแต่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประชาชนมักจะต้องอยู่กันอย่างแออัด การจราจรคับคั่ง การพึ่งพิงซึ่งกันและกันลดลงทำให้เกิดความโดดเดี่ยว

ผลของความเครียดต่อสุขภาพ

เมื่อร่างกายมีความเครียด ระบบต่าง ๆ ในร่างกายจะถูกกระตุ้นให้ทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อต่อต้านความเครียด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ดังนี้ (Ellis & Nowlis, 1985) อ้างจาก สุมณฑา กบิลพัตร, 2541)

1. ทางด้านร่างกาย

1.1 ระบบหมุนเวียนโลหิตและหัวใจ ความแปรปรวนของฮอร์โมนในร่างกายทำให้มีการฉีกขาดของผนังหลอดเลือด ร่างกายจะซ่อมแซมส่วนฉีกขาดนี้ โดยการสร้างคอเลสเตอรอล (Cholesterol plaque) เมื่อมีแผลเกิดขึ้นหลายแห่ง ก็จะทำให้คอเลสเตอรอลเกาะที่ผนังเส้นเลือดมากขึ้น ทำให้เส้นเลือดแข็ง หัวใจต้องสูบฉีดแรงขึ้น และขณะที่มีความเครียด หัวใจจะถูกกระตุ้นให้สูบฉีดโลหิตและเต้นเร็วอยู่แล้ว ผลคือทำให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง นอกจากนี้คอเลสเตอรอลอาจจะหลุดเข้าไปตามกระแสโลหิตไปอุดตันเส้นเลือดเล็ก ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเส้นเลือดที่เลี้ยงหัวใจ ทำให้เกิดกล้ามเนื้อหัวใจบางส่วนตายเป็นเหตุให้เกิดโรคหัวใจและหัวใจวายในที่สุด

1.2 ระบบทางเดินอาหาร มีเลือดไปเลี้ยงน้อยลง เพราะมีความจำเป็นต้องใช้เลือดไปเลี้ยงอวัยวะอื่นที่จำเป็นมากกว่า ทำให้เกิดการขาดออกซิเจน เกิดความรู้สึกเบื่ออาหาร ระบบย่อยอาหารเลวลง นำไปสู่ภาวะการขาดอาหาร และถ้ามีอาการทางประสาทร่วมด้วยจะเกิดอาการเบื่ออาหารอย่างรุนแรง (anorexia nervosa) มีอาการท้องผูกหรือท้องร่วมประจำ นอกจากนี้ความเครียดทำให้มีการหลั่งกรดเกลือในกระเพาะอาหารมากขึ้น ทำให้ระดับความเป็นกรดต่างในกระเพาะอาหารและลำไส้ส่วนต้นลดลง เกิดการระคายเคืองต่อเนื้อเยื่อผนังของกระเพาะอาหารและลำไส้ทำให้เกิดแผลได้ง่าย กลายเป็นโรคกระเพาะอาหารเรื้อรัง

1.3 ระบบทางเดินหายใจ ร่างกายต้องการออกซิเจนเพิ่มขึ้น ทำให้ปอดต้องทำงานหนักอยู่ตลอดเวลา หายใจเร็วแรง ทำให้เกิดโรคหืด

1.4 ระบบภูมิคุ้มกัน ความเครียดจะทำให้ที-ลิมโฟไซต์ (T-lympocytes) ทำงานลดลง เป็นการทำให้ภูมิคุ้มกันโรคทำงานลดลง ทำให้เกิดการติดเชื้อได้ง่าย

1.5 ระบบกล้ามเนื้อ กล้ามเนื้อบางส่วนเกร็งและไม่คลาย ทำให้มีอาการปวดศีรษะ ปวดหลัง เมื่อหยุดยกสลับกันไป และเนื่องจากมีการย่อยสลายเนื้อเยื่อเพื่อนำไปใช้เป็น

พลังงาน ทำให้กล้ามเนื้อลีบเล็กลง และมีกระดูกผุ

1.6 ระบบต่อมไร้ท่อ ร่างกายจะขับน้ำตาลเข้าไปในกระแสโลหิตมาก เพื่อเป็นแหล่งให้พลังงาน ทำให้มีโอกาสเกิดโรคเบาหวาน นอกจากนี้ยังทำให้เกิดต่อมไทรอยด์เป็นพิษได้

1.7 ระบบประสาท มีความผิดปกติของหลอดเลือดที่ไปเลี้ยงไต และความผิดปกติของอิเล็กโตรไลต์ ทำให้มีการคั่งของเสียมากขึ้น ทำให้เกิดโรคไต

2. ทางด้านจิตใจและอารมณ์

2.1 การรับรู้จะเสื่อมลง บิดเบือนการรับรู้ เชื่อในสิ่งที่ไม่น่าจะเป็นไปได้ เชื่อในสิ่งที่เหนือธรรมชาติ และมีผลต่อระดับสติปัญญา คือ ทำให้การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไม่มีประสิทธิภาพ

2.2 ความคิดสับสน ความคิดวนเวียนในเรื่องเดิม ไม่ก้าวหน้า ความจำ และการตัดสินใจเสื่อมลง

2.3 การรวมจุดสนใจจะไม่ดี การจำแนกแยกแยะเหตุการณ์ต่าง ๆ จะทำไม่ได้ หรือทำได้ไม่ดี

2.4 มีพฤติกรรมชะงักงัน ไม่สามารถแก้ไขปัญหา ไม่พยายามกระทำการอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา คล้ายคนท้อแท้ หมดอาลัยในชีวิต

2.5 หวาดระแวง ย้ำคิดย้ำทำ กลัว นอนไม่หลับ วิตกกังวล ถ้าแปรปรวนมากจะเป็นโรคจิตในที่สุด

สมยศ นาวิการ (2543) กล่าวถึง ความเครียดว่าส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ดังนี้

1. สุขภาพกาย

ความเครียดจะมีผลกระทบต่อสุขภาพกาย ได้แก่

1.1 ความเครียดจะเพิ่มความถี่ของความเจ็บป่วยทางร่างกาย บุคคลที่กำลังเผชิญกับความเครียดน่าจะมีอาการปวดหัว ปวดท้อง ปวดหลัง และปวดหน้าอกมากขึ้น

1.2 ความเครียดจะมีผลกระทบทำให้เกิดโรครุนแรง บุคคลที่อยู่ภายใต้ความกดดันน่าจะมีอาการหัวใจเต้นเร็วและหายใจยากขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น และระดับคอเลสเตอรอลสูงขึ้น อาการเหล่านี้ทุกอย่างจะทำให้ร่างกายอ่อนแอมากขึ้นที่จะทำให้เกิดโรครุนแรง เช่น โรคหัวใจ มีการวิจัยพบว่าบุคคลที่เผชิญกับความเครียดอย่างยาวนานจะทรงพบกับความเจ็บป่วยที่รุนแรงมากขึ้น ความเครียดจะเป็นสาเหตุที่สำคัญของโรคหัวใจ การติดยา การติดสุรา โรคข้ออักเสบ แผลมีหนอง และโรคมะเร็ง

1.3 ความเครียดมีอิทธิพลต่ออายุยืน จะทำให้ชีวิตของบุคคลสั้นลง ความเครียดไม่เพียงแต่ทำให้ร่างกายอ่อนแอและเกิดโรคที่รุนแรงเท่านั้น แต่จะทำให้เกิดโรคที่คุกคามชีวิตด้วย

2. สุขภาพจิต

ความเครียดจะมีผลกระทบต่อจิตใจเป็นอย่างมากเหมือนกับร่างกาย ผลกระทบที่มากที่สุดต่อจิตใจของบุคคล คือ ความกังวล

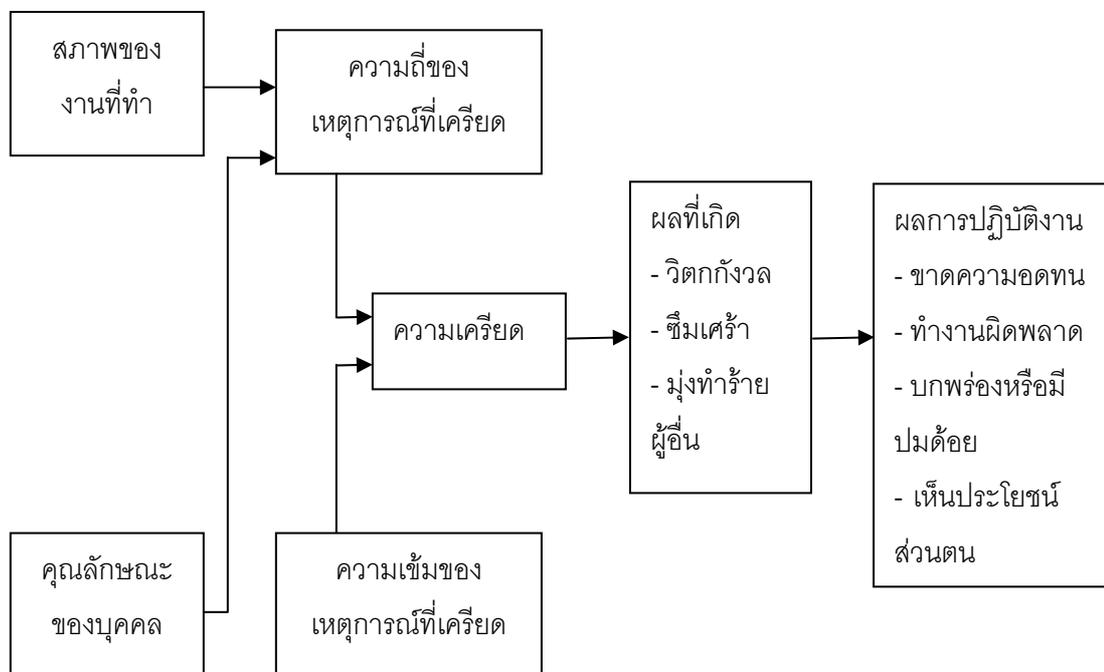
ความกังวล เป็นความรู้สึกหวาดกลัวที่ไม่รู้ว่าอะไรแน่และชวนให้คิดว่าจะเกิดมีความรู้สึกไม่มั่นคงทั้งต่อบุคคลและเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมการทำงาน กังวลว่าจะจัดการกับการคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างไร แม้อาจไม่ปรากฏก็ตาม

ความเครียดจะสร้างความคับข้องใจด้วย เมื่อบุคคลถูกขัดขวางจากการกระทำตามวิธีที่พวกเขาควรจะทำ หรือการได้สิ่งที่คุณต้องการก็จะเกิดความคับข้องใจ เช่น การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การตอบสนองของความคับข้องใจอย่างหนึ่งคือ การอยู่เฉย ถ้าบุคคลล้มเหลวในการทำงานอยู่เสมอทั้งที่ได้พยายามเพิ่มขึ้นแล้วก็จะยอมแพ้หรือไม่สนใจไปเลย การตอบสนองอย่างที่สองคือ ความก้าวร้าว บุคคลที่ก้าวร้าวจะโจมตีบุคคลที่รายรอบ จะกลายเป็นคนหงุดหงิดและควบคุมอารมณ์กับเรื่องที่ไม่สำคัญไม่ได้ การตอบสนองอย่างที่สองคือ ความหดหู่ เมื่อบุคคลมีความคับข้องใจในการทำงานจะเศร้าใจ อาจมองโลกในแง่ไม่ดีและสูญเสียความเชื่อมั่นตนเอง อาจจะเริ่มหันเหไปหาการติดต่อทางสังคม และรู้สึกโดดเดี่ยวมากขึ้น ความเครียดจะหน่วงเหนี่ยวการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพด้วย เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะชักช้ามากขึ้น และหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจ ขาดสมาธิและมักลืมข้อมูลที่สำคัญบางอย่าง จะแสวงหาข้อมูลใหม่บ่อยลงที่จะช่วยให้ตัดสินใจได้ดีขึ้น ทำให้คุณภาพของการตัดสินใจไม่ดี มีความผิดพลาดสูง

พินิจ ประสิทธิ์เขตกิจ (2542) กล่าวถึงรูปแบบของสาเหตุและผลของความเครียดว่า สาเหตุสำคัญ ๆ ที่ทำให้เครียด ได้แก่ สภาพของงานที่ทำและคุณลักษณะของบุคคล สภาพของงานที่ทำอาจได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท บทบาทที่มากเกินไป หรืองานที่มากเกินไป สำหรับคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพแบบ A คือ คนที่มีความทะเยอทะยาน ชอบแข่งขัน ความอดทนต่ำ และชอบก้าวร้าว

ความถี่ของเหตุการณ์ที่เครียดและความเข้มของเหตุการณ์ที่เครียด ทำให้เกิดความเครียด ลักษณะของความเครียดจะเปลี่ยนแปลงไปตามความถี่ กับความเข้มของเหตุการณ์ที่เครียด ความเครียดจะก่อให้เกิดผลต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล ขาดความอดทน ทำงานผิดพลาด รู้สึกว่าตนเองบกพร่องหรือมีปมด้อย เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากขึ้น ดังแผนภาพที่ 2.8

แผนภาพที่ 2.8
แสดงตัวแบบสาเหตุและผลของความเครียด



ที่มา : พินิจ ประสิทธิ์เขตกิจ, 2542, น. 37

แนวทางในการจัดการกับความเครียด

ลาซารัส และโฟล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1975, pp. 151-153) ได้แบ่งการจัดการกับความเครียดเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ปัญหา (Problem-focus Coping Method) หมายถึง วิธีการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญญาในการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม ทำให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปในทางที่ดีขึ้น หรือจัดการกับสิ่งกระตุ้นความเครียดโดยวิธีแก้ปัญหา

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

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ ได้เสนอวิธีการจัดการกับความเครียด ดังนี้

1. ปรับปรุงบุคลิกภาพ โดยพยายามแก้ไขเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพจาก Type A เป็น Type B บุคคลที่มีบุคลิกภาพ Type B มักจะมีการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองได้ดี
2. ฝึกความกล้าในการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior) โดยเรียนรู้การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ด้วยการซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกตนเอง เคารพตัวเองและผู้อื่น เรียนรู้การระบายความโกรธ ไม่โยนความผิดให้กับคนอื่น การรู้จักให้เกียรติผู้อื่นและตนเอง
3. การฝึกกายบริหาร โดยการปรับโครงสร้างของร่างกายให้อยู่ในสภาพที่สมดุล ด้วยการเหยียดแขนและขา การยืดลำตัวให้ตรง วิธีการเหล่านี้จะช่วยทำให้เราหายเครียดได้
4. การนวด การได้สัมผัสทำให้รู้สึกอบอุ่นใจ ทำให้กล้ามเนื้อหายเกร็งได้ แต่ต้องเป็นการนวดที่ไม่มีการกดทับ หรือบิดเบี้ยวจนผิดโครงสร้างมากเกินไป วิธีนี้ทำให้กล้ามเนื้อคลายเครียดได้
5. การออกกำลังกาย คือ การทำให้ร่างกายเคลื่อนไหวบ่อย ๆ และมาก ๆ ทางกายภาพเชื่อว่า จะลดอะดรีนาลินที่ค้างคั่งเนื่องมาจากความเครียดได้
6. เรียนรู้ที่จะสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพต่าง ๆ เรียนรู้การจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดจากสัมพันธภาพกับคนอื่น
7. เรียนรู้การใช้สิทธิ การติดตามข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการเมือง เศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนและให้กำลังใจแก่คนที่ทำดี อาจทำให้รู้สึกว่าเราได้ทำดีด้วย ทำให้ร่างกายหลั่งสารเอ็นดอร์ฟิน (Endorphine) ซึ่งเป็นสารที่ทำให้หายเครียด
8. หาที่อยู่ที่สงบหรือเมืองที่สงบ หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในที่มีคนเยอะ ๆ
9. ฝึกการใช้สมองซีกขวาให้มากขึ้น ด้วยการสนใจความสุนทรีย์ของศิลปกรรม มองสิ่งรอบตัวในภาพรวม (Whole) มากกว่าการวิเคราะห์ในรายละเอียด
10. ลดกิจกรรมในชีวิตให้พอเหมาะ ทำอะไรให้เสร็จเป็นเรื่อง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่จะต้องเอาตัวเองเข้ามาผูกพัน
11. ฝึกการวางแผนในการทำงาน จัดระเบียบชีวิตให้ดี รู้ว่าเมื่อไรทำงาน เมื่อไรพักผ่อน การวางแผนชีวิตทำให้ชีวิตมีความหวังและความหมาย ทำให้เราเรียนรู้การรอคอย และมีความสุขเมื่อสมหวังหรือทำอะไรสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้
12. มีปรัชญาและความเชื่อที่ถูกและเหมาะสมในการดำเนินชีวิต อาจหาเวลาหลบจากคนไปสู่ธรรมชาติบ้าง
13. การฝึกจิต สร้างสมาธิ
14. ฝึกการแยกความคิดกับความจริง

15. การฝึกหัดการโต้แย้งความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผล (Irrational Beliefs)

ความเชื่อที่ไม่เหมาะสมนำไปสู่การวางตัวที่ไม่เหมาะสม นำไปสู่การวางตัวที่ไม่เหมาะสมในสัมพันธภาพกับคนอื่น และเป็นอันตรายต่ออารมณ์ความรู้สึกทางจิต

16. การพุดคุยระบายกับคนที่เราไว้วางใจ การที่เราได้พุดคุยกับสิ่งที่กังวลใจ ทุกข์ใจให้กับคนอื่นฟังบ้างก็จะทำให้หายเครียดลง

17. การฝึกการผ่อนคลายความเครียด (Relaxation) คือ การทำให้กล้ามเนื้อเกร็งจนสุดแล้วปล่อยวางผ่อนคลายในทันที เพื่อ ให้เราได้เรียนรู้การแยกแยะว่าอะไรคือภาวะของความผ่อนคลาย ความสบาย อะไรคือภาวะของความตึงเครียด

18. การให้ยา ทั้งนี้ต้องอยู่ในการแนะนำดูแลของแพทย์

คีร์มาส อเต็นต้า (2542) อธิบายว่า องค์การสามารถช่วยเหลือพนักงานในการลดความเครียดลงได้ มีการจัดตั้งโปรแกรมสงเคราะห์พนักงานของบริษัทต่าง ๆ มากกว่า 2,400 แห่ง เป็นโปรแกรมที่เสนอวิธีการจัดการกับความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปรับปรุงการทำงาน มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดระบบงานที่เหมาะสม จะทำให้รู้สึกว่าสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ไม่ควรวางแผนตายตัว ให้เปลี่ยนแปลงได้พอสมควร ถ้าพบว่ามีงานมากหรือเร่งด่วนให้จัดลำดับความสำคัญของงานแล้วเลือกทำงานที่เร่งด่วนก่อน มองว่างานหนัก งานยาก เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ เป็นการเพิ่มประสบการณ์ให้เรา

2. งานประจำกับงานหลากหลาย งานประจำที่มากไปทำให้ความคิดไม่ฉับไว แต่ถ้าเผชิญกับงานที่หลากหลายมากไปก็จะทำให้สับสน การทำงานในลักษณะใดลักษณะหนึ่งมากเกินไป จะทำให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้นจึงต้องปรับสมดุลของงานทั้ง 2 ประเภท โดยมีการจัดตารางเวลา หักปฏิเสธเมื่อมีผู้มาขอให้ทำงานหลายอย่างในขณะเดียวกัน และพร้อมที่จะมอบงานให้ผู้อื่นทำเมื่อไม่ว่าง แต่ถ้าเป็นงานประจำควรสลับด้วยงานอื่นบ้าง หรือหยุดงานประจำสักพักเพื่อพักผ่อน

3. การจัดระบบสังคม คนส่วนมากจะทำงานได้ดีเมื่ออยู่ในกลุ่มเล็ก ตัวกำหนดขนาดกลุ่ม ได้แก่ บุคลิกภาพ ความมีน้ำใจเป็นหนึ่งเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลควบคุมได้น้อยหรือไม่ได้เลย ดังนั้นแต่ละคนต้องพยายามปรับตัวเพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้ง มองว่าการที่คนอื่นตำหนิเราเป็นการช่วยให้เราเห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา ยอมรับว่าทุกคนมีโอกาสประสบปัญหาและทำงานผิดพลาด และเราควรแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น สำหรับการดำเนินงานเป็นกลุ่มใหญ่เกินไปจะทำให้เกิดความเครียดสูงและทำให้เกิดความโดดเดี่ยว

4. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจปรับปรุงได้โดยติดภาพสวย ๆ หรือใช้ดอกไม้ต้นไม้ประดับบ้าง ในเรื่องความปลอดภัยให้ระวังเรื่องมาตรการรักษาความปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัย การระบายอากาศที่สำคัญมาก เพราะจะช่วยลดควัน ฝุ่น หรือละอองสารเคมี การระบายอากาศตามธรรมชาติดีกว่าการใช้เครื่องปรับอากาศ การใช้เครื่องฟอกอากาศจะช่วยลดความอับชื้น ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้พักการใช้นั่ง

5. การเปลี่ยนบรรยากาศชั่วคราว หากรู้สึกเครียดกับงานมาก ๆ ควรจะหาเวลาหยุดพักผ่อนบ้าง โดยการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ หรือการพักผ่อนอยู่ที่บ้าน ปลูกต้นไม้ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

เมอร์ฟี และ คลีฟแลนด์ (Murphy and Cleveland, 1991, p.92) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีต่อหน้าที่การงานตามบทบาทที่เขาได้รับซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เขาเผชิญอยู่

คาสซิโอ (Cascio, 1995, p. 275) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่พนักงานได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติ

บอร์แมน (Borman, 1993 quoted in Arvey and Murphy, 1998, p. 146) แบ่งการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ เป็น 2 ประเภท คือ

1. การปฏิบัติงานตามงานหรือบทบาทหน้าที่ (Task Performance) เป็นพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบที่องค์การกำหนดไว้ให้อย่างชัดเจนในใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทักษะความชำนาญในกิจกรรมหลัก ที่มีความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายนั้น

2. การปฏิบัติงานตามบริบท (Contextual Performance) เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากที่องค์การได้กำหนดไว้ในลักษณะงานโดยตรง แต่เป็นพฤติกรรมที่ทำความ สัมผัสใจของพนักงาน และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและความสัมพันธ์ทาง สังคมขึ้นในองค์การ หรือเป็นลักษณะของพฤติกรรมเพื่อสังคมในองค์การ (Pro-social Behavior)

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2528, น. 17) ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531, น.13) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงผลงานที่พนักงานผู้นั้นปฏิบัติได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณ และแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร

สมชาย แซ่จิ่ง (2549, น. 29) ได้กล่าวว่า การที่จะประเมินคุณค่าของผลการปฏิบัติงานได้จำเป็นจะต้องมีเครื่องมือวัดที่เรียกว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินค่าตัวบุคคล (Weight the Work-Not the Worker) โดยผู้ประเมินจะต้องคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเท่านั้น จะไม่เข้าไปประเมินค่าของบุคคล กล่าวคือ การวิเคราะห์ผลการประเมินหรือวิพากษ์วิจารณ์ผลการปฏิบัติงานที่ดี เรามุ่งที่ผลการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มุ่งไปที่ตัวบุคคล

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

แมทธิส และแจ๊คสัน (Mathis and Jackson, 1997, อ้างถึงใน ประคอง ชื่นวัฒนา, 2543, น. 8) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติ คือ กระบวนการในการประเมินว่าพนักงานทำงานได้ดีเพียงใดเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และมีการสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบ

ลือควูด (Lockwood, 1994) สรุปความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึงการประเมินค่าความรู้ ความสามารถของบุคคลจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้จากการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น การจ้างงาน การขึ้นเงินเดือน การเลิกจ้าง การโยกย้ายตำแหน่ง การวางแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการกำหนดความต้องการในการฝึกอบรม เป็นต้น

วีระวัฒน์ บันนิตามัย (2540, น. 28) ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือการตีความผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อบ่งชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของเขาเมื่อเทียบกับมาตรฐาน

เกียรติก้อง คุ่มไพโรจน์ (2537, น. 11) ให้ความหมายว่า การประเมินผลงาน คือระบบประเมินผลตัวบุคคลอันเกี่ยวเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ ปราศจากอคติใด ๆ ทั้งนี้เพื่อดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริมและพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้น จนเป็นที่น่าพอใจ และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขา ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต

ประมวล มหารัตนัสกุล (2543, น. 69) ให้ความหมายว่า การประเมินผลงาน หมายถึง การตีค่าความรู้ ความสามารถของบุคคลว่าอยู่ในระดับใดขององค์กร โดยพิจารณาผ่านความเห็นของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2545, น. 12) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกตจับบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน และอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติและให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

พรณี ตระกูลชัย (2545, น. 33) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอนภายใต้การสังเกต จับบันทึก และประเมินโดยหัวหน้างาน หรือบุคคลที่มีความคุ้นเคยกับงานที่ผู้ถูกประเมินผลงานกระทำงานนั้น โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบ และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ ให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน ปราศจากอคติใด ๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์พื้นฐานในการตัดสินใจทางบุคลากรในด้านการวิจัยทางบุคลากร ในด้านการทำนายผลการปฏิบัติงานในอนาคต และในด้านการกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงาน

กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2546, น.19) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมทวนสอบ (Verify) ด้านการบริหารจัดการองค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อันเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งองค์การพยายามกำหนดให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และเกิดความเข้าใจตรงกันอย่างชัดเจนว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ (มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล) มากน้อยเพียงใด โดยต้องเทียบเคียงได้กับมาตรฐานที่องค์การกำหนดไว้เป็นบรรทัดฐานเพื่อการทวนสอบดังกล่าว

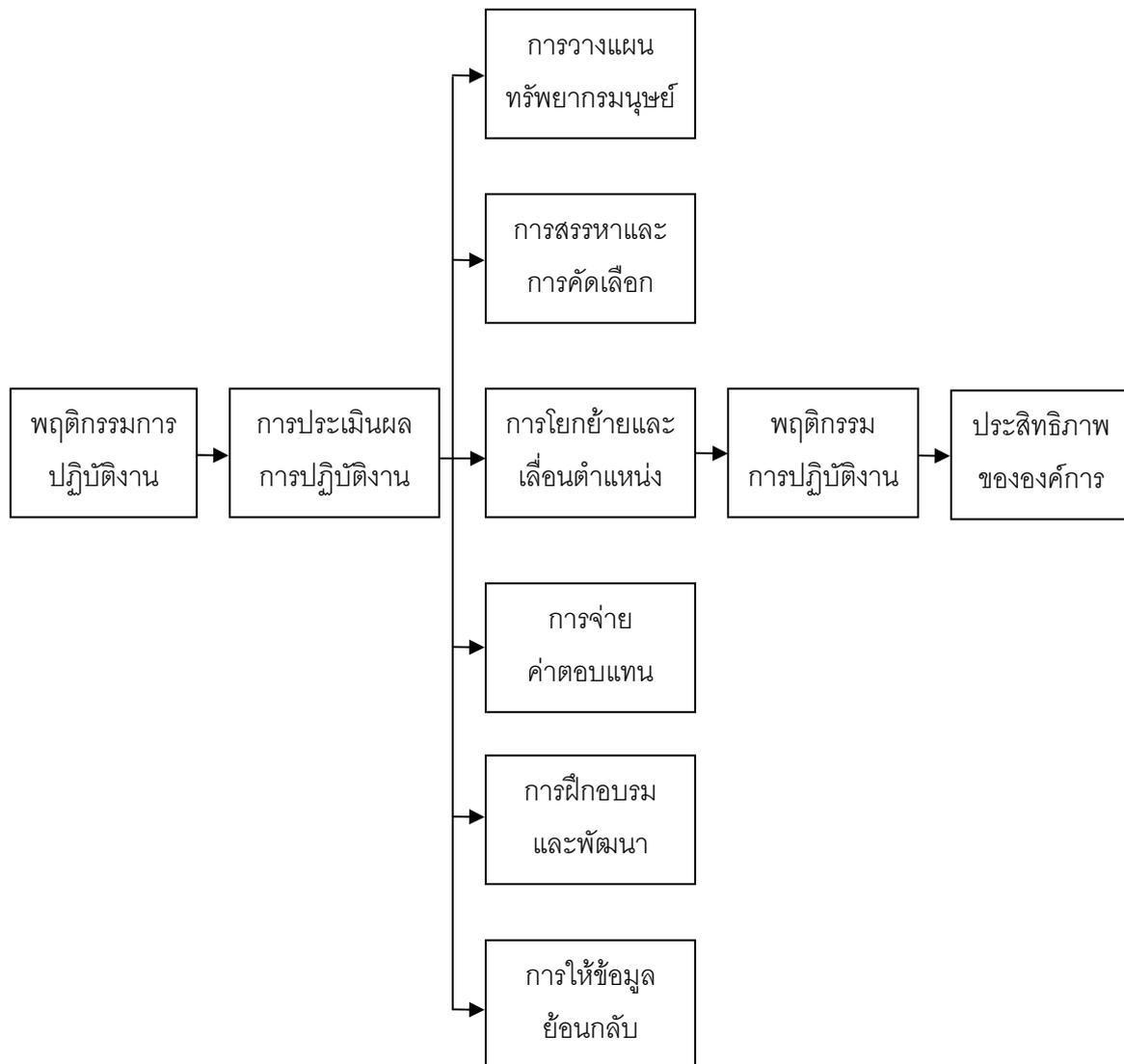
อุไรรัตน์ วัฒนาสงวนศักดิ์ (2549, น. 46) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยการประเมินจากหัวหน้าหรือบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญกับงานที่ผู้ถูกประเมินผลงานกระทำนั้นอยู่ โดยมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีคุณภาพและปราศจากความอคติใด ๆ

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

โมห์แมน และลอร์เลอร์ (Mohrman & Lawler, 1983 อ้างถึงในชูชัย สมितिไกร, 2547, น 305-306) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงาน ได้แก่ การขึ้นเงินเดือน หรือเลื่อนขั้นประจำปี การจ่ายโบนัส และการเลื่อนตำแหน่ง
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินจะทำให้ทราบถึงข้อดีข้อบกพร่อง และศักยภาพของบุคลากร อันจะทำให้ทราบว่าควรจะจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน
3. เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ทราบว่าบุคลากรที่มีอยู่ปัจจุบันมีความรู้ ทักษะ และความสามารถระดับใด มีปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อการดำเนินการขององค์กรหรือไม่ ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น
5. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานจะให้ข้อมูลสำหรับนำไปประเมินประสิทธิภาพของวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร กล่าวคือ หากบุคลากรที่ผ่านการสรรหาและคัดเลือกมาแล้วสามารถทำงานได้ดี ก็แสดงว่าวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรมีความถูกต้องแม่นยำ นอกจากนี้ยังอาจให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น แหล่งที่ควรให้ความสนใจในการสรรหาบุคลากร เป็นต้น ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.9 แสดงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์กร

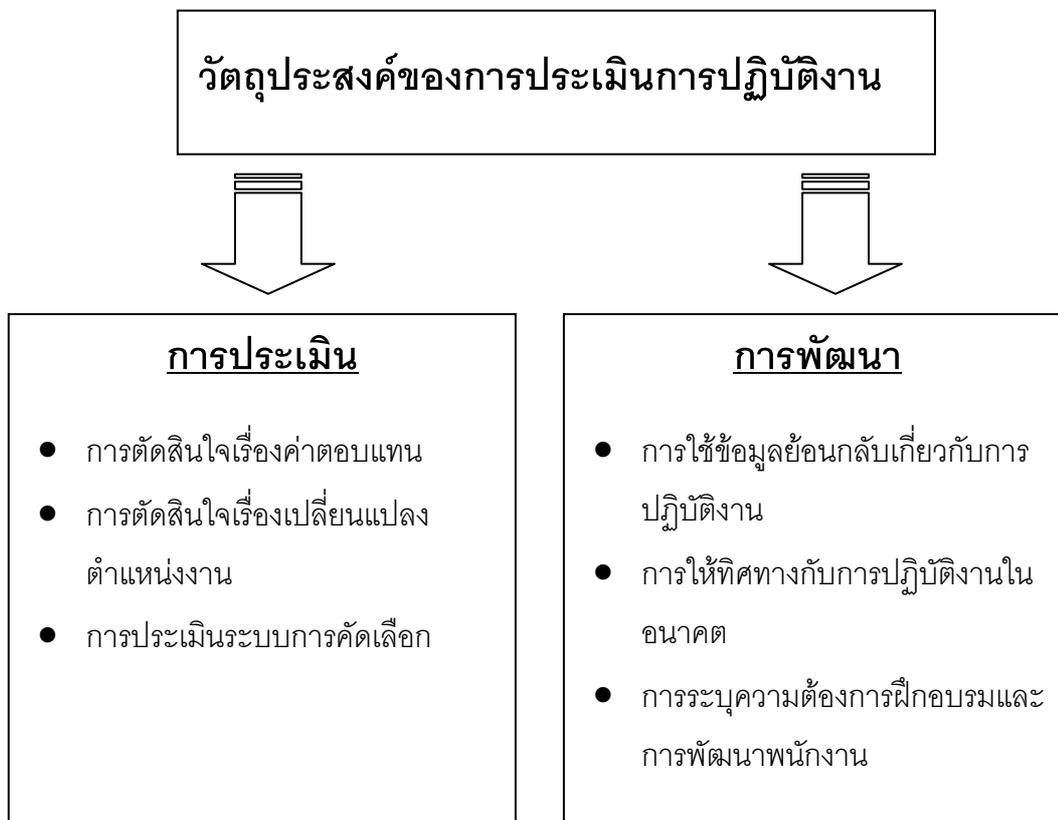
แผนภาพที่ 2.9
แสดงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์การ



ผุสดี รุมาคม (2548, น. 5-6) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อวัตถุประสงค์สำคัญสองประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ด้านการประเมิน และวัตถุประสงค์ด้านการพัฒนา ดังแผนภาพที่ 2.10

แผนภาพที่ 2.10

แสดงวัตถุประสงค์ด้านการประเมิน และด้านการพัฒนาในการประเมินการปฏิบัติงาน



ที่มา : ผุสดี รุมาคม (2548, น. 5)

1. วัตถุประสงค์ด้านการประเมิน (Evaluative Objectives) การตัดสินใจที่ปกติธรรมดาที่สุดตามวัตถุประสงค์ด้านการประเมินเกี่ยวข้องกับเรื่องค่าตอบแทน การประเมินการปฏิบัติงานมักจะมีผลกระทบสองส่วนต่อค่าจ้างเงินเดือนในอนาคต ในระยะสั้นการประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดความสามารถที่จะต้องเพิ่มขึ้นในปีต่อไป ส่วนในระยะยาวการประเมินการปฏิบัติงานจะกำหนดว่าพนักงานคนใดจะได้รับการเลื่อนขั้นไปสู่งานที่มีค่าจ้างเงินเดือนสูงขึ้น การตัดสินใจเรื่องของการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานจะได้รับผลกระทบจากการประเมินการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง การโยกย้าย และการงดจ้างชั่วคราว การประเมินผลการปฏิบัติงานยังสามารถถูกนำไปใช้ในการประเมินระบบสรรหา คัดเลือก และบรรจุพนักงาน โดยการเปรียบเทียบผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานกับคะแนนสอบคัดเลือกในขณะที่เป็นผู้สมัครงาน

2. วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนา (Development Objectives) การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นความต้องการด้านการพัฒนาในเบื้องต้น เนื่องจากพนักงานเกือบจะ

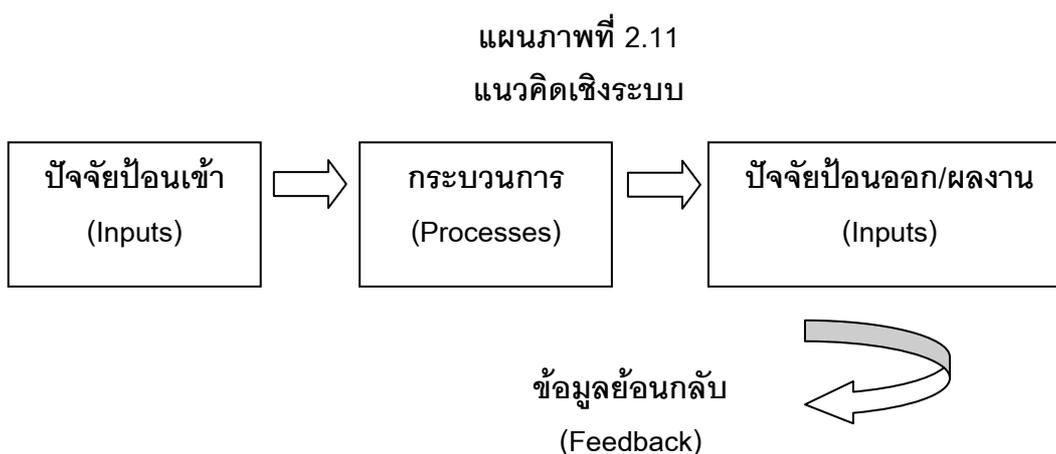
ทุกคนต้องการที่จะทราบว่าผู้บังคับบัญชารู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพวกเขา แรงจูงใจที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับที่เสนอแนะ เป้าหมายซึ่งส่งเสริมความก้าวหน้าของงานอาชีพในอนาคต

การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาจะมุ่งไปที่การให้ทิศทางกับการปฏิบัติงานในอนาคตแก่พนักงานเป็นสำคัญ ข้อมูลย้อนกลับดังกล่าวจะตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาและกำหนดว่าพนักงานควรจะใช้แนวทางใดเพื่อที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้น

ผลที่ได้จากการประเมินการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน การประเมินการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอาจจะส่งสัญญาณให้เห็นถึงพฤติกรรมของพนักงานที่จะต้องทำให้มีจุดแข็งโดยอาศัยการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานและนอกการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจะต้องแยกปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลมาจากการขาดความสามารถ หรือทักษะออกจากปัญหาที่มีสาเหตุมาจากแรงจูงใจ

ประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เดวิด เอสตัน (David Eston อ้างถึงใน ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2543, น. 76-78) เสนอแนวความคิดเชิงระบบที่มองว่า การทำงานใดก็ตามจะมีความเป็นระบบ กล่าวคือ ทุกกิจกรรมของงานจะต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.11



ที่มา : ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2545, น. 77

ตามแนวคิดของเดวิด เอสตัน ได้แบ่งประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. การประเมินที่เน้นพฤติกรรม (Behavior Oriented) คือ การประเมินผล การปฏิบัติงานที่เน้นปัจจัยป้อนเข้าหรือพฤติกรรม ซึ่งเป็นวิธีที่องค์กรส่วนใหญ่นิยมใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ถือเป็นเครื่องมือที่พยายามจะอธิบายความหมายของผลงาน ในรูปแบบปัจจัยที่ใช้ในการทำงาน โดยจะกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มี พื้นฐานจากความรู้ ความสามารถที่ได้จากการศึกษา การฝึกอบรม และจากลักษณะการทำงาน รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานเปรียบเทียบกับความคาดหวังขององค์กรหรือมาตรฐานของงาน และได้บทสรุปว่าพนักงานคนนั้นทำงานได้ผลงานในระดับดีมาก ดี มาตรฐาน หรือต้องปรับปรุง จึงมิใช่ การวัดที่ผลงานจริง (Results) และมีข้อเสีย คือ ผลการประเมินจะขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้ประเมิน ซึ่งผลการประเมินนั้นจะมีความน่าเชื่อถือในระดับใดก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้ประเมิน เป็นสำคัญ

2. การประเมินที่เน้นกระบวนการทำงาน (Process Oriented) คือการประเมินผล การปฏิบัติงานที่เน้นกระบวนการทำงาน ซึ่งไม่เป็นที่นิยมใช้เนื่องจากเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและ ยากต่อการประเมินผล ยากต่อการควบคุม โดยเฉพาะงานที่มีเงื่อนไขภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง และที่สำคัญคือจะเป็นช่องทางทำลายบรรยากาศการทำงานแบบสร้างสรรค์ และอาจทำให้ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสูญเสียเวลาเป็นอย่างมากกับรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนของ การประเมินผล และโดยทั่วไปแล้วในองค์กรที่บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลใน ส่วนของกระบวนการทำงานนั้นจะมีคู่มือให้พนักงานเรียนรู้อยู่แล้ว นอกจากนี้พนักงานยังสามารถ เรียนรู้กระบวนการทำงานจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานได้ จึงไม่มีความจำเป็นต้องทำ การประเมินกระบวนการทำงานอย่างเป็นทางการ

3. การประเมินที่เน้นผลลัพธ์ (Result Oriented) สามารถแบ่งได้เป็น 2 วิธี ดังนี้

3.1 การประเมินผลความสำเร็จของเป้าหมาย (Goal Appraisal) เป็นการประเมิน ความสำเร็จของงานภายใต้ระบบการบริหารงานแบบยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective) เป็นลักษณะการทำงานที่ต้องการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายใน การทำงานของตนเอง หรือกำหนดเป้าหมายของฝ่ายงานและภารกิจของบริษัทหรือองค์การ การบริหารงานแบบยึดวัตถุประสงค์จะไม่ให้ความสนใจพฤติกรรมการทำงานแต่จะมุ่งไปที่ผลลัพธ์ ของงาน (Results Oriented) และใช้ผลลัพธ์ที่มุ่งหวังเป็นเครื่องวัดความสำเร็จ การบริหารแบบยึด วัตถุประสงค์จะให้การสนับสนุนแก่พนักงานที่มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ความสำเร็จ

3.2 การวางแผนปฏิบัติงานและการติดตาม (ตรวจ) แผน (Action Plan & Review) เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน (Process Evaluation) ซึ่งต่างกับการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยกำหนดเป้าหมาย เพียงแต่วิธีการนี้เป็น

การสร้างเชื่อมั่นว่าเป้าหมายที่มุ่งหวังตามวิธีที่หนึ่งนั้นจะมีโอกาสมากขึ้นที่จะบรรลุความสำเร็จ จึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบความก้าวหน้าหรือความสำเร็จของผลลัพธ์ในขั้นตอนของการทำงานด้วย ซึ่งผลของความสำเร็จในแต่ละขั้นตอนของการทำงานมีความสำคัญ และผลลัพธ์แต่ละขั้นตอนเมื่อรวมกันแล้วก็คือวัตถุประสงค์ และเมื่อวัตถุประสงค์ถูกดำเนินการจนสำเร็จ เป้าหมายที่มุ่งหวังก็จะบรรลุความสำเร็จเป็นลำดับต่อไป

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2546, น. 20-21) ได้แบ่งประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. การวัดเพื่อประเมินผลงานโดยตรง เป็นการมุ่งเน้นวัดตัวผลงานที่พนักงานทำ โดยตรงว่ามีลักษณะอย่างไร ได้ปริมาณและคุณภาพทันตามกำหนดเวลาหรือไม่ โดยต้องมีเกณฑ์มาตรฐานไว้เทียบเคียงให้วัดได้ชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่ง “มาตรฐาน (Standard)” ถือเป็นหลักที่ใช้เทียบเคียง แบ่งเป็น 2 ประเภท คือมาตรฐานที่เกิดจากข้อตกลงหรือพันธะร่วม กับมาตรฐานที่เกิดจากเกณฑ์เฉลี่ย โดยต้องกำหนดมาตรฐานให้เป็นรูปธรรมเท่านั้นไม่ว่าจะเป็นมาตรฐานการผลิต มาตรฐานการบริการ มาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานเครื่องจักรอุปกรณ์ต่าง ๆ หรืออาจทำเป็น “แนวทาง (Guideline)” โดยนำมาใช้ทดแทนคำว่า “มาตรฐาน” เนื่องจากบางกรณีอาจกำหนดไว้เป็นมาตรฐานได้ยาก

2. การวัดเพื่อประเมินผลงานโดยอ้อม เป็นการวัดลักษณะของการแสดงออกเป็นส่วนใหญ่ที่มีผลต่อการทำงาน เนื่องจากงานบางอย่างสามารถกำหนดมาตรฐานออกมาวัดเป็นรูปธรรมได้ยากทำให้การวัดที่ได้ไม่มีความเที่ยง จำเป็นต้องค้นหาวิธีการที่ใช้วัดผลทางอื่นโดยแทนที่จะนำชิ้นงาน (Task) แต่ละชิ้นงานหรือองค์ประกอบที่สำคัญของงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ มาพิจารณา กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับแต่ละชิ้นงานออกมาในรูปของคุณภาพ ปริมาณ และลักษณะการแสดงออกของการปฏิบัติงานแล้ว วิธีวัดโดยทางอ้อมนี้จะใช้วิธีการพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยซึ่งบ่งชี้สิ่งที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งวิธีการวัดทางอ้อมนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการวัดลักษณะการแสดงออกในการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ เพราะลักษณะของการแสดงออกในทางปฏิบัติเป็นปัจจัยซึ่งวัดที่เราต้องการวัดได้ ซึ่งจะวัดความกระตือรือร้น ความร่วมมือ ความเชื่อถือได้ และอื่น ๆ มาร่วมวัดองค์ประกอบด้วย แทนที่จะวัดชิ้นงานเป็นมาตรฐานยอมทำได้ยากในงานนามธรรมอย่างงานบริหาร การวัดทางอ้อมนี้ต้องทวนสอบเทียบกับเอกสาร ระเบียบการปฏิบัติงาน คู่มือการทำงาน เอกสารอ้างอิงอื่น ๆ จากภายในและภายนอกองค์การ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2545, น. 115) ได้ให้ความหมายของมาตรฐานการปฏิบัติงาน คือเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องมือแสดงระดับของผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ เพื่อเป็นหลักประกันว่าองค์กรจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะการกำหนดมาตรฐานของงานหนึ่งรวมเข้ากับมาตรฐานของงานอื่น ๆ ในหน่วยงานเดียวกันจะได้มาตรฐานของหน่วยงาน และการรวบรวมมาตรฐานของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรจะทำให้มองเห็นความสามารถขององค์กรว่าดำเนินการไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้หรือไม่ ดังนั้นมาตรฐานการปฏิบัติงานจึงมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผลการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่ท้าทายให้พนักงานพยายามที่จะปฏิบัติให้ได้ เพื่อแสดงถึงควมมีประสิทธิภาพของตน จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานขึ้น เพื่อนำผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานนี้ แล้วทำให้ทราบว่าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าต่ำกว่า หรือพอดีกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ ผลที่ได้ย่อมนำไปสู่แนวทางการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานหรือองค์กรตั้งไว้ได้ ไม่ว่าจะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของการบริหารงานบุคคลหรือการพัฒนาบุคคลก็ตาม ดังนั้นองค์กรที่มีการพิจารณาผลการปฏิบัติงานโดยมิได้มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ก่อนย่อมมีผลทำให้เกิดการเบี่ยงเบนของผลการปฏิบัติงานได้

บีช (Beach, 1980, p.292) ได้กล่าวไว้ว่า ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงความมุ่งหวังในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. จะต้องเป็นเงื่อนไขที่สามารถปฏิบัติได้ คือ เป็นเกณฑ์ที่แสดงถึงระดับของผลงานที่น่าพอใจ ซึ่งบุคคลโดยทั่วไปสามารถปฏิบัติได้ ไม่กำหนดเกณฑ์ไว้สูงหรือต่ำเกินไป
2. จะต้องสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ไม่ใช่กำหนดเกณฑ์ที่นอกเหนือความต้องการของลักษณะงานนั้น
3. จะต้องมีความยืดหยุ่น คือ พร้อมที่จะปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น เมื่อกำหนดเกณฑ์ขึ้นมาแล้ว ปรากฏว่าไม่มีใครสามารถกระทำได้อาจต้องพิจารณาปรับเกณฑ์ให้ต่ำลงมา
4. จะต้องกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบโดยทั่วถึงกัน และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

แกรนโฮล์ม (Granholm, 1988 อ้างถึง เกียรติกุล วรกุล, 2545, น. 21-22) ได้เสนอหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรไว้ดังนี้

1. ปริมาณ (Quantity) จะเป็นจำนวนผลงานชิ้นงาน ที่เป็นผลจากการปฏิบัติงาน ระดับของผลงานที่ออกมาจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัด อาจพิจารณาในส่วนของเวลาที่ใช้ ความเร็วต่อเวลาที่กำหนดไว้
2. คุณภาพ (Quality) ระดับของคุณภาพว่าดีหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับแต่ละองค์การ ซึ่งอาจตัดสินใจจากความถูกต้อง ความต่อเนื่องของงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความละเอียดลออ และความประณีต หรืออาจจะวัดจากความถูกต้องของงานต่อความผิดพลาด หรือจำนวนของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นต้น
3. ความรู้และทักษะในงาน (Job Knowledge and Skills) ต้องมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ มีความรู้ ความชำนาญในงานที่ทำ สามารถปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้เอง
4. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Dependability/Reliability) ระดับของการวัดอาจจะวัดได้จากความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและทันตามกำหนด
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative/Innovation) ระดับของการพิจารณาจะพิจารณาจากงานเดิมที่ได้รับมอบหมายไป โดยสามารถมีความคิดและความพยายามในการที่จะปรับปรุงพัฒนา แนะนำแนวคิดใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งจะสามารถทำให้งานพัฒนาไปได้ และสามารถที่จะรับผิดชอบในงานใหม่ที่เพิ่มขึ้นได้
6. ทศนคติ (Attitude) จะดูได้จากการมีความสนใจ สนใจต่อองค์การ สามารถรับผิดชอบ และเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อมีงานเร่งด่วน
7. การสื่อสาร (Communication) สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งในด้านการเขียน การพูด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจที่ชัดเจน รวมทั้งยอมรับฟังบุคคลอื่น และมีมุมมองที่เป็นประโยชน์
8. การปรับตัว (Adaptability) มีความสามารถในการปรับตัวที่ยืดหยุ่นอย่างรวดเร็ว กับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้แนวคิดใหม่ วิธีการใหม่ และหน้าที่ใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

9. การตัดสินใจ (Judgement) มีระดับความสามารถในการที่จะเลือกหนทางที่ถูกต้องในการตัดสินใจ ใช้ความฉลาดรอบรู้ และไหวพริบในการเข้าถึงเหตุผลในการตัดสินใจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้อง

10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal/Human Relations) สามารถจะร่วมงานกับบุคคลอื่นได้ทุกระดับ

11. การควบคุมดูแล (Supervision) สามารถที่จะวางแผน ดูแลองค์การ เป็นตัวแทนของหัวหน้าได้

ผุสดี รุมาคม (2542, น. 157-158) ได้กำหนดปัจจัยที่ใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การประเมินผลลัพธ์ที่ได้ (Outcomes-Oriented) เนื่องจากผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานมักจะเป็น “ระดับต่ำสุด” ที่ถูกกำหนดให้กับการปฏิบัติงาน จึงเป็นเรื่องแรกที่จะได้รับการประเมินอยู่เสมอ ส่วนใหญ่ผลลัพธ์ที่ได้จะสามารถวัดได้โดยง่าย สำหรับงานที่ผลที่ได้รับจะประกอบด้วยตัวเลข เช่น หน่วยที่ผลิตได้ ยอดขายรวม หรือรายได้รวมที่ถูกทำให้เกิดขึ้น ส่วนงานอื่น ๆ โดยเฉพาะงานบริการอาจจะต้องใช้ดุลยพินิจบางประการในการพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ดังนี้

1.1 ปริมาณ จะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ถูกทำให้สำเร็จกับสิ่งที่ได้รับการคาดหวังไว้ รวมถึงการพิจารณาในเรื่องสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อปริมาณที่ทำได้ ไม่ว่าจะเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบก็ตาม

1.2 คุณภาพ จะเปรียบเทียบคุณภาพของงานที่ทำได้กับคุณภาพที่ได้รับการคาดหวังไว้ รวมถึงการพิจารณาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกับปริมาณ เช่น พนักงานบางคนอาจใช้เวลามากเกินไปในการพยายามที่จะให้เกิดความสมบูรณ์แบบ ซึ่งจะทำให้ปริมาณผลผลิตลดลงได้ ส่วนพนักงานคนอื่น ๆ ซึ่งพยายามที่จะทำให้ได้ตามมาตรฐานด้านปริมาณอาจจะปล่อยให้คุณภาพลดต่ำลง

1.3 การตรงเวลา จะเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงการพิจารณาในเรื่องของความล่าช้าที่เกิดขึ้นเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงานหรือความล่าช้าที่เกิดจากการวางแผนและการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ

2. การประเมินพฤติกรรม (Behavior-Oriented) ถึงแม้ว่าพฤติกรรมไม่สามารถถูกวัดได้อย่างชัดเจนเหมือนกับผลที่ได้รับ แต่ปัจจัยด้านพฤติกรรมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเนื่องจากจะช่วยในการวางแผนการพัฒนางานอาชีพของพนักงานแต่ละคน ซึ่งรวมถึงการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และการวางแผนเพื่อความก้าวหน้าในอนาคตของพนักงาน

ในการประเมินนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาที่ระเบียบวิธีปฏิบัติงานและวิธีการทำงาน รวมทั้งนิสัยในการทำงานของพนักงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2527 อ้างถึงในสมชัย แซ่จิ่ง, 2539, น. 23) ได้แบ่งปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ผลงานที่ปฏิบัติไปแล้ว (Contributions) โดยพิจารณาทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 งานที่สามารถนับเป็นหน่วยได้ (Tangible Qualities) ซึ่งสะดวกต่อการประเมินและเปรียบเทียบว่าดีหรือไม่อย่างไร อยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่ เช่น งานพิมพ์ดีดงานรับส่งหนังสือ งานในสายการผลิต ยอดขาย เป็นต้น

1.2 งานที่ไม่สามารถวัดเป็นหน่วยได้ (Intangible Qualities) ซึ่งไม่สามารถกำหนดออกมาได้ว่าใครทำเป็นจำนวนเท่าไร เช่น งานทางด้านวิชาการ ด้านการบริหารจัดการ โดยจำเป็นต้องใช้องค์ประกอบอื่น ๆ เข้าช่วยในการประเมิน เช่น ความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ การอุทิศเวลาให้กับองค์กร

2. คุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคล (Personal Traits and Characteristics) การประเมินในแง่มุมนี้ต้องอาศัยการตัดสินใจส่วนตัวของผู้ประเมิน (Subjective) แต่อย่างไรก็ตามคุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น ความร่วมมือในการทำงาน ความไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่ม การติดต่อประสานงาน ฯลฯ เป็นคุณสมบัติที่สำคัญเพราะสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก

นุชนารถ อยู่ดี (2548 น. 50) กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นจะต้องมีการวัดประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือตัววัดความสำเร็จของงาน โดยการกำหนดปัจจัยหรือตัววัดความสำเร็จของงานนั้นจำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเฉพาะในส่วนที่เป็นผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Task Performance) โดยมุ่งศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาในสายงานเดียวกัน ซึ่งแสดงออกมาเป็นคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด

ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร (2545, น. 14-15) กล่าวไว้ว่า ประโยชน์ที่พึงได้รับจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ทำให้การพิจารณาความดีความชอบ หรือการปูนบำเหน็จแก่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความยุติธรรม มีเหตุมีผล มีระบบเป็นระเบียบแบบแผน ซึ่งใช้ต่อบุคคลในองค์การเดียวกัน โดยเสมอหน้าและถ้วนทั่ว เพื่อป้องกันการเล่นพรรคเล่นพวก

2. ทำให้การพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้าย การลดขั้นลดตำแหน่ง และการเลิกจ้างเป็นไปอย่างยุติธรรม เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน จุดเด่นและจุดด้อยของพนักงานแต่ละคน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งอาจมีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้าย หรือการลดขั้นลดตำแหน่งให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน นอกจากนี้อาจมีการให้พนักงานที่ย่อนสมรรถภาพ หรือไม่ตั้งใจปฏิบัติงานออกจากงาน ซึ่งเท่ากับเป็นการลดค่าใช้จ่ายอันไม่จำเป็นขององค์การออกไป ทั้งยังก่อให้เกิดความเป็นธรรมในระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

3. ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ รวมทั้งเป็นเครื่องมือตรวจสอบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การอีกด้วย

4. ใช้ประโยชน์ในการกำหนดโครงการฝึกอบรม การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงตามความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่แต่ละประเภท แต่ละหน้าที่ และแต่ละสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ

5. ทำให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าบรรลุตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ในการทำงานหรือไม่ รวมทั้งรู้ว่าตนเองมีจุดเด่นอย่างไร และมีจุดอ่อนอะไรบ้างที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข

6. เป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานในองค์การได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลัง ความรู้ ความสามารถ ไม่ต้องคอยกังวลที่จะประจบผู้บังคับบัญชาด้วยวิธีที่ไม่ถูกต้อง และสามารถมั่นใจได้ว่าตนจะได้รับความยุติธรรม

7. ส่งเสริมความเข้าใจ และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน

8. ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ เช่น การแนะแนวและวางแผนแนวอาชีพให้แก่พนักงาน การกำหนดอัตรากำลังคน การสรรหาคัดเลือกพนักงาน การส่งมอบงานหรือสับเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา การพัฒนาระบบงาน เป็นต้น

การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

Bureau of National Affairs (1975, น. 108 อ้างถึงในอลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชฌุกร, 2545, น. 151) ได้กล่าวไว้ว่า การนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของแต่ละองค์การ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่องค์การคาดหวังให้เกิดสัมฤทธิ์ผล จากการสำรวจของ Bureau of National Affairs ซึ่งได้สอบถามเกี่ยวกับการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ขององค์การต่าง ๆ จากผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและ ผู้ปฏิบัติงานในด้านการผลิตพบว่า ผลการประเมินนำไปใช้ประโยชน์ในการขึ้นค่าจ้างเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับพนักงาน การตรวจสอบความเที่ยงตรงในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ฯลฯ ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.12 แสดงการนำผลการประเมินไปใช้ในองค์การต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 2.2

แสดงการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในองค์การต่าง ๆ
(% ขององค์การที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน)

การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์	ประเภทพนักงาน	
	สำนักงาน	การผลิต
- การขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน	85%	85%
- การเลื่อนตำแหน่ง	83%	67%
- การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม	62%	61%
- ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับพนักงาน	27%	30%
- การตรวจสอบความเที่ยงตรงในการสรรหา คัดเลือกพนักงาน	24%	30%
- อื่น ๆ	8%	9%

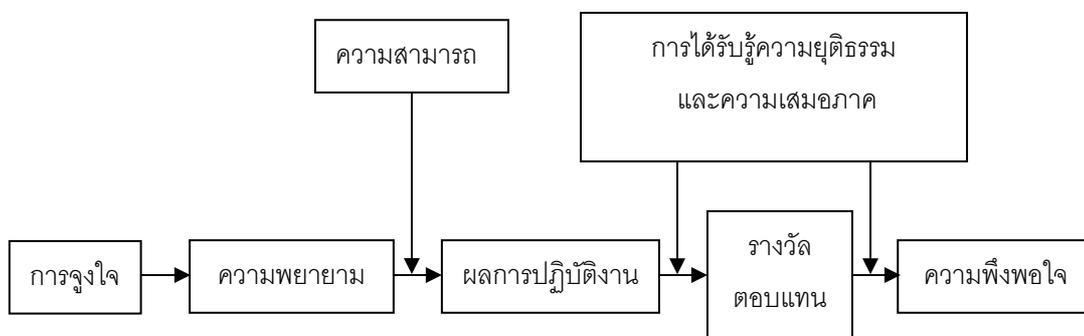
ที่มา : ปรับปรุงจาก Bureau of National Affairs, "Employee Performance : Evaluation and Control", Personnel Policies Forum (1975) : 108. (อ้างถึงในอรรถกถา มีสุทธา และสมิต สัจฉกร, 2545, น. 151)

1. การแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่ามีจุดแข็งและจุดอ่อนตรงไหน เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุง หรือพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น เพื่อบรรลุตามเป้าหมายหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนด

2. การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยให้มีโอกาสตรวจสอบความจำเป็นในการฝึกอบรมสำหรับพนักงานแต่ละคนเพื่อจะได้พัฒนาทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งหมายความรวมทั้งการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นด้วย การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะ (Skill) อย่างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน ส่วนการพัฒนาจะมุ่งเน้นการฝึกอบรมทักษะและความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานในภายภาคหน้า ซึ่งต้องการทักษะและความสามารถเพิ่มขึ้น การฝึกอบรมและพัฒนานับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง หากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญที่จะปรึกษาหารือกับพนักงานแต่ละคน พนักงานอาจมีความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานมิได้ให้ความสนใจหรือมีความรู้สึกผูกพันกับตัวพนักงาน ซึ่งจะเป็นผลในทางบั่นทอนแรงจูงใจในการทำงาน (Demotivation) รวมทั้งยังทำให้พนักงานขาดความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จอีกด้วย (Lack of Commitment)

3. การขึ้นค่าจ้างเงินเดือนประจำปี (Salary Increase/Merit Increase) การขึ้นค่าจ้างเงินเดือน หรือการปูนบำเหน็จความดีความชอบประจำปีเป็นผลตอบแทน หรือรางวัลที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงานของตน รวมทั้งเป็นสิ่งที่คุณปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับผู้จัดการลงมาถึงพนักงานรายวันต่างให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ในทางจิตวิทยาผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ยังมีผลต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.13

แผนภาพที่ 2.13
แสดงตัวแบบทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)



การจูงใจปัจเจกบุคคล เป็นการกระทำ (Function) ของ

1. ความคาดหวังในการใช้ความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน
2. ความคาดหวังว่าผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่รางวัลตอบแทน
3. การได้รับรู้ถึงความมีเส้นหนึ่ง (แรงดึงดูด) ของรางวัลตอบแทน

ที่มา : Michael Beer et als, Managing Human Assets (New York : The Free Press, 1984), p.122, Adapted from Edward E. Lawler, Pay and Organization Development (Massachusetts: Addison-Wesley, 1981), p. 21. (อ้างถึงในอรรถกถา มีสุทธา และสมิต สัจฉกร, 2545, น. 156)

ดังนั้นการพิจารณาขึ้นค่าจ้างเงินเดือนจึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาและดำเนินการโดยรอบคอบให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ทั้งนี้ ผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะใช้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจ โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีกว่า ทุ่มเท และอุทิศตนเองในการทำงานมากกว่าควรจะได้รับผลตอบแทนมากกว่าผู้ที่ทำงานไปวันหนึ่ง ๆ หรือทำงานแบบ “เข้าชามเย็นชาม” เพราะผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรในภาพรวม

4. การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ (Promotion) การประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีบทบาทสำคัญในการพิจารณาเปรียบเทียบว่าผู้ปฏิบัติงานคนใดมีความสามารถเหมาะสมกว่ากันในการที่จะเลื่อนให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นไป โดยเป็นไปอย่างยุติธรรมมีเหตุมีผล มีระบบเป็นระเบียบแบบแผน และยังช่วยให้ทราบถึงศักยภาพของพนักงานผู้นั้นอีกด้วยว่าพร้อมที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นต่อไปได้หรือไม่เพียงใด

5. การโยกย้าย (Transfer) การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้สามารถพิจารณาตัดสินใจได้ว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่หรือไม่ หากยังไม่เหมาะสมก็ดำเนินการโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่เห็นว่าเหมาะสมกว่า เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การลดตำแหน่งและการเลิกจ้าง (Demotion, Termination) การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยจำแนกหรือระบุผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่าผู้ใดมีผลการปฏิบัติงานดี ผู้ใดมีผลการปฏิบัติงานยังไม่มีดี หรือยังไม่เป็นที่ยอมรับดังกล่าว

7. การนำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น ๆ ได้แก่

7.1 การตรวจสอบจุดเด่นและจุดด้อยของทีมงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยในการตรวจสอบจุดเด่นและจุดด้อยของทีมงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายงานหรือใช้ประโยชน์จากพนักงานแต่ละคนในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังสามารถตรวจสอบสมาชิกแต่ละคนในทีมงานได้ว่า ขาดทักษะหรือความชำนาญในด้านใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาต่อไป ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการสรรหาบุคลากรให้สอดคล้องกับประเภทของงานและตามทักษะที่องค์การต้องการต่อไป

7.2 การสื่อสารกลับให้ทราบถึงลีลา (Style) การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานเปิดโอกาสให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลีลาการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรจะรับรู้ถึงวิธีการบริหารงานของตนมีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร และผู้บังคับบัญชาควรจะดำเนินการในแนวทางที่จะปรับปรุงสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน และช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.3 การลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน (Turnover) การประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยให้ทราบถึงสาเหตุที่อยู่เบื้องหลังการเข้า-ออกของพนักงาน หากองค์การสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ตรงประเด็นและเหมาะสม ย่อมมีส่วนช่วยลดอัตราการเข้า-ออกจากงานของพนักงาน ซึ่งนอกจากจะช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ขององค์การในด้านการสรรหาและคัดเลือก และการฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่เข้ามาทดแทนแล้ว การดำเนินธุรกิจขององค์การยังสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ต้องหยุดชะงักกลางครัน

7.4 การตรวจสอบกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยประเมินประสิทธิภาพในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานว่า พนักงานที่รับเข้าปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์การคาดหวังไว้หรือไม่ หากพนักงานไม่สามารถ

ปฏิบัติงานได้ก็จำเป็นต้องตรวจสอบกระบวนการสรรหาคัดเลือกพนักงานและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ประโยชน์ในเรื่องนี้มักจะถูกกละเลยหรือถูกมองข้ามไปเสมอ ๆ

นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนอัตรากำลังคน การจัดทำแผนทดแทนกำลังคน การแนะแนวและวางแผนแนวอาชีพแก่พนักงาน การส่งมอบงานเมื่อสับเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา การพัฒนาระบบงาน การพิจารณาผลตอบแทนพิเศษอื่น ๆ เช่น โบนัส การแบ่งปันผลกำไร (Profit Sharing) เป็นต้น

แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรเภสัชกรรม

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเภสัชกรรม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดำรงระดับตำแหน่งผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่าขึ้นไป และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ระดับตำแหน่งต่ำกว่าผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดำรงระดับตำแหน่งผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่าขึ้นไป

กำหนดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย กลยุทธ์ แผนงาน โครงการที่ได้ตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประเมิน (ผู้บังคับบัญชา) และผู้รับการประเมิน (ผู้ใต้บังคับบัญชา) ในแต่ละรอบปี (1 ก.ค. – 30 มิ.ย. ปีถัดไป) คะแนนรวม 300 คะแนน ประกอบด้วย

1. การประเมินผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (240 คะแนน) โดย

1.1 ผู้ประเมิน (ผู้บังคับบัญชา) เป็นผู้บันทึกแผนงาน/โครงการ และบันทึกผลงานจริงที่ผู้รับการประเมิน (ผู้ใต้บังคับบัญชา) ได้ดำเนินการไป

1.2 เสนอผลการประเมินให้ผู้รับการประเมิน (ผู้ใต้บังคับบัญชา) รับทราบ

1.3 เสนอผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ประเมินรับทราบ เพื่อลดความเห็น

2. การประเมินคุณลักษณะในการบริหาร (60 คะแนน) โดย

ผู้ประเมิน (ผู้บังคับบัญชา) เป็นผู้บันทึกข้อมูลและให้รายละเอียดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณภาพ กิจกรรม และการดำเนินการที่นำไปสู่การเพิ่มผลิตภาพ

กลุ่มที่ 2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ระดับต่ำกว่าตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า

1. ผู้ประเมิน คือ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ประเมินในรอบปีหนึ่ง 2 ครั้ง ครั้งละ 150 คะแนน คือ ครั้งที่ 1 ระหว่าง 1 กรกฎาคม ถึง 31 ธันวาคม และครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 30 มิถุนายน คะแนนรวมทั้งปี 300 คะแนน

1.1 พนักงานระดับ 1-5 ประเมินในข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 10 (รวม 10 ข้อ)

1.2 พนักงานระดับหัวหน้าแผนก หรือระดับ 6 ขึ้นไป ประเมินในข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 7 และข้อ 11 ถึงข้อ 13 (รวม 10 ข้อ)

- หัวข้อในการประเมิน ประกอบด้วย

ข้อที่ 1 ปริมาณงานและ/หรือคุณภาพของงาน หมายถึง ผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับปริมาณและ/หรือคุณภาพ ความรวดเร็ว ความเรียบร้อย ความถูกต้องสมบูรณ์ของผลงานที่กำหนดหรือตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ข้อที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือเทคนิคเฉพาะในการทำงาน และทักษะการนำไปใช้ในการทำงานในหน้าที่

ข้อที่ 3 การตระหนักในคุณภาพ หมายถึง การให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงาน

ข้อที่ 4 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวกต่อการทำงานของทีมงานและหน่วยงานต้นสังกัด รวมไปถึงหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ

ข้อที่ 5 ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานโดยตระหนักถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม

ข้อที่ 6 การให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก หมายถึง การค้นหาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้บริการเพื่อสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกได้อย่างรวดเร็ว

ข้อที่ 7 การสื่อสารที่ดี หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ได้แก่ การรับฟัง ศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ เข้าใจในสาระต่าง ๆ อย่างถูกต้อง สามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างถูกต้องชัดเจน เหมาะสม และตรงประเด็น

ข้อที่ 8 ความประพฤติ การปฏิบัติตามระเบียบ หมายถึง การประพฤติตน

ลักษณะนิสัย การแสดงออกในการรับรู้และเข้าใจ วางตัวให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้ ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อที่ 9 การใช้เวลาและการเข้างาน หมายถึง การรักษาเวลาทำงาน เวลาค้นหาหมาย การส่งมอบงาน และการเข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งความตั้งใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่

ข้อที่ 10 การใช้และดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ หมายถึง การใช้ทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันไม่ให้เกิดชำรุดหรือเสียหาย และดูแลเก็บรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

ข้อที่ 11 ความคิดริเริ่มและการตัดสินใจ หมายถึง การนำเสนอแนวคิด วิธีการ และขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ การพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ กำหนดแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการพิจารณาแนวทางเลือกที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

ข้อที่ 12 ความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการจูงใจบุคคลอื่น และกิริยาท่าทางในการชักนำให้ผู้อื่นเห็นชอบปฏิบัติหรือทำงานให้สำเร็จ เพื่อบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและองค์การ รวมทั้งการประพฤติปฏิบัติตามระเบียบวินัย เป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงานทั่วไป

ข้อที่ 13 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ ดูแล บำรุงรักษาและบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เช่น กำลังคน เวลา เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เสนอผลการประเมินให้ผู้รับการประเมิน (ผู้ใต้บังคับบัญชา) รับทราบ
3. เสนอผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ประเมินรับทราบ เพื่อลงความเห็น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

พรพรรณ ทรัพย์ไพบุลย์ (2531) ศึกษาปัจจัยด้านบุคคล และสิ่งแวดล้อมของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข โครงการสาธารณสุขมูลฐานเขตเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 205 คน พบว่า การรับรู้บทบาท และลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เช่นเดียวกับการศึกษาของยุทธนา มุ่งสมัคร

(2539) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลในจังหวัดชัยภูมิ จากกลุ่มตัวอย่าง 191 คน พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง 243 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจ ไม่มีผลต่อความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงาน ส่วนอายุและอายุราชการมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงาน ความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความเครียดทั่วไปของผู้พิพากษา โดยเรียงความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านตัวงาน ตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลท์ (Stoltz, 1997, p. 83) ได้รวบรวมงานวิจัยไว้หลายชิ้นและสรุปว่ามี การเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างวิธีการที่เราตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคกับสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต

อูลิท และเวอร์เนอร์ (Quillette and Wermer quoted in Stoltz, 1997, p. 66) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ความอดทนและความแข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว (Endurance) ซึ่งเป็น องค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงาน สุขภาพกาย และสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต

เชอบรอก, ลัม, และซาย (Schaubroeck, Lam and Xie, 2000, p. 512-525) ทำการศึกษาเรื่องการตอบสนองต่อการจัดการของประสิทธิผลส่วนรวมและประสิทธิผลส่วนตัวต่อ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและการควบคุม ทำการศึกษากับธนาคารแห่งหนึ่งของอเมริกา ซึ่งเปิดสาขาในฮ่องกง จำนวน 272 คน พบว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมในงาน ซึ่งเป็น องค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่สูงช่วยลดการลาออกจาก

งานโดยตั้งปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด

เอลอวานิโอ คิวิมาคี และเฮลคามา (Elovainio, Kivimaki and Helkama, 2001, p. 418-424) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินที่เป็นธรรมชาติขององค์กร ความสามารถในการควบคุมในงาน ความตึงเครียดในอาชีพ โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานจากหลายแห่งในประเทศฟินแลนด์ จำนวน 688 คน พบว่าความสามารถในการควบคุมในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคส่งผลกระทบต่อความตึงเครียดในอาชีพโดยผ่านมาทางการประเมินที่เป็นธรรมชาติขององค์กรเป็นตัวแปรกลาง ซึ่งแสดงว่าการรับรู้บรรยากาศในองค์กรเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต

บอนด์ และบันซ์ (Bond and Bunce, 2003, p. 1057-1067) ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับในบทบาทและความสามารถในการควบคุมในงานที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงานในพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าของสถาบันการเงินในประเทศอังกฤษ จำนวน 412 คน พบว่าความสามารถในการควบคุมในงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค สามารถเป็นตัวที่จะทำนายสุขภาพจิตได้ ซึ่งความเครียดนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อสุขภาพจิต

จากการวิจัยของบริษัท เอ็มพี วอเตอร์ รีซอร์สเซส (MP Water Resources) (Thompson, 2005) พบว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูงจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับสูง

วรลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2540) ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความเชื่ออำนาจในการควบคุม พฤติกรรมการจัดการปัญหา และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานหญิงในโรงพยาบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 216 คน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความเชื่ออำนาจในการควบคุมซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่าย การทำงานซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญให้เกิดความเครียดในการทำงาน

นันท์นุช ตั้งเสถียร (2546) ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ทำการศึกษากับวิศวกร จำนวน 105 คน พบว่ามีแนวโน้มของความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน

งานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ฟูลเชริ, บาร์ซีก้า, ไม่น่า, นาวาร่า และราวิซซา (Fulcheri, Barzega, Maina, Navara and Ravizza, 1995) ศึกษาเรื่อง “ความเครียดของผู้จัดการที่ทำงานในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและเทคโนโลยี” จากกลุ่มตัวอย่าง 292 คน ในธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการของเอกชน และผู้บริหารของรัฐบาล โดยวัดผลของความเครียดที่แสดงออกทางร่างกายจากจำนวนครั้งในการเข้ารับการรักษา พบว่า อาการที่แสดงปรากฏออกมาอย่างเห็นชัด 5 อาการ จากทั้งหมด 23 อาการ โดยเรียงลำดับดังนี้ ความเหนื่อยล้า นอนไม่หลับ โรคกระเพาะอาหาร และ ปวดหลัง นอกจากนี้ยังพบว่าเพศหญิงมีอาการดังกล่าวและเข้ารับการรักษา โดยการปรึกษากับนักจิตวิทยา มากกว่าเพศชายถึง 2 เท่า และพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ ชั่วโมงในการทำงานที่ยาวนาน ปริมาณงานที่เข้ามาเป็นระยะ ๆ ไม่แน่นอน และการทำงานที่มีกำหนดระยะเวลา

ไวท์ (White, 1996) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียดของผู้บริหารโรงเรียน” กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียนของรัฐในรัฐ Massachusetts จำนวน 153 คน พบว่าปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานที่ตั้งของโรงเรียน ระดับของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน แต่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของวิธีการเผชิญความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนโดยผู้บริหารโรงเรียนในเขตเมืองใช้วิธีการดำเนินตนเองมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนนอกเขตเมือง ผู้บริหารระดับต้นและระดับรองของโรงเรียนมัธยมใช้วิธีการเผชิญความเครียดโดยคิดอย่างมีความหวังมากกว่าผู้บริหารระดับสูง

พิมพ์ผกา สุขสกุล (2535) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการงาน และปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลศูนย์ตะวันออกเฉิยเหนือ 4 แห่ง คือ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โรงพยาบาลขอนแก่น และโรงพยาบาลอุดรธานี” กลุ่มตัวอย่าง 73 คน พบว่า ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหาร และการสนับสนุนในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความเครียดของพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กันเลย อายุ สถานภาพสมรส และภาวะครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัด

สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ โดยใช้เครื่องมือวัดความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress Indicator) ของคูเปอร์และคณะ พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปานกลาง โดยปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยในการทำงานในด้าน

ตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในอาชีพ รวมถึงด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ ตำรวจจราจรในเขตนครบาล” จำนวน 355 นาย พบว่า ตำรวจจราจรที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน ในปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส โดยพบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส และพบว่าความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านตัวงาน ด้านบทบาท หน้าที่ ด้านความสำเร็จในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป

สมโภชน์ ทศนา (2539) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีรองสารวัตร สถานีตำรวจนครบาล” กลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน ผลการวิจัย พบว่า รองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล มีระดับความเครียดปานกลาง ตัวแปรด้านอายุ ประสบการณ์ด้านการสอบสวน ภาระครอบครัว ความสับสนในบทบาท และสภาพแวดล้อมทาง กายภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน ส่วนตัวแปรด้านความขัดแย้งในบทบาท ด้านปริมาณงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน

จิระพร อุดมกิจ (2539) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 535 คน พบว่า เพศ และสถานภาพสมรสต่างก็มี ผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศหญิงมีความเครียดสูงกว่าเพศชาย และบุคลากรที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดสูงกว่าสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ตัวงาน บทบาทหน้าที่ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพในที่ทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์กุล (2542) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างระดับมโนทัศน์ เกี่ยวกับตนเองในการทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยกลางคนในรัฐวิสซิงตันดี” จำนวน 540 คน พบว่ากลุ่มผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยกลางคนที่เป็นเพศหญิงมีระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานสูงกว่าเพศชาย และพนักงาน ที่มีอายุงานที่ต่ำกว่า 7 ปี มีระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างจำนวน 243 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และสถานภาพเศรษฐกิจไม่มีผลต่อความเครียดที่มีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอายุราชการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดที่มีสาเหตุจากการปฏิบัติงาน

ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์ (2544) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรม พฤติกรรม และความเครียดในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยการทำงาน 4 ด้าน กับพนักงานในระดับหัวหน้าและระดับปฏิบัติการของบริษัททางการค้า (Trading Firm) แห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานระดับหัวหน้ามีระดับความเครียดในการทำงานมากที่สุดจากปัจจัยในด้านลักษณะงาน ในขณะที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความเครียดในการทำงานมากที่สุดจากปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ศึกษาเรื่อง “ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทั่วไปของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว นอกจากนี้ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธระหว่างบุคคล ในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร คือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดต่ำ

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาเรื่อง “บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับพนักงานที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

งานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

คาร์รอล เวคค์ (Carol Dweck, quoted by Stoltz, 1997, p. 58) ศาสตราจารย์แห่งภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยโคลินเบีย ได้ทำการศึกษาถึงพัฒนาการทางอารมณ์ (Emotional development) พบว่ารูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและความยากลำบากของมนุษย์มีพื้นฐานและได้รับอิทธิพลมาจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู กลุ่มเพื่อน และบุคคลที่ใกล้ชิดกับบุคคลผู้นั้นในช่วงวัยเด็ก นอกจากนี้ยังค้นพบว่าครุมีอิทธิพลต่อความคิดของเด็กด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลวเมื่อเด็กต้องเผชิญกับอุปสรรคหรือปัญหาเกิดขึ้น กล่าวคือ สำหรับเด็กผู้หญิงจะถูกสอนมาว่าสาเหตุของความล้มเหลวจะเกิดขึ้นเพราะขาดแรงจูงใจ ดังนั้นจึงควรมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความคิดนี้เพื่อเสริมสร้างให้คนมีแนวคิดที่ถูกต้องในการประสบความสำเร็จในอนาคตต่อไป

สมฤดี เขียวฉาย (2544) ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและอัตราการขาดงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลิกภาพแบบ STJ มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างจากบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาส่งผลต่ออัตราการขาดงาน

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ทำการศึกษาเรื่อง “บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค หรือในด้านความเครียดในการทำงานระหว่างกลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพต่างกัน ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสถานภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทิยา วชิรลาภไพฑูรย์ (2547) ทำการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยการเรียนรู้พฤติกรรมการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค: กรณีศึกษาเยาวชนกระทำผิดชาย” พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทางด้านฐานะทางเศรษฐกิจและสถานภาพทางครอบครัวไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

อาทิตา กลับเพิ่มพูน (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค: ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่ง” พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุของพนักงาน อายุงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน การมองโลกในแง่ดี

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค และยังสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และยังพบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคได้ คือ ตัวแปรการมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

งานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

อูลิท และเวอร์เนอร์ (Quillette and Wermer quoted in Stoltz, 1997, p. 66) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ความอดทนและความแข็งแกร่งฟื้นตัวได้เร็ว (Endurance) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงาน สุขภาพกาย และสุขภาพจิต

ชวณจิตร ชูระทอง (2544) ศึกษาเรื่องเชาว์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าองค์ประกอบย่อยทุกด้านและโดยรวมของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และพบว่า ระดับของเชาว์ปัญญา องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ไม่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ แต่ผู้วิจัยก็ยังคงมีความเชื่อว่าการประสบความสำเร็จในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นด้านการทำงาน การศึกษา หรือชีวิตครอบครัว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ร่วมกันในการส่งเสริมและเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ การประสบความสำเร็จไม่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ด้วยเหตุหรือปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น

อุไรรัตน์ วัฒนางวนศักดิ์ (2549) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานทุกด้าน คือ ด้านการควบคุม ($r=.717$) ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ($r=.693$) ด้านผลกระทบ ($r=.697$) ด้านความอดทน ($r=.700$) และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเครียด และผลการปฏิบัติงาน สามารถสรุปเหตุผลในการตั้งสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

ยุทธนา มุ่งสมัคร (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ลักษณะของตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ

วรรณภา ธีรบรรณรัตน์ (2540) ได้ศึกษา ผลของบุคลิกภาพ ทักษะคติต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า พนักงานขายที่อยู่ในกลุ่มอายุมากจะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานขายที่อยู่ในกลุ่มอายุปานกลางและ และพนักงานขายที่อยู่ในกลุ่มปานกลางจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานขายที่อยู่ในกลุ่มอายุน้อย

ศิริกุล เกรียงไกร (2543) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานบริการลูกค้าที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

สเปนเซอร์และสตีร์ (Spencer & Steers, 1977) ได้ทำการวิจัยกลุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงพยาบาล จำนวน 295 คน พบว่า อายุและประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงาน

ทนง เกษทรัพย์ (2544) ศึกษาเรื่อง บุคลิกห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานสินเชื่อเพศหญิงและเพศชายมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีผลการปฏิบัติงานทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานสินเชื่อที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีผล

การปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงาน
 สิ้นเชื้อที่มีอายุงานในตำแหน่งพนักงานสิ้นเชื้อต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการสิ้นเชื้อ
 ด้านการพิจารณาสิ้นเชื้อ และด้านการติดตามหนี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
 และมีผลการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานขึ้น ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน
 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่าง
 กัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่าง
 กัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่ดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่าง
 กัน

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลการ
 ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ
 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และ
 ความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
 พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธระหว่างบุคคลในการ
 ปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศของ
 องค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร คือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผล
 ให้บุคลากรมีความเครียดต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนยพร วาศประเสริฐ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง
 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และ
 ความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัท ทูมูฟ จำกัด พบว่า ปัจจัยในการ
 ทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

จากแนวคิดของแรนดอล เซอร์ (Schuler, 1980, quoted in Rice, 1992, p. 185) พบว่าอาการทางพฤติกรรมหลายอย่างมีผลกระทบต่อองค์การ กล่าวคือ ทำให้ผลงานตกต่ำ ขาดงาน เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน มีส่วนร่วมในงานต่ำ และมีความรับผิดชอบในงานลดลง และจากการศึกษาของ พสุ เดชะรินทร์ (2536) พบว่าความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นำไปสู่การไม่ประสบความสำเร็จในงาน การลางานบ่อยขึ้น หรืออาจลาออกจากงาน ก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ดังนั้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานน่าจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานดังกล่าวขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานขึ้น ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.9) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงานได้ แต่ในการศึกษาของ ชวนจิตร ธุระทอง (2544) พบว่าองค์ประกอบย่อยทุกด้านและโดยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากแบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินที่มีลักษณะเป็นกลางทั่วไป กล่าวคือ ไม่ใช่แบบทดสอบที่มุ่งเน้นวัดเฉพาะความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในด้านการทำงาน ทำให้อาจส่งผลให้ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยได้มีการปรับปรุงแบบทดสอบขึ้นให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง และจากการศึกษาของ อุไรรัตน์ วัฒนางวนศักดิ์ (2549) ศึกษา

เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเขาวน้ออารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานทุกด้าน และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานดังกล่าวขึ้น

สมมติฐานที่ 4 ความเครียดทั่วไปที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

พสุ เดชะรินทร์ (2536) พบว่า ความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น บุคคลที่เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียด อาจนำไปสู่การไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน การลางานบ่อยขึ้น หรืออาจลาออกจากงาน

จิระพร อุดมกิจ (2539) พบว่า การที่บุคคลสามารถเผชิญกับความเครียดได้นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความรุนแรงของบ่อเกิดของความเครียดนั้น ๆ ความเครียดอาจจะเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ถ้าหากเรามีความเครียดในระดับที่เหมาะสม ในทางกลับกันถ้าหากพนักงานมีความเครียดที่มากเกินไปหรือต่ำเกินไปก็ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานลดลง

วรรณภรณ์ เต็มประยูร (2544) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ และความเครียดของพนักงานระดับบริหารขั้นต้น ธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการวิจัยไม่พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งขัดแย้งกับ จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) กล่าวไว้ว่า ความเครียด คือการรับรู้ถึงกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากสภาวะที่ร่างกายและจิตใจเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ อันเนื่องมาจากมีสิ่งมาขัดขวางความต้องการ หรือมีความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนัก หรือเกินความสามารถจะแก้ไข อันมีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายโดยไม่ทราบสาเหตุ เกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า เหนื่อยล้า ท้อแท้ ฉุนเฉียว ไม่พึงพอใจในงาน อันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน

พินนระรัฐ รัตนภักทโชค (2544) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 243 คน พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 นั่นคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดมาก ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพลดลง สอดคล้องกับการศึกษาของ Cooper และ Bramwell (1992) พบว่า ผลของความเครียดทำให้เกิดพฤติกรรมดังต่อไปนี้ เช่น การทำงานไม่ทันตามกำหนด หรือการทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น เป็นต้น และมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเครียด และการปรับตัวของพนักงานต่อความเครียดด้วยว่า จะสามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้หรือไม่ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานดังกล่าวขึ้น