

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์ความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมเกษตรนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อเป็นความรู้พื้นฐานในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 6 หัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต
3. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงาน
4. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์กร
5. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต
6. ความปรารถนาและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความปรารถนาในการเข้าร่วม

โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพประกอบด้วยลักษณะของบุคคลในส่วนรวมทั้งหมด ลักษณะที่แสดงให้เห็นได้โดยการสัมผัสและรับรู้ได้โดยการได้ยิน เรียกว่า บุคลิกภาพภายนอก เช่น โครงสร้างของร่างกาย การเคลื่อนไหว การแต่งกาย น้ำเสียง การพูด และลักษณะที่แสดงให้เห็นและสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก เรียกว่า บุคลิกภาพภายใน เช่น สภาวะทางจิตใจ อารมณ์ สติปัญญา อุปนิสัย เป็นต้น(กุสาวดี พึ่งภักดี, 2540)

ผลรวมที่ประกอบเป็นบุคลิกภาพนี้ ย่อมทำให้พนักงานมีลักษณะที่ต่างกันทั้งในชีวิตส่วนตัว หน้าที่การงานและความเป็นอยู่ในสังคมโดยทั่วไป การที่พนักงานจะมีบุคลิกภาพลักษณะใดก็ย่อมจะต้องสั่งสมลักษณะต่าง ๆ มาตั้งแต่มีชีวิตเริ่มต้นจนกระทั่งตาย การสั่งสมเหล่านี้ อาจทำให้ได้บุคลิกบางส่วนติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่ถ้าหากได้รับการพัฒนาซึ่งอาจเป็นผลมาจากพฤติกรรม การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตามสภาพแวดล้อมที่ต่างกันหรือมีการพัฒนาจากประสบการณ์ที่ต่างกันในแต่ละบุคคล

ความหมายของบุคลิกภาพ

กุสาวดี พึ่งภักดี (2540) กล่าวว่า บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัว ที่ทำให้บุคคลนั้นมีลักษณะแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรมการแสดงออก และเป็นส่วนทำให้มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นแตกต่างกัน

Allport W. Gordon (1967 อ้างในกุสาวดี พึ่งภักดี ,2540) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ระบบจิตใจแต่ละคน ซึ่งมีพลังอยู่ในตัวเองที่เป็นเครื่องกำหนดลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนที่จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

ปราณี ภักดีไพบุลย์ผล (2540) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะที่อยู่ในตัวของบุคคล ที่สามารถจะตัดสินใจต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในสังคม ประกอบกับผลรวมของอุปนิสัย พฤติกรรม ซึ่งมีลักษณะคงทนมีระเบียบและมีความซับซ้อนของการแสดงพฤติกรรมทั้งในส่วนที่เป็นสภาพการเตรียมพร้อมภายใน หรือทางด้านจิตใจ กับส่วนเป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่แสดงออกจากภายนอก หรือลักษณะทางด้านร่างกาย

สุเทพ เชาวลิต (2539) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นส่วนรวมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาอย่างสม่ำเสมอทั้งร่างกาย ตลอดจนระดับสติปัญญาสภาวะทางอารมณ์ จิตใจ และความรู้สึกรู้สึกของบุคคลนั้นที่มีต่อตนเองและต่อการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

เบญจมาภรณ์ สิทธิดำรง (2535) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนรวมอันเป็นลักษณะของเก่าที่ปรากฏออกมาให้เห็นได้เป็นรูปร่าง หน้าตา สติปัญญา ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความสนใจ ปฏิกริยาต่างๆ ที่ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งแต่ละคนก็จะมีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไปตามอิทธิพลของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

สุรางค์ ไก่จระกูด (2533) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หรือ Personality นั้นรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Persona แปลว่าหน้ากาก ซึ่งใช้ในการแสดงบทบาทละครคลาสสิกของกรีก เพื่อที่จะให้เห็นบุคลิกภาพของตัวละครแต่ละตัว

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะประจำตัวของพนักงานที่ทำให้เขามีลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่นในเรื่องของความคิด อารมณ์ พฤติกรรมการแสดงออก และความสามารถในการปรับตัว ในการวิจัยนี้ได้ใช้แบบทดสอบ MPI ของ Eysenck ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 มิติคือ (1) มิติสังคม (2) มิติอารมณ์

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

Eysenck (1964 อ้างใน ประวิณ สินเศรษฐกุล, 2527) ได้สร้างทฤษฎีบุคลิกภาพ โดยการสังเกตลักษณะนิสัยของประชากรและนำลักษณะที่แตกต่างกันของประชากรมาหาความสัมพันธ์โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบโดยแบ่งบุคลิกภาพเป็น 2 มิติ คือ

1. มิติบุคลิกสัมพันธ์ (Extraversion Scale) ได้แก่ลักษณะเปิดเผย และเก็บตัว
2. มิติอารมณ์ (Neuticism Scale) ได้แก่ อารมณ์มั่นคงและหวั่นไหว

เมื่อนำเอา 2 มิติ มารวมกันจะประกอบด้วยบุคลิกภาพ 4 แบบ คือ

- 1) บุคลิกภาพแบบมั่นคง - แสดงออก (Stable - Extrovert) มีลักษณะนิสัยเปิดเผย ให้ความร่วมมือ ใจกว้าง มีชีวิตชีวา ชอบนำกลุ่ม
- 2) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว - แสดงออก (Neurotic - Extrovert) มีลักษณะชอบกิจกรรมก้าวร้าวฉุนเฉียว ตื่นเต้นง่าย
- 3) บุคลิกภาพแบบมั่นคง - เก็บตัว (Stable - Introvert) มีลักษณะขอมตาม ควบคุมตนเองได้ดีรักสงบ
- 4) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว - เก็บตัว (Neurotic - Introvert) มีลักษณะเก็บตัว คิดในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น

Eysenck (1970) ได้ศึกษาบุคลิกภาพ โดยการใช้ทางทฤษฎีทางการทดลอง ได้อธิบายบุคลิกภาพในลักษณะของบุคคลว่า บุคลิกภาพประกอบไปด้วยพฤติกรรมในระดับต่าง ๆ 4 ระดับ ได้แก่

- 1) ระดับการตอบสนอง (Specific Reponse) พฤติกรรมในระดับ นี้เป็นการกระทำต่างๆ (actions) ที่สามารถสังเกตได้
- 2) ระดับการตอบสนองที่เป็นนิสัย (Habitual Reponse) พฤติกรรมในระดับนี้ คือ การตอบสนองเฉพาะอย่าง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเกิดซ้ำๆ เมื่อมีสภาพการณ์หรือเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันเกิดขึ้น
- 3) ระดับลักษณะนิสัย (Traits) พฤติกรรมในระดับนี้เกิดจากระดับที่ 1 และ 2 รวมกันหลายๆ แบบ มารวมตัวกันเข้าเป็นลักษณะนิสัย 1 อย่าง
- 4) ระดับรูปแบบบุคลิกภาพ (Types) พฤติกรรมในระดับนี้จัดระบบมาจากลักษณะนิสัยในระดับที่ 3 ตัวอย่างเช่น นิสัยคือคั่ง ไม่ยืดหยุ่น คิดฝัน ขี้อาย และหงุดหงิด รวมกันเป็นบุคลิกภาพ แบบเก็บตัว

แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI (Maudsley Personality Inventory)

Eysenck (อ้างในสมทรงและคณะ, 2512) เป็นผู้คิดแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ คือ MPI (Maudsley Personality Inventory) โดยเป็นแบบทดสอบที่ใช้ประเมินบุคลิกภาพที่แสดงออกในคุณลักษณะ 2 อย่าง คือ Extraversion – Introversion (E) และ Neuroticism – Stability (N)

Extraversion หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ทำอะไรไม่ค่อยระมัดระวังตัว ชอบกิจกรรมที่ให้ความตื่นเต้น สนุกสนานร่าเริง ไม่จำเจ มองโลกในแง่ดี เป็นคนแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเปิดเผย

Introversion เป็นลักษณะบุคลิกที่ตรงข้ามกับ Extraversion คือเป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเก็บตัว ทำอะไรเต็มไปด้วยความระมัดระวังและมีแผนล่วงหน้า เป็นคนเอาจริงเอ้างเงี้ยวระเบียบ ไม่ค่อยแสดงอารมณ์ความรู้สึก ไม่ชอบกิจกรรมที่ตื่นเต้น โดดโผน และอาจมองโลกในแง่ร้าย

Neuroticism หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย คิดมาก มีความไม่มั่นคงที่จะเป็นโรคประสาทได้ง่าย เมื่อมีปัญหาสะท้อนอารมณ์

Stability หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีสุขภาพจิตที่ดี ตรงกันข้ามกับ Neuroticism

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ปีทมา พุ่มมาพันธุ์ (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัย ความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัย และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของตัวแปรทั้งหมดกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานผลิตเหล็กกล้าไร้สนิม จำนวน 130 คน ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการศึกษา บุคลิกภาพ Scale E (แสดงออก – เก็บตัว) และความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัย ระยะเวลาในการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพ Scale E (แสดงออก – เก็บตัว) บุคลิกภาพ Scale N (หวั่นไหว – มั่นคง) ความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัย และความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน อายุ ระยะเวลาในการศึกษา บุคลิกภาพ Scale N (หวั่นไหว – มั่นคง) ความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัยและความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า บุคลิกภาพ Scale N (หวั่นไหว – มั่นคง)

ความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัย และความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางอ้อมกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน

สุรีย์ ห้วยธาร (2535) ได้ศึกษาบุคลิกภาพ หาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับระดับความเครียด และเปรียบเทียบบุคลิกภาพกับข้อมูลส่วนบุคคล ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 253 คน ได้มาจากการสุ่มแบบระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) และแบบสำรวจความเครียด HOS (Health Opinion Survey) ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพยาบาลมีบุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว 58.9% บุคลิกภาพแบบที่ชอบเก็บตัว 41.1% บุคลิกภาพแบบที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ 53.7% และบุคลิกภาพแบบที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ 46.3% นักศึกษาพยาบาลที่มีความเครียดระดับสูงบุคลิกภาพแบบที่ชอบแสดงตัว และแบบที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์มากกว่าบุคลิกภาพแบบที่ชอบแสดงตัวและแบบที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ นักศึกษาพยาบาลที่มีความเครียดระดับปานกลาง มีบุคลิกภาพแบบที่ชอบแสดงตัวและแบบที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ มากกว่าบุคลิกภาพแบบที่ชอบเก็บตัวและแบบที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ นักศึกษาพยาบาลที่มีความเครียดระดับต่ำ มีบุคลิกภาพแบบที่ชอบแสดงตัว และแบบที่มีความมั่นคงทางอารมณ์มากกว่าแบบที่ชอบเก็บตัว และแบบที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพ Scale – E มีความสัมพันธ์เชิงลบ กับระดับความเครียด และบุคลิกภาพ Scale – N มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .001 นอกจากนั้น ลำดับการเกิดและจำนวนพี่น้องมีผลต่อบุคลิกภาพเฉพาะ Scale – N แต่อาชีพของบิดามารดามีผลต่อบุคลิกภาพเฉพาะ Scale –E ส่วนภูมิภาค อาณาเขตการศึกษาของบิดามารดา และรายได้ของครอบครัวไม่มีผลต่อบุคลิกภาพทั้ง Scale –E และ Scale – N

อรวีร์ กิรติเสถียร (2534) ได้ศึกษาระดับความเครียดในการอยู่เป็นโสดของสตรี โดยศึกษากับสตรีที่มีอาชีพพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI แบบสอบถามความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน แบบสอบถามแรงสนับสนุนทางสังคม และแบบสอบถามความเครียดในการอยู่เป็นโสด พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมั่นคง-หวั่นไหวมีความสำคัญในการพยากรณ์ความเครียดในการอยู่เป็นโสดมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยโอกาสที่จะได้แต่งงาน นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลิกภาพเชิงพฤติกรรมแสดงตัว-เก็บตัว และความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในเชิงบวก ส่วนบุคลิกภาพเชิงอารมณ์มั่นคง-หวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับความเครียดในเชิงลบ ส่วนแรงสนับสนุนทางสังคมและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความเครียดในเชิงลบ

ศุภรัตน์ รัตนมูขัย (2529) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพและทัศนคติการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับที่ดี และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ซึ่งบุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับที่แตกต่างกันด้วย

สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ (2512) ได้ทำการศึกษาบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแสดงตัว โดยใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพของม้านเลย์ (The Maudsley Personality Inventory) ศึกษาในกลุ่มประชากรที่เป็นเด็กชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 3 จำนวน 300 คน นักเรียนฝึกหัดครู 300 คน และนักศึกษาแพทย์ 300 คน จากการศึกษาเปรียบเทียบที่ได้จากคนไทยทั้ง 3 กลุ่ม กับกลุ่มชาวอเมริกัน และอังกฤษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของคนไทยได้รับคะแนนต่ำกว่านักศึกษาชาวอเมริกันในมหาวิทยาลัยและใกล้เคียงกับปกติวิสัยของกลุ่มชาวอังกฤษในลักษณะแสดงตัว หรือกล่าวได้ว่าคนไทยมีลักษณะบุคลิกภาพไปทางเก็บตัวมากกว่าชาวอเมริกันและคล้ายคลึงกับชาวอังกฤษ ซึ่งมีลักษณะเก็บตัวมากกว่าชาวอเมริกัน

Lamont และ Lundstom (1977) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายสินค้าอุตสาหกรรม จากการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพของพนักงานขายด้านมุ่งงาน ความต้องการการยอมรับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลิกภาพด้านการเข้าใจบุคคลอื่น บุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์นั้น มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

Strom (1969) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของผู้ที่ได้รับปริญญาเอกทางการศึกษาจากมหาวิทยาลัยโคลัมเบียจำนวน 125 คน เป็นชาย 83.6% และหญิง 16.4% มีอายุตั้งแต่ 26-60 ปี ผลปรากฏว่าผู้ที่ได้รับปริญญาเอกทางการศึกษากลุ่มนี้ประกอบด้วยบุคคลที่มีอารมณ์ดีมาก คะแนนของกลุ่มแสดงความโน้มเอียงชัดเจนมากในการที่จะเป็นผู้มีการแสดงออกสูง มีความมั่นใจในตนเองในทางที่ดี มีการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมได้ดีมากชอบสมาคม ชอบอยู่เป็นกลุ่ม

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

สุขภาพจิตเป็นภาวะของจิตใจที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม เข้ากับบุคคลที่อยู่ร่วมกัน และเข้ากับสังคมด้วยดี โดยไม่ก่อความเดือดร้อนต่อตนเองและผู้อื่น ในบางครั้งสุขภาพจิตของคนเราได้รับผลกระทบมาจากสุขภาพกายและสภาพแวดล้อมในสังคม สถานที่ทำงาน อาจก่อให้เกิดความเครียดจนเกิดปัญหาสุขภาพจิตขึ้นได้

เกอร์รินทร์ ปิ่นฟู (2542) ปัญหาสุขภาพจิต หรือภาวะวิกฤตทางจิตใจและอารมณ์ นอกจากจะบั่นทอนสุขภาพและสูญเสียทรัพยากรทั้งในการดูแล และสูญเสียรายได้กรณีที่ต้องการพักหรือหยุดงาน และอาจรุนแรง ถึงชีวิตได้ในหลายรูปแบบ การช่วยเหลือหรือป้องกันภาวะวิกฤตจึงเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ บุพดี ศิริวรรณ (2542) ปัจจัยที่มีอย่างยิ่งต่อสุขภาพจิตในการทำงานของพนักงานในปัจจุบันนี้คือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะของงาน เพื่อนร่วมงาน ปริมาณงาน ระบบการบริหารงาน ความคับข้องใจต่างๆในขณะปฏิบัติงาน ถ้าสุขภาพจิตไม่ดีการปรับตัวก็จะทำได้ยาก ความเครียดก็จะมีเพิ่มมากขึ้น เกอรินทร์ ปิ่นฟู (2542)

ความหมายของสุขภาพจิต

เกอร์รินทร์ ปิ่นฟู (2542) กล่าวว่า สุขภาพจิต คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข มีความสมบูรณ์ทั้งทางกาย และทางใจ สามารถปรับตัวหรือความต้องการของตนให้เข้ากับสภาพแวดล้อม เข้ากับบุคคลที่อยู่กับสังคมที่เกี่ยวข้องด้วยดี โดยไม่ก่อความเดือดร้อนให้แก่ตนเองและผู้อื่น ขอมรับความจริงต่างๆที่เกิดขึ้น มีความสามารถในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ชมพูนุช หนูน้อย (2539) กล่าวว่า สุขภาพจิตคือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีไม่เพียงแต่ปราศจากโรคจิต โรคประสาทเท่านั้น ยังสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ดี มีสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่น มีชีวิตอยู่ได้อย่างสมดุลสะดวกสบาย สามารถตอบสนองความต้องการของคนในโลกที่เปลี่ยนแปลงได้โดยไม่มีข้อโต้แย้งในจิตใจของตน

ดำรงชัย บัวล้อมใบ (2535) กล่าวว่า สุขภาพจิตคือ สภาพของอารมณ์และจิตใจที่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีความสุข โดยมีความขัดแย้งหรือความคับข้องใจน้อยที่สุด

นันทิ ปราโมช (2534) กล่าวว่า สุขภาพจิต คือ จิตใจที่สมบูรณ์ ปราศจากอาการผิดปกติต่างๆ ทางจิต มีความมั่นคงทางจิตใจ สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมในสังคม โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

จันทร์ โกศล (2530) กล่าวว่า สุขภาพจิต คือ การที่พนักงานมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ โดยปราศจากความคับข้องใจ หรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามอัธยาศัยปราศจากอาการของโรคจิต โรคประสาท

กองสุขภาพจิต (2529) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตว่า สุขภาพจิตเป็นสภาพจิตใจของบุคคลที่สามารถแก้ไขปัญหา ปรับตัวและปรับใจได้อย่างเหมาะสมกับสังคมและสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง

สุรางค์ จันทน์เฒ (2528) กล่าวว่า สุขภาพจิต คือ สุขภาพของจิตใจที่ดีของมนุษย์ หรือการมีสุขภาพจิตที่ดี เช่น มีจิตใจเบิกบาน แจ่มใสอยู่เสมอ ไม่มีความวิตกกังวลใดๆ มีแนวคิดที่ถูกต้อง ส่วนบุคคลที่มีสุขภาพจิตเสื่อม หย่อมหมายถึง บุคคลที่มีสุขภาพจิตผิดปกติมีความกังวลทุกข์ร้อนอยู่เสมอ ตลอดจนมีแนวความคิดพฤติกรรมผิดไปจากปกติธรรมดา

ฝน แสงสิงแก้ว (2520) กล่าวว่า สุขภาพจิต คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข มีอารมณ์มั่นคง สามารถที่จะปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมสังคมที่เปลี่ยนแปลงมาๆ ได้ มีสมรรถภาพในการทำงาน และอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความพอใจ

องค์การอนามัยโลก W.H.O. in Hogorth (1978 อ้างใน สมหมาย เกิดกล้า, 2541) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตว่า “สุขภาพจิต” ใ้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านชีวะและสังคม เป็นสภาพที่ไม่คงที่ขึ้นอยู่กับระดับและความผันแปรต่างๆ สุขภาพจิตเป็นความสามารถของบุคคลในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับคนอื่น ๆ และความสามารถที่อยู่ได้หรือทำสิ่งสร้างสรรค์ได้ ในสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในใจ บุคคลที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถปรับสภาพจิตใจให้เกิดความพอใจที่ได้รับ และพร้อมที่จะเผชิญปัญหาแทนที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาและอุปสรรคนั้น นอกจากนี้บุคคลที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถใช้ความรู้สึกขัดแย้งในใจต่างๆ เป็นแรงผลักดันให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

สรุปได้ว่าสุขภาพจิตหมายถึง จิตใจที่ดีแจ่มใส อยู่ในร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง มีความเชื่อมั่นในตนเองยอมรับสภาพความเป็นจริง พร้อมที่จะเผชิญปัญหา และแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆและปัญหาต่างๆ ที่ประสบในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ มีความกระตือรือร้น สนใจสิ่งที่อยู่รอบตัว สามารถปรับตัวให้เข้ากับในสังคมหรือสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีความสุข

ลักษณะของผู้มีสุขภาพจิตดี

สุขภาพจิตเป็นสิ่งสำคัญที่จะกำหนดพฤติกรรมการแสดงออกของมนุษย์ พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นตัวบ่งบอกสุขภาพจิตของพนักงานในองค์การว่า พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดีหรือสุขภาพจิตบกพร่อง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตได้ไว้ดังนี้คือ

ฉวีวรรณ สัตยธรรม (2533) กล่าวว่า สุขภาพจิตดี หมายถึง การมีจิตใจที่เข้มแข็งสงบเยือกเย็น สามารถเผชิญปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ดี สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข สามารถทำประโยชน์แก่ตนเองและสังคมได้

สุภาพรรณ โคตรจรัส (2527) ได้กล่าวถึงผู้ที่มีสุขภาพจิตดีไว้ดังนี้ คือ

1. ด้านปัญหาความคิดความเข้าใจ ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี หมายถึง ผู้ที่มีการรับรู้ตรงตามความเป็นจริง ใช้สติปัญญาในการพิจารณาตนเองและสิ่งแวดล้อม คิดและทำอย่างมีเหตุผลรับรู้และเผชิญความจริง สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านประสบการณ์ ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี ไม่ได้หมายความว่าปราศจากความคับข้องใจหรือความขัดแย้งภายในใจ หากแต่เมื่อเผชิญกับปัญหาจะไม่กระทบกระเทือนเกินกว่าเหตุ สามารถรักษาอารมณ์ไว้ได้ในระดับสม่ำเสมอ ขอมรับเหตุการณ์ที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้และที่เกิดขึ้นอย่างช่วยไม่ได้ ไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ มีการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม แสดงอารมณ์ได้เหมาะสมตามสถานการณ์ คือ ไม่เก็บกด หรือแสดงอารมณ์ออกมาอย่างมากโดยไม่มีขอบเขต เรียกว่ามีความมั่นคงทางอารมณ์ มีบุคลิกภาพที่สมดุล สามารถเอาชนะความขัดแย้งในใจทั้งภายในและภายนอกได้

3. ด้านความสัมพันธ์กับสังคม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี คือ ผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นผู้ที่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่อบอุ่นเป็นมิตรกับผู้อื่น ให้ความสนิทสนมใกล้ชิดกับผู้อื่นได้ มีทักษะทางสังคม ไม่แยกตัวอยู่คนเดียว หรือแสวงงกิจกรรมทางสังคมมากเกินไป จนทำให้ความสัมพันธ์กับคนอื่นเป็นไปเพียงผิวเผิน หรือเรียกร้องพึ่งพิงผู้อื่นจนทำให้รู้สึกเป็นภาระ แต่สามารถเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับสนองความต้องการของคนโดยไม่ได้เรียกร้องมาจากผู้อื่น มีผู้อื่นทำประโยชน์ให้ด้วยความเต็มใจ ในขณะที่สามารถทำประโยชน์ให้ผู้อื่นด้วยความเต็มใจเช่นกัน ไม่ได้คับหวังผลประโยชน์ส่วนตน เป็นผู้ที่ไวต่อความต้องการและความรู้สึกของคนอื่นยอมรับและเข้าใจตนเองและผู้อื่นอย่างแท้จริง มีสัมพันธภาพที่อบอุ่นเป็นมิตร โดยไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง ผู้ที่ปรับตัวได้ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นผู้ที่ยอมตามสังคมอย่างไร้เหตุผลแต่เป็นผู้ที่หาความพึงพอใจจากสังคมได้

4. ด้านการงาน ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ เลือกอาชีพที่ตรงกับความสามารถ ความถนัดและความสนใจของตน ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ รู้สึกและรับรู้ว่าเป็นผู้ที่มิประโยชน์และสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้ตนมีความภาคภูมิใจว่าตนเป็นพนักงานที่มีคุณค่า มีความกระตือรือร้นมีพลังในการปฏิบัติงาน แต่ไม่ได้หมายความว่าต้อง

บังคับให้ตนเองปฏิบัติงานจนเกินกำลังความสามารถ ใช้ความมานะพยายามและมีความรู้สึกด้อยอย่างมากในการปฏิบัติงานให้เสร็จ

Jahoda (1958) ได้อธิบายถึงลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตที่ดีดังนี้

1. มีทัศนคติต่อตนเองถูกต้อง มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง และเข้าใจตนเองดี
2. พัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น
3. มีแนวคิด ความรู้สึก และการกระทำที่สอดคล้องกัน ไม่ขัดแย้งกันเองระหว่าง

ความคิดและการกระทำของตน

4. มีความเป็นตัวของตัวเองในการกระทำและการแสดงความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ
5. มีความเข้าใจสภาพความเป็นจริงของสิ่งต่างๆ ไม่มองสิ่งใดผิดๆ
6. สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหามากมาย ได้

สอดคล้องกับ เดโซ สวานนท์ (2528) ได้ได้อธิบายถึงลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คือ เป็นผู้ที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี สามารถแยกความคิดถูกได้ถูกต้อง สามารถปฏิบัติตนได้เหมือนกับอื่นๆ ในสังคมได้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสามารถปรับความเป็นอยู่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในขณะนั้นได้

ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตบกพร่อง

จันทิพย์ กลีบเมฆ (2535) กล่าวว่า ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตบกพร่อง คือ สภาพที่เราารู้สึกไม่สบายใจอันเนื่องมาจากการต้องการของเรา ตลอดจนพฤติกรรมที่เราแสดงออกนั้นขัดกับสิ่งแวดล้อมหรืออาจเนื่องมาจากการต้องการผู้อื่นหรือส่วนรวมเกิดขัดกับความรู้สึก ความต้องการของเรา

สุจินต์ ปรีชามารอด (2535) กล่าวว่า ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตบกพร่องหรือปรับตัวได้ ไม่นั่นจะเป็นบุคคลที่มีลักษณะตรงข้ามกับผู้ที่สามารถปรับตัวได้ดี คือไม่รู้จักและเข้าใจผู้อื่น ตลอดจนไม่สามารถเผชิญกับปัญหาและความจริงแห่งชีวิตได้ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตในสังคมเป็นไปแบบไม่ปกติสุข

ฉวีวรรณ สัตยธรรม (2533) กล่าวว่า ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตบกพร่อง คือ ผู้ที่มีความขัดแย้งทางจิตใจ มีความคับข้องใจ ตึงเครียด วิตกกังวล น้อยใจ เศร้าหมอง หดหู่ หงุดหงิด ฉุนเฉียว หุนหันพลันแล่น มีความโกรธคุกรุ่นอยู่ในใจ พฤติกรรมที่แสดงออกจึงไม่ค่อยเหมาะสมถ้าหากคนใกล้เคียงไม่ยอมรับจะทำให้เกิดปัญหายิ่งขึ้น

ดังนั้นจะสามารถสรุปลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตบกพร่อง คือ ผู้ที่มีปัญหาด้านการปรับตัวกับตนเองและผู้อื่น ไม่เข้าใจตนเองและผู้อื่น พฤติกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม ไม่สามารถเผชิญกับปัญหาและความจริงได้ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตประจำวันไม่เป็นไปอย่างปกติสุข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

เพ็ญทิพา นรินทรากุล (2533) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการปรับตัวและสุขภาพจิตของนิสิตโควต้า มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามปัญหาการปรับตัวและแบบสำรวจสุขภาพจิต SCL- 90 พบว่า ปัญหาสุขภาพจิตของนิสิตโควต้าที่พบมากแต่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การย่ำคิด ย่ำทำ ความผิดปกติด้านร่างกาย ด้านความรู้สึกไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น ด้านซึมเศร้า ด้านก้าวร้าวทำลาย กลัวโดยไม่มีเหตุผล หวาดระแวง และด้านอาการทางจิต นิสิตโควต้าชายและหญิงมีการปรับตัวเกี่ยวกับอาชีพ และการศึกษา และปัญหาด้านความรู้สึกไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น และด้านกลัวโดยไม่มีเหตุผลแตกต่างกัน

จารุวรรณ ตั้งศิริมงคล (2529) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สุขภาพจิต และการปรับตัวของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 610 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปัญหาการปรับตัวและแบบสำรวจสุขภาพจิต SCL 90 พบว่าปัญหาสุขภาพจิตของนักเรียนอยู่ในระดับปานกลาง คือ มี ปัญหาสุขภาพจิตยังไม่รุนแรง แต่มีอาการผิดปกติทางจิตเป็นบางครั้ง ในเรื่องของความรู้สึกผิดปกติของร่างกาย การย่ำคิด ย่ำทำ ความรู้สึกไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น ซึมเศร้า ก้าวร้าว ชอบทำลาย กลัวโดยไม่มีเหตุผล หวาดระแวง และโรคจิต ส่วนความวิตกกังวลมีเพียงเล็กน้อย ปัญหาสุขภาพจิตของนักเรียนชายและหญิง มีความแตกต่างกันเรื่องไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่นและกลัวโดยไม่มีเหตุผล

ศิริพร เกษบุรมย์ (2523) ได้ศึกษาวิจัย ปัญหาและความต้องการบริหารสุขภาพจิตชุมชนของประชาชนในชุมชนเขตเมืองและชุมชนชนบท ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200คน แบ่งเป็นกลุ่มชุมชนเมือง 100 คน และกลุ่มชุมชนชนบท 100 คน เครื่องที่ใช้ในวิจัยเป็นแบบสอบถามพบว่า ปัญหาสุขภาพจิตของประชาชนในชุมชนเมืองสูงกว่าประชาชนในชุมชนชนบทกรุงเทพฯ ประชาชนชุมชนเมืองมีความต้องการบริการสุขภาพจิตชุมชนต่ำกว่าประชาชนในกลุ่มชนบท

Kist-kline (1995) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความเข้าใจในโครงการบริการด้านสุขภาพจิตในโรงเรียน พบว่า เด็กกลุ่มที่เข้ารับคำปรึกษา มักมีปัญหาทางด้านอารมณ์ และการให้คำปรึกษาจะเป็นโอกาสให้นักเรียนได้พูดคุยปัญหาเหล่านั้น เด็กนักเรียนต้องการการดูแลที่มีรูปแบบที่เน้นประสบการณ์เพื่อพัฒนาทางด้านจิตใจ

Chang (1989) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการบริการสุขภาพจิตในโรงเรียน พบว่า การบริการสุขภาพจิตพื้นฐานในโรงเรียนแก่เด็กนักเรียนที่มีปัญหาทางอารมณ์ โดยการใช้ประโยชน์ จากความสัมพันธ์ ของผู้ที่เป็นเป้าหมายทั้งรายบุคคล รายกลุ่มทุกสัปดาห์ และการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างครูและผู้ปกครอง ทำให้นักเรียนดังกล่าวมีความสำเร็จทางการศึกษา ร้อยละ 91.70 ซึ่งนักเรียนเหล่านี้จะทำงานมากขึ้น เรียนมากขึ้น และพบกับความสุขกับการร่วมกิจกรรมของโรงเรียน นอกจากนั้นยังพบว่าร้อยละ 75 ของนักเรียนกลุ่มนี้มีอัตราขาดเรียนต่ำ

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตึงเครียดจากงาน

Humphrey (อ้างใน ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2525) ได้กล่าวถึง ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และวิทยาการสมัยใหม่ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพแวดล้อมที่รวดเร็วเกินกว่าที่ร่างกายและจิตใจมนุษย์จะตอบสนองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้พนักงานเกิดความกดดัน เกิดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน สันติภาพ ไชยวงศ์เกียรติ (2533) กล่าวว่าสาเหตุของความเครียดมาจากหลายสาเหตุ อาทิ ความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว ปัญหาการเงิน ปัญหาจากการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม มีเสียงรบกวน ปริมาณงานที่มากเกินไป บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่คลุมเครือ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดี ล้วนส่งผลให้เกิดความตึงเครียดในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จีนโฮสลด หัสบำเรอ (2531) กล่าวว่า การมีความกดดันในองค์กร สภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสม การปฏิบัติงานที่จำเจซ้ำซาก การปฏิบัติงานที่หนักเกิน งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่ก้าวหน้า ส่งผลให้เกิดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานได้ ทิพย์วัลย์ อภิวัฒนนานนท์ (2539) ได้กล่าวถึงความตึงเครียดจากจากปฏิบัติงานนั้นเป็นผลมาจากพนักงานต้องเข้าไปอยู่ในองค์กรที่สภาพแวดล้อมการทำงาน ที่แตกต่างไปจากสภาพแวดล้อมเดิมของพนักงาน ซึ่งสัมพันธ์กับ Luckmann & Sorenson (1980) ได้กล่าวถึงความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานนั้นเกิดจากสิ่งใดก็ตามที่คุกคามหรือพยายามจะทำลายพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในสิ่งที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการของด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ ความตึงเครียดที่มาคุกคามนี้ส่งผลให้สภาวะทางร่างกายและจิตใจของพนักงานขาดความสมดุลในที่สุด

ความหมายของความตึงเครียดจากงาน

อัจฉรา บัวเลิศ (2536) กล่าวว่า ความเครียด คือ ปฏิกริยาที่ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งที่มากระทบหรือคุกคามทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และลักษณะการตอบสนอง นั้นเป็นไปได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจเช่นกัน

พิมผกา สุขกุล (2535) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึงภาวะที่ร่างกายมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เพื่อปรับภาวะสมดุลในร่างกาย ซึ่งมีการปรับหรือตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายหรือจิตใจ

อรุณ รักธรรม (2534) ได้ให้ความหมายของความเครียดคือ ภาวะการหดตัวตามปกติของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย ซึ่งจะต้องมีอยู่ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน เมื่อบุคคลเหล่านั้นมีปัญหากระทบทางอารมณ์หรือจิตใจ เช่น เมื่อบุคคลต้องอยู่ในภาวะที่เป็นอันตราย ร่างกายจะเครียดสมองจะทำงานหนักเพื่อที่จะเอาตัวรอด หัวใจเต้นเร็ว มีการสูบฉีดโลหิตที่รุนแรงเพื่อให้ร่างกายตื่นตัว มีพลังเหนือศัตรู แต่การหดตัวก็เกิดโทษแก่ร่างกาย เนื่องจากการหดตัวนั้นมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น หรือนานเกินไปจนเป็นนิสัย จะทำให้ร่างกายอ่อนแอ ขาดภูมิคุ้มกันตามธรรมชาติเพราะร่างกายทำงานหนักเกินไปโดยไม่จำเป็น

จินตนา ตั้งวรพงษ์ชัย (2533) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความกดดันที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ วุ่นวายใจ ทำให้เสียสมดุลของตนเอง อันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

วิระ ไชยศรีสุข (2533) กล่าวว่า ความเครียดคือ สถานการณ์ ที่คับแคบมีผลต่อความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดจะเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อร่างกายมีการใช้พลังงานอย่างหนักและมีการเปลี่ยนสรีรวิทยาของร่างกาย

สุจริต สุวรรณชีพ (2532) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจที่ตึงเครียดพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งบุคคลคาดคิดว่า สถานการณ์หรือความกดดันนั้นๆ มากเกินกว่าความสามารถที่จะแก้ปัญหาหรือขจัดให้หมดสิ้นหรือบรรเทาลงได้

กองสุขภาพจิต (2526) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะของความกระวนกระวายใจเนื่องมาจากสถานการณ์อันไม่พึงพอใจเกิดขึ้น เพราะความปรารถนาไม่ได้รับการตอบสนอง หรือเป็นอื่น ผิดพลาดไปจากเป้าหมายที่ต้องการ

สุกชัย ยาวะประภาษ (2525) ได้ให้ความหมายของความตึงเครียดจากงาน (Job Stress) หมายถึง ความกลัว หรือ ความเจ็บปวดต่างๆ ที่เข้ามาแทรกซ้อนในวงจรการทำงานตามปกติของร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพที่คนปกติพึงมี ความตึงเครียดนี้รวมไปถึงความบีบคั้นต่างๆ ทั้งทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น

Gibson (1995) กล่าวว่า ความตึงเครียดจากงาน (Job Stress) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของพนักงานเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของพนักงาน เวลา ปริมาณงานและคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน พนักงานแต่ละคนจะมีความรู้สึกประสบการณ์และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน และระดับความเครียดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อแต่ละคน ประสิทธิภาพขององค์การแตกต่างกันด้วย

Jennings (1990) กล่าวว่า ความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน คือ ประสบการณ์ที่เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของสิ่งแวดล้อมและความสามารถของบุคคลนั้น

Farnar, monahan & Hekeler (1984) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวล (Anxiety) ที่พนักงานรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะการณ์ต่างๆ ซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันนี้ จะทำให้พนักงานมีความเครียดแตกต่างกัน ความตึงเครียดยังแบ่งได้ เป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดในทางบวก ซึ่งจะเป็นผลดีช่วยผลักดันพนักงานให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดในทางลบ

Lazarus & Folkman (1984) ได้ให้ความหมายของความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดสภาพการณ์ที่ทำให้พนักงานประเมินสิ่งนั้นว่า คุกคามต่อชีวิต ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และพนักงานจะมีวิธีการตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการประเมินความสมดุล ความต้องการ (Demand) และ ทรัพยากร (Resource) ที่พนักงานนั้นมีอยู่ โดยผ่านกระบวนการประเมินทางสติปัญญา (Cognitive Appraisal)

Organ & Hamner (1982) กล่าวว่า ความรู้สึกของพนักงานที่เป็นผลสะท้อนจากการปฏิบัติงานภายในเมื่อต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติ ลักษณะงาน สภาพการปฏิบัติงานที่ไม่ดี นโยบายและบทบาทภายในองค์การ สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานหนัก และความเครียดทำให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียกับพนักงานแตกต่างกัน และแต่ละระดับความเครียดมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

สรุปความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน คือ ปฏิกริยาที่พนักงานต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ทั้งที่เกิดจากการบริหาร สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานที่หนัก การขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ความยุ่งยาก ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความกดดันจากเวลา และคุณภาพของงาน

สาเหตุของความตึงเครียด

Farmar, monahan & Hekeler (1984) ได้แบ่งสาเหตุของความตึงเครียดไว้ดังนี้
คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ซึ่งได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self - Concept) และสุขภาพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล
2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาสิ่งต่างๆ ที่จำเป็นในการดำรงชีวิต รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น
3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) สาเหตุที่เป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับคนอื่นๆ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อนเป็นต้น
4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบันรวมถึงการคาดหวังในอนาคต

ชิน โอสด หัสบำเรอ (2525) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความตึงเครียดในการปฏิบัติงานมี 9 ประการ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป หรือมีเสียงรบกวน ทำให้พนักงานเกิดความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ
2. ความไม่คุ้นเคยกับสถานที่หรือบุคคลซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงานได้
3. ปริมาณงานมากเกินไป หรือคุณภาพงานสูง ทำให้เกิดความวิตกกังวล
4. ความรับผิดชอบ ถ้ามีความรับผิดชอบต่องานสูงทำให้เกิดความตึงเครียดมาก
5. มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างพนักงานในหน่วยงาน เช่น การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน
6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ ทำให้เกิดการ ทำงานที่ซ้ำซ้อน เกิดการเกี่ยงงาน และเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

7. การขาดโอกาสในหน้าที่งาน
8. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ต่างๆ เช่น สวัสดิการของหน่วยงาน
9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่

สบายใจ

นอกจากนั้น Warshaw (1979) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความตึงเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น
2. โครงสร้างงาน ประกอบไปด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน กะ หรือผลัดในการปฏิบัติงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความซ้ำซากของงาน
3. บทบาทในองค์การ บทบาทของพนักงานในองค์การเป็นสาเหตุของความเครียด แบ่งออกเป็นความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท
4. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานนั้นเกิดจากการขาดโอกาสในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ขาดการยอมรับกับเพื่อนร่วมงาน การติดต่อของลูกค้าผู้มารับบริการ และบุคคลอื่นภายนอกองค์การ ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน

Organ & Hamner (1982) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานว่ามีสาเหตุจากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Job overload) เป็นสภาพการปฏิบัติงานที่มีงานมากอยู่ตลอดเวลา จนทำให้ไม่มีเวลาสำหรับการดูแลตนเอง การปฏิบัติงานที่มีการกำหนดระยะเวลาที่จำกัดเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยปริมาณงานกับระยะเวลาไม่ได้สัดส่วนกันหรือการปฏิบัติงานทั้งให้ได้ปริมาณและคุณภาพในเวลาจำกัด
2. ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท (Role conflict and ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง แรงกดดันที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตั้งแต่ 2 อย่าง ขึ้นไป ในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ยุ่งยากและเป็นไปไม่ได้ที่ปฏิบัติงานให้สำเร็จ และความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง ความไม่แน่นอน ความไม่ชัดเจนของงาน งานแบบที่มีรูปแบบโครงสร้างไม่ชัดเจน และงานที่ไม่สามารถคาดคะเนผลสำเร็จของงานได้

3. นโยบายทางการเมืองขององค์กร (Organization Politics) เป็นผลสะท้อนภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กรที่จะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ แต่ถ้าระบบการบังคับบัญชาทำให้เกิดความคับข้องใจ ซึ่งบางองค์กรที่ประสบความล้มเหลวในการบริหารงานจะทำให้เกิดความคับข้องใจเรื้อรัง เกิดสภาพการปฏิบัติงานที่ขมขื่นไม่เป็นมิตรต่อกัน

4. ลักษณะพฤติกรรมเฉพาะของพนักงาน พนักงานที่มีบุคลิกภาพชนิด (Type A Behavior) เป็นพนักงานที่มีความพยายามในการต่อสู้ดิ้นรนอย่างมากเพื่อให้ตนเองอยู่รอดในสังคม และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นผู้มีลักษณะที่ทำทุกอย่างด้วยความรวดเร็ว พยายามที่จะทำหลายๆ สิ่งในเวลาเดียวกัน และพยายามที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเวลาจำกัด คนกลุ่มนี้จึงมักเกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งไม่สามารถกล่าวโทษได้ว่าสถานที่ปฏิบัติงานเป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ได้

นอกจากนี้ Ivancevich & Matteson, (1990) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานไว้ว่า

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment stressors) เป็นแรงกดดันจากสภาพความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เกิดจาก พืชสารเคมี ความร้อน มลพิษ จากเสียง น้ำและอากาศ

2. สาเหตุส่วนบุคคล (Individual Stressors) เกิดจากความขัดแย้งในบทบาทการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของตนเอง การที่ปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามความคาดหวังของผู้อื่น ต้องการข่าวสารและข้อมูลที่มีแน่นอนชัดเจน เพื่อที่จะใช้คาดคะเนการปฏิบัติงาน มีความคลุมเครือในบทบาท เพราะขาดความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบ และต้องปฏิบัติงานหนัก

3. สาเหตุจากกลุ่ม (Group Stressors) เกิดจากสัมพันธภาพของกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน สัมพันธภาพที่ดีจะทำให้พนักงานร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดี เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ขาดการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสนใจที่จะรับฟังและแก้ไขปัญหาน้อยลง แต่จะเกิดการเผชิญหน้าและสร้างความขัดแย้งต่อกันมากขึ้น

4. สาเหตุจากองค์กร (Organizational Stressors) ได้แก่ โครงสร้างนโยบายขององค์กร และการตัดสินใจทางการบริหาร

ระดับของความเครียด

Janis (1952) ได้แบ่งระดับของความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาสั้นอาจเป็นเพียงเวลา 5 นาที ถึงหนึ่งชั่วโมงเท่านั้น เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทาง การพลาดเวลานัดหมาย การจราจรติดขัด เป็นต้น
2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรก อาจเกิดหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง การปฏิบัติงานมากเกินไป การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน
3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับสูงนี้อาจรุนแรงมาก มีอาการจะปรากฏอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปี เกิดจากสาเหตุที่ร้ายแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตึงเครียดจากงาน

ประณิตตา ประสงค์จรรยา (2542) ได้ศึกษาความเครียดของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 241 คน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดจำนวน 241 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเส้นทางการบินที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา เงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ความแปรปรวนของความเครียดได้ร้อยละ 8.11

สรุทธิ สังข์รัมย์ (2542) ได้ศึกษาความเครียดของและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครราชสีมาจำนวน 55 ราย เป็นเพศชายทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ร้อยละ 85.5 มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 12.7 มีความเครียดสูงแต่ยังอยู่ในเกณฑ์ปกติ ซึ่งมีโอกาสที่จะมีปัญหาได้ง่าย

สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ได้แก่ปัจจัยสุขภาพ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความสงบสุขในครอบครัว การศึกษา และเวลาที่ให้กับครอบครัว

ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541) ได้ศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151 คน ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพมีความเครียดระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภาระครอบครัว ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน แรงสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน/เพื่อนฝูง ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ สถานภาพสมรส วุฒิกการศึกษา แรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และแรงสนับสนุนจากครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่

ใจตา รุ่งสัมพันธ์ (2539) ได้ศึกษาปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดของพยาบาลวิชาชีพกับพยาบาลเทคนิคที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลในเครือข่าย 2 จำนวน 9 โรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคที่ปฏิบัติงานในห้องผู้ป่วยหนักตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 157 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านลักษณะงาน สิ่งแวดล้อม ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการบริหารสนับสนุนหน่วยงานทั้ง 4 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพยาบาล

สินีนานู จิตต์ภักดี (2538) ได้ศึกษาภาวะเครียดและปัจจัยจากลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียดของพยาบาล โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยจิตเวชในหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีภาวะเครียดระดับปานกลาง ปัจจัยจากลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียดด้านงานพยาบาล มีค่าเฉลี่ยร้อยละสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ รองลงมาได้แก่ด้านโครงสร้างของสถาบันและการบริหารองค์กร ด้านบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และด้านปัจจัยส่วนบุคคลตามลำดับ

นวลอนงค์ บุญจรูญศิลป์และ วรณี คำรงรัตน์ (2538) ได้ศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถาบันพยาบาลของรัฐบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยจำนวน 6 สถาบัน มีจำนวนทั้งสิ้น 295 คน จากผลการวิจัยพบว่า ภาระของครอบครัวชนิตกลาง แรงสนับสนุนทางสังคม และอายุ เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด โดยสามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดของอาจารย์ได้ร้อยละ 7.79

Hunter & Houfhton (1992) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล 5 แห่ง ของไอร์แลนด์เหนือ จำนวน 158 คน โดยใช้สอบถาม พบว่าอาจารย์พยาบาลมีความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานถึงร้อยละ 87 และพบในเพศชายมากกว่าเพศหญิง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดส่วนใหญ่เกิดจากการมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ปริมาณงานที่ได้รับมาก ไม่มีสิ่งจูงใจในการทำงาน และการขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์กร

ความหมายของการสนับสนุนจากองค์กร

Payne Pugh (1987 อ้างใน สุกฤทัย เตชะไตรภพ, 2541) กล่าวว่า การสนับสนุนหมายถึง ระดับที่องค์กรให้ความอบอุ่นแก่พนักงานขององค์กรในการทำงาน

Kahn (1979) กล่าวว่า การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งมีผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีการยอมรับนับถือ และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ประเภทและแหล่งของการสนับสนุนจากองค์กร

รูปแบบของพฤติกรรมทำให้การสนับสนุนแก่พนักงานภายในองค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

1. การสนับสนุนสิ่งจำเป็นพื้นฐาน (Instrumental Support) ได้แก่การช่วยเหลือโดยตรงต่อสิ่งจำเป็นพื้นฐาน เช่น เครื่องมือ สิ่งของ การเงิน แรงงาน เวลา บริการ และการปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเพื่อส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพ
2. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) ได้แก่การดูแลเอาใจใส่ การยกย่องให้เกียรติ การให้ความรัก ความผูกพัน ความจริงใจ และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ
3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) ได้แก่ การสนับสนุนในด้านการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ว่ากล่าวตักเตือน และการให้ข้อมูลข่าวสารหรือการให้คำปรึกษาที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ (House, 1981 อ้างใน โกวิทช์ บุญมีพงศ์, 2541; Berkman, & Syme, 1979 อ้างใน สุกัญญา ปรีดิบุญกุล, 2541; Thoits, 1982)

สำหรับแหล่งหรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้การสนับสนุนพนักงานได้แก่ ผู้ให้การสนับสนุนองค์กร อันได้แก่ เจ้าของกิจการ ผู้บริหารองค์กร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และ การสนับสนุนพนักงานอาจสอดคล้องในรูปแบบของนโยบาย การจัดการ และการสร้างบรรยากาศของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กร Thoits (1982) กล่าวว่า แหล่งของการสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวกำหนดชนิดและปริมาณของการสนับสนุนพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์กร

สตฤทัย เตะระไตรภพ (2541) ได้ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับการสนับสนุนทางสังคมและความเครียดของพนักงานจำนวน 238 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด และการปฏิบัติงานของพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด และการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ มีผลต่อการสนับสนุนทางสังคมและความเครียด พนักงานเพศชายได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่อายุน้อยได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่อายุมาก ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีสถานภาพโสดได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีรายได้ต่ำได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเครียด แหล่งสนับสนุนทางสังคมที่แตกต่างกันมีผลต่อการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

Greller, Parsons & Michell (1993) ศึกษาเรื่องผลกระทบเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานในตำรวจที่ทำงานในสถานีตำรวจนครบาลที่ใหญ่มากแห่งหนึ่ง จำนวน 728 คนโดยใช้แบบสอบถามวัดความเครียดและการวัดการสนับสนุนทางสังคมจาก 3 แหล่ง คือ จากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าแผนก พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงาน

โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน(แนวคิดและทฤษฎี)

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

นพดล มีเพียร (2541) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน และการทำงานโดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองความพึงพอใจ และความสุขในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

ประไพพร สิงหเดช (2539) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานหมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงพอใจของพนักงานที่มีต่อชีวิตการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเงิน หรือผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์การปฏิบัติงานในองค์การ

กัลยา ดิษเจริญ (2538) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานหมายถึง สภาพของการปฏิบัติงานที่ปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้สามารถวัดหรือประเมินได้ในความรู้สึกเชิงพอใจเกี่ยวกับชีวิตการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2533) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้แรงงาน และสิ่งแวดล้อมของงานที่ผสมผสานลักษณะทางเทคนิคและลักษณะของมนุษย์

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2531) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปรับปรุงงานในองค์การให้สมาชิกในองค์การได้ตอบสนองความต้องการส่วนตนผ่านประสบการณ์จากการทำงานในองค์การ

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง จิตหรือระดับที่พนักงานแต่ละคนพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

Davis & newstrom (1989 อ้างในนพดล มีเพียร, 2541) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของความไม่ชอบพอหรือความชอบพอของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด สำหรับพนักงานและได้ผลดีที่สุดในการเสริมธุรกิจสำหรับองค์การ

DuBrin (1984) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การในสิ่งสำคัญที่บุคคลต้องการ โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานของพวกเขาในองค์การนั้นๆ

Katzel (1984 อ้างในอัจฉรา ปุราคม, 2540) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน ร่วมกัน

Walton (1973) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง ชีวิตการปฏิบัติงานที่มีความสุข มีความพึงพอใจต่อการทำงานที่ทำ และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ คุณภาพชีวิตเริ่มจากพื้นฐานในการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของพนักงานในเรื่องการได้รับผลตอบแทนจากองค์การที่ยุติธรรม ซึ่งเป็นจุดเริ่มของความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงาน และจะพัฒนาไปสู่ระดับความสัมพันธ์ในสังคมซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในขั้นที่สูงขึ้นไป

เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

Walton (1973) ได้กำหนดว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน พิจารณาจากเครื่องชี้วัดต่างๆ ใน 8 ด้านดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของพนักงาน
3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. การปฏิบัติงานร่วมกันและสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นภายในองค์การ
6. การคุ้มครองแรงงาน
7. การดำเนินชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม

ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

Schuler, Beutell, & Youngblood (1989) ได้กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

4. ลดความตึงเครียดและอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันด้านสุขภาพ และการจ่ายผลตอบแทนพนักงาน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากและความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น
6. อัตราสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กร จากความเชื่อเรื่องคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีความสามารถ
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจในงานมากขึ้นจากการที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียงการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน
9. ทำให้มาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน บริษัทมินิแบไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 365 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานสมรส ระดับการศึกษา รายได้และประสบการณ์ในการทำงาน มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อักษร คำรงสุกิจ (2539) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) โรงงานบางประอินพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการระบอบครัวมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนปัจจัยอื่นๆ คือ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน ส่วนการระบอบครัวพบว่า เนื่องจากสังคมไทยนั้นครอบครัวเป็นสถาบันที่มีความสำคัญ สมาชิกในครอบครัวจะมีความสัมพันธ์กันที่ค่อนข้างแนบแน่น ดังนั้นครอบครัวจึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ประไพพร สิงหเดช (2539) ได้ศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับข้าราชการกรมคุมประพฤติโดยแบ่งกลุ่มประชากร เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานคุมความประพฤติและผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงานคุมประพฤติ ระดับ 3-5 จำนวน 206 คน

กลุ่ม 2 เป็นกลุ่มผู้ประเมินประกอบด้วยหัวหน้างานสำนักงานคุมประพฤติ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานคุมประพฤติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 59 คน พบว่า ข้าราชการคุมประพฤติมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง และองค์ประกอบด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความ สมดุลย์ของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวารวดี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวารวดีโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยภาพรวมพบว่า ไม่มีการส่งเสริมสุขภาพ และด้านธรรมเนียมในองค์การส่วนใหญ่พบว่า ไม่พอใจนโยบายการบริหารงานและเกณฑ์ในการประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงานของอาจารย์

สุทิน สายสงวน (2533) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร ที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอ ภาคใต้โดยให้คุณภาพชีวิตการทำงานวัดจากมิติด้านความพึงพอใจในการทำงานกับมิติสุขภาพจิตในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าความขัดแย้งทางบทบาทความคลุมเครือทางบทบาท และความเสียเปรียบสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตทั้ง 2 มิติ แต่ความจำเป็นทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 2 มิติ

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2537) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร กับข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 292 คน โดยใช้สถิติการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าที และสหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ข้าราชการสถาบันมีระดับความผูกพันองค์กรและการรับรู้คุณภาพชีวิตงานโดยรวมสูง การรับรู้คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร และวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่ากลุ่มตัวแปรที่มีอำนาจอธิบายความผูกพันองค์กรของข้าราชการทั้งสถาบัน คือ การประจักษ์ตน ความภูมิใจในองค์กร รายได้ อายุ และโอกาสพัฒนาศักยภาพตามลำดับ

ไพโรสร์ แดงสะอาด (2532) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนประจำเรือ โดยทำการศึกษากับคนงานประจำเรือ 2 ระดับคือ ระดับเจ้าหน้าที่ประจำเรือและลูกเรือที่ทำงานในเรือเดินทะเลระหว่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า คนประจำเรือส่วนใหญ่ มีอายุโดยเฉลี่ยสูงกว่ามาตรฐานในเรื่องของอายุคนประจำเรือขอมาตรฐานแรงงานสากล สำหรับสภาพการจ้างงานคนประจำเรือเกือบทั้งหมดได้รับการจ้างโดยการทำสัญญาจ้างที่มีกำหนดแน่นอนกับนายจ้าง เวลาการทำงาน พบว่า คนประจำเรือเกือบครึ่งหนึ่ง ต้องทำงานทุกวันสัปดาห์ละ 7 วัน มีชั่วโมงการทำงานวันละ 8 ชั่วโมง แล้วยังต้องทำงานล่วงเวลาอีกวันละ 3-4 ชั่วโมง สำหรับวันหยุดไม่ได้รับสิทธิการหยุดในวันหยุดตามประเพณี ในด้านทัศนคติของคนประจำเรือที่มีต่อสภาพการจ้างงาน และการทำงานพบว่า คนประจำเรือส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า สภาพการจ้างงาน สภาพการทำงานไม่เหมาะสม เฉพาะในเรื่องสิทธิในวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี และบริการเพื่อการพักผ่อน จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาตามมาตรฐานแรงงานสากลและมิติคุณภาพชีวิตการทำงานแล้วปรากฏว่า คนประจำเรือทั้ง 2 ระดับ แม้จะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่คุณภาพชีวิตการทำงานยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากแรงงานกลุ่มยังไม่เป็นมาตรฐานการทำงานที่แน่นอน ไม่ได้รับการคุ้มครองดูแลรวมทั้งการส่งเสริมให้มีสภาพความเป็นอยู่และสภาพการทำงานที่ดี

Bloom (1996) ได้ศึกษาในเรื่องคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานกับเด็กก่อนวัยเรียนในศูนย์ที่ได้รับความเชื่อถือและศูนย์ที่ไม่ได้รับความเชื่อถือ พบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างศูนย์ที่ได้รับความเชื่อถือในด้านปัจจัยการให้โอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของพนักงานและองค์กร โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และความชัดเจนในเป้าหมาย

Cascio (1992) ศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของบุคคลในแต่ละยุคสมัย โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวและการทำงานอย่างกลมกลืน ซึ่งทำให้บุคคลมีความพึงพอใจและมีความสุขตลอดจน ผลผลิตของงานนั้นมีคุณค่าต่อสังคม

โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

หมายถึง โครงการที่องค์การจัดขึ้น ประกอบด้วยโครงการบริการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาและโครงการฝึกการอบรม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

โครงการบริการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

Soliman, Abdull M. (1987) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับบทบาทของการให้คำปรึกษาไว้ว่า การให้คำปรึกษามีบทบาทในการให้การศึกษา การพัฒนา เพื่อการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตเสื่อม จากการศึกษาของ Soliman (1987) พบว่า การให้คำปรึกษามีบทบาทต่อการพัฒนาสังคมและบุคคลในประเทศกลุ่มอาหรับมากที่สุด ซึ่งการให้คำปรึกษาจะช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เจริญสูงสุดและจะส่งผลไปถึงการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของชาติ

ความหมายของการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2529) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling) หมายถึง การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา เป็นกระบวนการของการช่วยเหลือ และในกระบวนการนี้จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพของการช่วยเหลือระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและได้รับการฝึกฝนและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ของคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสบายใจขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความรู้สึกตลอดทั้งพฤติกรรมต่าง ๆ ในวิถีทางที่ดีขึ้น และสามารถวางโครงการในอนาคตของตนได้

วัตถุประสงค์ ของการบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยามีจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รู้จักตนเองและโลกตามความเป็นจริง
2. เพื่อให้ผู้รับบริการได้ยอมรับความเป็นจริง พิจารณาตนเองและสภาพ

แวดล้อมให้ได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง

3. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในตนเอง
4. เพื่อให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ
5. เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นตัวของตัวเอง มีความมั่นใจ รู้สึกตนเองมีคุณค่า

ลดการท้อแท้ หมดกำลังใจ

7. เพื่อให้ผู้รับบริการได้พัฒนาตนเอง เปลี่ยนแปลงสิ่งที่บกพร่องและไม่เหมาะสม เพิ่มทักษะในการตัดสินใจและแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. เพื่อให้ผู้รับบริการมีสัมพันธภาพที่ดีกับครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน

9. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานในชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล

10. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสุขในการดำเนินชีวิต
(จงกล หงสุรพันธ์, 2534; กิตตินภา พละวัตร, 2539; กรองทอง คงไพบูลย์, 2538)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ฝ่ายวิจัย กองวิชาการและแผนงาน กรมควบคุมความประพฤติ กระทรวงยุติธรรม (2539) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษา เพื่อศึกษาหาแนวทางในการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมกับผู้ถูกควบคุมความประพฤติโดยการใช้เทคนิคเชิงจิตวิทยาเพื่อเปลี่ยนมโนภาพแห่งตนของผู้ถูกควบคุมความประพฤติ จากการศึกษาพบว่า การให้คำปรึกษาไม่สามารถจะกำหนดวิธีการที่แน่นอนลงไปได้ว่าจะใช้ทฤษฎี และเทคนิคอย่างไร เนื่องจากผู้มารับบริการคำปรึกษามีลักษณะแตกต่างกันไป ผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้วิจารณญาณพิจารณาว่า วิธีการใดเหมาะสมที่สุด เพราะทฤษฎีการให้คำปรึกษามีอยู่หลายทฤษฎี และแต่ละทฤษฎีก็มีความเชื่อที่แตกต่างกันไป เพราะฉะนั้นผู้ให้คำปรึกษา ควรจะมีความรู้ในทุกทฤษฎี เพื่อจะได้นำไปพิจารณาใช้ในการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสมต่อไป

นิคม กิจเฉลา (2535) ได้ศึกษาผลการฝึกทักษะในการให้บริการต่อการมีส่วนร่วมและรูปแบบการให้ความช่วยเหลือของผู้บริหาร บริษัท คิงพิชเชอร์ โฮลดิ้ง จำกัด กลุ่มที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับบริหารของบริษัท จำนวน 19 คน ซึ่งมีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนการทดสอบภายหลังการฝึกทักษะฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการมีส่วนร่วมด้านพฤติกรรมจากการงานและการมีส่วนร่วมด้านความคิดสติปัญญาก่อนและหลังการฝึกทักษะฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้เกี่ยวกับรูปแบบการให้ความช่วยเหลือแบบการแสดงความเข้าใจแบบการสนับสนุน และแบบการตัดสินใจแตกต่างกับคะแนนการทดสอบการฝึกทักษะฯ อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนรูปแบบการให้ความช่วยเหลือแบบการสอบซัก และแบบตีความก่อนและหลังการฝึกทักษะฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นวลจันทร์ มาตยภูธร (2532) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการให้คำปรึกษาของนักศึกษา ในวิทยาลัยพยาบาลในเขตภาคเหนือ สังกัดกองวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการบริการการให้คำปรึกษาทุกๆ ด้าน ที่มากที่สุดคือ ด้านอาชีพ รองลงมาคือ การเรียน ปัญหาส่วนตัวและสังคม ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างช่วงชั้นปีพบว่า

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความต้องการให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาส่วนตัวและสังคมสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 3 และ 4

นิมิต ฑูราแว (2532) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มโฮลิสติก ต่อการลดความวิตกกังวลของนักศึกษาพยาบาลผดุงครรภ์ โดยทำการศึกษาแก่นักศึกษาพยาบาลและผดุงครรภ์ที่กำลังศึกษาภาคปฏิบัติ จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 8 คน กลุ่มทดลองได้รับการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มโฮลิสติก (Holistic) ต่อเนื่องเป็นเวลา 3 วัน 2 คืน รวมเวลาในการเข้ากลุ่ม 30 ชั่วโมง ใช้เครื่องมือวัดความวิตกกังวลแบบ STAI ผลการศึกษาพบว่า ความวิตกกังวลของกลุ่มทดลองลดลงแตกต่างจากกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

ความหมายของการฝึกอบรม

กรนก วงศ์พันธุ์เศรษฐ์ (2535) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ เกิดความเข้าใจ เกิดทัศนคติที่เหมาะสม จนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น

Jucius (1971) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูน ความถนัด ความชำนาญและความสามารถของพนักงานให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Strass & Sayles (1961) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม วิธีการปฏิบัติงาน ทัศนคติ ให้สอดคล้องกับนโยบายและหลักการการปฏิบัติงานขององค์กรนั้น

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาความรู้ การฝึกอบรมช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย นโยบาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับขององค์กร บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีต่างๆ ตลอดจนเกณฑ์และมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. เพื่อพัฒนาความสามารถ การฝึกอบรมช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่ออกมาใช้ในการปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อพัฒนาทักษะ การฝึกอบรมช่วยให้พนักงานเกิดความถนัดและความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง แม่นยำ อีกทั้งเกิดการเรียนรู้วิธีการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาด อุบัติเหตุ และลดการสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร

4. เพื่อพัฒนาอารมณ์ ทักษะ จรรยาบรรณ แรงจูงใจ และความสามารถในการปรับตัว การฝึกอบรมช่วยให้พนักงานมีพัฒนาคุณลักษณะทางอารมณ์ มีทัศนคติที่ดีต่องานและต่อสังคม พัฒนาความสามารถในการปรับตัวและแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีขวัญและพึงพอใจในงานอีกทั้งสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในองค์กรได้อย่างมีความสุข (Dunnette & Hough, 1991; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, มปป.; กรกนก วงศ์พันธุ์เศรษฐ์ (2535)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

สุนทร ศรีพลอย (2542) ได้ศึกษาผลของการฝึกอบรมด้วยกลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อการมอบหมายงานของหัวหน้างานระดับต้นในบริษัท โอเรียนทัล อิเลคทรอนิกส์ จำกัด โดยทำการวิจัยเชิงทดลองแบบ 2 กลุ่มวัดก่อนและหลังการทดลอง กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือหัวหน้างานระดับต้นของบริษัท โอเรียนทัล อิเลคทรอนิกส์ จำกัด จำนวน 50 คน แบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 25 คน และกลุ่มทดลอง 25 คน ให้กลุ่มทดลองเข้ารับการฝึกอบรมตามโปรแกรมการฝึกอบรมด้วยกลุ่มสัมพันธ์ หลักสูตรเทคนิคการมอบหมายงาน จำนวน 2 วัน กลุ่มควบคุมไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมพบว่า หลังการฝึกอบรม หัวหน้างานระดับต้นที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกลุ่มสัมพันธ์มีการมอบหมายงานที่กว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 เมื่อเปรียบเทียบหัวหน้างานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการมอบหมายงานดีกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในการติดตามผล หัวหน้างานที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกลุ่มสัมพันธ์ มีการมอบหมายงานดีกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชลธิษ วงษ์เจริญกิจ (2541) ได้ศึกษา ความจำเป็นในการฝึกอบรมของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล2 และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการฝึกอบรมของข้าราชการดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล 3 จำนวน 338 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล2 มีความจำเป็นมากในการฝึกอบรมทั้งในด้านกรปฏิบัติงานในหน้าที่ตำรวจ ด้านวิชาการตำรวจ และด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนปัจจัยที่มี

ความจำเป็นในการฝึกอบรมของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล2 ได้แก่ อยุธยาธิการ และสายการปฏิบัติงานในหน้าที่ตำรวจ

Toloczko (1989) ได้ศึกษาผลของการฝึกอบรมการสนับสนุนทางสังคม (Social suport traing:SSt) และการปลูกเพาะความเครียด (Stress inoculation: SIT) ต่อความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลโดยเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุมซึ่งไม่ได้รับการจัดกระทำอันใด (Intervention) เลยระยะเวลาที่เข้าร่วมการทดลองสัปดาห์ละ 1 ครั้งๆ ละ 2.5 ชั่วโมง รวม 6 ครั้ง และวัดความเหนื่อยหน่ายโดยใช้แบบสำรวจความเหนื่อยหน่ายของ Maslach (Maslach Burnout Inventory : MBI) พบว่าพยาบาลที่เข้ากลุ่ม SST และ SIT ลดการเหนื่อยหน่ายได้มากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงถึง การลดลงของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกเห็นคุณค่าความเป็นคนลดลง และการเพิ่มขึ้นของความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน และเมื่อเปรียบเทียบการลดลงของความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้าน พบว่า พยาบาลที่เข้ากลุ่ม SST มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญมากกว่าพยาบาลที่เข้ากลุ่ม SIT

McCullen (1988) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมผู้ให้บริการคำปรึกษาที่มีผลต่อพัฒนาการด้านความคิด ศิลธรรม และการได้ตอบ โดยการร่วมแสดงอารมณ์ ความรู้สึกตรงประเด็นเนื้อหา โดยการใช้การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่ได้ฝึกอบรมโดยการสร้างโปรแกรมโดยผู้วิจัยเองกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม พบว่า กลุ่มที่ผ่านการฝึกอบรมการเป็นผู้ให้คำปรึกษามีพัฒนาการด้านศีลธรรมสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมที่ระดับความมีนัยสำคัญ และกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมมีการได้ตอบกับผู้รับคำปรึกษาในลักษณะที่ร่วมอารมณ์ ความรู้สึก และตรงประเด็นปัญหาได้มากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมที่ระดับความมีนัยสำคัญ แต่ไม่พบความแตกต่างในด้านระดับของความคิด ความคิดรวบยอดรวม คามอดกลั้นต่อสิ่งที่ยังไม่รู้ และการเลือกตัวแบบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

ความปรารถนาและปัจจัยที่สัมพันธ์กับความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

ความหมายของความปรารถนา

ความปรารถนา (Desires) หมายถึง ความต้องการหรือความอยาก ความปรารถนาของมนุษย์แบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ ความปรารถนาทางร่างกาย จิตใจและสังคม และความปรารถนาคือเป็นหัวใจหรือผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมา (พรทิพย์ จินตกานนท์, 2529) ความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตถือว่าเป็นความปรารถนาทางด้านจิตใจและสังคม

บุคลิกภาพและความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ในการดำรงชีวิตในปัจจุบัน พนักงานในองค์กรต้องเผชิญกับปัญหามากมาย การปรับตัวของพนักงานจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและสถานการณ์ที่พนักงานเผชิญอยู่ จากงานวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดเผยสามารถปรับตัวได้ดีกว่าบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (สิริชัย ฉายประทีป, 2533; จวี วิชญเนติชัย, 2532) Eysenek (1964 อ้างใน ประวิณ สันเศรษฐกุล, 2527) ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพแบบเปิดเผย เมื่อประสบปัญหาหมักจะลดความเครียดโดยการคลุกคลีกับเพื่อนฝูงหรือพูดคุยปรึกษาผู้อื่น ในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ซึ่งมีลักษณะขาดความมั่นใจและขี้อาย เมื่อเกิดปัญหาหรือมีข้อขัดแย้งจึงมักคิดหมกมุ่นอยู่กับตนเอง หลบหลีกสังคมมากกว่าเข้าหาสังคม

สุขภาพจิตและความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อสุขภาพจิตในการทำงานของพนักงานในปัจจุบันนี้คือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะของงาน เพื่อนร่วมงาน ปริมาณงาน ระบบการบริหารงาน ความคับข้องใจต่างๆ ในขณะปฏิบัติงาน ถ้าสุขภาพจิตไม่ดีการปรับตัวก็จะทำได้ยาก ความเครียดก็จะเพิ่มมากขึ้น (เกวรินทร์ ปิ่นฟู, 2542) ปัญหาสุขภาพจิตหรือภาวะวิกฤตทางจิตใจและอารมณ์ นอกจากจะบั่นทอนสุขภาพและสูญเสียทรัพยากรทั้งในการดูแลและสูญเสียรายได้จากกรณีที่พนักงานต้องพักหรือหยุดงาน และอาจรุนแรงถึงขั้นพยายามฆ่าตัวตาย (ยุพดี ศิริวรรณ, 2542) สุขภาพจิตน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ทั้งนี้ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตจะช่วยให้พนักงานที่มีปัญหาสุขภาพจิตสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนาสติปัญญาเพื่อการเข้าใจตนเองและ

แวดล้อมในองค์กร ทำให้พนักงานมีความเข้าใจถึงธรรมชาติความแตกต่างของมนุษย์ สามารถยอมรับผู้อื่น อันนำมาสู่ความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (สุธีรพันธ์ กรลักษณะ, 2528) นอกจากนี้ การเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตยังอาจเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีปัญหาได้ระบายความในใจและได้รับการสนับสนุนและประทับประคองทางด้านจิตใจด้วย

ความตึงเครียดจากงานและความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเกินกว่าที่ร่างกายและจิตใจมนุษย์จะตอบสนองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้พนักงานต้องต่อสู้กับความกดดันต่างๆทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร ขณะเดียวกันก็เกิดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน (สุกชัย ขวาระประภาส, 2525) ชินโฮสธ หัสบำเรอ (2531) กล่าวว่า การมีความกดดันและความตึงเครียดต่างไม่ว่าจะเป็นความตึงเครียดจากลักษณะตัวงาน วิธีการปฏิบัติงานและสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น การปฏิบัติงานที่จำเจซ้ำซาก การปฏิบัติงานที่หนักเกิน งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสก้าวหน้าในงานล้วน ต่างส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ทัศนคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานที่มีความกดดันหรือความตึงเครียดสูงอาจทำให้รู้สึกวิตกกังวล เบื่อหน่าย ท้อถอยและหมดกำลังใจ(นวลอนงค์ บุญจรรณกุลปี และ วรณิ คำรังรัตน์, 2538; อมราภรณ์ อินโธษานนท์, 2536) มีทัศนคติทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และผลข้างเคียงทางอารมณ์เหล่านี้ น่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความตึงเครียดสูงจะมีข้อจำกัดในเรื่องเวลาอันเนื่องจากการะงานที่มากเกินไปและการขาดแรงจูงใจจากความตึงเครียด น่าจะมีความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตน้อยกว่าพนักงานที่มีความตึงเครียดจากงานต่ำ

การสนับสนุนจากองค์กรและความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วยโครงสร้างหลายมิติซึ่งมีความเกี่ยวพันกัน โดยเกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือกันในด้านต่าง ๆ อันจะมีผลให้พนักงานเกิดความหวัง มีกำลังใจและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (วลิดา ศักดิ์บัณฑิตสกุล, 2541) ซึ่งจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดีและส่งเสริมให้มีความผาสุกในการปฏิบัติงาน (เปรมฤทัย น้อยหมื่นไวย, 2536) สอดคล้องกับ Cohen & Syme (1985 อ้างใน ทิพย์วัลย์, 2539) ได้ศึกษาการได้รับการสนับสนุนทางสังคมและสุขภาพจิต

พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่เป็นกันชนในการป้องกันบุคคลที่มีความเครียดสูง และเป็นการลดผลกระทบทางลบจากเหตุการณ์ตึงเครียด นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมจะมีผลทางบวกต่อสุขภาพซึ่งอาจเกิดขึ้นแม้ว่าเราจะไม่มีความเครียดก็ตาม ดังนั้นพนักงานที่รับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนจากองค์กรสูงย่อมมีความปรารถนาในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตต่ำกว่าพนักงานที่รับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ ทั้งนี้เพราะ การสนับสนุนจากองค์กรไม่เพียงแค่ช่วยตอบสนองความต้องการของพนักงานการช่วยเหลือระดับประคองยังช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกถึงคุณค่าในตนเอง เมื่อเกิดความมั่นใจย่อมทำให้พนักงานสามารถเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ตนประเมินว่าเป็นความเครียดหรือสิ่งคุกคามต่อคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสมทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่มีอยู่และมีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่ต้องพึ่งพิงโครงการพัฒนาต่างๆ ในทางกลับกันการขาดการสนับสนุนจากองค์กรทำให้เกิดผลกระทบต่อจิตใจของพนักงาน เช่น เครียด เศร้า หดหู่ถึงใจ ซึ่งอาจชักนำไปสู่พฤติกรรมที่เสี่ยงต่อความผิดพลาด อุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพ (Berkman & Sym, 1979 อ้างใน สุภัตญา ปริสฺณกุล, 2536) ซึ่งเป็นเหตุให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสุขภาพเพื่อการพัฒนาตนเอง

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

