

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 มาตรการในการแก้ปัญหาการขาดสภาพคล่องทางเศรษฐกิจขององค์การ
- 2.2 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานกับการดำเนินการที่มี
ความเป็นธรรมและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลดค่าตอบแทนขององค์การ
- 2.3 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานกับความเท่าเทียมกัน
และการรับรู้ความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน
- 2.4 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทน
- 2.5 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเผชิญภาวะเครียด
- 2.6 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับสุขภาพจิต

2.1 มาตรการในการแก้ปัญหาการขาดสภาพคล่องทางเศรษฐกิจขององค์การ

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้กำหนดแนวทางในการป้องกันการเลิกจ้าง
เนื่องจากผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 ไว้ 3 แนวทาง สรุปได้ดังนี้ (สุชน ศรีหิรัญ
2540)

แนวทางที่ 1 มาตรการลดค่าใช้จ่ายโดยความร่วมมือของลูกจ้าง มี 2 มาตรการคือ

1. มาตรการลดค่าใช้จ่ายทางด้านบริหาร

การประหยัดพลังงาน ลดต้นทุนการผลิต ลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหาร ปรับปรุงวิธี
การบริหารงานบุคคล และปรับปรุงการบริหารการผลิตให้สอดคล้องกัน รวมทั้งการลดต้นทุนต่างๆ
เท่าที่จำเป็น เป็นต้น

2. มาตรการลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน

ยกเลิกการทำงานล่วงเวลาหรือการทำงานในวันหยุด ลดชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน
หรือลดจำนวนวันทำงานลง โดยจ่ายค่าจ้างตามปกติหรือจ่ายค่าจ้างบางส่วนตามที่ตกลงกันได้ ให้

สิทธิลูกจ้างลาหยุดโดยไม่ได้รับค่าจ้างบางส่วนแต่ยังได้รับสวัสดิการเช่นปกติ ลดการทำงานกะลง โดยให้ลูกจ้างแต่ละกะสลับกันมาทำงานและได้รับค่าจ้างตามที่ตกลงกันได้ แต่ต้องไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของค่าจ้างปกติ, ลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่เป็นสวัสดิการซึ่งเป็นประโยชน์กับลูกจ้างที่น้อยที่สุดก่อน, เพิ่มค่าจ้างประจำปีในสัดส่วนที่น้อยลง หรือไม่เพิ่มค่าจ้างประจำปี เมื่อได้ลดผลประโยชน์อื่นๆ แล้วยังมีความจำเป็นต้องลดค่าจ้างลง ให้ลดค่าจ้างจากผู้ที่ได้รับค่าจ้างสูงก่อน หรือให้ลดค่าจ้างของลูกจ้างระดับสูงในอัตราที่มากกว่าลูกจ้างในระดับต่ำ

แนวทางที่ 2 ลดจำนวนลูกจ้าง

งดรับลูกจ้างเพิ่มแต่หากมีตำแหน่งใดว่างให้พิจารณาแต่งตั้งจากลูกจ้างเดิม โยกย้ายหน้าที่ของลูกจ้างจากหน่วยงานที่มีคนมากเกินไปยังหน่วยงานที่ต้องการลูกจ้างเพิ่มเติมตามความเหมาะสมของงาน และลดจำนวนลูกจ้างโดยความสมัครใจ

แนวทางที่ 3 ตรวจเยี่ยมสถานประกอบการ

เพื่อให้คำแนะนำสถานประกอบการที่มีปัญหาและเพื่อช่วยเหลือการเลิกจ้างได้

นอกจากนั้นจากผลการสัมมนาเกี่ยวกับการลดจำนวนลูกจ้างเนื่องจากเกิดภาวะเศรษฐกิจเมื่อปี พ.ศ. 2540 เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2538) ได้สรุปว่าตามทัศนะของนักแรงงาน สัมพันธ์และนักกฎหมายแรงงาน การลดจำนวนลูกจ้างในภาวะเศรษฐกิจถดถอยนั้น ควรเป็นมาตรการสุดท้ายหรือทางเลือกสุดท้ายที่องค์การนำมาใช้ องค์การส่วนใหญ่ควรให้ความสนใจนำมาตรการอื่นๆ มาใช้ก่อน เพื่อผ่อนภาระการขาดทุนและการขาดสภาพคล่องขององค์การที่ประสบอยู่ เช่น การลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ลง, การพัฒนาประสิทธิภาพของลูกจ้าง, การงดจ้าง, การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่, การลดวันทำงานหรือชั่วโมงทำงานแต่ละวันลง, การงดขึ้นค่าจ้างประจำปี รวมทั้งการลดค่าจ้างลง ทั้งนี้ในการใช้มาตรการดังกล่าวนี้ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องชี้แจงและขอความเห็นชอบจากพนักงานเพื่อให้ทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง

2.2 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลดค่าตอบแทนขององค์การ

ในการบริหารและจัดการระบบค่าตอบแทนขององค์การแบ่งขั้นตอนในการดำเนินการเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนแรก ยุทธวิธีในระดับมหภาคเป็นปรัชญาของการจ่ายค่าตอบแทนหรือวัตถุประสงค์หลักของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ

ส่วนที่สอง ยุทธวิธีในระดับจุลภาค หรือเกณฑ์ที่ใช้วัดความเป็นธรรมในระบบการจ่ายค่าตอบแทน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือความเป็นธรรมในระดับส่วนบุคคล หมายถึง ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ความเป็นธรรมระดับภายในองค์กร หมายถึง ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับระบบการประเมินค่าในงาน และสุดท้ายความเป็นธรรมระดับภายนอกองค์กร หมายถึง ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรม เมื่อสำรวจจากตลาดแรงงาน

ส่วนที่สาม การดำเนินการที่ผู้บริหารและจัดการระบบการจ่ายค่าตอบแทนหรือกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานในองค์กรเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน (Weick, 1966)

ทั้งนี้จากงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานในองค์กรเป็นส่วนที่มีความสำคัญมาก อาทิ ในงานวิจัยเชิงการทดลองของ Folger (1977) ศึกษาให้นักเรียนชายจำนวนหนึ่ง สมมติให้มาทำหน้าที่เป็นพนักงานเรียงบัตรภายหลังสิ้นสุดการทำงานแต่ละครั้ง ผู้ร่วมการทดลองจะได้รับเงินเป็นค่าจ้าง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการในการทดลอง รวมทั้งมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในค่าตอบแทนที่ได้รับ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างอีกกลุ่มที่ไม่ได้รับข้อมูลและไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมแต่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการทดลองและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับ มีความรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขที่ได้เข้าร่วมการทดลองมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับข้อมูลและไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น

สำหรับในงานวิจัยเชิงการทดลองของ Greenberg (1990) ศึกษาพฤติกรรมขโมยของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม 3 แห่ง ที่ประกาศใช้นโยบายการลดค่าตอบแทนร้อยละ 15 (ชั่วคราว) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมขโมยของพนักงานที่เกิดขึ้นก่อนและหลังประกาศนโยบายลดค่าตอบแทน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบขึ้นส่วนรถยนต์ในสหรัฐอเมริกา สำหรับการทดลองในครั้งนี้แบ่งพนักงานออกเป็น 3 โรงงาน โดยมีเงื่อนไขให้พนักงานโรงงาน 1 และ 2 นั้น เป็นกลุ่มทดลองที่ประกาศใช้นโยบายลดค่าตอบแทนร้อยละ 15 พนักงานทำงานอยู่ในโรงงานที่ 1 นั้นได้รับคำชี้แจงในข้อมูลการลดค่าตอบแทนที่เพียงพอ ส่วนพนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่ 2 ไม่ได้รับคำชี้แจงในข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการลดค่าตอบแทนอย่างเพียงพอ

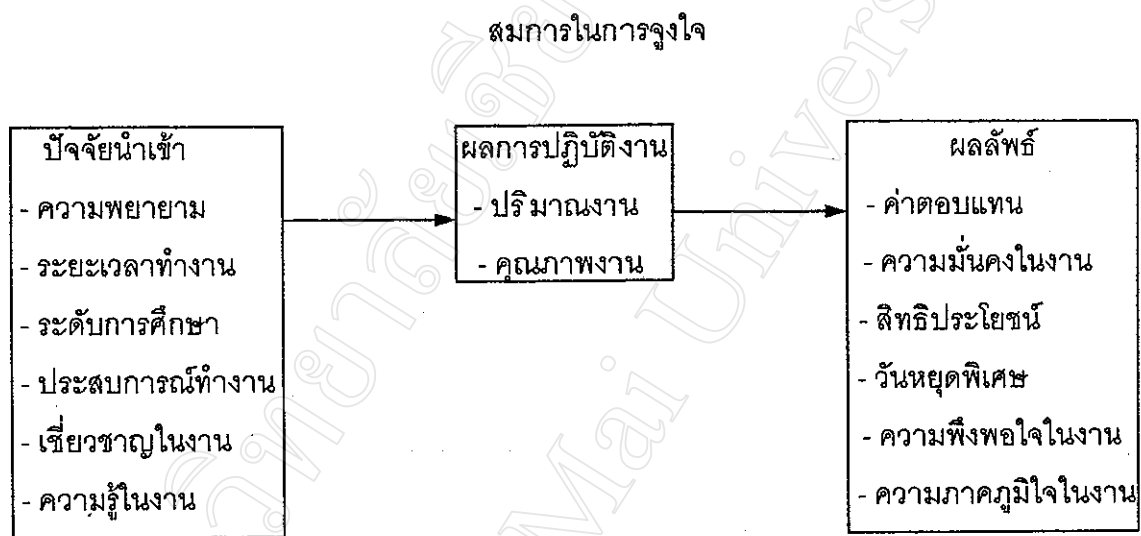
พอเช่นเดียวกับโรงงานที่ 1 สำหรับโรงงานที่ 3 นั้นจัดให้เป็นกลุ่มควบคุมไม่มีการประกาศใช้นโยบายการลดค่าตอบแทนร้อยละ 15 ผลการวิจัยพบว่า การลดค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมขโมยของพนักงาน หรือหมายความว่า การลดค่าตอบแทนมีผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าวและรุนแรงมากขึ้น นอกจากนั้นยังพบว่าพนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่ 1 ซึ่งได้รับค่าจ้างในข้อมูลการลดค่าตอบแทนที่มีความชัดเจนและมีเหตุผลเพียงพอนั้น มีพฤติกรรมขโมยของน้อยกว่าพนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงงานที่ 2 ซึ่งไม่ได้รับการชี้แจงที่เพียงพอ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงได้สรุปว่า เมื่อพนักงานได้รับคำอธิบายชี้แจงอย่างเพียงพอเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ จากทางองค์การในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะช่วยทำให้พฤติกรรมก้าวร้าวเกิดจากความรู้สึกคับข้องใจหรือความไม่พอใจของพนักงานที่เป็นผลมาจากการลดค่าตอบแทนนั้นน้อยลงได้

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2525) อธิบายว่าเมื่อพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางองค์การแล้ว ทำการแปลหรือตีความผ่านทางประสาทสัมผัส ทำให้เกิดการรับรู้และมีปฏิกิริยาตอบสนอง ดังนั้นในการแปลหรือตีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลความรู้หรือประสบการณ์เดิมหรือความชัดเจนแต่ก่อนเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ เพราะเมื่อพนักงานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การแล้วส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกันตามประสบการณ์แต่ละคนเคยได้รับรู้ในเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การในอดีต Goodman (1977 cited in Mowday, 1979) แนะนำว่า ในการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การควรคำนึงถึงความเป็นธรรม (จ่ายมากเกินไป – จ่ายน้อยเกินไป) ไม่เช่นนั้น อาจเกิดปัญหาตามมาภายหลังได้ ทั้งนี้ในการศึกษาของ Adams (1966-cited in Brockner & Adsit, 1986) พบว่าพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งที่ได้รับค่าตอบแทนมากเกินไป (Overpayment) แต่ได้ทำงานน้อยจะรู้สึกว่าตนเองผิดหรือเสียใจแตกต่างจากพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนน้อยเกินไป (Underpayment) แต่ต้องทำงานหนักจะรู้สึกโกรธไม่พอใจซึ่งความรู้สึกของพนักงานในส่วนหลังนี้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานมากกว่า เนื่องมาจากว่าพนักงานมีความเครียดในระดับสูง

ตามแนวคิดทางจิตวิทยาการเรียนรู้และการจูงใจระบุว่า การเสริมแรงด้วยรางวัลจะทำให้เกิดการเรียนรู้และความคาดหวัง (expectancy) ตามมา ซึ่งถ้าหากว่าบุคคลเคยได้รับรางวัลมากแล้วถูกลดจำนวนของรางวัลลง จะทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียและคับข้องใจ เพราะคุณค่าทางจิตใจนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับขนาดของความคาดหวังของบุคคลด้วย ดังนั้นเมื่อมีการลดขนาดของรางวัลลงจึงก่อให้เกิดสถานการณ์ที่เรียกว่าผลตรงข้ามทางด้านลบ (Negative Contrast Effect) เกิดขึ้น เนื่องจากว่า บุคคลมีการรับรู้และความเข้าใจที่เปลี่ยนไป ทำให้ความคาดหวังในคุณค่าของรางวัลเปลี่ยนไปจากที่เคยรับรู้มา เพราะสิ่งเสริมแรงมีจำนวนน้อยหรือขนาดเล็กกว่าที่บุคคลเคยได้รับมาก่อน (พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ 2539)

2.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน : การดำเนินการที่มีความเป็นธรรมชาติ : ความเท่าเทียม

ทฤษฎีแรงจูงใจจะระบุว่าปัจจัยที่กำหนดความเท่าเทียมกันในการทำงานมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ส่วนแรกปัจจัยนำเข้า(Inputs)ส่วนที่สองผลการปฏิบัติงาน (Performance) ส่วนสุดท้ายผลลัพธ์ (Outcomes) ความสัมพันธ์ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงสมการในการจูงใจ (Landy & Becker, 1987 cited in George & Jones, 1996)

จากสมการในการจูงใจ ทำให้ผู้บริหารได้ข้อสรุปที่จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น โดยถ้าหากผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะตั้งใจทำงานและใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว สิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ คือ เรื่องของผลตอบแทนที่พนักงานได้รับ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เพราะปัจจัยทั้ง 3 ส่วนนี้เป็นเสมือนหัวใจสำคัญในการสร้างแรงจูงใจตามทฤษฎีแรงจูงใจ เช่น ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีความเท่าเทียม และทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรมชาติ ดังในภาพที่ 2

แสดงความสัมพันธ์ของการจูงใจในการทำงานกับผลตอบแทนในทฤษฎีการจูงใจทั้ง 4 ทฤษฎี

<u>ทฤษฎีความต้องการ (Need theories)</u> ผลตอบแทนอะไร ที่องค์การใช้จูงใจพนักงาน ในการทำงานให้กับองค์การ	<u>ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)</u> พนักงานมีความเชื่อหรือไม่ว่าปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทักษะ ความรู้และความสามารถมีผลต่อ ระดับการปฏิบัติงานและ พนักงานมีความเชื่อหรือไม่ว่าการปฏิบัติงาน ของตนนำมาซึ่งผลตอบแทนที่ปรารถนาจะได้รับ
<u>ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity theory)</u> ผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเพียงใด เมื่อ เปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทักษะ ความรู้และความสามารถ	<u>ทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรม (Procedural justice theory)</u> กระบวนการที่ใช้ในการกำหนด ปัจจัยนำเข้าและ การปฏิบัติงาน รวมทั้งผลตอบแทนของพนักงานมี ความเป็นธรรมหรือไม่

ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของการจูงใจในการทำงานกับผลตอบแทนในทฤษฎีการจูงใจทั้ง 4 ทฤษฎี (Landy & Becker, 1987 cited in George & Jones, 1996)

2.2.2 ทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรม (Procedural justice theory)

แนวคิดทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรม (Procedural justice theory) สรุปว่า การรับรู้เกี่ยวกับความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานนั้น กำหนดให้ความเป็นธรรมในการดำเนินการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน ไม่เฉพาะแต่ความเป็นธรรมในค่าตอบแทนอย่างเดียว เนื่องจากว่ากระบวนการในการตัดสินใจที่มีความเป็นธรรมเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำไปสู่การรับรู้หรือปฏิกิริยาการตอบสนองของพนักงานที่มีต่อองค์การ เช่น ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการบวนการมีความเป็นธรรมสูง ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจที่จะแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ต่อองค์การ แต่ในทางตรงกันข้าม พนักงานจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวได้หากรับรู้ว่าการบวนการขาดความเป็นธรรมหรือมีความเป็นธรรมน้อย (Folger & Konovsky, 1989 cited in George & Jones, 1996) จากการศึกษานี้ของ Leventhal, Karuza and Fry (1980 cited in Greenberg, 1987) ได้กล่าวว่า กระบวน

การที่มีความเป็นธรรมภายในองค์การมีผลกระทบต่อการรับรู้ความเป็นธรรม, ทัศนคติในการทำงาน และพฤติกรรมของพนักงานด้วย

ทั้งนี้นักวิจัยส่วนใหญ่ได้เริ่มให้ความสำคัญกับทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรมมากขึ้น โดยนำมาใช้เสริมประสิทธิภาพให้กับทฤษฎีการจูงใจอื่นๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การ อาทิเช่น

ในทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ได้กล่าวว่าพนักงานจะตั้งใจทำงาน ก็ต่อเมื่อเชื่อว่าถ้าพยายามตั้งใจทำงานให้ดีแล้ว จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานและเมื่อประสบความสำเร็จในงานจะทำให้ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า (ได้รับค่าตอบแทนสูง, ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง, ได้รับการยกย่อง) อย่างไรก็ตามสิ่งเหล่านี้อาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นได้ถ้าหากว่า องค์การประสบกับปัญหาขาดความเป็นธรรมในกระบวนการต่างๆ เช่น ในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติว่าพนักงานรับรู้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์การใช้อยู่ ไม่มีความถูกต้องหรือเหมาะสมและมีอคติสูง ทำให้ไม่มีความมั่นใจเมื่อเวลาประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากว่าถ้าพนักงานได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์สูงเป็นเพราะปฏิบัติงานดีหรือเป็นเพราะระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามถ้าได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าอยู่ในเกณฑ์ต่ำอาจสงสัยว่าปฏิบัติงานไม่ดีหรือเป็นเพราะระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขาดความเป็นธรรม กรณีเดียวกับที่องค์การมีระบบการบริหารค่าตอบแทนที่ไม่มี ความเป็นธรรมพนักงานอาจเกิดความไม่มั่นใจว่าถ้าผลการปฏิบัติงานดีจะได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมหรือไม่ ฉะนั้นสรุปว่าถ้าองค์การใดมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่มีความเป็นธรรม พนักงานอาจคิดว่า ตนเองไม่มีโอกาสจะได้รับค่าตอบแทนที่สมควรได้รับ ทำให้พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงานได้

นอกจากนั้นในทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity theory) พบว่าพนักงานจะเกิดความคับข้องใจได้ ถ้าองค์การมีความเป็นธรรมในกระบวนการน้อย เนื่องจากพนักงานมักสงสัยในเกณฑ์ที่ใช้ตัดสินในสิ่งที่ตนให้กับงานมีความเป็นธรรมเพียงพอและค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับนั้น กำหนดตามความสามารถในการปฏิบัติงานหรือไม่ ซึ่งสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นสาเหตุให้พนักงานไม่มีกำลังใจที่จะทำงาน เพราะพนักงานไม่มั่นใจว่าเมื่อตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่แล้วจะได้รับค่าตอบแทนที่สมควรได้รับมากนักน้อยเพียงใด

ฉะนั้นนักวิจัยส่วนใหญ่จึงได้เสนอว่าในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจอื่นๆควรนำทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรมมาพิจารณาร่วมด้วย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำไปใช้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่พนักงานรับรู้ค่าตอบแทน

แทนหรือสิทธิประโยชน์ที่องค์กรให้ นั้น มีลักษณะน้อยเกินกว่าที่สมควรจะได้รับ เพราะว่าในสถานการณ์ที่พนักงานยังคงได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ในระดับปานกลางหรือระดับสูงอยู่นั้น พนักงานอาจไม่ให้ความสนใจในส่วนที่เกี่ยวกับกระบวนการที่มีความเป็นธรรมเท่าใด แต่ถ้าเมื่อไรก็ตามค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับมีระดับต่ำ พนักงานจะรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรมก็ต่อเมื่อพนักงานรับรู้ว่าการกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนมีความเป็นธรรมเท่านั้น (Greenberg, 1987)

2.2.3 ทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรมกับการรับรู้ความเป็นธรรมในค่าตอบแทน

ทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรม (Procedural justice theory) นั้นเกิดขึ้นมาภายหลังจากทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity theory) ที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการเปรียบเทียบทางสังคมที่ระบุว่าบุคคลมักจะประเมินค่าสิ่งๆ ที่ตนได้รับกลับมาว่ามีความเป็นธรรมเพียงใด โดยจะเน้นพิจารณาจากอัตราค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับกับสิ่งที่ให้กับงาน รวมทั้งเปรียบเทียบอัตราค่าตอบแทนที่ตนเองได้รับกับพนักงานคนอื่น ๆ (Weick, 1966) ถ้าหากพนักงานได้รับค่าตอบแทนเป็นธรรมมีแนวโน้มที่จะยอมรับและพอใจ แต่ถ้าหากพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นธรรมคือมากเกินไปอาจทำให้พนักงานไม่ยอมรับหรือไม่พอใจรวมทั้งมีความคับข้องใจสูงเป็นผลให้พนักงานใช้วิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรมมากขึ้น เช่นการประท้วง การหยุดงาน การขาดงาน ฯลฯ (Adam, 1965 cited in Brockner & Adsit, 1986) ถึงแม้ว่าทฤษฎีความเท่าเทียมดังกล่าวจะได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง แต่ถูกวิจารณ์มากเช่นกัน ในเรื่องของประโยชน์ที่นำมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นขององค์กร โดยเฉพาะข้อจำกัดสำคัญคือเมื่อนำทฤษฎีความเท่าเทียมไปประยุกต์ใช้ในองค์กรมักพบว่าไม่สามารถระบุถึงสาเหตุพฤติกรรมของพนักงานได้อย่างแน่นอน เนื่องจากการตอบสนองในทางลบของพนักงานที่มีต่อองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ เมื่อเวลาพนักงานไม่พอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ นอกจากนั้นจากการศึกษาพบว่าพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนน้อย กลับมีพฤติกรรมตอบสนองต่อองค์กรในทางสร้างสรรค์ แสดงว่าในบางครั้งที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่น้อย อาจไม่แสดงพฤติกรรมในทางลบกับองค์กร

ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่าการนำทฤษฎีความเท่าเทียมไปใช้ในองค์กรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมของพนักงานที่แตกต่างไปจากผลการทำนายได้ สาเหตุสำคัญของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นเพราะทฤษฎีความเท่าเทียมนั้นมักให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนหรือผลลัพธ์เพียงเท่านั้น แต่กลับไม่ให้ความสนใจในกระบวนการที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีความเท่าเทียมที่เน้นเฉพาะผลลัพธ์ (การเปรียบเทียบในเรื่องของค่าตอบแทน)

แต่ไม่ให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมในส่วนของกระบวนการ นักจิตวิทยาหลายท่านจึงได้ตั้งข้อสังเกตว่า ในสถานการณ์ที่พนักงานไม่ได้รับความเป็นธรรมในค่าตอบแทน พนักงานอาจจะมีพฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน (มีปัจจัยอื่นๆ เข้ามากำหนดพฤติกรรมของพนักงาน เช่น กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ) (Locke & Henne, 1986 cited in Cooper & Robertson; Shapiro, 1987)

ในการศึกษาของ Bies (1987) อธิบายว่า ในสถานการณ์ที่พนักงานรู้สึกว่าตนถูกทางองค์กรเอาเปรียบในเรื่องค่าตอบแทน อาจส่งผลให้พนักงานมีปฏิริยาตอบสนองที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับว่าพนักงานได้ประเมินสถานการณ์นั้นไปในทางใด ถ้าประเมินไปในทางที่ดี อาจจะทำให้สาเหตุที่องค์กรต้องทำเช่นนี้เพื่อรักษาความอยู่รอดของบริษัท แต่หากประเมินไปในทางที่ไม่ดี อาจจะทำให้คิดว่าผู้บริหารจงใจกลั่นแกล้งและพยายามหาทางเอาเปรียบพนักงาน

เนื่องจากความไม่ชัดเจนในหลักการของทฤษฎีความเท่าเทียม ในการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง จึงทำให้มีกลุ่มนักวิจัยที่สนใจในเรื่องความเป็นธรรมเกี่ยวกับค่าตอบแทน นำหลักการของทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรม (Procedural Justice Theory) มาเผยแพร่เมื่อไม่นานมานี้ โดยทฤษฎีนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ (ค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ) หรือการเปรียบเทียบในอัตราค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับเพียงเท่านั้น แต่เน้นความเป็นธรรมในส่วนของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจด้วย นักวิจัยเหล่านี้ได้กล่าวว่า “ผลลัพธ์สุดท้ายที่ได้ อาจจะไม่มีความยุติธรรมในวิธีการ” เพราะนักวิจัยเชื่อว่า แม้พนักงานจะได้รับค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสม แต่กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจอาจไม่มีความชอบธรรมก็ได้ (Locke & Henne, 1986 cited in Cooper & Robertson; Shapiro, 1987)

2.2.4 หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเป็นธรรมในกระบวนการ

เมื่อพิจารณาความหมายของ กระบวนการที่มีความเป็นธรรม (Procedural justice) Leventhal (1980 cited in Gergen, Greenberg, & Willis, 1982) แนะนำว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเป็นธรรมในกระบวนการนั้นมี 6 ประการคือ

1. ความสม่ำเสมอในเรื่องของเวลาและตัวบุคคล
2. การตัดสินใจโดยปราศจากอคติ
3. ความถูกต้องในข้อมูลข่าวสาร
4. ความสามารถในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง
5. พฤติกรรมการแสดงออกในการตัดสินใจ

6. การยึดมั่นในหลักของคุณธรรมและศีลธรรมที่ถูกต้อง

Leventhal, Karuza and Fry (1980 cited in Greenberg, 1987) ได้สรุปปัจจัยสำคัญที่จะนำมาตัดสินว่ากระบวนการที่มีความเป็นธรรมนั้น ได้แก่

1. กระบวนการต้องมีความแน่นอนสม่ำเสมอและมีความเป็นสากลสูง
2. กระบวนการควรมีพื้นฐานอยู่บนมาตรฐานทางศีลธรรมและเป็นที่ยอมรับในสังคม
3. กระบวนการน่าจะปราศจากอคติและมีพื้นฐานอยู่บนความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร
4. กระบวนการควรตัดสินวินิจฉัยเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนั้น Tyler (1989) กล่าวว่าหากจะตัดสินความเป็นธรรมในกระบวนการมีมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารงานของผู้บริหารเพราะผู้บริหารเป็นบุคคลมีอำนาจในการตัดสินใจ โดยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ตัดสินใจด้วยความเป็นกลาง
2. มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการตัดสินใจ
3. ให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่ร่วมในการตัดสินใจด้วย

ประเด็นดังกล่าวนี้ถือได้ว่าเป็นหลักการสำคัญใช้ในการตัดสินกระบวนการที่มีความเป็นธรรมตามทัศนะของ Tyler โดยยึดพฤติกรรมและลักษณะของผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเป็นเกณฑ์ตัดสิน

2.3 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน

จากแนวคิดของ Cropanzano and Folger (1989 cited in Strees & Porter, 1991) สรุปว่า ตามหลักทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรม การรับรู้ความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความเป็นธรรมในค่าตอบแทน ส่วนแรก กระบวนการที่มีความเป็นธรรม ส่วนที่สอง ความเป็นธรรมในค่าตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการดำเนินการมีความเป็นธรรมจะมีพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ ถึงแม้ได้รับค่าตอบแทนที่ไม่มีความเป็นธรรม แต่หากการดำเนินการขาดความเป็นธรรม พนักงานรู้สึกไม่พอใจและแสดงพฤติกรรมในเชิงทำลายต่อองค์กร ดังนั้นค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรมนั้นมีความสำคัญเพียงส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจมากขึ้นเพียงอย่างเดียว ตามแนวคิดของ Adams (1966 cited in Brockner & Adsit, 1986) ได้กล่าวว่า ตามหลักทฤษฎีความเป็น

ธรรม ถ้าพนักงานรับรู้คำตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเป็นธรรม ส่งผลกระทบกับพนักงาน 4 ประการต่อไปนี้เป็นคือ

1. เมื่อพนักงานรับรู้คำตอบแทนไม่มีความเป็นธรรม ทำให้มีความเครียดในระดับสูง
2. ระดับของความเครียดมีมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความไม่เป็นธรรมในคำตอบแทนที่พนักงานได้รับ
3. เมื่อพนักงานเกิดความเครียดในระดับสูงมีผลให้พนักงานมีแรงจูงใจลดลง
4. พนักงานมีแรงจูงใจในการลดความไม่เป็นธรรมมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความไม่เป็นธรรมในการจ่ายคำตอบแทนของพนักงาน

แต่สำหรับกระบวนการที่มีความเป็นธรรมแล้ว มีความสำคัญมากต่อปฏิริยาการตอบสนองของพนักงานในเชิงต่อต้านหรือสนับสนุนองค์การด้วย

ทฤษฎีการดำเนินการที่มีความเป็นธรรม แบ่งสถานการณ์ที่สามารถเกิดการรับรู้ความไม่เป็นธรรมได้ 3 กรณี ดังต่อไปนี้

กรณีแรก คำตอบแทนที่มีความเป็นธรรมกับกระบวนการที่ไม่มีความเป็นธรรม (Fair distribution with unfair procedures) ในการศึกษาของ Greenberg (1987) อธิบายว่าเมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนระดับสูงอยู่ พนักงานจะยอมรับได้และไม่แสดงความรู้สึกไม่พอใจ ถึงแม้รู้สึกว่าการขาดความเป็นธรรม แต่เมื่อไรพนักงานได้รับคำตอบแทนไม่เป็นธรรม (คุณค่าหรือปริมาณของคำตอบแทนที่ได้รับลดลง) พนักงานอาจจะแสดงความรู้สึกไม่พอใจออกมาได้

นอกจากนั้นเมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม แต่รับรู้ว่าการดำเนินการขององค์การขาดความเป็นธรรม พนักงานจะรู้สึกไม่พอใจกับตัวบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น มีผลให้ขาดแรงจูงใจในการทำงาน สรุปว่าการดำเนินการที่ไม่มีความเป็นธรรมอาจไม่ส่งผลกระทบต่อพนักงานในระยะสั้น เพราะในขณะนั้นพนักงานยังมีความพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ แต่อาจส่งผลกระทบในระยะยาวได้เมื่อพนักงานต้องสูญเสียผลประโยชน์ (Cropanzano & Folger, 1989 cited in Strees & Poter, 1991)

กรณีที่สอง คำตอบแทนที่ไม่มีความเป็นธรรมกับกระบวนการที่มีความเป็นธรรม (Unfair distribution with fair procedures) ยกตัวอย่างในกรณีการทดลองที่พนักงานได้รับผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม แต่รับรู้ว่าการขาดความเป็นธรรมทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่พอใจตนเองมากกว่าไม่พอใจกระบวนการในระหว่างการทดลอง (Cropanzano & Folger, 1989)

Greenberg (1987) พบว่า ในการทดลองพนักงานต้องสูญเสียผลตอบแทนที่ปรารถนา อาจไม่พอใจหรือแค้นใจได้ เมื่อรู้ว่าการขาดความเป็นธรรมเพียงพอ ดัง

นั้นในกรณีนี้สรุปว่า พนักงานที่ได้รับผลตอบแทนไม่เป็นธรรม แต่รับรู้ว่าการบวนการในการทดลองมีความเป็นธรรม พนักงานจะมีปฏิกิริยาตอบสนองในทางบวก คือพยายามเพิ่มการแสดงออกและมีส่วนร่วมในการทดลองมากขึ้นกว่าเดิม ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานรับรู้ว่าการบวนการในการทดลองและผลตอบแทนที่ได้รับขาดความเป็นธรรมส่งผลให้พนักงานหยุดการมีส่วนร่วมในการทดลอง (Taylor et al. , 1987)

กรณีที่สามค่าตอบแทนที่ไม่มีความเป็นธรรมกับกระบวนการที่ไม่มีความเป็นธรรม (Unfair distribution with unfair procedures) ในการทดลองพนักงานรับรู้ค่าตอบแทนได้รับไม่เป็นที่พอใจ แต่ผู้ทดลองเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกงานที่อยากทำอย่างอิสระทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง แต่ถ้าหากพนักงานรับรู้ค่าตอบแทนไม่มีความเป็นธรรมหรือได้รับความเป็นธรรมน้อย รวมทั้งไม่มีโอกาสได้เลือกงานที่อยากทำในการทดลองอาจส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจและรู้สึกว่าการทดลองมีความเป็นธรรมน้อยลงด้วย (Cropanzano & Folger, 1989) นอกจากนั้นถ้าหากพนักงานรับรู้ค่าตอบแทนและกระบวนการไม่มีความเป็นธรรมส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกในทางลบต่อองค์การและไม่พอใจมาก พยายามร้องเรียนหรือประท้วงเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรม (Taylor et al. , 1987)

ตัวอย่างหนึ่งที่น่าสนใจคือ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้ความเป็นธรรมของจำเลยในห้องที่ใช้พิจารณาคดี ถ้าจำเลยได้รับคำตัดสินไม่มีความเป็นธรรม แต่กระบวนการในศาลมีความเป็นธรรมจะช่วยลดความรู้สึกว่าคำตัดสินไม่มีความเป็นธรรมน้อยลงได้ สรุปได้ว่ากระบวนการที่มีความเป็นธรรมนั้นมีความสำคัญที่จะกำหนดการรับรู้ความเป็นธรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Tyler, 1984) อาทิเช่น ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ถ้าพนักงานมีโอกาสได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานก่อนถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานจะรับรู้ว่าการประเมินมีความเป็นธรรมสูง (Kanfer, Sawyer, & Earley, 1987 cited in Streers & Porter, 1991)

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของนักวิชาการอีกจำนวนมากที่ได้ยืนยันว่าการรับรู้ความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับการได้รับคำชี้แจงหรืออธิบายข้อมูลในการจ่ายค่าตอบแทนจากทางองค์การชัดเจนและมีเหตุผลอย่างเพียงพอสำหรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การ (Lind & Tyler, 1988 cited in Greenberg, 1990) อาทิเช่น พนักงานจะยอมรับในผลลัพธ์ที่เกิดจากการตัดสินใจของผู้บริหาร ถ้าหากเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงจุดยืนของตนเอง (Tyler, 1988 cited in Greenberg, 1990) ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจได้ติดต่อสื่อสารกับพนักงานอย่างตรงไปตรงมา (Bies, 1986 cited in Greenberg,

1990) รวมทั้งผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือผู้บริหารพยายามชี้แจงกับพนักงานด้วยคำพูดและท่าทางที่สุภาพและอ่อนโยน (Bies & Moag, 1986 cited in Greenberg, 1990)

ดังนั้นถ้าหากองค์การมีความจำเป็นต้องลดค่าตอบแทนของพนักงานลง ผู้บริหารควรจะแสดงหลักฐานที่น่าเชื่อถือและอธิบายในข้อมูลเกี่ยวกับการลดค่าตอบแทนอย่างเพียงพอ เพื่อให้ความรู้สึกไม่เป็นธรรมและพฤติกรรมที่ตอบสนองในทางลบต่อองค์การของพนักงานลดลง (Rosenfield & Robinson, 1983 cited in Greenberg, 1990)

Hatfield and Sprecher (1984 cited in Brockner & Adsit, 1986) ได้กล่าวว่าถ้าองค์การใดสามารถพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นธรรม จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานหรือสมาชิกในกลุ่มยอมรับว่าระบบการจ่ายค่าตอบแทนมีความเหมาะสมและยุติธรรมในระบบค่าตอบแทนมากขึ้น แต่ถ้าระบบการจ่ายค่าตอบแทนไม่มีความเหมาะสมและขาดความเป็นธรรมจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานทำให้เกิดความเครียดในระดับสูงได้ เพราะตามทฤษฎีความเป็นธรรมระบุอย่างชัดเจนว่าความไม่เป็นธรรมเป็นสถานการณ์ที่คุกคามและรบกวนจิตใจอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้เกิดอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ

จากงานวิจัยของ Matin (1987 cited in Strees & Porter, 1991) ศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์จำนวน 1685 คน พบว่า ทั้งความเป็นธรรมในค่าตอบแทนและกระบวนการที่มีความเป็นธรรมมีผลต่อความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนเช่นเดียวกัน แต่สำหรับความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการกระบวนการที่มีความเป็นธรรมเท่านั้น

ส่วนในงานวิจัยของ Dyer and Theriault (1976) สนใจรูปแบบที่ใช้ในการตัดสินใจความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการชาวอเมริกันอังกฤษและฝรั่งเศส จำนวน 392 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการรับรู้ความเป็นธรรมในค่าตอบแทนที่ได้รับ และส่วนที่สองคือการรับรู้ความเป็นธรรมในกระบวนการบริหารระบบการจ่ายค่าตอบแทน

เช่นเดียวกับ Alexander and Ruderman (1980 cited in Greenberg, 1987) ที่สำรวจลูกจ้างในกลุ่มสหภาพแรงงานจำนวนประมาณ 2,800 คน พบว่า การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้าง ในบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าค่าตอบแทนที่ลูกจ้างได้รับเสียอีก

ดังนั้น Weiner (1980 cited in Strees & Porter, 1991) แนะนำว่าความเป็นธรรมในกระบวนการบริหารการจ่ายค่าตอบแทนน่าจะสามารถทำนายความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน, อัตราการขาดงานและการลาออกจากงาน ได้ดีกว่าอาศัยความเป็นธรรมในค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียวในการทำนาย

ผลจากงานวิจัยเมื่อเร็วๆ นี้ ของ Ross and Mirowsky (1996) ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของพนักงานที่มีเชื้อชาติต่างๆ จำนวน 1,286 คน ยึดหลักของทฤษฎีคำตอบแทน สรุปว่าความแตกต่างในการรับรู้เกี่ยวกับคำตอบแทนมีผลทำให้ระดับสุขภาพจิตและความสามารถในการควบคุมตนเองแตกต่างกันด้วย โดยเพศชายที่ได้รับคำตอบแทนมากกว่าเดิมจะส่งผลให้มีระดับสุขภาพจิต (Psychological well - being) ดีและมีความสามารถในการควบคุม (Personal control) สูง ส่วนเพศหญิงที่มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานส่งผลให้มีระดับสุขภาพจิตดีและมีความสามารถในการควบคุมระดับสูงเช่นกัน นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า ระหว่างเพศชายและเพศหญิงในเรื่องของการรับรู้เกี่ยวกับคำตอบแทนและความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน แต่ผู้หญิงที่ได้รับคำตอบแทนในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจะมีสุขภาพจิตดีกว่าผู้ชาย สำหรับผู้ชายที่ได้รับคำตอบแทนในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจะส่งผลให้มีความสามารถในการควบคุมดีกว่าผู้หญิง

ฉะนั้นจากแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งผลของงานวิจัยที่รวบรวมมานี้พอจะสรุปได้ว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลดคำตอบแทนขององค์กรกับการรับรู้ความเป็นธรรมในการจ่ายคำตอบแทนมีแนวโน้มที่จะสัมพันธ์กับสุขภาพจิตของพนักงาน

2.4 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทน

Kobasa (1982 cited in Sanders & Suls, 1984) กล่าวว่าความเข้มแข็งอดทนประกอบด้วยลักษณะของบุคลิกภาพที่ต้านทานต่อการเผชิญความเครียด 3 ลักษณะ ได้แก่

1. **ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment)** คือการกระทำทุกอย่างโดยให้ความสำคัญกับเป้าหมายเป็นหลัก สามารถแยกแยะและหาความหมายของเหตุการณ์หรือบุคคลที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเองได้ เมื่อต้องประสบกับเหตุการณ์วิกฤติของชีวิตไม่หลีกเลี่ยงปัญหา แต่พยายามพัฒนาตนเองและสิ่งแวดล้อมด้วยพลังที่ยึดมั่นมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถเข้มแข็งอดทนกับสภาวะกดดันดังกล่าวได้ และทุกครั้งที่ต้องประสบกับเหตุการณ์ซึ่งทำให้เกิดความเครียดมักไม่รู้สึกรำคาญคุกคาม แต่มองเหตุการณ์ต่างๆ ตามความเป็นจริง พยายามลำดับความสำคัญและมีสติในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดี สามารถหาแหล่งที่มีประโยชน์เอาชนะความเครียดที่เกิดขึ้นได้

นอกจากนั้นบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันสูงมักเชื่อในความจริงและสนใจคุณค่าของสิ่งที่ตนต้องการกระทำ รวมทั้งพยายามเข้าไปมีบทบาทในสถานการณ์ของชีวิตที่สัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นด้านกรงาน ครอบครัวหรือสถาบันต่างๆ ในสังคม ความผูกพันนั้นมักแสดงออกมา ทั้งทางตรงและทางอ้อม สำหรับความผูกพันต่อตัวเองจะพยายามปรับหรือเปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่ถูกขู่เข็ญ

คุกคามในสถานการณ์ความเครียดให้ลดลง โดยอาศัยวิธีกำหนดขอบเขตของปัญหาที่ทำให้เกิดสภาวะความเครียดในระดับสูงและคุกคามต่อความรู้สึกของตนเองมาก ตัวอย่าง ในเหตุการณ์ที่ผู้บริหารรู้สึกว่าตนเองพยายามทำงานหนักเพื่อสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ แต่กลับต้องถูกให้ออกจากงาน ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน ถ้าผู้บริหารคนนั้นมีลักษณะยึดมั่นผูกพันจะไม่เครียดกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาก เนื่องจากว่ามีบุคลิกภาพที่ช่วยป้องกันและต้านทานต่อภาวะเครียด

2. ความสามารถในการควบคุม (Control) ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับแรงเสริมที่ได้รับ ทั้งนี้เชื่อว่ามีความสามารถในการควบคุมตนเอง และแรงเสริมโดยพื้นฐานนั้นเกิดขึ้นมาได้เนื่องจากความพยายามของตนเอง เพราะตนเองสามารถควบคุมและมีอิทธิพลเหนือการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่รับผิดชอบอยู่ ตนเองมั่นใจว่าสามารถจัดการต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แม้ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ยุ่งยากหรือเสียหายต่อตัวมาก นอกจากนั้นยังเชื่อมั่นในการคาดการณ์ล่วงหน้าว่า สามารถวางแผนเพื่อเผชิญต่อสถานการณ์นั้นได้อย่างไม่เครียดมาก ฉะนั้นลักษณะเด่นของบุคคลที่มีอำนาจควบคุมนี้ มักมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง กล้าลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆ โดยเชื่อว่าสามารถควบคุมตนเองให้มีวินัยอยู่ในบรรทัดฐานของสังคมหรือสามารถจัดการและบริหารสิ่งต่างๆ ทั้งทางด้านงานและครอบครัวได้ รวมทั้งไม่ละเลยที่จะดูแลสุขภาพของตนเอง สิ่งสำคัญที่สุดคือ เชื่อว่าการกระทำของตนเองสามารถจัดการกับเครียดได้ โดยมองว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้า

ดังนั้นเมื่อต้องเผชิญกับความเครียดบุคคลเหล่านี้เชื่อว่าตนเองประสบความสำเร็จในการเอาชนะความเครียดได้ดี เพราะมีความสามารถในการควบคุมตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยป้องกันอันตรายที่เป็นผลมาจากภาวะความเครียดได้ จากการศึกษานี้ของ Averill (1973) สรุปว่าความสามารถในการควบคุมของบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียด โดยเฉพาะเมื่อต้องประสบกับเหตุการณ์ตึงเครียดในชีวิต สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ดีและสามารถควบคุมตนเองรวมทั้งตั้งใจจริงจะไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้ได้ โดยเชื่อมั่นว่า สามารถจะจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง มีการวางแผน จัดการกับเหตุการณ์และดำเนินการตามแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยความสุขุม (Kobasa, Maddi, & Kahn, 1979)

3. ความท้าทาย (Challenge) เป็นลักษณะบุคคลที่มักเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องปกติธรรมดามากกว่าเชื่อว่าทุกสิ่งคงอยู่โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง เพราะการเปลี่ยนแปลงกระตุ้นให้เกิดการเจริญเติบโตมากกว่าเป็นสิ่งคุกคามต่อชีวิต ดังนั้นจึงมองสิ่งต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงว่าเป็นสิ่งที่คาดการณ์ได้และได้รับการพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ที่ใช้ในการเผชิญในเหตุการณ์ที่น่าสนใจและท้าทาย รวมทั้งเหตุการณ์ดังกล่าวสอนให้มีวิสัยทัศน์และมีความรู้สึกกล้าที่จะเสี่ยงมากขึ้น

บุคคลที่มีคุณลักษณะเช่นนี้ มักพยายามมองทุกอย่างที่เกิดขึ้นว่ามีความยืดหยุ่นสูง รู้จักผสมผสานเหตุการณ์ ประสบการณ์และความคงทนต่อสิ่งต่างๆ เข้าด้วยกัน นอกจากนั้นยังมีจิตใจเปิดกว้างและยอมรับที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ อยู่เสมอ ไม่ว่าปัญหานั้นมีความรุนแรงมากเพียงใด เป็นผลให้สามารถประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานในความรับผิดชอบอย่างไม่เครียดมาก

ฉะนั้นสรุปได้ว่า ถ้าบุคคลมีบุคลิกภาพที่ประกอบด้วยลักษณะทั้ง 3 ส่วนดังกล่าว จะมีความเข้มแข็งอดทนสูง เมื่อต้องประสบกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด มักมองปัญหาว่าเป็นเรื่องท้าทายและทุกอย่างสามารถจัดการได้เสมอ ทำให้สามารถไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้โดยง่าย และปราศจากความรู้สึกยุ่งยากใจ (Kobasa, Maddi, & Kala, 1982)

ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment)	ความสามารถควบคุม (Control)	ความท้าทาย (Challenge)
ความเหินห่างจากตัวเอง (Alienation from self)	การปฏิเสธต่อการมีอยู่ของ หลักความจริง (Nihilism)	การดำเนินชีวิตอย่างเฉื่อยชา (Vegetativeness)
ความเหินห่างจากงาน (Alienation from work)	ความเชื่ออำนาจภายนอกตน (External locus of control)	ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
ความเหินห่างจากความ สัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Alienation from interpersonal)	การขาดพลังหรืออำนาจ (Powerlessness)	การใช้หลักเหตุและผล (Cognitive structure)
ความเหินห่างจากครอบครัว (Alienation from family)	ความประสบผลสำเร็จ (Achievement)	ความกล้าในการเสี่ยงภัย (Adventurousness)
ความเหินห่างจากสังคม (Alienation from social)	การครอบครองและการมี อำนาจ (Dominance)	ความทรหดอดทน (Endurance)
ความสม่ำเสมอในบทบาท (Role consistency)	ความเป็นผู้นำ (Leadership)	มีประสบการณ์ที่น่าสนใจ (Interesting experiences)

ภาพที่ 3 แสดงการสรุปองค์ประกอบสำคัญทั้ง 3 ด้านของบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทน (Kobasa, 1979)

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนตามปรัชญาแบบลัทธิอัตถิภาวะนิยม (Existentialism)

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนของบุคคลนั้น Kobasa and Maddi (1976 cited in Corsini, 1977) ได้ใช้แนวคิดปรัชญาแบบลัทธิอัตถิภาวะนิยม (Existentialism) มาเป็นกรอบความคิดที่ว่าเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตนั้นเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ แต่จะมากหรือน้อยจนกระทั่งทำให้เกิดความเจ็บป่วยได้หรือไม่ขึ้นอยู่ กับลักษณะการรับรู้และการเผชิญกับความเครียด ปรัชญาลัทธิอัตถิภาวะนิยมมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความเครียด คือ ภาวะความเป็นบุคคลไม่ได้เกิดจากการถ่ายทอดมาจากลักษณะภายในตัวบุคคล แต่เกิดจากการกระทำของบุคคลที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง จึงเหมาะที่จะใช้บุคลิกภาพของบุคคลในสถานการณ์มาเน้นในคำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพและความเครียด รวมทั้งลัทธิอัตถิภาวะนิยมเน้นว่าชีวิตต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้บุคคลหนึ่งสามารถพบกับภาวะความเครียดได้เสมอ ดังนั้นการเผชิญกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น Kobasa, 1987)

แนวคิดพื้นฐานแบบอัตถิภาวะนิยมมีความสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทน ในประเด็นที่ว่าลัทธิอัตถิภาวะนิยม มองความเครียดและเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในชีวิตเป็นกระบวนการที่ท้าทายในการตัดสินใจ เพราะก่อให้เกิดศักยภาพแห่งการเจริญเติบโตและมีความเป็นตัวของตัวเองสูงขึ้น ดังนั้นการหลีกเลี่ยงความเครียดจึงถือว่าการลดความเป็นตัวของตัวเอง และทำให้เกิดความเชื่อยวชา นอกจากนี้ความเป็นตัวของตัวเองยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้มีความเข้มแข็งอดทนสามารถเอาชนะสภาวะแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความเครียดได้อีกด้วย ตามทฤษฎีแล้วการที่บุคคลมีความเป็นตัวของตัวเองต่ำทำให้เกิดความเจ็บป่วยที่เนื่องมาจากความเครียดและขาดบุคลิกภาพแห่งการเติบโต ทั้งนี้ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบอัตถิภาวะนิยมได้จัดจำแนกบุคคลในอุดมคติไว้ว่าเป็นพวกที่ควบคุมยากแต่มีความยืดหยุ่นรับผิดชอบต่อสังคม ไวต่อความรู้สึกของตนเองแต่มีวินัย ยอมรับต่อความยากลำบากของชีวิตแต่กล้าหาญ ความเป็นปัจเจกแต่สามารถเลียนแบบได้ ดังนั้นจุดเน้นในแนวความคิดทั้งสองจึงอยู่ตรงที่บุคลิกภาพของบุคคลเป็นกระบวนการพัฒนาที่ต่อเนื่อง (Bigbee, 1985)

ทั้งนี้ Kobasa and Puccetti (1983) ระบุว่า ตามทฤษฎีบุคลิกภาพความเข้มแข็งอดทน บุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนสามารถส่งผลกระทบต่อภาวะความเครียด และสุขภาพจิตของบุคคลใน 2 ด้านคือ

1. บุคคลที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนสูงจะมีสุขภาพจิตดี และมีภาวะความเครียด

น้อยเพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพดังกล่าวมักพยายามเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของตนเองให้มองปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะท้าทายมากขึ้น

2. ในกรณีที่บุคคลมีบุคลิกภาพความเข้มแข็งอดทนสูงหรือต่ำ และต้องเผชิญกับสถานการณ์ในชีวิตที่มีความเครียดสูงเช่นเดียวกัน หากบุคคลมีความเข้มแข็งอดทนสูงจะสามารถใช้วิธีการเผชิญภาวะเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนต่ำและสามารถหาแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่เป็นประโยชน์กับตนเองได้ดีกว่าบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนต่ำ ทำให้สามารถลดภาวะความเครียดและป้องกันอาการเจ็บป่วยทั้งทางกายและจิตใจที่อาจเกิดขึ้นได้

ดังนั้น ตามแนวคิดของ Kobasa and Puccetti (1983) ควรส่งเสริมบุคคลให้มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนสูงเพื่อสามารถใช้วิธีการเผชิญภาวะเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดสูง

2.4.2 การพัฒนาและเสริมสร้างบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทน

แนวคิดการพัฒนาลักษณะความเข้มแข็งอดทนของ Maddi and Kobasa (1991) พบว่าบุคคลพัฒนาลักษณะความเข้มแข็งอดทนตั้งแต่ประสบการณ์ในระยะแรกของชีวิตโดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่และลูก ทั้งนี้บุคคลจะมีความเข้มแข็งอดทนมากน้อยเพียงใด มีได้ขึ้นอยู่กับการศึกษา รายได้ หรือสถานะภาพของบิดาและมารดา แต่ขึ้นอยู่กับบรรยากาศการเลี้ยงดูแบบรักและสนับสนุน การพัฒนาลักษณะย่อยของความเข้มแข็งอดทนมีดังนี้

1. ความยืดหยุ่นผูกพัน พัฒนามาจากการได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนให้บุคคลได้รับความต้องการพื้นฐาน รวมทั้งพัฒนาความรู้สึกปลอดภัยและได้รับประสบการณ์ที่มีความพึงพอใจในความสำเร็จของตนเองที่จะลงมือทำกิจกรรมด้วยตนเองซึ่งความรู้สึกนี้เป็นพื้นฐานความภาคภูมิใจในตนเอง ทำให้บุคคลเกิดการพัฒนากล้าคิดกล้าทำและนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง

2. ความสามารถในการควบคุม ได้รับการพัฒนาจากการสอนให้บุคคลมีวินัยในตนเองและสนับสนุนให้บุคคลรับผิดชอบตนเอง ทั้งนี้การส่งเสริมกิจกรรมที่จะช่วยบุคคลควรมีลักษณะของความยากง่ายในระดับปานกลาง โดยการเรียนรู้ในการทำงานให้สำเร็จนั้นต้องอาศัยความสามารถในการจัดการด้วยตนเอง

3. ความท้าทาย ได้รับการพัฒนาจากการได้รับคำอธิบายในเรื่องการเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่เกิดขึ้น การเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเหล่านี้เป็นสิ่งที่ดีที่จะทำให้การพัฒนาและเป็นประสบการณ์ที่บุคคลควรได้รับ รวมทั้งทำให้บุคคลสามารถพัฒนารูปแบบการมองโลกที่มีการ

เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีมากกว่าการมองว่าเป็นสิ่งที่เลวร้ายและเป็นอันตรายหรือคุกคามต่อความ
สุขที่บุคคลต้องเข้าไปเผชิญ

นอกจากนั้น Dillard (1992 cited in Torney, 1993) ได้เสนอแนะว่า ในการเสริมสร้าง
ลักษณะความเข้มแข็งอดทนของผู้ได้บังคับบัญชาสามารถทำได้โดยการจัดบรรยากาศในการปฏิบัติ
งานให้มีความเหมาะสม ส่วนในบทบาทของผู้บริหารงานนั้น ทำได้โดยการพัฒนารูปแบบ
การบริหารงาน รวมทั้งจัดบรรยากาศการทำงานในองค์การให้เหมาะสมเช่นเดียวกัน

2.5 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียด

พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดเป็นกระบวนการที่บุคคลพยายามทำให้ภาวะเครียดลด
ลง หรือขจัดภาวะเครียดและความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาท้าทาย
เช่น การสูญเสีย การถูกคุกคาม จะตอบโต้โดยตรงเพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ดังเครียดนั้น การ
ตอบโต้ดังกล่าวเรียกว่า การเผชิญภาวะเครียด (Coping) (Lazarus, 1976)

Pearlin and Schooler (1978) กล่าวถึงพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดว่า เป็นพฤติ
กรรมที่ปกป้องบุคคลจากการรบกวนทางจิตใจที่เกิดจากปัญหาต่างๆ ของชีวิต อาจแบ่งได้เป็น 3
ด้านคือ

1. กำจัดเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ควบคุมการรับรู้ต่อเหตุการณ์เพื่อให้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเบาบางลง
3. ควบคุมอารมณ์ให้อยู่ในขอบเขตเหมาะสมต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แม้ว่าปัญหาจะยัง
คงอยู่

Gooson and Bush (1979) ระบุว่า การเผชิญภาวะเครียดของบุคคลนั้นออกมาในรูป
ของพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมนั้นมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจและอารมณ์ของแต่ละ
บุคคลด้วย เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นหรือคุกคามจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือมีปัญหาภายในจิต
ใจจะมีผลทำให้บุคคลแสดงออกเมื่อต้องเผชิญกับสิ่งคุกคาม โดยเรียกว่าพฤติกรรมการเผชิญภาวะ
เครียด (Coping behavior) หมายถึง กลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลของจิตใจที่
ถูกรบกวนเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแต่ละพฤติกรรมประกอบด้วยการ
ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ช่วยให้บุคคลควบคุมภาวะดังเครียด รวมทั้งกระบวนการทางจิตใจ เสริม
สร้างความสำเร็จในการปรับตัวต่อภาวะเครียดทางจิตใจได้

Garland and Bush (1982) สรุปว่าพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดมีแหล่งกำเนิดทั้ง
ภายในและภายนอกตัวบุคคล สำหรับแหล่งภายในบุคคลเกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่ง

คุกคาม โดยอาศัยความสามารถและความพยายามของตน ได้แก่ การพึ่งตนเอง การใช้อารมณ์ขัน การเรียนรู้ที่จะแก้ไขและการควบคุมภาวะเครียด ส่วนแหล่งภายนอกบุคคลได้จากการช่วยเหลือสนับสนุนทางสังคม หรือการใช้ความรู้จากแหล่งให้บริการและจากบุคคลที่มีปัญหาด้ายคลึงกัน

2.5.1 แหล่งเกิดพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียด

Hamilton and Warburton (1977) สนับสนุนว่ามีแหล่งกำเนิดจากภายในและภายนอกของพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดที่ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญกับสิ่งคุกคามได้ แต่จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

1. สุขภาพ กำลังความสามารถและกำลังใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุด ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญต่อภาวะเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากบุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ และมองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการเผชิญภาวะเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่เจ็บป่วย อ่อนเพลีย ท้อแท้และหมดหวัง
2. ทักษะในการแก้ปัญหา บุคคลที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาทั้งในระดับที่เป็นเรื่องง่ายและเรื่องที่ซับซ้อนเป็นผู้ที่เข้าใจปัญหาอื่นๆ ได้ดีและแก้ไขปัญหอย่างได้ผล
3. ระบบการช่วยเหลือเกื้อหนุนจากครอบครัวหรือสังคม ในการเผชิญภาวะเครียดบุคคลย่อมต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น มีผลให้การเผชิญต่อภาวะเครียดเป็นไปได้อย่างดี
4. แหล่งอำนวยความสะดวกสบาย ได้แก่ เงิน หรือสิ่งจำเป็นอื่นๆ ที่ใช้ในการดำรงชีวิต บุคคลที่มีความเป็นอยู่สบาย ย่อมสามารถเผชิญภาวะเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็น
5. ความเชื่อ มีอิทธิพลต่อความคิด ทำให้สามารถควบคุมหรือเอาชนะต่อสิ่งที่มาคุกคามบางอย่าง ได้ เช่น ความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เป็นต้น

งานวิจัยของ Jalowiec (1981) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้และประสิทธิภาพของพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดนั้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ รูปแบบการคิด ทักษะในการแก้ปัญหา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เช่น แหล่งให้การสนับสนุนทางสังคม สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในชีวิต รวมทั้งปัจจัยด้านการประเมินของบุคคลมีต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

Scott et al. (1980) ศึกษารูปแบบการเผชิญภาวะเครียดของบุคคลและอธิบายไว้ว่าเป็นกระบวนการเผชิญภาวะเครียด เริ่มตั้งแต่เมื่อบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะเครียด ทำให้มีการตอบสนอง 3 ด้านดังนี้

1. การตอบสนองทางด้านการประสาทรับรู้และสมอง (Neurocognitive activation) เป็นการประเมินสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดภาวะเครียด โดยอาศัยประสาทรับรู้และความเข้าใจ รวมทั้งความคิดรวบยอดในการแปลผลของภาวะตึงเครียดที่เกิดขึ้นว่ามีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด

2. การตอบสนองด้านความรู้สึก (Affective response) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองด้านความรู้สึก โดยปรับไปตามระดับของอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล เช่น วิตกกังวล กลัว ตื่นตกใจ โกรธและซึมเศร้า เป็นต้น

3. การตอบสนองด้านร่างกาย (Physiological response) เป็นการตอบสนองหรืออาการแสดงให้ทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาทและการทำงานของเซลล์ ได้แก่ เหงื่อออก ชีพจรเต้นเร็ว นอนไม่หลับ คลื่นไส้ อาเจียนและท้องเดิน เป็นต้น

ดังนั้นสรุปว่า การตอบสนองทั้ง 3 ด้านดังกล่าวนี้ แสดงถึงพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดในขั้นตอนแรก สามารถประเมินหรือสังเกตได้ โดยการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือการระบายเป็นคำพูด การเผชิญภาวะเครียดของบุคคลจะดำเนินไปที่ละขั้น โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นปฐมภูมิ (Primary appraisal) เป็นขั้นที่มุ่งประเมินความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น และขั้นต่อไปคือขั้นทุติยภูมิ (Secondary appraisal) เป็นการตอบสนองทางด้านความรู้สึกและทางด้านร่างกายเป็นส่วนใหญ่ ในบางเหตุการณ์บุคคลอาจใช้การเผชิญภาวะเครียดเพียงขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิสามารถเผชิญภาวะเครียดและปรับตัวกลับสู่ภาวะสมดุลได้ แต่ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ในขั้นทุติยภูมิบุคคลต้องใช้ในการเผชิญภาวะเครียดในขั้นทุติยภูมิและขั้นต่อไป โดยในแต่ละขั้นตอนประกอบด้วยการตอบสนองทั้ง 3 ด้านจนกว่าจะสามารถปรับตัวสู่ภาวะสมดุลได้

สำหรับแนวความคิดของ Lazarus and Folkman (1984) ได้อธิบายว่าในสถานการณ์เดียวกัน บุคคลมีการตอบสนองที่แตกต่างกัน เนื่องจากกระบวนการประเมินความคิด 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ประเมินขั้นแรก (Primary appraisal) เป็นระดับที่บุคคลใช้สติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์มาประเมินสถานการณ์ เพื่อตัดสินใจว่ามีผลต่อตนเองอย่างไร โดยประเมินใน 3 ทางคือ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นไม่มีผลใดๆ ต่อตน สถานการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดผลดีแก่ตนเองและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีผลเสียกับตนเองใน 3 ลักษณะคือ การสูญเสีย (Lose or Harm), ภาวะคุกคาม (Threat) หรือเป็นความท้าทาย (Challenge)

- ประเมินขั้นที่สอง (Secondary appraisal) เป็นการประเมินความสามารถของตนเอง รวมไปถึงปัจจัยสนับสนุนต่างๆ มีความสามารถเพียงพอที่จัดการกับสถานการณ์หรือไม่ และพยายามหาวิธีการจัดการกับสิ่งเร้า ซึ่งถ้าจัดการไม่ได้จะทำให้เกิดความเครียด

- ประเมินซ้ำ (Reappraisal) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงการประเมินสถานการณ์จากครั้งแรก โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากสิ่งแวดล้อม หรือกระบวนการประเมินใหม่เพื่อใช้ในการป้องกันตนเอง (Defensive reappraisal)

2.5.2 รูปแบบของพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียด

ในการศึกษาพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดได้แบ่งกลุ่มพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดหลายวิธี อาทิ ตามแนวความคิดของ Moos and Scheafer (1982 cited in Goldberger & Breznitz, 1993) ให้ความสำคัญกับวิธีการที่ใช้จัดการกับปัญหา คือการตอบสนองต่อความเครียดเป็นความพยายามทางความคิดหรือทางพฤติกรรม ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 แบบดังนี้

1. การเผชิญภาวะเครียดแบบเข้าหาปัญหาโดยใช้กระบวนการคิด (Cognitive approach coping) คือการวิเคราะห์อย่างมีหลักการและการประเมินซ้ำในทางบวก เป็นการดึงเอาประสบการณ์ในอดีตออกมา เพื่อนำมาเลือกและผลลัพธ์ที่อาจจะเป็นไปได้ในใจ โดยยอมรับสถานการณ์ตามความเป็นจริง แต่ก็พยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของตน

2. การเผชิญภาวะเครียดแบบเข้าหาปัญหาโดยใช้พฤติกรรม (Behavioral approach coping) คือ การแสวงหาคำแนะนำและลงมือกระทำโดยตรงต่อสถานการณ์หรือผลที่เกิดจากสถานการณ์นั้นๆ อย่างเป็นธรรมชาติ

3. การเผชิญภาวะเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาโดยใช้กระบวนการคิด (Cognitive approach coping) เป็นการตอบสนองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิเสธหรือลดความรุนแรงของภาวะวิกฤติหรือลดผลของสถานการณ์นั้น เท่ากับว่าเป็นการยอมรับต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่ และคิดว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

4. การเผชิญภาวะเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาโดยใช้พฤติกรรม (Behavioral approach coping) เป็นการแสวงหารางวัลจากทางเลือกอื่น หมายถึง ความพยายามที่จะทดแทนการสูญเสียจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการทำกิจกรรมใหม่และสร้างทางเลือกซึ่งตนพึงพอใจ รวมไปถึงการระบายอารมณ์โกรธและความรู้สึกสิ้นหวังออกมา เป็นพฤติกรรมที่อาจลดความตึงเครียดได้ชั่วคราวเท่านั้น เช่น การกระทำอย่างไม่มียั้งคิด และการใช้ยาแก้ปวดประสาทหรือยาเสพติด

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) แบ่งพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดไว้ 2 ด้านคือ

1. พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem – focused coping) เป็นวิธีการที่บุคคลใช้ในการแก้ปัญหาหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น ตามขั้นตอนทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ การวางแผน การตั้งเป้าหมาย และการเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา เพราะฉะนั้นในการเผชิญภาวะเครียดในแต่ละครั้งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารที่มีความเหมาะสมเพียงพอที่ใช้ในการประเมินสถานการณ์ได้อย่างถูกต้อง

2. พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ (Emotional – focus coping) เป็นวิธีที่ใช้ในกระบวนการทางความคิด เพื่อจัดการกับอารมณ์และลดภาวะเครียด ได้แก่ การพยายามไม่คิดหรือลืมสิ่งที่เกิดขึ้น การระบายอารมณ์ในรูปของความโกรธ การร้องไห้ หรือการมองสิ่งที่เป็นปัญหาในแง่ดี รวมทั้งการนำกลไกการป้องกันตนเองมาใช้ เช่นวิธีการหลีกเลี่ยง การลงโทษตนเอง การตำหนิตนเอง การดื่มสุรา การใช้ยาเสพติด ฯลฯ

เหตุผลสำคัญที่เลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดตามแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากว่า ประการแรก นักวิจัยส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับแนวโน้มและการกระทำที่ใช้ในการตอบสนองต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจึงแบ่งพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดเป็น 2 ด้านนั่นคือ ด้านแรกให้บุคคลเข้าหาปัญหาและใช้ความพยายามที่จะแก้ปัญหา ส่วนด้านที่สองคือ การหลีกเลี่ยงปัญหาและมุ่งเน้นจัดการกับภาวะอารมณ์ที่เกิดจากความเครียด (Moos & Scheaffer, 1982 cited in Goldberger & Breznitz, 1993) นอกจากนั้นแล้วประการที่สอง ผลจากการศึกษาวิจัยของ Lazarus and Folkman (1988) สรุปว่าเมื่อพนักงานต้องประสบกับสถานการณ์ที่ตึงเครียดในองค์กร พนักงานได้รับผลกระทบมากน้อยเพียงใดจากสถานการณ์ ขึ้นอยู่กับการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดที่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือถ้าพนักงานเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นวิธีการที่มุ่งกระทำหรือจัดการกับต้นเหตุของปัญหาโดยตรง เช่น เมื่อพนักงานต้องประสบเหตุการณ์ที่คุกคามต่อความมั่นคงในงาน (บริษัทประกาศปลดพนักงานออกจากงาน) พนักงานอาจเลือกที่จะใช้วิธีการเผชิญกับภาวะเครียดด้วยการมองหางานใหม่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีระดับความเครียดลดลง แตกต่างจากพนักงานที่เลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ ซึ่งเป็นวิธีการที่มุ่งควบคุมและจัดการกับความรู้สึกและอารมณ์ตนเองมากกว่า ดังนั้นเมื่อเกิดความเครียดอาจเลือกใช้วิธีการระบายอารมณ์และความรู้สึกเครียดโดยอาศัย การออกกำลังกาย นั่งสมาธิ หรือใช้วิธีการที่อาจเกิดผลเสียกับตนเองได้ เช่น ดื่มสุรา การใช้ยาเสพติด ฯลฯ

สำหรับการศึกษาของ Bell (1984 อ้างใน รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช, 2531) สรุปว่า พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดทั้ง 2 ด้านข้างต้น สามารถส่งผลให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดีได้ 2 ลักษณะคือ

1. ในระยะยาว (Long – term) บุคคลเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหา เป็นวิธีการเผชิญภาวะเครียดตามความเป็นจริง และสามารถแก้ไขภาวะเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว ได้แก่ การพูดคุยกับบุคคลอื่นๆ การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม การใช้ประสบการณ์ในอดีต เป็นต้น

2. ในระยะสั้น (Short – term) บุคคลเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ เป็นวิธีการเผชิญภาวะเครียดที่อาจลดความตึงเครียดให้อยู่ในระดับที่อดทนได้ชั่วคราว แต่ถ้าใช้วิธีการเผชิญภาวะเครียดวิธีนี้เป็นเวลานาน อาจก่อให้เกิดผลร้ายต่อตัวผู้ใช้วิธีการนี้ได้ ได้แก่ การใช้ยาแก้ปวดประสาท ยานอนหลับ แอลกอฮอล์ การฝึกลงวัน การร้องไห้ เป็นต้น

ในงานวิจัยของ Lewis and Robinson (1986) พบว่า รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดมีการจำแนกไว้เป็น 2 กลุ่ม คือพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดที่ช่วยให้บุคคลปรับตัวได้ หรือ พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมีประสิทธิภาพ เป็นพฤติกรรมในกลุ่มของพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามีส่วนมาก ได้แก่ การใช้ประสบการณ์ในอดีตพิจารณาหาสาเหตุ การหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ปัญหา การพูดคุยปรึกษาในระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นต้น ส่วนพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดอีกกลุ่มคือ พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวได้หรือแบบไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การรับประทานอาหารปริมาณมากขึ้น การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การใช้ยาแก้ปวดประสาท เป็นต้น จัดว่าเป็นพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์

ทั้งนี้จากรายงานทางการศึกษาส่วนใหญ่พบว่าพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหานั้นพนักงานมักเลือกใช้ เมื่อต้องประสบกับสถานการณ์ตึงเครียดในองค์กร ได้แก่ การบริหารเวลา การขอคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ หรือแม้แต่การพยายามสร้างอำนาจในการต่อรองกับผู้บริหารให้มากขึ้น (Lakein, 1973; Dunn, 1993; French & Bell, 1990; Shellenbarger, 1992 cited in George & Jones, 1996)

ส่วนพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ พนักงานมักเลือกใช้ ได้แก่ การออกกำลังกาย การนั่งสมาธิ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม เช่น ขอคำแนะนำ พูดคุยปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือสมาชิกในครอบครัว รวมทั้งขอคำปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางจิต แต่ในบางครั้งพบว่าพนักงานอาจใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดที่ไม่เหมาะสมได้เช่นกัน ทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพกายและจิตใจในระยะยาว เช่น ดื่มสุรา ใช้ยาเสพติด ตัวอย่างจากเหตุการณ์ของบริษัทปิโตรเลียมฟิสิกส์ที่มีนโยบายประกาศปลดพนักงานจำนวนมาก เพื่อแก้ปัญหาทางการเงินของบริษัท ส่งผลให้พนักงานมีความเครียดระดับสูงจนต้องใช้วิธีการเผชิญภาวะ

เครียดที่ไม่เหมาะสม เช่น คีบสุรา และใช้ยาเสพติด เป็นจำนวนมาก (Quick & Quick, 1990; Cohen & Wills, 1985; Salpukas, 1994 cited in George & Jones, 1996)

นอกจากนี้ผู้บริหารและองค์การสามารถช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมและการเผชิญภาวะเครียดที่เหมาะสมได้ ด้วยวิธีการจัดการปัญหาและแหล่งที่เกิดความเครียดของพนักงาน หรือเรียกว่า การมุ่งจัดการปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา มีวิธีการดังนี้

1. การออกแบบงาน (Job redesign) และการหมุนเวียนงาน (Rotation)
2. การลดความไม่แน่นอน (Reduction of uncertainty) เนื่องจากในบางครั้งพนักงานรู้สึกไม่แน่ใจในเสถียรภาพของงานหรือองค์การที่ตนเองทำอยู่ ดังนั้นวิธีการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในงานหรือองค์การ เป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยลดความรู้สึกไม่แน่นอนของพนักงานได้ นอกจากนั้นระบบการสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพมีส่วนสำคัญจะส่งเสริมความรู้สึกมั่นใจให้กับพนักงานอีกทางหนึ่งโดยเฉพาะในเวลาที่ต้องการต้องประสบกับเหตุการณ์วิกฤติ พนักงานมีความต้องการมากที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน ถูกต้อง และทันต่อสถานการณ์ซึ่งองค์การกำลังประสบอยู่
3. ความมั่นคงปลอดภัยในงาน (Job security) พนักงานจะเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานได้ เมื่อองค์การให้การสนับสนุนหรือมีความปรารถนาจะช่วยจัดปัญหาที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่องค์การต้องประสบกับปัญหาทางการเงิน ตัวอย่างในกรณีของบริษัทไอบีเอ็ม แต่เดิมทางบริษัทมีนโยบายว่าไม่ปลดพนักงานออกโดยไม่จำเป็น แต่เมื่อบริษัทต้องประสบกับปัญหาขาดทุนอย่างหนัก ดังนั้นการปลดพนักงานออกจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ในภาวะการณ์เช่นนี้สิ่งที่ผู้บริหารของบริษัทไอบีเอ็มให้ความสำคัญมากคือ การอธิบายและชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเงินของบริษัทอย่างตรงไปตรงมาและมีความจริงใจต่อพนักงาน

สำหรับการจัดการความเครียดในด้านความรู้สึกและอารมณ์หรือพฤติกรรมและการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ของพนักงานนั้น ผู้บริหารและองค์การควรส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมและการเผชิญภาวะเครียดที่เหมาะสม โดยการจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความเข้าใจในธรรมชาติของความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดที่เหมาะสม ฯลฯ

ดังนั้นในงานวิจัยของ วราลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2541) สรุปว่าพฤติกรรมและการเผชิญภาวะเครียด เป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยบุคคลอาจใช้พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดที่คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับการใช้กระบวนการประเมินทางความคิดในการสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่นถ้าหากบุคคลประเมินว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น ตนไม่สามารถจัดการได้จะมี

พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์สูงกว่าด้านมุ่งแก้ไขปัญหา แต่ถ้าหากบุคคลประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตนเองสามารถจัดการได้จะใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ ทั้งนี้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดสองรูปแบบนี้มีทั้งผลดีและผลเสีย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างในตัวบุคคลและสถานการณ์ที่จะเลือกใช้ พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดว่าสามารถจะเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากเพียงใด

จากการประมวลผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดและสุขภาพจิตของบุคคลในกลุ่มต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

Kobasa (1979) กล่าวว่า บุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนส่งผลต่อระดับสุขภาพจิตได้ต้องอาศัยกระบวนการประเมินทางความคิดและพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์

Rodin and Langer (1977) สรุปว่า ในการรับรู้และการประเมินสถานการณ์ของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนสูง เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมักไม่ละทิ้งปัญหา แต่จะเผชิญปัญหาและพยายามแก้ไขปัญห เพราะมีความเชื่อว่าตนเองสามารถจะควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้และมองการเปลี่ยนแปลงมีความท้าทายและช่วยสนับสนุนให้พัฒนาการรับรู้ซึ่งการประเมินสถานการณ์ดังกล่าวนี้ นำมาสู่ความสำเร็จในการแก้ปัญหา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด นอกจากนั้นบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนยังสามารถช่วยต่อต้านภาวะเครียดและมีส่วนร่วมในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ในงานวิจัยของ Kobasa and Puccetti (1983 cited in Topf, 1989) ระบุว่าบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนช่วยลดผลกระทบในด้านลบของภาวะการณืตึงเครียดในชีวิตได้ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อการประเมินความคิดและพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียด ทำให้บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเข้มแข็งอดทนสามารถใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับเหตุการณ์ ส่งผลให้ความเครียดมีระดับลดลงและมีสุขภาพจิตดี

ทั้งนี้จากการศึกษาของ Kobasa (1982), Kobasa et al. (1981) และ Allred and Smith (1989) ได้ยืนยันว่าในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดผู้ที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนจะประเมินสถานการณ์ถูกคุกคามน้อย และมีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาได้ จึงมักประสบความสำเร็จในการจัดการกับปัญหามากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนต่ำ ดังนั้นเวลาเผชิญกับสถานการณ์ตึงเครียดผู้ที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนสูงจะใช้วิธีการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหา ตรงกันข้ามกับผู้ที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนต่ำที่มักเลือกใช้วิธีการถดถอยทั้งความคิดและพฤติกรรม ปฏิเสธหรือพยายามหลีกเลี่ยงปัญหา ไม่ต้องการแก้ไขปัญห แต่ใช้วิธีระบาย

อารมณ์มากกว่า จึงทำให้ไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้ (Kobasa, 1982 cited in Sanders & Suls, 1984)

ดังนั้นจากผลงานวิจัยส่วนใหญ่พบเช่นกันว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนสูงเลือกใช้วิธีการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหามาก แต่ใช้วิธีมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์น้อยกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนต่ำ (Kabasa & Puccetti, 1983; Schlosser & Sheeley, 1985; Westman, 1990; Williams et al., 1992 cited in Florian et al., 1995)

ในงานวิจัยของ Florian et al. (1995) ได้ศึกษาบทบาทของกระบวนการประเมินทางความคิดและพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนกับสุขภาพจิตของทหารอิสราเอลจำนวน 276 คน ซึ่งกำลังฝึกซ้อมรบ ผลการวิจัยพบว่า ทหารที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนสูง ขณะฝึกซ้อมรบจะประเมินสถานการณ์ว่าถูกคุกคามน้อยและใช้พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหา แสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมาก แต่พยายามใช้วิธีการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์และหลีกเลี่ยงปัญหาน้อย นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังพบว่า กระบวนการประเมินทางความคิดและพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเข้มแข็งอดทนกับสุขภาพจิตของทหาร ดังนั้นในขณะที่ฝึกซ้อมรบ ทหารที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนสูง (มีลักษณะยึดมั่นผูกพันและมีความสามารถในการควบคุม) จะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าถูกคุกคามน้อยและมีความท้าทายสูง รวมทั้งประเมินสถานการณ์ว่าสามารถจัดการได้ พยายามหาวิธีในการจัดการกับปัญหา โดยเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์และออกห่างจากปัญหา มีผลให้สุขภาพจิตดีและมีระดับความเครียดต่ำ

นอกจากนั้นจากการประมวลผลการวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดและสุขภาพจิต แยกศึกษาเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนด้านความยึดมั่นผูกพันกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดและสุขภาพจิต

ในงานวิจัยของ Kobasa (1982) สนใจที่จะศึกษาบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนในด้านความยึดมั่นผูกพันกับความเครียดในงานและภาวะความเจ็บป่วยของทนายความ ผลการวิจัยสรุปว่า ทนายความที่มีความยึดมั่นผูกพันสูงเมื่อต้องประสบกับความเครียดจะเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าหลีกเลี่ยงปัญหาทำให้มีภาวะความเครียดและปัญหาทางสุขภาพลดลง

จากการศึกษาของ Sutker et al. (1995) เพื่อหาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อความผิดปกติทางจิต ซึ่งเกิดจากความเครียดในสงคราม กลุ่มตัวอย่าง

เป็นประชาชนที่อยู่ระหว่างสงครามจำนวน 775 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนในด้านความยึดมั่นผูกพันและพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหามีผลต่อระดับความผิดปกติทางจิต โดยบุคคลที่มีลักษณะยึดมั่นผูกพันสูงมีพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าหลีกเลี่ยงปัญหาและการตำหนิตัวเอง เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดมีความผิดปกติทางจิตเพราะความเครียดในสงครามในระดับต่ำ

2. บุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนด้านความสามารถในการควบคุมกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดและสุขภาพจิต

ในงานวิจัยของ Ross and Mirowsky (1984 cited in Schmied & Lawler, 1986) ได้ศึกษาบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนด้านความสามารถในการควบคุมและพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดที่มีต่อระดับความซึมเศร้า กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อยู่ในรัฐอิลลินอยด์ จำนวน 809 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่รู้สึกว่าจะสามารถควบคุมชีวิตของตนเองได้จะมีพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหามาก โดยพยายามตั้งใจในการแก้ปัญหาและลงมือแก้ปัญหา มีผลให้สามารถลดภาวะความซึมเศร้าลงได้ แตกต่างจากบุคคลที่รู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมชีวิตของตนเองได้จะเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์มากและเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาใช้วิธีการพูดถึงปัญหาและไม่ยอมลงมือแก้ปัญหานั้น ส่งผลให้ภาวะความซึมเศร้ากลับเพิ่มขึ้น

ในการศึกษาของ วราลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2541) พบว่าพยาบาลที่เชื่ออำนาจภายในตน เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด มีแนวโน้มประเมินสถานการณ์นั้นว่าสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ควบคุมได้และมองปัญหาอย่างท้าทาย นอกจากนั้นพยาบาลที่เชื่ออำนาจภายในตนมีความพอใจที่จะใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่ามุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ มีผลให้สามารถปรับตัวต่อความเครียดได้ดี และมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับต่ำ แตกต่างจากพยาบาลที่เชื่ออำนาจภายนอกตน เมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมีแนวโน้มประเมินสถานการณ์ดังกล่าวว่าคุณค่าตนและก่อให้เกิดอารมณ์ในทางลบได้ การประเมินดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดของการใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหา แต่มีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ในการจัดการปัญหา ส่งผลให้มีระดับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับสูงขึ้น

3. บุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนด้านความท้าทายกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดและสุขภาพจิต

ในงานวิจัยเชิงการทดลองของ Tomaka et al. (1993) ศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการประเมินสถานการณ์ความเครียดเนื่องจากบริษัทประสบกับปัญหาการขาดทุนที่มีต่อพฤติกรรม

เผชิญภาวะเครียดและความเจ็บป่วยทางกายของผู้บริหารระดับต้นของบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศญี่ปุ่น จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับต้นที่ประเมินสถานการณ์ในลักษณะท้าทาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหาส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางกายและจิตน้อย ตรงกันข้ามถ้าหากผู้บริหารระดับต้นได้ประเมินสถานการณ์ในลักษณะถูกคุกคามจะมีพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านหลีกเลี่ยงปัญหาและไม่พยายามที่แก้ปัญห ทำให้มีระดับความเครียดสูงขึ้นและส่งผลกระทบต่อความเจ็บป่วยทางกายและทางจิตได้

งานวิจัยของ David et al. (1995) สนใจศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนในด้านความท้าทายกับการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดของพนักงานและความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานชายจำนวน 322 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานชายที่มีลักษณะชอบความท้าทายสูง มีความเชื่อมั่นในตนเองและมีมนุษยสัมพันธ์ดี มักเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่า ส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจในงานสูงตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งผลงานวิจัยส่วนใหญ่นั้น สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดในด้านมุ่งแก้ไขปัญหามีความสัมพันธ์กันในทางบวก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดและสุขภาพจิตนั้นได้ระบุอย่างชัดเจนว่าน่าจะมีสัมพันธ์กัน

2.6 แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับสุขภาพจิต

ตามแนวคิดของ Veit and Ware (1983) โครงสร้างของภาวะสุขภาพจิตสามารถประเมินได้เป็น 2 ด้าน คือภาวะสุขภาพจิตในด้านบวก (Psychological well – being) ประกอบด้วยส่วนย่อย 2 ส่วน ได้แก่ ความรู้สึกโดยทั่วไปด้านบวก (General positive affect) ความผูกพันในด้านอารมณ์ (Emotional ties) และภาวะสุขภาพจิตในด้านลบ (Psychological distress) ประกอบด้วยส่วนย่อย 3 ส่วน ได้แก่ ความวิตกกังวล (Anxiety) อารมณ์ซึมเศร้า (Depression) การสูญเสียควบคุมพฤติกรรมและอารมณ์ (Loss of behavioral/Emotional control)

Lawton (1983 cited in Veit & Ware, 1983) และ Bedworth & Bedworth (1982) ได้กล่าวว่า สุขภาพจิตเป็นภาวะสุขภาพจิตที่ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ด้านคือ

1. ด้านความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ความวิตกกังวล, ความซึมเศร้า, ความกระวนกระวายใจและการมองโลกในแง่ร้าย รวมทั้งอาการทางจิตหรือโรคประสาท
2. ด้านความคิดทางบวกใช้ในการตัดสินใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. ด้านความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความรู้สึกยินดี มีความสุข มีชีวิตชีวา และมีอารมณ์แจ่มใส

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาและการตั้งใจไปสู่เป้าหมาย

ดังนั้น Lawton (1983 cited in Veit & Ware, 1983) และ Bradburn (1969 cited in John, 1975) ได้สรุปความหมายของสุขภาพจิตเป็นภาวะความสมดุลระหว่างความรู้สึกทางบวกและทางลบ

สำหรับผู้ที่มีสุขภาพจิตดีต้องเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวเองให้มีความสุขในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีสภาวะจิตที่มีความเข้มแข็ง สามารถแก้ปัญหาและปรับจิตใจให้มีความสุขได้กับสภาพความเป็นจริง รวมทั้งมีคุณสมบัติของจิตใจที่ผสมผสานระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมได้อย่างดี สามารถรับรู้อารมณ์ ความรู้สึก การตัดสินใจและแสดงออกได้ตอบกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (ฝน แสงสิงแก้ว, 2522)

Berkman (1971) ได้กล่าวว่า สุขภาพจิต หมายถึง การปรับตัวของบุคคลต่อตนเองและต่อโลกรอบตัว สามารถดำรงความพึงพอใจและความแจ่มใสสำราญ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่คำนึงถึงสังคม สามารถเผชิญและรับความเป็นจริงของชีวิตได้ ทั้งนี้บุคคลที่มีสุขภาพจิตดีนั้นต้องเป็นบุคคลที่สามารถทำให้ตนเองและสังคมมีความพอใจได้และมีความขัดแย้งน้อยที่สุด ไม่แสดงออกถึงภาวะขาดสมรรถภาพทางสังคม แต่สามารถดำรงชีวิตให้สติปัญญาและอารมณ์ในทุกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

สมาคมสุขภาพจิตแห่งประเทศไทยได้สรุปลักษณะของบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. ผู้ที่มีสุขภาพจิตดี คือผู้ที่รู้สึกพึงพอใจในตนเอง ไม่ตกเป็นทาสของอารมณ์ ไม่ตกอยู่ในความกลัว ความโกรธ ความหวาดวิตก เมื่อตกอยู่ในสภาพผิดหวังสามารถทนได้ มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น สามารถแก้ไขสภาพการณ์ส่วนใหญ่ในชีวิตของตนได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเป็นอยู่

2. ผู้มีสุขภาพจิตดี คือผู้ที่ให้ความยุติธรรมแก่ผู้อื่น เป็นผู้ที่สามารถให้ความรักและสนใจผู้อื่น เป็นผู้ที่สามารถพอใจและไว้วางใจผู้อื่น และทำให้ผู้อื่นพอใจและไว้วางใจตน เป็นผู้เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นมิตรกับคนรอบข้าง รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความรับผิดชอบต่อเพื่อนบ้านและมิตรสหาย

3. ผู้มีสุขภาพจิตดี คือผู้ที่รู้ความต้องการของชีวิต เป็นผู้รู้จักจัดการกับปัญหาของตน มีความรับผิดชอบ รู้จักปรับปรุงแต่งสิ่งแวดล้อมของตน เมื่อมีโอกาสและสามารถปรับตัวให้กลมกลืนกับสิ่งแวดล้อมได้ ขอบวางแผนล่วงหน้าโดยไม่หวั่นเกรงต่ออนาคต ยอมรับประสบการณ์และความคิดใหม่ๆ รู้จักใช้ความสามารถที่มีอยู่ในตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถกำหนดเป้าหมายที่เป็นจริง

เป็นผู้มีความคิดรอบคอบและสามารถตัดสินใจได้เอง ทำทุกอย่างด้วยความพยายามและมีความพึงพอใจในผลการกระทำนั้นๆ

ดังนั้นนักจิตวิทยาบางกลุ่มได้ให้ความหมายของผู้มีสุขภาพจิตดีคือผู้ที่มีความสุขสามารถประพฤติปฏิบัติตนได้ตามความคาดหวังของสังคม สามารถใช้สติปัญญา และสัมผัสกับความเป็นจริงโดยใช้เหตุผลและความเป็นกลาง ไม่บิดเบือนการรับรู้ เป็นผู้ที่สามารถติดต่อสร้างสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ด้วยความรัก เป็นผู้สามารถใช้พลังความสามารถของความเป็นคนสร้างสรรค์ประโยชน์และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่คำนึงถึงสังคม นอกจากนั้นการจะตัดสินว่าบุคคลมีสุขภาพจิตดีหรือไม่นั้นต้องขึ้นอยู่กับตัวบุคคลสามารถต้านทานต่อภาวะเครียดได้ดีและสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติภายหลังที่เหตุการณ์คับขันได้ผ่านไป และสามารถรับรู้สภาวะอารมณ์ต่างๆ อย่างเป็นจริง (Menninger, 1950)

ส่วนแนวคิดของนักจิตวิทยากลุ่มอัตถิภาวะมนุษย์นิยมได้เน้นว่า สุขภาพจิตที่ดีนั้นคือการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม มีความรู้สึกรับรู้อารมณ์ได้อย่างอิสระไม่ถูกครอบงำด้วยอารมณ์ สามารถรับรู้ความไม่สมหวังในชีวิตด้วยท่าทีสงบ และไม่มุ่งประเมินตนเองสูงหรือต่ำเกินไป นอกจากนั้นยังปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมโดยเปิดใจรับความคิดและประสบการณ์ใหม่ๆ สามารถจัดการกับปัญหาได้และหากมีปัญหากเกิดขึ้นจะมีความคิดเห็นเป็นของตนเองในการตัดสินใจ (Gillis, 1976)

2.6.1 การประเมินสภาวะสุขภาพจิต

การประเมินสภาวะสุขภาพจิตของบุคคล มีวิธีการประเมินอยู่หลายวิธี (สุวณีย์ เกียรติวงศ์ แก้วและคณะ, 2530) ได้แก่

1. การประเมินสภาวะสุขภาพจิตโดยตรง โดยการใช้เครื่องมือวัดสภาวะสุขภาพหรือศึกษาถึงสภาวะสุขภาพจิตที่ดี เครื่องมือวัดบุคคลในสภาวะสุขภาพจิตดี เช่น Index of Psychological well – being

2. การประเมินสภาวะสุขภาพจิต โดยการศึกษาในด้านการปรับตัวด้านสังคมของบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประเภทนี้ ได้แก่ เครื่องมือวัดความประพฤติของตนเองในสังคมที่แปรปรวน ตั้งแต่การปรับตัวทางสังคม เช่น The Structured and Scaled interview to assess maladjustment

3. การประเมินสภาวะสุขภาพจิต โดยศึกษาอาการความเจ็บป่วยทางจิต ซึ่งถ้ามีปรากฏในบุคคลใดมาก แสดงว่าบุคคลนั้นมีสภาวะสุขภาพจิตที่ไม่ดี เครื่องมือประเภทนี้ เช่น เครื่องมือวัดอาการวิตกกังวล วัดภาวะความซึมเศร้า วัดภาวะความย่ำคิดย่ำทำ เป็นต้น

จากการศึกษารายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต พบว่าม้งงานวิจัยที่ใช้เครื่องมือประเภทที่ 1 คือ การประเมินสภาวะสุขภาพจิตโดยตรง (สภาวะสุขภาพจิตที่ดี) ยังมีไม่มากนัก ทั้งนี้เนื่องจากว่าในอดีตนักวิชาการด้านสุขภาพจิตได้ให้ความสนใจศึกษาแต่ภาวะความเจ็บป่วยและอาการที่แสดงความเจ็บป่วยเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ประเมินสภาวะสุขภาพจิตประเภทที่ 3 (ประเมินสุขภาพจิตในด้านอาการความเจ็บป่วยทางจิต) จึงมีมากกว่าการประเมินในด้านอื่น

สำหรับ Abraham Maslow (1970 อ้างใน สุวณีย์ เกียรติกัณฑ์และคณะ, 2530) มีความเห็นว่า น่าจะให้ความสำคัญและศึกษาบุคคลในสภาวะสุขภาพจิตโดยตรง (สภาวะสุขภาพจิตที่ดี) บ้าง ดังนั้นต่อมา Abraham Maslow จึงเป็นผู้ริเริ่มศึกษาบุคคลในสภาวะสุขภาพจิตดีและสมบูรณ์ รวมทั้งหนทางที่บรรลุถึงสภาวะสุขภาพจิตดีด้วย

สำหรับ Johns (1975) ได้ตั้งเกณฑ์ในการประเมินสุขภาพจิตไว้เช่นกันดังนี้คือ

1. การรับรู้ความจริง (Perception of reality) การรับรู้สภาพแวดล้อมมีความสอดคล้องกับคนอื่น ๆ โดยส่วนรวม แสดงว่าสภาพการรับรู้ความเป็นจริงของบุคคลยังดีอยู่ และเป็นคุณลักษณะของผู้มีสุขภาพจิตดี

2. ความสัมพันธ์ทางสังคมและความสามารถทางสังคม (Social relationship – social competency) การสังคมทำให้คนได้รับการสนองตอบปัจจัยพื้นฐานด้านอื่นๆ เช่นความปลอดภัย การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ทักษะทางสังคมเป็นคุณสมบัติที่เป็นผลตามมาของการสังคมและเป็นเครื่องชี้วัดสุขภาพจิตได้

3. ประสบการณ์ทางอารมณ์ (Emotional experience) เป็นเกณฑ์สำคัญในการวัดสภาวะสุขภาพจิต การควบคุมอารมณ์ได้ในบางสถานการณ์เป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับการแสดงออกอารมณ์ในโอกาสเหมาะสมเป็นสิ่งที่ดีควรกระทำ

4. การเผชิญปัญหาและการแก้ปัญหา (Coping or adapting) เมื่อมีปัญหาหรือมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ผู้มีสุขภาพจิตดีสามารถเผชิญและแก้ปัญหาในทางที่สร้างสรรค์

5. ความสุข (Happiness) ความสุขเป็นเกณฑ์สำคัญในการวัดสุขภาพ โดยผู้ที่มีสุขภาพจิตดีสามารถแสวงหาความสุขจากชีวิตและมีประสบการณ์ชีวิตที่ดี

Bedworth and Bedworth (1982) ระบุว่าในการประเมินสภาวะสุขภาพจิตสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ระดับความสัมพันธ์ภายในตนเอง หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจและจัดการกับความรู้สึกที่มีส่วนสัมพันธ์กับอารมณ์ได้ เช่น ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า

2. ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับคนอื่น ๆ เช่น การแสดงความรัก ความไว้วางใจ ความเชื่อถือ

3. ระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาในชีวิตประจำวัน การตัดสินใจแก้ปัญหา และการปรับตัวเข้าหาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

สำหรับในงานวิจัยนี้ได้อาศัยแนวคิดของ Otrakul et al. (1997) กล่าวว่า สุขภาพจิต หมายถึง สภาวะที่เป็นสุขอันเนื่องมาจากวิธีการมองตน มองโลก และความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ในชีวิตได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ในการประเมินภาวะสุขภาพจิตนั้นให้ความสำคัญกับส่วนต่างๆ ต่อไปนี้

ส่วนแรก การคิด หมายถึง การรับรู้ตามความเป็นจริง โดยประเมินจากการรับรู้สภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับการรับรู้ของคนอื่นๆ ทั้งนี้การรับรู้ที่บิดเบือนความเป็นจริงเป็นอาการแสดงความผิดปกติทางจิตอย่างหนึ่ง

ส่วนที่สอง การแสดงออกทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมกับโอกาสโดยอาศัยการประเมินความสามารถควบคุมการแสดงออกในภาวะอารมณ์ของบุคคลได้ดี

ส่วนที่สาม พฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยบุคคลมีสุขภาพจิตดีสามารถเผชิญและแก้ปัญหาในทางที่สร้างสรรค์และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมหรือสังคมได้ดี

ทั้งนี้ในการประเมินสุขภาพจิตแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับภายในตนเอง เป็นการรับรู้และการแสดงออกทางอารมณ์และพฤติกรรมต่อตนเอง

2. ระดับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นการรับรู้และการแสดงออกทางอารมณ์และพฤติกรรมต่อผู้อื่น

3. ระดับสุดท้ายเป็นความสัมพันธ์ทางสังคม คือการรับรู้และการแสดงออกทางอารมณ์และพฤติกรรมต่อสังคม

สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้การประเมินสุขภาพจิตตามแนวคิดของ อัมพร โอตระกูล และคณะ (2540) เนื่องจาก ประการแรก แบบประเมินดังกล่าวใช้แนวคิดที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพจิตในงานวิจัยนี้ ซึ่งเน้นศึกษาภาวะสุขภาพจิตดี ในลักษณะที่เป็นภาวะความรู้สึกสบาย (Well – being) และความสุข (Happiness) คือเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาสามารถปรับ

ตัวต่อตนเองและต่อโลกรอบตัวได้ดี สามารถเผชิญและรับความจริงของชีวิตได้(John, 1975) นอก
จากนั้นประการที่สองยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินสุขภาพจิตโดยตรง (สภาวะสุขภาพจิตดี) ซึ่งจาก
รายงานการวิจัยสุขภาพจิตในประเทศไทยพบว่ยังไม่มีการประเมินสุขภาพจิตประเภทนี้มากนัก
ฉะนั้นในการศึกษาครั้งนี้จะช่วยเพิ่มความสำคัญของสุขภาพจิตในด้านบวกมากขึ้นตามแนวคิดของ
Abraham Maslow (1970 อ้างใน สุวนีย์ เกียวกิ่งแก้วและคณะ,2530) ที่กล่าวว่าน่าจะให้ความ
สำคัญและศึกษาบุคคลในสภาวะสุขภาพจิตโดยตรง (สภาวะสุขภาพจิตที่ดี)

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลดค่าตอบแทนขององค์การกับการรับรู้ความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนและสุขภาพจิตของพนักงานที่ถูกลดค่าตอบแทน รวมทั้งความสัมพันธ์บุคลิกภาพเข้มแข็งอดทนกับพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดและสุขภาพจิตของพนักงานที่ถูกลดค่าตอบแทน นอกจากนั้นยังศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลดค่าตอบแทนขององค์การ การรับรู้ความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน บุคลิกภาพเข้มแข็งอดทน และพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดสามารถร่วมกันทำนายสุขภาพจิตของพนักงานที่ถูกลดค่าตอบแทนได้

ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย

