

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียด ซึ่งผู้วิจัยขอแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วนดังนี้คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

#### ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

มีผู้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเอาไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

สตอลท์ซ (Paul G. Stoltz, 1997, p. 7) ให้ความหมายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยากหรือความลำบาก โดยผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสูงจะมีจิตใจเข้มแข็งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ แม้จะพ่ายแพ้หรือล้มไปแล้วก็สามารถลุกขึ้นมาต่อสู้ใหม่ได้ ส่วนผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคต่ำ เวลาเผชิญกับความผิดหวังหรือความทุกข์ยากก็จะยอมแพ้

วิทยา นาควัชระ (2544) ได้ให้ความหมายว่า Adversity Quotient คือ ความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค เป็นความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคได้อย่างคนที่กำลังใจและมีความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะหรือผู้แพ้นั้นไม่เป็นไร เพราะถือได้ว่าได้ลงมือทำสิ่งที่ควรจะทำไปแล้ว นอกจากนั้น AQ ยังเป็นส่วนที่จะทำมนุษย์สามารถเอาชนะอุปสรรคได้มากขึ้น เป็นคนที่มีความอดทนอย่างสูง มีพลังฟื้นฝ่าอุปสรรคได้มากเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้มีเชอวี่ปัญญา (IQ) เชอวี่อารมณ์ (EQ) และความฉลาดในการทำความคิด (MQ) ที่ดีอยู่แล้ว ให้มีความอยู่รอด มีความพากเพียร ไม่ท้อถอยง่าย สามารถคงความคิดและความสุขได้นาน

โดยไม่ทำให้อัตตาหรืออุปสรรคซึ่งพบได้เสมอในชีวิต

คันทันนี่ย์ ฉัตรคุปต์ (2545, น. 103) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค คือ รูปแบบปฏิกิริยาการตอบสนองหรือพฤติกรรมของคนๆ นั้นต่อปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น คือ รูปแบบพฤติกรรมตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคในชีวิต ซึ่งจะเป็นกลไกของสมองเกิดจากใยประสาทต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผักผ่อนขึ้น ปัญหาที่กล่าวถึงนี่จะเป็นปัญหาเล็กน้อยหรืออาจจะเป็นปัญหาปานกลาง หรือปัญหาใหญ่โตมหาศาล ก็เป็นไปได้ รูปแบบการตอบสนองนี้เป็นรูปแบบการจัดการกับปัญหา

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546, น. 24) ให้คำจำกัดความว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นแนวคิดที่จะพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค ความยากลำบากและรู้ที่มาของความรู้สึกว่าทำไมคนจึงทำแท้อและสิ้นหวัง เมื่อประสบกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาเสมือนมรสุมที่จู่โจม ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจึงเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อว่าจะช่วยทำให้คนอดทนกับความยากลำบากและฟันฝ่าเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

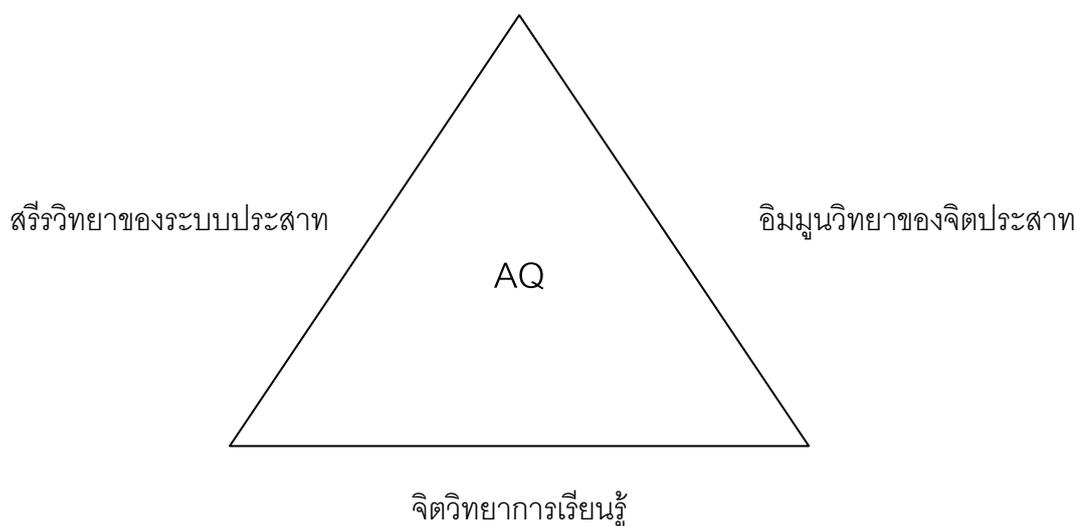
จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญหน้าและข้ามพ้นปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น หรือเอาชนะความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต ด้วยความมุ่งมั่นและอดทน สามารถนำพลังที่มีในตัวออกมาใช้เพื่อให้ประสบผลสำเร็จทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

#### แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้ระบุว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) มีพื้นฐานมาจากวิทยาศาสตร์ 3 สาขา ซึ่งเปรียบเสมือนผนังแต่ละด้านที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นพีระมิดแห่ง AQ ดังนี้

## แผนภาพที่ 2.1

องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ)



1. จิตวิทยาว่าด้วยการเรียนรู้ (Cognitive Psychology) ได้อธิบายว่า คนส่วนใหญ่คิดว่าอุปสรรคและความคับข้องใจ เกิดจากสภาวะจิตใจที่เกิดขึ้นเพราะความคิดที่อึดอัดที่สิ้นหวังไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาได้ เมื่อสะสมเป็นเวลานานก็จะเกิดความทุกข์ทรมาน ล้มเหลว จมอยู่กับความทุกข์ แต่ในทางตรงกันข้ามบางคนคิดว่าความคับข้องใจเป็นสิ่งชั่วคราว เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญเพื่อที่จะเติบโตต่อไป คนกลุ่มนี้ยังมีความหวัง มีกำลังใจที่จะฟื้นฝ่าอุปสรรคไปสู่ความสำเร็จ

2. สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) สมองของมนุษย์เราประกอบด้วย โครงสร้างที่สามารถสร้างความเคยชินได้ หากเรามีวิธีการเปลี่ยนจิตสำนึกใหม่ สร้างทัศนคติทางบวกก็จะสามารถสร้างความเคยชินใหม่และพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ได้

3. อิมมูโนวิทยาของจิตประสาท หรือจิตประสาทภูมิคุ้มกัน (Psychoneuroimmunology) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของมนุษย์เกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตของคนโดยตรง เพราะความเข้มแข็งทางจิตใจและการรู้จักควบคุมตนเองจะส่งผลต่อภูมิคุ้มกันต้านทานโรคภัยไข้เจ็บของร่างกาย

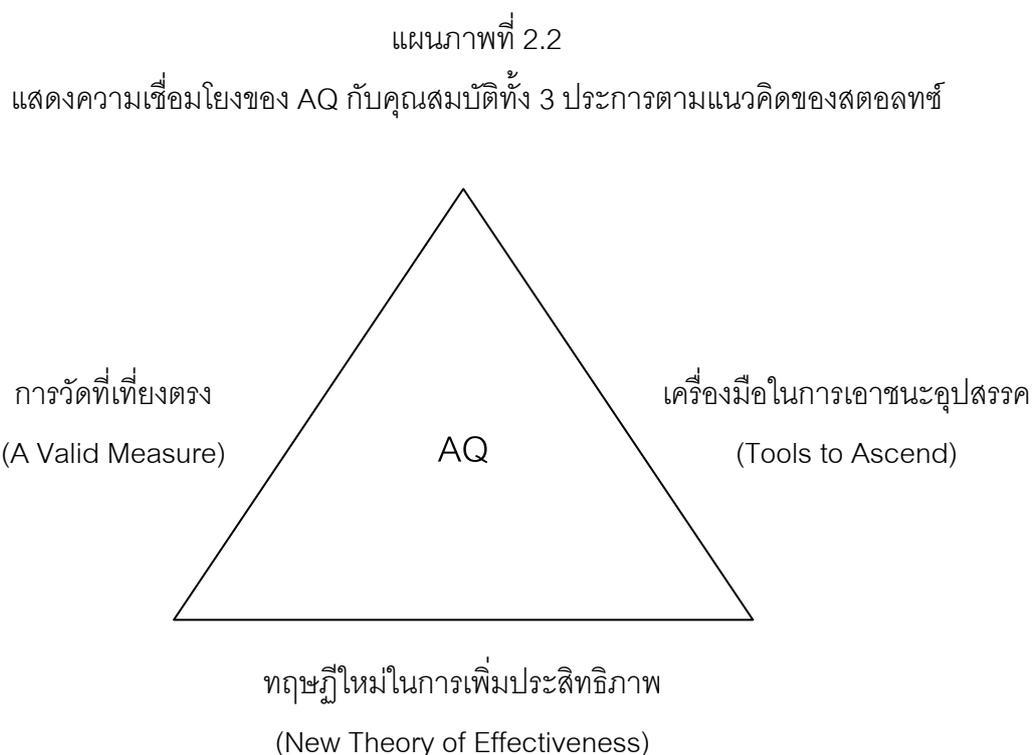
นอกจากนี้สโตลท์ ยังกล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีคุณสมบัติที่สำคัญ 3 ประการ (Stoltz, 1997, p. 7) คือ

1. เป็นแนวคิดใหม่ที่ทำให้เข้าใจและส่งเสริมเรื่องความสำเร็จ โดยพัฒนามาจากพื้นฐานงานวิจัยและการฝึกหัด เป็นการเชื่อมโยงความรู้ใหม่ ทำให้ทราบว่าสิ่งใดทำให้คนประสบ

ความสำเร็จ

2. เป็นสิ่งที่ใช้วัดว่าคนจะตอบสนองต่ออุปสรรคอย่างไร
3. เป็นสิ่งที่มาจากพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ เป็นเครื่องมือสำหรับพัฒนาการตอบสนองต่ออุปสรรคความยากลำบาก ซึ่งผลของ AQ จะเพิ่มประสิทธิภาพให้กับทั้งด้านส่วนตัวและงานอาชีพ

จากคุณสมบัติทั้ง 3 ประการดังกล่าวสามารถแสดงการเชื่อมโยงได้ดังแผนภาพที่ 2.2



ที่มา : Stoltz, 1997, p. 8

### การแบ่งประเภทของคนตามแนวคิดของสตอลท์

เพื่อให้เข้าใจรูปแบบของคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้มากขึ้น สตอลท์ (Stoltz, 1997, pp. 13-15) ได้เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนกับการปีนเขา หากต้องการประสบความสำเร็จต้องอาศัยจิตใจที่มุ่งมั่น อดทน ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เปรียบเทียบกับ การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพแก่องค์กรได้อีกด้วย โดยแบ่งลักษณะของคนออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งลักษณะที่แตกต่างกันของทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งลักษณะที่

แตกต่างกันของทั้ง 3 กลุ่มนี้สามารถพบเห็นได้ทั่วไปในทุกอาชีพ

1. ผู้ยอมแพ้ (The Quitter) หมายถึง คนที่ไม่ตอบรับการท้าทาย ถอนตัวจากการปีนเขา ไม่รับฟังคำแนะนำหรือคำเตือนของผู้อื่น ไม่คิดที่จะเผชิญกับอุปสรรคที่เจอ เป็นคนประเภทอยู่ไปวันๆ ไม่มีจุดมุ่งหมายในชีวิต คนประเภทนี้ถือเป็นตัวถ่วงความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

2. ผู้พักแรม (The Camper) หมายถึง คนที่เดินทางไปได้ครึ่งทางหรือพบอุปสรรคแล้วหยุดกลางทาง ใช้ชีวิตที่เหลืออย่างสงบนิ่ง อาจเป็นคนที่เคยประสบความสำเร็จมาแล้วในอดีต แต่เมื่อเผชิญกับการทดสอบหรือการทำทลายใหม่ๆ กลับขาดความกล้าหาญและความมุ่งมั่นที่จะเผชิญหน้าเพื่อเอาชนะอุปสรรค

3. นักปีนเขา (The Climber) หมายถึง คนที่มีความมุ่งมั่น ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น มีความพยายามที่จะก้าวหน้าไปเรื่อยๆ ไม่ยอมแพ้แม้จะอยู่ในสภาพการณ์ที่เลวร้ายเพียงใด มุ่งมั่นเป็นปายอย่างไม่หยุดยั้ง ก้าวไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ยอมหยุดอยู่กับที่ จึงนับเป็นยอดนักสู้ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถสร้างความสัมพันธ์กับคนทุกระดับ มีแรงบันดาลใจในตนเอง และส่วนใหญ่จะเป็นผู้นำที่ดี

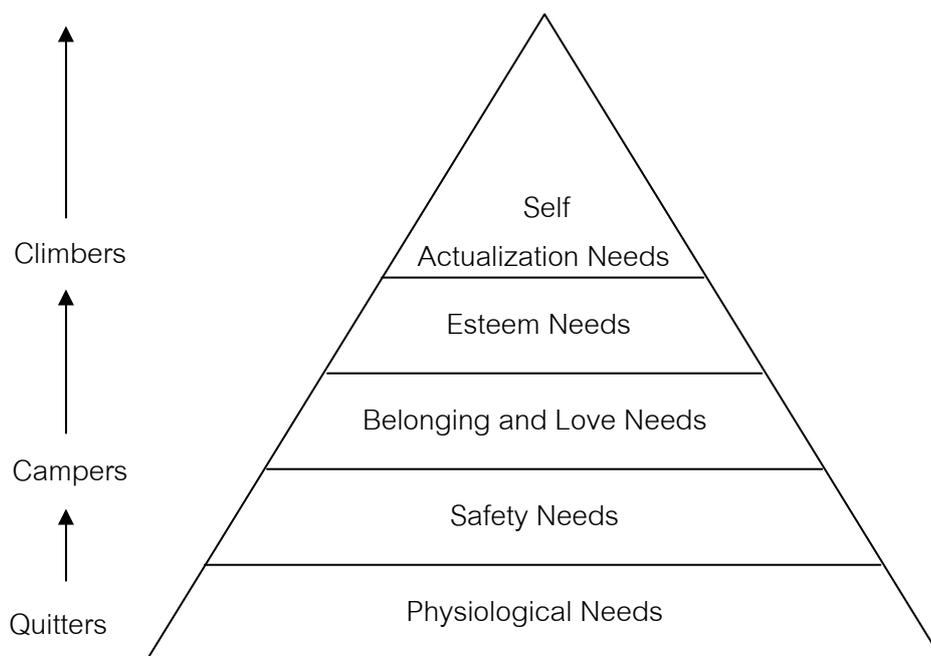
สตอลท์ (Stoltz, 1997, pp. 15-19) ได้นำลักษณะบุคคลทั้ง 3 กลุ่มมาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ที่เชื่อว่าคนเราจะแสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาสิ่งที่สามารถบำบัดความต้องการของตนเองได้ ความต้องการจึงเป็นบ่อเกิดของแรงจูงใจ ซึ่งมาสโลว์แบ่งความต้องการของคนเราออกเป็น 5 ขั้น โดยคนเราจะตอบสนองความต้องการทั้งหมดอย่างมีลำดับขั้นตามความสำคัญ โดยเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับลักษณะบุคคล 3 กลุ่มของสตอลท์ พบว่า

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) จะยึดติดกับความต้องการขั้นที่ 1 คือ ความต้องการด้านร่างกายและความต้องการขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงทางด้านจิตใจและความปลอดภัยทางกาย

2. กลุ่มผู้พักแรม (The camper) จะเป็นผู้ที่มีความกล้ามากกว่ากลุ่มผู้ยอมแพ้ แต่ก็ยังยึดติดกับความสุขสบาย เปรียบเทียบได้กับความต้องการขั้นที่ 3 คือ ความต้องการการเป็นเจ้าของ และความต้องการขั้นที่ 4 คือ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับและยกย่องจากสังคม

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) จะเป็นคนกลุ่มเดียวเท่านั้นที่สามารถบรรลุศักยภาพของตนเองสูงสุด เปรียบได้กับความต้องการขั้นที่ 5 คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองได้

แผนภาพที่ 2.3  
แสดงการเปรียบเทียบลักษณะบุคคลกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์



ที่มา : Stoltz, 1997, p. 17

ประเภทของอุปสรรค ความยากลำบากในชีวิต

สตอลท์ (Stoltz, 1997, pp. 38-43) ได้นำเสนอแนวคิดที่ว่า อุปสรรค ความทุกข์และความยากลำบากในชีวิตของบุคคลนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. อุปสรรคความยากลำบากระดับสังคม (Social Adversity) เป็นความทุกข์ที่เกิดจากสังคมที่อยู่อาศัย เช่น กลัวความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ กลัวอาชญากรรม ความเสื่อมทางศีลธรรม ปัญหาครอบครัว การศึกษา การขาดความศรัทธาในขนบธรรมเนียมประเพณี

2. อุปสรรคในงาน (Workplace Adversity) เป็นความทุกข์ยากในชีวิตการทำงานกลัวความไม่มั่นคงในอาชีพการงาน กลัวการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

3. อุปสรรคระดับบุคคล (Individual Adversity) เป็นส่วนที่ได้รับต่อเนื่องมาจาก

ระดับสังคมและชีวิตการทำงาน เป็นอุปสรรคที่คนเราต้องเปลี่ยนจากวิกฤตให้เป็นโอกาส มีการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคให้อยู่ในระดับที่สูงเพียงพอ จากการศึกษาของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 43) พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วเด็กอายุ 6 ขวบจะหัวเราะวันละประมาณ 300 ครั้ง แต่ผู้ใหญ่โดยเฉลี่ยแล้วจะหัวเราะเพียงวันละ 17 ครั้งเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงแสดงได้ว่าระดับความทุกข์ยากที่ต้องฟันฝ่าอุปสรรคจะมีเพิ่มขึ้นตามความรับผิดชอบและอายุที่มากขึ้นนั่นเอง

อุปสรรคหรือความยากลำบากเป็นปัจจัยหลักและเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเราล้มเลิกหรือยังเพียรพยายาม คนเราจะทราบว่าการมุ่งมั่นเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามที่ตนเองต้องการนั้นจะต้องมีมากน้อยเพียงไร ดังนั้น ทุกครั้งที่มีปัญหาขอให้ทำความเข้าใจกับปัญหาก่อนแล้วเริ่มลงมือแก้ไขจัดการส่วนใดส่วนหนึ่ง อุปสรรคนั้นก็จะคลี่คลายลงไปได้มาก นอกจากนี้ควรที่จะพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับที่สูงขึ้นไปอีกด้วย

#### องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, pp. 106-125) ได้เสนอถึงองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคว่าประกอบด้วย 4 มิติ คือ CO<sub>2</sub>RE ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นเกี่ยวกับ AQ ของคนเราได้ว่าอยู่ในระดับสูง ปานกลาง หรือต่ำ ซึ่งมิติทั้ง 4 ของ AQ ได้แก่

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเอง ให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคความยากลำบากหรือเหตุการณ์ที่คับขัน หรือเป็นความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหา จากทฤษฎีการมองโลกในแง่ดีของ Seligman (ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้สนับสนุนให้รวมมิตินี้เป็นส่วนหนึ่งของ AQ) กล่าวว่าการควบคุมทำให้เกิดการมีอำนาจแก่ตนเองและมีอิทธิพลโดยตรง และส่งผลกระทบต่อไปยัง CO<sub>2</sub>RE ทุกมิติด้วย

ผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง จะมีลักษณะดังนี้ คือ มีความสามารถในการเข้าใจปัญหา หรือความยากลำบาก มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ไม่ย่อท้อและพยายามหาทางแก้ปัญหาก่เกิดขึ้น เพื่อให้ตนเองผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบาก

มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (O<sub>2</sub> = Origin & Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและความเป็นเจ้าของปัญหา โดยนำประสบการณ์การเรียนรู้ของตนเองจากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีตมาปรับปรุงแก้ไข การตำหนิตัวเองจะนำไปสู่การสำนึกผิด ซึ่งการสำนึกผิดนี้จะป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดพลัง และหากมีการนำมาใช้ในทางที่เหมาะสมย่อมก่อให้เกิด

เกิดผลดี ขณะเดียวกันก็ตระหนักว่าปัญหานั้นเป็นความรับผิดชอบของตนเองจึงต้องหาทางแก้ปัญหให้ได้ โดยไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น

ผู้ที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง จะมีลักษณะดังนี้ คือ มีแนวโน้มที่จะค้นหาสาเหตุของอุปสรรคว่าเกิดมาจากสาเหตุใด โดยพิจารณาจากตนเองก่อน และจากสิ่งแวดล้อม ลักษณะนี้จะเป็นการมองโลกในแง่ดี ซึ่งการพิจารณาตนเองก่อนจะเป็นการกล่าวโทษตนเอง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ยินดีรับผิดชอบในผลของสิ่งที่ตนเองกระทำ ไม่ผลักภาระให้ผู้อื่น

มิติที่ 3 ผลกระทบ (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาหรืออุปสรรคที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด มีสติอยู่เสมอว่าอีกนานเพียงใดที่ปัญหาและอุปสรรคจะเข้ามาในชีวิต

ผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูง จะมีลักษณะดังนี้ คือ สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต เมื่อมีปัญหาหรือความยุ่งยากเกิดขึ้น พร้อมรับอุปสรรคในทุกสถานการณ์ไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์

มิติที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรคและความสามารถในการรับมือกับความยืดเยื้อของปัญหา พร้อมทั้งหาวิธีจัดให้หมดไป

ผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูง จะมีลักษณะดังนี้ คือ มองว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งชั่วคราว สามารถแก้ไขได้ มีกำลังใจเข้มแข็งในการเอาชนะอุปสรรค อดทนและทนทานต่อปัญหาต่างๆ มองโลกในแง่ดี และมีความเชื่อว่าหลังจากผ่านพ้นอุปสรรคไปแล้วจะพบกับความราบรื่น

#### คุณลักษณะของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

1. มีการตั้งเป้าหมายหรือตั้งความปรารถนาอย่างแรงกล้าในสิ่งที่ต้องการไว้ล่วงหน้า (Aim) และมีความพยายามที่จะมุ่งไปยังจุดมุ่งหมายนั้น
2. มีจิตใจเด็ดเดี่ยวเข้มแข็ง (Strong-minded) หมายถึง การไม่หวาดกลัวต่อภัยอันตราย และไม่คิดว่าตนเกิดมาเคราะห์ร้าย คนที่มี Strong-minded มีลักษณะอ่อนโยนแต่ไม่ได้อ่อนแอทำการเด็ดขาด เคารพบนอบต่อผู้ที่เป็นผู้ใหญ่กว่า มีเมตตากรุณาต่อผู้น้อย ไม่ฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย คนประเภทนี้เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคก็สามารถเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไปได้อย่างดี
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) หมายถึง คนที่เชื่อว่าตนเองสามารถ

กระทำในสิ่งที่ตั้งความมุ่งหวังไว้ได้จนสำเร็จ คนประเภทนี้มีลักษณะพึ่งตนเองไม่กลัวความผิดพลาด แต่ถ้าทำผิดแล้วจะถือเอาความผิดพลาดนั้นมาเป็นบทเรียนเพื่อทำในสิ่งที่ถูกต้องไป

4. มีพลังอำนาจของความคิดและพลังจิตที่แรงกล้า (Will-power) เพื่อเป็นเครื่องนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ

คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงกับคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำค่อนข้างแตกต่างกันมาก ซึ่งกลุ่มที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะสามารถควบคุมและรับมือกับสถานการณ์ปัญหาที่เข้ามาเผชิญได้ดีกว่ากลุ่มที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำ เพราะฉะนั้นความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นๆ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมสถานการณ์ได้ (คุมเกมได้) ดังนั้น คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจึงพยายามต่อสู้ “ปีนปาย” มีมานะ ในขณะที่คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำ มักหยุดพัก ล้มเลิก ท้อถอยต่ออุปสรรค การศึกษาระดับของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของคนเราก่อให้เกิดความเข้าใจ เพื่อใช้เป็นกุญแจหรือเครื่องมือสำคัญในการเลือกวิธีแก้ไขปัญหานั้นๆ และนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

#### เทคนิคการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

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

L = Listen to your adversity response เป็นการพูด หรือบอกให้ตนเองรู้ว่า ปัญหาหรืออุปสรรคใดเกิดขึ้นกับตนเอง และต้องตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นด้วยความเข้มแข็งระดับใดจึงจะแก้ไขปัญหานั้นได้

E = Explore all origins and your ownership of the result เป็นการค้นหาว่าสิ่งใดคือต้นเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรค ระบุให้ชัดเจนว่าต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อให้สถานการณ์นั้นๆ ดีขึ้น สิ่งใดที่อยู่ในความรับผิดชอบของเรา สิ่งใดที่ยอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของเรา

A = Analyze the evidence คือ การวิเคราะห์หาหลักฐานมาสนับสนุนว่าปัญหาอุปสรรคนั้นจะคงอยู่กี่นานเพียงใด ทำอย่างไรให้ปัญหาหมดไป พร้อมทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหานั้นๆ

D = Do something เป็นการดำเนินการเพื่อให้ปัญหาหรืออุปสรรคหมดไปอย่างรวดเร็ว

เร็ว โดยการหาข้อมูลและวิธีที่จะสามารถควบคุมไม่ให้อุปสรรคนั้นเข้ามามีบทบาทต่อชีวิต

### ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

คอบบ์ (Cobb, 1976, pp. 300-301) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ตัวเขาเชื่อว่ามีบุคคลให้ความรัก ความเอาใจใส่เห็นคุณค่าและยกย่อง มีความผูกพันซึ่งกันและกันในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และเป็นส่วนหนึ่งในเครือข่ายของการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน

แคปแลน คาสเซล และกอร์ (Kaplan Cassel & Gore, 1977, pp. 50-51) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 แนวทาง คือ

1. การสนับสนุนทางสังคม คือ ความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมของบุคคลแต่ละคน โดยได้รับการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม เช่น การได้รับความรัก การได้รับการยกย่อง การได้รับความช่วยเหลือ และการเป็นส่วนหนึ่ง เป็นต้น

2. การสนับสนุนทางสังคม คือ ความสัมพันธ์ที่บุคคลนั้นสามารถรับรู้ได้จากกลุ่มสังคมที่ให้การสนับสนุน

ทอยส์ (Thoits, 1982, pp. 147-148) ได้กล่าวว่าการสนับสนุนทางสังคม คือ การที่บุคคลในเครือข่ายสังคมได้รับการช่วยเหลือในด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ หรือข้อมูล ซึ่งการสนับสนุนนี้จะช่วยให้คนเราสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยหรือความเครียดได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

ปีเตอร์และเมอร์ดิท (Peter and Meredith, 1991, p. 122) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง แหล่งต่างๆ ที่ให้ความช่วยเหลือคนเราเมื่อเกิดช่วงเวลาวิกฤตและช่วยให้พวกเขาปรับตัวกับชีวิตของเขาได้

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์ (2528, น. 171) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร วัสดุสิ่งของ หรือการสนับสนุนด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่ม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม คือการที่บุคคลได้รับความรัก ความเอาใจใส่ การมองเห็นคุณค่า ได้รับการยกย่อง ตลอดจนได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ซึ่งจะมีผลต่อภาวะจิตใจและอารมณ์ของผู้รับ กล่าวคือ จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจ และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ทำให้สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่มาคุกคามต่อร่างกายหรือจิตใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการสนับสนุน

ทางสังคมนี้จะเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเท่านั้น

### แนวคิดทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม

หลักการสำคัญของการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ (บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์, 2528, น. 594)

1. ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้การสนับสนุนและผู้รับการสนับสนุน
2. ลักษณะของการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องประกอบด้วย

2.1 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ทำให้ผู้รับการสนับสนุนเชื่อว่ามีคนสนใจ เอาใจใส่ และมีความรัก ความหวังดีต่อตนเองอย่างจริงใจ

2.2 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ทำให้ผู้รับการสนับสนุนเชื่อว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีประโยชน์แก่สังคม

2.3 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ทำให้ผู้รับการสนับสนุนรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และเป็นที่ยอมรับในสังคม

3. ปัจจัยนำเข้าของการสนับสนุนทางสังคมอาจอยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสาร วัสดุ สิ่งของ หรือด้านจิตใจ

4. ต้องทำให้ผู้รับการสนับสนุนได้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

### แหล่งของการสนับสนุนทางสังคม

อุบล นิวัติชัย (2527, น. 285) ได้อ้างถึงแนวคิดของ Kaplan ในการจำแนกกลุ่มคนที่เป็แหล่งของการสนับสนุนทางสังคมไว้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีความผูกพันกันตามธรรมชาติ (Spontaneous or Natural Supportive System) ประกอบด้วยคน 2 ประเภท คือ 1) คนที่อยู่ในครอบครัวสายตรง ได้แก่ ปู่ ย่า ตา ยาย พ่อ แม่ ลูก หลาน 2) คนที่อยู่ในครอบครัวใกล้ชิด ได้แก่ เพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จักคุ้นเคย คนที่ทำงานที่เดียวกัน

2. องค์การและสมาคมที่ให้การสนับสนุน (Organized Support) หมายถึง กลุ่มคนที่มารวมกันเป็นหน่วย ชมรม หรือสมาคม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มที่จัดโดยวิชาชีพทางสุขภาพ เช่น สมาคมผู้สูงอายุ

3. กลุ่มผู้ช่วยเหลือทางวิชาชีพ (Professional Health Care Worker) หมายถึง คนที่

อยู่ในวงการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนโดยอาชีพ

กาเนลเลนและบลานี่ (Ganellen and Blaney, 1984, p. 156) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัว และชุมชน

### ประเภทของการให้การสนับสนุนทางสังคม

ประเภทของการให้การสนับสนุนทางสังคม มีผู้กล่าวไว้แตกต่างกันออกไปดังนี้  
คอบบ์ (Cobb, 1976, pp. 300-312) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน  
คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นการสนับสนุนที่ทำให้  
คนเรารู้สึกว่าตนเองได้รับความรัก ความเอาใจใส่ และสนใจ ซึ่งมักจะได้รับความรัก  
ความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้รับการยกย่อง มีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคม

2. การสนับสนุนด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า (Esteem Support) เป็นการ  
สนับสนุนทางสังคมที่ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าและได้รับการยอมรับในกลุ่มสังคม

3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Network Support) เป็นการ  
สนับสนุนทางสังคมที่ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

ทอยส์ (Thoits, 1982, pp. 147-148) ได้อธิบายถึงลักษณะการสนับสนุนทางสังคม  
ตามแนวคิดของแคปแลนไว้ว่า เป็นระดับของความต้องการพื้นฐานทางสังคม (Basic Social  
Needs) ของคนเรา ซึ่งเกิดจากการติดต่อกับบุคคลอื่นในกลุ่มสังคม และได้แบ่งการ  
สนับสนุนตามลักษณะของความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมไว้ 5 ชนิด คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง ข้อมูลที่ทำให้คนเรา  
เชื่อว่าเขาได้รับความรัก และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมักจะได้รับความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและมีความ  
ผูกพันลึกซึ้งซึ่งต่อกัน

2. การสนับสนุนทางการยอมรับและเห็นคุณค่า (Esteem Support) หมายถึง  
ความรู้สึกที่บอกให้ทราบว่า คนเรานั้นมีคุณค่า คนอื่นยอมรับและเห็นคุณค่านั้นด้วย

3. การสนับสนุนทางการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially Support of  
Networks) หมายถึง การแสดงที่บอกให้ทราบว่าคนนั้นเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งของเครือ  
ข่ายทางสังคม และมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

4. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) หมายถึง การให้คำแนะนำ

นำในการแก้ไขปัญหา หรือการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมและการกระทำของเรา

5. การสนับสนุนด้านสิ่งของ (Tangible Support) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือในด้านสิ่งของ เงินทอง หรือบริการ

เฮ้าส์ (House, 1981, pp. 24-25) เห็นว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมดังนี้

1. การมีส่วนร่วมทางอารมณ์ (Emotional) ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจ การเอาใจใส่

2. การช่วยเหลือทางวัตถุและบริการ (Instrumental Support) เช่น การช่วยเหลือในการทำงาน การอำนวยความสะดวก ให้ผลตอบแทน

3. การให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) คือ การให้ข้อมูลในการแก้ปัญหา

4. การให้การประเมินผล (Appraisal) เช่น การชี้แนะ ให้คำอธิบาย

จาคอบสัน (Jacobson, 1986, pp. 252) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้านคือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นพฤติกรรมที่ทำให้คนที่ได้รับรู้สึกสบายใจ และทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยกย่อง ยอมรับ เป็นที่เคารพนับถือ ได้รับความรัก ความเอาใจใส่ และให้ความมั่นใจ

2. การสนับสนุนทางด้านสติปัญญา (Cognitive Support) เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำที่ช่วยให้บุคคลเกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ จนสามารถที่จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้

3. การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร (Resource Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือทางด้านสิ่งของ และบริการต่างๆ เพื่อที่จะช่วยแก้ไขปัญหาได้

จากแนวคิดและลักษณะของการให้การสนับสนุนทางสังคมของนักวิชาการต่างๆ พอสรุปได้ว่า ลักษณะการสนับสนุนทางสังคมนั้นกระทำได้โดยการให้กำลังใจ การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้การยอมรับ การให้ความช่วยเหลือด้านวัตถุสิ่งของและด้านการเงินที่คนเราได้รับจากครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และชุมชน

จากประเภทของการสนับสนุนทางสังคมข้างต้น ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของจาคอบสัน (Jacobson, 1986) เป็นแนวคิดที่แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้านอย่างชัดเจนและครอบคลุมเนื้อหาของการสนับสนุนทางสังคม อีกทั้งแนวคิดของจาคอบสัน (Jacobson, 1986) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและทำให้ความเครียดต่ำลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงแบ่งการสนับสนุนทางสังคมเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยกย่อง ยอมรับ เห็นใจ เป็นที่เคารพนับถือ ได้รับความรัก ความเอาใจใส่ ให้ความมั่นใจและเห็นคุณค่าจาก บุคคลที่อยู่ในองค์กร

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูล ข่าวสาร คำแนะนำที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ จนสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับการ เปลี่ยนแปลงได้

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร หมายถึง การที่บุคคลได้รับความ ช่วยเหลือด้านเวลา แรงงาน การเงิน สิ่งของ และบริการต่างๆ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและ ดำรงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบได้

#### ผลของการสนับสนุนทางสังคม

ลิน และคนอื่นๆ (Lin and others, 1979, pp. 108-119) ได้กล่าวถึงผลดีของการ สนับสนุนทางสังคมว่า

1. ลดผลเสียหายจากความเครียด นั่นคือ การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกันชน (Buffer) ที่ช่วยลดภาวะความกดดันที่ทำให้เกิดความเครียด

2. การสนับสนุนทางสังคมเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการจัดการกับความเครียด เมื่อ บุคคลต้องเผชิญกับเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความเครียด ก็จะมีผู้อื่นให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่าง ไกล่ลี้

โกบาสา และพูเซติ (Kobasa and Puceti, 1983, pp. 839-850) ได้กล่าวถึงผลของ การสนับสนุนทางสังคมในการจัดการกับความเครียดดังนี้

1. ทำให้มีคนช่วยเหลือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดและช่วยใน การควบคุมปัญหาต่างๆ ได้ดี

2. ทำให้มีคนช่วยแนะนำยุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ในการจัดการกับปัจจัยที่ทำให้ เกิดความเครียด

3. ช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสภาพความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่เสมอในการปฏิบัติงาน ได้โดยตรง และการสนับสนุนทางสังคมก็ยังเป็นปัจจัยช่วยไม่ให้ผู้บริหารเกิดความเครียดในการ ปฏิบัติงานได้อีกด้วย

โคเฮนและวิลส์ (Cohen and Wills, 1985, pp. 310-357) ได้ทำการศึกษาเพื่อ อธิบายกลไกการสนับสนุนทางสังคม และภาวะสุขภาพของมนุษย์ทางด้านร่างกายและจิตใจ โดย

สรุปผลการศึกษาไว้ 2 ประการ คือ

1. การสนับสนุนทางสังคม จะทำให้คนเรามีประสบการณ์ที่ดี มีอารมณ์มั่นคง ซึ่งจะส่งผลให้ระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาท และระบบภูมิคุ้มกันโรค (Neuroendocrine and Immune System) ทำงานดีขึ้น หรืออาจส่งผลให้คนมีพฤติกรรมทางสุขภาพดี ซึ่งเป็นการส่งผลโดยตรง นอกจากนี้ การสนับสนุนทางสังคมยังช่วยเสริมหน้าที่ในการต่อสู้ปัญหาของแต่ละคนให้ดีขึ้นทำให้ปัญหาลดความรุนแรงลง

2. การสนับสนุนทางสังคม จะช่วยลดภาวะวิกฤติของชีวิต โดยการสนับสนุนที่เพียงพอจะเป็นส่วนช่วยลดภาวะวิกฤติได้ กล่าวคือ ความเครียดอันจะนำไปสู่ภาวะวิกฤตินั้น จะเกิดขึ้น เมื่อคนเรารู้สึกว่าไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ รู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า ภาวะเช่นนี้จะไปรบกวนสมดุล ระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาท และระบบภูมิคุ้มกันโรค ทำให้ง่ายต่อการเกิดโรค และขณะเดียวกันก็จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เสี่ยงและเกิดความล้มเหลวในการดูแลสุขภาพตนเอง ดังนั้น เมื่อบุคคลได้รับการช่วยเหลือ ยกย่อง จะทำให้เขามีกำลังใจที่จะเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น

#### ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "Stringere" ซึ่งแปลว่า "เข้มงวด" ในอดีตคำนี้ถูกนำมาใช้อธิบายความยากลำบาก ความทุกข์ทรมานหรือการเจ็บป่วย (Hilary, 1997, p. 37) ต่อมาในคริสต์วรรษที่ 18 ความเครียด หมายถึง แรง ความกดดัน ความตึง หรือความพยายามอย่างสูงของแต่ละบุคคล

เซลเย่ (Selye, 1956, pp. 53-55) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่าความเครียดคือ กลุ่มอาการที่ร่างกายแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เช่น สภาพการณ์ที่เป็นพิษหรือสิ่งเร้าที่เติมไปด้วยอันตราย อันมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและสารเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้จะแสดงออกในรูปของการเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ซึ่งนำไปสู่อาการต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ลาซารัส (Lazarus, 1971) ให้ความหมายว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคาม (threat) โดยที่การรับรู้หรือการประเมินนี้เป็นผลจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอก อันได้แก่สิ่งแวดล้อมในสังคมในการทำงานในธรรมชาติ และเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต กับปัจจัยภายในของบุคคล อันประกอบด้วยทัศนคติ ลักษณะประจำ

ตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น

เทลเลอร์ (Taylor, 1986, p. 146) กล่าวว่า ความเครียด คือ กระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ (ว่ามีอันตราย คุกคาม หรือทำหาย) ศักยภาพของการตอบสนอง และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงการตอบสนองด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม

กรมสุขภาพจิต (2541) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่กดดัน คุกคาม บีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งต่างๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแรงทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคมได้

ความหมายของศัพท์ทางจิตเวช ความเครียด หมายถึง ต้นเหตุขาดช่วงหรือสิ่งเร้าที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทางสรีระภาพหรืออารมณ์ร่วมกัน (พะยอม อิงคตานุวัฒน์, 2525, น. 340)

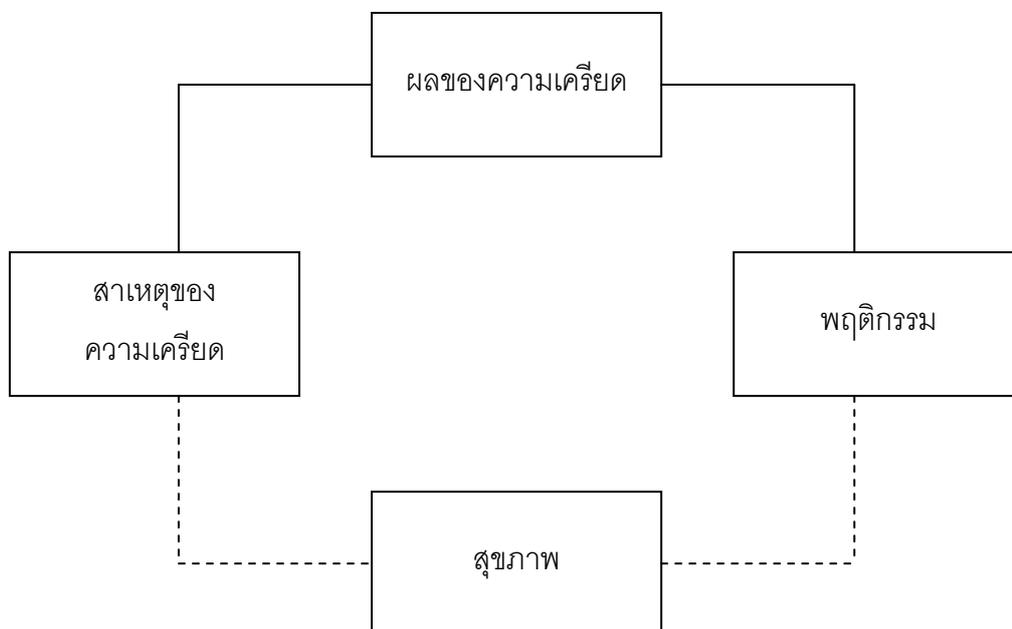
จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดเกิดได้กับทุกคน ซึ่งเป็นภาวะที่ร่างกายของคนเราตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกายโดยทำให้การทำงานของระบบอวัยวะต่างๆ ในร่างกายเสียสมดุล ส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจและอารมณ์ โดยที่บุคคลมีการตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามแตกต่างกันไปตามการรับรู้ที่แตกต่างกัน เพื่อทำให้ความรู้สึกที่ตนเองถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลงและกลับเข้าสู่สมดุลอีกครั้งหนึ่ง

### แนวคิดทฤษฎีความเครียด

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ฟาร์เมอร์ โมนาฮาน และเฮเคเลอร์ (Farmer, Monahan and Hekeler, 1984, pp. 20-24) กล่าวถึงวงจรสุขภาพ (health cycle) ที่เกี่ยวกับความเครียดว่า มีกระบวนการดังแสดงในแผนภาพที่ 2.4

## แผนภาพที่ 2.4

## วงจรสุขภาพ



จากแผนภาพที่ 2.4 วงจรสุขภาพประกอบด้วย

1. สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) มีหลายสาเหตุตั้งแต่ตัวบุคคลเอง ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลายๆ อย่าง
2. ผลของความเครียด (The Effect of Stress) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตก ความหงุดหงิด ฉุนเฉียว และมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องป่วน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของร่างกายต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้นๆ
3. พฤติกรรม (Behaviors) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) จึงนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้น ผลของความเครียดจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้
4. สุขภาพ (Health) หมายถึง ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ลักษณะธรรมชาติของความเครียดอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญสถานการณ์ หรือพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง ดังแสดงไว้ในรูปเส้นประ ซึ่งหมายความว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ

### ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและใช้กันอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแนวคิดของเฟร็นช์ คอบบ์ และรอดเจอร์ส (French, Cobb and Rodgers, 1992, อ้างอิงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2536, น. 297-298) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การ และความเครียดของบุคคลปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพของบุคคล

ความบีบคั้นขององค์การ หมายถึง เงื่อนไขต่างๆ ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม สำหรับความเครียดของบุคคล หมายถึง การตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล การตอบสนองเกิดขึ้น เพราะมีความบีบคั้นขององค์การ การตอบสนองนี้เป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ทำนายว่าเมื่อใดที่สิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะเกิดความเครียดและนำไปสู่การเจ็บป่วยในที่สุด นั่นคือ ถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานบุคคลก็จะไม่เครียด หรือถ้าบุคคลมีความรู้ความสามารถพอที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้บุคคลก็จะไม่เครียด หากสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล หรืองานที่จะต้องปฏิบัติมากกว่าทักษะความรู้ความสามารถที่บุคคลมีอยู่ และเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานนั้นๆ ให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บุคคลก็จะเกิดความเครียด

### ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเราไม่ว่าจะเป็นการทางด้านร่างกายหรือจิตใจจะมีสาเหตุแตกต่างกันไป รวมทั้งปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะมีผลแตกต่างกันไปด้วย มีผู้แบ่งประเภทของความเครียดไว้หลายท่าน เช่น

มิลเลอร์และคีน (Miller and Keane, 1987, pp. 915-916) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ตามปฏิกิริยาตอบสนอง คือ

1.1 ความเครียดชนิดฉับพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น ป่วยเรื้อรัง การตั้งครรรภ์

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychologic Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างฉับพลัน เมื่อคิดว่ามีอันตรายเกิดขึ้น

ดูบริน (Dubrin, 1990, pp. 173-174) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามผลที่เกิดขึ้น เป็น 2 ประเภท คือ

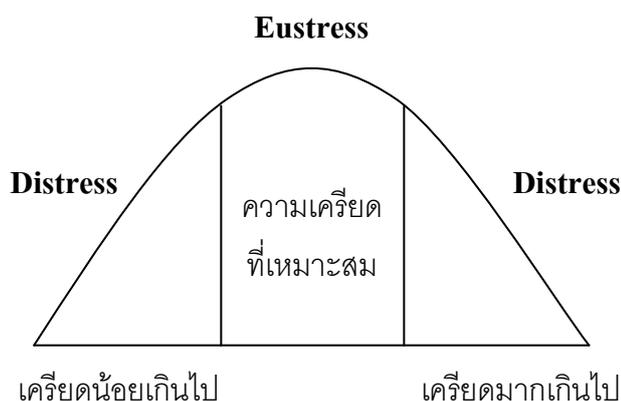
1. ความเครียดทางบวก (Positive Stress) เป็นความเครียดที่ดี เป็นความเครียดที่ทำให้มีความสุข เช่น สามารถทำงานเสร็จทันกำหนด ผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ความเครียดทางบวกนี้เรียกว่า Eustress

2. ความเครียดทางลบ (Negative Stress) เป็นความเครียดที่ไม่ดี เป็นความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เช่น เจ็บป่วย ญาติผู้ใหญ่เสียชีวิต ผิดหวังในหน้าที่การงาน เป็นต้น ความเครียดทางลบนี้เรียกว่า Distress

โดยปกติแล้วคนเราควรจะมี ความเครียดในระดับที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้อยากทำงาน ความเครียดที่ไม่ดี (Distress) จะเกิดขึ้นเมื่อมีระดับของความเครียดที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป สำหรับความเครียดที่ดี (Eustress) นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อมีระดับของความเครียดที่พอเหมาะ (Braham, 1990, p. 17) ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.5

แผนภาพที่ 2.5

ระดับของความเครียด



พสุ เดชะรินทร์ (2536, น. 85-87) ได้แบ่งประเภทความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ความเครียดเนื่องจากเวลา (Time Stressors) เป็นความเครียดที่เกิดจากการที่มีงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องทำมากเกินไปภายในเวลาที่กำหนด

2. ความเครียดเนื่องจากงานและบุคคล (Task and People Stressors) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นได้หลายลักษณะ กล่าวคือ งานบางอย่างสามารถทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น งานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็วและมีความสำคัญมาก หรือเป็นงานที่ทำหรือตัดสินใจแล้วจะก่อให้เกิดผลที่สำคัญตามมา สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือที่อยู่อาศัย เช่น การทำงานในห้องที่แคบ เล็ก ระบบระบายอากาศไม่ดี อากาศร้อน การจราจรติดขัดในเวลาที่ต้องเดินทางไปทำงาน สถานที่ทำงานอาจทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ในสถานที่ทำงานที่มีความขัดแย้งกับบุคคลอื่นและมีความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง ก็ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

3. ความเครียดเนื่องจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น (Situation Stressors) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันหรือในเรื่องของการทำงาน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อาจจะดีหรือไม่ดีก็ได้ เช่น การเสียชีวิตของญาติผู้ใหญ่ การแต่งงาน การเลื่อนขั้น การย้ายงาน เป็นต้น

4. ความเครียดเนื่องจากความคาดหวังต่างๆ (Anticipatory Stressors) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการคาดคะเนถึงเหตุการณ์ต่างๆ ในอนาคต ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นมา เช่น การกลัวตาย การกลัวที่จะต้องเสียหน้าหรือได้รับความอับอายต่อหน้าบุคคลอื่น ความกลัวที่จะไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ความเครียดสามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับว่าจะยึดหลักใดในการแบ่ง

### สาเหตุของความเครียด

บราวน์และมอเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980, อ้างถึงในกรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข, 2546, น. 6-7) กล่าวถึง ความเครียดว่าเกิดจากเรื่องต่างๆ หลายด้าน ได้แก่

1. เรื่องอาชีพการงาน ถ้าคนเรามีงานมากเกินไปหรือเป็นงานที่ยุงยากกระทำได้ลำบาก หรืองานนั้นมีปัญหาและอุปสรรคมาก ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น

บางครั้งคนนั้นตั้งความหวังหรือคาดหวังว่าตนจะทำอย่างนั้นให้ได้ แต่เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็เกิดความเครียด ในบางกรณีกลับเป็นว่าผู้อื่นคาดหวังว่าตนจะต้องมีบทบาทอย่างนั้นอย่างนี้ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่บุคคลอื่นหวังก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน เรื่องสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลนั้นเมื่อคนเรามีความขัดแย้งกันทำให้มีสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดีต่อกันก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

3. เรื่องสภาพแวดล้อม สถานที่ที่อยู่แออัดคับแคบ ขาดอิสระ คนเราก็มักจะเครียด หรือสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน เหล่านี้ ก็ก่อให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน

4. เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัวไปตามครรลองของการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยากหรือมีนิสัยที่เสีย ต่อการเกิดความขัดแย้งก็จะเกิดความเครียดได้ง่าย เช่น มีนิสัยใจร้อน โกรธง่าย หรือเป็นคนช่างวิตกกังวล เป็นคนเอาแต่ใจตนเอง เป็นต้น ดังนั้น ในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น เช่น ปัญหาการเงิน การแต่งงาน การมีบุตร ฯลฯ ก็อาจปรับตัวลำบาก และเกิดความเครียดได้บ่อย

คมจักร พันธุ์นิช (2541, น. 60) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. ความเปลี่ยนแปลง เมื่อเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่มาทำลาย ต้องเสียหรือมีการปรับตัว เช่น การเปลี่ยนงาน ครอบครัว สังคม สภาพแวดล้อม และความกลัว สิ่งที่เราไม่คุ้นเคยอาจทำให้เกิดความเครียดได้

2. การแสดงความสามารถ การต้องใช้กำลังหรือเป็นการทดสอบความชำนาญ

3. ความกังวลหรือความกลัว การกังวลในสิ่งที่ยังมาไม่ถึง หรือทำให้สิ่งเร้าเกิดขึ้น อาจทำให้เกิดความเครียดได้

4. ความเบื่อหน่าย การขาดความกระตือรือร้นหรือขาดความสนใจในการทำงาน การว่างงาน หรือการเกษียณจากงาน ทำให้เกิดความหดหู่ ความสิ้นหวัง และเกิดความเครียดได้

5. สาเหตุทางภาวะแวดล้อม ความแออัด ขาดแคลนที่อยู่อาศัย จราจรติดขัด เสียงอึกทึก ผู้คนหนาแน่น และมลภาวะต่างๆ

6. บุคลิกภาพ คนที่มีบุคลิกภาพชอบการแข่งขันและมีความทะเยอทะยาน

7. สารเคมีที่ทำให้เครียด ได้แก่ สารเคมีในบรรยากาศที่เป็นมลพิษ สารเคมีที่อยู่ในอาหารและเครื่องดื่มที่บริโภคเข้าไป หรือสิ่งเสพติดต่างๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 290-291) กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ จะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์การและการทำงานของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (Organizational Factors) มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ปริมาณงานที่มากเกินไป เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียดสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (Task Demand) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงาน ประกอบด้วย การออกแบบงาน (การมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน การใช้เครื่องจักรต่างๆ) สภาพการทำงาน และสภาพร่างกาย เป็นต้น

2.2 ความต้องการจากบทบาท (Role Demand) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้เกิดความเครียด ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมายก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

2.3 ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demand) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่างๆ หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

2.4 โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) ในองค์การมีความต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากเกินไป

2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organizational Leadership) ลักษณะการบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ ลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด สร้างความร้อใจ สร้างความกลัวให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ (Organizational's Life Stage) วงจรชีวิตขององค์การสามารถสร้างแรงกดดันและปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานจะเกิดความกังวลใจเกี่ยวกับการจะถูกออกจากงาน ถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆ

Macmillan and Duane (1982, pp. 444-446) แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานที่มากเกินไปภายใต้เวลาที่จำกัด จะทำให้เกิดความเครียดและโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้

2. คุณภาพของงาน เช่น ลักษณะงานที่ยากเกินความสามารถของคนเรา งานที่ยุงยาก อาจจะทำให้เกิดความเครียดและโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้

3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ได้แก่ หัวหน้างานคนใหม่ การเปลี่ยนตำแหน่ง เปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ เปลี่ยนนโยบายขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. บทบาทของบุคลากรในองค์กร บทบาทของพนักงานแต่ละคนที่เป็นสาเหตุของความเครียดจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

6. ความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อคนเราไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตนเอง

7. การติดต่อหรือทำงานกับคนที่มีความเครียด

ฟาร์เมอร์ โมนาฮาน และเฮคเลอร์ (Farmer, Monahan and Hekeler, 1984, pp. 20-24) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกได้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวคน (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของคนเรา ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต ความคิดของคนเรา (Self-concept) สุขภาพ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) หมายถึง สาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาปัจจัย 4 รวมทั้งการรับรู้ของคนเราเกี่ยวกับสภาพทางการเงินที่เป็นจริง

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) หมายถึง สาเหตุที่เป็นผลมาจากการสังสรรค์กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมถึงการคาดหวังในอนาคต

คาร์ตไรท์และคูเปอร์ (Cartwright and Cooper, 1997, p. 14) ได้สรุปถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the Job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ สภาพการทำงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป (ทั้งจำนวนและคุณภาพ) ปริมาณงานที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นทำให้รู้สึกว่าไม่มีโอกาสแสดงความสามารถ ลักษณะงานที่เป็นกะ

ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน งานที่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บของร่างกาย รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่นั้นด้วย

2. ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร (Role in the Organization) ถ้ามีการกำหนดบทบาทหน้าที่ รวมถึงการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจนแล้ว พนักงานจะทราบถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ทำให้ไม่เกิดความขัดแย้ง และความเครียดในการทำงานก็จะต่ำด้วย

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรปรารถนา ดังนั้น ถ้ามีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกน้อง หรือแม้กระทั่งกับลูกค้า ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้

4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ การมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น แต่ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ตรงกับความหวังก็จะเกิดความเครียดได้

5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climates) จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้ ถ้าหากองค์กรมีโครงสร้างการบริหารงานที่ไม่ยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์กรไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเมืองภายในองค์กร การถูกจำกัดในเรื่องการสื่อสาร รวมทั้งการที่พนักงานไม่เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในองค์กรด้วย

จากสาเหตุของความเครียดตามที่กล่าวมา สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้แก่ สาเหตุภายในและภายนอกตัวบุคคล

#### ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียด พบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดประกอบด้วย (Brimm, 1983, p. 65)

1. ความขัดแย้งในบทบาท
2. ภารกิจที่มากเกินไป
3. สวัสดิการและค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอ
4. ความขัดแย้งกับผู้ปกครอง ครู และนักเรียน

5. ความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น
6. ภารกิจนอกเหนือหน้าที่ที่มีมากขึ้น

อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold and Feldman, 1986, pp. 461-467) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 อย่าง

1. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากหรือน้อยเกินไป
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลทั้งในและนอกหน่วยงาน บรรยากาศภายในองค์กร
3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม การเปลี่ยนแปลงภายในชีวิต ความมุ่งหวังในอาชีพและการย้ายที่อยู่

จากแนวคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีอยู่หลายปัจจัย ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม

#### ระดับของความเครียด

ความเครียดส่งผลกระทบต่อร่างกาย ประสิทธิภาพการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ โดยขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด

ดูบริน (Dubrin, 1990, p. 164) ได้แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณของความเครียดที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดการทำนายในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะเกิดการเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานแบบเช้าชามเย็นชามไปเรื่อยๆ ให้หมดเวลาไปวันๆ เหมือนเครื่องยนต์ที่สนิมเกาะ (rest out) ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ
2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นการปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้คนทำงานตามสิ่งที่ท้าทายนั้นไปจนถึงระดับหนึ่งซึ่งผู้บริหารทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม
3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลาอันยาวนาน พลังในร่างกายที่ต่อต้านกับแรงกดดันจากภายนอกค่อยๆ ลดลงและหมดเรี่ยวแรง การทำงานจะลดลง ไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจ เกิดความท้อแท้ในการทำงาน

เบื่องาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง บางคนเบื่องานไม่ต้องการทำงานที่เดิม บางคนถึงกับเปลี่ยนงาน

### อาการของความเครียด

บราแฮม (Braham, 1990, pp. 19-23) ได้กล่าวถึงอาการที่แสดงออกของผู้ที่เกิดความเครียดว่ามี 4 ลักษณะ ดังนี้

1. อาการทางกาย (Physical Symptoms) เช่น ปวดศีรษะ หัวใจเต้นเร็ว ความดันโลหิตสูง นอนไม่หลับ ปวดหลัง นอนกัดฟัน ท้องผูก อ่อนเพลีย ปวดกล้ามเนื้อ เหงื่อออกมาก อาหารไม่ย่อย เบื่ออาหาร เป็นสิว ผมหงอกเร็วขึ้น ผม่วง แก่ก่อนวัย เป็นต้น

2. อาการทางอารมณ์ (Emotional Symptoms) เช่น วิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว ห่วงใย อารมณ์หวั่นไหวง่าย รู้สึกมีปมด้อย ก้าวร้าว ท้อแท้ มุ่งร้ายต่อผู้อื่น เป็นต้น

3. อาการทางปัญญา (Intellectual Symptoms) เช่น ขาดสมาธิ ตัดสินใจยาก ลังเล สับสน ความจำเสื่อม ขาดเหตุผล ทำงานผิดพลาดบ่อยๆ ผลงานด้อยคุณภาพ เป็นต้น

4. อาการทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Symptoms) เช่น ชอบตำหนิผู้อื่น ผิดนัด ไม่ไว้วางใจคนอื่น ชอบจับผิดคนอื่น กลัวคนอื่นจะให้ร้าย เป็นต้น

นอกจากนี้ อรุณ รักรธรรม (2531, น. 22-23) กล่าวว่า การสังเกตอาการขั้นแรกของพนักงานที่มีความเครียดจะมีอาการหงุดหงิด กระวนกระวาย อารมณ์แปรปรวนไม่อยู่กับร่องกับรอย ไม่ค่อยใช้เหตุผลในการตัดสินใจ ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด สนใจเรื่องหนึ่งเรื่องใดเพียงชั่วครู่ชั่วยาม ไม่ชอบการพบปะสมาคม มีท่าที่เป็นปฏิปักษ์ ขาดความสนใจเป้าหมาย ผิดพลาดในเรื่องเล็กๆ ที่ไม่น่าผิดเป็นประจำ เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า อาการของความเครียดมีการแสดงออกได้ 3 ทาง คือ ทางร่างกาย ทางจิต และทางพฤติกรรมการแสดงออกต่างๆ

### ความสำคัญของความเครียด

ในชีวิตประจำวันคนเราทุกคนต้องเผชิญกับความเครียดไม่มากก็น้อย ความเครียดไม่ใช่สิ่งที่เลวร้ายเสมอไป ดังที่ ลอช หุตางกูร (2522, น. 83) ได้กล่าวว่า ความเครียดช่วยให้คนเรามีการต่อสู้ดิ้นรนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเพื่อการอยู่รอด สอนคนเราให้รู้จักการแก้ปัญหา ตลอดจนเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อที่จะให้พ้นจากสภาพที่เป็นอยู่ ถ้าคนเราไม่ตกอยู่ใน

สภาวะความเครียดแล้วก็จะไม่มีโอกาสเรียนรู้ถึงการปรับตัวหรือต่อสู้แก้ปัญหา

สรุปได้ว่า ความเครียดมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะความเครียดจะเป็นตัวกระตุ้นหรือส่งเสริมให้คนเราต่อสู้ รู้จักแก้ปัญหา ปรับสภาพของตัวเองให้เผชิญกับสิ่งที่เข้ามาคุกคามได้ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นความเครียดในระดับปานกลางจึงเป็นตัวกระตุ้นที่ดีที่สุด

### การวัดความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529, น. 482) กล่าวว่า การที่จะทราบได้ว่าคนใดมีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใดนั้น มี 2 วิธีดังนี้

วิธีแรก จากการสังเกตสิ่งที่ปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งด้านอารมณ์ พฤติกรรม รวมทั้งอาการต่างๆ เช่น อารมณ์หงุดหงิดโกรธง่าย ขาดความอดทน ยับยั้งควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ตลอดทั้งแสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิม หรือมีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด อ่อนเพลีย สำหรับสาเหตุของความเครียดที่ก่อให้เกิดอาการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ได้แก่ การมีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การมีปัญหามาก และการแก้ปัญหาไม่ตก เป็นต้น

วิธีที่สอง จากการใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้นมา เพื่อตรวจหาความเครียดโดยสามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบนั้นๆ ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่และมากน้อยเพียงไร แบบทดสอบเกี่ยวกับความเครียดที่ใช้กันได้แก่ Health Opinion Survey (HOS), Symptom Check List 90 (SCL-90) และ Administrative Stress Index (ASI) เป็นต้น

นอกจากนั้นในทางการแพทย์ได้ใช้เครื่องไบโอฟีดแบค (Biofeedback) เป็นเครื่องมือที่จะบอกให้ทราบว่าขณะนี้ร่างกายมีความเครียดมากน้อยระดับใด ซึ่งเครื่องไบโอฟีดแบคมีอยู่หลายชนิด เช่น วัดอุณหภูมิบนผิวหนัง วัดกระแสไฟฟ้าในกล้ามเนื้อ ในสมอง การเต้นของหัวใจ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอสรุปได้ว่า การวัดความเครียดของคนเรานั้นทำได้หลายวิธี เช่น อาจจะใช้การสังเกตอาการต่างๆ การใช้แบบวัดความเครียด หรือใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สะดวกและง่ายต่อการเก็บข้อมูลจากคนจำนวนมาก อีกทั้งยังสามารถสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัดในแต่ละด้านได้ โดย

ศึกษาตามแนวคิดของคูเปอร์และคณะ (1997) ซึ่งกล่าวว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

งานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยของ ดร. พอล สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) และบริษัทต่างๆ ดังต่อไปนี้

บริษัท Deloitte & Touche ได้ทำการศึกษาและวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคกับการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานและอาศัยอยู่ในตอนเหนือของประเทศอังกฤษ จำนวน 124 คน โดยจัดออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม SEE : Significantly Exceeding Expectation กลุ่ม EE : Exceeding Expectation กลุ่ม ME : Meeting Expectation และกลุ่ม MSE : Meeting Some Expectations การศึกษานี้เป็นความพยายามส่วนหนึ่งของ D&T ใน 3 เรื่องได้แก่ 1. ประเมินความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับผลการปฏิบัติงาน 2. การให้การอบรมทางด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานและรักษาพนักงานใหม่ให้อยู่กับองค์กร 3. ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยเฉลี่ยเท่ากับ 147.5 และพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกและสามารถเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนตำแหน่งได้ ดังนั้น ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งมากกว่าผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า การให้การอบรมทางด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับพนักงานใหม่ ทำให้แนวโน้มการลาออกลดลง

บริษัท Diversified Collection Services, Inc. ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับผลการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทจำนวน 450 คน ใน 3 สาขา วัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องนี้ คือ เพื่อศึกษา

ขอบเขตของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคในการทำนายผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการปฏิบัติงานวัดจากเปอร์เซ็นต์ของการเก็บเงินได้ตามสัญญา ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้มากกว่าพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานไม่ดี DCS เชื่อว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคมีความเกี่ยวข้องและมีความเที่ยงตรงมากกว่าเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาซึ่งใช้ในกระบวนการสรรหาพนักงานในปัจจุบัน ดังนั้น DCS จึงมีแนวโน้มที่จะใช้แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคแทน

บริษัท MP Water Resources ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคกับผลการปฏิบัติงานของผู้นำ จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารของบริษัท MP Water Resource จำนวน 60 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้จะได้รับการอบรมและพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรค ก่อนการอบรมผู้บริหารมีคะแนน AQ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 132 หลังการอบรมครั้งแรกมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 154 และหลังการอบรมครั้งที่สองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 172 ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคมีความสัมพันธ์และสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

บริษัท Sun Microsystems ได้ทำการศึกษาเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานดังนี้ 1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรค หรือองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรค (CO<sub>2</sub>RE) สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานงานในเวลาเผชิญกับความยากลำบากได้หรือไม่ 2. การอบรมเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคสามารถเพิ่มคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคได้หรือไม่ 3. อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่างการปรับปรุงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคและผลการปฏิบัติงานทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานชายและผู้จัดการฝ่ายขายจากฝั่งตะวันตกของสหรัฐอเมริกาจำนวน 120 คน โดยจะเข้ารับการอบรมเรื่อง AQ ทั้งนี้การวัด AQ จะทำ 2 ครั้ง คือ ระหว่างอบรมและ 90 วันหลังจากที่ได้รับการอบรม ส่วนผลการปฏิบัติงานวัดได้ 2 ทาง คือ จากจำนวนยอดขายของพนักงานชายที่เชี่ยวชาญตามยอดขายที่กำหนด และผลการปฏิบัติงานทั่วไปของพนักงานชายทั้งหมดตามยอดขายที่กำหนด ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปศุภรรคมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานชายในปี 2002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งในการวัด AQ ครั้งแรกพบว่าองค์ประกอบของ AQ ด้านการควบคุม (Control) และด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin & Ownership) มีความสัมพันธ์กับพนักงานชายอย่างมาก ส่วนการวัด AQ ครั้งที่สองพบว่าองค์ประกอบของ AQ ด้านการควบคุม (Control) ด้านผลกระทบ (Reach) และด้านความ

อดทน (Endurance) มีความสัมพันธ์กับพนักงานขายอย่างมาก และพบว่าผลการอบรม AQ ทำให้พนักงานขายมีคะแนน AQ โดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 150.57 เป็น 182.93 จึงสรุปว่า 1. AQ เป็นตัวทำนายและตัวผลักดันผลการปฏิบัติงานและการขาย 2. การอบรม AQ ช่วยพัฒนาให้พนักงานขายมี AQ มากขึ้น 3. AQ เป็นตัวผลักดันยอดขาย

Mark W. Williams (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่กับความสำเร็จของนักเรียน” การศึกษานี้เน้น 3 เรื่อง ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่กับความสำเร็จของนักเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่และครู และการรับรู้ถึงความยากลำบากในการศึกษาของครูใหญ่ การตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่ในที่นี้หมายถึง บทบาทหน้าที่ของครูใหญ่ในการพัฒนาโรงเรียนและนักเรียนให้ประสบความสำเร็จ การศึกษานี้เน้นถึงความสำคัญของครูใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของนักเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นครูใหญ่จำนวน 17 คน และครูจำนวน 79 คน จาก The Flagstaff Unified Scholl ใน Arizona โดยให้ทำแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) และนำคะแนนที่ได้มาเปรียบเทียบกับข้อมูลความสำเร็จของนักเรียนเมื่อ 2 ปีที่ผ่านมาซึ่งได้ทำเป็นมาตรฐานไว้แล้ว และมีการเพิ่มข้อมูลคุณภาพที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ครูใหญ่จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่านักเรียนที่ประสบความสำเร็จสูงในโรงเรียนจะมีครูใหญ่ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าครูที่รับรู้ว่าคุณภาพแวดล้อมในการทำงานของเขาได้จะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครูใหญ่กับความสำเร็จของนักเรียน หรือความสัมพันธ์ระหว่างครูกับความสำเร็จของนักเรียน ซึ่งก็คือ การตอบสนองต่อความยากลำบากของครูใหญ่จะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในโรงเรียน การรับรู้ความสามารถของตนเองของครู และความสำเร็จของนักเรียน ผลที่ได้จากการศึกษานี้มีความสำคัญเพราะทำให้ทราบว่า การตอบสนองต่อความยากลำบากนั้นขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงสามารถพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคให้มีมากขึ้นได้ (Stoltz, 1997) โดยการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจต่อความยากลำบากทางการศึกษาและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของผู้ให้การศึกษา บรรยากาศในโรงเรียน การรับรู้ความสามารถของตนเองของครู และความสำเร็จของนักเรียนจะเพิ่มขึ้น ในที่สุดโรงเรียนก็จะประสบความสำเร็จมากขึ้นด้วย

Elaine L. Villaver (2005) ได้ทำการศึกษาเรื่องระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของครูประถมหญิงในโรงเรียนรัฐบาลและเอกชนในจังหวัด Rizal การศึกษานี้เน้นไปที่ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่แตกต่างกันของครูประถมหญิงในโรงเรียนรัฐบาลและเอกชนในจังหวัด Rizal กลุ่มตัวอย่างเป็น ครูประถมหญิงในโรงเรียนรัฐบาล

จำนวน 74 คน และโรงเรียนเอกชนจำนวน 31 คน โดยใช้ Adversity response profile 7.0 ในการวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของครูประถมหญิง ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์จำนวน 14 ข้อที่สามารถทำได้เสร็จภายใน 15-20 นาที ผลการศึกษาพบว่าครูประถมหญิงทั้งในโรงเรียนรัฐบาลและเอกชนมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับปานกลาง และพบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของครูประถมหญิงระหว่างโรงเรียนรัฐบาลและเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ศึกษาเรื่อง “บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” ผลการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคระหว่างกลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพต่างกัน และลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทิยา วชิรลาภไพฑูรย์ (2547) ศึกษาเรื่อง “การเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยการเรียนรู้พฤติกรรมการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : กรณีศึกษาเยาวชนกระทำผิดชาย” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง ผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า โปรแกรมการเรียนรู้ได้ผลดี กลุ่มทดลองมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในทุกมิติและโดยรวมสูงขึ้นหลังการทดลอง และยังคงอยู่ในระยะติดตามผล 1 เดือน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

วรรณวิภา ติวะนันท์กร (2548) ศึกษาเรื่อง “ลักษณะบุคลิกภาพและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : กรณีศึกษาเฉพาะนักธุรกิจอิสระองค์กรหนึ่งของบริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผลการศึกษาพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมและทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง โดยองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา (Ownership) เป็นองค์ประกอบที่โดดเด่นที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงการขยายตัวของปัญหา (Reach) ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) และด้านการรับรู้ถึงระยะเวลาที่ต้องอดทน (Endurance) ตามลำดับ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค แต่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ซึ่งบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบสามารถทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า

อุปสรรคได้ นอกจากนี้ยังพบว่านักธุรกิจอิสระฯ ที่มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้จำหน่ายตรง (ตำแหน่งแพลตฟอร์ม / หรือดีดี) ขึ้นไป มีระดับ AQ สูงกว่านักธุรกิจอิสระฯ ทั่วไป และปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานไม่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

วรวรรณ หงส์กิตติยานนท์ (2548) ศึกษาเรื่อง “เชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานในโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง” ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงกว่าพนักงานที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเชาวน์อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่มีการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ต่างกันมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จวีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่)” ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่) ส่วนใหญ่มีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมสูง โดยเฉพาะชายมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมสูงกว่าเพศหญิง และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมและความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ฉาณิกา สวัสดิพิงศา (2549) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาเชาวน์อารมณ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้วยการฝึกสมาธิ” ผลการศึกษาพบว่าภายหลังการฝึกสมาธิผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงกว่าก่อนฝึกสมาธิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในทุกมิติสูงขึ้น แต่ผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างจากผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกสมาธิ สำหรับระยะติดตามผลภายหลังการฝึกสมาธิ 4 สัปดาห์พบว่าผู้ที่ได้รับการฝึกสมาธิมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วันวิสาข์ ฤทธิธาดา (2549) ศึกษาเรื่อง “ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของพนักงานขาย : กรณีศึกษาพนักงานขายเครื่องถ่ายเอกสาร บริษัท ไทยฟูจิซีร็อกซ์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่าพนักงานขายบริษัทไทยฟูจิซีร็อกซ์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานขายบริษัทไทยฟูจิซีร็อกซ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของเขาวงกตอารมณ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สินในบริษัทการเงินแห่งหนึ่ง” ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สินมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

อาทิตา กลั้วเพิ่มพูน (2549) ศึกษาเรื่อง “การมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพทำองค์ประกอบ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่ง” ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน การมองโลกในแง่ดี, บุคลิกภาพแบบแสดงตัว, บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์, บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพบว่าการมองโลกในแง่ดี บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

คอบบ์ (Cobb, 1976, pp. 300-314) ศึกษาผลของการสนับสนุนทางสังคม พบว่าคนที่มีความรู้สึกที่ตนเองได้รับความรัก มีคนให้ความสนใจ เอาใจใส่ เห็นคุณค่าและรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากคนรอบข้างทั้งทางด้านสิ่งของ เครื่องใช้ หรือได้รับการดูแลช่วยเหลือเมื่อเผชิญกับปัญหา สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่า

โคเฮนและวิล (Cohen and Wills, 1985, pp. 310-357) ทำการศึกษาผลของการ

สนับสนุนทางด้านคุณค่าด้วยการให้การพึ่งพา ให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา ให้การยอมรับและยกย่องเมื่อประสบความสำเร็จ ก็จะทำให้คนที่ได้รับการสนับสนุนนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อการประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

Mallinckrodt and Leong (1992) ศึกษาเรื่อง “การสนับสนุนทางสังคมในโปรแกรมการเรียนและสภาพแวดล้อมของครอบครัว จำแนกความแตกต่างทางเพศ และความขัดแย้งในบทบาทของนักศึกษา” ผลการศึกษาพบว่าเพศหญิงมีความเครียดและกลุ่มอาการของความเครียดมากกว่าเพศชายและเพศหญิงได้รับการสนับสนุนทางสังคมกลุ่มวิชาทางการเรียนและสภาพแวดล้อมของครอบครัวน้อยกว่าเพศชาย

เฟอร์รี และ ลอร์เลอร์ (Piferi and Lawler, 2006, pp. 328-336) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายทางสังคมและสุขภาพกาย การศึกษานี้เน้นไปที่ประโยชน์ของการได้รับการสนับสนุนของสังคมและผลของการละเลยคนอื่น ได้มีการบันทึกความดันโลหิตและอัตราการเต้นของหัวใจทุก 30 นาทีในเวลากลางวันและทุก 60 นาทีในเวลากลางคืน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าถ้าได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะป่วยและมีความดันโลหิตน้อยกว่าคนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม และพบว่าการบีบตัวของเส้นเลือดและความดันโลหิตมีความสัมพันธ์กับการให้การสนับสนุนทางสังคมเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแนวโน้มให้การสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้อื่นจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมกลับมา มีการรับรู้ความสามารถของตนเองมาก มีการนับถือตนเองมาก หดหู่ น้อย และมีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแนวโน้มจะให้การสนับสนุนทางสังคมน้อย

พาอิชีย์และคณะ (Plaisier and others, 2006) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสนับสนุนของสภาพการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความหดหู่และความกังวลในระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง สภาพการทำงานเป็นแหล่งที่มาสำคัญของความเครียดและทำให้เกิดความหดหู่และความกังวลใจ การสนับสนุนทางสังคมเปรียบเสมือนกันชนและป้องกันการเกิดความหดหู่ ความกังวลในสภาพการทำงานที่ไม่ดี กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานชายและหญิง จำนวน 2,646 คน ที่มีอายุระหว่าง 18-65 ปี โดยประเมินสภาพการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการทางจิตใจ การตัดสินใจ และความปลอดภัยในงาน การสนับสนุนทางสังคมประเมินผ่านการสนับสนุนทางอารมณ์ในทุกๆ วัน ประมาณ 10.5% ของคนงานหญิงและ 4.6% ของคนงานชายมีความหดหู่และความกังวลเกินกว่า 2 ปี และพบว่าความหดหู่และความกังวลสามารถทำนายความต้องการทางจิตใจได้ แต่ไม่สามารถทำนายการตัดสินใจและความปลอดภัยในงาน การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยป้องกันความหดหู่และความกังวลได้ในพนักงานชายมากกว่าพนักงานหญิง แต่จะไม่เป็นกันชนสำหรับผลที่ไม่ชอบของสภาพการทำงาน

นุชนารถ ทับเคลี้ยว (2546) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่ายและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ธุรกิจการสื่อสารและโทรคมนาคม” ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้าน (ด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมือ และด้านการประเมิน) และการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปนัดดา เลิศวรสิริกุล (2546) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัว : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานฝ่ายบัญชีในสำนักงานใหญ่ของเครือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวและองค์กรในด้านต่างๆ และโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

รีส์ (Rees, 1995, pp. 4-11) ได้ทำการสำรวจระดับความเครียดของพนักงานที่ประกอบอาชีพต่างๆ จำนวน 1,176 คน ที่ทำงานให้กับองค์การสุขภาพในประเทศอังกฤษ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนวิธีบริหารความเครียด โดยทำการศึกษาอาชีพทั้งหมด 6 อาชีพ ได้แก่ พนักงานฝ่ายจัดการ เสมียน ฝ่ายบุคคล ผู้เชี่ยวชาญด้านยา หมอ และพยาบาล ผลการศึกษาพบว่าความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญต่อทุกอาชีพ และแต่ละบุคคลมีประสบการณ์จากความเครียดที่คล้ายกันหลายอย่าง ซึ่งต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิดเกี่ยวกับวิธีการบริหารความเครียดในแต่ละอาชีพ

ยังและคูเปอร์ (Young and Cooper, 1995, pp. 29-39) ได้ทำการวัดความเครียดในการทำงานโดยใช้แบบสอบถาม OSI (Occupational Stress Indicator) ของพนักงานให้บริการรถพยาบาลในบริเวณตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 427 คน แล้วเปรียบเทียบผลที่ได้กับพนักงานดับเพลิง พบว่า พนักงานให้บริการรถพยาบาลมีความเครียดสูงซึ่งส่งผลทำให้มีความพึงพอใจในงานต่ำ และมีสภาพร่างกายและจิตใจที่ย่ำแย่ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานดับเพลิง พบว่าพนักงานดับเพลิงมีสุขภาพแย่กว่าพนักงานให้บริการรถพยาบาล

คู และ คิม (Koo and Kim, 2006) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและสุขภาพจิตที่ดีของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่

ที่ราชทัณฑ์จำนวน 250 คน ซึ่งทำงานในเรือนจำ จังหวัด Kyeong-Sang ประเทศเกาหลี ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2548 โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ 1. ลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป (เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา การศึกษา และจำนวนการพบแพทย์ภายใน 1 ปี) 2. ลักษณะงานทั่วไป (การทำงานเป็นกะ ชั่วโมงการทำงาน สถานะทางสังคม และความสัมพันธ์กับนักโทษ) 3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด (การตัดสินใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบรางวัล ความไม่ปลอดภัยในงาน ความต้องการในงาน วัฒนธรรมของหน่วยงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล) วัดโดยการหาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและประเมินระดับของความเครียดที่เกิดขึ้น และ 4. สุขภาพจิตที่ดี จำนวน 250 ข้อ โดยนำมาวิเคราะห์เพียง 217 ข้อ ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยของความเครียดในการปฏิบัติงานเท่ากับ 54.0 และค่าเฉลี่ยของสุขภาพจิตที่ดีเท่ากับ 26.0 และพบว่าจำนวนการเข้าพบแพทย์ภายใน 1 ปี และการติดต่อกับนักโทษโดยตรงมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้จำนวนการเข้าพบแพทย์ภายใน 1 ปี สถานะทางสังคม และการติดต่อกับนักโทษโดยตรงยังมีผลต่อสุขภาพจิตที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกด้วย การศึกษานี้แนะนำว่ากรมราชทัณฑ์ควรจะต้องจัดหาโปรแกรมเกี่ยวกับสุขภาพให้กับเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

จิระพร อุดมกิจ (2539) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานในระดับปานกลาง และบุคลากรคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพการสมรส และประเภทขององค์การที่ต่างกันจะมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จักรพันธ์ เจริญผล (2546) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)” ผลการศึกษาพบว่าอายุงาน ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ลักษณะงานและปริมาณงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ส่งผลทางตรงต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ตัวแปรอื่นๆ ส่งผลทางอ้อมต่อความเครียดในการทำงาน

วันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของเขาวงกตอารมณ์ ความ

สามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สิน  
ในบริษัทการเงินแห่งหนึ่ง” ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่เร่งรัดหนี้สินส่วนใหญ่มีระดับความ  
เครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและ  
ความเครียดในการปฏิบัติงาน

อีโลเวลนีโอ, คิวิมากิ และ เฮลคาร์มา (Elovainio, Kivimaki and Helkama, 2001, pp. 418-424) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินความยุติธรรมในองค์การ ความสามารถในการ  
ควบคุมงาน และความเครียดในอาชีพ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานหลายแห่ง  
ในประเทศฟินแลนด์จำนวน 688 คน ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการควบคุมงานซึ่งเป็น  
องค์ประกอบด้านหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ส่งผลกระทบต่อ  
ความเครียดในอาชีพผ่านทาง การประเมินความยุติธรรมในองค์การที่เป็นตัวแปรสื่อ

ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ และ จูติมา วัฒนโสภาศิริ (2548) ศึกษาเรื่อง “การศึกษา  
ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ในการแก้ปัญหา (AQ) เชาวน์อารมณ์ (EQ) จริยธรรมธุรกิจและความ  
เครียดของผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร”  
โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
(SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครที่ลงทะเบียนไว้กับสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม  
จำนวน 1,000 คน ผลการศึกษาพบว่าเชาวน์ในการแก้ปัญหาโดยรวมและองค์ประกอบของเชาวน์  
ในการแก้ปัญหาแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความเครียดในการ  
ปฏิบัติงาน

Etzion (1984, pp. 615-622) ศึกษาผลของการสนับสนุนทางสังคมต่อความสัมพันธ์  
ระหว่างความเครียดและความเหนื่อยหน่าย กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ให้บริการทางสังคม  
จำนวน 657 คน เป็นการศึกษาการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และด้านการ  
ประเมิน และแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ผลการศึกษาพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบ  
กับการสนับสนุนทางสังคม และการสนับสนุนทางสังคมช่วยลดผลกระทบความเครียดและความ  
เหนื่อยหน่ายได้

ซาเวจ (Savage, 1987, p. 49-A) ได้ศึกษาถึงผลของการสนับสนุนทางสังคมที่มีส่วนแก้ปัญหาคความเครียดในการบริหารงานของผู้บริหาร 280 คน ในมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ในภาคตะวันตกเฉียงใต้ของอเมริกา ผลการศึกษาพบว่าครอบครัวเป็นแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญ ในช่วงที่ผู้บริหารประสบปัญหาอันนำไปสู่ความเครียดนั้น หากได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์โดยการให้กำลังใจจะทำให้ผู้บริหารมีกำลังใจที่จะต่อสู้กับแรงกดดันต่างๆ ความเครียดก็ลดน้อยลง

Vishwanath และคณะ (1998) ศึกษาสุขภาพจิตในการทำงานของพยาบาลในแถบคาริบเบียน โดยศึกษาความเกี่ยวข้องของบทบาทหน้าที่งาน และปัจจัยทางสังคม ความเครียด ความตั้งใจลาออก ภาวะซึมเศร้า การหยุดงาน และการเปลี่ยนงานของพยาบาล จำนวน 119 คน 51 ที่ทำงานในโรงพยาบาลเซนต์วินเซนต์, ตรินิแดด และโตบาโก ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งในบทบาท ภาระงานที่มากเกินไป และการสนับสนุนทางสังคมสามารถทำนายความเครียดได้ การสนับสนุนทางสังคมสามารถทำนายความตั้งใจลาออก ความตั้งใจลาออกสามารถทำนายภาวะซึมเศร้า ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มการหยุดงานและการเปลี่ยนงาน

Paul D. Tyson และคณะ (2001) ศึกษารูปแบบการเผชิญความเครียดที่เกิดจากการทำงานในองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลในภาคใต้ของรัฐออนตาริโอ จำนวน 107 คน ผลการศึกษาพบว่าการหลีกเลี่ยงและการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด แต่ไม่พบว่าการเผชิญการเผชิญความเครียดจะสามารถลดความเครียดในการทำงานของพยาบาล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการแก้ปัญหาและความพึงพอใจในงานมีนัยสำคัญทางสถิติในการทำนายระดับความเครียด

เอโวลาสติ, ฮุลครันท์ และคอลลินส์ (Evolanti, Hulcrantz and Collins, 2006, pp. 645-652) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานและระดับฮอร์โมนของผู้หญิง : การศึกษาระยะยาวของความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางจิตใจในการทำงานและฮอร์โมนวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างฮอร์โมนและความเครียดในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงที่มีอายุระหว่าง 47-53 ปี จำนวน 110 คน โดยให้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่าความต้องการในงานและการขาดการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับฮอร์โมนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษาชี้ให้เห็นว่าลักษณะงาน (ทางด้านความต้องการในงานสูงและการสนับสนุนทางสังคมที่ต่ำ) มีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดของผู้หญิงในวัยกลางคน

กาญจนา สอสูงวงศ์ (2547) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความเครียด : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานการประปานคร

หลง” ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมในทุกด้าน (ด้านอารมณ์ ด้านสติปัญญา และด้านทรัพยากร) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่า AQ เป็นศักยภาพที่คนเราสามารถเผชิญกับปัญหาและความพยายามในการหาหนทางแก้ไขอย่างไม่หยุดหย่อน การทำความเข้าใจแนวคิดเรื่อง AQ จะทำให้เข้าใจถึงวิธีการที่คนเราตอบสนองต่ออุปสรรคหรือปัญหาต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิตรวมถึงความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์และการรวมตัวกันเป็นกลุ่มทางสังคม เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือกันทั้งทางด้านอารมณ์ สติปัญญา ข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร โดยอยู่ในรูปแบบของการยอมรับ การเอาใจใส่ การยกย่อง การเห็นคุณค่า และการให้ความช่วยเหลือจากคนในองค์กร ซึ่งแคปแลน (Kaplan, 1977) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานและช่วยให้คนเราสามารถเผชิญกับความเครียดได้ดี แนวคิดทั้ง 2 เรื่องนี้เป็นแนวคิดที่น่าศึกษาเพิ่มเติมและมีความสำคัญ โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นปัญหาที่พบในหลายๆ องค์กรซึ่งเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ เช่น สาเหตุจากตัวงาน จากบทบาทหน้าที่ในองค์กร จากสัมพันธภาพในที่ทำงาน เป็นต้น ถ้าหากพนักงานมีความเครียดในระดับสูงจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานขององค์กรได้ จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์จะใช้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานได้หรือไม่ รวมถึงหากบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากคนในองค์กรแล้วจะสามารถจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนทางสังคมหรือไม่อย่างไร นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า AQ เป็นสิ่งที่คนเราสามารถเรียนรู้ฝึกฝน และพัฒนาได้ตลอดชีวิต ส่วนการสนับสนุนทางสังคมก็จะช่วยเป็นกันชนหรือช่วยป้องกันคนเราให้พ้นจากผลกระทบที่เกิดจากความเครียด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ได้หรือไม่ เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน

## เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

### **สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์**

จากการศึกษาของสตอลท์ (Stoltz, 1997) เกี่ยวกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความอดทน ซึ่งกล่าวว่า คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงกับคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำค่อนข้างแตกต่างกันมาก ซึ่งกลุ่มคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงจะสามารถควบคุมและรับมือกับสถานการณ์ปัญหาที่เข้ามาเผชิญได้ดีกว่ากลุ่มคนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำ ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นๆ และจากการศึกษางานวิจัยของธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์และฐิติมา วัฒนโสภาศิริ (2548) พบว่า ชาวนีในการแก้ปัญหา (AQ) และองค์ประกอบของชาวนีในการแก้ปัญหาทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงมีความเชื่อว่า คนที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับสูง เมื่อเผชิญกับความเครียดจะสามารถหาวิธีจัดการกับความเครียดนั้นไม่ให้มีผลกระทบต่อชีวิตของตนเองได้ ได้ ทั้งยังมุ่งมั่นหาทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อและหัวนเกรงต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น

ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน จึงตั้งสมมติฐานว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

### **สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์**

จากการศึกษาแนวความคิดของแคปแลน (Kaplan, 1977) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นกระบวนการหนึ่งที่ช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยภายนอกอย่างหนึ่งที่เป็นกันชน (Buffer) ระหว่างภาวะความเครียดได้โดยตรง ช่วยทำให้คนเราสามารถเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น นอกจากนั้นการสนับสนุน

ทางสังคมยังทำให้คนเราไม่รู้สึกลำบากใจเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันทางด้านต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ผู้วิจัยจึงมีความเชื่อว่าถ้าคนเราได้รับการสนับสนุนทางสังคม เช่น ได้รับการยอมรับ ความเอาใจใส่ ได้รับคำปรึกษา มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทั้งความสัมพันธ์ในครอบครัวและความสัมพันธ์กับคนในองค์กร นอกจากนี้ถ้าผู้บริหารขององค์กรมีการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอย่างพอเพียง รวมทั้งมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและมีประโยชน์แก่พนักงานด้วยแล้ว จะช่วยทำให้พนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความเครียดในการปฏิบัติที่เผชิญอยู่ รวมทั้งสามารถหาวิธีรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน จึงตั้งสมมติฐานว่า องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์

### **สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม**

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับการสนับสนุนทางสังคม แต่ผู้วิจัยมีความเชื่อว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับการสนับสนุนทางสังคมนั้นมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากคนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมนั้นจะรู้สึกว่าคุณค่า มีความมั่นใจในตนเอง และมีอารมณ์ที่มั่นคง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้คนเราสามารถรับมือหรือเผชิญกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เข้ามาในชีวิตได้

ดังนั้น การสนับสนุนทางสังคมน่าจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค จึงตั้งสมมติฐานว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม

### **สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์**

จากหนังสือเรื่อง AQ อึดเกินพิภพของ Paul G. Stoltz (ธีระศักดิ์, 2548, น. 23) กล่าวว่า AQ สามารถทำนายความแข็งแรงทางอารมณ์, สุขภาพทางกาย รวมทั้งความสามารถในการ

พื้นตัว ซึ่งทั้ง 3 อย่างนี้มีความสัมพันธ์กับความเครียด และจากการศึกษางานวิจัยของ Vishwanath และคณะ (1998) พบว่าการสนับสนุนทางสังคมสามารถทำนายความเครียดได้

ดังนั้น ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและการสนับสนุนทางสังคม น่าจะสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานได้ จึงตั้งสมมติฐานว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์