

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่ทุกองค์การให้ความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์การ ที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นในแต่ละองค์การ จึงให้ความสำคัญต่อการสรรหาและคัดเลือก ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เข้ามาร่วมงาน ตลอดจนจัดให้มีการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งมุ่งแสวงหาวิธีที่จะรักษาบุคคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุด

ความเครียดจากการทำงาน เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานเมื่อบุคคลเครียด อาจทำให้เกิดการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย (Cooper, Sloan, Stephen & William, 1979) จากการสำรวจสถิติการเจ็บป่วย ในสหรัฐอเมริกา พบว่าคนวัยทำงานที่เจ็บป่วยจากโรคที่เกิดจากความเครียดจากการทำงานที่ต้องไปปรึกษาแพทย์ ได้แก่ ปวดศีรษะ โรคกระเพาะอาหารอักเสบ โรคปวดหลัง โรคระบบหัวใจและหลอดเลือดมีประมาณ ร้อยละ 60 – 90 ของประชากรวัยทำงาน (Cummings & VandenBos, 1981) คิดเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาโรคที่เกิดจากความเครียดจากการทำงาน

150 ล้านเหรียญสหรัฐต่อปี จากการสำรวจสุขภาพจิตในช่วงพ.ศ. 2540–2543 ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่าประชากรในวัยทำงานอยู่ในภาวะเครียดร้อยละ 46.9 - 60.7 ส่วนภาวะเครียดจากการทำงานนั้นยังมีผู้ศึกษาค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในแถบยุโรปและอเมริกาซึ่งมีการศึกษาวิจัยในเรื่องความเครียดจากการทำงานกันมาก และพยายามหาวิธี ในการป้องกันหรือลดสาเหตุที่เป็นปัจจัยที่เป็นตัวก่อความเครียดจากการทำงาน ความเครียดจากการทำงานในโรงพยาบาลนั้นย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ ของผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดูแลรักษาผู้ป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความเครียดนั้นอาจส่งผลสืบเนื่องต่อไปยังประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลวิชาชีพได้ ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อบุคคล เมื่อสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานหรือปัจจัยด้านการเรียกร้องในการทำงานต่ำเกินไป มนุษย์จะเกิดความเฉื่อยชาและขาดความคิดริเริ่ม แต่เมื่อการเรียกร้องมากเกินไป การทำงานของสมองจะลดต่ำลง โดยมีความสัมพันธ์ในลักษณะเป็นรูปตัว U คว่ำ ซึ่งหมายความว่า ปริมาณงานที่เหมาะสม จะทำให้มนุษย์ทำงานได้ดี คือไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไป โดยที่แต่ละคนจะมี

ระดับของปริมาณงานที่เหมาะสมแตกต่างกัน (Frankenhaeuser & Johanssen, 1986) นอกจากสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานหรือปัจจัยด้านการเรียกร้องในการทำงานแล้วยังพบว่าความเครียดจากการทำงาน เป็นผลมาจากความไม่สมดุลระหว่าง การเรียกร้องและสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานหรือปัจจัยด้าน การควบคุมตนเอง (Fried, Rowland & Ferris, 1984) ทำให้ตัวบุคคลเกิดกระบวนการรับรู้และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยกระบวนการทางสติปัญญา เกิดมีความเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคลส่งผลทำให้บุคคลมีความเครียด จากการทำงานแตกต่างกันไป ความเครียดจากการทำงานเกิดจากสาเหตุ 3 ประการคือ ประการที่ 1 ลักษณะงานซึ่ง มีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ และบทบาทหน้าที่มากหรือน้อยเกินไป ประการที่ 2 คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การจัดการระหว่างหน่วยงานในองค์การ และบรรยากาศองค์การ ประการที่ 3 คือปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ (Russek, 1962) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงาน เกิดจากปฏิสัมพันธ์ของสาเหตุทั้ง 3 ประการดังที่ได้กล่าวมาแล้ว มิได้ขึ้นอยู่กับสาเหตุใดเพียงอย่างเดียว ดังนั้นนักวิจัยจึงได้มีการพัฒนากรอบแนวคิดใหม่ที่ใช้ในการศึกษาหาปัจจัยที่ ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงาน โดยนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีจิตวิทยาการรับรู้ (Cognitive Psychology) ตามกรอบแนวคิด ของ Selye ซึ่งกล่าวว่า **"ความเครียดเป็นการตอบสนองที่ไม่จำเพาะเจาะจง ที่มีต่อร่างกายไม่ว่าทางใดก็ตามการตอบสนองต่อความเครียดทางสรีระวิทยา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้า แต่ขึ้นอยู่กับการตอบสนองซึ่งมีความแตกต่างกันตามระดับของการปรับตัว"** ความเครียดที่อยู่ในระดับที่เหมาะสม จะส่งผลให้บุคคลมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นมีความพยายามที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ หากความเครียดอยู่ในระดับที่มากเกินไประดับการปรับตัวจะส่งผลให้บุคคลมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา ความเครียดจากการทำงานเกิดจากกระบวนการรับรู้และการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายนอกของบุคคลตามระดับการปรับตัว ที่แตกต่างกันดังนั้นความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดนี้จึงมีผลมาจากการรับรู้และแปลความหมายในเชิงปริมาณ ในลักษณะของข้อมูลการสื่อสาร ที่มากเกินไประดับการปรับตัวของบุคคล ส่งผลให้บุคคลจะมีระดับการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน (Baker & Karasek, 1994) และทฤษฎีความเครียดทางสรีระวิทยา (Physiological Stress Theory) ที่เชื่อว่าตัวก่อความเครียดจะทำปฏิกิริยากับอวัยวะเฉพาะ เช่น ต่อมหมวกไต ต่อมไทมัส ทางเดินอาหารและลำไส้ ระบบต่อมไร้ท่อ ทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยา

สู้หรือถอย (Drive or Fight) ขึ้น (Baker & Karasek, 1994) ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจ ความกระวนกระวายใจ Cannon กล่าวว่า”เมื่อเกิดการกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติ ของระบบหัวใจและหลอดเลือด ทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกาย เกิดการเผาผลาญเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างพลังให้ร่างกายในการต่อสู้ เมื่อมีสภาวะที่ก่อให้เกิดอันตราย คุณค่าความปลอดภัยร่างกายจะเกิดการตอบสนองที่นำไปสู่การต่อสู้หรือถอยหนี” เมื่อนำทฤษฎีจิตวิทยาการรับรู้ (Cognitive Psychology) ของ Selye และ ทฤษฎีความเครียดทางสรีรวิทยา (Physiological Stress Theory) มารวมกันเพื่อใช้ในการศึกษาความเครียดจากการทำงาน พบว่าสามารถอธิบายกลไกซับซ้อนของความเครียดจากการทำงานได้ดีขึ้น รูปแบบที่ใช้ในการศึกษาความเครียดจากการทำงาน ได้แก่รูปแบบบุคคลกับสภาพแวดล้อม (Person – Environment Fit Model) และรูปแบบการเรียกร้อง – การควบคุมตนเอง (Demand – Control Model) รูปแบบทั้ง 2 กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน สำหรับรูปแบบการเรียกร้อง – การควบคุมตนเอง (Demand – Control Model) นั้นสามารถทำนายความเครียดจากการทำงานได้ดีกว่ารูปแบบบุคคลกับสภาพแวดล้อม (Person – Environment Fit Model) รูปแบบการเรียกร้อง - การควบคุมตนเอง (Demand – Control Model) มีทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่ใช้ทำนายความเครียดจากการทำงานทางด้านลบ ซึ่งได้แก่ การเรียกร้อง(Demand) และมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่ใช้ทำนายความเครียดจากการทำงานทางด้านบวก ซึ่งได้แก่ การควบคุมตนเอง (Control) ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในแง่ของความกระตือรือร้น ในระยะ 20 ปีที่ผ่านมา จึงมีผู้นำรูปแบบดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความเครียดจากการทำงานกันมาก ซึ่งรูปแบบการเรียกร้อง - การควบคุมตนเอง (Demand – Control Model) จะศึกษาความเครียดจากการทำงานที่มีสาเหตุจาก ลักษณะงานในประเด็นของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการเรียกร้อง และการควบคุมตนเอง ซึ่งสามารถทำนายความเครียดจากการทำงาน กลวิธีการเผชิญปัญหา ที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานได้(Ganster, Fox & Dwyer, 2001) ต่อมา Johnson (1988) ได้นำรูปแบบการเรียกร้อง - การควบคุมตนเอง (Demand – Control Model) มาพัฒนาโดยการเพิ่มปัจจัยด้าน การสนับสนุนเข้าไปในรูปแบบการเรียกร้อง - การควบคุมตนเอง ซึ่งการสนับสนุนนี้ สามารถนำไปใช้วางแผนเพื่อกำหนดปริมาณงานที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุนนี้ยังสามารถอธิบายถึงลักษณะพฤติกรรมอื่นๆ ได้เช่น ความเฉื่อยชาหรือท้อแท้สิ้นหวัง รวมทั้งระดับความเครียดจากการทำงาน (Karasek & Theorell, 1990) หลายประเทศในแถบยุโรปและอเมริกาได้นำรูปแบบการเรียกร้อง

การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน (Demand – Control / Support Model) ไปศึกษาเรื่องความเครียดจากการทำงาน ซึ่งพบว่ารูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน (Demand – Control / Support Model) สามารถทำนายความเครียดจากการทำงานและปัญหาสุขภาพที่เป็นผลกระทบจากการทำงานได้ (Smith & Sulsky, 2005)

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความเครียดจากการทำงานในประเด็นของลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างการเรียกร้อง และการควบคุมตนเอง โดยเพิ่มปัจจัยด้านการสนับสนุนซึ่งมีผลต่อความเครียดจากการทำงาน และศึกษาพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการเรียกร้อง และการควบคุมตนเอง โดยที่การศึกษานี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาในโรงพยาบาลมะเร็ง ซึ่ง เป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ความเครียดจากการทำงานและสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการพิจารณาแนวทางในการ ป้องกันแก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงานในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมะเร็งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอเสนอแนวคิดดังกล่าวนี้นี้ได้ศึกษามาตามลำดับ ดังนี้

1.การเรียกร้อง

ความหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.การควบคุมตนเอง

ความหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.การสนับสนุน

ความหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.ความเครียด

ความหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

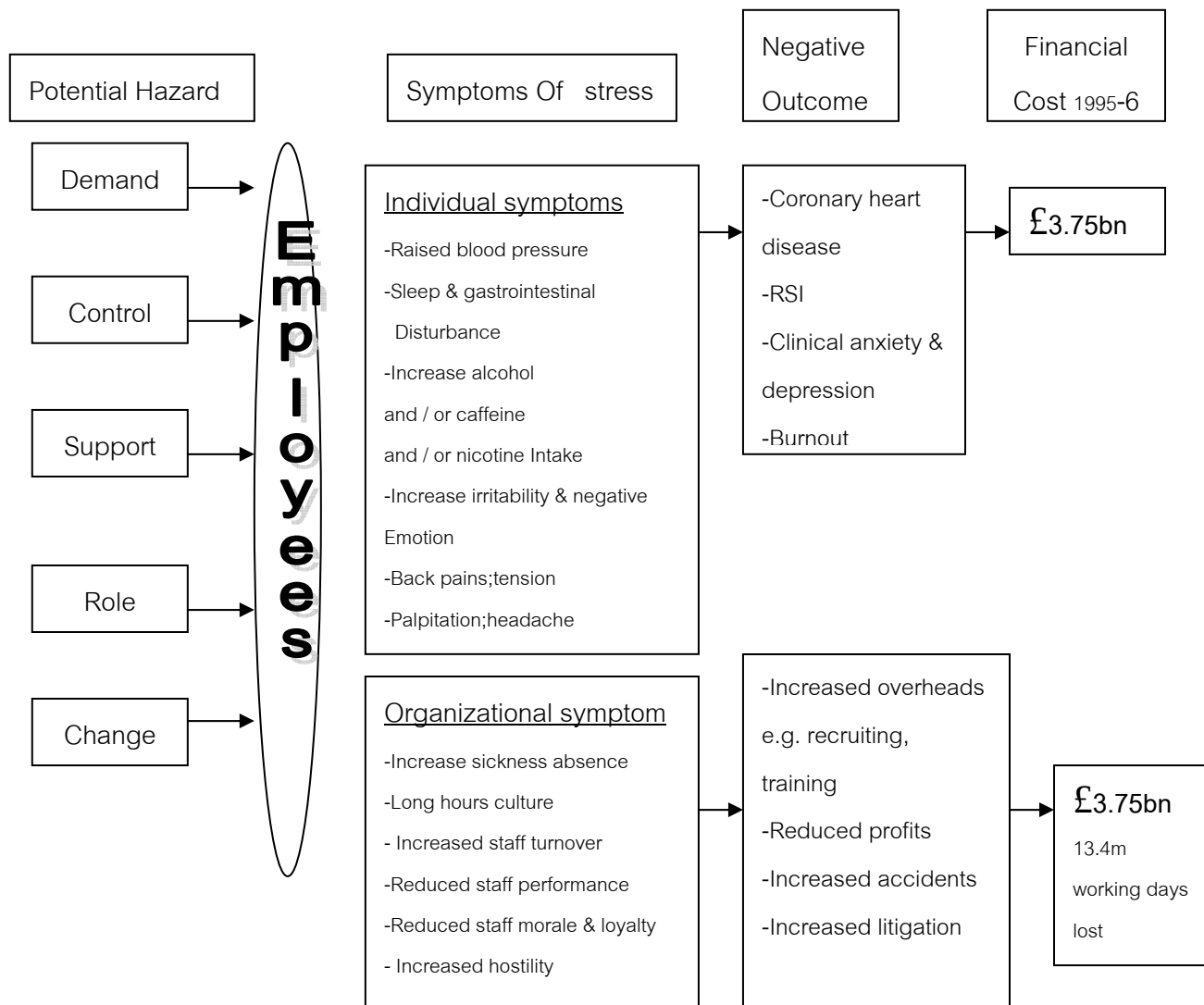
5.กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นและเฉื่อยชา

ความหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.รูปแบบการเรียกร้อง – การควบคุม / การสนับสนุน

ความหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 1 Model of Work Stress (Stephen Palmer, 2003)

1.การเรื้อกร้อง (Demand)

ความหมายของการเรื้อกร้อง

Karasek (1979) นิยามการเรื้อกร้องว่าเป็นตัวก่อความเครียดในการทำงาน (Stressor)

ด้านลักษณะงาน คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป(Excessive work), บทบาทที่ขัดแย้ง(Conflicting Demand), เวลาในการทำงานมีจำกัด(Insufficient Time to work),ต้องทำงานอย่างรีบเร่ง(Work fast), ต้องทำงานอย่างหนัก(Work hard)

Brown and Moberg (1980) กล่าวว่า การเรียกร็องเป็นสาเหตุก่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหาร ที่พบเสมอได้แก่ สภาพการทำงาน(Working Condition) เช่นการทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานมีระดับความยากเกินไป , งานที่หนักเกินไป (Work Overload บทบาทที่คลุมเครือ(Role Ambiguity) ขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งหมายถึงการเรียกร็องสูง

Cooper and Marshall (1983) กล่าวว่า การเรียกร็องเป็นตัวก่อความเครียดในการทำงานที่มักพบเสมอซึ่งหมายถึง ปัจจัยในตัวงาน บทบาทในองค์การ

Smith (1993) กล่าวว่า การเรียกร็องเป็นตัวก่อความเครียดในการทำงานซึ่งหมายถึง ปริมาณงาน,ระดับความยากของงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ

Ivancevich & Matteson (1999) กล่าวว่า การเรียกร็องเป็นตัวก่อความเครียดในการทำงานเกิดจาก ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความคาดหวังของตนเอง ความคาดหวังของบุคคลอื่นต่อบทบาทหน้าที่ในการทำงาน

Cord & Dougherty (1993) กล่าวว่า การเรียกร็องเป็นตัวก่อความเครียดในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มี ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความคลุมเครือใน บทบาทหน้าที่ และบทบาทหน้าที่มากเกินไป

Winderszal – Bazyl & Cieslak (2000) นิยามการเรียกร็องว่าเป็นตัวก่อความเครียดในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อสภาวะของงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1.1การเรียกร็องด้านสติปัญญา (Intelligent Demand) หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และศิลปะในการทำงาน การแก้ปัญหา และการมีความคิดสร้างสรรค์

1.2 การเรียกร็องด้านจิตตกายภาพ (Psychophysical Demand) หมายถึงการเรียกร็องด้านกายภาพซึ่งสัมพันธ์กับจิตใจ ได้แก่ สมรรถภาพของร่างกาย ความจำ ความรับผิดชอบ ความรอบคอบ และการติดต่อสื่อสาร

1.3 การเรียกร็องจากบทบาทที่ขัดแย้งและปริมาณงานที่มากเกินไป (Demand Resulting From role conflict and overload) หมายถึง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป การทำงานให้เสร็จในเวลาจำกัด งานที่ไม่ได้กำหนด บทบาทหน้าที่ชัดเจน การมีคนออกคำสั่งหลายคนและความขัดแย้งในที่ทำงาน

Mackay, Cousins, Kelly, Lee & McCaig (2004) นิยามการเรียกร้อง ว่าหมายถึง ปริมาณงาน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเป็นตัวก่อความเครียดจากการ ทำงาน

Clarke (2004) นิยามการเรียกร้องว่าหมายถึงการรับรู้ของบุคคลในเรื่องข้อจำกัดด้าน เวลาในการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน การทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด การทำงาน แข่งกับเวลา งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง งานที่มีปริมาณมากเกินไป การทำงานที่มีความ ซัดแย้ง งานที่ไม่สามารถกำหนดเวลาพักระหว่างทำงานได้

Palmer (2004) นิยามการเรียกร้องว่าหมายถึง ปริมาณงานมาก ลักษณะงานหรือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความยุ่งยาก ทำงานเป็นกะ งานที่ไม่สามารถกำหนดเวลา ที่ชัดเจนได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้อง

การเรียกร้องทางด้านสติปัญญา

งานวิจัยในต่างประเทศ

Breslow & Buell (1960) ศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานที่มีการ เรียกร้องสูง เช่นมีชั่วโมงการทำงานนานกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จะส่งผลต่อ ความเครียดสูงและมีความเสี่ยงเป็น 2 เท่าต่อการเจ็บป่วยและเสียชีวิต ด้วย โรคหัวใจและหลอดเลือดผิดปกติ

งานวิจัยในประเทศไทย

สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์(2535) ศึกษาปัจจัยบางประการกับความเครียด ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่าการเรียกร้องในงานที่ ปฏิบัติเช่น ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ สามารถทำนายความเครียดของ พยาบาลวิชาชีพพร้อมกับประสพการณ์ได้ร้อยละ 29.79

การเรียกร้องทางด้านจิตตกายภาพ

งานวิจัยในต่างประเทศ

Kelly & Cooper (1981) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับการเรียกร้องพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเป็นกะ จะเกิดความเครียดสะสมจากการปรับตัวให้เข้ากับงาน

Dollard & Winefield (1998) ศึกษาพบว่าผู้พิพากษาที่ทำงานในลักษณะที่การเรียกร้องสูงเช่นงานที่ต้องใช้ความคิดทบทวนอย่างรอบคอบในการตัดสินใจ และการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น สามารถทำนายความเครียดจากการทำงานได้

งานวิจัยในประเทศไทย

พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ พบว่าการปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องสูงเช่น พยาบาลที่ทำงานเป็นกะจะมีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าพยาบาลประจำการที่ไม่ต้องทำงานเป็นกะ

การเรียกร้องจากบทบาทที่ขัดแย้งและปริมาณงานที่มากเกินไป

งานวิจัยในต่างประเทศ

Ivancevich, Matteson, & Preston (1982) ศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องสูงเช่น การทำงานหลายชิ้นในเวลาจำกัด ภาระงานมากเกินไปในเชิงคุณภาพที่ยาก หรือผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องต่ำเกินไป เช่น ภาระงานที่ทำน้อยเกินไป ไม่มีโอกาสแสดงความสามารถ จะส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

Ickinger & Coote (1986) ศึกษาพบว่างานที่มีการเรียกร้องสูงเช่นมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ตนเองส่งผลให้เกิดการตอบสนองของร่างกายที่ผิดปกติ เช่น ความดันโลหิตสูง วิตกกังวล ไม่พึงพอใจในงาน

McCranie, et al. (1987) ศึกษาพบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานที่มีการเรียกร้องสูงในการให้การพยาบาลประจำวันของพยาบาลเช่นการพยาบาลผู้ป่วยที่กำลังเสียชีวิต ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ที่มีความเสี่ยงสูง ทำให้พยาบาลมีความเครียดจากการทำงานสูง

งานวิจัยในประเทศไทย

ทงศักดิ์ ยิ่งรัตสุข (2545) ประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแหลมฉบัง พบว่าการเรียกร้องจากงานเช่นจำนวนชั่วโมงในการทำงาน และบทบาทหน้าที่ที่หนักเกินไปในการทำงานทำให้พนักงานมีความเครียดจากการทำงาน

จากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าการเรียกร้อง (Demand) หมายถึงการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงาน ซึ่งKarasek (1979) ให้ความหมายว่าการเรียกร้องคือการทำงานในปริมาณที่มากเกินไป บทบาทหน้าที่ที่ขัดแย้ง เวลาในการทำงานมีไม่พอ ต้องทำงานอย่างรีบเร่ง ต้องทำงานอย่างหนัก ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป การทำงานให้เสร็จในเวลาจำกัด งานที่ไม่ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน การมีคนออกคำสั่งหลายคนและความขัดแย้งในที่ทำงานซึ่งตรงกับการศึกษาตามแนวคิดของ Winderszal – Bazyl & Cieslak (2000) ที่แบ่งการเรียกร้องออกเป็น 3 ลักษณะคือ

- 1.การเรียกร้องทางด้านสติปัญญา (Intelligent Demand) หมายถึงลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถและศิลปะในการทำงาน การแก้ปัญหา และการมีความคิดสร้างสรรค์

- 2.การเรียกร้องทางด้านจิตกายภาพหรืองานที่ต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้อื่น (Psychophysical Demand) หมายถึงการเรียกร้องด้านกายภาพซึ่งสัมพันธ์กับจิตใจ ได้แก่ สมรรถภาพของร่างกาย ความจำ ความรับผิดชอบ และการติดต่อสื่อสาร

3.การเรียกร้องจากบทบาทที่ขัดแย้งและปริมาณงานที่มากเกินไป (Demand Resulting From role conflict and overload) หมายถึงชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป การทำงานให้เสร็จทันเวลาที่จำกัด งานที่ไม่ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน การมีคนออกคำสั่งหลายคนและความขัดแย้งในที่ทำงาน ทำให้บุคคลมีการรับรู้และประเมินสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานโดยใช้ กระบวนการทางสติปัญญาและทักษะความสามารถของตนเอง ส่งผลให้มีการตอบสนองในลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล

กล่าวโดยสรุปแล้วการเรียกร้องหมายถึงการรับรู้บทบาทหน้าที่ในการทำงาน โดยที่บุคคลมีความสามารถในการจัดการกับความยุ่งยากโดยอาศัยความสามารถทางสติปัญญา ความสามารถทางจิตติกายภาพ และความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทตามลักษณะงานซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Winderszal – Bazyl & Cieslak (2000) มาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานที่จะกล่าวถึงต่อไปคือการควบคุมตนเอง

2.การควบคุมตนเอง (Control)

ความหมายของการควบคุมตนเอง

Karasek (1979) นิยามการควบคุมตนเองว่าหมายถึง อำนาจการตัดสินใจในการทำงาน (Decision Latitude)ซึ่งหมายถึง อิสระในการตัดสินใจในการทำงาน (Task Autonomy) และความสามารถในการใช้ทักษะในการทำงาน (Skill Discretion)

Lazarus & Folkman (1984) กล่าวว่า การควบคุมตนเองว่าหมายถึงการที่บุคคลเผชิญความเครียดแล้วมีการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยอาศัยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของตนเอง ตามกระบวนการทางสติปัญญา(Cognitive appriassal)

Frese (1989);Winderszal – Bazil & Cieslak (2000) นิยามการควบคุมตนเองว่าหมายถึง การควบคุมความประพฤติในการทำงานซึ่งหมายถึงองค์ประกอบ 2 ส่วนคือ

- 1.การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจได้ว่าจะทำงานอย่างไร(Behavior Control) เมื่อใด รวมทั้งมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเลือกผู้ร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและงบประมาณในการทำงาน

2.การควบคุมความสามารถในการใช้ทักษะในการทำงาน(Cognitive Control) คือการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ตนเองอย่างชัดเจน เข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน ประสิทธิภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน สามารถคาดคะเนผล การปฏิบัติงานตนเองในการปฏิบัติงานและมีความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

Schunk (1991) กล่าวว่า การควบคุมตนเอง เป็นกระบวนการที่บุคคลสนับสนุนต่อ พฤติกรรม ความรู้ความเข้าใจ และอารมณ์ความรู้สึก ที่มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างเป็นระบบ

Bandura (1997) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถตนเองหมายถึงการที่บุคคลมีความ เชื่อมั่นในความสามารถตนเองในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคคลที่ จัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพจะพัฒนาการรับรู้ที่ตนเองมีความสามารถ ซึ่งเกิดจาก การเรียนรู้ว่าตนเองมีความสามารถจากประสบการณ์ความสำเร็จของตนเอง

Plamer (2003) กล่าวว่า การควบคุมตนเองหมายถึงการที่ตนเองรู้สึกว่าคุณค่าและความ สามารถมีทางเลือกในการทำงานได้หลายทาง การขาดอำนาจการควบคุมตนเอง หรือการมี เจ้านายหลายคน

Clark(2004) กล่าวว่า การควบคุมตนเองหมายถึง ความสามารถในการที่บุคคลจะ ควบคุมเวลาในการทำงาน การเลือกวิธีการทำงาน การเลือกลำดับในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเอง

การควบคุมความสามารถในการใช้ทักษะในการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

Lazarus & Folkman (1984) ศึกษาความเครียดกับการเผชิญปัญหา พบว่า แล้วมีการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยอาศัยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของตนเอง ตามกระบวนการทางสติปัญญา(Cognitive appraisal) และแหล่งช่วยเหลือที่ตนเองมีอยู่ เพียงพอต่อการตอบสนองต่อ ปัญหาที่เผชิญอยู่ จะทำให้มีความเครียดในการทำงานต่ำ

การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

Karasek (1979) ศึกษาความเครียดจากการทำงานและการควบคุมตนเองในการทำงานพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีการควบคุมตนเองสูง จะสามารถเผชิญปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีการควบคุมตนเองต่ำ

Hiroto (1974) ศึกษาความสิ้นหวังที่เกิดจากการเรียนรู้ พบว่าความเชื่อว่าตนไร้ความสามารถที่จะควบคุมแก้ไขสถานการณ์ที่มีปัญหาเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้คนเกิด ความสิ้นหวัง ตนไร้ความสามารถโดยสิ้นเชิงไม่พยายามที่จะต่อสู้แก้ไขปัญหา การแก้ปัญหาก็จะค่อยๆ ลดลงตามลำดับ จนกลายเป็นคนไร้ความพยายามและความสิ้นหวังในที่สุด ถ้ามีความเชื่อว่าตนสามารถควบคุมตัวแปรที่เป็นอุปสรรคก็จะมีความพยายามที่จะแก้ปัญหาคต่อไป

Seligman (1975) นักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยม ศึกษาพฤติกรรม ความสิ้นหวังที่เกิดจากการเรียนรู้ พบว่าเมื่อมีความเชื่อว่าตนไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะสิ้นความพยายามและยอมรับปัญหาด้วยความสิ้นหวัง

Robbins & Langton (2004) ศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความเชื่อว่าเขาสามารถกำหนดโชคชะตาได้ด้วยตนเอง หรือมีความเชื่อว่าการควบคุมตนเองสูง จะมีความเครียดจากการทำงานต่ำกว่า บุคคลคนที่มีการควบคุมตนเองต่ำ

งานวิจัยในประเทศไทย

ขวัญฤทัย (2548) ศึกษาปัจจัยในการทำงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี พบว่าพนักงานที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนเองสูง จะมีความเครียดจากการทำงานต่ำและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับยอมรับได้

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การควบคุมตนเอง (Control) หมายถึงอำนาจในเชิงการควบคุมพฤติกรรม

ในการทำงานและอำนาจในเชิงการควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในการทำงาน การมีส่วนร่วม ความมั่นใจ ความเข้าใจ และ ความชัดเจนในเรื่องต่างๆในการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 2 ข้อดังนี้

2.1 การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน (Behavioral Control)

หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจได้ว่าจะทำงานอย่างไร เมื่อใด รวมทั้งมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเลือกผู้ร่วมงาน การได้รับการสนับสนุน ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และงบประมาณในการทำงาน

2.2 การควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน (Cognitive

Control) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของงาน ประสิทธิภาพของตัวเองในการปฏิบัติงาน สามารถ คาดคะเนผลจากการทำงานได้รวมทั้งความรู้สึกถึงความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Mackay, Cousins, Kelly, Lee & McCaig (2004) ที่พบว่าความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้าน สภาพแวดล้อมทางด้านจิตวิทยาในการทำงานซึ่งเป็นตัวก่อความเครียด จากการทำงาน

กล่าวโดยสรุปการควบคุมตนเองหมายถึงอำนาจในเชิงการควบคุมพฤติกรรมในการทำงานและความสามารถในการใช้ทักษะที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมและความมั่นใจ ในเรื่องต่างๆที่ส่งผลในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่ใช้ทำนายความเครียดจากการทำงานด้านบวก และเป็นประโยชน์ต่อการ ทำงานในแง่ที่ทำให้เกิดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Winderszal – Bazil & Cieslak (2000) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้

3.การสนับสนุน (Support)

ความหมายของการสนับสนุน

Hirsh (1980) กล่าวว่า การสนับสนุนหมายถึง การสนับสนุนทางอารมณ์ การให้กำลังใจ คำแนะนำ ความเป็นเพื่อน สามารถช่วยบุคคลให้สามารถเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ

House (1981) กล่าวว่ารูปแบบการสนับสนุน จากหัวหน้างานในองค์การมีความสำคัญมากกว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และโครงสร้างองค์การมีส่วนสำคัญในการสนับสนุน

ถ้าองค์กรมีการแตกหน่วยงานออกเป็นส่วนย่อย หรือกำหนดงานเฉพาะทางมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้องค์กรนั้นขาดโอกาสในการเกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

Johnson (1988) ให้ความหมายของการสนับสนุน ว่าเป็นการที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือด้านต่างๆ จากบุคคลใกล้ชิด ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความเครียด บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนสูง จะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความเครียดเพียงเล็กน้อย เพราะบุคคลคาดหวังว่าจะมีคนที่จะคอยให้ความช่วยเหลือ แต่บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนเพียงเล็กน้อย จะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความเครียดเกิดขึ้นมาก แต่ในบางครั้งการสนับสนุน ก็ไม่สามารถลดความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากบุคคลไม่รับรู้ว่าตนเองได้รับการสนับสนุนหรือการสนับสนุนนั้นไม่สอดคล้องกับความเครียดที่เกิดขึ้น การสนับสนุนในที่ทำงาน มีองค์ประกอบย่อย 2 ส่วนคือ

- 1.การสนับสนุน จากเพื่อนร่วมงาน
- 2.การสนับสนุน จากหัวหน้างาน

Kristensen (1995) กล่าวว่า การสนับสนุน หมายถึงการช่วยเหลือสนับสนุนที่บุคคลได้รับจากผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงาน โดยจะทำหน้าที่เป็นปัจจัยที่ลดความรู้สึกกดดันจากการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของสังคมและการควบคุมอารมณ์ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร

Clarke (2004) กล่าวว่า การสนับสนุนหมายถึง การสนับสนุนในการทำงานจาก 2 ส่วนคือ

- 1.การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในด้านการแนะนำวิธีการทำงาน การช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงาน สามารถปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับงานกับหัวหน้างานได้ การได้รับการสนับสนุนด้านกำลังใจในการทำงาน
- 2.การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในด้านความร่วมมือในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของทีมงาน การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุน

งานวิจัยในต่างประเทศ

Shultz & Saklofske (1983) (cited in Rice, 1992) ศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมนั้นไม่จำเป็นต้องมีบุคคลที่ให้การสนับสนุนทางสังคมหลายคน แต่การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลที่สามารถให้การสนับสนุนอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากกว่า

Sarafino (1998) ศึกษาพบว่ากสนับสนุนทางสังคมของแต่ละบุคคลมีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นจำนวนที่บุคคลให้การสนับสนุน จำนวนครั้งของการสนับสนุน ลักษณะความสัมพันธ์ของผู้ให้การสนับสนุน

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าการสนับสนุนในที่ทำงาน มีองค์ประกอบย่อย 2 ส่วนคือ

- 1.การสนับสนุน จากเพื่อนร่วมงาน
- 2.การสนับสนุน จากหัวหน้างาน

ซึ่งตรงกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของ Hirsh (1980) ที่พบว่า การสนับสนุนเช่น การสนับสนุนทางอารมณ์ การให้กำลังใจ คำแนะนำ ความเป็นเพื่อน สามารถช่วยบุคคลให้สามารถเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Clarke (2004)ซึ่งสรุปว่าการสนับสนุนหมายถึง การสนับสนุนในการทำงานจาก 2 ส่วนคือ

1.การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในด้านการแนะนำวิธีการทำงาน การช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงาน สามารถปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับงานกับหัวหน้างานได้ การได้รับการสนับสนุนด้านกำลังใจในการทำงาน

2.การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในด้านความร่วมมือในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของทีมงาน การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ House (1981) ที่ศึกษารูปแบบการสนับสนุน พบว่าการสนับสนุน จากหัวหน้างานในองค์การมีความสำคัญมากกว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และโครงสร้างองค์การมีส่วนสำคัญในการสนับสนุน ถ้าองค์การมีการแตกหน่วยงานออกเป็นส่วนย่อย หรือ กำหนดงานเฉพาะทางมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้องค์การนั้นขาดโอกาสในการเกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

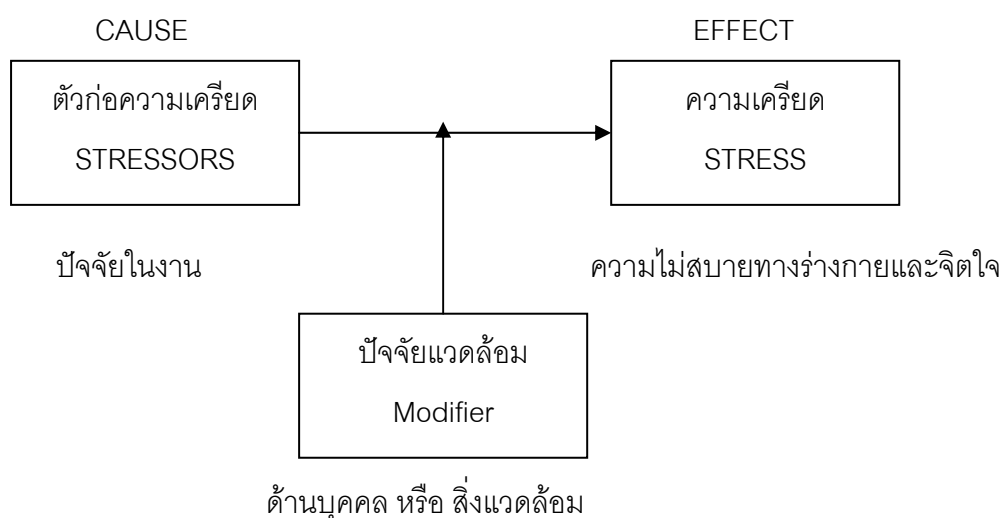
กล่าวโดยสรุปว่าการสนับสนุน เพิ่มความสามารถในกลวิธีการเผชิญปัญหาต่อความเครียดจากการทำงาน และควรใช้การสนับสนุนเป็นปัจจัยในการป้องกันความเครียดจากงานแบบเรื้อรัง ซึ่ง Ganster, Fusillier & Mayes (1986) ศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเชิงการรับรู้ความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงานมากกว่าลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การสนับสนุน จากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน

ต่อความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาในการทำงานโดยนำแนวคิดการสนับสนุนของ Johnson (1988) มาใช้ในการศึกษาปัจจัยด้านการสนับสนุนที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานในครั้งนี้

4.ความเครียดจากการทำงาน (Work Stress)

ความหมายของความเครียดจากการทำงาน

Beehr & Newman (1978) ศึกษาพบว่าความเครียดจากการทำงานหมายถึงสถานการณ์ที่ปัจจัยในการทำงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สบายทางร่างกายและจิตใจ ความเครียดจากการทำงานสามารถแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของความเครียดจากการทำงาน (Beehr & Newman, *Occupational Stress Model*, 1978)

Cooper, Sloan, Stephen & William (1979) กล่าวว่าความเครียดจากการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตประจำวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดจากการทำงานคือ อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุในการทำงานและผลของความเครียดจากการทำงานในด้านพฤติกรรมการทำงานคือ อัตราการลาออกและการขาดงานของบุคคล การทำงานไม่ทันตามกำหนดและผัดนัด การมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานผิดพลาดบ่อย ความลังเล ไม่กล้าตัดสินใจ การมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

Lazarus (1976) ให้ความหมายความเครียดว่าหมายถึงภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้น เป็นสิ่งคุกคาม หรือทำลาย โดยที่การรับรู้ หรือการประเมินนี้เป็นผลมาจากการกระทำร่วมกันของ สภาพแวดล้อมภายนอกอันได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เหตุการณ์ต่างๆในชีวิต ปัจจัย ภายในตัวบุคคล อันประกอบด้วยเจตคติ บุคลิกภาพ อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจน ความต้องการของบุคคลนั้นทฤษฎีการรับรู้ทำให้เกิดการปรับตัวมากที่สุด เพราะว่าประสบการณ์ที่ ได้รับจะทำให้เกิดอารมณ์ก็ต่อเมื่อ มีสิ่งเร้าที่ได้รับการประเมินว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับ บุคคล โดยทฤษฎีนี้จะเน้นที่ประสบการณ์แบบรู้สึกตัว

Spera & Lanto (1995) (อ้างถึงในรติกร 2546) กล่าวว่าความเครียดในทางจิตวิทยา หมายถึง ภาวะการตอบสนองของบุคคลทั้งทางกายและใจต่อสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น ใน ชีวิตประจำวัน โดยที่บุคคลยังไม่สามารถจัดการกับสิ่งที่เผชิญได้ ทำให้เกิด ความตึงเครียด ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

Ivancevich & Matteson (1999)นิยามความเครียดว่าเป็นผลของปฏิกิริยาตอบสนอง ระหว่างเหตุการณ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคล โดยที่บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองแตกต่างกันตามการรับรู้ของบุคคล

NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health,2001) นิยาม ความเครียดจากการทำงานว่าหมายถึง การตอบสนองที่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ เกิดขึ้นเมื่อการเรียกร้องในงานของผู้ปฏิบัติงาน ไม่สมดุลกับการควบคุมตนเอง

EU Guidance (European Union, 2001) ซึ่งนิยามความเครียดจากการทำงานว่า หมายถึง การตอบสนองในด้านการรับรู้ จิตใจ สรีระ และพฤติกรรมต่อสิ่งที่เป็นตัวก่อ ความเครียดจากงาน สิ่งแวดล้อมในงาน และ โครงสร้างของงาน ซึ่งเป็นภาวะที่มีลักษณะการ กระตุ้นและการตอบสนองในแง่ ปรับตัวไม่ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

Russek (1962)ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความเครียดในชีวิตประจำวัน บทบาทที่ขัดแย้ง และประสิทธิภาพของงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันกับวิชาชีพที่ให้บริการแก่บุคคลอื่น ระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน ขาดอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ทรัพยากรในการทำงานไม่เพียงพอ ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวก่อความเครียดในการทำงาน

Lazarus (1976) ศึกษาพบว่าความเครียด เกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคาม หรือทำลาย โดยที่การรับรู้ หรือการประเมินนี้เป็นผลมาจากการกระทำร่วมกัน ของสภาพแวดล้อมภายนอกอันได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต ปัจจัยภายในตัวบุคคล อันประกอบด้วยเจตคติ บุคคลิกภาพ อารมณ์ ประสบการณ์ ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น ทฤษฎีการรับรู้ทำให้เกิดการปรับตัวมากที่สุด เพราะว่าประสบการณ์ที่ได้รับจะทำให้เกิดอารมณ์ที่ ต่อเมื่อ มีสิ่งเร้าที่ได้รับการประเมินว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับบุคคล โดย ทฤษฎีนี้จะเน้นที่ประสบการณ์แบบรู้สึกตัว

Chiriboga & Bailey (1983) ศึกษาเรื่องความเครียดและการปรับตัวของ พยาบาลในโรงพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยสิ้นหวัง โดยใช้ Analytic Model ของ Lazarus พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีประสบการณ์น้อย จะมีความเครียดสูง เนื่องจากการรับรู้และประสบการณ์ในการประเมินสถานการณ์ที่ต้องเผชิญไม่เพียงพอ ขาดทางเลือกในการแก้ปัญหา

Nelson & Sutton (1990) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่าง ระหว่างบุคคลกับการเกิดความเครียดจากการทำงาน พบว่าความแตกต่าง ทางด้านประชากรศาสตร์ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการเกิดความเครียดหรือ ตัวแปรเช่นอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานทำนายความเครียดจากการทำงานได้ไม่ดีนักเมื่อเทียบกับตัวแปรอื่น

5.กลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping Strategy)

ความหมายของกลวิธีการเผชิญปัญหา

Lazarus & Folkman (1984) ให้ความหมายว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีการเผชิญหน้ากับสถานการณ์แล้วประเมินตนเองพบว่า เป็นปัญหา ที่ต้องใช้ความพยายามในการหาวิธีการเผชิญปัญหาเพื่อจัดการโดยตรง มีการปรับตัวระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ที่ทำให้

สถานการณ์เป็นไปในทางที่ดี เช่นการที่บุคคลใช้การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ปัญหา การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเรียกว่าวิธีการจัดการแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem – Focus coping)

วิธีการปรับตัวโดยใช้กระบวนการคิดในการประเมินสถานการณ์และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกเครียด เป็นเพียงแค่การลดความรู้สึกเครียด ไม่มีการแก้ปัญหาโดยตรง วิธีการที่ใช้ก็จะมีแสวงหาการสนับสนุนจากผู้อื่น การหนีปัญหา การคิดในทางที่ดี การฝันถึงสิ่งที่ดีๆ และการพยายามลืมปัญหาที่เกิดขึ้นและเรียกว่า วิธีการจัดการแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotional – Focused Coping)

McConnell(1986) ให้ความหมายวิธีการเผชิญความเครียดโดยตรงว่าหมายถึง การเผชิญหน้ากับสิ่งที่เข้ามาและมองว่าเป็นสิ่งที่ทำลาย เป็นการวิเคราะห์ปัญหาว่าคืออะไร เกิดขึ้นได้อย่างไร และจะตอบสนองต่อปัญหาอย่างไร วิธีการไหนที่จะได้ผลดีที่สุด

Dollard(1997) กล่าวว่ากลวิธีการเผชิญปัญหาหมายถึง รูปแบบของความพยายามของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรม หลังจากมีการประเมินความคิดและพฤติกรรม เพื่อลดความรุนแรงของความเครียดและเกิดความปลอดภัยมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบได้แก่

1.กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น (Active coping) หมายถึงวิธีการที่บุคคลจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นที่จะจัดการกับปัญหา มีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาคืออะไร มีการวางแผนและกระทำตามแผนที่วางไว้และมองว่าปัญหาเป็นสิ่งที่ทำลาย จึงทำให้บุคคลมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแบบกระตือรือร้น

2.กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา (Passive coping) หมายถึง การลดหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นโดยจัดการกับอารมณ์ได้แก่ คิดถึงสิ่งที่ปรารถนา การถอยห่างจากปัญหา การมุ่งเน้นทางบวก และการแยกตัว จึงทำให้บุคคลมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแบบเฉื่อยชา

จะเห็นได้ว่า กลวิธีการเผชิญปัญหาหมายถึง รูปแบบของความพยายามของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรม หลังจากมีการประเมินความคิดและพฤติกรรม เพื่อลดความรุนแรงของความเครียดและเกิดความปลอดภัยมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบได้แก่

กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น (Active coping)

กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา (Passive coping)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลวิธีการเผชิญปัญหา

งานวิจัยในต่างประเทศ

Karasek(1979) ศึกษาความเครียดจากการทำงานของกลุ่มอาชีพที่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง จะทำให้เกิดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น และมองปัญหาว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถตนเอง เนื่องจากบุคคลอาชีพเหล่านี้มีการรับรู้ความสามารถตนเองและประเมินสภาพปัญหา โดยใช้กระบวนการทางสติปัญญาและ แหล่งช่วยเหลือที่ตนเองมีว่าเพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาก็ได้ จึงทำให้เกิดการเรียนรู้ในการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองไปสู่การแก้ไขปัญหากลุ่มอาชีพเหล่านี้ได้แก่ นักกฎหมาย ผู้พิพากษา แพทย์ นักวิชาการ วิศวกร พยาบาล และพนักงานระดับจัดการ

Theorell & Karasek (1998) ศึกษาความเครียดจากการทำงานโดยใช้รูปแบบการเรียกร้อง – การควบคุม / การสนับสนุน พบว่าเมื่อบุคคลมีความเครียดจากการทำงานในระดับปานกลาง จะทำให้เกิดการเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหามองว่าการเรียกร้องเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ในทางกลับกันถ้าการเรียกร้องในการทำงานนั้นทำให้บุคคลเกิดความล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาก็จะทำให้เกิดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา

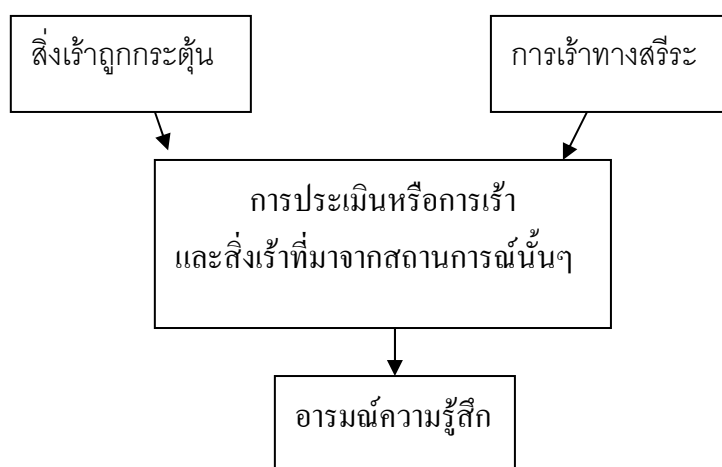
Dollard & Winefield (1998) ศึกษาความเครียดจากการทำงานในกลุ่มผู้พิพากษา พบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้องสูงและ การควบคุมตนเองสูง จะทำให้ผู้พิพากษามีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยยังไม่พบว่าม้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทดสอบรูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง /การสนับสนุนต่อความเครียดจากการทำงานของกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ ครั้นนี้ผู้วิจัยนำ Coping Scale ตามแนวทางของ Dollard (1997) มาใช้ในการทดสอบกลวิธีการเผชิญปัญหา ที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานและมีการเรียนรู้ในเชิงรุกต่อไปได้

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าความเครียดจากการทำงานเกิดจากตัวก่อความเครียดจากการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานซึ่งแต่ละบุคคลจะมีการรับรู้และประเมินแตกต่างกันออกไปตามระดับการปรับตัวของบุคคล จากแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานและกลวิธีการเผชิญปัญหาดังที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้นักวิจัยทางด้านจิตวิทยาองค์การมีการพัฒนารอบแนวคิดในการศึกษาหาสาเหตุของความเครียดจากการทำงานในรูปแบบต่างๆเพื่อให้สามารถเข้าใจถึงสาเหตุที่เป็นตัวก่อความเครียดจากการทำงานเรื่อยมาดังจะกล่าวถึงต่อไป

การศึกษาเรื่องการทดสอบรูปแบบการเรีกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุนต่อความเครียดจากการทำงานของผู้วิจัยครั้งนี้ มีทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับเครียดจากการทำงานคือ ทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาการรับรู้ และ ทฤษฎีความเครียดทางสรีระวิทยา ที่นำมารวมเข้าด้วยกันก่อให้เกิดทฤษฎีใหม่ ซึ่งสามารถอธิบายกลไกอันซับซ้อนของความเครียดจากการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงานตามรูปแบบการเรีกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุนกล่าวคือ



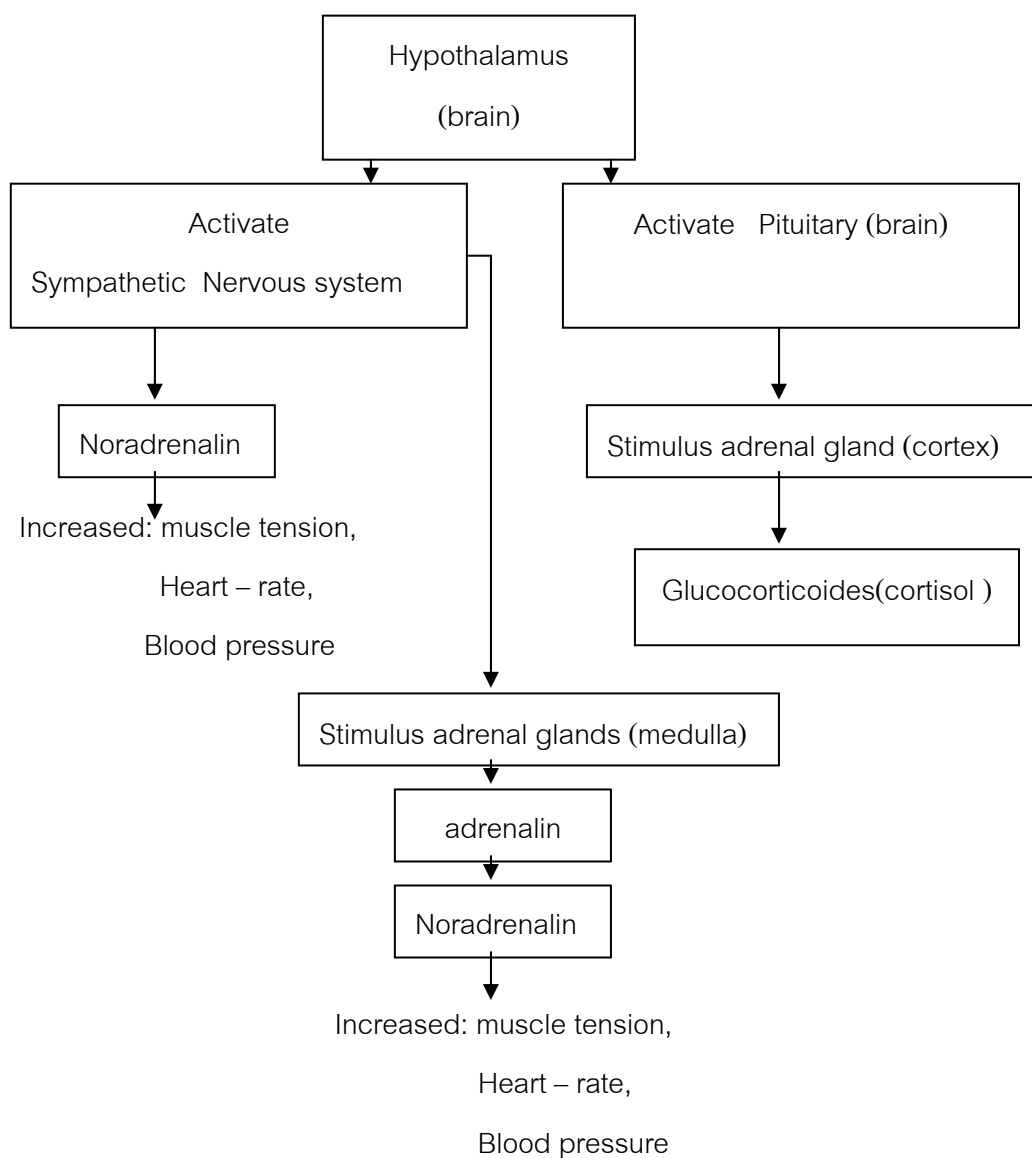
ภาพที่ 3 (Zimbardo, Psychology and Life p.467.อ้างอิงจาก วารุณี ภูวสรกุล, พ.ศ 2547:274)

ทฤษฎีจิตวิทยาการรับรู้ ทฤษฎีนี้กล่าวถึง ความเครียดว่าหมายถึงผลของปฏิกิริยาทางร่างกาย ซึ่งสร้างแรงกดดันต่อกล้ามเนื้อ ความเครียดในระดับสูงที่มี

อย่างสม่ำเสมอจะส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ Cannon (1932) เป็นบุคคลแรกที่เรียกสิ่งเร้าที่ไปกระตุ้นทำให้เกิดปฏิกิริยาที่เกี่ยวข้องกับการสู้หรือ การถอยหนีว่า Stress โดยไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องทางฟิสิกส์และเรียกภาวะสมดุลว่า Homeostasis ซึ่งหมายถึงความโน้มเอียงของร่างกายที่จะคงสภาพสิ่งแวดล้อมภายในให้สมดุล ต่อมา Hans Selye ได้ศึกษาความเครียดที่มีต่อภาวะสมดุลของร่างกาย ซึ่งเป็นที่มาของทฤษฎี Cognitive Psychology ที่กล่าวถึงความเครียดและปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายที่ไม่จำเพาะต่อสิ่งที่มากระทบกับร่างกายไม่ว่าจะเป็นอะไรก็ตาม เช่น ความร้อน ความเย็น การใช้สารเคมี และ

สิ่งอื่นๆ ที่กระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาเฉพาะ ทำให้เกิดการปรับตัว เพื่อนำมาสู่ภาวะสมดุลของร่างกาย ซึ่งมีผลนำไปสู่ความเครียด Selye (1956) เชื่อว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองที่ไม่จำเพาะเจาะจง ที่ร่างกายมีต่อสิ่งเร้าไม่ว่าทางใดก็ตาม การตอบสนองต่อความเครียดทางสรีรวิทยา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้า แต่ขึ้นอยู่กับระดับของการตอบสนอง ไม่ว่าสิ่งเร้าจะเป็นชนิดใดก็ตาม แต่การตอบสนองนั้นจะเหมือนกัน สิ่งที่แตกต่างกันคือระดับของการตอบสนองที่ขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการในการปรับตัว ของบุคคลซึ่งมีผลทำให้ร่างกายตอบสนอง ต่อการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ภายในร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและสารเคมีเพื่อต่อสู้กับสิ่งที่มาคุกคามนั้น ปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้จะแสดงออกมาในรูปของการเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ เช่น อาการปวดศีรษะ ปวดหลัง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น ในขณะที่ Lazarus (1976) ให้ความหมาย ความเครียดว่าหมายถึงภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคาม หรือทำลาย โดยที่ การรับรู้ หรือการประเมินนี้เป็นผลมาจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอกอันได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต ปัจจัยภายในตัวบุคคล อันประกอบด้วยเจตคติ บุคคลิกภาพ อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น ทฤษฎีการรับรู้ ทำให้เกิดการปรับตัวมากที่สุด เพราะว่าประสบการณ์ที่ได้รับจะทำให้เกิดอารมณ์ก็ต่อเมื่อ มีสิ่งเร้า ที่ได้รับการประเมินว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับบุคคล โดยทฤษฎีนี้จะเน้นที่ประสบการณ์ แบบรู้สึกตัว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Spera & Lanto (1995) (อ้างถึงในรติกร 2546) ซึ่งมีข้อสรุปว่าความเครียดในทางจิตวิทยา หมายถึง ภาวะการตอบสนองของบุคคลทั้งทางกาย และใจต่อสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น ในชีวิตประจำวัน โดยที่บุคคลยังไม่สามารถจัดการกับสิ่งที่เผชิญได้ ทำให้เกิด ความตึงเครียดทั้งทางร่างกายและจิตใจ Lazarus ยังศึกษาพบว่า ความเครียดทางกายและทางใจ ต้องมีวิธีการวิเคราะห์อย่างแตกต่างกัน ซึ่งทฤษฎีของเขา แตกต่างจากทฤษฎีของ Selye คือ Selye จะอธิบายว่าร่างกายจะปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อ ความเครียดอย่างไร ในขณะที่ Lazarus จะเน้นกระบวนการรับรู้และประเมินสิ่งเร้านั้นว่า จะรับมือ กับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดอย่างไร ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Lazarus & Delongis (1983) และ Lazarus & Folkman (1984) ที่ได้สรุปนิยามเกี่ยวกับความเครียดว่าเป็น ผลจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลเป็นผู้ประเมินด้วยกระบวนการทาง สติปัญญา (Cognitive appraisal) ว่าความสัมพันธ์นั้นเกินขีดความสามารถ หรือแหล่งกำลัง (Resource) ที่ตนเองจะใช้ต่อต้านได้และเกิดความรู้สึกว่า ถูกคุกคามหรือเป็นอันตรายต่อ

ความเป็นสุข และการศึกษาของ Baron & Paulus (1991) ได้สรุปว่าความเครียดเป็นผลของ
ปฏิกิริยาทางชีววิทยาต่อสิ่งกระตุ้นที่ไม่พึงปรารถนา ในด้านกายภาพ อารมณ์ จิตใจ ทั้งภายใน
และภายนอกที่รบกวนต่อภาวะสมดุล ซึ่งปฏิกิริยาดังกล่าวอาจนำไปสู่ความผิดปกติได้



ภาพที่ 4 Physiology of the Stress Response (Smith & Sulsky ,2005:16)

ทฤษฎีความเครียดทางสรีระวิทยา แนวคิดตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงการตอบสนองของความเครียดของร่างกายซึ่งเกิดจาก 2 กลไกสำคัญคือ

- 1.กลไกผ่านทางการตอบสนองของ adrenal medulla โดยการหลั่ง epinephrine และ norepinephrine

2.การตอบสนองของ adrenal cortex โดยการหลั่ง cortisol ซึ่งทฤษฎีของ Cannon กล่าวถึงการตอบสนองของร่างกายแบบสู้ หรือ ถอยหนี ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการกระตุ้นของ adrenal medulla และการหลั่ง epinephrine ซึ่งการตอบสนองในรูปแบบนี้เกิดจากการกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติ ของระบบหลอดเลือดและหัวใจ ทำให้เกิด การตอบสนองของร่างกายของสิ่งมีชีวิตที่จะทำให้เกิดการเผาผลาญพลังงานเพิ่มขึ้น เพื่อสนับสนุนให้มีการออกแรงทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งปฏิกริยานี้จะทำให้เกิดอันตราย ต่อชีวิตตามมาในระยะยาว ส่วนการตอบสนองของ adrenal cortex คือ การตอบสนองต่อการถอยหนีซึ่งเกิดจากสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานเผชิญกับความเครียดที่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่ง Henry & Stephen(อ้างถึงใน Baker et al., 2000) กล่าวว่า พฤติกรรม การถอยหนี นำไปสู่การถอนตัวและคล้อยตามในการมีปฏิกริยาทางสังคม ทฤษฎีความเครียดทางสรีระวิทยา (Physiological Stress Theory) เชื่อว่าตัวก่อความเครียด จะทำให้ร่างกายเกิดปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดโดยอวัยวะเฉพาะ เช่น ต่อมหมวกไต ต่อมไทมัส ทางเดินอาหารและลำไส้ ระบบต่อมไร้ท่อ ทำให้ร่างกายเกิดปฏิกริยาสู้หรือถอยหนี ขึ้น (Baker & Karasek, 1994) ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจ ความกระวนกระวายใจ รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุม / การสนับสนุนนี้ยังสามารถอธิบายถึงลักษณะพฤติกรรมอื่นๆ ได้เช่น ความเฉื่อยชาหรือท้อแท้สิ้นหวัง รวมทั้งระดับความเครียดจากการทำงาน (Karasek & Theorell, 1990) จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงสามารถสนับสนุน ความเชื่อที่ว่าเมื่อร่างกายได้รับสิ่งกระตุ้นที่เป็นตัวก่อความเครียดจากการทำงาน ร่างกายจะเกิดปฏิกริยาตอบสนองเมื่อได้รับสิ่งเร้าทำให้เกิดปฏิกริยาสู้ หรือถอยหนีขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายกลวิธีการเผชิญปัญหาของบุคคลได้จากความหมายข้างต้น จึงทำให้สามารถสรุปได้ว่าความเครียดจากการทำงานหมายถึงภาวะที่ร่างกายได้รับสิ่งคุกคามที่ไม่พึงปรารถนา ทำให้เกิดปฏิกริยาตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งเร้าทั้งในด้านบวกคือปัจจัยด้านการควบคุมตนเอง และด้านลบคือปัจจัยด้านการเรียกร้อง ซึ่งปฏิกริยาตอบสนองของร่างกายจะตอบสนองในด้านใดนั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการทางสติปัญญา และแหล่งช่วยเหลือที่บุคคลใช้ ในการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามที่ไม่พึงปรารถนาและแนวคิดตามทฤษฎีนี้อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในองค์การเดียวกันมีการรับรู้ความเครียดแตกต่างกันไป และอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้มีความเครียดจากการทำงานและกลวิธีการเผชิญปัญหาแตกต่างกันไป นอกจากการกระบวนการรับรู้และการแปลความหมายตามแนวคิดของ Selye ที่กล่าวถึงไปแล้ว ยังมีอีกแนวคิดตามทฤษฎีความเครียดทางสรีระวิทยา ที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคคลในองค์การ เกิดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นหรือเฉื่อยชาอีกด้วย

ทฤษฎีจิตวิทยาการรับรู้และทฤษฎีความเครียดทางสรีรวิทยา นี้ได้ถูกนำมาสร้างเป็นทฤษฎีด้านจิตวิทยาสังคมในการทำงาน 2 ทฤษฎี (Karasek, 1998) คือทฤษฎีความเครียดจากการทำงาน และกลวิธีเผชิญปัญหา

แนวคิดทฤษฎีรูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง (Demand – Control Model)

การศึกษาความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดนี้มีพื้นฐานว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นผลมาจากความขัดแย้งกันระหว่างการเรียกร้องซึ่งได้แก่ ภาระงาน ความซับซ้อนของงาน และการควบคุมตนเอง แนวคิดรูปแบบการเรียกร้องการควบคุมให้ความหมายความเครียดจากการทำงานว่า

คือปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดทางจิตใจ (ความอ่อนล้า ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า และการเจ็บป่วยทางกาย) เมื่อการเรียกร้องสูง การควบคุมตนเองต่ำจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมี **ความเครียดสูง** นั่นคือปฏิกิริยาของความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อมีการประเมินสิ่งแวดล้อมในการทำงานว่าเป็นสิ่งที่มาคุกคาม และกระบวนการทางสติปัญญาและแหล่งช่วยเหลือที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามที่ไม่พึงปรารถนา มิใช่เพียงพอที่จะตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานนั้น จึงส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ซึ่งตามแผนภาพที่ 5 จะอยู่ในกลุ่มช่องบนขวา ในกรณีที่การเรียกร้องต่ำ การควบคุมตนเองสูง จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมี **ความเครียดต่ำ** นั่นคือปฏิกิริยาของความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อมีการประเมินสิ่งแวดล้อมในการทำงานว่าเป็นสิ่งที่มาคุกคาม และกระบวนการทางสติปัญญาและแหล่งช่วยเหลือที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามที่ไม่พึงปรารถนา ระดับการตอบสนองมีเพียงพอต่อปริมาณความต้องการในการปรับตัว ซึ่งมีผลทำให้ร่างกายตอบสนอง ต่อการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ภายในร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและสารเคมีเพื่อต่อสู้กับสิ่งที่มาคุกคามนั้น จึงส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานต่ำ จะอยู่ในกลุ่มช่องล่างซ้าย ทฤษฎีนี้ยังสามารถทำนายภาวะการเกิดโรคของระบบหัวใจและหลอดเลือดในระยะยาวได้อีกด้วย (Karasek, 1967–1977 อ้างอิงจาก Schnall, 1998) และการศึกษาของ Suater, Hurrell & Cooper (1989)

		การเรียกร้อง DEMAND	
		LOW	HIGH
การควบคุม Control	LOW	PASSIVE (เฉื่อยชา)	HIGH STRESS (ความเครียดสูง)
	HIGH	LOW STRESS (ความเครียดต่ำ)	ACTIVE (กระตือรือร้น)

ภาพที่ 5 รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง การสนับสนุน (Demand - Control Model)(Smith & Sulsky, 2005:37)

กลวิธีการเผชิญปัญหา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเรียกร้อง และการควบคุมตนเองที่อยู่ในระดับต่ำทั้งสองปัจจัย จะส่งผลให้เกิดการทำงานแบบ **เฉื่อยชา** นั่นคือการที่บุคคลมีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงาน และประเมินกระบวนการทางสติปัญญาและทักษะความสามารถตนเอง จึงตัดสินใจเลือกใช้การแก้ปัญหา การลดหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นโดยจัดการกับอารมณ์ได้แก่ คิดถึงสิ่งที่ปรารถนา การถอยห่างจากปัญหา การมุ่งเน้นทางบวก และการแยกตัว งานมีการพัฒนาและสร้างสรรค์ต่ำ เกิดภาวะจำยอมโดยไม่คิดแก้ไขซึ่งซึ่งตามแผนภาพที่ 5 จะอยู่ในกลุ่มช่องบนซ้าย ซึ่งFrankenhaeuser (1986) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้องและรูปแบบการทำงานพบว่าการเรียกร้องต่ำเกินไป มนุษย์จะเกิดความเฉื่อยชาและขาดความริเริ่ม แต่เมื่อการเรียกร้องมากเกินไป การทำงานของสมองจะลดต่ำลง โดยมีความสัมพันธ์ในลักษณะเป็นรูปตัว U คว่ำซึ่งหมายความว่าปริมาณที่เหมาะสม จะทำให้มนุษย์ทำงานได้ดี คือไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไป โดยที่แต่ละคนจะมีระดับของปริมาณงานที่เหมาะสมแตกต่างกัน และ Ganster (1998) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานพบว่าการควบคุมตนเอง เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ

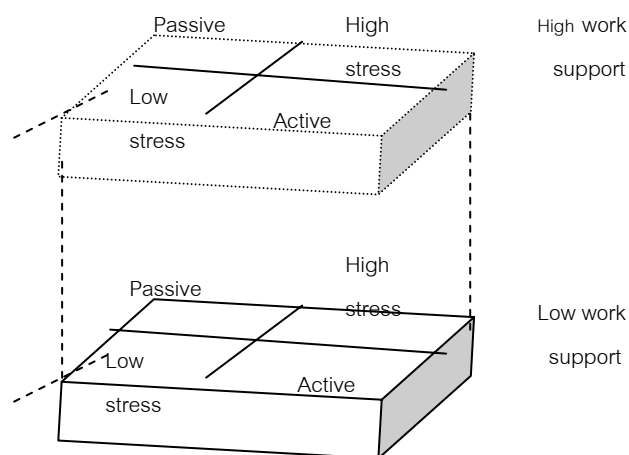
และความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพและจิตใจที่ดี ถ้าการเรียกร้องสูง และการควบคุมตนเองสูงจะส่งผลให้เกิดความ**กระตือรือร้น** นั่นคือการที่บุคคลรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานและประเมินกระบวนการทางสติปัญญาและทักษะความสามารถตนเอง จึงตัดสินใจเลือกใช้ วิธีการที่จัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นที่จะจัดการกับปัญหา มีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาดีขึ้น มีการวางแผนและกระทำตามแผนที่วางไว้และมองว่าปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย จึงส่งผลให้บุคคลนั้นมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น ซึ่งตามแผนภาพที่ 5 จะอยู่ในกลุ่มช่องล่างขวา ซึ่ง Karasek (1979) ศึกษาพบว่า การเรียนรู้ตามทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ใช้ความสามารถของตนเองทำงานอย่างเต็มที่ ได้ใช้ทางเลือกที่ดีที่สุดในการต่อสู้กับความกดดัน เกิดการเรียนรู้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ถ้าเกิดความล้มเหลวในการต่อสู้กับการเรียกร้องก็จะทำให้เกิดความเฉื่อยชาในการทำงาน รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน ได้ถูกนำมาใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงาน และ กลวิธีการเผชิญปัญหาในการทำงาน (Theorell & Karasek, 1996) ซึ่งการศึกษานี้ใช้ทำนายความเครียดจากการทำงาน ระหว่าง การเรียกร้อง การควบคุมตนเอง โดยการวัดในหลายกลุ่มอาชีพ (Schnall, 1994) นอกจากนี้ยังสามารถนำไปศึกษาอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ที่ใช้ทำนายความเครียดจากการทำงาน ระหว่างการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน ในกลุ่มอาชีพเดียวกันเช่น ครู(Payne & Fletcher, 1983) ผู้คุมความประพฤติ (Morrison, 1992) พนักงานผลิตเหล็ก (Perrew & Anthony, 1990) พนักงานธุรการ (Spector, 1987) และพยาบาล (Hurrell & McInaney, 1989) ซึ่งพบว่าการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง มีอิทธิพลโดยตรงต่อ ความเครียดจากการทำงาน กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง สามารถแสดงให้เห็นได้ถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง ซึ่งสามารถทำนายความเครียดจากการทำงานและกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแบบกระตือรือร้นหรือ เฉื่อยชาได้อย่างชัดเจนในหลายประเด็นดังนี้

- 1.สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานได้แก่ การเรียกร้อง การควบคุมตนเอง เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความเครียดได้ ไม่ใช่แค่สิ่งคุกคามทางวัตถุเพียงอย่างเดียว
- 2.ผลต่อเนื่องจากความเครียดมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานได้แก่ การเรียกร้อง การควบคุมตนเอง ที่ไม่ได้รับการปรับเปลี่ยนตาม การเรียกร้อง
- 3.การเรียกร้อง และการควบคุมตนเอง มีผลต่อความเครียดทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ การเรียกร้อง และการควบคุมตนเอง จะก่อให้เกิดผลต่อผู้ปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะคือ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นหรือเฉื่อยชา

โอกาสเสี่ยงต่อความเครียดจากการทำงาน อาจเป็นผลมาจากการเรียกร้องที่มากแต่ปริมาณงานมากเพียงอย่างเดียว ไม่ได้หมายความว่าส่งผลให้เกิดความเครียดเสมอไป ยังมีปัจจัยด้านการควบคุมตนเองด้วยที่จะส่งผลในด้านบวกหรือลบซึ่งทำให้การเรียกร้องที่มากเป็นประโยชน์ต่อกลวิธีการเผชิญปัญหาในการทำงานแบบกระตือรือร้น (Baker, 1985) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Meijman, Ulenbelt, Lumens & Herber (1996) ที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น จะใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพในการจัดการกับความเครียดจากการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา และ Landsbergis (1992) ศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นจะมีระดับการทำงานเชิงรุกและมีรูปแบบการทำงานเชิงบวก สูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา

6.รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง การสนับสนุน (Demand – Control / Support model)

ต่อมา Johnson (1988) ได้เพิ่มมิติที่ 3 คือปัจจัยด้านการสนับสนุนเข้าไปใน รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง โดยมีสมมติฐานว่า กลุ่มพฤติกรรมการทำงานทั้ง 4 กลุ่มที่ได้รับการสนับสนุนสูง และได้รับการสนับสนุนต่ำ ดังแสดงในภาพ 6



ภาพที่ 6 แสดงทฤษฎีรูปแบบ การเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน โดย Johnson (1988)

การสนับสนุนเหมือนเป็นปัจจัยที่ช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้น ในการเพิ่มปัจจัยด้านการสนับสนุนเข้าไปในรูปแบบ การเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน ทำให้มีประโยชน์มากขึ้นในการออกแบบการทำงานใหม่ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้สามารถลดความเครียดจากการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kristensen (1995) ซึ่งศึกษาพบว่าการสนับสนุน หมายถึงการช่วยเหลือสนับสนุนที่บุคคลได้รับจากผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงาน โดยจะทำหน้าที่เป็นปัจจัยที่ลดความรู้สึกกดดันจากการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของสังคมและการควบคุมอารมณ์ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร Johnson (1988) ให้ความหมายของการสนับสนุน ว่าเป็นการที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือด้านต่างๆ จากบุคคลใกล้ชิด ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความเครียด บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนสูง จะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความเครียดเพียงเล็กน้อย เพราะบุคคลคาดหวังว่าจะมีคนที่จะคอยให้ความช่วยเหลือ แต่บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนเพียงเล็กน้อย จะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความเครียดเกิดขึ้นมาก แต่ในบางครั้งการสนับสนุน ก็ไม่สามารถลดความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากบุคคลไม่รู้ว่าตนเองได้รับการสนับสนุนหรือการสนับสนุนนั้นไม่สอดคล้องกับความเครียดที่เกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าความเครียดจากการทำงาน โดยใช้รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน เกิด

จาก ความไม่สมดุลระหว่างการเรียกร้องและการควบคุมตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะงาน
 ความสามารถในการทำงาน ความพร้อมของร่างกายในการใช้ความจำ
 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร กำหนดระยะเวลาในการทำงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่
 ในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน ตรงกับการศึกษาตามแนวคิดของ
 Winderszal – Bazyl & Cieslak (2000) ที่ศึกษารูปแบบการเรียกร้อง ในเรื่องของระดับความ
 ซับซ้อนของงานและสภาพธรรมชาติของลักษณะงานที่ต้องทำ ประกอบด้วย งานที่ต้องขอ
 ความร่วมมือจากผู้อื่น งานที่ต้องใช้ความจำ งานที่ต้องใช้สติปัญญา หรืองานที่ต้องเผชิญหน้า
 กับผู้อื่นในสถานการณ์ที่ตึงเครียด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อยได้ 3 ส่วนคือ
 การเรียกร้องด้านสติปัญญา การเรียกร้องด้านจิตกายภาพ การเรียกร้องจากบทบาทที่ขัดแย้ง
 และปริมาณงานที่มากเกินไป พบว่าสามารถทำนายความเครียดจากการทำงานได้ ในการศึกษา
 นี้จะศึกษาควบคู่ไปกับสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงาน ตามสภาพธรรมชาติของ
 ลักษณะงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ใช้ทำนายความเครียดทางด้านบวกคือ การควบคุมตนเอง
 ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในแง่ทำให้เกิดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น
 จากที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าในการศึกษาความเครียดจากการทำงาน นั้นจำเป็นต้องมี
 การศึกษา ปัจจัยด้านการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง และการสนับสนุนควบคู่กันไป การศึกษา
 เรื่องความเครียดจากการทำงานโดยใช้รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน
 ที่ผ่านมามีรูปแบบการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง คือการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
 ความเครียดจากการทำงานและการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังต่างๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง
 การสูบบุหรี่ ซึ่งเป็นการศึกษาในระยะยาว อีกแนวทางหนึ่งคือการศึกษา ในช่วงระยะเวลาสั้น
 ซึ่งเป็นการศึกษาในกลุ่มอาชีพต่างๆ ในเรื่องการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน
 และระดับความเครียดจากการทำงาน (e.g., Spector, 1987 ; Tetrick & LaRocco, 1987)
 จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน โดยการศึกษาจาก
 รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุนนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดของ
 Winderszal – Bazyl & Cieslak (2000) มาเป็นแนวทางในการทดสอบรูปแบบ การเรียกร้อง
 การควบคุมตนเอง / การสนับสนุนต่อความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหา ในการทำงาน
 ของพยาบาลวิชาชีพ โดยมุ่งเน้นในด้านลักษณะงานคือ ปัจจัยด้านการเรียกร้อง
 การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน ดังผลการศึกษาที่จะได้กล่าวถึงต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเรียกร้อง – การควบคุม / การสนับสนุน

Barnett & Brennan (1997) ศึกษารูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน ในกลุ่มพนักงานประจำจำนวน 504 คน โดยใช้ แบบสอบถาม Job Experience scale ซึ่งสามารถทำนาย ความเครียดจากการทำงานได้ และ De Jonge (1998) ศึกษารูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุนที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายหมดพลัง และความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มอาชีพพยาบาลจำนวน 261 คนโดยใช้แบบสอบถาม Maastricht Autonomy Questionnaire พบว่าสามารถทำนายความพึงพอใจในงาน และการเปื้อนหน่ายหมดพลังได้ Karasek et al.,(1998), ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุขและคณะ (2545), Mackay et. al (2004), และ Health & Safety Executives Environment (2005) ศึกษาแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุน ต่อความเครียดจากการทำงานกับกลุ่มอาชีพและเพศ จากการศึกษาสามารถแบ่งกลุ่มอาชีพตามลักษณะงานออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่มอาชีพกระตือรือร้น เป็นลักษณะงานที่เต็มไปด้วยสถานการณ์ที่มีความท้าทาย มีความเป็นวิชาชีพในการทำงาน กลุ่มอาชีพเหล่านี้มักจะมีการเรียกร้องสูง การควบคุมตนเองสูง ซึ่งกลุ่มอาชีพเหล่านี้ได้แก่ นักกฎหมาย ผู้พิพากษา แพทย์ นักวิชาการ วิศวกร พยาบาล และ ผู้จัดการ ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพเหล่านี้จะมีการพัฒนาตนเองและมีความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มอาชีพเฉื่อยชา เป็นลักษณะงานที่มีการเรียกร้องต่ำ การควบคุมตนเองต่ำ ซึ่งกลุ่มอาชีพเหล่านี้ได้แก่เสมียน พนักงานทำความสะอาด ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพเหล่านี้มีความเครียด ในระดับปานกลาง

กลุ่มอาชีพเครียดสูง เป็นลักษณะงานที่มีการเรียกร้องสูง การควบคุมตนเองต่ำ กลุ่มอาชีพเหล่านี้ได้แก่ พนักงานในสายการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรม พนักงานตรวจสอบสินค้า และพนักงานในกลุ่มงานด้านบริการ เช่น พนักงานร้านอาหาร พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ซึ่งกลุ่มอาชีพนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

กลุ่มอาชีพเครียดต่ำ เป็นลักษณะงานที่มีการเรียกร้องต่ำ การควบคุมตนเองสูง ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มนี้ได้แก่ นักวิทยาศาสตร์ เจ้าหน้าที่ด้านป่าไม้ ซึ่งกลุ่มอาชีพเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะงานในระดับเดียวกัน พบว่าเพศหญิงมีโอกาสเป็นกลุ่มเครียดสูง มากกว่าเพศชาย จากผลการศึกษาของ Johnson (1989) ที่ศึกษาแบบการเรียกร้อง

การควบคุมตนเอง การสนับสนุน ที่มีผลมาจากความแตกต่างของลักษณะงานในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร ในสวีเดน จำนวน 7,219 คน โดยใช้แบบสอบถาม Job Content Questionnaire พบว่าการเรียกร้อยสูง มีการควบคุมตนเองต่ำ และไม่ได้รับการสนับสนุนจะก่อให้เกิดความเครียดที่มีสาเหตุจากงานสูง และจากการศึกษาของ Winderszal-Bazyl & Cieslak (2000) ที่ศึกษารูปแบบการเรียกร้อย การควบคุมตนเอง / การสนับสนุนของความเครียดจากการทำงานใน 8 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ นักการธนาคาร บุคลากรทางการแพทย์ ระดับกลาง คนงานก่อสร้าง พนักงานขายของในร้านค้า ข้าราชการและผู้บริหารงานสาธารณะ นักคอมพิวเตอร์ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ครู ในประเทศโปแลนด์ จำนวน 3,669 คน โดยใช้แบบสอบถามสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงาน (Psychosocial working condition questionnaires) โดยระดับคะแนนเฉลี่ยด้านการเรียกร้อย เท่ากับ 3.8 การควบคุมตนเองเท่ากับ 2.95 และคะแนนด้านการสนับสนุนเท่ากับ 2.63 ซึ่งค่าระดับคะแนนเหล่านี้เป็นค่าคะแนนเฉลี่ยที่สามารถใช้ทำนายความเครียดจากการทำงานได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่มีความเครียดจากงานสูง หมายถึง กลุ่มที่มีระดับค่าเฉลี่ยด้านการเรียกร้อยตั้งแต่ 3 ขึ้นไป ด้านอำนาจการตัดสินใจในงานน้อยกว่า 3 และการสนับสนุนน้อยกว่า 3

กลุ่มที่มีความเครียดจากงานต่ำ หมายถึงกลุ่มที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการเรียกร้อยน้อยกว่า 3 ด้านอำนาจการตัดสินใจในงานตั้งแต่ 3 ขึ้นไปรวมทั้งกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง และการสนับสนุนตั้งแต่ 3 ขึ้นไป

กลุ่มที่ทำงานในเชิงรุก หมายถึง กลุ่มที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยด้านการเรียกร้อยตั้งแต่ 3 ขึ้นไปและด้านอำนาจการตัดสินใจในงานตั้งแต่ 3 ขึ้นไป

กลุ่มที่ทำงานในเชิงรับ หมายถึงกลุ่มที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการเรียกร้อยน้อยกว่า 3 และด้านการอำนาจการตัดสินใจในงานน้อยกว่า 3

ข้อสรุปของผลการศึกษาที่ผ่านมาผู้วิจัยจึงนำมาเป็นข้อมูลสำหรับตั้งสมมติฐานในข้อที่ 1.1 และ 1.2

จากการศึกษาของ House (1981) ที่ศึกษารูปแบบการสนับสนุน พบว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานในองค์การมีความสำคัญมากกว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และโครงสร้างองค์การมีส่วนสำคัญในการสนับสนุน และการศึกษาของ Ganster, Fusillier & Mayes (1986) ที่ศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเชิงการรับรู้ความสัมพันธ์ของบุคคลในที่ทำงานมากกว่าลักษณะ

ส่วนบุคคลซึ่งจากการศึกษาพบว่า การสนับสนุน จากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในชีวิต การศึกษาของ Karasek & Theorell (1990) ที่ศึกษารูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุนต่อความเครียดจากการทำงาน ในกลุ่ม พนักงานระดับบริหารและ ระดับปฏิบัติการ โดยใช้ แบบสอบถาม Job Content Questionnaire พบว่าสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด จากการทำงานและการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นจาก การเรียกร้อง การควบคุมตนเอง และการสนับสนุนขององค์กร และการศึกษาของ Kristensen (1995) ซึ่งพบว่า การสนับสนุน จะเป็นการช่วยเหลือสนับสนุนที่บุคคลได้รับจากผู้บริหารหรือ เพื่อนร่วมงาน โดยจะทำหน้าที่เป็นปัจจัยที่ลดความรู้สึกกดดันจากการทำงานและการศึกษา ของ Ivancevich & Matteson (1999) ที่ศึกษารูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง / การสนับสนุนโดยใช้แบบวัด Occupational Stress Questionnaire พบว่า สภาพแวดล้อม ทางจิตวิทยาในการทำงานสามารถส่งผลกระทบให้บุคคลในองค์กรเกิดความเครียดได้ จากปริมาณงานที่มากเกินไป บทบาทหน้าที่ในการทำงานที่ขัดแย้ง ความคาดหวังของตนเอง ความคาดหวังของบุคคลอื่นต่อบทบาทหน้าที่ในการทำงาน การรับรู้ของบุคคลต่อสภาวะ การทำงานหรือการเรียกร้อง (Psychological Demand) หรือการควบคุมตนเอง (Control) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเครียดจากการทำงาน โดยที่ปัจจัยทั้ง 2 ส่วนจะก่อให้เกิด ผลต่อผู้ปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะคือ ผลทางด้านการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ กระตือรือร้น ส่งผลให้มีการพัฒนารูปแบบพฤติกรรมใหม่ในการทำงาน และโอกาสเสี่ยงต่อ ความเครียดและความเจ็บป่วย

ข้อสรุปของผลการศึกษาที่ผ่านมาผู้วิจัยจึงนำมาเป็นข้อมูลสำหรับตั้งสมมติฐานในข้อที่ 2

Karasek (1979) ศึกษาพบว่าความเครียดจากการทำงานของกลุ่มอาชีพที่มีลักษณะตาม สมมติฐานนี้ที่อยู่ในระดับปานกลาง เป็นผลเนื่องจากการเรียกร้องกลายเป็นสิ่งท้าทายและปัญหา จากงานได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพทันที ความเครียดอาจเกิดขึ้นได้บ้างแต่ น้อยมากจนไม่เป็นปัญหา การเรียนรู้ตามทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ใช้ความสามารถของตนเอง ทำงานอย่างเต็มที่ ได้ใช้ทางเลือกที่ดีที่สุดในการต่อสู้กับความกดดัน เกิดการเรียนรู้ในการ แก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ทำให้เกิดกลวิธีการเผชิญปัญหา แบบกระตือรือร้น ถ้าเกิดความล้มเหลวในการต่อสู้กับการเรียกร้องก็จะทำให้เกิดกลวิธี การเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชาในการทำงาน รูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง /

การสนับสนุน ได้ถูกนำมาใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงาน และ กลวิธี
การเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นในการทำงาน (Theorell & Karasek, 1996) และผลการศึกษา
ของ Dollard & Winefield (1998) ที่ศึกษารูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง /
การสนับสนุนต่อความเครียดจากการทำงานในกลุ่มพนักงานศาล จำนวน 419 คน โดยใช้
แบบสอบถาม Job Content Questionnaire พบว่า กลุ่มพนักงานที่การเรียกร้องสูงมีระดับ
คะแนนด้านการเรียกร้องจากแบบสอบถามมากกว่าหรือเท่ากับ 3 กลุ่มพนักงานที่มีการควบคุมสูง
มีระดับคะแนนด้านการควบคุมตนเองจากแบบสอบถามมากกว่าหรือเท่ากับ 4 กลุ่มพนักงานที่มี
การสนับสนุนสูงมีระดับคะแนนจากแบบสอบถามมากกว่าหรือเท่ากับ 6 การเรียกร้องสูง
การควบคุมตนเองต่ำ การสนับสนุนต่ำส่งผลต่อความเครียดจากการทำงาน การเรียกร้องสูง และ
การควบคุมตนเองสูงส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ในเชิงรุก พนักงานที่มีประสพการณ์
ในการทำงานสูงกว่าจะมีความเครียดต่ำกว่าพนักงานที่มีประสพการณ์น้อยกว่า อาจกล่าวได้ว่า
ปริมาณงานมากเพียงอย่างเดียว ไม่ได้หมายความว่าส่งผลให้เกิดความเครียดเสมอไป ยังมี
ปัจจัยด้านการควบคุมตนเองด้วยที่จะส่งผลต่อความเครียดจากการทำงาน ซึ่งทำให้การเรียกร้อง
ที่มากเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในแง่ของการใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น
ในการทำงาน (Baker, 1985)

ข้อสรุปของผลการศึกษาที่ผ่านมาผู้วิจัยจึงนำมาเป็นข้อมูลสำหรับตั้งสมมติฐานในข้อที่

3.1 และ 3.2

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อทดสอบรูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง /การสนับสนุนต่อความเครียดและ
กลวิธีการเผชิญปัญหาในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

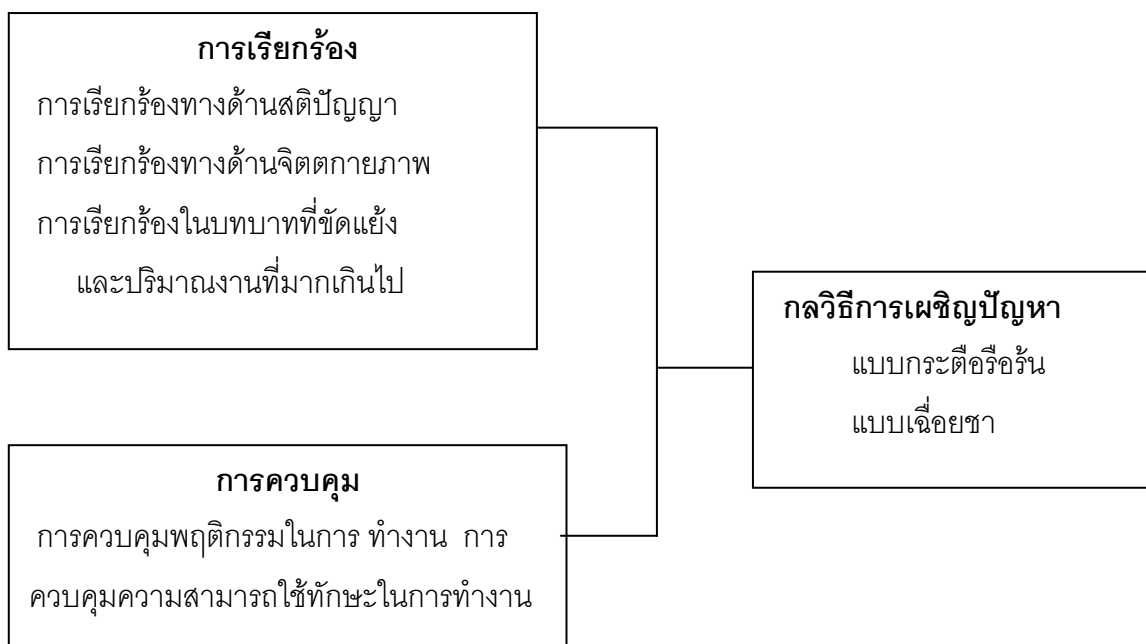
กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปแบบที่ 1



กรอบแนวคิดการวิจัย

รูปแบบที่ 2



การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบรูปแบบการเรียกร้อย และการควบคุมตนเอง / การสนับสนุน ตามสมมติฐานในการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 มีความสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้อย และการควบคุมตนเอง กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

1.1 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้อยสูง และการควบคุมตนเองต่ำ จะทำให้ความเครียดจากการทำงานสูง

1.2 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้อยต่ำ และการควบคุมตนเองสูง จะทำให้ความเครียดจากการทำงานต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้อยสูง การควบคุมตนเองต่ำ และการสนับสนุนสูง จะทำให้ความเครียดจากการทำงานต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 มีความสัมพันธ์ระหว่างการเรียกร้อย และการควบคุมตนเอง กับ กลวิธีการเผชิญปัญหาของพยาบาลวิชาชีพ

3.1 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้อยสูง และ การควบคุมตนเองสูง จะมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น

3.2 พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานที่มีลักษณะการเรียกร้อยต่ำ และ การควบคุมตนเองต่ำ จะมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลมะเร็ง จังหวัดกาญจนบุรี

2.กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมะเร็ง
คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบเจาะจง (Purposive sampling) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 220 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบที่ 1

1. **ตัวแปรต้น** (Independent variable) คือสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา
ในการทำงาน ประกอบด้วย
 - 1.1 การเรียกร้อง
 - 1.2 การควบคุมตนเอง
 - 1.3 การสนับสนุน
2. **ตัวแปรตาม** (Dependent variable) คือ
ความเครียดจากการทำงาน

รูปแบบที่ 2

1. **ตัวแปรต้น** (Independent variable) คือสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา
ในการทำงาน ประกอบด้วย
 - 1.1 การเรียกร้อง
 - 1.2 การควบคุมตนเอง
2. **ตัวแปรตาม** (Dependent variable) คือ
 2. กลวิธีการเผชิญปัญหา
 - แบบกระตือรือร้น
 - แบบเฉื่อยชา

คำจำกัดความ

1 การเรียกร้อง (Demand) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อสภาวะของงานประกอบด้วย

การเรียกร้องด้านสติปัญญา (Intelligent Demand) หมายถึงลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และศิลปะในการทำงาน การแก้ปัญหา และการมีความคิดสร้างสรรค์

การเรียกร้องด้านจิตกายภาพ (Psychophysical Demand) หมายถึง การเรียกร้องด้านกายภาพซึ่งสัมพันธ์กับจิตใจ ได้แก่ สมรรถภาพของร่างกาย ความจำ ความรับผิดชอบความรอบคอบ และการติดต่อสื่อสาร

การเรียกร้องจากบทบาทที่ขัดแย้งและปริมาณงานที่มากเกินไป (Demand Resulting From role conflict and overload) หมายถึง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป การทำงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนด งานที่ไม่ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน การมีคนออกคำสั่งหลายคนและความขัดแย้งในที่ทำงาน

วัดโดยใช้มาตรวัดการเรียกร้องของ Winderszal - Bazil & Cieslak (2000) ซึ่งผู้วิจัยนำมาแปลเป็นภาษาไทย

2.การควบคุมตนเอง (Control) หมายถึงอำนาจในเชิงการควบคุมพฤติกรรมในการทำงานและอำนาจในเชิงการควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน ที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในการทำงาน การมีส่วนร่วม ความมั่นใจ ความเข้าใจ และความชัดเจนในเรื่องต่างๆในการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 2 ข้อดังนี้

การควบคุมพฤติกรรมในการทำงาน (Behavioral Control) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจได้ว่าจะทำงานอย่างไร เมื่อใด รวมทั้งมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเลือกผู้ร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และงบประมาณในการทำงาน

การควบคุมความสามารถใช้ทักษะในการทำงาน (Cognitive Control) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของงาน ประสิทธิภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน สามารถคาดคะเนผลจากการทำงานได้รวมทั้งความรู้สึกถึงความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่

วัดโดยใช้มาตรวัดการควบคุมตนเองของ Windesrzał - Bazil & Cieslak (2000) ซึ่งผู้วิจัยนำมาแปลเป็นภาษาไทย

3.การสนับสนุน (Support) หมายถึงการช่วยเหลือสนับสนุนที่บุคคลได้รับ จาก หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน โดยจะทำหน้าที่เป็นปัจจัยที่ลดความรู้สึกกดดันจากการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของสังคมและการควบคุมอารมณ์ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 2 ข้อคือ

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

วัดโดยใช้มาตรวัดการสนับสนุน ของ Winderszał - Bazil & Cieslak (2000) ซึ่งผู้วิจัยนำมาแปลเป็นภาษาไทย

4.ความเครียดจากการทำงาน (Stress) หมายถึง ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง และการสนับสนุน วัดโดยใช้มาตรวัดความเครียด ซึ่งรองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เขียมสุภาษิต (2545) นำแบบวัด DASS ของ Livibond & Livibond (1995 cited in Antony, Belling, Cox, Enns & Swinson , 1998) มาแปลเป็นภาษาไทย

5.กลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping Strategy) หมายถึงวิธีการที่ใช้กระบวนการคิด ในการประเมินสถานการณ์และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม มีการปรับเปลี่ยน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ทำให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปในทางที่ดีขึ้น เป็นการที่บุคคลพยายามจัดการกับแหล่งความเครียดโดยตรง โดยการใช้กระบวนการแก้ปัญหา กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 2 ข้อคือ

5.1 กลวิธีเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้น_หมายถึงบุคคลพยายามจัดการกับ แหล่งความเครียดโดยใช้กระบวนการแก้ปัญหาแบบเผชิญหน้ากับปัญหา วิเคราะห์ ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาดีขึ้น มีการวางแผนและกระทำตามแผนที่วางไว้และมองว่า ปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย

5.2 กลวิธีเผชิญปัญหาแบบเฉื่อยชา_หมายถึงบุคคลพยายามจัดการกับ แหล่งความเครียดโดยใช้กระบวนการมุ่งจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้แก่ คิดถึงสิ่งที่ปรารถนา การถอยห่างจากปัญหา การมุ่งเน้นทางบวก และการแยกตัว

วัดโดยใช้มาตรวัดกลวิธีการเผชิญปัญหาของ Dollard (1997) ซึ่งผู้วิจัยนำมาแปลเป็นภาษาไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเรียกร้อง การควบคุมตนเอง /การสนับสนุนต่อความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาในการทำงานในพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนเพื่อลดสาเหตุที่เป็นตัวก่อความเครียดจากการทำงานในพยาบาลวิชาชีพ
3. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพมีกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบกระตือรือร้นและมีความพึงพอใจในการทำงาน