

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัย เรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดโดยแบ่งเป็นหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง
2. แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
3. แนวคิดเรื่องความเครียดในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. สมมติฐานในการวิจัย

แนวคิดเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง สิ่งที่ต้องทำความเข้าใจเป็นการศึกษา และทำความเข้าใจเป็นอันดับแรก คือ ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งจะช่วยอธิบายและทำให้เกิดความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น

ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1986, p.391) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ว่าหมายถึง การที่บุคคลพิจารณาตัดสินความสามารถของตนเองในการที่จะจัดการและปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับการที่บุคคลจะพิจารณาตัดสินว่าตนจะสามารถทำอะไรได้จากทักษะที่มีอยู่

วูด และแบนดูรา (Wood and Bandura, 1989 quoted by Staples, Hulland and Higgins, 1998) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า เป็นบทบาทหลักใน

กระบวนการควบคุมตนเอง ทำให้มีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงความพยายามที่บุคคลทุ่มเทลงไป และความยับยั้งที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายามที่จะกระทำให้สำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

ปาร์เคอร์ (Parker, 1998) ได้นิยามความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า คือ การตัดสินใจของบุคคลต่อความสามารถของตนเองในการที่จะปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

เบอร์รี่ (Berry, 1998, p.188) ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเองว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะจัดการกับความต้องการโดยบุคคลจะรู้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถอะไรอยู่บ้าง และจะไม่ประเมินค่าในสิ่งที่ตนต้องเผชิญสูงเกินไป

จากความหมายต่างๆ ที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองว่าตนเองมีความสามารถพอที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำพฤติกรรมต่างๆ และความพยายามที่จะทำพฤติกรรมนั้น

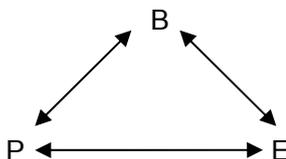
ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถในตนเอง

แนวคิดพื้นฐานของการรับรู้ความสามารถในตนเอง เป็นทฤษฎีที่แบนดูรา (Bandura, 1989) นักจิตวิทยาชาวแคนาดาได้ทำการศึกษาและพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) และต่อมาได้ขยายแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมให้กว้างขึ้น และเปลี่ยนชื่อทฤษฎีใหม่เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) โดยแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมเชื่อว่า พฤติกรรมของบุคคลนั้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ปัญญา ชีวภาพ และสิ่งภายในอื่นๆ ร่วมมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันด้วย

ภาพที่ 2.1

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของพฤติกรรม

ปัจจัยส่วนบุคคลภายใน และสภาพแวดล้อม



B คือ พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล

P คือ ปัจจัยส่วนบุคคลภายใน

E คือ สภาพแวดล้อม

ซึ่งการที่ปัจจัยทั้ง 3 มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันนั้นไม่ได้หมายความว่าทั้ง 3 ปัจจัยนี้จะมีอิทธิพลในการปฏิสัมพันธ์อย่างเท่าเทียมกัน ปัจจัยบางปัจจัยอาจมีอิทธิพลมากกว่าอีกปัจจัย และอิทธิพลจากปัจจัยทั้ง 3 นี้ไม่ได้เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน หากแต่ต้องอาศัยเวลาในการที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งจะมีผลต่อการกำหนดปัจจัยอื่นๆ (Bandura, 1989, อ้างถึงในสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2543, น. 49) นอกจากนี้แบนดูรา (Bandura, 1986) ยังกล่าวอีกว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะแสดงพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการเรียนรู้จากเหตุการณ์ต่างๆ ถือเป็นประสบการณ์ที่มีผลควบคุมพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะใช้ประสบการณ์เดิมเพื่อคาดคะเนผลลัพธ์ของเหตุการณ์อื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อไปทำให้มีความเชื่อมั่นที่จะตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมต่างๆ ทั้งนี้ ถ้าบุคคลประเมินว่าตนเองมีความรู้ มีความสามารถสูงเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ และพฤติกรรมนั้นไม่ยากเกินความสามารถของตนก็จะทำให้บุคคลเลือกและตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมหรือเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ ต่อไป

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1986, p.399-401) ได้เสนอองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง ดังนี้

1. ความสำเร็จในการกระทำที่ผ่านมา (Enactive Attainment) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ และมีอิทธิพลโดยตรงที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด เพราะการที่บุคคล

ทำงานแล้วได้รับความสำเร็จหลายครั้งจะทำให้บุคคลนั้นรับรู้ว่าคุณมีความสามารถ และจะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น ในทางตรงข้ามหากบุคคลประสบความล้มเหลวในการทำงานหลายครั้งจะทำให้บุคคลนั้นรับรู้ว่าคุณมีความสามารถน้อยหรือไม่มีความสามารถในการทำงาน ทำให้ขาดความพยายามที่จะทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ ดังนั้นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับนั้นจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

2. การสังเกตจากผู้อื่น (Vicarious Experience) เป็นตัวแบบที่บุคคลนำมาพิจารณาความสามารถของตนเอง กล่าวคือ เมื่อบุคคลเห็นผู้อื่นที่มีความสามารถใกล้เคียงกับตนทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมใดแล้วประสบความสำเร็จจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองสามารถทำงานนั้นได้เช่นกันถ้าตั้งใจ และพยายาม ในขณะเดียวกันถ้าบุคคลสังเกตเห็นผู้อื่นที่มีความสามารถใกล้เคียงกับตนประสบความล้มเหลวแม้ว่าจะพยายามอย่างมากแล้ว บุคคลจะลดความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมลง และตัดสินใจความสามารถของตนเองต่ำ

3. การพูดชักจูง (Verbal Persuasion) เป็นการนำเอาคำพูด คำแนะนำของผู้อื่นมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะปฏิบัติงานหรือทำพฤติกรรมได้สำเร็จ ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก และวิธีนี้จะใช้ได้ผลต่อเมื่อการพูดชักจูงนั้นเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ มีความสอดคล้องกับความเป็นจริง และผู้พูดชักจูงนั้นต้องเป็นบุคคลที่ผู้ถูกชักจูงให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจ มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อตัวบุคคลนั้นด้วย

4. สภาวะทางกายภาพ และอารมณ์ (Physiological and Affective State) บุคคลมักใช้ข้อมูลทางกายภาพในการประเมินความสามารถของตนเอง บุคคลที่ตื่นเต้น มีความวิตกกังวลหรือความกลัวเมื่อต้องเผชิญกับความเครียด หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากจะรับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำลง หรือไม่มีความสามารถในการทำพฤติกรรมต่างๆ ได้ในขณะนั้นทำให้การทำงานได้ผลไม่ดี แต่เมื่อบุคคลสามารถควบคุมและระงับการถูกกระตุ้นทางอารมณ์ได้จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองดีขึ้น และสามารถปฏิบัติงานต่างๆ หรือแสดงพฤติกรรมได้ดีขึ้น

ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อระบบการคิด การสนใจ และอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล แบนดูรา (Bandura, 1986, p.393-395) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคล

ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรม ซึ่งในแต่ละวันบุคคลจะต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาว่าจะเลือกทำพฤติกรรมใดและต้องใช้ระยะเวลาเท่าไรในการทำพฤติกรรมนั้นด้วยการที่บุคคลตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมใดในสถานการณ์ต่างๆ นั้นส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลจะหลีกเลี่ยงงานหรือสถานการณ์ที่เชื่อว่ายากเกินความสามารถของตนเอง แต่จะเลือกทำพฤติกรรมที่เชื่อและตัดสินใจว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะทำได้สำเร็จ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่ท้าทายและมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะปิดกั้นโอกาสการพัฒนาศักยภาพตนเอง หลีกเลี่ยงงาน หลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ และขาดความมั่นใจในตนเอง นอกจากนี้การที่บุคคลประเมินความสามารถของตนเองสูงเกินไปทำให้ประสบความล้มเหลว เกิดความเครียด ความกลัวในการทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมอื่นๆ ต่อไป แต่ถ้าบุคคลประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินไป บุคคลนั้นมักจะขาดความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมน้อยลง และจะมีความสงสัยเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ซึ่งการประเมินความสามารถของตนเองที่ดีนั้นบุคคลควรประเมินความสามารถของตนเองให้สูงกว่าที่จะทำได้เล็กน้อย เพราะจะทำให้มีแรงจูงใจในการเลือกที่จะทำงานที่ท้าทาย เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง และมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองที่เป็นตัวกำหนดระดับความพยายามและความมุ่งมั่นในการเผชิญหน้ากับปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความกระตือรือร้น และใช้ความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงานนานกว่าบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Bandura and Cervone, 1983, p.1017) และมีแนวโน้มที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จสูง

3. รูปแบบทางความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotion Reaction) คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีผลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลที่เกิดขึ้นในระหว่างทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดหวังเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในอนาคตที่ต้องเผชิญ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความพยายาม เมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรคจะกระตุ้นและพัฒนาตนเองให้พยายามมากขึ้น ส่วน

บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความกลัว มีความเครียดสูง และจะทำพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างไม่เต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น ตามแนวคิดของคอลลิน (Collin, 1982 quoted in Bandura, 1986) เสนอว่าในการแก้ปัญหา ยากๆ นั้น บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมองความผิดพลาดในการแก้ปัญหา ยากๆ ว่า เกิดจากการขาดความพยายาม ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมองความผิดพลาดในการแก้ปัญหา ยากๆ ว่า เกิดจากตนเองไม่มีความสามารถ

4. มนุษย์เป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของตนเอง (Humans as Producers rather than Simply Foretellers of behavior) คือ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะพยายามทำพฤติกรรมและจะยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย ไม่ท้อถอย ไม่อ้างโชคชะตา และใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าในบางครั้งอาจจะประสบความล้มเหลวบ้างก็ตาม แต่สำหรับบุคคลที่รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถ นั้นจะนำความล้มเหลวมาใช้เสริมแรงและสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในครั้งต่อไปโดยไม่เครียดกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมักจะหลีกเลี่ยงงานที่ยาก ขาดความพยายาม ขาดความทะเยอทะยาน เกิดความวิตกกังวล ความเครียด และไม่ค่อยทำพฤติกรรม แต่มักจะรอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเป็นไปตามความเชื่อหรือคำทำนาย

จากผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองทั้ง 4 ด้าน ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและต่ำได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.1

แสดงลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและต่ำ

ผลของการรับรู้ ความสามารถของ ตนเอง	ลักษณะของบุคคลที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนเองสูง	ลักษณะของบุคคลที่มีการ รับรู้ความสามารถของ ตนเองต่ำ
1. พฤติกรรมการเลือก	<ul style="list-style-type: none"> - เลือกทำงานที่ท้าทาย - แสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่การ เพิ่มศักยภาพของตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> - หลีกเลี้ยงงาน, สถานการณ์ - ปิดกั้นโอกาสในการพัฒนา ศักยภาพของตนเอง - ขาดความมั่นใจในตนเอง
2. การใช้ความพยายาม และความมุ่งมั่นในการ ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีความกระตือรือร้น - ใช้ความพยายาม และมีความ มุ่งมั่นในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดความกระตือรือร้น - ไม่มีความพยายาม - ขาดความมุ่งมั่นในการ ทำงาน
3. รูปแบบทางความคิด และการตอบสนองทาง อารมณ์	<ul style="list-style-type: none"> - มีความพยายาม - เอาใจใส่ในการกระทำ พฤติกรรม - เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคจะ กระตุ้นและพัฒนาตนเองให้ใช้ ความพยายามมาก 	<ul style="list-style-type: none"> - มีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อ ตนเองทางลบ - ไม่มีความสุข - มีความกลัว, หวาดหวั่น - มีความเครียดสูง - กระทำพฤติกรรมอย่างไม่ เต็มความสามารถ
4. มนุษย์เป็นผู้กำหนด พฤติกรรมของตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> - พยายามทำพฤติกรรม - ยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจาก การกระทำของตนเอง - เลือกการกระทำที่มีลักษณะ ท้าทาย - ใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย - ไม่ท้อถอย - ไม่อ้ำाइชชะตา 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ค่อยทำพฤติกรรม - รอให้ความสำเร็จหรือความ ล้มเหลวเป็นไปตามความ เชื่อหรือคำทำนาย - หลีกเลี้ยงการกระทำที่ยาก - ขาดความพยายาม - มีความทะเยอทะยานต่ำ - มีความวิตกกังวล และมี ความเครียดสูง

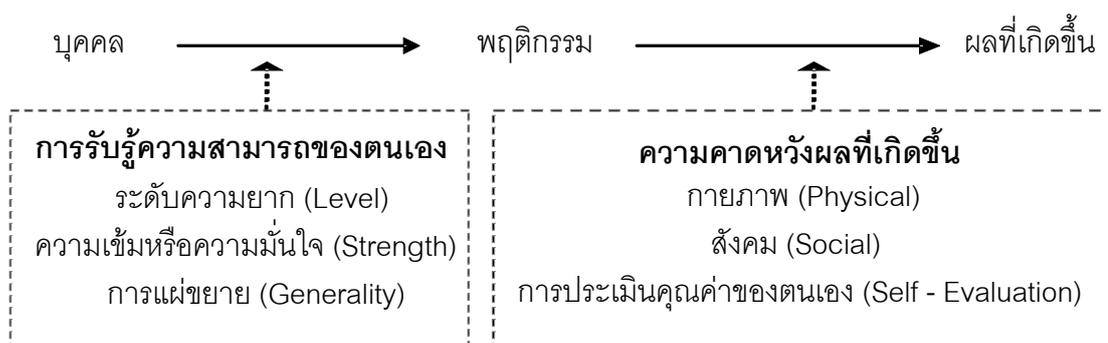
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล

แบนดูรา (Bandura, 1986 Quoted by Evans, 1989, pp.53-54) เชื่อว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคล การเลือกกิจกรรม การใช้ความพยายาม ความอดทนในการปฏิบัติงาน การคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคล บุคคลสองคนที่มีความสามารถไม่แตกต่างกันอาจจะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานได้แตกต่างกันได้ ถ้าบุคคลสองคนนี้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน ซึ่งในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ต่างกัน คนๆ เดียวกันอาจจะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานออกมาแตกต่างกันได้ เช่นกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเองในสถานการณ์นั้นๆ บุคคลที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ จะมีความอดทน มีความพยายาม ไม่ท้อถอยต่อการเผชิญกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ และจะประสบความสำเร็จในที่สุด

แบนดูรา (Bandura, 1997, p.22) ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น ตามภาพดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.2

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลที่จะเกิดขึ้น



ที่มา Bandura, 1997, p.22

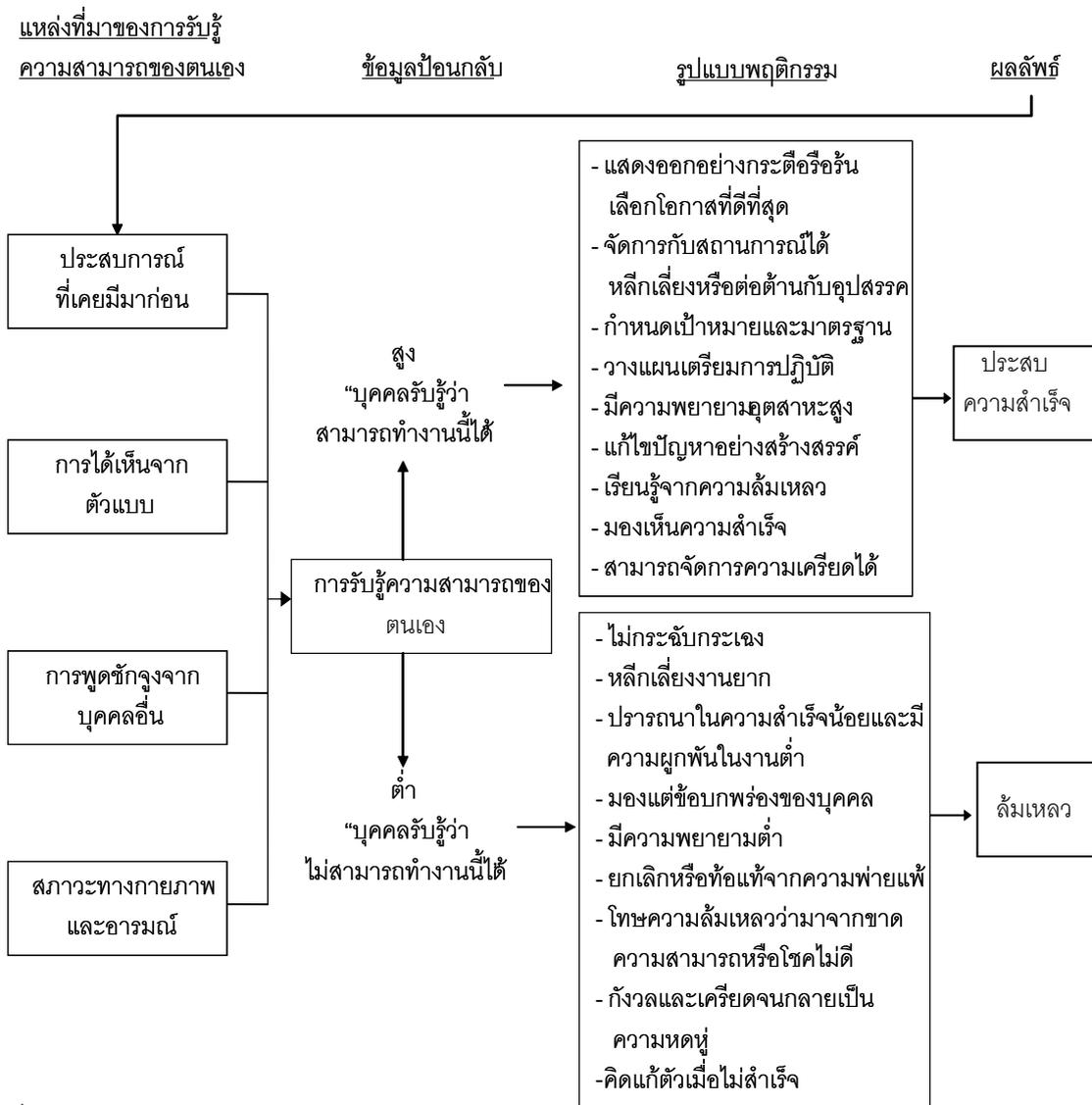
การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการตัดสินใจความสามารถของตนเองว่าตนมีความมั่นใจที่จะจัดการหรือกระทำพฤติกรรมได้ในระดับใด โดยพิจารณาจากระดับความยากของพฤติกรรมหรืองานที่ต้องทำ ความมั่นใจที่จะสามารถทำงานได้ในระดับความยากต่างๆ และการ

แผ่ขยายการรับรู้ความสามารถของตนเองจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่น ส่วนความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นนั้นเป็นผลกรรมที่เกิดขึ้นในทางกายภาพ ทางสังคม และการประเมินคุณค่าของตนเองจากการกระทำ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นทางบวกหรือทางลบก็ได้ ดังนั้น การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่หลัก 2 ประการ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะได้รับหลังจากการกระทำพฤติกรรมนั้น

จากแนวคิดของแบนดูราเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถสรุปความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามภาพดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.3

แสดงความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์



ที่มา Kreitner and Kinicki, 2001, p.143

การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถพิจารณาวัดได้จาก 3 มิติที่แตกต่างกัน ดังนี้ (Bandura, 1977, pp.84-85)

มิติที่ 1 ระดับความยากของงาน (Magnitude) คือ การรับรู้ความสามารถของแต่ละคนจะแตกต่างกันไปในแต่ละกิจกรรมหรือพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ตามความยากง่ายของกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ต้องกระทำ

มิติที่ 2 ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength) เป็นความมั่นใจที่บุคคลคิดว่าตนเองสามารถทำงานได้ในระดับที่ความยากต่างๆ ถ้าบุคคลรับรู้หรือมั่นใจในความสามารถของตนเองน้อยจะทำให้ความสามารถของตนเองลดลง แต่ถ้าบุคคลรับรู้หรือมั่นใจในความสามารถของตนเองมาก ถึงแม้ว่างานนั้นจะยากแต่บุคคลนั้น จะมีแรงจูงใจ มีความพยายาม มุมานะบากบั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ

มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ ซึ่งประสบการณ์บางอย่างก็ไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้

จากมิติการวัดทั้ง 3 มิติที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ส่วนใหญ่องค์การต่างๆ นิยมวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองใน 2 มิติ คือ วัดระดับความยากของงาน และวัดความเข้มหรือความมั่นใจ ส่วนการวัดการแผ่ขยายนั้นไม่นิยมใช้วัดกัน

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองตามทฤษฎีของแบนดูรา โดยลีและบ็อบโค (Lee and Bobko, 1994, pp.364-369) พบว่า มีวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 วิธี ได้แก่

1. การวัดระดับเข้มหรือความมั่นใจ (Self-efficacy strength) เป็นวิธีที่นิยมนำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด โดยการถามผู้ตอบแบบสอบถามว่าเขามีความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานที่ยากเพิ่มขึ้นได้มากน้อยเพียงใด ข้อคำถามมีลักษณะให้ประเมินความมั่นใจเป็นช่วงคะแนน หรือมาตราส่วน เช่น

0 คือ ไม่มีความมั่นใจ ไปจนถึง มีความมั่นใจเต็มที่ คือ 10
หรืออาจใช้ 0 % คือไม่มั่นใจเลย จนถึงมั่นใจที่สุด 100 %

2. การวัดระดับความยาก (Self-Efficacy Magnitude) เป็นวิธีที่นิยมนำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองรองลงมา โดยการถามผู้ตอบแบบสอบถามว่าเขาสามารถปฏิบัติงานที่

มีระดับความยากเพิ่มขึ้นได้หรือไม่ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วน 2 ด้าน (binomial) คือ ตอบว่า ได้ / ไม่ได้, ใช่ / ไม่ใช่ ตัวอย่างในการให้คะแนน เช่น ถ้าตอบ “ใช่” จะมีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน และถ้าตอบ “ไม่ใช่” จะมีคะแนนเท่ากับ 0 คะแนน ผู้ที่ตอบได้คะแนนมากแสดงว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง

3. การวัดแบบผสม (Self-Efficacy Composites) คือ การผสมการวัดระดับความมั่นใจและระดับความยาก ซึ่งการวัดแบบนี้เป็นการวัดที่สอดคล้องกับแนวคิดของแบนดูรามากที่สุด ซึ่งในข้อคำถามเดียวกันจะแยกคำตอบออกเป็น 2 แบบ โดยทั่วไปจะถามให้ตอบว่า ใช่/ไม่ใช่ ส่วนอีกช่องทางหนึ่งจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า หรือใช้ประเมินเป็นร้อยละ การรวมคะแนนจะทำให้โดยการรวมคะแนนของความมั่นใจเฉพาะข้อที่ผู้ตอบว่า “ใช่” ในการวัดระดับความยาก

4. การวัดแบบใช้ข้อคำถามข้อเดียวถามกับงานที่กำหนด (One Item Task-Specific Confidence Rating) แล้วให้ผู้ตอบประเมินค่าระดับความมั่นใจของตนเองต่อการทำงานที่กำหนดให้

จากการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ตรงตามทฤษฎีของแบนดูราจะต้องเป็นการวัดแบบผสม คือ วัดทั้งระดับความมั่นใจ (Strength) และระดับความยาก (Magnitude) แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองแบบทั่วไป (General Self-efficacy scale) ที่วัดเพียงมิติเดียว คือ การวัดระดับความมั่นใจ (Strength) ในการทำงาน เพราะการวัดในระดับความมั่นใจเป็นวิธีวัดที่นิยมใช้กันมากในงานวิจัยส่วนใหญ่และสามารถวัดได้ครอบคลุมทุกงาน

แนวคิดเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

พอล สตอลทซ์ เป็นผู้ทำการศึกษาและเผยแพร่แนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หรือที่เรียกกันว่า AQ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน นอกเหนือจากความสามารถทางสติปัญญา (Intelligence Quotient หรือ IQ) และความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Quotient หรือ EQ)

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลท์ซ (Stoltz, 1997, p.3) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) เป็นสิ่งที่อธิบายรูปแบบของการตอบสนองต่ออุปสรรคในทุกรูปแบบ และทุกระดับ ตั้งแต่ปัญหาเล็กๆน้อยๆไปจนถึงปัญหาใหญ่ในชีวิต บุคคลที่มีระดับ AQ สูงจะมีศักยภาพในการทำงานและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และประสบความสำเร็จในชีวิต

วิทยา นาควัชระ (2544, น.91) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค หรือ AQ ว่าหมายถึง ความอดทนเมื่อมีอุปสรรคและสามารถฟื้นฝ่าอุปสรรคได้อย่างมีกำลังใจและความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะหรือผู้แพ้ั้นไม่เป็นไร เพราะถือว่าได้ลงมือทำในสิ่งที่ควรทำแล้ว

อารี พันธุ์ณี (2546) กล่าวว่า AQ หรือการเอาชนะปัญหาและอุปสรรค หมายถึง บุคคลที่มีความอดทน จิตใจเข้มแข็งและมีเป้าหมายอย่างชัดเจนแน่นอน มีความเข้าใจโลก สามารถอดทนต่อความเหนื่อยยาก ลำบาก ความเจ็บปวด การรอคอย อดทนต่อความเบื่อหน่าย มุ่งมั่น ฝ่าฟันให้อุปสรรคผ่านพ้นไปและแก้ปัญหาได้

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ได้สรุปความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ว่าเป็นแนวคิดที่จะพยายามทำความเข้าใจอุปสรรค ความยากลำบากและรู้ที่มาของความรู้สึกว่าทำไมคนถึงท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อประสบกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก ที่ได้ผ่านเข้ามาเสมือนมรสุมที่จู่โจม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจึงเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อว่าจะช่วยให้คนอดทนกับความยากลำบากและฝ่าฟันเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548, น.11) ได้ให้ความหมายของ AQ ว่าหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรคที่มีต้นเหตุจากด้านสังคม การทำงาน และตนเอง ความสามารถดังกล่าวหมายถึง ความอดทน ความพากเพียรที่จะเอาชนะต่ออุปสรรคความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก

ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548, น.9) ให้ความหมายคำว่า AQ ว่าหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก หรืออุปสรรคที่มีต้นเหตุจากสังคม การทำงาน และตนเอง

จากความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคว่าหมายถึง ความ

อดทน ความพากเพียร และความสามารถในการจัดการกับปัญหาอุปสรรค ความยากลำบากที่เกิดขึ้นโดยไม่ล้มเลิกให้หมดไป

ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) เป็นแนวความคิดที่ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ประการ คือ

1. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) เป็นหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์และอธิบายได้ตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 แขนง ได้แก่ จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) อิมมูโนวิทยาของจิตประสาท (Psycho-neuroimmunology) และสรีระวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology)

2. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) เป็นศาสตร์ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งในระดับบุคคล ที่มงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน และสังคม

นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ยังสามารถนำมาใช้ทำนายความสำเร็จของสิ่งต่างๆ ได้ เช่น การปฏิบัติงาน, แรงจูงใจ, การให้อำนาจแก่พนักงาน, ความคิดสร้างสรรค์, การเพิ่มผลผลิต, การเรียนรู้, ความสุข ความสนุกสนาน, การพัฒนาตนเอง, สุขภาพการและสุขภาพจิต และการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น AQ จึงกลายเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคล ที่มงาน และองค์กรในปัจจุบัน

การแบ่งลักษณะของบุคคลตามแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ได้แบ่งลักษณะของบุคคลตามความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยเปรียบเทียบชีวิตกับการปีนภูเขา ซึ่งแบ่งลักษณะของบุคคลออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นพวกที่มักจะปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการปีนเขากลัวความเสี่ยง และไม่กล้าเผชิญกับอุปสรรค ความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต หลีกเลี่ยงความท้าทาย ไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ จะใช้ชีวิตให้ผ่านไปเรื่อยๆ โดยไม่มีจุดมุ่งหมายในชีวิต บุคคลในกลุ่มนี้มีความต้องการเพียงขั้นพื้นฐาน คือ ต้องการความปลอดภัยทางกายและความ

มันคงทางจิตใจเท่านั้น

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นพวกที่ต้องการปีนเขา แต่ไม่ชอบความลำบาก ยังยึดติดกับความสุขและความสบาย จะพยายามหาทางขึ้นที่สะดวกสบายในการปีนเขา บุคคลกลุ่มนี้ต่างจากกลุ่มผู้ยอมแพ้ คือ มีความกล้ามากกว่า มีการลงมือและพยายามกระทำไปแล้ว แต่เมื่อทำไปได้จนถึงจุดๆ หนึ่งก็จะหยุดกระทำ เพราะคิดว่าตนเองสามารถทำได้เพียงเท่านี้ และมักจะคิดว่าตนเองประสบความสำเร็จแล้ว ทั้งๆ ที่ตนเองยังมีความสามารถที่จะกระทำได้อีก บุคคลกลุ่มนี้จะขาดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเมื่อต้องเผชิญกับสิ่งท้าทายหรือความยากลำบาก ซึ่งเปรียบได้กับคนที่ใช้ชีวิตอย่างเรียบง่ายและคนที่ทำงานไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้เท่านั้น ต้องการความรักและต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

3. กลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นพวกที่มีความพยายาม ความอดทนในการปีนจนสามารถพิชิตยอดเขาได้โดยไม่ยอมแพ้หรือย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ บุคคลในกลุ่มนี้มีความอดทน มุ่งมั่นต่อการหาหนทางในการแก้ปัญหา อุปสรรค มีความศรัทธา มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง มีแนวโน้มในการเป็นผู้นำที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำสิ่งต่างๆ และสามารถพัฒนาตนเอง ทีมงาน และองค์การอยู่ตลอดเวลา

จากลักษณะของบุคคลทั้ง 3 กลุ่มนี้ สามารถนำมาใช้เปรียบเทียบกับทีมงานและองค์การธุรกิจในปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ซึ่งต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ อยู่ตลอดเวลา โดยทีมงานและองค์การจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อรับมือกับสิ่งเหล่านั้นและสามารถอยู่รอดต่อไปได้ เมื่อพิจารณาจากลักษณะของบุคคลตามทีสตอลท์ซจำแนกไว้ นั้น จะเห็นได้ว่า บุคคลในแต่ละกลุ่มมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่แตกต่างกัน บุคคลในกลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับต่ำ ส่วนบุคคลที่สามารถประสบความสำเร็จปีนขึ้นไปพิชิตยอดเขาได้ คือ บุคคลในกลุ่มนักปีนเขา (The Climber) เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง มีจิตใจมุ่งมั่น มีความพยายาม และมีความอดทนในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ โดยการทุ่มเทร่างกาย แรงใจ และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) จนสามารถฟันฝ่าวิกฤติหรืออุปสรรคต่างๆ ได้ ซึ่งลักษณะของบุคคลในกลุ่มนักปีนเขานี้เป็นคุณลักษณะที่จำเป็นของพนักงานที่องค์การพึงปรารถนาในปัจจุบันและเป็นบุคคลกลุ่มเดียวเท่านั้นที่สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ (ตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราฮัม มาสโลว์)

องค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลท์ซ (Stoltz, 1997, pp. 106-125) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคออกเป็น 4 มิติ ซึ่งเรียกโดยรวมว่า CO₂RE เป็นมิติที่ใช้ในการประเมินระดับของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุมสถานการณ์ (C = Control) หมายถึง ระดับความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคลให้สามารถผ่านเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้

ลักษณะของบุคคลที่มีมิติด้านการควบคุมสูง คือ มีความสามารถในการเข้าใจปัญหาหรือความยากลำบากสูง เป็นผู้ที่มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหา (Proactive Approach) ไม่ย่อท้อ และพยายามหาทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ตนเองผ่านพ้นอุปสรรคและความยากลำบาก

มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (O₂ = Origin and Ownership) หมายถึง ระดับความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาอุปสรรคว่ามีสาเหตุมาจากอะไร โดยการพิจารณาและดำนิโทษตนเองก่อนเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยทำผิดพลาดในอดีตและนำไปสู่การเสียใจหรือการสำนึก ซึ่งถือว่าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง (Powerful Motivator) และหากนำมาใช้อย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดประโยชน์ แล้วตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเอง ที่จะต้องหาทางปรับปรุง แก้ไขให้ได้ โดยไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้กับผู้อื่น

ลักษณะของบุคคลที่มีมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบสูง คือ มีแนวโน้มที่จะค้นหาสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากสาเหตุใด โดยการพิจารณาจากตนเองก่อนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเอง และรับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น จากนั้นค่อยมาพิจารณาสิ่งแวดล้อมภายนอก

มิติที่ 3 ผลกระทบ (R = Reach) หมายถึง การประเมินว่าปัญหาอุปสรรคต่างๆ มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตหรือไม่ อย่างไร พร้อมกับระวังและมีสติว่าอีกนานเท่าใดปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นจะเข้ามาจะมีผลกระทบในชีวิต

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูง คือ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ด้านลบ ควบคุมผลกระทบและความเสียหายที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ไม่หวั่นไหว ไม่ติดอยู่กับความทุกข์ โดยจะเข้าใจว่าปัญหาอุปสรรคต่างๆ นั้นเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาในชีวิตและจะผ่านไป มีความพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

มิตินี้ที่ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่ของอุปสรรค ความยากลำบาก และความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา และพยายามหาหนทางที่จะขจัดให้ปัญหาอุปสรรคต่างๆ หดไปอย่างถูกวิธี

ลักษณะของบุคคลที่มีมิติด้านความอดทนสูง คือ มีความสามารถที่จะรับรู้ที่อุปสรรคจะคงอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝนทักษะ ความรู้ ความสามารถ มีความหวัง มีกำลังใจในชีวิต มีความพยายามที่จะหาหนทางแก้ไขให้อุปสรรคในชีวิตถูกขจัดออกไปโดยเร็ว ซึ่งจะต่างจากบุคคลที่มีมิติด้านความอดทนต่ำ จะเป็นคนที่สิ้นหวังในชีวิต ไม่พยายามหาทางแก้ปัญหา ยอมรับว่าปัญหาที่เผชิญอยู่เป็นปัญหาของตนต่อไป

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สามารถสรุปได้ว่า บุคคลที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) สูง คือ บุคคลที่มีวิธีการในการควบคุมตนเองและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้ดีขึ้น (Control) สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องหาทางแก้ไขปรับปรุง (Origin and Ownership) โดยไม่ให้อุปสรรคนั้นขยายตัวหรือมีผลกระทบต่อบุคคลหรือส่วนอื่นๆ (Reach) ซึ่งมีความพยายาม มุ่งมั่น อดทนที่จะหาทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้หมดไปอย่างรวดเร็ว (Endurance)

เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p. 154) ได้เสนอเทคนิคในการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ที่เรียกว่า The LEAD Consequence ดังนี้

L = Listen to your adversity response เป็นการพูด หรือบอกให้ตัวเองได้รู้ว่าขณะนี้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดขึ้นกับตัวเอง และต้องตอบสนองต่ออุปสรรคนั้นด้วยความเข้มข้นระดับใดจึงจะแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้

E = Explore all origins and your ownership of the result เป็นการค้นหาสาเหตุของอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องทำอะไรที่เฉพาะเจาะจงลงไปเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น พิจารณาได้ว่าสิ่งใดอยู่ในความรับผิดชอบของเรา และสิ่งใดที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหรือการตัดสินใจของเรา

A = Analyze the evidence คือ การวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจนโดยการค้นหาหลักฐานหรือภาวะแวดล้อมมาสนับสนุนว่าสิ่งที่ยื่นนอกเหนือการควบคุมจริงๆ มีอะไรบ้าง

อุปสรรคจะยังคงอยู่อีกนานเท่าใด ทำอย่างไรจึงจะไม่ทำให้ปัญหาและอุปสรรคอยู่ในชีวิตนานจนเกินไป พร้อมทั้งสามารถวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไขและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

D = Do something เป็นการเลือกวิธีการและลงมือดำเนินการเพื่อให้อุปสรรคอยู่กับเราให้นานน้อยที่สุด ด้วยการหาข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติม และวิธีที่จะสามารถควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามามีบทบาทต่อชีวิต

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

1. ต้องคิดว่า “ความอดทน คือ ความกล้าหาญ” เพราะเมื่อเรารู้สึกว่าเราเป็นผู้กล้าหาญ เป็นผู้ชนะ มีเกียรติที่สามารถทนต่ออุปสรรคและความคับแค้นใจได้ หากทุกครั้งที่เมื่ออุปสรรคเข้ามาในชีวิต ก็ทนได้มากขึ้นโดยไม่ยากนัก

2. สร้าง “ความภาคภูมิใจตัวเองตามความเป็นจริงให้ได้” โดยการค้นหาความดีพื้นฐาน (Basic Goodness) ของตนเอง ความดีพื้นฐานดังกล่าว คือสิ่งที่เราเคยทำดีมาแล้วและจบไปแล้วโดยไม่เกี่ยวข้องกับคนอื่นที่ต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน แม้จะเป็นสิ่งเล็กๆ น้อยๆ แต่นับได้ว่าเป็นความดีพื้นฐานได้ เช่น เคยช่วยเหลือหมาตักน้ำ เคยให้เงินขอทาน ฯลฯ การเชื่อว่าเราเป็นคนดีเพราะเคยทำดีพื้นฐานมาแล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจ ภาคภูมิใจในตนเอง รักตัวเองเป็นและมีภูมิคุ้มกัน เกิดพลังที่จะอยากมีชีวิตอยู่ต่อไปและสามารถต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้

3. รู้จักสร้างจินตนาการหรือความเชื่อที่ดีๆ เสมอ เช่น เชื่อว่าอุปสรรคที่มีอยู่จะลดลงและเชื่อว่าตนเองจะสามารถแก้ไขอุปสรรคได้แน่ๆ หรือเชื่อว่าพรุ่งนี้จะดีกว่าวันนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อนี้ เราต้องคิดซ้ำๆ จึงจะเกิดได้ เพราะความเชื่อเกิดจากการได้ยินได้ฟังบ่อยๆ เมื่อเกิดความเชื่อนี้แล้วจะทำให้เราอยากมีชีวิตอยู่ เกิดพลังที่สร้างสรรค์ เกิดกำลังใจในการอดทนรอคอย

4. รู้จักพัฒนาความเชื่อให้เกิดความเป็นไปได้ โดยคิดว่า การที่เราจะมีชีวิตที่ดีนั้น เราต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองบางอย่างให้เหมาะสมขึ้นดีขึ้น โดยการลดสิ่งที่ไม่ดีในตัวออกไปเพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ดีขึ้น

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

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อดูแลแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตัวเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไข

ปัญหา คิดว่าปัญหาหลวมกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูงหรือแบบ AQ ต่ำหลังจากที่เรา Verify Co₂RE

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้ เพราะอะไรสาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม เพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่เผลอเรา เรารู้จักที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มีโช้ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่และไม่ผัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = Systems Thinking for Solution ประกอบด้วย

- Control: การควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
- Origin: วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา
- Ownership: ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา

- Reach: การแยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อมตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง”

- Endurance: ความสามารถที่จะอดทนต่อความยืดเยื้อของภาวะวิกฤติ โดยเชื่อว่าภาวะวิกฤตินั้นไม่ยืดเยื้อ เมื่อเกิดขึ้นต้องแก้ไขให้หมดไปได้

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

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหาทันทีตาม Systems Thinking เช่น

- เรียนรู้ที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้ การคิดที่เป็นระบบ

- ทักษะที่จะไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิธีหาสาเหตุความผิดพลาดจากผังก้างปลา

- กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก
- กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือ ความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น
- กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรทำก่อน อะไรที่ทำหลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่ให้คนอื่นทำ

Y = Yammy for Your Success หรือ ยิ้ม for Your Success การยิ้มหรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อย นอกจากนั้น ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนา AQ ตามแนวคิด CO₂RE ของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) ดังนี้

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

Origin = การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination)

Reach = ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วย Game Accepting & Rejecting เกม ยิ้มสต่างค์ เกมทดสอบความเสียว

Endurance = ฝึกการสร้างกำลังใจกับตนเอง คิดอย่าง The Winner จินตนาการสร้างความสำเร็จของชีวิต สร้างอารมณ์ขันให้กับตนเอง เกมเป่ากระดาษ

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

1. ตั้งปฏิญาณอย่างชัดเจนต่อวิสัยทัศน์ในชีวิตว่าจะดีขึ้น คิดว่าความสำเร็จมีความหมายเพียงใดต่อตนเองและจะบรรลุความสำเร็จนั้นได้อย่างไร ใครที่สามารถช่วยให้เราประสบความสำเร็จ วาดภาพชีวิตในอนาคตดีและหมั่นย้ำกับตนเองเสมอว่าต้องประสบความสำเร็จ
2. มีความคิดสร้างสรรค์ คิดเสมอว่าจะฝ่าอุปสรรคที่กำลังเผชิญให้กลับมามีประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างไร
3. กล้าเสี่ยงกับการเผชิญปัญหาและอุปสรรค
4. อยู่ล้อมรอบกับคนที่มี AQ สูง
5. เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการช่วยพัฒนา AQ ให้เพิ่มขึ้น
6. กำจัดอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความสำเร็จ เช่น การพุดถึงตนเองในทางบวก
7. ให้รางวัลกับตนเองโดยไม่ปฏิเสธที่จะเสี่ยงในการลงมือทำต่อไป

8. มองความล้มเหลวเป็นเหมือนความสำเร็จ ถือว่าความล้มเหลวเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ
9. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
10. สร้างอารมณ์ขันให้เกิดในชีวิตประจำวัน

แนวคิดเรื่องความเครียดในการทำงาน

จากสภาพสังคมในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวหรือรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้จะเกิดภาวะเครียด โดยความเครียดนี้จะมีระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความเครียดในระดับพอดีจะกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้น ตื่นตัว มุ่งมั่น มีพลังที่จะต่อสู้และเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ ได้ ส่วนความเครียดในระดับที่มากเกินไปนั้นจะส่งผลเสียต่อตนเอง ผู้อื่น และการทำงาน ซึ่งการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นไม่ใช่การระงับหรือหลีกเลี่ยงความเครียดแต่เป็นการ "ปรับ" และ "เผชิญ" กับความเครียดโดยไม่ให้มีผลติดตามมาในทางลบ

ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) มาจากคำว่า “Stringere” ซึ่งเป็นภาษาลาติน หมายถึง การเกิดความตึงเครียด เป็นคำที่ถูกใช้ในคริสต์ศตวรรษที่ 17 เพื่อนิยามถึงความยากลำบากหรือความทุกข์ จนมาถึงในคริสต์ศตวรรษที่ 18 ได้ให้นิยาม ความเครียด ว่าเป็น แรง, ความกดดัน, ความตึง, หรือความพยายามอย่างสูง (Hinkle, 1973, quoted in Cooper, 1997, p.3)

เซลย์ (Selye, 1976) ให้ความหมายของความเครียด คือ ความผิดปกติทางร่างกาย และการเปลี่ยนแปลงเนื่องมาจากกลุ่มอาการของโรคซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของระบบทางชีววิทยา

ไรซ์ (Rice, 1992, p.6) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ใน 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่ทำให้บุคคลรู้สึกถูกกดดันหรือถูกคุกคาม
2. ความเครียด หมายถึง กระบวนการตอบสนองภายในจิตใจของบุคคลที่ถูกกดดัน

หรือถูกคุกคาม เป็นการป้องกันตนเองและการจัดการภายในตัวบุคคล

3. ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาทางร่างกายที่มีต่อสิ่งเร้าที่พึงพอใจหรือสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งมีผลต่อความแข็งแรงทางร่างกายหรือความอ่อนล้า การเจ็บป่วยและถึงขั้นเสียชีวิต

ลาซาลัส (Lazarus, 1984) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เมื่อมีความไม่สมดุลระหว่างความต้องการ หรือการเรียกร้อง (Demand) จากสิ่งแวดล้อมกับความสามารถในการตอบสนอง (Resource) ของบุคคลจะมีการตอบสนองทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541, น.9) ได้ให้ความหมาย ความเครียด คือ ภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจหรือถูกบีบคั้น กัดดันจิตใจจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธหรือเสียใจ

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ได้สรุปความหมายของความเครียดว่า หมายถึง การรับรู้ถึงกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากสภาวะทางร่างกาย และจิตใจเตรียมพร้อมที่เผชิญกับสถานการณ์อันเนื่องมาจากสิ่งที่มาขัดขวางความต้องการ หรือความกดดันมาจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่คาดคิดว่าหนัก หรือเกินความสามารถแก้ไข อันมีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายโดยไม่ทราบสาเหตุ เกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า เหนื่อยล้า

สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ (2542) ได้สรุปความหมายของความเครียดว่าเป็น ปฏิกริยาการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคามหรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและมีความพึงพอใจ จะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งต่างๆ เป็นการเสริมความแข็งแรงทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าไม่พึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้จะเกิดความเครียดและส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตในสังคมได้

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์ และมาร์เชลล์ (Cooper and Marshall, 1976, p.11) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่าหมายถึง ความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในด้านลบ เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งหรือความไม่ชัดเจนในบทบาท

หน้าที่ สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น

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

คีรีมาส อเต็นต้า (2542, น.11) ได้สรุปไว้ว่าความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและทางจิตใจ

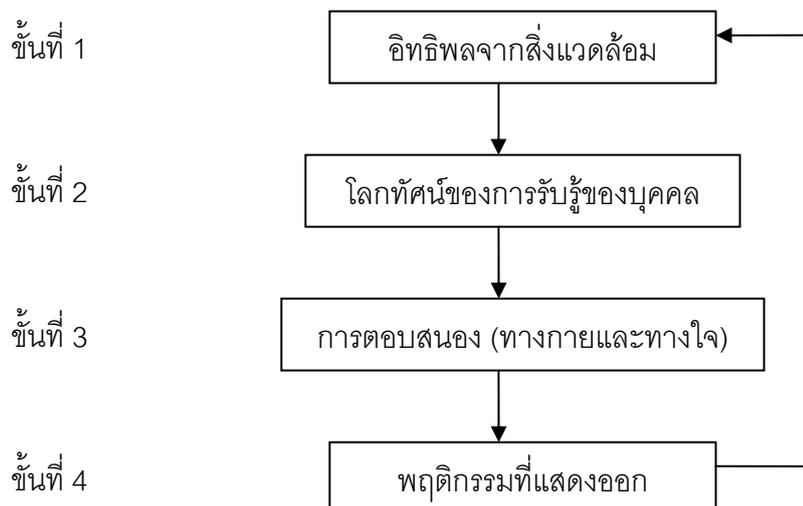
รัตติพร พนพิเชษฐ์กุล (2544) ได้สรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยขาดความหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

สาเหตุของการเกิดความเครียด

ในชีวิตประจำวันความเครียดนั้นอยู่รอบๆ ตัวเรา สามารถเกิดได้ทุกแห่งทุกเวลา ความเครียดอาจจะเกิดจากสาเหตุภายนอก เช่น การย้ายบ้าน การเปลี่ยนงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง การแข่งขัน ความเจ็บป่วย การหย่าร้าง ภาวะว่างงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ครอบครัว หรืออาจจะเกิดจากภายในตัวบุคคล เช่น บุคลิกภาพที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ความต้องการเรียนดี ความต้องการเป็นหนึ่ง ความเจ็บป่วย การประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน เป็นต้น ความเครียดเป็นระบบเตือนภัยของร่างกายให้เตรียมพร้อมที่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งลาซารัส (Lazarus, 1984) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เมื่อมีความไม่สมดุลระหว่างความต้องการ หรือการเรียกร้อง (Demand) จากสิ่งแวดล้อมกับความสามารถในการตอบสนอง (Resource) ของบุคคลจะมีการตอบสนองทางอารมณ์

เวนเบิร์ต และกูด (Weinbert and Gould, 1995, อ้างถึงใน นันทนา มีชูธน, 2545, น.23) ได้อธิบายขั้นตอนของการเกิดความเครียดทั่วไป ตามภาพดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.4
แสดงขั้นตอนการเกิดความเครียดทั่วไป

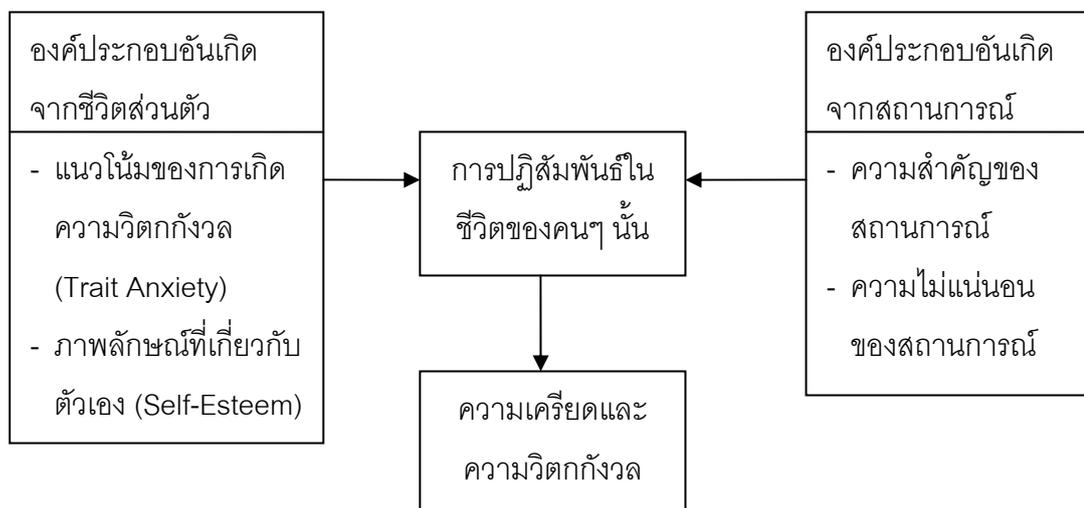


ที่มา Weinbert and Gould, 1995

อิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น ครอบครัว ที่ทำงาน สังคม สภาพปัญหาส่วนตัวของบุคคลเป็นตัวกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมตอบสนอง ซึ่งแตกต่างกันออกไปตามโลกทัศน์ในการรับรู้ของแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา ประสบการณ์ชีวิต ทำให้มีมุมมอง ทัศนคติ และแนวความคิดในการรับมือและการจัดการกับปัญหาที่แตกต่างกัน โดยการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ เช่น การตื่นตัวของร่างกาย การวิตกกังวล การเกร็งของกล้ามเนื้อและสมอง รวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล เช่น พฤติกรรมที่ผิดปกติ เศร้าหมอง หงุดหงิด เจ็บป่วย ซึ่งปริมาณความเครียดจะขึ้นอยู่กับ 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่เกิดจากลักษณะส่วนตัวของบุคคลเกี่ยวกับ Self-Esteem กับ Trait Anxiety ของแต่ละบุคคล และองค์ประกอบที่เกิดจากสถานการณ์ภายนอกเกี่ยวกับความสำคัญของสถานการณ์และความไม่แน่นอนของสถานการณ์ โดยองค์ประกอบทั้ง 2 ตัวจะมีปฏิสัมพันธ์กันทำให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวลต่างๆ ขึ้น กล่าวคือ ถ้าบุคคลมี Self-Esteem และ Trait Anxiety ต่ำในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่มีความรุนแรงมากจะทำให้มีปริมาณความเครียดสูง เวนเบิร์ตและกอลด์ (Weinbert and Gould, 1995, อ้างถึงใน นันทนา มีชูธน, 2545, น.24) ได้แสดงการปฏิสัมพันธ์ของการเกิดความเครียดไว้ ดังนี้

ภาพที่ 2.5

แสดงรูปแบบของการเกิดความเครียดอันเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของ 2 องค์ประกอบ



ที่มา Weinbert and Gould, 1995

รอบปี (Robbins, 2000, p.565-598) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ที่มีผลต่อโครงสร้างขององค์การและส่งผลกระทบต่อบุคคลในองค์การ เช่น ความวิตกกังวลเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจและความไม่มั่นคงในอาชีพ เป็นต้น

1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง ซึ่งในบางประเทศมีนโยบายทางการเมืองที่ไม่แน่นอนอาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดได้

1.3 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ในปัจจุบันมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การและใช้แทนแรงงานเพิ่มมากขึ้น เป็นเหตุให้พนักงานบางส่วนถูกเลิกจ้าง และพนักงานบางส่วนต้องพยายามเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีเหล่านั้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพและเกิดความเครียด

2. ปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 งาน ในที่นี้หมายถึงรวมถึง ตัวเนื้องาน ลักษณะงาน รูปแบบหรือเงื่อนไขต่างๆ ในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงาน อาจก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดในการทำงานได้

2.2 บทบาทในงานที่ทำ เช่น ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่คลุมเครือในบทบาท การรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ที่มากเกินไปซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจลดลง

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในทีมทำให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลงเป็นผลให้เกิดความเครียด

2.4 โครงสร้างขององค์การ องค์การที่มีโครงสร้างการทำงานหลายระดับจะมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการตัดสินใจ เช่น การตัดสินใจล่าช้า หรือการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งเป็นผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

2.5 หัวหน้างาน บุคลิกลักษณะของหัวหน้าหรือผู้นำจะเป็นตัวบ่งบอกการบริหารงานขององค์การ หัวหน้าบางคนมีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจ ชอบกดดันลูกน้องทำให้ลูกน้องกลัว และเครียดในการทำงาน

2.6 ช่วงชีวิตขององค์การ ในช่วงเริ่มก่อตั้งและช่วงภาวะตกต่ำขององค์การจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานในองค์การเกิดความเครียดสูง

3. ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ปัญหาครอบครัว เช่น ปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเกี่ยวกับบุตร เป็นเรื่องที่ทำให้เกิดความเครียดได้

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและรายได้

3.3 บุคลิกภาพ

นอกจากนี้ روبิ้น (Robbins, 2000) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่าปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็มีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้แก่

1. การยอมรับ กล่าวคือ การยอมรับปัญหาหรือสถานการณ์ที่เป็นสาเหตุของความเครียดจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก

2. ประสบการณ์ในงาน บุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีทักษะและความชำนาญในงานสูง จะมีความเครียดในงานต่ำ

3. การสนับสนุนทางสังคม ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้ากับลูกน้องจะช่วยลดความเครียดหรือบรรเทาความเครียดในการทำงานให้น้อยลง

4. การควบคุมตนเอง เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลอย่างหนึ่ง บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้จะมีความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อตนเอง เมื่อต้องเผชิญกับ

เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด บุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้จะแสดงพฤติกรรมเพื่อควบคุมเหตุการณ์ให้ได้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ต้องการ ตรงกันข้ามกับบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งต่างๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อตนเองจะเป็นฝ่ายถูกกระทำและจะมีความเครียดมากกว่า

5. ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพที่ไม่เป็นมิตร มีอาการหงุดหงิดง่าย โกรธง่าย และไม่ไว้วางใจผู้อื่น ซึ่งจะเป็นบุคคลที่มีความเครียดและเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข สรุปไว้ในคู่มือคลายเครียด (2541, น.10)

กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่ามี 3 ประการ ได้แก่

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวว่าจะไม่สำเร็จ หนักใจในงานหรือภาระต่างๆ รู้สึกว่าตนเองทำในสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยแต่งงาน การตั้งครอบครัว การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุการทำงาน การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2547, อ้างถึงใน ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล, 2548, น.14) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดไว้ ดังนี้

1. บุคลิกภาพที่ง่ายต่อการเกิดความเครียด ได้แก่ บุคคลที่มีรูปแบบบุคลิกภาพแบบ A (Type A Personality) คือ คนที่ชอบแข่งขัน ใจร้อน กระตือรือร้น และมีความทะเยอทะยานสูง บุคคลที่ไม่กล้าแสดงออก ชอบเก็บตัว ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง และบุคคลที่มีความบิดเบี้ยวทางโครงสร้างทางร่างกายหรือมีสุขภาพที่ไม่ปกติ ซึ่งอาจเกิดขึ้นตั้งแต่อยู่ในครรภ์ ขณะคลอด หรือได้รับประสบอุบัติเหตุในภายหลัง

2. สภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่เป็นตัวบุคคล เช่น เคยพบกับคนที่มาทำร้ายหรือแสดงความก้าวร้าว หลอกลวง เอาัดเอาเปรียบ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง ผู้นำรัฐบาล เจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาในสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมที่เป็นกายภาพ เช่น เสียงดังจากโรงงาน เครื่องจักร ควันพิษจากถนน และความแออัดยัดเยียดของที่อยู่อาศัย เป็นต้น

3. วิธีการดำเนินชีวิตของตัวบุคคล เช่น มีความเครียดเรื้อรังไม่ชอบออกกำลังกาย

ทำให้ร่างกายมีสารอะดรีนาลีนคั่งค้างทำให้เกิดความเครียดได้ การใช้สมองซีกซ้ายมากเกินไปต้องใช้สมองในการคิดคำนวณวิเคราะห์และหาเหตุผลมาก โดยขาดการใช้สมองซีกขวาที่เป็นส่วนของสุนทรียภาพ ศิลปะ และความงดงามซึ่งช่วยในการผ่อนคลายความเครียด การมีกิจกรรมท่ามากเกินไป งานหนักและมีภาระรับผิดชอบสูง ไม่ชอบวางแผนในการทำงาน มีนิสัยที่โลภมาก ฟุ้งซ่าน ขาดสมาธิ และชอบด่วนสรุปตัดสินใจเร็วเกินไป ขาดความรอบคอบ

ระดับของความเครียด

ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลจะมีระดับแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้และการปรับตัวต่อสิ่งที่มากระทบ นอกจากนี้ความเครียดจากสาเหตุหรือสถานการณ์เดียวกันก็อาจส่งผลให้เกิดความรุนแรงต่อแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ซึ่งเจานิส (Janis, 1952, p. 13) ได้แบ่งเกณฑ์ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นไว้ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ เป็นภาวะปกติที่พบทั่วไปในชีวิตประจำวัน ซึ่งในบางครั้งบุคคลอาจไม่รู้สึกรู้สีกบ้างเพียงเล็กน้อยว่าเกิดความเครียดเพราะความเครียดในระดับนี้จะเกิดน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาไม่นาน และเป็นความเครียดที่ไม่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ไม่ส่งผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดระดับนี้ ได้แก่ การไปทำงานสาย การผัดผ่อนเพื่อน การเตรียมตัวสอบ เป็นต้น

2. ความเครียดในระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาหลายชั่วโมงหรือเป็นวันหลายวัน เป็นระดับความเครียดที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และพฤติกรรมการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนว่าเกิดการเสียสมดุลในการปรับตัวของบุคคลแล้ว ซึ่งจำเป็นต้องแก้ไขหรือหาวิธีการผ่อนคลายความเครียด เพราะจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของคุณในทุกๆ ด้าน บุคคลที่มีความเครียดในระดับนี้นานจะมีพฤติกรรมการดำเนินชีวิตที่ไม่เหมาะสมได้ เช่น การเป็นนักเล่นการพนัน การติดสุรา

3. ความเครียดในระดับสูง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและคงอยู่ในระยะเวลาานาน อาจจะเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ความเครียดในระดับนี้จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนมาก ทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาด เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิต และป่วยเป็นโรคได้ บุคคลที่มีความเครียดในระดับนี้จำเป็นต้อง

ได้รับการรักษาหรือการช่วยเหลือจากจิตแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ทางจิตเวชอย่างทันที เพราะถ้าปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนและเจ็บป่วยเรื้อรังได้

นอกจากนี้กรมสุขภาพจิต (2541) ได้สรุประดับของความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าระดับปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่โดยมีเพียงแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำรงชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น
2. ระดับความเครียดเกณฑ์ที่ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการทำงานอยู่ในระดับสูง
3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในชีวิตประจำวันหรือปัญหาอุปสรรคที่ยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบโดยทั่วไปในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงในระดับเล็กน้อยและไม่ชัดเจนทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม
4. ความเครียดที่สูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่เริ่มมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางด้านอารมณ์ที่มีสาเหตุมาจากปัญหาด้านความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการที่แสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิดและพฤติกรรม การดำเนินชีวิต สิ่งที่แสดงออกจะเป็นเหมือนสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติซึ่งจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก ลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นถ้าความขัดแย้งต่างๆ ดังกล่าวยังคงอยู่ ซึ่งความเครียดระดับนี้อาจเป็นผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้
5. ระดับความเครียดที่สูงกว่าปกติอย่างมากเป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติอย่างรุนแรง ถ้าความเครียดในระดับนี้ยังคงอยู่ต่อไปโดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธีอาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งเป็นผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

ผลและอาการที่เกิดจากความเครียด

ความเครียดเป็นตัวการทำให้การทำงานของมนุษย์ทั้งทางด้านสติปัญญา อารมณ์ และความสัมพันธ์กับผู้อื่นทำงานได้ไม่เต็มที่ การมุ่งมั่นเอาจริงเอาจังกับการทำงานเป็นสิ่งที่ดี แต่

ในบางครั้งถ้าทำแล้วเครียดจนเกินไปก็ไม่ใช่สิ่งที่สมควร เพราะเมื่อเกิดความเครียดขึ้นแล้ว นอกจากจะทำงานได้ไม่ตัวอย่างที่ตั้งใจไว้แล้วยังส่งผลเสียด้านอื่นๆ ด้วย เช่น ทำให้เกิดความผิดปกติทางร่างกายจนเจ็บป่วย ทำให้รู้สึกกระวนกระวาย ความคิดสับสน ทำให้เสียความสัมพันธ์กับผู้อื่น ในบางครั้งความเครียดในระดับปกติหรือในระดับพอดีๆ ในระยะสั้นๆ จะเป็นสิ่งจำเป็นที่ผลักดันและช่วยกระตุ้นให้คนมีความกระตือรือร้น เกิดการตื่นตัว มุ่งมั่นในการทำงาน และมีพลังในการต่อสู้ชีวิต ช่วยผลักดันให้เอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ดีขึ้น แต่สำหรับความเครียดในระดับสูงหรือในระดับที่มากเกินไปนั้นจะส่งผลเสียต่อตนเอง ครอบครวั การงาน

รอบบีน (Ribbins, 2000, p.570) เสนอว่า ผลของความเครียดจะแสดงออกได้ 3 ทาง คือ

1. ทางร่างกาย โดยส่วนใหญ่อาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย จากการวิจัยพบว่าความเครียดมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น มีอาการปวดศีรษะ และเป็นสาเหตุของการเกิดโรคหัวใจ

2. ทางจิตใจ ความเครียดส่งผลทางจิตใจซึ่งแสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกกดดัน ความวิตกกังวล ความเบื่อหน่าย ความเลื่อนลอย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

3. ทางพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น พฤติกรรมการบริโภค การสูบบุหรี่และการดื่มสุรามากขึ้น พุดเร็วและนอนไม่หลับ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานทำให้ความสามารถในการทำงานลดลง ผลการปฏิบัติงานลดลง ขาดงานและเปลี่ยนงานบ่อย เป็นต้น

สมชาย จักรพันธ์ และคณะ (2542) กล่าวว่า ความเครียดมีผลต่อร่างกายและจิตใจ เนื่องจากกายและใจมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ซึ่งสามารถแบ่งอาการของความเครียดออกเป็น 2 ทาง คือ

1. ทางด้านร่างกาย เมื่อมีเหตุการณ์มากระตุ้นร่างกายจะเกิดการตื่นตัวเพื่อป้องกันตนเอง มีปฏิกิริยาที่แสดงออกทางร่างกาย 2 รูปแบบ คือ “สู้” หรือ “หนี” ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างชัดเจน เช่น หัวใจเต้นแรง ใจสั่น ซึพจรเต้นเร็ว ความดันโลหิตสูง หายใจเร็วและตื้น ม่านตาเปิดรับแสงมาก ประสาททุกส่วนตื่นตัว ปวดศีรษะ กล้ามเนื้อหดเกร็งทำให้ปวดเมื่อย ระบบย่อยอาหารไม่ทำงาน หลอดเลือดตีบทำให้กระแสเลือดฉีดแรง เหงื่อออกง่าย ปากแห้ง มือเท้าเย็น(เส้นเลือดบริเวณปลายมือ ปลายเท้าหดตัว)

2. ทางด้านจิตใจ ความเครียดมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจซึ่งแสดงออกทางพฤติกรรม อารมณ์ และความคิด ดังนี้

2.1 อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ นอนไม่หลับ นอนไม่เต็ม รับประทานอาหารมากกว่าหรือน้อยกว่าปกติ โกรธง่าย มีการใช้ยาแก้ปวด ยากล่อมประสาท ยาหรือสารเสพติด มีอาการกระสับกระส่าย พูดติดขัด มือสั่น แขนขาสั่น เดินตัวเกร็ง เกิดอุบัติเหตุได้ง่ายเนื่องจากขาดสมาธิ สมรรถภาพทางเพศลดลง

2.2 อาการทางอารมณ์ ได้แก่ หงุดหงิดง่าย อารมณ์เสีย วิตกกังวล ก้าวร้าว เชื่องซึม เศร้า เบื่อหน่าย เหนื่อยอ่อน คับข้องใจ รู้สึกผิด ละอาย ดูถูกตนเอง หวาดกลัว ตึงเครียด ตกใจง่าย โดดเดี่ยวอ้างว้าง หวันไหว

2.3 อาการทางความคิด ได้แก่ ไม่มีสมาธิและไม่สามารถตัดสินใจในสิ่งต่างๆ ได้ดี หลงลืมง่ายและคิดอะไรไม่ค่อยออก มองตนเองไม่มีคุณค่า ไม่มีความสามารถ มีความคิดทางลบมากกว่าความคิดทางบวก มองโลกในแง่ร้าย เป็นต้น

จากผลของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลกระทบและอาการที่เกิดจากความเครียดได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.2
แสดงผลกระทบและอาการที่เกิดจากความเครียด

ผลกระทบของความเครียด	ลักษณะอาการ
<p>1. ผลกระทบต่อตนเอง</p> <p>- ด้านร่างกาย</p> <p>- ด้านจิตใจและอารมณ์</p> <p>- ด้านความคิด</p> <p>- ด้านพฤติกรรม</p>	<p>ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ อัตราการเต้นของหัวใจและหายใจเร็ว ความดันโลหิตสูง การหลั่งอะดรีนาลินเพิ่มมากขึ้น</p> <p>มีความผิดปกติของระบบลำไส้และกระเพาะอาหาร ปวดท้อง ท้องอืด คลื่นไส้อาเจียนหรือบ่นปวดในท้อง หูอื้อ เหงื่อออกมาก มือและเท้าเย็น อ่อนเพลีย โรคหัวใจ ฯลฯ</p> <p>วิตกกังวล ตึงเครียด หงุดหงิดและโกรธง่าย ซึมเศร้า เบื่อหน่าย ท้อแท้ โดดเดี่ยวอ้างว้าง ขาดความมั่นใจ ความจำไม่ดี ก้าวร้าว ขาดสมาธิ ตัดสินใจช้า หลงลืมง่ายและคิดอะไรไม่ค่อยออก มองตนเองไม่มีคุณค่าและไม่มีความสามารถ มองโลกในแง่ร้าย มีความคิดทางลบมากกว่าทางบวก ลึ้นหวัง ฯลฯ</p> <p>รับประทานมากหรือน้อยกว่าปกติ พุดเร็วหรือพุดติดขัด มีปัญหาเรื่องการนอน เช่น นอนไม่หลับ นอนไม่เต็มที่ มีพฤติกรรมเสี่ยง เช่น สูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น</p> <p>ใช้ยาเสพติด เล่นการพนัน ขับรถโดยประมาท เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ลักขโมย ก้าวร้าว ฆ่าหรือพยายามฆ่าตัวตาย สมรรถภาพทางเพศลดลง</p>
2. ผลกระทบต่อครอบครัว	<p>มีการขัดแย้งทะเลาะวิวาท เกิดการหย่าร้าง แยกกันอยู่ระหว่างสามีภรรยา ลูกมีปัญหาไม่ได้รับความรักความอบอุ่นและขาดการดูแลเอาใจใส่จากพ่อแม่ เกิดปัญหาครอบครัว</p>
3. ผลกระทบต่อการทำงาน	<p>ไม่มีสมาธิในการทำงาน การทำงานบกพร่องและผิดพลาด ขาดงานและเปลี่ยนงานบ่อย ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง คุณภาพงานตกต่ำ เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานน้อยลง มีส่วนร่วมในงานต่ำและไม่มี ความรับผิดชอบในงาน</p>

แนวทางในการจัดการกับความเครียด

ลาซารัส และโฟล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984, pp. 151-153) ได้แบ่งการจัดการกับความเครียดเป็น 2 แบบ ดังนี้

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

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

ธีระศักดิ์ กำบวรรณรักษ์ (2547) ได้เสนอวิธีการจัดการกับความเครียด ดังนี้

1. ปรับบุคลิกภาพ โดยพยายามเปลี่ยนแปลงแก้ไขบุคลิกภาพ จากบุคลิกภาพ Type A เป็นบุคลิกภาพ Type B บ้าง เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพ Type B นั้นมักจะสามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองได้ดี ช่วยให้เกิดความสงบทางจิตใจ

2. ฝึกความกล้าในการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior) โดยเรียนรู้การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น เรียนรู้การระบายความโกรธ ไม่โยนความผิดให้กับคนอื่น รู้จักให้เกียรติผู้อื่นและตนเองด้วยการสื่อสารต่อความรู้สึกตนเอง เคารพตัวเองและผู้อื่น

3. การฝึกกายบริหารและออกกำลังกาย เพื่อปรับโครงสร้างของร่างกายให้อยู่ในสภาพที่สมดุล ด้วยการเหยียดแขนและขา การยืดลำตัวให้ตรง การออกกำลังกายเป็นการทำให้ร่างกายเคลื่อนไหวบ่อยๆ และมากๆ ซึ่งช่วยลดการคั่งค้างของสารอะดรีนาลีนทำให้หายเครียดได้

4. การนวด การได้สัมผัสทำให้รู้สึกอบอุ่นใจ ทำให้กล้ามเนื้อผ่อนคลาย แต่ต้องเป็นการนวดที่ไม่มีกดทับ หรือบิดเบี้ยวจนผิดโครงสร้างมากเกินไป

5. การเรียนรู้ที่จะสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพต่างๆ และเรียนรู้ที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดจากสัมพันธภาพกับคนอื่น

6. การเรียนรู้การใช้สิทธิ การติดตามข่าวสารทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนให้กำลังใจกับคนที่ทำดี ซึ่งอาจจะทำให้รู้สึกว่าได้ทำดีด้วย ทำให้ร่างกายหลังสารเอ็นดอร์ฟินซึ่งเป็นสารที่ทำให้หายเครียด
7. หาที่อยู่ที่สงบหรือเมืองที่สงบ ปราศจากความวุ่นวาย
8. ฝึกการใช้สมองซีกขวาให้มากขึ้น ด้วยการสนใจในศิลปะ และมองสิ่งต่างๆ รอบตัวในภาพรวมมากกว่าการวิเคราะห์ในรายละเอียด
9. ลดกิจกรรมในชีวิตให้พอเหมาะ ทำอะไรให้เสร็จเป็นเรื่องๆ
10. รู้จักวางแผนการทำงานและการดำเนินชีวิต ใช้ชีวิตให้มีความหมายและมีความสุข โดยจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมต่างๆ ว่าควรทำอะไรก่อนหรือทำอะไรหลัง รู้ว่าเวลาใดควรทำงาน และเวลาใดควรพักผ่อน
11. มีปรัชญาและความเชื่อที่ถูกต้องและเหมาะสมในการดำเนินชีวิต
12. ฝึกจิต เพื่อสร้างสมาธิ
13. ฝึกการแยกความคิดกับความจริง
14. ฝึกหัดการโต้แย้งความเชื่อที่ไม่สมเหตุผล ความเชื่อที่ไม่เหมาะสม ซึ่งนำไปสู่การวางตัวไม่เหมาะสมในสัมพันธภาพกับคนอื่น และเป็นอันตรายต่ออารมณ์ความรู้สึกทางจิต
15. การพูดคุยระบายกับคนที่ไว้วางใจ การได้พูดคุยสิ่งที่กังวลใจ ทุกข์ใจให้กับคนอื่น ฟังบ้างก็จะทำให้คลายเครียดลงได้
16. การฝึกการผ่อนคลายความเครียด คือ การทำให้กล้ามเนื้อเกร็งจนสุด แล้วปล่อยให้วางผ่อนคลายในทันที ทำให้เรียนรู้ที่จะแยกแยะว่าอะไรคือความผ่อนคลาย ความสบาย และอะไรคือความตึงเครียด
17. การเข้ายา ซึ่งวิธีนี้ต้องอยู่ในคำแนะนำดูแลของแพทย์โดยตรง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

คอซซาเรลลี (Cozzarelli, 1993, pp.1224-1236) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความเครียดและความวิตกกังวล เกี่ยวกับการคลอดก่อนกำหนดของหญิงมีครรภ์ในสหรัฐอเมริกา ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีการ

รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถปรับตัวต่อสภาวะอารมณ์และความเครียดได้ดีกว่า มีความรู้สึกกดดันน้อยกว่า และมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์ และระดับการศึกษา มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยผู้ที่มีอายุมากจะรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่า ส่วนในด้านประสบการณ์และระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มากและมีระดับการศึกษาสูงกว่าจะรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่า

มิทเชล และคณะ (Mitchell and others, 1994, pp.506-517) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานของผู้ที่ทำงานด้านการควบคุมจราจรการบินที่ต้องใช้ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 119 คน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และด้านอายุงานมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะรับรู้ความสามารถของตนเองได้มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ สำหรับด้านอายุงาน พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะได้ดีกว่าตัวแปรอื่นๆ

ไทดอร์ (Tidor, 1997 อ้างถึงใน พรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร, 2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการควบคุมการทำงาน และความเกี่ยวข้องในงานที่มีต่อความเครียดในการทำงาน และผลที่เกิดจากความเครียด อันได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความวิตกกังวลในงาน ผลจากการวิจัยพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลกระทบต่อบรรยากาศในด้านการสื่อสารขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสามารถในการควบคุมการทำงานต่ำจะมีความผูกพันต่องานสูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียดในทางลบ แต่สำหรับผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียดลดลง

จัตจ์, อีเรซ และโบโน (Judge, Erez and Bono, 1998) ได้นำงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเกี่ยวกับตนเองทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จำนวน 12 งานวิจัย จากกลุ่มตัวอย่าง 15,000 คน มาสรุปความสัมพันธ์ด้วยวิธี Meta-Analysis พบว่าความคิดเกี่ยวกับตนเองทางบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยความคิดเกี่ยวกับตนเองทางบวกแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ด้านความเชื่อในปัจจัยควบคุม

(Locus of control) และความมั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) ซึ่งความคิดเกี่ยวกับตนเองทางบวกทั้ง 4 ด้านนี้เป็นแหล่งจูงใจสำคัญที่ทำให้เกิดความพยายามในการทำงานและส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีความพึงพอใจในงาน

ฮอลล์ (Hall, 2000 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ จันทรประภาพ, 2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานสูงจะมีวิธีที่จะจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่พวกเขาเผชิญอยู่ให้ประสบความสำเร็จในการทำงานของพวกเขา และพวกเขาจะพัฒนากลยุทธ์ทั้งหมดที่จะช่วยให้พวกเขาประสบความสำเร็จมากขึ้น

จัดจ์ และโบโน (Judge and Bono, 2001, p.80-92) ได้นำงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน จำนวน 274 งานวิจัย มาสรุปความสัมพันธ์ด้วยวิธี Meta-Analysis พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .45 และมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .23

อีเวอร์ส และคณะ (Evers and others, 2002, pp. 227-243) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครูชาวเนเธอร์แลนด์ จำนวน 490 คน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุงาน และปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งพบว่าครูที่มีอายุและอายุงานมากจะมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าครูที่มีอายุและอายุงานน้อย แต่พบว่าปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จิตตระการ ศุภกรดี (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและแบบแผนชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพของสตรีที่ต้องโทษในเรือนจำกลางเชียงใหม่ ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น (18-40 ปี) มีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่มีอายุในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย (41-60 ปี) ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ และผู้ที่มี

สถานภาพสมรสคู่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่เป็นโสด หม้ายหรือหย่าร้าง

วรรณภา พุทธประสาท (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 176 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .153 ส่วนความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .152 และสำหรับปัจจัยส่วนบุคคลนั้น พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง แต่ไม่พบความแตกต่างนี้ในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และอายุงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ชวนจิตร ฐระทอง (2544) ได้ทำการศึกษา “เรื่องเขาวนัปัญหา เขาวนัอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าแผนกขายมีค่ามัชฌิมเลขคณิตของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ในทุกองค์ประกอบตามแนวคิดของสตอลทซ์ (1997) คือ ด้านการควบคุม ด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึงและด้านความอดทน และเขาวนัปัญหาและองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ส่วนองค์ประกอบของเขาวนัอารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ได้ทำการศึกษา บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคระหว่างกลุ่มวิศวกรที่มีบุคลิกภาพต่างกัน ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และสถานภาพสมรสและหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อระดับความสามารถ

ในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทิยา วชิรลาภไพฑูรย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยการเรียนรู้พฤติกรรมกรรมการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค : กรณีศึกษาเยาวชนกระทำผิดชาย” ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง ผลการวิจัยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า โปรแกรมการเรียนรู้ได้ผลดี กลุ่มทดลองมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกมิติ และโดยรวมสูงขึ้นหลังการทดลอง และยังคงอยู่ในระยะติดตามผล 1 เดือน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

อรพินท์ ตราโต (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์” ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับสูง คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์ และเลวิส (Cooper and Lewis, 1994, อ้างถึงในรัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน พบว่า เพศและภาระทางบ้านที่แตกต่างกันมีผลทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศชาย เพราะเพศหญิงจะถูกคาดหวังให้ทำหน้าที่ 2 อย่างในเวลาเดียวกัน คือ แม่บ้านและเป็นผู้หญิงทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ได้แก่ ลักษณะงานที่ไม่ดี ความขัดแย้งและคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ สัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้นโยบาย โครงสร้างขององค์กรไม่ดี

จตุรรัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน จำนวน 293คน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลตากสินมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ ภาระทางครอบครัวและการรับรู้บรรยากาศในองค์กรที่ไม่ดีมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าลักษณะงาน อายุ และภาระทางครอบครัวเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายผลความเครียดสูง

คีรีมาส อเต็นต้า (2542) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 357 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านเพศ อายุ และอายุงานไม่มีผลต่อความเครียด และพบว่าสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความเครียดทั่วไปได้สูง

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.83) จากการรวบรวมงานวิจัยต่างๆ พบว่า วิธีการตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคมีความสัมพันธ์หรือเชื่อมโยงโดยตรงกับสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดก็ถือเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิตด้วย

อูลเลท และเวอร์เนอร์ (Oullette and Werner, Quoted in Stoltz, 1997, p.66) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความอดทนและความแข็งแกร่งในการฟื้นตัวได้เร็ว (Endurance) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พบว่า ความอดทนและความแข็งแกร่งในการฟื้นตัวได้เร็วเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานและสุขภาพกายและสุขภาพจิต

ชัวบรอค, แลม, และซาย (Schaubroeck, Lam and Xie, 2000, pp.512-525) ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้ความสามารถของกลุ่มในการตอบสนองการจัดการต่อความเครียดและความสามารถในการควบคุมการทำงาน ศึกษาจากกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีสาขาในหลายประเทศโดยเลือกศึกษาพนักงานในสาขาฮ่องกงและสาขาอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความวิตกกังวล, ความกดดันและการตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานในสาขาอเมริกา นอกจากนี้ยังพบอีกว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมงานและการรับรู้ความสามารถในตนเองของพนักงานในระดับสูงจะช่วยลดการตั้งใจที่จะลาออกจากงานและลดความเครียดของพนักงานลดได้

สมมติฐานในการวิจัย

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยข้างต้นเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปเหตุผลในการตั้งสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ผ่านมายังไม่พบว่ามีงานวิจัยใดที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยตรง ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีทางปัญญาสังคมในกลุ่มจิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) ที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ผู้วิจัยจึงคิดว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เพราะในการปฏิบัติงานนั้นไม่เพียงแต่ความรู้และทักษะเท่านั้นที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ หากพนักงานขาดความเชื่อในตนเองว่าตนมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ พนักงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถของตน แม้ว่าจะมีความรู้ ความสามารถก็ตาม การรับรู้ความสามารถของตนเองจึงมีผลต่อการกระทำของบุคคลที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญและการรับรู้ความสามารถของตนเองยังมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำหรือไม่ทำพฤติกรรม บุคคลจะหลีกเลี่ยงงานหรือสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่ายากเกินความสามารถของตนเอง และจะเลือกทำพฤติกรรมที่ตัดสินใจว่าตนเองสามารถทำได้สำเร็จ ซึ่งแบนดูรา (Bandura, 1986, p.393) กล่าวไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการกระทำของบุคคล กล่าวคือ บุคคลที่รู้ว่าตนเองมีความสามารถจะเลือกทำพฤติกรรมที่ทำหาย เผชิญอุปสรรคด้วยความกระตือรือร้นและใช้ความพยายามในการทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและนำเอาความผิดพลาดความล้มเหลวมาเป็นเหตุผลสนับสนุนเสริมแรงให้เกิดความสำเร็จในครั้งต่อไป โดยไม่เครียดกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะหลบเลี่ยงงานที่ยาก ขาดความพยายาม ขาดความทะเยอทะยาน เกิดความวิตกกังวล ความเครียดและเป็นคนที่

ไม่ค่อยทำพฤติกรรมเพราะมองว่าความล้มเหลวในอดีตเป็นตัวทำนายระดับความสำเร็จของพฤติกรรมครั้งต่อไปด้วย นอกจากนี้การศึกษาวิจัยของจัดจ์และโบโน (Judge and Bono, 2001) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 274 งานวิจัย ซึ่งสรุปความสัมพันธ์ด้วยวิธี Meta-Analysis พบว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่นในการเผชิญหน้ากับปัญหาและความล้มเหลว ไม่หลีกเลี่ยงงาน ชอบที่จะทำงานที่ท้าทายความสามารถ มีความมุ่งมั่น มีความคิดสร้างสรรค์และผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองยังเป็นแหล่งจูงใจสำคัญที่ทำให้เกิดความพยายามในการทำงานและส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีความพึงพอใจในงาน (Judge, Erez and Bono, 1998) ซึ่งบุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองสูงจะมีวิธีจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่พวกเขาเผชิญอยู่ให้ประสบความสำเร็จได้ (Hall, 2000 อ้างถึงใน อุทัยวรรณ จันทร์ประภาพร, 2547) ผู้วิจัยจึงคิดว่า หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูง ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำหรือคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถแล้วบุคคลจะมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบ

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

จากงานวิจัยของคอสซาเรลลี (Cozzarelli, 1993, p.1224-1236) ที่ได้ทำศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดและความวิตกกังวลเกี่ยวกับการคลอดก่อนกำหนดของหญิงมีครรภ์ในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถปรับตัวต่อสภาวะอารมณ์และความเครียดได้ดีกว่า มีความรู้สึกกดดันน้อยกว่า และมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไทดอร์ (Tidor, 1997 อ้างถึงใน พรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร, 2546) ที่พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีผลกระทบต่อความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียดในทางลบ แต่สำหรับผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะสามารถปรับตัวได้มากขึ้น ทำให้มีความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียดลดลง ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการรับรู้ความสามารถของแบนดูรา (Bandura, 1986) ที่ว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคล ในระหว่างที่กระทำพฤติกรรมและมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในอนาคตของตนเอง บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำต่างๆ มาก และเมื่อพบกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือประสบกับความผิดพลาดความล้มเหลวที่เกิดจากการกระทำของตนก็จะไม่เครียด แต่จะนำสิ่งต่างๆ เหล่านั้นมาเป็นแรงสนับสนุนและกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีการตอบสนองทางอารมณ์ต่อตนเองในทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น วิตกกังวล มีความเครียดสูง และมองว่าคุณล้มเหลวในอดีตเป็นตัวทำนายระดับความสำเร็จของพฤติกรรมในอนาคตต่อไป จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีความเห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
ความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทาง ลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

จากการศึกษาแนวความคิดและงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญ
และฟื้นฟ้อุปสรรคของสตอลท์ซ (Stoltz, 1997) ที่อธิบายว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อ
อุปสรรคสามารถทำนายความสำเร็จในเรื่องต่างๆ เช่น ผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ความพึงพอใจ
ความสุข ความสนุกสนาน ความกระปรี้กระเปร่า ความมีชีวิตชีวา ทั้งในการดำเนินชีวิตประจำวัน
และการปฏิบัติงานได้ดี และจากงานวิจัยของสตอลท์ซได้สรุปไว้ว่าความสามารถในการเผชิญและ
ฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงโดยตรงต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เพราะความเครียด
เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิต ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคคลที่จะประสบ
ความสำเร็จในการทำงานและมีชีวิตที่เป็นสุขนั้นต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ต้อง
เผชิญในชีวิตประจำวันได้ดี นอกจากนี้ผลการศึกษาวิจัยของชวบรอด, แลม, และชาย
(Schaubroeck, Lam and Xie, 2000, pp.512-525) ยังสนับสนุนด้วยว่า การรับรู้ความสามารถ
ในการควบคุมงานของพนักงานในระดับสูงจะช่วยลดการตั้งใจที่จะลาออกจากงานและลด
ความเครียดในการทำงานของพนักงาน ซึ่งความสามารถในการควบคุมงานเป็นองค์ประกอบหนึ่ง
ของความสามารถในการเผชิญกับฟื้นฟ้อุปสรรค แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของนันทนุช ตั้งเสถียร
(2546) ที่พบว่า ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ความเครียดยังเป็นทั้งตัวกระตุ้น
และยับยั้งให้เกิดการเผชิญหน้าต่อสู้กับปัญหา อุปสรรคต่างๆ และความท้าทายที่ผ่านเข้ามาใน
ชีวิตด้วย เพราะความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะทำให้มีการตื่นตัว เกิดความท้าทาย มีความ
กระตือรือร้นในการทำงาน และเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้มีพลัง มีความกระตือรือร้นในการต่อสู้ชีวิต
ช่วยผลักดันให้สามารถเผชิญและเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ดีขึ้น แต่ความเครียดใน
ระดับที่ต่ำหรือสูงเกินไปจะส่งผลเสียต่อการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น
ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์
ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมี
ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมี
ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมี
ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมี
ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถของตนเอง และองค์ประกอบของความสามารถใน การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายความเครียดในการ ทำงานของพนักงาน

จากงานวิจัยต่างๆ ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง และ
องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความเครียดใน
การทำงานของพนักงานสามารถนำมาใช้ในการทำนายระดับและทิศทางความเครียดในการ
ทำงานของพนักงานได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถของตนเอง และองค์ประกอบของความสามารถ
ในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายความเครียดในการทำงานของ
พนักงาน

สรุปสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถของตนเอง และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ภาพที่ 2.6
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

