

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีขอบเขตการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นพื้นฐาน และแนวทางการศึกษาดำเนินการดังนี้

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.2 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
 - 1.3 การบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน
 - 2.1 ความหมายของความเครียด
 - 2.2 สาเหตุของความเครียด
 - 2.3 ความหมายของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน
 - 2.4 สาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน
 - 2.5 ผลกระทบของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน
 - 2.6 การวัดความเครียดของตนเองในการทำงาน
 - 2.7 ความหมายของมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน
 - 2.8 การวัดมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี (2549, ตุลาคม 10) ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปีพุทธศักราช 3503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 ได้รับช่วงภารกิจต่างจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ ประเทศไทยเริ่มมีไฟฟ้าใช้เป็นการครั้งแรกเมื่อปี 2427 ตั้งแต่ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดการก่อตั้งกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิมแสวงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เตินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้า

ที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนางข้าราชการ และประชาชน มาดูแสงไฟฟ้าอย่างแน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมา ไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย

กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเริ่มก่อตัวเป็นรูปเป็นร่างขึ้นเมื่อบริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้า เพื่อใช้ในการเดินรถราง จากบางคอแหลม ถึงพระบรมมหาราชวังเป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคงถาวรขึ้นที่วัดเสียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี 2457 โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงไฟฟ้าขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ (วัดเสียบ) จนกลายเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน ซึ่งรับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี รวม 3 จังหวัด

สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองสุขาภิบาลกรมสาธารณสุขกระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก เมื่อปี 2473 จากนั้นมา ไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่างๆ ขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทานจัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้าสังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าภูมิภาค

หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้วก็มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัด และอำเภอต่างๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่ และน้ำมันเชื้อเพลิงระบบผลิตชำรุดทรุดโทรมจนถึงปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้น ดังนั้น ภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น จึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเป็นผู้ควบคุมการบริหาร อยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาลกระทรวงมหาดไทย และรัฐบาลโดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแลจำนวน 117 แห่ง เริ่มกิจการใหม่ คณะกรรมการองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดโครงการและแผนงานดังนี้

- 1.1 ให้ตั้งสำนักงานชั่วคราวที่ตีกรมโยธาธิการเชิงสะพานผ่านฟ้าลีลาศ
 - 1.2 ให้ก่อสร้างการไฟฟ้าทุกอำเภอที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งขณะนั้นเมื่ออยู่ 227 อำเภอ ในขั้นแรกให้ก่อสร้าง เฉพาะอำเภอที่ดำเนินการแล้วไม่ขาดทุน 87 แห่ง ให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปี และให้ดำเนินการเป็นรูปบริษัทเรียกว่า บริษัทไฟฟ้าอำเภอแต่ละอำเภอ องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถือหุ้นร้อยละ 51 อีกร้อยละ 49 ขายให้ออกชน โดยกำหนดมูลค่าราคาหุ้นละ 100 บาท ชำระครั้งแรก หุ้นละ 25 บาท
 - 1.3 ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์ติดตั้ง ช่วยการไฟฟ้าของเอกชนที่ไม่มีทุนทรัพย์จะขยายกิจการได้ โดยให้คิดเป็นราคาหุ้นที่ร่วมลงทุน
 - 1.4 ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์เพื่อติดตั้ง และบูรณะการไฟฟ้าของเทศบาลที่ไม่มีงบประมาณผ่อนชำระ และให้คิดค่าส่วนแบ่งเป็นรายหน่วยที่ผลิตได้ในระหว่างที่ยังชำระไม่หมด
 - 1.5 ให้รับซื้อกิจการไฟฟ้าของเอกชนที่มีอาจดำเนินการได้มาดำเนินการต่อไป เป็นรูปบริษัท เพื่อระงับความเดือดร้อนของประชาชนถ้าเป็นการไฟฟ้าจังหวัดให้เรียกว่า บริษัทไฟฟ้าจังหวัด
 - 1.6 พนักงานที่ดำเนินการในองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถ้าไม่จำเป็นให้ยืมตัว จากกรมโยธาธิการเทศบาลก่อน โดยจ่ายเงินพิเศษให้ ซึ่งรวมทั้งตัวผู้อำนวยการด้วย
- 2. ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี**
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี (2549, ตุลาคม 10) เป็นการไฟฟ้าอยู่ในสังกัด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจำนวน 12 เขต มีประวัติความเป็นมาดังนี้
- 2.1 ปี พ.ศ.2502 เดิมชื่อ "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลพบุรี" ได้ก่อตั้งขึ้นโดยรับโอน กิจการจากการไฟฟ้านครหลวง มีสำนักงานซึ่งเช่าห้องแถวตั้งอยู่เลขที่ 69/1 - 4 ถนนสุรศักดิ์ ตำบลท่าหิน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
 - 2.2 ปี พ.ศ.2503 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลพบุรี ได้รับโอนกิจการจากการไฟฟ้า จังหวัดทหารบกลพบุรี ต่อมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลพบุรี ได้ปรับเปลี่ยนฐานเป็นรัฐวิสาหกิจ สาขาสถาธรรณูปโภคสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดลพบุรี มีพื้นที่รับผิดชอบ จังหวัดลพบุรี สระบุรี สิงห์บุรี และในบางส่วนของจังหวัดชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ และ จังหวัดพิจิตร โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่จังหวัดลพบุรี และบางส่วนอยู่ที่การไฟฟ้าอำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
 - 2.3 ปี พ.ศ.2508 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดลพบุรี ได้ย้าย สำนักงานจากห้องแถวเช่าเดิมไปเช่าที่ดินของกรมธนารักษ์ บริเวณสถานีรถไฟรางเก่า ก่อสร้าง เป็นอาคารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดลพบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 13

ถนนพหลโยธิน ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ซึ่งตั้งอยู่ในร่วมกับสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแขวงลพบุรี (จังหวัดลพบุรี)

2.4 ปี พ.ศ.2519 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีคำสั่งปรับเปลี่ยนโอนย้ายเขตพื้นที่ ความรับผิดชอบตามสภาพพื้นที่ตามความเหมาะสม โดยเปลี่ยนชื่อจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดลพบุรี เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี รับผิดชอบพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ และจังหวัด เพชรบูรณ์ รวมพื้นที่ 38,842 ตารางกิโลเมตร มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 772,886 ราย มีความต้องการ พลังงานไฟฟ้าสูงสุด 495 เมกกะวัตต์ มีรายได้ค่ากระแสไฟฟ้าและรายได้อื่นๆ เฉลี่ยเดือนละ ประมาณ 390 ล้านบาท ข้อมูลเดือนกันยายน 2543

3. การบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

การดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือ (ลพบุรี) ได้สนอง นโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในเขต รับผิดชอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) ปรับปรุงการจัดหา และการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มี ประสิทธิภาพความมั่นคงและปลอดภัย มีความเชื่อถือได้ทันความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 2) พัฒนากิจการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้ เลี้ยงตนเองมีกำไรพอสมควรตลอดจนมีทุนเพียงพอแก่การขยายงาน 3) พัฒนาการบริหาร องค์กร การบริหารงานบุคคล การจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด พื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ และจังหวัดเพชรบูรณ์ มีการไฟฟ้าในสังกัดในความรับผิดชอบ แบ่งเป็นการไฟฟ้าชั้น 1 - 2 รวม 11 แห่ง การไฟฟ้าชั้น 3 รวม 19 แห่ง และการไฟฟ้าชั้น 4 จำนวน 37 แห่ง

แนวคิดเกี่ยวข้องกับความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน

1. ความหมายของความเครียด

ในสังคมปัจจุบันบุคคลย่อมต้องเผชิญกับสิ่งกดดันต่างๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึก ไม่พึงพอใจ ความคับข้องใจความสับสนและวิตกกังวล อาการต่างๆ ดังกล่าวเป็นลักษณะ ของความเครียด ที่บุคคลไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สำหรับความหมายของความเครียดนั้น มีนักจิตวิทยา และนักวิชาการได้ศึกษานิยามความหมายไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปความหมาย ของความเครียดจากนักวิชาการบางท่าน ดังนี้

จตุพร ขยันควร (2540, หน้า 11) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกาย และจิตใจตอบสนองสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่สำคัญร้ายแรงทั้งทางดีและทางไม่ดี ไม่สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์นั้นๆ เมื่อร่างกายไม่สามารถปรับตัวได้ทันก็จะ เกิดความรู้สึก ไม่สบายเกิดขึ้นทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม โดยแต่ละคนจะเกิดแตกต่างกัน

เป็นสิ่งที่รู้เฉพาะคนและสัมผัสด้วยใจของคน แต่คนอื่นมักจะมองเห็นว่าบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไป เช่น เกิดความตึงเครียด นอนไม่หลับ มือสั่น ปวดศีรษะ ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว

นิกุล ประทีปชัย (2540, หน้า 40) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541, หน้า 9) ได้ให้ความเครียดหมายถึง ภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจิตใจจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

จุฬารัตน์ สุกันทรรัตน์ (2541, หน้า 20) กล่าวว่า ความเครียดคือการรับรู้ตนเอง จากสภาวะที่ร่างกาย และจิตใจเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ อันเนื่องมาจากมีสิ่งที่มา ขัดขวางความต้องการ หรือมีความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนักหรือ เกินความสามารถจะแก้ไข อันมีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าวเช่น เกิดความวิตกกังวล เหงื่อเย็น ห้อแท้ ไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานและความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน

นิภาภรณ์ บุญยประวิตร (2541, หน้า 54) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ ทางลบต่อร่างกายที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เพื่อตอบสนองต่อบุคคลหรือเหตุการณ์ หรือสิ่งแวดล้อม ที่เผชิญอยู่ อาจแสดงออกมาในรูปแบบเดียวหรือหลายรูปแบบทั้งในด้านอารมณ์ พฤติกรรม ปฏิกิริยาอาการเจ็บป่วย

วรรณนา ลีลาอัมพรสิน (2541, หน้า 12) ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็น ภาวะขาดสมดุลของร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกาย เป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งที่มากระทบคุกคามร่างกายและจิตใจทำให้บุคคล ต้องมีการปรับตัวให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของร่างกายได้ เมื่อใดบุคคลมีความเครียดจะปรากฏ อาการทางร่างกาย ได้แก่ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มือสั่น และอาการทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2542, หน้า 1) ให้ความหมายของความเครียด คือภาวะอารมณ์ ประเภทหนึ่ง โดยเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายใน การตอบสนองต่อ ภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นเรื่อง “เฉพาะตัว” ความเครียดจะมีผลต่อสภาพร่างกายและ จิตใจของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ กล่าวคือ บุคคลที่มีความเครียดในระดับสูงจะมีผลทำให้ เกิดโรคภัยไข้เจ็บทั้งทางร่างกายและจิตใจหลายประการตั้งแต่เบาจนถึงหนัก อย่างไรก็ตาม ความเครียดในระดับต่ำจะมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมในด้านต่างๆ เช่น มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จัดปรับตัว

बारอน, และกรีนเบิร์ก (Baron, & Greenberg, 1990, p. 226) ให้ความเห็นว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้คนได้รับผล กระทบกระเทือนต่อเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะทำ ได้ตามความต้องการ

ดอร์ (Dore, 1990, p. 6) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอก จนก่อให้เกิดการปรับตัวเพื่อจัดการกับสิ่งนั้น ความหมายดังกล่าวจึงพอสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นสิ่งเร้าอย่างหนึ่งที่มีต่อคนซึ่งทำให้แตกต่างไปจากปกติหรือสภาพที่ควรจะเป็นหรือสภาพแห่งความพอดี

ไรซ์ (Rice, 1992, p. 6) อธิบายตามหลักวิทยาศาสตร์ว่า ความเครียดมีความหมายอย่างน้อย 3 อย่างที่แตกต่างกัน คือ ความหมายแรก ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมใด เป็นสาเหตุให้คนรู้สึกตึงเครียดหรือถูกกระตุ้น ในความหมายนี้ ความเครียดเป็นสิ่งภายนอกบุคคล ความหมายที่สอง ความเครียด หมายถึง การตอบสนองภายในเป็นสภาวะจิตใจภายในที่เกิดความตึงเครียดหรือถูกกระตุ้น กระบวนการความรู้สึกเป็นการป้องกันตัวและเป็นการจัดการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยกระบวนการดังกล่าวสามารถเติบโตได้และเกิดเป็นความตึงเครียดภายในตัวบุคคล ความหมายที่สาม ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาทางกายภาพของร่างกาย

คาสเมเยอร์, มิสเชล, และบีทิส (Cassmeyer, Mitchell, & Betrus, 1995, unpage) ได้กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ ต่อสิ่งกระตุ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

มัวร์เฮด, และกริฟฟิน (Moorhead, & Griffin, 1998, p. 226) ได้ให้ความหมายของความเครียด คือการตอบสนองสิ่งที่มีกระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ การตอบสนองจะเป็นไปในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นหากบุคคลนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ และไม่สามารถปรับสภาพร่างกายและจิตใจได้

โรบบินส์ (Robbins, 2000, p. 536) ได้ให้ความหมายของความเครียด ว่าหมายถึงผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้ การที่บุคคลต้องเผชิญกับการสูญเสียสิ่งที่ปรารถนา บุคคลสูญเสียโอกาสในการกระทำบางสิ่งบางอย่าง และบุคคลคิดว่าสิ่งที่สูญเสียหรือความปรารถนานั้นคือสิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง

จากความหมายที่นักวิชาการกล่าว สรุปได้ว่า ความเครียด เป็นภาวะที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจคน จากกระบวนการรับรู้ อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งเร้า ที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ จากสถานการณ์อันเนื่องมาจากมีสิ่งมาขัดขวางความต้องการทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่สบายใจเหมือนจิตถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจอันส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไปไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกอายุ ทุกสังคมตราบใดที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่ จะหนีความเครียดไม่พ้น เป็นภาวะที่ต้องพบต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน ส่งผลถึงการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงาน

2. สาเหตุของความเครียด

ความเครียดมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นสภาวะการณเอยางใด อยางหนึ่งเพียงสิ่งเดียวก็ทำให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ดังมีนักวิชาการกล่าวถึง สาเหตุของความเครียดไว้ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2540, หน้า 6) ได้กล่าวสาเหตุของความเครียด 3 ด้านคือ

- 1) ด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่ได้ดังหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกว่าตนเองทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถจึงมีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น
- 2) การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเปลี่ยนวัยรุ่นจะเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ทั้งร่างกายและจิตใจ เพราะวัยรุ่นจะเครียดง่ายสาเหตุของความเครียดเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิตของมนุษย์ เช่น การเปลี่ยนงาน การแต่งงาน การตั้งครรรค์ การเริ่มเข้าทำงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก การตกงาน
- 3) การเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย การเจ็บไขไม่สบายทั้งที่รุนแรงและไม่รุนแรง เช่น โรคมะเร็ง โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง

วิสุทธิ สีนวล (2542, หน้า 16) ได้กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด 3 ด้านคือ

- 1) ความเครียดทางด้านร่างกาย (physical stress symptoms) หมายถึง ปกติของร่างกาย (bodily dysfunction) เกี่ยวกับระบบการเดินของหัวใจ ระบบหายใจ ระบบทางเดินอาหาร ระบบกล้ามเนื้อ เช่น หัวใจเต้นเร็วและแรง หายใจถี่ ปากคอแห้ง เกร็งบริเวณมือเท้าและคอ รวมถึงการเบื่ออาหาร
- 2) ความเครียดทางด้านความคิด (stressful thought and worry) หมายถึง เกิดความรู้สึกวิตกกังวล เป็นคนชอบคิดปัญหาต่างๆ วกไปวนมา คิดถึงแต่สิ่งไร้สาระ
- 3) ความเครียดทางด้านอารมณ์ (negative emotions) หมายถึง ความรู้สึกโกรธหงุดหงิดง่าย หวาดกลัวรู้สึกว่าตัวเองต่ำต้อย ถูกรังเกียจหรือดูถูกจากผู้อื่น รู้สึกท้อแท้ และสิ้นหวัง

กัญจิกา รุจิรินทร์ (2543, หน้า 18) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดด้าน ทางอารมณ์ในการทำงานแบ่งได้ 6 ประการ คือ

- 1) สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป งานน้อยเกินไป หรืองานเร่งด่วนเกินไป
- 2) สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของความรับผิดชอบ ในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคน หลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดหลากหลาย มีบุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม
- 3) สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้น ขัดแย้งกับความต้องการทางครอบครัว
- 4) สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงาน และบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดมากเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล การเดินทาง ติดต่องานลำบาก อยู่ในถิ่นทุรกันดารขาดเครื่องสาธารณูปโภค
- 5) สาเหตุเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น ความสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้

ไม่ยอมรับในผลงานความคิดเห็น และการกระทำของผู้ที่ตนมีความรู้สึกอคติด้วยการขาด การประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจ งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

รพีพรรณ พาณิช (2545, หน้า 16) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียด 3 สาเหตุ คือ 1) ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศร้อนหรือเย็นจัด เสียงดังมากเกินไป การจราจรติดขัด ที่ทำงานคับแคบ น้ำท่วม ฝนแล้ง แผ่นดินไหว สงคราม 2) ความเครียดจากร่างกาย เช่น สุขภาพอ่อนแอ การเจ็บป่วย ความผิดปกติทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงในวัยรุ่นและวัยชรา 3) ความเครียดจากจิตใจ เช่น คิดมากครุ่นคิดถึงปัญหาในอดีต มีความวิตกกังวลเรื่องในอนาคต ที่ยังมาไม่ถึงมีความวิตกกังวล ความกลัว ความระแวง ความคับข้องใจ ความขัดแย้ง การตัดสินใจ

ประเวศ วะสี (2548, หน้า 23-33) อธิบายสาเหตุของความเครียด 7 ประเภท ได้แก่

1. ไม่ได้ออกกำลังกาย ชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่ครั้งโบราณเป็นเรื่องการออกกำลังกายทั้งสิ้น เพราะฉะนั้นระบบของร่างกายมันจะกำหนดไว้ว่า ถ้าออกกำลังกายถึงจะดี เมื่อมาถึงยุคคอมพิวเตอร์ คนก็ไม่ได้ใช้กำลังในการทำงาน การทำงานเบาจะทำให้เกิดสารที่มากกระตุ้นการทำงานของระบบ ร่างกาย(สารอะดรีนาลีน)คั่งค้าง ทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบประสาท เกิดความเครียดขึ้น

2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา การค้นคว้าเรื่องสมอง ทำให้เข้าใจถึงสมอง ซีกซ้ายซีกขวา ถ้าคิดวิเคราะห์เรื่องต่างๆ ซีกซ้าย จะทำงาน ถ้าเป็นบางเรื่องที่ไม่ต้องการ การวิเคราะห์เป็นการดูทั้งหมดไม่ได้เจาะวิเคราะห์ เกี่ยวกับเรื่องสุนทรียภาพศิลปะ เรื่องของ สมาธิพวกนี้จะเป็นเรื่องของสมองซีกขวา สมองซีกซ้ายจะเป็นตัวคิดวิเคราะห์ต่างๆ ถ้าใช้ซีกซ้าย มากจะเครียด ถ้าใช้ซีกขวาจะผ่อนคลาย เช่น เวลาไปฟังดนตรี ดูดอกไม้สวยๆ ไม่ต้องวิเคราะห์ ถ้าคิดแบบวิทยาศาสตร์ถ้าเห็นดอกไม้แล้วเอามาชำแหละดู วิเคราะห์ดูว่ามันประกอบไปด้วยอะไร จะเป็นการใช้สมองซีกซ้าย ถ้าดูความงามทั้งหมด จะเป็นซีกขวา สรุปก็คือ ถ้าใช้ซีกซ้ายมาก จะเครียด ถ้าใช้ซีกขวาจะผ่อนคลาย

3. การทำงานที่จำเจซ้ำซาก ขาดความปรารถนาในงาน ขณะนี้ปัญหานี้มีมากขึ้น เรื่อยๆ เพราะในระบบอุตสาหกรรมสมัยใหม่ แยกงานออกเป็นส่วนๆ คนหนึ่งก็ทำซ้ำๆ สมมติว่า ในโรงงานผลิตรถยนต์ มีสายพานลำเลียงตัวถังหรืออะไหล่ผ่านมา คนนี้ก็ขันน็อต อย่างเดียวทุกวัน ตลอดตั้งแต่เข้าจรวดเย็น มันเบื่อ มันบีบคั้นระบบประสาท บางคนอาจจะมีหน้าที่ปิด - เปิดสวิตช์ ตลอดทั้งวันซ้ำซาก หรือโรงงานทำกุ้ง ตั้งแต่เข้าจรวดเย็นมีหน้าที่ในการแกะกุ้งเห็นแต่กุ้งอยู่ทั้งวัน เป็นงานที่จำเจซ้ำซากบีบคั้นประสาท แล้วก็เกิดความเครียด

4. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคย เมื่อคนต้องเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคยหรือของใหม่ หรือเจอสภาวะที่เสี่ยงอันตรายจะเกิดความเครียด เช่น ทหารที่ไปอยู่ในสนามรบจะเครียดจัดมาก เพราะเสี่ยงอันตรายไม่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้นจิตใจของทหารที่อยู่ในสภาวะที่ต้องเสี่ยงอันตราย จากสงครามจะมีจิตใจที่ไม่ดี มักแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมต่างๆ อาจหาทางออก โดยการดื่มเหล้า ข่มขื่นผู้หญิง ไปทำอะไรในทางที่ไม่ดี หรือมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน

5. ความรีบร้อน ถ้าทำอะไรไม่ทันใจหรือรีบร้อน อะครีนาลินจะหลั่งออกมา ถ้าเป็นครั้งคราวก็ไม่มีอะไร แต่บางที่เป็นเรื่องรันทุกวัน เช่น การขับรถในกรุงเทพฯ รถติดมาก ก็รีบแต่ไปไม่ได้ ทำให้อะครีนาลินมันออก จิตใจไม่สบาย หัวใจเต้นแรง ถ้าเป็นเรื้อรังก็ไม่ดีจะมีผลกระทบทุกๆ วัน คนกรุงเทพฯ จะเรียกดว่าคนต่างจังหวัดเพราะความแออัด ไปไหนมาไหนก็โกลาหลกันไปหมด นั่งรถก็เครียด ขึ้นรถเมล์ก็เครียด เพราะรถมันแน่นมาก

6. ความบีบคั้น แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1) ความบีบคั้นทางวัตถุ หมายถึง การขาดแคลนทางวัตถุปัจจัยต่างๆ คนจนมีความเครียดเพราะขาดวัตถุปัจจัยไม่มีรายได้ คนจนซึ่งตอนนี้มีมากมายทั้งในชนบทและในสลัม จากการล้มละลายทางเศรษฐกิจเป็นหนี้เป็นสิน อพยพเข้ามาอยู่ในเมืองมาอยู่ในสลัม กรรมซ้ำถูกไฟไหม้อีก สิ่งต่างๆ เกิดจากการบีบคั้นอย่างไรความดันเลือดสูงไม่ใช่เป็นโรคที่เกิดเฉพาะคนรวย ตัวอย่างเช่นที่สลัมคลองเตย มีนักวิจัยไปสำรวจดูมีคนเป็นโรคความดันเลือดสูงมาก เพราะเกิดความบีบคั้น ความขาดแคลน

2) ความบีบคั้นทางสังคม หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ถ้าลองตรึกตรองให้ดีแล้วเป็นเรื่องใหญ่มาก ขณะนี้มนุษย์มีความทุกข์เพราะความสัมพันธ์อย่างมากไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ลูก เพื่อนบ้าน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา

3) ความบีบคั้นทางจิตใจ ปัญหานี้มีอยู่ตลอดเวลา ปัญหาเรื่องวัตถุหลายๆ ประการอาจแก้ได้แต่ความบีบคั้นทางจิต เช่น ความอยาก ความอิจฉาริษยา ความวิตกกังวล ความไม่พอใจ ความผิดหวัง ทำให้คนไม่มีอิสระภาพก็จะไม่สบาย เครียดไม่มีความสุข

7. ธรรมชาติแตกต่างกัน ความเครียดนั้นบางครั้งในเรื่องเดียวกันบางคนหัวเราะสนุกสนานก็ไม่ค่อยเครียด สบายใจไปเรื่อย บางคนก็เอาจริงเอาจังเครียดไปหมดทุกอย่าง ข้อแตกต่างของแต่ละบุคคลขึ้นกับระบบฮอร์โมนการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์

เบอร์เจสส์ (Burgess, 1990, p. 220) กล่าวว่า สาเหตุที่มีผลต่อการประเมินความเครียดของบุคคลว่า มาจากทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ทั้งทางด้านสรีระ จิตสังคม ประเพณีวัฒนธรรม หรือสิ่งแวดล้อมซึ่งมีผลให้บุคคลต้องมีการตอบสนองหรือปรับตัวปัจจัยนั้น ๆ ดังนั้นสามารถจำแนกสาเหตุที่มีผลต่อการประเมินความเครียดได้ดังนี้

1. สาเหตุภายนอกตัวบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ไรท์, และอควาไลน์ (Wright, & Aguilino, 1998, p. 196) ได้แก่

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพอากาศที่ร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างที่จ้าหรือมืดเกินไป อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ หรือการขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต

1.2 สังคมและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สภาพสังคมและการมีความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอาจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ เช่น การทะเลาะเบาะแว้ง การขาดการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จากบุคคลใกล้ชิด เช่น คู่สมรส ผู้ดูแล หรือบุตร ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและก่อให้เกิดความตึงเครียดในครอบครัวได้

1.3 การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมประเพณี และค่านิยม ทำให้แบบแผนในการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้บุคคลที่ปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงอาจเกิดความเครียดขึ้นได้

2. ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกาย และสภาวะทางสรีรวิทยา

2.2 ระดับพัฒนาการด้านจิตอารมณ์

เกอร์ดาโน, เอเวอรี, และดัสเสค (Girdano, Everly, & Dusek, 1993, pp. 160 - 161)

กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สาเหตุจากการจัดองค์การ คือ ขาดการให้รางวัล หรือค่าตอบแทนที่ถูกต้องเหมาะสม ขาดการวางแผนพัฒนากำลังคนในการทำงานงานที่มีความเฉพาะเจาะจงมากเกินไป งานมากเกินไป หรือยากเกินไป หรือทั้ง 2 อย่างจนบุคคลไม่สามารถทำได้

2. สาเหตุจากบุคคล ความคับข้องใจในอาชีพ ความคลุมเครือของงาน และความขัดแย้งในบทบาท ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ความแตกต่างในด้านค่าจ้างเงินเดือน และนโยบายการเลื่อนขั้น ความเบื่อหน่าย

3. สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนอาชีพ ทางเทคโนโลยี เวลาการทำงาน โครงสร้างองค์การ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนจังหวะการทำงานของร่างกาย การปรับตัว การย้ายที่อยู่ การลาออกจากงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพอื่นๆ เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ

จากที่นักวิชาการกล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของสาเหตุของความเครียด แบ่งออกเป็น 3 สาเหตุ คือ

1. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม เช่น อากาศร้อน หรือเย็นจัด น้ำท่วม ฝนแล้ง เสียงดังมากเกินไป การจราจรติดขัด ที่ทำงานคับแคบ ลักษณะงาน การทำงานหนักเกินไป งานน้อยเกินไป หรืองานเร่งด่วนเกินไป ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการทางครอบครัว มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกลลำบากต่อการเดินทาง สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติ ขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงานและความคิดเห็น

2. สาเหตุทางร่างกาย เช่น ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย การพักผ่อนไม่เพียงพอ การเจ็บป่วยทางร่างกาย สุขภาพร่างกายอ่อนแอ

3. สาเหตุทางจิตใจ เช่น มีความคับข้องใจ รู้สึกไม่พอใจ ถูกบีบคั้นให้เสียชื่อเสียง เสียความภูมิใจ ความทุกข์ใจ เศร้าใจ การสูญเสียสิ่งที่ตนรัก เป็นหนี้สิน คิดมาก ครุ่นคิดถึงปัญหาในอดีต งานที่ต้องรับผิดชอบสูงกังวลเรื่องอนาคตที่ยังไม่มาถึง ความระแวง ความขัดข้องใจ

ความขัดแย้ง การตัดสินใจ งานไม่เสร็จทันเวลา มีความยุ่งยากทางการเงิน ได้รับมอบหมายงาน รู้สึกว่าตนเองทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

3. ความหมายของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีหลากหลาย ซึ่งเป็นการเกิดจากสภาวะการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในการทำงานของมนุษย์เพียงสิ่งเดียวก็ทำให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคลได้ ซึ่งแตกต่างกัน ดังนั้นจึงมีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

คีรีมาส อเต็นต้า (2542, หน้า 11) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลไม่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจในตัวบุคคลนั้น

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2542, หน้า 16) กล่าวว่าความเครียดที่เกิดจากการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีสภาพแวดล้อมความต้องการเกินกว่าที่บุคคลจะพึงตอบสนองได้ การไม่พบช่องทางที่จะตอบสนองในการทำงานนั้น จึงทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างปัจเจกบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน

ไอแวนชีวิช และ แมทเทสัน (Ivancevich & Matteson, 1990, unpage) กล่าวว่าความเครียดที่เกิดจากการทำงานหมายถึง เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณ และคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน แต่ละบุคคลจะมีความรู้สึกประสพการณ์และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน

รอส, และอัลท์มายเออร์ (Ross, & Altmaier, 1994, p. 12) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงานโดยปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำ ผลที่พนักงานได้รับคือมีความเครียดมากขึ้น

จากที่นักวิชาการกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากด้วยปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ

4. สาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

กัญจิกา รุจิณรินทร์ (2543, หน้า 17 - 18) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่า คนทำงานอาจจะเกิดความเครียดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อม การทำงานไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้า หรือการมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่

ลักษณะ สรีวัฒน์ (2544, หน้า 160 - 162) กล่าวว่าความเครียดมีหลายชนิดจำแนกโดยใช้เกณฑ์ได้ 4 ประเภทดังนี้

1. ตามผลที่เกิดขึ้น เป็นความเครียดที่ไม่ดี (negative stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ เช่น ถูกให้ออกจากงาน หรือหย่าร้าง และความเครียดที่ดี (positive stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความสุข เช่น ได้รับผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้เข้าพิธีแต่งงาน ซึ่งอาจทำให้ตื่นเต้นจนนอนไม่หลับและเกิดความเครียดได้

2. ตามสาเหตุที่เกิด แบ่งออกเป็น 3 สาเหตุ คือ

1) ความเครียดจากเวลา (time stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่เพียงพอในการที่จะทำงานให้สำเร็จ

2) ความเครียดจากสถานการณ์ (situation stress) เป็นความเครียดของผลมาจากบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3) ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (anticipatory stress) การคาดการณ์ล่วงหน้าเป็นความความทุกข์ใจที่ต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้หรือต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา

3. จำแนกตามแหล่งที่เกิด แบ่งออกเป็น 2 ทางคือ

1) ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย (physical stress) เช่น เกิดอุบัติเหตุต่างๆ การมีโรคประจำตัว การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ เช่น จากวัยเด็กเข้าสู่วัยรุ่น การเข้าสู่วัยหมดประจำเดือน

2) ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ (psychological stress) เป็นสภาพการณ์ที่กระทบการคุกคามจากความคิดของตนเอง โดยเกิดจากการคิดวนเวียนอยู่กับเรื่องเดิมที่ทำให้ทุกข์ใจหรืออาจเกิดจากได้รับข้อมูลจากคนอื่น เช่น ได้รับฟังเรื่องสะเทือนใจจากคำบอกเล่าของคนอื่น

4. จำแนกตามความสามารถในการป้องกันความเครียด ซึ่งเป็นความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (avoid stress) เช่น ไม่ชอบอากาศร้อนในเวลานอนหลับสามารถหลีกเลี่ยงได้โดยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องนอน กับความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (unavoidable stress) เช่น ความเครียด ความเจ็บป่วย ความเครียดจากการทำงาน

มาสเลซ (Maslach, 1990, pp. 59 - 60) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานออกเป็น 2 ด้านคือ

1. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง ความร้อน ความเย็น มลภาวะทางอากาศ

2) โครงสร้างของงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน บทบาทในการทำงาน

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา

2. สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล

บารอน, และกรีนเบอร์ก (Baron, & Greenberg, 1990, pp. 226 - 231) บารอน, และพัลลัส (Baron, & Paulus, 1991, pp. 398-406) ได้แบ่งความเครียดในการทำงานออกเป็น 7 อย่าง คือ 1) ลักษณะของงาน 2) ความขัดแย้งในบทบาท 3) ความคลุมเครือในบทบาท 4) บทบาทมากหรือน้อยเกินไป 5) ความรับผิดชอบต่อกัน 6) ขาดการสนับสนุนทางสังคม และ 7) ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

เซอร์เมอร์ฮอน, เจมส์, และริชาร์ด (Shermerhorn, James, & Richard, 1991, pp. 529 - 530) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน 3 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความต้องการความสามารถและบุคลิกภาพ 2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในอาชีพ 3) ปัจจัยภายนอกงาน

กลุ่มอาการทางจิตที่เกิดจากการทำงาน เช่น 1) มีความวิตกกังวล, ความตึงเครียด, ความสับสน และความฉุนเฉียว 2) ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธและไม่พอใจ 3) อารมณ์อ่อนไหวมาก และการตอบสนองสูง 4) ความรู้สึกอดกลั้น 5) ประสิทธิภาพการสั่นคลอน 6) การถอยและความรู้สึกตกต่ำ 7) รู้สึกโดดเดี่ยวและห่างเหิน 8) เบื่อและความพึงพอใจในงานต่ำ 9) จิตใจอ่อนล้าและความสามารถทางปัญญาลดต่ำลง 10) ขาดสมาธิ 11) ขาดการกระตุ้นและความคิดสร้างสรรค์ 12) ขาดความมั่นใจ

กลุ่มอาการทางด้านสุขภาพกาย เช่น 1) อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง 2) เพิ่มอาการหลังของอะครีนาลินและนอร์อะดีนาลีน

จากคำกล่าวของนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญในสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เกิดจากการมีเวลาไม่เพียงพอในการที่จะทำงานให้สำเร็จ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานหนัก หรืองานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผัดผ่อน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้นทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ ความทุกข์ใจ ที่ต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้

5. ผลกระทบของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

เมื่อเกิดความเครียดในบุคคล และเกิดปฏิกิริยาต่อความเครียดในทางที่ไม่ดี อาจก่อความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงเนื่องจากการลาออก การขาดงาน ประสิทธิภาพการทำงานลดลง องค์การอาจต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น บางครั้งบุคคลบางคนปรับตัวต่อความเครียดในทางที่ผิด ส่งผลกระทบต่อครอบครัว องค์การสังคม เศรษฐกิจของประเทศ สุขภาพกายและจิตใจของบุคคลอย่างกว้างขวาง ในหลายสาขาอาชีพ ทั้งยังมีแนวโน้มว่าบุคคลมีโอกาที่จะเกิดความเครียดเร็วขึ้นได้ ดังนั้นนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

กัญจิภา รุจิรันตร์ (2543, หน้า 25) ได้กล่าวว่า ความเครียดจะส่งผลกระทบต่อร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมของมนุษย์ คือ

1) ทางด้านร่างกาย มีอาการใจสั่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ปวดหัว หายใจเร็ว น้ำตาลในเลือดเพิ่มขึ้น แน่นท้อง ท้องเดิน ปัสสาวะบ่อย เหงื่อออก ร้อนหรือขาดความตัว มือ แขน และขา มีอาการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่างๆ เช่น กระเพาะอาหาร และลำไส้

2) ทางด้านอารมณ์และจิตใจ คนที่มีความเครียด อารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น กลัว วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ ซึมเศร้า รู้สึกผิด และอึดอัดใจ

3) ทางด้านพฤติกรรม เช่น กระสับกระส่าย นิ่งไม่ติด การตัดสินใจและการเรียนรู้จะเสียไป

ณัฐวี พิเศษ (2547, หน้า 12) กล่าวว่า ความเครียดก่อให้เกิดผลกระทบ คือ

1. ทางด้านร่างกาย ได้แก่ ใจสั่น แน่นหน้าอก อาหารไม่ย่อย ปวดช่องท้อง ท้องร่วง ปัสสาวะบ่อย ขาดความต้องการทางเพศ คันแขนคันขา ปวดต้นคอบ่อยๆ ปวดหลังปวดศีรษะ เป็นผื่นที่ผิวหนัง และเห็นภาพเชิงซ้อน

2. ทางจิตใจ ได้แก่ อาการหงุดหงิดวิตกกังวลโกรธ และเจ้าอารมณ์

3. ทางพฤติกรรม ได้แก่ ผลที่ได้รับจากทางร่างกายและจิตใจแล้วส่งผลมาสู่พฤติกรรม คือ เป็นคนมีพฤติกรรมการสูบบุหรี่จัด ดื่มสุรามาก มานคาขายยกว้าง มือสั่น และหน้าแดง

สมิท (Smith, 1993, pp. 20 - 21) ได้กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน ได้แก่ 1) ทำให้เกิดความเครียดทางร่างกาย 2) อารมณ์ผิดปกติ 3) ความคิดวิตกกังวล 4) พฤติกรรมในการปรับตัวผิดปกติ การดื่ม การสูบบุหรี่ และการกินมาก และ 5) ความผิดพลาดต่อเป้าหมายที่จะทำให้สำเร็จ

โรบบินส์ (Robbins, 2000, pp. 565 - 568) ได้แบ่งลักษณะของผลกระทบของความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ด้านคือ 1) ด้านร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย จากลักษณะดังกล่าวทำให้การศึกษาผลของความเครียด โดยผู้มีความชำนาญด้านสุขภาพ มีการวิจัยพบว่า ความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบในร่างกายได้ ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น ปวดศีรษะ และนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจ 2) ด้านจิตใจ ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและความเครียดในการทำงานสามารถทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเช่นกัน ความวิตกกังวล โกรธง่าย เบื่อหน่าย และเลื่อนลอย 3) ด้านพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง เช่น การบริโภคเปลี่ยนแปลง สูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น พุดเร็ว และนอนหลับยาก เมื่อบุคคลมีความเครียดจากการทำงานจะเกิดพฤติกรรม คือ ความสามารถในการทำงานลดลง ผลงานไม่ดี ขาดงาน และการเปลี่ยนที่ทำงานบ่อย

จากที่นักวิชาการกล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบหลอดเลือด เกิดความดันโลหิตสูง ชีพจรและคลื่นหัวใจเต้นผิดปกติ ระบบหายใจหัวใจเต้นเร็วและแรง หายใจถี่ ระบบกล้ามเนื้อ เช่น ปากคอแห้ง, เกร็งบริเวณมือเท้าและคอ ระบบทางเดินอาหารเบื่ออาหาร, ระบบการย่อยอาหารไม่ตี ความเครียดจากการคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไป อาจทำให้เกิดการเกร็งตัวของกล้ามเนื้อ และอาจทำให้เกิดอาการปวดบริเวณต้นคอเรื้อรัง ปวดบริเวณขากรรไกร กล้ามเนื้อและกระดูก ในบริเวณอื่นๆ หัวร่างกายได้

2. ด้านจิตใจ ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขาดแรงจูงใจที่จะทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ และส่งผลต่อสภาวะทางจิต ระดับความรู้ สติปัญญา ความสนใจ หรือสมาธิ ของบุคคลที่เสียไป มีความคับข้องใจ รู้สึกไม่พอใจ โกรธถูกบีบบังคับเสียชื่อเสียง เสียความภูมิใจ ความทุกข์ใจ เคร่งใจความรู้สึกริดก้างวล ขอบคิดปัญหาต่างๆ วกไปวนมา ตลอดจนกระบวนการความคิดจะถูกรบกวน บุคคลที่มีความเครียดมักจะมีควมสับสนลังเล ตัดสินใจไม่ได้กลัว หรือสงสัยโดยไม่มีเหตุผล การรับรู้รบกวน อาจมีอาการประสาทหลอน หลงผิด และการรับรู้ทางประสาทสัมผัสอาจผิดปกติไป

3. ด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติของบุคคลหนึ่งอาจจะเหมือนหรือแตกต่างจากอีกบุคคลหนึ่งได้ ถึงแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม เช่น บางคนอาจจะพูดคำหยาบ คำว่า บางคนอาจจะหลีกเลี่ยงที่จะพบปะพูดคุยหรือไม่ประสานสายตาในเวลาพูดคุยหรือติดต่องาน บางคนอาจรำพึงรำพันบ่อยๆ เกี่ยวกับการทำงานโดยจะคิดถึงแต่ความผิดที่เคยทำไป อาจส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มาสาย ขาดงาน โยกย้ายงาน บ่อยครั้ง การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ได้ไม่ดีเป็นคนจริงจังกับชีวิต เจ้าระเบียบ ใจร้อน รุนแรง และก้าวร้าว

6. การวัดความเครียดของตนเองในการทำงาน

เมื่อบุคคลเข้าไปอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน บุคคลเหล่านี้ย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้คือการเผชิญกับสภาวะกดดันที่เข้ามาคุกคามจิตใจซึ่งมีผลทำให้บุคคลเกิดภาวะความเครียดขึ้น ซึ่งสภาวะความกดดันที่เกิดขึ้นอาจมาจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยภายใน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลของระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานตาม ทฤษฎีของ โรบบินส์ (Robbins, 2000, pp, 565 - 568) แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านร่างกาย หมายถึง อวัยวะส่วนต่างๆ ภายในของร่างกายของมนุษย์เมื่อมีอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบในร่างกาย เช่น หายใจถี่แรง หัวใจเต้นแรง รู้สึกกล้ามเนื้อตึงปวดและเกร็งบริเวณต้นคอ มีอาการปวดหลัง และ ปั่นแอม ปวดศีรษะ วิงเวียน มึนงง โดยไม่ทราบสาเหตุ เบื่ออาหาร หรือรับประทานอาหารได้น้อยลง

รู้สึกหน้ามืด ทั่วขมวด โดยไม่ทราบสาเหตุ มองเห็นภาพเชิงซ้อน ขาดความต้องการทางเพศ มีอาการคันตามร่างกาย หรือบางรายบัสสาวะบ่อยกว่าปกติ

2. ด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เซวณปัญญา ความสำนึก ความมีสติ ความเครียดจะส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจมนุษย์ เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทางด้านจิตใจอย่างทันทีทันใด เมื่อคิดว่าจะมีอันตราย หรือเกิดผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รู้สึกกระวนกระวายใจ หรือกระสับกระส่าย โดยไม่ทราบสาเหตุ รู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ใจ เศร้าซึมบ่อยๆ รู้สึกโกรธ หงุดหงิด ฉุนเฉียว อารมณ์เสีย หรือรำคาญง่าย รู้สึกว่าตัวเองไร้ค่า ต้อยกว่าผู้อื่น รู้สึกหวาดระแวง หรือหวาดกลัว วิตกกังวลใจตลอดเวลาโดยไม่ทราบสาเหตุ ชอบคิดปัญหาต่างๆ วอกวนไปมา

3. ด้านพฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการแสดงออกทุกรูปแบบของมนุษย์ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทั้งภายนอกและใน เป็นการแสดงออกที่เห็นได้จากภายนอก โดยรูปแบบของพฤติกรรมต่างๆ นั้นเป็นผลมาจากการทำงานร่วมกันของมนุษย์เกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง คือ มีพฤติกรรมบางอย่างที่ผิดปกติ เช่น กินมาก มาทำงานสาย ขาดงานบ่อย ทำงานผิดพลาดบ่อย ไม่มีสมาธิในการทำงาน มักจะลืมนั่นตอน หรือวิธีการทำงาน หลีกเลี้ยงที่จะพบปะพูดคุยกับผู้อื่น ไม่สบสายตา เวลาพูดคุยหรือติดต่องานกับผู้อื่น สับสนหรือจัด ตีมสุรา มากขึ้น นอนหลับยาก

7. ความหมายของมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน

มโนทัศน์มีความหมายเดียวกับคำว่า คอนเซปต์ (concept) ในภาษาอังกฤษมาจากรากศัพท์ภาษาลาตินว่า conceptus หรือ concipere (conceive) ซึ่งคำๆ นี้มีผู้ได้ให้ความหมายเดียวกันอีกหลายคำ เช่น ความคิดรวบยอด มโนคติ มโนคติ สัมกับ หรือ มโนภาพ ดังนี้

สำเร็จ สระขาว (2540, หน้า 8) ให้ความหมายของมโนทัศน์ว่า เป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม อันเป็นผลจากการศึกษา ปรากฏการณ์หรือความสัมพันธ์ต่างๆ ที่นักวิทยาศาสตร์ได้พบว่า แนวคิดนั้นมีประโยชน์ในการศึกษาโลกธรรมชาติ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2542, หน้า 8) กล่าวว่า วิธีทางที่บุคคลรับรู้ตนเองและเป็นแบบพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก “ตน” เกิดจากการพัฒนาทางการเจริญเติบโตและพัฒนาการทางด้านสังคมของแต่ละบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคม และความพอใจที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั่วไป เมื่อบุคคลมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์มากย่อมสามารถเก็บเอาสิ่งที่ตนได้เรียนรู้และรับรู้สะสมไว้มาก การเรียนรู้ที่สำคัญนั้นบุคคลจะนำเอา “ตน” ไปประเมินเปรียบเทียบกับคนอื่นที่ได้พบเห็นหรือได้มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การที่บุคคลรู้จักเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นจึงทำให้เกิดมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546, หน้า 2) กล่าวว่า มโนทัศน์ หมายถึง ความคิดรวบยอดหรือความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามความเข้าใจ ในสิ่งที่มีลักษณะทั่วไปคล้ายกัน รวมเข้าไว้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน และเก็บไว้ในความทรงจำระยะยาว

คารารัตน์ นกขุนทอง (2547, หน้า 20) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า มโนทัศน์ หมายถึง การสรุปความคิดของงานเป็นผลมาจากการรับรู้ของคนที่มีต่อสิ่งต่างๆ หรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับคนในธรรมชาติและสังคม เป็นความคิดหลายชั้นหลายระดับนับแต่เรื่องง่าย ๆ แบบธรรมดาไปสู่ความคิดที่ยุ่ยาก และสลับซับซ้อน มีลักษณะเป็นนามธรรม การที่คนรับรู้จากประสาทสัมผัส กลายเป็นประสบการณ์

ไสว เลี่ยมแก้ว(2549, กันยายน 23) กล่าวว่า มโนทัศน์ หมายถึง ความคิดที่อยู่ภายใต้ระดับชั้นของสิ่งต่างๆ ที่ได้รับมานั้นจะยังไม่เข้าใจ เพราะเป็นคำอธิบายที่เป็นนามธรรมมากเกินไป ต่อเมื่อได้รับการอธิบายว่า มนุษย์มีระดับต่างๆ ทางแนวคิดของตนเองต่างกันไป คือทุกคนคิดไม่เท่ากันในเรื่องเดียวกัน ก็จะเข้าใจว่า มโนทัศน์ คือ ความคิดเบ็ดเสร็จหรือความคิดรวบยอดระดับต่างกันของแต่ละคนจากสิ่งต่างๆ ที่คนได้รับมา

เลอฟรังคอยส์ (Lefrancois, 1988, p. 81) ได้ให้ความหมายของมโนทัศน์หรือความคิดรวบยอดว่า เป็นลักษณะนามธรรม (abstraction) ซึ่งมนุษย์คิดขึ้นมาให้เป็นตัวแทนของมวลหมู่วัตถุ มวลหมู่เหตุการณ์ ที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกันหลายๆ อย่าง เช่น “สีม่วง” เป็นความคิดรวบยอดเนื่องจากสีม่วงเป็นคำที่ใช้แทนกลุ่มของสีที่มีความยาวคลื่นที่ใกล้เคียงกันตามที่ตาของมนุษย์รับรู้ได้ หรือคำว่า “มนุษย์” ก็เป็นความคิดรวบยอดเนื่องจากหมายถึงสิ่งมีชีวิตที่มีขาสองขา มีตาสองตา มีมันสมอง สามารถยืนได้ตรง

แมทลิน (Matlin, 1992, p. 254) ได้ให้ความหมายของมโนทัศน์หรือความคิดรวบยอดว่า เป็นกลุ่มของวัตถุ ความคิด เหตุการณ์ ซึ่งมีลักษณะร่วมกันอยู่ สามารถจัดสิ่งต่างๆ เหล่านี้เข้ากลุ่มกันได้โดยอาศัยคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

สโคโรว์ (Sdorow, 1993, p. 359) ได้กล่าวถึงความหมายของมโนทัศน์หรือความคิดรวบยอดว่า เป็นสิ่งที่ใช้แทนการจัดหมวดหมู่ หรือประเภทของวัตถุ เหตุการณ์ คุณภาพ หรือความสัมพันธ์ ซึ่งสมาชิกในหมู่หรือประเภทดังกล่าวมีคุณลักษณะต่างๆ ที่ร่วมกันอยู่ กระบวนการเรียนรู้ทางพุทธิปัญญา (cognitive process) ในการดำเนินชีวิตของคนแต่ละคน จะต้องอาศัยความคิดรวบยอดในเรื่องต่างๆ เป็นจำนวนมากมายและเกิดขึ้นตลอดเวลา ความคิดรวบยอดจะช่วยให้บุคคลตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และจะช่วยให้บุคคลมีข้อมูลต่างๆ เก็บสะสมไว้ในระบบความจำได้มากขึ้น ช่วยเสริมให้การจัดหมวดหมู่สิ่งต่างๆ ดียิ่งขึ้น

จากความหมายของนักวิชาการได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของ มโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน หมายถึง ความคิดรวบยอดของตนเองในการทำงานและ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลตามที่ตนเองเข้าใจ ต่อปัจจัยในการทำงานทั้งในด้านความสามารถ สัมพันธภาพ และบทบาทของตน การคิดที่มีคุณภาพ มีหลักการ และมีเหตุผลถึงความเป็นไปได้ รวมทั้งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน

8. การวัดมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน

เมื่อบุคคลเข้ามาสู่วัยทำงาน สภาพการทำงานเป็นมุมมองอีกด้านหนึ่งของบุคคล ในการรับรู้หรือมองตนเองอย่างไร มโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงาน จึงเป็นการรับรู้ การมองตนเองและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการทำงาน ทั้งนี้องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการ รับรู้ตนเองในการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเฉพาะมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน ตามแนวคิดของลินสกอปป์ (Rindskopf, 1995, unpage) ที่ได้สร้างและพัฒนามาตรวัดมโนทัศน์ ของตนเองในการทำงาน โดยการวิเคราะห์หาองค์ประกอบของการรับรู้ตนเองต่อปัจจัยการทำงาน ลินสกอปป์ ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 197 คน ได้แก่ พยาบาล 116 คน ผู้ช่วยนักวิจัย 27 คน และนักบริหาร 25 คน ผลจากการวิเคราะห์ พบว่ามโนทัศน์ เกี่ยวกับตนเองในการทำงานประกอบด้วย 6 ด้าน

1. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง เป็นการรับรู้และการมองตนเองต่อ สัมพันธภาพระหว่างตนเองกับหัวหน้างานในด้านการให้คำปรึกษาความช่วยเหลือ ความใกล้ชิดสนิทสนมและความไว้วางใจ รวมถึงการแสดงออก การมีมโนทัศน์ของตนเองในด้านสัมพันธภาพ ที่เกิดขึ้นกับหัวหน้างาน จะส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งในทางบวกและทางลบ

ระวีวรรณ เสวตามร (2540, หน้า 193 - 194) กล่าวว่าความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ 1) ทำงานให้ดี เต็มเวลา เต็มความสามารถ 2) เรียนรู้การทำงาน ตลอดจนนิสัยส่วนตัว ของหัวหน้างาน 3) การเข้าหาหัวหน้างานควรดูเวลา โอกาสให้เหมาะสม 4) หัวหน้างานย่อมมี ความเห็น ความปรารถนาดีต่อหน่วยงานดังนั้นพยายามหาทางให้ความคิดของหัวหน้างาน เป็นจริงและเกิดผลดี 5) ควรยกย่องหัวหน้างานตามควรแก่ฐานะ 6) ควรยอมรับการตัดสินใจ ของหัวหน้างาน 7) กล่าวสรรเสริญหัวหน้างานเมื่อมีโอกาส ไม่ควรนินทาลับหลัง 8) ไม่ควรเห็นห้อง หรือปฏิเสธตลอดเวลา 9) ไม่รบกวนเวลาหัวหน้างานด้วยเรื่องเล็กๆ น้อยๆ 10) แสดงความคิด ริเริ่มและเป็นผู้มีเหตุผลต่อหัวหน้างาน 11) อย่าโกรธเมื่อหัวหน้างานไม่เห็นด้วยกับความคิด หรือแนวทางของตน 12) ทำตัวให้เป็นที่น่าไว้วางใจแก่หัวหน้างาน 13) ไม่ควรบ่นถึงความยากลำบาก ในการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างาน 14) หมั่นประเมินผลการทำงานของตนเองเป็นระยะๆ และรายงาน ให้หัวหน้างานทราบ 15) แสดงความเห็นอกเห็นใจหัวหน้างานในยามที่มีปัญหาทุกข์ร้อน และ 16) รู้จักควบคุมอารมณ์เมื่อไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอหรือแนวคิดของหัวหน้างาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541, หน้า 102 - 103) กล่าวว่าความสัมพันธ์กับ หัวหน้างานควรมีความสามารถในการทำงาน และมีหน้าที่บทบาทในการสร้างความสัมพันธ์

ระหว่างผู้ร่วมงาน กล่าวคือ 1) การทำงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย 2) ให้อิสระในการคิดแก้ปัญหาแก่ผู้ร่วมงาน 3) ให้ผู้ร่วมงานเกิดความศรัทธากับงานที่ทำ 4) ให้อำนาจจุดมุ่งหมายของงาน และจุดมุ่งหมายขององค์การ 5) ความสำเร็จของงานเป็นของทุกคน 6) สร้างความสัมพันธ์ให้ผู้ร่วมงานเกิดความรักความผูกพัน และศรัทธาต่อหน่วยงาน 7) มอบหมายงานที่พอใจและอยากทำ 8) ให้มีการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน 9) ให้ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม 10) การทำงานควรมีการประชุมปรึกษาหารือกัน 11) ให้ความรู้สึกรับผิดชอบและรักษาผลประโยชน์ของหมู่คณะ และ 12) ส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ศิริวรรณ เสรวีรัตน์, สมชาย หิรัญภักดี, และสมศักดิ์ วานิชยกรณ์ (2543, หน้า 196) กล่าวว่าความสัมพันธ์ของหัวหน้างาน หมายถึง บรรยากาศของกลุ่มและทัศนคติของพนักงานในกลุ่มที่มีต่อหัวหน้างานและการยอมรับหัวหน้างาน คือ เมื่อลูกน้องเกิดความไว้วางใจ (trust) การเคารพนับถือ (respect) และความมั่นใจในหัวหน้างาน (confidence) จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงานในทางที่ดี (good) ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานในทางกลับกันถ้าพนักงานไม่มีความไว้วางใจ (distrust) ขาดความเคารพนับถือ (do not respect) และมีความเชื่อมั่นในตัวหัวหน้างานน้อย (little confidence in the leader) ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และสมาชิกก็จะไม่ดี (poor) ซึ่งจะให้ความร่วมมือในการทำงานน้อยลงด้วย

พงศ์ หรดาล (2550, หน้า 118) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นวิธีที่จะลดช่องว่างและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน คือ 1) ทำงานเต็มเวลาเต็มความสามารถ 2) เรียนรู้การทำงานและนิสัยของหัวหน้างาน 3) เลือกโอกาสเข้าหาหัวหน้างานให้เหมาะสม 4) พยายามหาทางให้ความคิดกับหัวหน้างานเป็นจริงและเกิดผลดี 5) ควรยกย่องหัวหน้างานตามควรแก่ฐานะ 6) ควรยอมรับการตัดสินใจของหัวหน้างาน 7) กล่าวสรรเสริญหัวหน้างานเมื่อมีโอกาส ไม่ควรนินทาลับหลัง 8) ไม่ควรเห็นพ้องหรือปฏิเสธตลอดเวลา 9) ไม่รบกวนเวลาหัวหน้างานด้วยเรื่องเล็กๆ น้อยๆ 10) แสดงความคิดเห็นและเป็นผู้มีเหตุผลต่อหัวหน้างาน 11) อย่าโกรธเมื่อหัวหน้างานไม่เห็นด้วยกับความคิดหรือแนวทางของตน 12) ทำตัวให้เป็นที่ไว้วางใจแก่หัวหน้างาน 13) ไม่ควรบ่นถึงความยากลำบากในการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างาน 14) หมั่นประเมินผลการทำงานของตนเป็นระยะๆ และรายงานให้หัวหน้างาน 15) แสดงความเห็นอกเห็นใจหัวหน้างานในยามที่มีปัญหาทุกขัรร้อน และ 16) ควบคุมอารมณ์เมื่อไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะหรือแนวคิดของหัวหน้างาน

วิภาพร มาพบสุข (2550, หน้า 126 - 127) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีปฏิบัติต่อหัวหน้างาน คือ 1) ตั้งใจทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด 2) ช่วยเหลือกิจการงานของหัวหน้างาน 3) ให้ความเคารพยกย่องหัวหน้างานตามฐานะ 4) สรรเสริญคุณความดีของหัวหน้างานในโอกาสอันควร 5) การเข้าพบหัวหน้างาน

ให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส 6) ปฏิบัติตามคำสั่งหรือตามที่ได้รับมอบหมาย 7) เสนอแนะความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ 8) สนใจค้นคว้าศึกษาความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ใหม่ๆ 9) ไม่ควรรบกวนหัวหน้างานในเรื่องเล็กๆ น้อย และ 10) ควรประเมินตนเองอย่างมีเหตุผล

จากที่นักวิชาการกล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า หัวหน้างานควรมีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรักความผูกพัน ความศรัทธา และการยอมรับเคารพนับถือหัวหน้างาน ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน และประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การ คือ ให้ความใกล้ชิดสนิทสนมและความไว้วางใจ ให้คำปรึกษาความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาจากการทำงาน หรือมีปัญหาทางครอบครัว ให้การชื่นชมยอมรับและความมีใจเมตตา ให้ความรัก เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ด้วยความจริงใจ รู้จักครองตน การครองคน และการครองงานให้เป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีความรู้สึกที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญของการทำงาน ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการดูแลเอาใจใส่ให้ความเสมอภาค

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541, หน้า 103) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันในหมู่เพื่อนร่วมงานหรือสมาชิกในหน่วยงานเดียวกัน จำเป็นต้องมีการสร้างสัมพันธ์ไมตรีต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อจะได้ทำงานด้วยกันได้ดีผู้ที่อยู่ในองค์การได้นานๆ มีความผูกพันต่อองค์การ มีความศรัทธาและจงรักภักดีต่อองค์การ จึงต้องมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน คือ 1) เมื่อเพื่อนพูดให้รับฟังด้วยความเต็มใจไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินความคิดของตน 2) ให้ความเป็นกันเองและเป็นมิตร 3) ยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ โดยปราศจากความอิจฉาริษยา 4) อย่าแสดงตนเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน 5) มีความจริงใจและเสมอต้นเสมอปลายในการติดต่อกัน 6) ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีทุกข์ร้อน 7) มีโอกาสในการพบปะสังสรรค์นอกเวลาทำงาน 8) ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน 9) ไม่โยนความผิดหรือชดทอความผิดให้กับเพื่อนร่วมงาน และ 10) ใจกว้างและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

กฤตยา อารยะศิริ (2543, หน้า 423) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ ความเกี่ยวพันหรือการพึ่งพาระหว่างผู้ทำงานร่วมกัน โดยเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดังกล่าวแล้ว ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ที่สามารถพยากรณ์ถึงการตอบสนองเกี่ยวกับการให้และการรับระหว่างบุคคลได้อย่างแม่นยำพอสมควร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภักดี, และสมศักดิ์ วานิชยภรณ์ (2543, หน้า 196) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกันในหมู่เพื่อนร่วมงานหรือสมาชิกในหน่วยงานเดียวกัน จำเป็นต้องมีการสร้างสัมพันธ์ไมตรีต่อกัน เพื่อจะได้ทำงานด้วยกันได้ดีผู้ที่อยู่ในองค์การได้นานๆ มีความผูกพันต่อองค์การ มีความศรัทธาและจงรักภักดีต่อองค์การ

จึงต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนพูดให้รับฟังด้วยความเต็มใจไม่ใช้อารมณ์ ในการตัดสินความคิดของเพื่อน ให้ความเป็นกันเองและเป็นมิตร พูดจายกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ โดยปราศจากความอิจฉาริษยาต่อกัน อย่าแสดงคนว่าเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน มีความจริงใจและเสมอต้นเสมอปลายในการติดต่อกัน ให้ความช่วยเหลือเพื่อนเมื่อมีความทุกข์ร้อน สละเวลาโอกาสในการพบปะสังสรรค์นอกเวลาทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน ไม่โยนความผิดหรือขัดทอดความผิดให้กับเพื่อนร่วมงาน ใจกว้างและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

พงศ์ หรดาล (2550, หน้า 118 -119) กล่าวว่า ในการทำงานทุกองค์การย่อมจะมีเพื่อนร่วมงานหรือคนทำงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน การได้รับข้อเสนอแนะ หรือการปรึกษาหารือจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้ได้แนวทางในการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือทำให้งานได้รับความสำเร็จยิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการทำงานและวิธีที่สร้างความสัมพันธ์อันดีแก่เพื่อนร่วมงานมีดังนี้ คือ 1) สร้างความคุ้นเคยให้เกิดความไว้วางใจ 2) แสดงความจริงใจและบริสุทธิ์ใจ 3) ไม่วิพากษ์วิจารณ์และไม่ติฉินนินทา 4) ยกย่องชมเชยตามควรกาลโอกาส 5) อย่าขัดทอดความผิดให้เพื่อน 6) ให้ความร่วมมือในการทำงานด้วยความจริงใจ 7) รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน 8) มีความสุขุม เยือกเย็นหนักแน่น ไม่หุบปากเสมอต้นเสมอปลาย 9) ไม่ยกตนข่มเพื่อน 10) มีใจกว้างพอประมาณ รู้จักที่จะ "ให้" บ้าง 11) พบปะสังสรรค์กับเพื่อนตามสมควร และ 12) ให้ความช่วยเหลือเท่าที่ทำได้ เมื่อเพื่อนได้รับความเดือดร้อน

วิภาพร มาพบสุข (2550, หน้า 127-128) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ทุกองค์การขาดไม่ได้ ถ้าองค์การที่ขาดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีต่อกันย่อมมีผลทำให้บุคคลในองค์การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การด้วย ในทางตรงกันข้าม องค์การที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ฟังพาทอาศัยกันย่อมนำความสุขความเจริญก้าวหน้าและประสิทธิภาพสูงสุดมาสู่องค์การ ซึ่งมีหลักการปฏิบัติคือ 1) ให้เกียรติกันการผูกมิตรกับเพื่อนร่วมงานก่อน 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ 3) มีความเสมอต้นเสมอปลาย 4) หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อนร่วมงาน 5) ศึกษาธรรมชาติของเพื่อนร่วมงาน 6) มีศิลปะในการพูดกับเพื่อนร่วมงาน 7) อย่าวิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงาน 8) ให้ความสนใจในตัวเพื่อนอย่างจริงใจ 9) ยกย่องชมเชยเพื่อนในโอกาสอันควร และ 10) ให้ความร่วมมือช่วยเหลือเพื่อนด้วยความเต็มใจ

จากที่นักวิชาการกล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เป็นการรับรู้และมองตนเองต่อสัมพันธภาพระหว่างตนเองและเพื่อนร่วมงาน เช่น ให้ความไว้วางใจและความเป็นกันเอง มีความจริงใจเสมอต้นเสมอปลาย ยินดีและรับฟังเพื่อนพูด ให้ความช่วยเหลือ เท่าที่ทำได้ เมื่อเพื่อนได้รับความเดือดร้อน ใจกว้างยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ไม่โยนความผิดหรือขัดทอดความผิดให้เพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ เมื่อเพื่อนทำในสิ่งที่ดี

ไม่แสดงตนว่าเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสในการพบปะสังสรรค์นอกเวลาทำงาน ไม่วิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงาน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน

3. ด้านสมรรถภาพในการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2550, กรกฎาคม 23) ให้ความหมายของสมรรถภาพในการทำงาน คือ ความสามารถ เช่น เป็นคนมีสมรรถภาพในการทำงานสูงสมควรได้เลื่อนตำแหน่ง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2550, มีนาคม 22) ให้ความหมายของสมรรถภาพ หมายถึง ความสามารถในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติของบุคคลที่พึงมีเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ซึ่งนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ โดยแสดงออกทางพฤติกรรมที่สามารถให้ความหมายของสมรรถภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะช่วยบุคคลนำไปสู่ ความสำเร็จ ซึ่งเชื่อมโยงกับอภิสภาพของบุคคลในการเลือกที่จะใช้ชีวิตทำตามหน้าที่โดยมีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำงาน มีความกระตือรือร้น และตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

คาริก (Craig, 1992, p. 493) กล่าวว่า สมรรถภาพในการทำงานมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการทำงาน

แฮร์ริส (Harris, 2007, July 25) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถภาพในงานว่า จะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดี สมรรถภาพเป็นส่วนสำคัญที่ผู้แทนการศึกษา หรือผู้บริหาร จำเป็นต้องมี เพื่อจะช่วยให้การจัดการศึกษาดำเนินการบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่นักวิชาการกล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคคลรับรู้ว่าตนเองมีสมรรถภาพในการทำงาน เช่น มีความรอบรู้วิธีการ และลำดับขั้นตอนในการทำงาน มีความถนัด และความชำนาญในงาน รู้จักบริหารเวลาในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ มีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำงาน มีความกระตือรือร้น และตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

4. ด้านการควบคุมงาน

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2543, หน้า 14) ได้กล่าวว่า การควบคุมงาน หมายถึง การควบคุมซึ่งเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ และการติดตามผล เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์กับแผนเพื่อในการตัดสินใจเมื่อผลลัพธ์แตกต่างไปจากความคาดหวัง

ทรศณะ ใจชุ่มชื่น (2543, หน้า 41) ได้รวบรวมความหมายของการควบคุมงาน เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบอันได้แก่ การกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงาน และการทำงาน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และการแก้ไขผลการปฏิบัติงานใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย ทิรัญกิตติ, และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ (2543, หน้า 171) ให้ความหมายของการควบคุมงาน หมายถึงกระบวนการติดตามและแก้ไขการปฏิบัติงานขององค์การและบุคคล เป็นกิจกรรมภายในองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือ เป็นกระบวนการวัดผลการปฏิบัติงานและการแก้ไขเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยเปรียบเทียบว่าอะไรกำลังเกิดขึ้นเป็นสิ่งที่แท้จริง กับอะไรเป็นสิ่งที่ได้วางแผนไว้และดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ในการปรับปรุงสิ่งที่มีความคลาดเคลื่อนไปจากแผน

บัญชากร แก้วส่อง (2545, หน้า 36) กล่าวว่า การควบคุมงาน คือการติดตามผล ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายประสงค์ขององค์การ

วิภาพร มาพบสุข (2550, หน้า 118) การควบคุมงาน หมายถึง การบังคับให้กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ การควบคุมจึงเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยกำหนดแผนและการประเมินผลตามแผนว่าสามารถบรรลุตามเป้าหมายประสงค์ขององค์การหรือไม่ ดังนั้น หัวหน้างานจึงมีหน้าที่โดยตรงในการควบคุมงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติ คือ 1) หัวหน้างานควรมีความรู้ในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี 2) หัวหน้างานกำหนดมาตรฐานงานที่ต้องการ 3) หัวหน้างานสังเกตการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ 4) หัวหน้างานมอบหมายงาน และมอบอำนาจในการดำเนินการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา 5) หัวหน้างานเปรียบเทียบข้อมูลที่สังเกตได้กับมาตรฐานที่ต้องการ 6) หากงานได้มาตรฐาน หัวหน้างานควรชมเชย หรือมอบรางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ และ 7) หากงานไม่ได้มาตรฐาน หัวหน้างานควรให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ (แต่ไม่ควรว่ากล่าวผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะจับผิด) และให้คำปรึกษา เพื่อให้งานสามารถดำเนินไปตามแผนและเป้าหมายที่ต้องการ

จากที่นักวิชาการกล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การควบคุมงานหมายถึง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นต่อจากการวางแผนและการกำหนดหลักการซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อผิดพลาดและการแก้ไข การควบคุมสามารถประยุกต์ใช้กับบุคคล วัตถุประสงค์ และกิจกรรมได้ เช่น การกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ ติดตามกระบวนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ การทำงานได้มาตรฐาน หัวหน้างานให้คำชมเชย หรือมอบรางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การทำงานไม่ได้มาตรฐาน หัวหน้างานให้คำแนะนำช่วยเหลือ ให้ความไว้วางใจในการแก้ปัญหา งานที่มอบหมายให้ด้วยความสำเร็จ เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

5. ด้านการมีส่วนร่วมในงาน

การที่บุคคลมีความรู้สึกผูกพันกับงาน และรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญของชีวิต และการได้มีส่วนร่วมในงานของคนอย่างเต็มที่ จะทำให้เกิดความภูมิใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย และปรารถนาที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

อรุณ รัชธรรม (2544, หน้า 270) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมหมายถึงการที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับกาหนดกิจกรรมของการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานหรือเข้าไปมีส่วนในกระบวนการใดกระบวนการหนึ่ง

ศรีรัฐ ไกวงส์ (2550, กรกฎาคม 23) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง ฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์การมีส่วนร่วม โดยรูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์การ เช่น องค์การมีการบริหารแบบคณะกรรมการ ก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วมเป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์การมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายบริหาร อาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร นอกจากนี้ การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์การมีส่วนร่วมในการทำงานไปพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์การเป็นแนวทาง การบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (management by objective) และวงจควบคุมคุณภาพ (quality control circle)

จากที่นักวิชาการกล่าวมา สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้มีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การโดยการเข้ามามีส่วนร่วมในด้านต่างๆ เช่น การมอบหมายงานให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับงาน มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีกระบวนการหลักการบริหารงาน เปิดโอกาสให้อิสระการตัดสินใจในงาน การยอมรับตามเป้าหมายและมีความรับผิดชอบในกิจกรรมที่เข้าไปมีส่วนร่วมในงานให้การรับรู้ในการดำเนินกิจกรรมขององค์การ มอบหมายหน้าที่ให้เหมาะสมและตรงกับความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา การประเมินผลงานด้วยความเป็นธรรม แนะนำส่งเสริม และสนับสนุนให้จัดกิจกรรมในองค์การ

6. ด้านความท้าทายในงาน

จิตวิทยาการเรียนรู้ (2551, สิงหาคม 5) ให้ความหมายของ ความท้าทาย คือ การจินตนาการเพื่อฝัน และความอยากรู้อยากเห็น จากง่ายไปสู่ยากโดยมีการบอกเป้าหมายและวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2551, สิงหาคม 5) ให้ความหมายของความท้าทาย คือ ชวนวิวาท ชวนให้ทดลองความรู้ความสามารถ เช่น ท้าทายปัญญา ท้าทายความสามารถ

พจนานุกรมแปลอังกฤษ – ไทย อ.สอ เสถบุตร (2551, สิงหาคม 5) ให้ความหมายของความท้าทายคือ ท้า, แย้ง; ชวน (ให้ชม), สะดุด (ตา)

ความหมายของจิตวิทยาการเรียนรู้ (2551, สิงหาคม 5) กล่าวว่าความท้าทายในการทำงาน คือ คนที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต แม้จะประสบความสำเร็จในเรื่องที่แตกต่างกัน บางคนประสบความสำเร็จในด้านงาน บางคนประสบความสำเร็จด้านการเงิน บางคนประสบความสำเร็จด้านครอบครัว ฯลฯ แต่ทุกคนจะมีความเหมือนในความต่างนั้นอยู่อย่างหนึ่งคือ “คิดการใหญ่” การคิดการใหญ่มิได้หมายถึงเพียงการเพ้อฝันเกินตัว แต่เป็นการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่สูงกว่าสิ่งที่ควรจะเป็น สูงกว่าที่คนทั่วไปเขาคิดกัน คนเหล่านี้มักจะมองว่าเป้าหมายที่สูงกว่าที่ควรจะเป็นนั้นเป็นสิ่งท้าทายในชีวิต

คอปซาร์, เมตตี, และเคน (KobaSa, Maddi, & Kahn, 1982, unpage) ได้รวบรวมความหมายของความท้าทายในงาน หมายถึง บุคคลที่ขอการเปลี่ยนแปลงย่อมจะหาโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอความเชื่อของบุคคลว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นปกติประจำวัน และมีผลต่อความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน

ฮูส, และคัมมิง (Huse, & Cumming, 1985, pp. 199 – 200) ได้ให้ความหมายของความท้าทายในงานเป็นการพัฒนาความสามารถของบุคคลไว้ว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากการทำงานโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะ ความสามารถ ความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่สำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

จากที่นักวิชาการกล่าวมา สรุปได้ว่า ความท้าทายในงาน เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน, งานที่สำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน เช่น ส่งเสริมให้ทำงานโดยการเปลี่ยนแปลงงาน ศึกษางานใหม่ๆ และงานที่ยังไม่เคยทำมาก่อน ส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อให้มีการพัฒนาทักษะและขีดความสามารถของตนเอง เสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ และรับผิดชอบในผลงาน ส่งเสริม และเปิดโอกาสให้การศึกษาเพิ่มเติม เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

เพ็ญนภา อนุชิตวงษ์ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานหญิงของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี จำนวน 355 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำและระดับปฏิบัติงานของพนักงานหญิงเป็นไปในทางลบและปัจจัยส่วนบุคคลอื่นได้แก่ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัวไม่มีผลทำให้ระดับความเครียดของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จันทา พงษ์ศิริ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรีที่สังกัดสายงานช่วยย้านวยการและสายงานหลัก จำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสำรวจความเครียด (health opinion survey) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณมีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับต่ำ สภาพการทำงาน บทบาทในการทำงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทมัลติสซิคอิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 341 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีการรับรู้เรื่องงานในปริมาณงานหนักพนักงานที่มีความคลุมเครือในบทบาท และพนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาท ส่งผลก่อให้เกิดความเครียดทางด้านร่างกาย ทางด้านความคิด ความเครียดทางด้านอารมณ์ และความเครียดโดยรวมแล้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับความเครียดโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริมา สอเต็นดำ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้ความเครียดทั่วไปกับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่าง 340 คน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าเฉลี่ยของความเครียดจากปัจจัยในการทำงานคือ โครงสร้างและนโยบายและบรรยากาศขององค์กรที่ระดับ .01 ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพที่ระดับ .001 จึงกล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่มีสายงานและระดับชั้นต่างกัน มีระดับความเครียดจากปัจจัยในการทำงานต่างกัน

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานีโทรทัศน์ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทไอทีวี จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 282 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง บุคลิกภาพแบบประเภทเอ (A) มีผลต่อความเครียด โดยพนักงานเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าพนักงานเพศชาย พนักงานที่เป็นโสดมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่แต่งงานแล้ว พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าผู้จัดการมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือสูงกว่า บุคลิกภาพประเภทเอ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด และพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

กัญจิกา รุจินันตร์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดของพนักงานไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงเหนือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานไปรษณีย์ที่ทำงานอยู่ในสังกัดสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงภาคเหนือการสื่อสารแห่งประเทศไทย จำนวน 393 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานไปรษณีย์มีความเครียดทั้งร่างกาย ทางอารมณ์ ทางพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับต่ำและปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ลักษณะงานและปริมาณงาน ความก้าวหน้าในการทำงานและนโยบายการบริการ และโดยรวม

สุลิมพร จิตรรังสฤษฎ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา 71 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดด้านครอบครัวและด้านการทำงาน และแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านครอบครัวมีผลทำให้พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเกิดความเครียดทั้งหมดอยู่ในระดับน้อย ขณะที่ปัจจัยด้านการทำงานก็เป็นผลทำให้เกิดความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน สรุปแล้วระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย

2. งานวิจัยต่างประเทศ

บราว, และแคมเบล (Brown, & Campbell, 1990, pp. 310 - 311) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สาเหตุของความเครียดในอาชีพของตำรวจ โดยศึกษาจากตำรวจในประเทศอังกฤษ จำนวน 954 คน โดยศึกษาเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การขาดแคลนกำลังคน การทำงานเป็นกะ แรงกดดันที่เกิดจากขาดการประสานงาน หรือ อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับความเครียดและผลกระทบที่เกิดขึ้น เช่นความวิตกกังวล ความซึมเศร้า ความผิดปกติทางร่างกาย พบว่า สาเหตุของความเครียดมาจากการบริหารและการจัดองค์การสูงกว่าสาเหตุที่มาจากการปฏิบัติงานประจำวันความเครียดและความทุกข์ที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันตามตำแหน่ง

แบรคคอลล (Barkdoll, 1991, abstract) ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบทางบวกของการบริหารตนเองและความเครียดกับความพึงพอใจภายในและภายนอกของครู ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดของครูกับความพึงพอใจในการทำงานไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับระบบการให้รางวัลสูงทั้งภายในและภายนอก และยังขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคล ผลกระทบทางบวก และการบริหารตัวเอง โดยที่การบริหารตัวเองจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมากกับความพึงพอใจภายในและความพึงพอใจโดยรวม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจภายนอก

อเล็กซานเดอร์ (Alexander, 1992, unpage) ทำการวิจัยเรื่องมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองความคิดสร้างสรรค์และความเครียดของโปรแกรมเมอร์ ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมเมอร์ที่มีมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองสูง จะมีความเครียดต่ำและจะมีความคิดสร้างสรรค์มากกว่าโปรแกรมเมอร์ที่มีมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองต่ำ

ฮูเปอร์ (Hooper, 1993, abstract) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด มีความพึงพอใจในการทำงาน และอาการทางจิตของพยาบาลห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลอูมาน มิตเวทเทอน กลุ่ม ตัวอย่างได้แก่ พยาบาลห้องฉุกเฉิน 32 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสำรวจ ความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมากกับความเครียด ส่วนอาการทางจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

เรย์นอลด์ (Reynolds, 1996, unpage) ทำการวิจัยเรื่อง มโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง เป็นตัวทำนายความเครียดของพยาบาลเพศชายและเพศหญิง ผลการศึกษาพบว่า มโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลผู้ที่มีมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองสูง จะสามารถควบคุมความเครียดได้ดีกว่าผู้ที่มีมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองต่ำ แต่ไม่พบว่าพยาบาลเพศชายจะมีระดับมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในด้านการเคารพยกย่องตนเองสูงกว่าพยาบาลเพศหญิง นอกจากนี้ยังวิจัยในด้านค่าตอบแทนการศึกษา พันธุกรรม และการฝึกปฏิบัติงาน จะไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของพยาบาล

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองในงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงาน ของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการในการดำเนินชีวิตในการทำงาน มีความพอใจในการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในองค์กรอย่างมีความสุข ดังนั้นงานวิจัย จึงใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์สาเหตุความเครียดและมโนทัศน์ของตนเองในการทำงาน เพื่อเป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในองค์กร ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และพนักงานมีความสุขทั้งชีวิต ครอบครัวและที่ทำงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ روبบิน (Robbins, 2000, pp. 565 - 568) และ ลินสกอปป์ (Rindskopf, 1995, unpage)