

ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและ
สุขภาวะทางจิต โดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

นางสาวเบญจรัตน์ จงจำรัสพันธ์		5237450538
นางสาวสวรรรยา	ทองแมน	5237485538
นางสาวอมลณัฐ	น้อยจีน	5237492938

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS AMONG WORK-RELATED SELF-EFFICACY, PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT, AND WELL-BEING: THE MEDIATING EFFECT OF WORK STRESS

Bencharatana	Jongjumruspun	5237450538
Sawanya	Tongman	5237485538
Amonnat	Noijeen	5237492938

A Senior Project in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Bachelor of Science in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

หัวข้อโครงการทางจิตวิทยา

ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและสุขภาวะทางจิต โดยมี

ความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

โดย

นางสาวเบญจรัตน์ จงจำรัสพันธ์

นางสาวสรวรยา ทองแมน

นางสาวอมลณัฐ น้อยจีน

สาขาวิชา จิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เหวดี วัฒนทกโกศล

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการร่วม

อาจารย์ศักดิ์กพัฒน์ งามเอก

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับโครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศักดิ์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบโครงการทางจิตวิทยา

..... อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เหวดี วัฒนทกโกศล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาร่วม
(อาจารย์ศักดิ์กพัฒน์ งามเอก)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชูพงศ์ ปัญจมาวัต)

..... กรรมการ
(อาจารย์ธนวัต ปุณยกนก)

เบญจรัตน์ จงจำรัสพันธ์, สวรรรยา ทองแมน, อมลณัฐ น้อยจีน : ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและสุขภาวะทางจิต โดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน (RELATIONSHIPS AMONG WORK-RELATED SELF-EFFICACY, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND WELL-BEING: THE MEDIATING EFFECT OF WORK STRESS) อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เหวดี วัฒนทกโกศล, อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาร่วม : อาจารย์ศักดิ์พัฒน์ งามเอก, 83 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน การรับรู้การสนับสนุนในองค์กร กับสุขภาวะทางจิต โดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานประกันภัยจำนวน 192 คน

ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาวะทางจิต โดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน ($b^* = .0.12, p < .05$) การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาวะทางจิต ($b^* = 0.41, p < .05$) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงานไม่ได้เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและสุขภาวะทางจิต

สาขาวิชา.....จิตวิทยา.....ลายมือชื่อนิสิต.....

ปีการศึกษา.....2555.....ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก.....

ลายมือชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาร่วม.....

##5237450538, 5237485538, 5237492938 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORDS : WORK-RELATED SELF-EFFICACY / PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT / WELL-BEING / WORK STRESS / MEDIATION

BENCHARATANA JONGJUNRUSPUN, SAWANYA TONGMAN, AMONNAT

NOIJEEN : RELATIONSHIPS AMONG WORK-RELATED SELF-EFFICACY,

PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND WELL-BEING: THE

MEDIATING EFFECT OF WORK STRESS. ADVISOR : ASST. REWADEE

WATTAKAKOSOL, Ph.D., CO-ADVISOR : SAKKAPHAT NGAMAKE, 83 p.p.

The objective of this research was to study relationships among work-related self-
efficacy, perceived organizational support, and well-being: The mediating effect of work stress.
Participants were 192 insurance agents.

The results indicated that perceived organizational support had positive indirect effects
on well-being. Such effects were partial mediated by work stress ($b^* = .0.12, p < .05$). Self-
efficacy had a direct effect on well-being ($b^* = 0.41, p < .05$). Findings showed no mediating
effects of work stress on the relationship between self-efficacy and well-being.

Field of Study : Psychology Student's signature.....

Academic year : 2012 Student's signature.....

Student's signature.....

Advisor's Signature.....

Co-advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

โครงการทางจิตวิทยาเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความเอาใจใส่เป็นอย่างดีของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี วัฒนทกโกศล อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยา ผู้ซึ่งถ่ายทอดความรู้ชี้แนะแนวทางในการทำโครงการทางจิตวิทยา รวมถึงการตรวจแก้ไขงานของผู้วิจัยอย่างละเอียดด้วยความเอาใจใส่เสมอมา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณอาจารย์ศักดิ์พัฒน์ งามเอก ที่ถ่ายทอดวิชาความรู้และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

กราบขอบพระคุณ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่ให้การอนุเคราะห์ผู้วิจัยในการเข้าเก็บข้อมูล รวมถึงกราบขอบพระคุณพนักงานทุกๆท่านที่สละเวลาอันมีค่ายิ่งในการตอบแบบสอบถามของผู้วิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนรุ่น 08 ทุกท่านที่ร่วมกันฟันฝ่าอุปสรรค ให้กำลังใจและคอยให้คำปรึกษาผู้วิจัยในทุกด้าน จนทำให้โครงการทางจิตวิทยานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบพระคุณบิดามารดา ที่เฝ้าอบรมสั่งสอนและยังเป็นที่ปรึกษา รวมถึงบุคคลสำคัญในครอบครัว สำหรับกำลังใจที่มีให้ผู้วิจัยมาโดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จได้ในวันนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
สุขภาวะทางจิต.....	5
ความเครียดในการทำงาน.....	10
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	18
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	39
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	39
สมมติฐานในการวิจัย	40
คำจำกัดความ	40
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
กลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
ขั้นตอนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47

หน้า

บทที่ 3 ผลการวิจัย.....	48
ค่าสถิติพื้นฐาน.....	48
ผลการทดสอบสมมติฐาน	50
 บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....	 53
 บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	 57
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	70
ภาคผนวก ก.....	71
ภาคผนวก ข.....	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน.....	42
2. เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	43
3. เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเครียดในการทำงาน.....	44
4. จำนวนข้อกระทงที่ทำการปรับปรุงใหม่.....	46
5. เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดสุขภาวะทางจิต.....	46
6. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ สถานะ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง (N = 192)...	48
7. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่างๆในการวิจัย (N = 192).....	49
8. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร ความเครียดในงาน กับสุขภาวะทางจิต (N = 192).....	49
9. ค่าการวิเคราะห์เส้นอิทธิพล โดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรตาม (N = 192).....	52
10. ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อ กับคะแนนรวมข้ออื่นๆทั้งหมด.....	78
11. ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับ คะแนนรวมข้ออื่นๆทั้งหมด.....	79
12. ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความเครียดในการทำงานและค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวม ข้ออื่นๆทั้งหมด.....	81
13. ผลการวิเคราะห์มาตรวัดสุขภาวะทางจิตและค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆ ทั้งหมด.....	82

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. แบบจำลองความเครียดในที่ทำงาน ของ Cooper & Marshall (1976, p.12 cited in Bogdani & Vokic, 2007, p.5).....	16
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และสุขภาวะทางจิต โดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน.....	50

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้ทุกองค์กรต่างต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นด้านของ เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม และจากการที่องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมทำให้องค์กร ต้องมีการปรับตัวและพัฒนาตลอดเวลา ดังนั้น ทรัพยากรทางด้านบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอด ขององค์กร ยิ่งถ้าองค์กรมีบุคคลที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถทำให้องค์กรก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว (ชาญวิทย์ , 2553) และโดยเหตุที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมักจะมีผลเสียกับสภาพจิตใจของบุคคล เสมอ เนื่องจากสถิติของกรมสุขภาพจิตเกี่ยวกับผู้มาเข้ารับบริการผู้ป่วยใหม่ของภาครัฐคือในโรงพยาบาล จิตเวชนั้น เพิ่มขึ้นจาก 70,717 ราย ในปีพ.ศ. 2553 เป็น 88,432 รายในปีพ.ศ. 2554 คิดเป็นร้อยละ 25 และกรมสุขภาพจิตได้ระบุรายละเอียดของความผิดปกติทางจิต ที่ส่งผลต่ออัตราความสูญเสียจาก ภาวะบกพร่องทางสุขภาพของคนไทย อาทิ โรคจิตเภท โรคอารมณ์สองขั้ว การติดสารเสพติด โรควิตก กังวล และการติดแอลกอฮอล์โดยสาเหตุนั้นมาจากการไม่สามารถปรับตัวกับปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นได้

การที่พนักงานมีความเครียดสูงและส่งผลทำให้เกิดความผิดปกติทางจิตนับว่าเป็นการสูญเสีย บุคคลที่มีความสามารถทั้งสิ้น และการสูญเสียในครั้งนี้ ทำให้องค์กรได้รับความเสียหายในเรื่องของ ค่าใช้จ่าย สูญเสียบุคคลที่มีคุณภาพ รวมทั้งการสูญเสียกำไรให้คู่แข่งด้วย ดังนั้นทางองค์กรต่างๆ จึง พยายามที่จะลดการสูญเสียบุคคลที่มีคุณภาพโดยมีการให้ความสำคัญกับการมีสุขภาวะทางจิตที่ดี (Warr, 2005)

“สุขภาวะทางจิต” ในที่นี้หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นอยู่จริง ประกอบด้วยความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ การมีสุขภาวะทางจิตเกิดจากการประมวล ความรู้สึกในภาพรวมของบุคคลแล้วสะท้อนออกมาเป็นมิติต่างๆ 6 ด้านคือความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ภาวะสุขภาพทั่วไป ความมีชีวิตชีวา ความผาสุก และการควบคุมตนเอง (Dupuy, 1977) ซึ่งการมีสุข ภาวะทางจิตที่ดีนั้นจะต้องมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ หากบุคคลมีสุขภาวะทางจิตที่

ดีแล้วจะทำให้บุคคลนั้นมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ สามารถเรียนรู้และเปิดรับสิ่งใหม่ๆ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น มองโลกในแง่บวก และมีความพร้อมที่จะริเริ่มทำงานต่างๆ ด้วยเหตุนี้เอง สุขภาวะทางจิตของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากองค์กรต้องอาศัยการทำงานของพนักงานเป็นตัวขับเคลื่อนนำพาให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมาย หากพนักงานมีสุขภาวะทางจิตที่ดีแล้วจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กร

อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่หลายองค์กรประสบอยู่ คือสุขภาวะทางจิตของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรไม่พึงปรารถนา เพราะจะส่งผลให้ไม่สามารถทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ เนื่องจากพนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นปัญหา เช่น การมาสาย การขาดงาน การลาออก หรืออาจรุนแรงถึงขั้นฆ่าตัวตาย (Snyder & Lopez, 2002) โดยปัญหานี้มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งคณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยภายใน รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก

ปัจจัยแรกที่มีผลต่อสุขภาวะได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) คือ การประเมินส่วนบุคคลที่มีต่อความมีทักษะหรือความสามารถของตนในการทำภารกิจ การบรรลุถึงเป้าหมาย หรือการเอาชนะอุปสรรค (Bandura, 1977 cited in Baron & Byrne, 1998) ซึ่งจากการศึกษาในผู้ป่วยโรคหัวใจ พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ผู้ป่วยที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีคะแนนความเจ็บปวด ความกังวลทางจิตใจที่ต่ำ (Joekes & Elderen, 2007) และจากการศึกษาของ Allahverdipour, Babaii, Birashk, Hidarnia, Moeini, & Shafii (2008) โดยใช้สถิติแบบ Multiple regression พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับอาการไม่สบายทางกาย (Physical complaint) ความวิตกกังวล (Anxiety) การไม่สามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้ตามปกติ (Social dysfunction) อาการซึมเศร้าอย่างรุนแรง (Severe depression) ซึ่งอาการเหล่านี้เป็นตัวบ่งบอกสุขภาวะทางจิตต่ำ ($b^* = -.36, p < .05$)

ปัจจัยต่อมาที่ส่งผลต่อสุขภาวะได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) หมายถึงการรับรู้และความรู้สึกของพนักงานว่าองค์กรให้ความสำคัญ เห็น

คุณค่า ให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาต้องการ รวมทั้งดูแลผลประโยชน์ทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจที่ส่งผลให้ชีวิตการทำงานดีขึ้น ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลให้พนักงานมีสุขภาวะทางจิตที่ดี โดยการวิจัยของ Hsiao, Casper, Mor Barak, Stein-Wood, & Wood (2011) จากการวิเคราะห์ multiple regression พบว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น ทำให้สุขภาวะทางจิตดีขึ้น ($b^* = .004, p = .048$)

นอกจากนี้จากทฤษฎี Person-Environment (P-E) Fit Theory ระบุว่าความเครียดเกิดขึ้นเพราะความไม่สอดคล้องกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีดังกล่าวจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลโดยอัตนัย (Subjective person) บุคคลโดยปรนัย (Objective person) สิ่งแวดล้อมโดยอัตนัย (Subjective environment) และสิ่งแวดล้อมโดยปรนัย (Objective environment) ดังจะกล่าวในรายละเอียดต่อไปนี้

บุคคลโดยอัตนัยคือความต้องการส่วนบุคคล (individual needs) และความสามารถ (Abilities and competencies) ที่มีอยู่จริง ส่วนสิ่งแวดล้อมโดยปรนัยหมายถึงอุปทานทางสิ่งแวดล้อม (Environmental supplies) และอุปสงค์ทางสิ่งแวดล้อม (Environmental demands) ที่มีอยู่ ในขณะที่บุคคลโดยปรนัยและสภาพแวดล้อมโดยปรนัยเป็นผลมาจากการรับรู้ของบุคคล (Borman, Ilgen, & Klimoski, 2003)

ความไม่สอดคล้องกันระหว่างสิ่งแวดล้อมโดยปรนัยกับบุคคลโดยปรนัยก่อให้เกิดความตึงเครียด ความตึงเครียดจะมีมากขึ้นใน 2 สถานการณ์ กล่าวคือ 1. เมื่อความสามารถที่จะกระทำได้ (Ability) ของบุคคลมีไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการ (Demand) ของสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล และ 2. เมื่อความต้องการของบุคคล (Needs) มีมากกว่าที่สิ่งแวดล้อมภายนอกจะตอบสนองให้ได้ (Supplies)

จากการศึกษาภายหลังของ Edward (1991 cited in Borman, Ilgen, & Klimoski, 2003) พบว่าความไม่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการของบุคคลกับความสามารถที่จะให้ได้ของสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวทำนายความตึงเครียดได้ดีที่สุด

ความเครียดสามารถส่งผลถึงสุขภาพทางจิตได้ จากงานวิจัยของ Pflanz & Sonnek (2002) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของทหารอเมริกัน ผลการศึกษานับสนุนงานวิจัยชิ้นอื่น ๆ ว่า ความเครียดในการทำงานน่าจะส่งผลให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพทางอารมณ์ของทหารของประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง 123 คนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 472 คน หรือประมาณ 26% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รายงานความทุกข์ทรมานจากความเครียดในการทำหน้าที่และ 36 คน หรือประมาณ 8% ของกลุ่มตัวอย่างรายงานว่าความเครียดในการทำงานก่อให้เกิดความทุกข์ทรมานทางด้านจิตใจอย่างรุนแรง

เมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่ามีการศึกษาหลายชิ้นที่บ่งชี้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อความเครียด เช่น การศึกษาของ Grau, Perió, & Salanova (2001) ที่ระบุว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) จะส่งผลลบต่อบุคคลน้อยเมื่อบุคคลมีการรับรู้ตนเองในแง่บวกและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง นอกจากนี้ Clark (2010) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเครียดกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เพิ่มขึ้นทำให้การรับรู้ความเครียดลดลง และการรับรู้ความเครียดที่เพิ่มขึ้นทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองลดลง

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลให้ความเครียดลดลง โดยงานวิจัยอภิวเคราะห์ของ Eisenberger & Rhoades (2002) ที่ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตึงเครียด (Strains) เมื่อบุคคลมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น ความตึงเครียดจะลดน้อยลง ดังนั้นการรับรู้ความสามารถในตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความเครียด

จากแบบจำลองความเครียดในที่ทำงานของ Cooper & Marshall (1976 cited in Bogdani, & Vokic, 2007) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับความเครียดในที่ทำงานในด้านของความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศภายในองค์กร ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้จึงเลือกศึกษาการรับรู้การสนับสนุนในองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกของบุคคลที่ส่งผลต่อทั้งความเครียดและสุขภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคลซึ่งจัดเป็นปัจจัยภายในที่

ส่งผลต่อความเครียดและสุขภาวะทางจิต ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ทางคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสุขภาวะ โดยมีความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้มีตัวแปรด้วยกันทั้งหมด 4 ตัวแปร ดังนี้

- สุขภาวะทางจิต
- ความเครียดในการทำงาน
- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- การรับรู้ความสามารถของตนเอง

สุขภาวะทางจิต(Psychological well-being)

จากการศึกษาพบว่า แนวคิดเรื่องสุขภาวะทางจิต สามารถสรุปได้เป็น 2 แนวทาง คือ แนวคิดที่กล่าวถึงสภาวะอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกเพียงด้านเดียว และแนวคิดที่กล่าวถึงสภาวะอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ

1.แนวคิดที่กล่าวถึงสภาวะอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกเพียงด้านเดียว

Ryff & Keyes (1995) ศึกษาวิจัยเรื่ององค์ประกอบของสุขภาวะทางจิต (The structure of psychological well-being) และการพัฒนาโมเดลการวัดตามแนวคิดการทำหน้าที่ทางจิตเชิงบวก (Positive psychological functioning) และได้สรุปว่าสุขภาวะทางจิตประกอบด้วยมิติ 6 ด้าน ได้แก่

1. การยอมรับตนเอง (Self-Acceptance) เป็นการประเมินเชิงบวกต่อชีวิตตนเองและชีวิตในอดีตที่ผ่านมา

2.ความงอกงามส่วนบุคคล (Personal Growth) เป็นความรู้สึกที่จะเจริญเติบโตและพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่อง

3. การมีเป้าหมายในชีวิต (Purpose in Life) เป็นความเชื่อของบุคคลว่าชีวิตของตนมีจุดประสงค์ และมีความหมาย

4. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น (Positive Relations With Others) เป็นการมีความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพกับผู้อื่น

5. ความสามารถในการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Mastery) เป็นความสามารถที่จะจัดการชีวิตตนเองและสภาพแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ความมีอิสระในตนเอง (Autonomy) เป็นความรู้สึกของการกำหนดชีวิตของตนเองได้

2.แนวคิดที่กล่าวถึงสภาวะอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ

Dupuy (1977) กล่าวว่า สุขภาวะทางจิตเป็นความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นอยู่จริง ประกอบด้วยความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ การมีสุขภาวะทางจิตเกิดจากการประมวลความรู้สึกในภาพรวมของบุคคลแล้วสะท้อนออกมาเป็นมิติต่างๆ 6 ด้าน คือ

1. ความวิตกกังวล (anxiety) เป็นผลจากการประเมินสถานการณ์ต่างๆในทางที่ไม่ดีจนทำให้เกิดความรู้สึกในแง่ลบ เช่น เครียด หงุดหงิด กลัว วิตกกังวล กระสับกระส่าย กอดตัน

2. ภาวะซึมเศร้า (depress) เป็นภาวะของจิตใจที่หม่นหมอง หดหู่ ท้อแท้ หมดหวัง สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต่ำหนิตตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า

3. ภาวะสุขภาพทั่วไป (general health) หมายถึงถึงความเจ็บป่วย ความผิดปกติของร่างกาย จนส่งผลรบกวนจิตใจ เกิดความไม่สบายใจ

4. ความมีชีวิตชีวา (vitality) เป็นความรู้สึกมีพลัง กระชุ่มกระชวย มีกำลังใจ มีความสนใจทำกิจกรรมต่างๆโดยไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยหรือหมดพลัง นอนหลับพักผ่อนได้เพียงพอกับความต้องการของร่างกายและตื่นนอนด้วยความสดชื่น

5. ความผาสุก (positive well-being) คือความรู้สึกว่าชีวิตมีความสุข มีความพึงพอใจกับชีวิตที่เป็นอยู่

6. การควบคุมตนเอง (self-control) หมายถึงการที่บุคคลควบคุมความคิด พฤติกรรม อารมณ์ และความรู้สึกของตนเองได้อย่างมั่นคง สามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ความเครียด ความวิตกกังวลในสถานการณ์ต่างๆลดลง

จากแนวคิดของสุขภาวะทางจิต 2 แนวคิดคือแนวคิดที่กล่าวถึงสภาวะอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกเพียงด้านเดียวและแนวคิดที่กล่าวถึงสภาวะอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ ซึ่งทั้งสองแนวคิดมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันไป แนวคิดที่กล่าวถึงอารมณ์ด้านบวกและลบ ทำให้สามารถวัดสุขภาวะทางจิตแบบกว้างๆได้ ครอบคลุมอารมณ์ความรู้สึกเนื่องจากบุคคลอาจไม่ได้ประสบกับอารมณ์บวกเพียงอย่างเดียว แต่มีทั้งอารมณ์บวกและลบในคราวเดียวกัน ส่วนแนวคิดที่กล่าวถึงอารมณ์บวกเพียงอย่างเดียว ทำให้สุขภาวะทางจิตเป็นเพียงอารมณ์ความรู้สึกที่แสดงออกมาเพียงด้านเดียว คือสภาวะอารมณ์ความรู้สึกด้านบวก จึงไม่สามารถรู้ได้ว่าบุคคลมีสุขภาวะทางจิตในระดับมากน้อยเพียงใด

จากการศึกษาวิจัย (Wright & Cropanzano, 2000 ; Panaccio & Vandenberghe, 2009) ที่ศึกษาตัวแปรสุขภาวะทางจิตส่วนมากมักจะใช้แนวคิดที่กล่าวถึงอารมณ์ด้านบวกและลบ เพราะสามารถศึกษาสุขภาวะทางจิตทั้งในส่วนของอารมณ์ความรู้สึกทางบวกและอารมณ์ความรู้สึกทางลบ

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มผู้วิจัยใช้แนวความคิดของ Dupuy (1977) ซึ่งเป็นแนวความคิดที่วัดทั้งอารมณ์ความรู้สึกทางบวกและอารมณ์ความรู้สึกทางลบ เป็นการวัดความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นอยู่จริงในชีวิต และครอบคลุมอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาวะทางจิต

จากการศึกษาพบว่ามีปัจจัยหลายประการที่สัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิต เช่น ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Snyder & Lopez, 2002) และยังมีปัจจัยอื่นๆอีก กลุ่มผู้วิจัยจึงสรุปเป็น 2 ปัจจัยหลักคือ ปัจจัยภายในบุคคลและปัจจัยภายนอกบุคคล

ปัจจัยภายในบุคคล

1. เพศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อสุขภาวะทางจิต เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งส่งผลต่อการมีสุขภาวะทางจิตที่ดี จากการศึกษาคู่ประกอบสุข

ภาวะทางจิตของ Ryff & Keyes (1995) พบว่าเพศหญิงมีคะแนนสูงกว่าผู้ชายอย่างมีนัยสำคัญในด้านการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น (Positive Relations With Others)

2. อายุ ตามแนวคิดของ Bradburn (1969) กล่าวว่าไว้ว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่าจะมีสภาพอารมณ์หรือความรู้สึกด้านบวกมากกว่าบุคคลที่อายุมาก เนื่องจากบุคคลอายุน้อยมีภาระรับผิดชอบน้อยกว่า มีความวิตกกังวลน้อยกว่าทำให้มีสุขภาวะทางจิตที่ดีกว่า

3. ภาวะสุขภาพ เป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย สุขภาพด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิตในงานวิจัยของ Heidrich (1993) พบว่า ภาวะสุขภาพส่งผลต่อสุขภาวะทางจิตของบุคคล โดยบุคคลที่มีสุขภาพไม่แข็งแรง มีการเจ็บไข้ได้ป่วยบ่อยๆ ส่งผลให้มีสุขภาวะทางจิตต่ำ

4. ลักษณะบุคลิกภาพ Wilson (1967 cited in Snyder & Lopez, 2002) กล่าวว่าทั้งบุคลิกภาพและลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับสุขภาวะ คนที่มีความสุขจะมีลักษณะดังนี้คือ อายุ น้อย, สุขภาพดี, การศึกษาสูง, รายได้ดี, กล้าแสดงออก, มองโลกในแง่ดี, ไร้กังวล, เครื่องศาสนา, บุคคลที่สมรสแล้วและมีความนับถือตนเองสูง (married person with high self-esteem), มีขวัญและกำลังใจในงาน (job morale), มีความทะเยอทะยานพอประมาณ (modest aspiration), มีความฉลาดในหลายด้านทั้งเพศชายและหญิง (of either sex and of a wide range of intelligence)

5. ความสามารถในการเผชิญกับความเครียด เมื่อบุคคลเผชิญปัญหาโดยเฉพาะความเครียด หากบุคคลมีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาและสามารถจัดการปัญหาได้โดยไม่หนีปัญหา จะทำให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุข งานวิจัยของวิมลรัตน์ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2541) พบว่าการเผชิญความเครียดในแบบมุ่งแก้ไขปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาวะทางจิต

ปัจจัยภายนอกบุคคล

1. การสนับสนุนทางสังคม บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะส่งผลให้มีสุขภาวะทางจิตที่ดี สอดคล้องกับ การวิจัยของ Lavasani, Borhazadeh, Afzali, & Hejazi (2011) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการเลี้ยงดู การสนับสนุนทางสังคมกับสุขภาวะทางจิตพบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาวะทางจิต

2. ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม เนื่องจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อสุขภาวะแตกต่างกันในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่น การแต่งงานเป็นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญและมีความสัมพันธ์กับสุขภาวะ (Snyder & Lopez, 2002) Diener, Gohm, Suh, & Oishi (2000 cited in Snyder & Lopez, 2002) พบว่าในวัฒนธรรมปัจเจกบุคคล (Individualism) คนที่อาศัยอยู่ด้วยกันโดยไม่ได้แต่งงานมีความสุขมากกว่าคนแต่งงานแล้วหรือคนโสด (วัฒนธรรมปัจเจกบุคคลไม่ให้ความสำคัญกับการยอมรับจากสังคมมากนัก) แต่ในวัฒนธรรมคหิรวมหมู่ (Collectivism) คู่ชีวิตที่อยู่ด้วยกันโดยไม่แต่งงานมีความสุขน้อยกว่าคนแต่งงานแล้วหรือคนโสด (วัฒนธรรมคหิรวมหมู่มองว่าการแต่งงานทำให้ได้รับการยอมรับจากสังคม)

3. ด้านการปฏิบัติงาน การวิจัยของ Wright & Cropanzano (2000) ที่ศึกษาเรื่องสุขภาวะทางจิตและความพึงพอใจในงาน เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงาน พบว่าสุขภาวะทางจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้า และสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

4. รายได้ จากการวิจัยของ Kaplan et al. (2008) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจสังคมที่ส่งผลต่อสุขภาวะทางจิตในเรื่องบทบาทของรายได้ การเปลี่ยนแปลงของรายได้และแหล่งของรายได้ในช่วงเวลา 29 ปี พบว่าสถานะทางเศรษฐกิจที่ดีกว่าโดยดูจากรายได้ที่สูงกว่าส่งผลให้มีสุขภาวะทางจิตที่ดีขึ้น ในทางกลับกันสถานะทางเศรษฐกิจที่ลดลงโดยดูจากการได้รับเงินสงเคราะห์ ส่งผลให้สุขภาวะทางจิตแย่ลง

สรุป ปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาวะทางจิต แบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยคือปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลมีอยู่แล้วภายในตนเอง เช่น ความสามารถ ส่วนปัจจัยภายนอกเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลได้รับจากสังคมภายนอก เช่น การสนับสนุนจากสังคม ซึ่งกลุ่มผู้วิจัยสนใจศึกษาตัวแปรสองตัวที่มาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกคือ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียด

ความเครียดคือ ประสบการณ์ทางอารมณ์ทางลบ ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านชีวเคมี ทางกายภาพ และพฤติกรรม ความเครียดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อต้องประสบกับข้อเรียกร้อง ข้อจำกัด เหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามความต้องการ หรือโอกาสที่ถูกรับรู้โดยบุคคลว่าทั้งไม่แน่นอนและสำคัญ เช่น การสอบเข้าเรียนต่อในระดับชั้นมหาวิทยาลัย การสอบเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน

DeCenzo & Silhanek (2002) กล่าวว่า ความเครียดมีทั้งผลทางบวกและผลทางลบ ผลทางบวก เช่น ในการอ่านหนังสือทบทวนบทเรียน ประสิทธิภาพในการอ่านจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อมีความเครียดในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้บางคนต้องการความเครียดในระดับหนึ่งเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Monk, 2004 cited in Allahverdipour, Babaii, Birashk, Hidarnia, Moeini, & Shafii, 2008) แต่ความเครียดทำให้เกิดผลทางลบได้เมื่อบุคคลต้องประสบกับข้อเรียกร้องหรืออุปสรรคที่มากเกินไป มีความเครียดและความวิตกกังวลในระดับที่สูงจนเกินไปจะทำให้บุคคลไม่สามารถจดจ่อกับสิ่งที่ต้องทำได้ หรือทำให้ยอมแพ้ต่อข้อเรียกร้องคือความเครียดที่สูงทำให้บุคคลลดความพยายามในการกำจัดอุปสรรค จึงทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวังไว้ ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลมีงานที่ต้องส่งภายในเวลาที่กำหนด แต่ความเครียดทำให้บุคคลเกิดความกังวลกระทั่งไม่สามารถวางแผนในการทำงานให้เสร็จทันเวลาได้ เพราะไม่สามารถจดจ่อกับการวางแผนงานหรือทำงานจริงได้ เนื่องจากมีความวิตกกังวลว่าจะทำงานเสร็จไม่ทันภายในกำหนดอยู่ตลอดเวลา

สิ่งที่ทำให้เหตุการณ์ตึงเครียด

เหตุการณ์บางประเภทมีแนวโน้มที่จะถูกประเมินว่าตึงเครียดมากกว่าเหตุการณ์อื่นๆ Peplau, Sears, & Taylor (2000) กล่าวว่า เหตุการณ์ใดๆที่บุคคลต้องปรับตัว สร้างความเปลี่ยนแปลง หรือต้องเสียสิ่งที่มีอยู่ เช่น เวลา เงิน โอกาส สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้

เหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมหรือทำนายได้ก่อให้เกิดความตึงเครียดมากกว่าเหตุการณ์ที่ควบคุมหรือทำนายได้ (Bandura, Cioffi, Taylor, & Brouillard, 1988; McFarlane, Norman, Steiner,

Roy, & Scott, 1980; Suls & Mullen, 1981 cited in Peplau, Sears, & Taylor, 2000) ตัวอย่างของเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมหรือทำนายได้ เช่น ความไม่แน่นอนของสภาพอากาศซึ่งหากฝนตกอาจทำให้รถติด ไปถึงที่หมายช้ากว่าเวลาที่กำหนด การเจ็บป่วยหรือการเสียชีวิตอย่างกะทันหันของบุคคล ใกล้ชิด

ทั้งนี้เป็นเพราะเหตุการณ์ที่ก่อความมักถูกรับรู้ว่าเป็นภัยคุกคามมากกว่าเหตุการณ์ที่มีความชัดเจน โดยเหตุการณ์ที่บุคคลรู้ว่าปัญหาเกิดจากอะไรจะช่วยให้บุคคลหาวิธีแก้ไขและนำไปสู่ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา นั้นได้ (Billings & Moos, 1984 cited in Peplau, Sears, & Taylor, 2000) เช่น การไม่ผ่านการสัมภาษณ์งาน โดยที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ทราบเหตุผลของการไม่ได้รับเลือก ทำให้เกิดความเครียดมากกว่าในกรณีที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบว่าตนมีจุดด้อยอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้บุคคลหาวิธีแก้ไขจุดบกพร่องนั้นได้

เหตุการณ์ที่ไม่สามารถแก้ไขมีความตึงเครียดมากกว่าเหตุการณ์อื่นที่แก้ไขได้ ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ที่ตึงเครียด และการตอบสนองทางจิตใจทางลบ เช่น ความเครียด การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา กระทั่งความเจ็บป่วย อาจมีสาเหตุมาจากความเครียดที่บุคคลแก้ไขไม่ได้ เป็นส่วนใหญ่ (Holman & Silver, 1998; Thoits, 1994 cited in Peplau, Sears, & Taylor, 2000) เช่น การป่วยเป็นโรคร้ายแรงที่รักษาให้หายขาดไม่ได้ทำให้เกิดความเครียดมากกว่าการเป็นโรคทั่วไปที่รักษาได้

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด

DeCenzo & Silhanek (2002) กล่าวว่า ประเภทของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (personal) และปัจจัยจากการทำงาน (on-the-job) ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลมักจะแบ่งได้เป็น 3 สาเหตุหลัก ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคล สภาพแวดล้อม ในครอบครัว และปัญหาทางการเงิน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal)

ลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคล DeCenzo & Silhanek (2002) กล่าวถึงลักษณะบุคลิกภาพแบบ type A personality และ type B personality โดยประเภทแรก type A personality จะหมายถึงบุคคลประเภทที่ชอบการแข่งขัน ก้าวร้าว มีความปรารถนาในความสำเร็จสูง มักจะมีความ

ทะเลาะทะเลาะกันอย่างมากมาย มักจะทำงานอย่างรวดเร็ว และมักจะทำงานหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน ชอบการทำงานเป็นเวลายาวนานอย่างต่อเนื่องโดยปราศจากการหยุดพัก เมื่อมีเวลาสำหรับการพักผ่อนมักจะรู้สึกผิด รู้สึกหงุดหงิดและขาดความอดทนต่อผู้ที่ไม่ได้นิยมการทำงานแบบเดียวกัน บุคคลในลักษณะดังกล่าวมักจะประสบความสำเร็จอย่างสูง แต่ระยะเวลาในการทำงานอย่างยาวนานและแรงขับส่งผลให้เกิดปัจจัยต่อบุคคล type A personality บุคคล type A personality มักจะให้ความสำคัญกับงานกระทั่งไม่มีเวลาให้เพื่อนและครอบครัว การที่บุคคลคิดถึงสิ่งที่ต้องทำต่อไปทำให้ไม่สามารถพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้มักส่งผลให้มีสุขภาพไม่ดี

Type B personality เป็นลักษณะที่ตรงข้ามกับลักษณะข้างต้น บุคคลประเภทนี้จะยืดหยุ่นและผ่อนคลายมากกว่า อารมณ์คงที่มากกว่า ไม่รีบเร่งไม่แข่งงวด และเป็นมิตร บุคคลเหล่านี้จะใช้เวลาในการเรียกพลังกลับคืนมาด้วยการทำสิ่งที่ทำให้เกิดความสนุกสนาน ทำสิ่งทุกอย่างที่ไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กับงาน ไม่รู้สึกผิดกับการหยุดพักผ่อนและไม่คิดว่าต้องทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อความสำเร็จ บุคคล type B personality มักจะมีความคิดสร้างสรรค์มากกว่าจากการปล่อยให้ตนเองได้คิดถึงวิธีการใหม่ๆ วิธีการที่แตกต่าง บุคคลในลักษณะนี้มักจะประสบความสำเร็จน้อยกว่าบุคคล type A personality (DeCenzo & Silhanek, 2002)

สภาพแวดล้อมในครอบครัวและปัจจัยทางการเงิน ก็ส่งผลต่อความเครียด เช่น ปัญหาภายในครอบครัวจากการหย่าร้าง ความเจ็บป่วย การเสียชีวิตของบุคคลในครอบครัว หรือกระทั่งการแต่งงาน การมีบุตร และการได้งานใหม่ รวมถึงปัญหาทางการเงิน ซึ่งปัญหาทางการเงินจะขึ้นอยู่กับการควบคุมและวางแผนการใช้จ่ายมากกว่าจำนวนรายได้ที่ได้รับ

2. ปัจจัยจากการทำงาน (On-the-job)

ข้อเรียกร้องจากบทบาทในการทำงาน ความสัมพันธ์ในการทำงาน โครงสร้างองค์กร และหัวหน้างานมีส่วนทำให้เกิดความเครียด เช่น role conflict หรือความขัดแย้งระหว่างบทบาท เกิดขึ้นเมื่อต้องแบ่งการทำงานที่ในสองบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ (DeCenzo & Silhanek, 2002) ตัวอย่างเช่น บุคคลผู้มียุทธศาสตร์เป็นมารดาและพนักงานบริษัทอาจเกิดความเครียดได้เมื่อประสบกับเหตุการณ์ที่วันแสดงละครประจำปีของลูกสาวกับวันที่มีการประชุมครั้งสำคัญของบริษัทเป็นวันเดียวกัน

Role ambiguity หรือบทบาทหน้าที่ที่กำกวมก็ส่งผลให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่แน่ใจว่าควรทำอะไร DeCenzo & Silhanek (2002) เช่น พนักงานใหม่ที่ต้องทำงานจริงโดยที่

ยังไม่ได้รับการชี้แจงงานจะเกิดความเครียดจากบทบาทหน้าที่ที่กำกวม ทำให้ไม่แน่ใจว่าตนเองมีหน้าที่อะไรบ้าง ปัญหาในการทำงานยังรวมถึงความเหนื่อยล้าในการทำงาน (burnout) ซึ่งเกิดจากการสะสมของความเหนื่อยล้าในการทำงานเป็นระยะเวลายาวนาน ทำให้เกิดความเครียดเนื่องจากทำงานหนักมากเกินไป และไม่ได้รับการพักผ่อนอย่างเพียงพอ DeCenzo & Silhanek (2002)

วิธีการลดความเครียด

Kirst-Ashman & Zastrow (2004) เสนอวิธีการเพื่อลดความเครียด ดังนี้

1. การเผชิญหน้าโดยตรงกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความกังวลใจ และแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น
2. เหตุการณ์บางอย่างที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ บุคคลสามารถลดความเครียดได้โดยการเปลี่ยนความคิดของตนเองต่อเหตุการณ์นั้น เช่น การใช้วิธี Rational self-analysis เพื่อเปลี่ยนความคิดทางลบ
3. .ระบายความกังวลของตนเองให้ผู้อื่นรับฟัง อาจช่วยให้บุคคลเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้นๆ หรือค้นพบวิธีการแก้ไขปัญหาวិธีการใหม่ๆ รวมถึงการมีกลุ่มสนับสนุนทางสังคม (Social support) ซึ่งบุคคลสามารถขอความช่วยเหลือได้เมื่อต้องการ และช่วยให้ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน
4. การไม่คิดถึงเหตุการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา โดยอาจใช้วิธีการผ่อนคลายด้วยการใช้จินตนาการ การหายใจลึกๆ การนั่งสมาธิ การผ่อนคลายกล้ามเนื้ออย่างต่อเนื่อง การออกกำลังกายเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับร่างกายในการเผชิญกับปัญหา รวมถึงการทำกิจกรรมที่มีความสุข เช่น การฟังเพลง การชมภาพยนตร์ การร้องเพลง การหยุดพัก จะช่วยผ่อนคลายความเครียดของบุคคล

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Sauter et al. (1999 cited in Ahmad & Omar, 2010) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึงการตอบสนองที่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจซึ่งเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องในการทำงานไม่สัมพันธ์กับความสามารถ ทักษะ หรือความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

ผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน

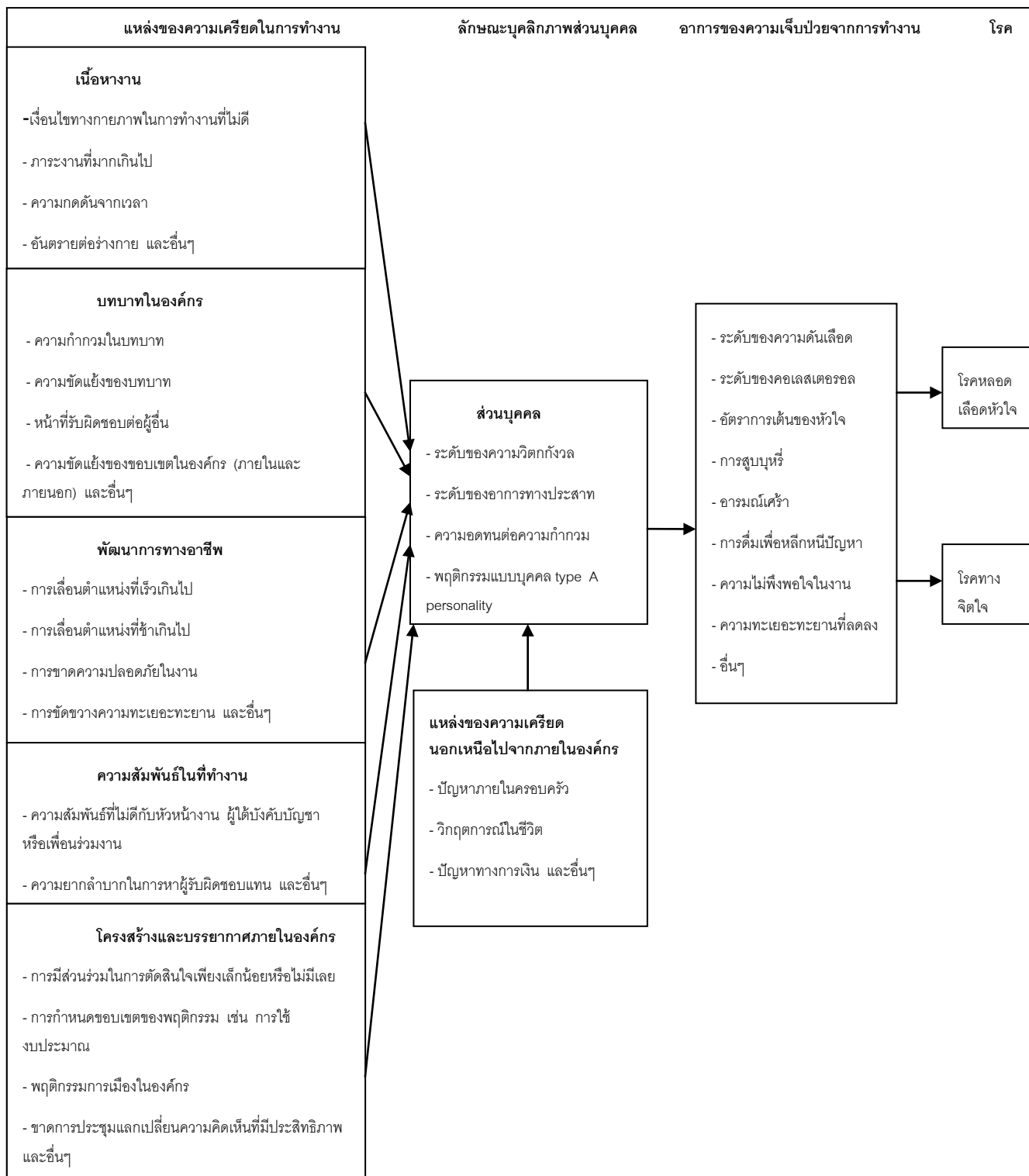
Colligan & Higgins (2005) กล่าวว่า ความเครียดในที่ทำงานทำให้เกิดความเสียหายอย่างมาก ทางกายภาพและจิตใจต่อทั้งผู้ปฏิบัติงานและองค์กร พนักงานที่เผชิญกับความเครียดในที่ทำงานมักจะป่วยด้วยโรคทางกาย เช่น โรคหัวใจ โรคต่อมหมวกไตพิการ การที่ภูมิคุ้มกันในร่างกายถูกกด และอาการปวดเรื้อรัง นอกจากนี้ผลกระทบทางจิตใจจากความเครียดในสถานที่ทำงานยังรวมถึงอาการ ซึมเศร้า ความวิตกกังวลต่อเนื่อง การมองโลกในแง่ร้าย และความขุ่นข้องใจ ซึ่งอาการเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านของความขัดแย้งในองค์กร การขาดกำลังใจในการทำงาน ผลผลิตที่ลดลง และการขาดงานที่เพิ่มมากขึ้น การสนับสนุนพนักงานให้มีความเจริญมากขึ้นและมีความรับผิดชอบต่ออาการ เนื่องจากความเครียดของตน จะทำให้องค์กรมีผลผลิตและพลวัตรที่ดีขึ้น

Wojcik (1999 cited in Bursnall, Kendall, Murphy, & O'Neil, 2000) กล่าวว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวนการเรียกร้องให้องค์กรจ่ายสำหรับความเครียดในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นเป็น 3 เท่าของปีที่ผ่านมา (ค.ศ. 1998) โดยจำนวนพนักงานที่เรียกร้องการจ่ายเงินชดเชยความเครียดมีจำนวนเป็น 15 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานทั้งหมด ซึ่งองค์กรจ่ายค่าใช้จ่ายของความเครียดในการทำงานประมาณ 200 – 300 พันล้านดอลลาร์ต่อปี ซึ่งเป็นผลมาจากอัตราการลาออกที่สูง การเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายชดเชยเกี่ยวกับสุขภาพและผลผลิตที่ลดลง นอกจากนี้ยังมีการรายงานไว้ในประเทศอังกฤษมีพนักงานประมาณ 70,000 คนที่ขาดงานเนื่องจากความเครียดในการทำงาน ซึ่งทำให้ประเทศสูญเสียเงินประมาณ เจ็ดพันล้านปอนด์เนื่องจากการสูญเสียผลผลิต สวัสดิการในการทำงานและด้านสุขภาพ (McKee, 1996 cited in Bursnall, Kendall, Murphy, & O'Neil, 2000) ผลกระทบอื่น ๆ จากความเครียดในการทำงาน เช่น แนวโน้มของการมีความผิดปกติทางร่างกายหรือจิตใจ ความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจ โรคซึมเศร้า การรบกวนการนอนหลับ ระบบภูมิคุ้มกันที่อ่อนแอลง การอุดตันของเส้นโลหิตที่ไปเลี้ยงสมอง การถอนตัว และการขาดสมาธิ

กระบวนการของความเครียดในการทำงาน

จากแบบจำลองของความเครียดในการทำงาน ของ Cooper & Marshall (1976, p.12 cited in Bogdani, & Vokic, 2007, p.5) แบบจำลองของความเครียดในที่ทำงานประกอบไปด้วย แหล่งของความเครียดในการทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคล อาการของความเจ็บป่วยจากการทำงาน และโรค

รูปภาพที่ 1: แบบจำลองความเครียดในที่ทำงาน ของ Cooper & Marshall (1976, p.12 cited in Bogdani & Vokic, 2007, p.5)



สรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องในการทำงานไม่สัมพันธ์กับความสามารถ ทักษะ หรือความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน (Sauter et al., 1999 cited in Ahmad & Omar, 2010) ส่งผลกระทบทางด้านจิตใจและร่างกายต่อพนักงานและสามารถทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรได้ เช่น ผลผลิตในการทำงานที่ลดลง การขาดงานที่เพิ่มสูงขึ้น องค์กรต้องจ่ายค่าสวัสดิการของพนักงานเพิ่มขึ้น

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร(Perceived Organizational Support)

ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร(Perceived Organizational Support)

จากการศึกษาทางวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่า ส่วนใหญ่ผู้วิจัยจะใช้ความหมายของ Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa (1986) ที่กล่าวว่าเป็นความเชื่อทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับระดับความมากน้อยที่องค์กรให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือพนักงานและเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงานด้วย

นอกจากนี้ Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades (2001) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความรู้สึกทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับค่านิยมต่างๆขององค์กรว่ามีต่อตนมากเพียงใดในการสนับสนุนและดูแลให้มีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุข โดยพิจารณาจากวิธีการและการกระทำต่างๆขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน

สรุปการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึงการรับรู้และความรู้สึกของพนักงานว่าองค์กรให้ความสำคัญ เห็นคุณค่า ให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาต้องการ รวมทั้งดูแลผลประโยชน์ทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจที่ส่งผลให้ชีวิตการทำงานดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาของ Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa (1986) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรปฏิบัติต่อเขาอย่างไรในทุกๆด้าน ทำให้พนักงานคาดหวังว่าองค์กรจะดูแลช่วยเหลือพนักงานอย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ รวมทั้งการดูแลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลหากพนักงานเจ็บป่วย การจ่ายเงินเดือนอย่างยุติธรรมและการมอบหมายงานที่มีความหมายและน่าสนใจ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานคาดหวังว่าองค์กรจะให้รางวัลในความพยายามทุ่มเทของพนักงานในการทำงานที่ช่วยผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งความคาดหวังของพนักงานนี้จะรวมไปถึงการได้รับการชื่นชมและการยอมรับด้วย หากพนักงานได้รับการชื่นชมและการยอมรับจากองค์กรแล้ว พนักงานจะรับรู้ที่ตนนั้นเป็นสมาชิกขององค์กรและเกิดความรู้สึกอารมณ์ทางบวกต่อองค์กร ก่อให้เกิดความร่วมมือนำไปสู่การปฏิบัติผลงานที่ยิ่งใหญ่ด้วย

Organizational support Theory ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986; Shore & Shore, 1995 cited in Eisenberger & Rhoades, 2002) กล่าวว่า องค์กรที่ตอบสนองหรือให้รางวัลพนักงานที่ใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น และองค์กรที่ตอบสนองความต้องการทางอารมณ์สังคมของพนักงาน (socioemotional needs) จะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อว่าองค์กรให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือและเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์จำเป็นที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือ องค์กรจะเข้ามาให้ความช่วยเหลือเพื่อช่วยให้งานปฏิบัติงานของพนักงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยจัดการกับปัญหาสถานการณ์ที่ตึงเครียด

ตามทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (organizational support theory) ของ Eisenberger et al. (1986) พนักงานจะมองว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลบุคคลหนึ่ง ที่แสดงเป็นพฤติกรรมได้ และพฤติกรรมนั้นขององค์กรคือตัวบ่งชี้ว่าองค์กรชอบหรือไม่ชอบพนักงาน เช่น ถ้าองค์กรจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับพนักงาน พนักงานจะมองว่า องค์กรชอบพนักงาน เป็นต้น

ทฤษฎีสนับสนุนจากองค์กรยังกล่าวถึงกระบวนการทางจิต (Psychological process) ซึ่งเป็นรากฐานของผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามประการ

ประการแรก องค์กรควรดูแลและมีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนควรช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆเป็นการตอบแทน ซึ่งมาจากแนวคิดบรรทัดฐานความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Reciprocity norm)

ประการที่สอง องค์กรสามารถทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรโดยผ่านการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์สังคม(socioemotional needs) กล่าวคือให้การดูแล (caring) การเห็นชอบ (approval) และความเคารพ (respect) แก่พนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กรและมีสถานะที่บ่งบอกถึงตัวตนทางสังคม

ประการที่สาม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำได้โดยการสร้างความเชื่อให้แก่พนักงานว่าองค์กรตระหนักและให้รางวัลกับผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งความคาดหวังรางวัลที่ได้จากการทำงานจะส่งผลดีต่อทั้งพนักงาน (เช่นความพึงพอใจในงานและอารมณ์ทางบวกสูงขึ้น) และองค์กร (เช่น ความ

ผูกพันทางอารมณ์และประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น การลาออกลดลง) (Eisenberger & Rhoades, 2002)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยของ Eisenberger & Rhoades (2002) ที่ทำการศึกษาโดยรวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกว่า 70 เรื่อง พบปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

1 ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย 3 หมวดใหญ่ได้แก่

1.1 ความยุติธรรมในองค์กร (Fairness) การที่องค์กรมีกระบวนการพิจารณาในเรื่องผลตอบแทนอย่างยุติธรรม ให้ความเคารพ ให้เกียรติพนักงาน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงาน กฎระเบียบต่างๆในองค์กรมีความยุติธรรมจะทำให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป จากการศึกษาวิจัยของ Wayne et al. (2002 อ้างถึงใน วิธัญญา วัฒนโน, 2546) พบว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.2 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor support) เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเช่นเดียวกัน เพราะพนักงานจะรู้ว่าหัวหน้าเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร ดังนั้นสิ่งที่หัวหน้างานปฏิบัติต่อพนักงานในด้านต่างๆ เช่น การเอาใจใส่ การกำกับดูแล การประเมินผลในการทำงานจึงส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน

1.3 รางวัลและสภาพการทำงาน (Organizational reward and job condition) ซึ่งได้แก่

การได้รับการยอมรับ การจ่ายเงินเดือนและการเลื่อนขั้น (Recognition Pay and Promotions) การให้รางวัลแก่พนักงานในโอกาสที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่มีบ่งบอกถึงการประเมินพนักงานทางบวก และส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน

ความมั่นคงในงาน (Job Security) หากพนักงานรับรู้ว่าองค์กรมีความประสงค์ที่จะรักษาสภาพการเป็นพนักงานขององค์กรในอนาคต ทำให้เกิดความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ที่สำคัญของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่มีการลดขนาดขององค์กรอย่างแพร่หลาย

ความเป็นอิสระ (Autonomy) เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมวิธีการทำงาน รวมทั้งการจัดตารางเวลาดำเนินการ กระบวนการและความหลากหลายของงาน การมีอิสระในการทำงานระดับสูงจะช่วยให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความเครียดในบทบาท (Role Stressors) เมื่อพนักงานรับรู้ว่ามีบทบาทในการทำงาน เช่น ภาระงานที่มีมากเกินไปในระยะเวลาดำเนินการ บทบาทในการทำงานมีความคลุมเครือไม่ชัดเจน บทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมีความขัดแย้งกัน ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งปัญหานี้มาจากการบริหารงานที่ไม่ดีขององค์กร จึงส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานลดลง

การฝึกอบรม (Training) การฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการลงทุนให้กับพนักงานเพราะองค์กรต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายต่างๆและเตรียมการในการฝึกอบรมการปฏิบัติงานแก่พนักงาน จึงนำไปสู่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น

ขนาดองค์กร (Organization Size) พนักงานจะรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีค่าน้อยลงในองค์กรขนาดใหญ่ เพราะองค์กรขนาดใหญ่มีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง อาจลดความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ทำให้ลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สรุป ปัจจัยด้านองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ล้วนส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับที่ต่างกัน ซึ่งองค์กรเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้พนักงานได้รับปัจจัยที่สนับสนุนหรือส่งเสริมให้การทำงานดีขึ้น เช่น ความยุติธรรมในองค์กร และควบคุมบางปัจจัยไม่ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เช่น ความเครียดในบทบาท

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

2.1 บุคลิกลักษณะของพนักงาน (Employee characteristics)

บุคลิกภาพ (Personality) ลักษณะบุคลิกภาพและอารมณ์ความรู้สึก บุคลิกภาพในมิติทางบวก และลบ เช่น Agreeableness คือการฟังความคิดเห็นผู้อื่น Neuroticism คือความไม่มั่นคงในอารมณ์ วิตกกังวลทางลบ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานตีความว่าการกระทำขององค์กรมีความกรุณาหรือประสงคร้าย (Aquino & Griffith, 1999; Witt & Hellman, 1992 cited in Eisenberger & Rhoades, 2002) ลักษณะบุคลิกภาพและอารมณ์ทางบวกอาจนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นมิตร ทำให้พนักงานสร้างความประทับใจต่อผู้อื่นและทำให้เกิดความสัมพันธ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ในทางตรงกันข้าม ความก้าวร้าวและพฤติกรรมถดถอย อันเป็นผลจากลักษณะบุคลิกภาพและอารมณ์ทางลบ สามารถลดสัมพันธภาพในการทำงานที่ดี จึงลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

นอกจากนี้ยังมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) คือ มีความรับผิดชอบ ใ่วางใจได้ มีความระมัดระวัง มีความสามารถในการวางแผน จัดทุกอย่างให้เป็นระบบระเบียบ ทำงานหนักอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นและส่งผลให้องค์กรปฏิบัติต่อพนักงานดีด้วยเช่นกัน ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มสูงขึ้น เช่น พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ Conscientiousness จะมีการทำงานที่เป็นระบบ มีการวางแผน ทำให้มีผลการทำงานอยู่ในระดับดีเยี่ยม มาตลอดปีจนได้รับรางวัลจากองค์กร

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic characteristics) หมายถึง อายุ เพศ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลานานกว่า จะมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติขององค์กรและมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง

สรุป นอกจากปัจจัยด้านองค์กรแล้ว ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสำคัญมากที่ส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้ที่องค์กรให้การสนับสนุน แม้ว่าองค์กรจะให้การสนับสนุนพนักงานเท่าเทียมกัน แต่พนักงานแต่ละคนอาจเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่เท่ากันเพราะปัจจัยส่วนบุคคลอาจเป็นตัวส่งเสริมหรือขัดขวางการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในพนักงานแต่ละคนแตกต่างกันไป

ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากงานวิจัยที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่วนใหญ่ ล้วนใช้ผลการวิจัยของ Eisenberger & Rhoades (2002) เพื่อรายงานผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อพนักงาน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

ความผูกพันกับองค์กร (Organizational commitment) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ต้องตอบแทนบุญคุณที่ได้รับประโยชน์จากองค์กรในการดูแลเกี่ยวกับสวัสดิการ ซึ่งความรู้สึกตอบแทนนี้จะช่วยเพิ่มความผูกพันทางด้านจิตใจกับองค์กร

สภาวะอารมณ์ในการทำงาน (Job-Related Affect) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อพนักงานในเรื่องความรู้สึกต่องาน รวมทั้งความพึงพอใจในงานและอารมณ์ทางบวก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความคาดหวังว่าจะได้รางวัลจากการทำงานเพิ่มขึ้นและจะได้รับความช่วยเหลือเมื่อมีความต้องการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานโดยรวม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสามารถและมีคุณค่า ซึ่งช่วยเพิ่มอารมณ์ทางบวก

การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรับรู้ความสามารถของตนมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความสนใจในงานที่มีมากขึ้น

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานไปในทางที่พึงประสงค์ต่อองค์กร รวมทั้งกิจกรรมที่นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การทำเพื่อปกป้ององค์กรจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์และการแสวงหาความรู้ และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

ความตึงเครียด (Strains) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคาดว่าจะช่วยลดปฏิกริยาที่ไม่พึงประสงค์ทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความเครียด (stress) ความเหนื่อยล้า (fatigue) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout) ความวิตกกังวล (anxiety) และอาการปวดศีรษะ (headaches)

ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร (Desire to Remain) พนักงานจะมีแนวโน้มในการลาออกน้อยลง หากมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยได้รับข้อเสนอในการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงขึ้น มีอิสระทางอาชีพหรือทางสถานะที่สูงขึ้นหรือแม้แต่มีเพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตรมากขึ้น

พฤติกรรมถอนตัว(Withdrawal Behavior) คือการที่พนักงานลดการมีส่วนร่วมกับองค์กร โดยพฤติกรรมถอนตัวแสดงออกมาทางการมาสาย การขาดงานและการลาออกโดยสมัครใจแต่ในทางกลับกัน หากพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร พนักงานยังคงทำงานในองค์กรนี้ต่อไปและมีพฤติกรรมให้ความร่วมมือในระดับสูง การตรงต่อเวลา เป็นการตอบแทนองค์กร ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งจะช่วยลดพฤติกรรมถอนตัวได้

สรุป ผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีหลายอย่าง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ความเครียดลดลง ส่งผลให้สามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข มีสุขภาวะทางจิตที่ดี

การรับรู้ความสามารถของตนเอง

ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Feldman (1998) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) คือ ความคาดหวังที่มาจาก การเรียนรู้ว่าตนสามารถทำพฤติกรรมหรือสร้างผลลัพธ์ที่ตนปรารถนาได้ในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง นอกจากนี้ Bandura (1977 cited in Baron & Byrne, 1998) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือการประเมินส่วนบุคคลที่มีต่อความมีทักษะหรือความสามารถของตนในการทำภารกิจ การบรรลุถึงเป้าหมาย หรือการเอาชนะอุปสรรค และการรับรู้ความสามารถของตนเองคือการตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการและทำพฤติกรรมต่างๆที่จำเป็นในการบรรลุเป้าหมาย (Bandura, 1986)

Bandura (1986) กล่าวว่า ความสามารถ (Efficacy) ในการจัดการกับสภาพแวดล้อมของบุคคลไม่ใช่แค่การรับรู้ว่าจะต้องทำอะไร แต่เกิดจากการรวบรวมกระบวนการทางปัญญา กระบวนการทางสังคม และทักษะย่อยๆเข้าเป็นพฤติกรรมต่างๆเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย รวมถึงความสามารถในการใช้ทักษะที่ตนมีในสถานการณ์ต่างๆ

การรับรู้ความสามารถของตนเองสูงเป็นสิ่งสำคัญในการประสบความสำเร็จในการทำภารกิจหลายประการ เช่น ภารกิจด้านการเรียน ด้านสังคม กิจกรรมทางปัญญา การรับรู้ความสามารถในตนเองส่งผลดีได้ 2 ทาง คือ ส่งผลต่อความคงทนของพฤติกรรมและความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติกิจกรรม ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะพยายามมากกว่า ตั้งเป้าหมายสูงกว่า และทำพฤติกรรมได้นานกว่าเมื่อมีอุปสรรค ซึ่งช่วยเพิ่มแนวโน้มในการประสบความสำเร็จ ในขณะที่ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำมักจะยอมแพ้อย่างรวดเร็ว อีกทางหนึ่งคือ การรับรู้ความสามารถของตนเองทำให้บุคคลมีการตอบสนองของร่างกายที่ดีกว่าเมื่อบุคคลต้องการทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น มีการทำงานของระบบภูมิคุ้มกันที่ดีกว่าและเกิดความวิตกกังวลน้อยกว่า

แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986) กล่าวว่า ความรู้เกี่ยวกับความสามารถของตนเองไม่ว่าจะตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ ล้วนมีที่มาจากแหล่งข้อมูล 4 ประการหลัก ได้แก่ การประสบความสำเร็จ ประสบการณ์จากการสังเกตการกระทำของผู้อื่น การได้รับการสนับสนุนโน้มน้าวใจทางวาจาว่าตนมีความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย และสภาพทางสรีรวิทยา

1. การประสบความสำเร็จ

การประสบความสำเร็จ เป็นแหล่งข้อมูลของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลมากที่สุดเพราะมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์การเรียนรู้อย่างแท้จริง (Bandura, Adams, & Beyer, 1977; Biran & Wilson, 1981; Feltz, Landers, & Raeder, 1979 cited in Bandura, 1986) การประสบความสำเร็จทำให้ประเมินความสามารถ (Efficacy) สูงขึ้น ขณะที่การล้มเหลวซ้ำๆ ทำให้ประเมินความสามารถต่ำลง โดยเฉพาะถ้าความล้มเหลวนั้นเกิดขึ้นในครั้งแรกๆ และดูเหมือนไม่ได้เกิดขึ้นจากการขาดความพยายามหรือปัจจัยภายนอก ประสบการณ์ต่อมาจะได้รับผลจากการรับรู้ตนเองที่มีมาก่อนหน้า เมื่อการรับรู้ความสามารถของตนเองถูกพัฒนาให้มากขึ้นจากการประสบความสำเร็จซ้ำๆ การประสบความสำเร็จล้มเหลวเป็นบางครั้งจะไม่ค่อยมีอิทธิพลในการตัดสินความสามารถของตนเอง ผู้ที่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมักจะระบุงสาเหตุของความล้มเหลวไปที่ปัจจัยจากสภาพการณ์ การขาดความพยายามอย่างเพียงพอ หรือกลยุทธ์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น นักกีฬาที่ประสบความสำเร็จซ้ำๆ ในการแข่งขันหลายๆ ครั้งจนเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เมื่อไม่ชนะในการแข่งขันจะระบุว่า เป็นเพราะสิ่งอื่นที่ไม่ใช่การขาดความสามารถของตน เช่น การขาดการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ความเคยชินกับสถานที่ในการแข่งขัน นอกจากนี้ การเอาชนะความล้มเหลวด้วยความพยายามอย่างแน่วแน่ยังสามารถทำให้บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองว่าตนสามารถบรรลุผลได้แม้มีอุปสรรคที่ยากที่สุด

เมื่อการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มสูงขึ้น มีแนวโน้มว่าจะเกิดการแผ่ขยายการรับรู้ความสามารถของตนเองไปยังเรื่องอื่นๆ แต่ผลของการแผ่ขยายมักจะเกิดขึ้นกับกิจกรรมที่คล้ายคลึงกับสิ่งที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น

ในงานวิจัยของ Blittner, Goldberg, & Merbaum (1978 cited in Akert, Aronson, & Wilson, 2005) เกี่ยวกับโครงการที่ช่วยให้ผู้เข้าร่วมการทดลองหยุดสูบบุหรี่ โดยโครงการมีระยะเวลา ยาวนาน 14 วัน ผู้วิจัยจัดกระทำการทดลองโดยแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมการทดลองเป็น 3 กลุ่มด้วยวิธีการสุ่ม กลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่ได้รับการบำบัดอย่างเดียว กลุ่มที่สองได้รับการบำบัดและผู้วิจัยได้เพิ่มการรับรู้ ความสามารถของตนเองของผู้เข้าร่วมการวิจัยก่อน โดยการบอกผู้เข้าร่วมการวิจัยว่าพวกเขาถูกเลือกให้ เข้าร่วมโครงการดังกล่าวเพราะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่แน่วแน่และมีศักยภาพในการควบคุมตนเอง และ กลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มควบคุม ซึ่งไม่ได้รับการบำบัดและผู้วิจัยไม่ได้เพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง ของผู้เข้าร่วมการทดลองในกลุ่มนี้ ผลการทดลองพบว่า กลุ่มที่สองซึ่งได้รับการเพิ่มการรับรู้ ความสามารถในตนเองจากผู้วิจัยมีส่วนของบุคคลในกลุ่มที่หยุดสูบบุหรี่มากที่สุด ดังนั้นความเชื่อว่า ตนเองมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จนำไปสู่ผลของความสำเร็จที่มากกว่า

2. การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น

บุคคลไม่ได้อาศัยประสบการณ์ตรงเป็นแหล่งข้อมูลของความสามารถของตนเองเพียงอย่างเดียว แต่การประเมินความสามารถของตนบางส่วนยังเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น การเห็น หรือจินตนาการถึงบุคคลอื่นที่มีความคล้ายคลึงประสบความสำเร็จในการกระทำสามารถเพิ่มการรับรู้ ความสามารถของตนเองว่าตนก็มีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการทำสิ่งทีคล้ายคลึงกันได้ เช่นเดียวกัน (Bandura, Adams, Hardy, & Howells, 1980; Kazdin, 1979 cited in Bandura, 1986) ปัจจัยบางประการมีผลต่อการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองจากการเรียนรู้ประสบการณ์ของผู้อื่น เช่น ระดับของความไม่แน่ใจในความสามารถของตนเอง และเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความสามารถ การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นอาจไม่ได้ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองมากเท่าการ เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง แต่ก็ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนและคงทนได้ เช่น บุคคลที่ไม่ เคยทำอาหาร เมื่อได้เห็นบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกับตน คือไม่เคยทำอาหารมาก่อนและเคยคิดว่าตนเอง ไม่มีความสามารถในการทำอาหารได้เรียนรู้วิธีการทำอาหารและสามารถทำอาหารอย่างง่าย ๆ ได้ในเวลา สองสัปดาห์ สามารถช่วยทำให้เกิดความคิดว่าตนเองก็สามารถเรียนทำอาหารอย่างง่าย ๆ เป็นได้ในเวลา ประมาณสองสัปดาห์เช่นเดียวกัน หรือผู้ที่ต้องการจะลดน้ำหนัก จะมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในการลดน้ำหนักได้มากขึ้นเมื่อได้รับฟังเรื่องราวของผู้ที่มีน้ำหนักแต่เดิมและวิถีชีวิตใกล้เคียงกันสามารถ ลดน้ำหนักได้

3. การโน้มน้าวใจทางวาจา

การโน้มน้าวใจทางวาจาคือการใช้คำพูดสนับสนุนให้คุณเชื่อว่าคุณมีความสามารถและจะบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ การโน้มน้าวใจทางวาจามีส่วนช่วยให้คุณประสบความสำเร็จได้ถ้าคุณรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับที่ไม่มากกว่าความสามารถที่มีอยู่จริง เมื่อพบอุปสรรคบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางวาจาจะมีความพยายามในการฝ่าฟันอุปสรรคมากกว่า อย่างไรก็ตามการโน้มน้าวใจทางวาจาควรอยู่ในขอบเขตของความเป็นจริง เพราะการที่คุณมีความรู้ความสามารถของตนเองสูงกว่าความสามารถจริงจะนำไปสู่ความผิดหวังได้เมื่อพบว่าตนเองไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ตามที่คาดหวัง

4. สภาพทางสรีรวิทยา

มนุษย์รับรู้ตนเองผ่านทาง การตอบสนองทางร่างกายนอกเหนือไปจากการรับรู้ตนเองผ่านทางประสาทสัมผัส เมื่อคุณเกิดรู้สึกถึงการกระตุ้นเร้าทางลบ เช่น รู้สึกตึงเครียดปั่นป่วนภายในจิตใจ หัวใจเต้นแรงกว่าปกติ เหงื่อออกซึม มีกลิ่น บุคคลมักจะตัดสินว่าการกระตุ้นเร้าเหล่านั้นเป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงความผิดปกติ นำไปสู่ความกลัวซึ่งจะกระตุ้นบุคคลโดยอัตโนมัติถึงความคิดเกี่ยวกับการขาดความสามารถของตนเอง แต่ถ้าหากบุคคลไม่มีการกระตุ้นเร้าทางลบ บุคคลมีแนวโน้มที่จะคาดหวังความสำเร็จมากกว่าเพราะไม่ได้มีการกระตุ้นเร้าทางลบมาซึ่งนำไปคิดว่าตนเองขาดความสามารถ

ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองคือการประเมินส่วนบุคคลว่าคุณมีความสามารถหรือทักษะในการกระทำได้ในสิ่งที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นสิ่งสำคัญในการทำสิ่งต่างๆให้สำเร็จ เนื่องจากการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อความพยายามและความคงอยู่ของพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและสุขภาวะทางจิต

Panaccio & Vandenberghe (2009) ทำการศึกษาระยะเวลาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและสุขภาวะทางจิต โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 220 คน มีช่วงเวลา 2 ช่วงคือช่วงแรก ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับตัวแปรย่อย 4 ตัวของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative commitment) ความเสียสละในระดับสูง (high sacrifice) และการขาดทางเลือกในอาชีพ (perceived lack of employment alternatives) และช่วงที่สองเมื่อเวลาผ่านไป 1 ปี ศึกษาตัวแปรย่อยทั้ง 4 ตัวดังกล่าวกับสุขภาวะทางจิต ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรย่อยทั้ง 4 ตัวคือความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ความเสียสละในระดับสูง และการขาดทางเลือกในการจ้างงาน เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและสุขภาวะทางจิต โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านจิตใจและสุขภาวะทางจิต การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับสุขภาวะทางจิต การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเสียสละในระดับสูงและสุขภาวะทางจิต และสุดท้าย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดทางเลือกในการจ้างงานและสุขภาวะทางจิต

Bravo & Jiménez (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาวะทางจิต การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพึงพอใจในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าที่ที่ทำงานในคุกชิลีของรัฐบาลหนึ่งแห่งและเอกชนอีกหนึ่งแห่งจำนวน 190 คน พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความพึงพอใจในงาน สุขภาวะทางจิตและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนั้นคนที่มีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะรู้สึกดีขึ้น ส่งผลให้มีสุขภาวะทางจิตดี และเมื่อมีสุขภาวะทางจิตที่ดีแล้ว จึงเกิดการรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้น

Agarwal & Sharma (2011) ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ปัจจัยที่ทำงานในโรงพยาบาล (the effects of perception of the hospital workplace factors) กับความพึงพอใจในงานและสุขภาวะทางจิต โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์จำนวน 200 คนจากโรงพยาบาลของรัฐที่มีการเรียนการสอน (วิทยาลัยแพทย์) และโรงพยาบาลของรัฐทั่วไป พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างสุขภาวะทางจิต

กับปัจจัยที่ทำงานที่เกี่ยวข้องด้านโครงสร้างและกระบวนการ (structure and process-related workplace factors) ซึ่งมีหลายตัวแปรย่อย เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อีตระในงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้สุขภาวะทางจิตดีขึ้นด้วย

Gillet, Fouquereau, Forest, Brunault, & Colombat (2011) ศึกษาเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ของหัวหน้า (perceptions of supervisor's interpersonal style) ความพึงพอใจของความต้องการด้านจิตใจ (psychological need satisfaction) และความจำเป็นในการป้องกัน (need thwarting) และสุขภาวะทางจิต (hedonic and eudaemonic well-being) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้แรงงานจำนวน 650 คนในประเทศฝรั่งเศส พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สุขภาวะทางจิต และการตระหนักรู้ในตนเอง (Self realization)

Hsiao, Casper, Mor Barak, Stein-Wood, & Wood (2011) ศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในงานและครอบครัว (Work-Family Conflict) และสุขภาวะทางจิตในคนงานสวัสดิการเด็กของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 133 คน จากการวิเคราะห์ multiple regression พบว่า ความขัดแย้งในงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับสุขภาวะทางจิตอย่างมีนัยสำคัญ ($b^* = -.013, p = .001$) คือหากมีความขัดแย้งในงานและครอบครัวมากขึ้น ส่งผลให้สุขภาวะทางจิตลดลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาวะทางจิตอย่างมีนัยสำคัญ ($b^* = .004, p = .048$) คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานมีสุขภาวะทางจิตดี

สรุป จากการวิจัยที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและสุขภาวะทางจิตพบว่า ต่างพบผลที่สอดคล้องกันในทุกงานวิจัย คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลให้พนักงานมีสุขภาวะทางจิตดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและสุขภาวะทางจิต

Allahverdipour, Babaii, Birashk, Hidarnia, Moeini, & Shafii (2008) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเครียด การรับรู้ความสามารถของตนเองและสุขภาวะทางจิต พบว่าการมีความเครียดที่เพิ่มขึ้น สัมพันธ์กับการมีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ลดลง และระดับของสุขภาวะทางจิตที่ลดลง และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Multiple Regression พบว่าการรับรู้ความเครียดและการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายระดับของสุขภาวะทางจิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่การรับรู้ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีสุขภาวะทางจิตที่ไม่ดี ($b^* = -.36, p < .05$)

Pflanz & Sonnek (2002) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของทหาร โดยศึกษาถึงความชุก สาเหตุ และความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional health) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 472 คน ซึ่งมากกว่า 25% ของกลุ่มตัวอย่างรายงานความทุกข์ทรมานจากความเครียด และประมาณ 8 % ของกลุ่มตัวอย่าง รายงานว่าตนมีความทุกข์ทรมานทางด้านจิตใจอย่างรุนแรงซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงาน ผลการศึกษาสนับสนุนงานวิจัยที่เคยมีมาก่อนว่าความเครียดในการทำงานน่าจะส่งผลให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพในการทำงานของทหารของประเทศสหรัฐอเมริกา

Boey, Chan, Ko, Goh, & Lim (1997) ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานด้านพยาบาลกับสุขภาวะทางจิตของพยาบาล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,043 คน พบว่าความเครียดในการทำงาน 8 ด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับสุขภาวะทางจิตของพยาบาล กล่าวคือ ความเครียดที่สูงขึ้น ทำให้มีระดับของสุขภาวะทางจิตที่ต่ำลง ทั้งนี้ แบบสอบถามสุขภาวะทางจิตในงานวิจัยดังกล่าวได้แบ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับสุขภาวะทางจิตเป็น 2 ประการ คือ ความวิตกกังวลและความซึมเศร้า (Anxiety and depression) และ ความรู้สึกว่าตนเองดีไม่พอ (Sense of inadequacy) ซึ่งความเครียดในการทำงานส่งผลต่อองค์ประกอบด้านความวิตกกังวลและความซึมเศร้ามากกว่า งานวิจัยจึงกล่าวว่าความเครียดในการทำงานอาจส่งผลกระทบต่อการตอบสนองทางอารมณ์มากกว่าการตอบสนองทางปัญญา

The Australian psychological society (2011) ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับความเครียดและสุขภาวะทางจิตในประเทศออสเตรเลียในปี 2554 ซึ่งผลการสำรวจพบว่า ความเครียด สุขภาวะทางจิต

และสุขภาพทางกาย สุขภาพจิต มีความสัมพันธ์กัน แม้ว่าความเครียดจะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน แต่ระดับของความเครียดที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์กับการทำงานที่บกพร่องในด้านต่างๆรวมถึงการทำหน้าที่ในครอบครัว การทำหน้าที่ในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ นอกจากนี้ระดับของความเครียดที่มากเกินไปยังสามารถส่งผลถึงสุขภาวะทางกายและสุขภาวะทางจิต

Reynolds, Taylor, & Shapiro (1993 cited in Clarke & Griffin, 2009) ได้ทำการศึกษาโดยใช้ผู้เข้าร่วมการทดลองจากสมาชิกในสหภาพเทศบาลเมือง พบว่าสุขภาวะทางกายและสุขภาวะทางจิตของผู้ทำงานในสหภาพเทศบาลเมืองดีขึ้นจากการเข้ารับการปรึกษาเกี่ยวกับการลดความเครียด

ดังนั้น งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่าความเครียดส่งผลทำให้บุคคลมีสุขภาวะทางจิตที่ลดลง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเครียด

Johansen (2010) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเครียดในการทำงาน (Occupational Stress) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลแผนกฉุกเฉิน 222 คน พบว่าจากการวิเคราะห์แบบ Multiple regression การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ($b^* = -.262, p = .003$) กล่าวคือ การรับรู้ว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทำให้ความเครียดในการทำงานลดลง และรูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน ($b^* = .209, p = .018$) ดังนั้นรูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง (avoidant conflict management style) ทำให้มีความเครียดในการทำงานมากขึ้น

Rhoades & Eisenberger (2002) รวบรวมงานวิจัย 73 งานเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นำมาศึกษาโดยอภิวเคราะห์ (meta-analysis) พบว่ามี 3 กลุ่มปัจจัยใหญ่ๆที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ความยุติธรรม การสนับสนุนจากหัวหน้าและการตอบแทนรวมทั้งเงื่อนไขต่างๆในงาน ทั้ง 3 ปัจจัยนี้ทำให้พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้นซึ่งช่วยลดความตึงเครียด (Strains) ของพนักงานได้

Pathak (2012) ศึกษาบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความพึงพอใจในงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการ 200 คนขององค์กรเอกชนในนิวเดลี ผลพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยลดระดับความเครียดของพนักงาน และส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

Hamdan-Mansour, Al-Gamal, Puskar, Yacoub, & Marini (2011) ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ของการให้การดูแลสุขภาพจิต ความเครียดในงาน (work stress) และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลสุขภาพจิตในจอร์แดนจำนวน 92 คน ผลพบว่า พยาบาลสุขภาพจิต (Mental health nurses) ที่รายงานความเครียดระดับปานกลาง ว่ามีสาเหตุมาจากการขาดทรัพยากร (lack of resources) รวมถึงปัญหาความสัมพันธ์และความขัดแย้งกับผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นๆ (relationship and conflict with other professionals) มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับต่ำ นอกจากนี้พยาบาลที่ได้รับการสนับสนุนในงานจากหัวหน้างานในระดับต่ำมีแนวโน้มในการประสบกับ

ความเครียดในงานระดับสูง ($r = -0.29, p < .001$) และรับรู้ความขัดแย้งกับผู้เชี่ยวชาญสุขภาพคนอื่นๆ ในระดับสูงเช่นกัน ($r = -0.31, p < .001$)

Bai (2011) ศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความเครียดในงาน (work stress) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจากอุตสาหกรรมสิ่งทอ ผลพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบกับความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเครียดในงานลดลง

สรุป จากการศึกษาที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเครียดต่างพบผลการวิจัยที่สอดคล้องกันคือหากพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะทำให้มีความเครียดน้อยลง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียด

Adeyemo & Ogunyemi (n.d.) ศึกษาโดยใช้ Multiple Regression Analysis ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการทำนาย โดยตัวแปรอิสระคือความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับตัวแปรตามคือความเครียดในการทำงาน โดยมีผู้เข้าร่วมการทดลองจำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระทั้งสองตัวส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยที่การรับรู้ความสามารถของตนเอง ($b^* = -.524, p < .05$) เป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพมากกว่าความฉลาดทางอารมณ์ ($b^* = -.464, p < .05$)

Allahverdipour, Babaii, Birashk, Hidarnia, Moeini, & Shafii (2008) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเครียด การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยทั่วไป (General self-efficacy) และสุขภาพทางจิต พบว่าการมีความเครียดที่เพิ่มขึ้นสัมพันธ์กับการมีการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ลดลง และการมีระดับของสุขภาพทางจิตที่ลดลง

Clark (2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเครียดกับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยใช้ Multiple Regression Analysis ผู้เข้าร่วมการวิจัยจำนวน 118 คน โดยให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยตอบแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-administered surveys) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายการรับรู้ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ทางลบ การรับรู้ความสามารถของตนเองที่เพิ่มขึ้นทำให้การรับรู้ความเครียดลดลง

Abraham (2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับการรับรู้ความสามารถของตนเองของพยาบาลจำนวน 100 คน ($N=100$) โดยใช้แบบวัดความเครียดเพื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามระดับของความเครียด 5 ระดับ คือ ไม่มีความเครียด มีความเครียดต่ำ มีความเครียดปานกลาง มีความเครียดรุนแรง มีความเครียดขั้นอันตราย และมีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งแบ่งเป็นสองระดับ คือมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกคนที่จัดอยู่ในกลุ่มที่ไม่มีความเครียด ($n=1$) มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ ในกลุ่มตัวอย่างที่จัดอยู่ในกลุ่มมีความเครียดต่ำ ($n=17$) ประมาณครึ่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำและอีกครึ่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดปานกลาง ($n=53$) 75% (40 คน) ของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้

มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดรุนแรง ($n=25$) และมีความเครียดขั้นอันตราย ($n=4$) สมาชิกส่วนใหญ่ของทั้ง 2 กลุ่มที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ โดยที่สมาชิกจำนวน 15 จาก 25 คนในกลุ่มที่มีความเครียดรุนแรงมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ และสมาชิกจำนวน 3 คนจาก 4 คนในกลุ่มที่มีความเครียดขั้นอันตรายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จากการศึกษาดังกล่าวพบว่าความเครียดในระดับต่างกันส่งผลต่อระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการศึกษาของ Schwarzer & Hallum (2008) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยล้าในการทำงาน (burnout) โดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นครูจากประเทศไชเรียและเยอรมันจำนวน 1,203 คน เมื่อหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Intercorrelations) ผลพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง (General self-efficacy) และความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางลบ ทั้งในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูจากประเทศไชเรีย ($r = -.43; p < .01$) และครูจากประเทศเยอรมัน ($r = -.51; p < .01$) กล่าวคือครูที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าครูที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น การรับรู้ความสามารถของตนเองและความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางลบ ความเครียดที่เพิ่มขึ้นส่งผลทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองลดลง อย่างไรก็ตามปัจจัยอื่นๆอาจส่งผลต่อผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อความเครียด

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองและสุขภาวะทางจิต

Joekes & Elderen (2007) ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) และการที่ผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณเองได้รับการปกป้องดูแลจากคู่สมรสอย่างมากเกินไป (Overprotection) ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือผู้ป่วย Congestive heart failure และ Myocardial Infarction พบการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเอง มีความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวล ($b^* = -.220, p < .05$) และอาการซึมเศร้า ($b^* = -.324, p < .05$) กล่าวคือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความวิตกกังวลและมีอาการซึมเศร้ามั้

Allahverdiipour, Babaii, Birashk, Hidarnia, Moeini, & Shafii (2008) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเครียด การรับรู้ความสามารถของตนเองและสุขภาวะทางจิต โดยในการทดลองดังกล่าวใช้อาการไม่สบายทางกาย (Physical complaint) ความวิตกกังวล (Anxiety) การไม่สามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้ตามปกติ (Social dysfunction) อาการซึมเศร้าอย่างรุนแรง (Severe depression) วัดโดยใช้ GHQ-28 (General Health Questionnaire) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้การมีสุขภาวะทางจิตต่ำ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Multiple Regression พบว่าการรับรู้ความเครียดและการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายระดับของสุขภาวะทางจิตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับการมีสุขภาวะทางจิตที่ดี ($b^* = 0.36, p < .05$) โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เพิ่มขึ้นจะทำให้ความไม่สบายทางกาย ความวิตกกังวล การไม่สามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้ตามปกติ และอาการซึมเศร้าอย่างรุนแรงลดลง

Roos (2009) ได้ทำการศึกษาถึงการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) การรับรู้ความสามารถของส่วนรวม (Collective-efficacy) และสุขภาวะทางจิต ซึ่ง Bandura (1997 cited in Roos, 2009) ได้ให้นิยามการรับรู้ความสามารถของส่วนรวมว่าหมายถึงความเชื่อของบุคคลว่ากลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกอยู่มีความสามารถในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันของกลุ่ม ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบ Regression พบว่าการเพิ่มขึ้นของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ($b^* = .19, p = .001$) หรือการรับรู้ความสามารถของส่วนรวม ($b^* = .26, p = .001$) ต่างก็ช่วยเพิ่มระดับ

ของสุขภาพทางจิตและเป็นไปได้ว่าจะช่วยให้บุคคลปรับตัวได้ดีกว่าเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่สังคมชนบทเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมเมือง

Castro, Ponciano, Meneghetti, Kreling, & Chem (2012) ทำการศึกษาระยะยาวเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต(Quality of life) การรับรู้ความสามารถของตนเอง และสุขภาพทางจิต ในผู้ป่วยมะเร็งชาวบราซิลจำนวน 50 คน โดยแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลาคือ เก็บข้อมูลครั้งที่ 1(T1 : timeline) และเก็บข้อมูลครั้งที่ 2 1 ปีต่อมา(T2 : follow up 1 year later) พบว่าตัวแปรเพศส่งผลให้บุคคลมีคุณภาพชีวิต การรับรู้ความสามารถของตนเอง และสุขภาพทางจิตที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ในช่วงเวลาที่ 1 ผู้ชายมีสุขภาพทางจิตคุณภาพชีวิตโดยรวม ทั้งด้านกายภาพและด้านสังคมดีกว่าผู้หญิง ในช่วงเวลาที่ 2 ผู้ชายและผู้หญิงมีความแตกต่างกันเพียงแค่อุณหภูมิชีวิตด้านสังคมและด้านจิตใจเท่านั้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า สุขภาพทางจิตมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต โดยผู้ป่วยที่รับรู้ว่าคุณภาพชีวิตของตนเองดี จะมีความสุขและมีสุขภาพทางจิต นอกจากนี้ผู้ป่วยที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูง ว่าตนสามารถรับมือและสู้กับอาการป่วยได้ จะมีสุขภาพทางจิตที่ดีกว่าผู้ป่วยที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

Cicognani (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลกระทบของการจัดการความเครียดของวัยรุ่นต่อสุขภาพทางจิต (impact of coping on psychological well-being) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนมัธยมวัยรุ่นจำนวน 342 คน จากการวิเคราะห์ถดถอยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง($b^* = .48, p < .001$)และการสนับสนุนจากครอบครัว($b^* = .29, p < .001$)เป็นตัวทำนายสุขภาพทางจิตอย่างมีนัยสำคัญ โดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ช่วยลดอารมณ์ซึมเศร้าและมีเจตคติทางบวกต่อตนเองและชีวิตโดยรวมมากขึ้น นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองและการสนับสนุนจากครอบครัว ช่วยลดแนวโน้มที่จะเกิดความกังวล ความเชื่อที่ว่ามักจะมีปัญหาเสมอ และลดแนวโน้มที่จะถอนตัวออกจากสถานการณ์เนื่องจากเห็นว่าไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งทำให้มีสุขภาพทางจิตที่ดีขึ้น

Adeyemo & Adeleye (2008) ศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ความเคร่งศาสนา (Religiosity) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นตัวทำนายสุขภาพทางจิตในวัยรุ่นโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นวัยรุ่นจากโรงเรียน 10 แห่งในรัฐ Oyo ประเทศไนจีเรียจำนวน 292 คน พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวคือความฉลาดทางอารมณ์ ความเคร่งศาสนา และการรับรู้ความสามารถของ

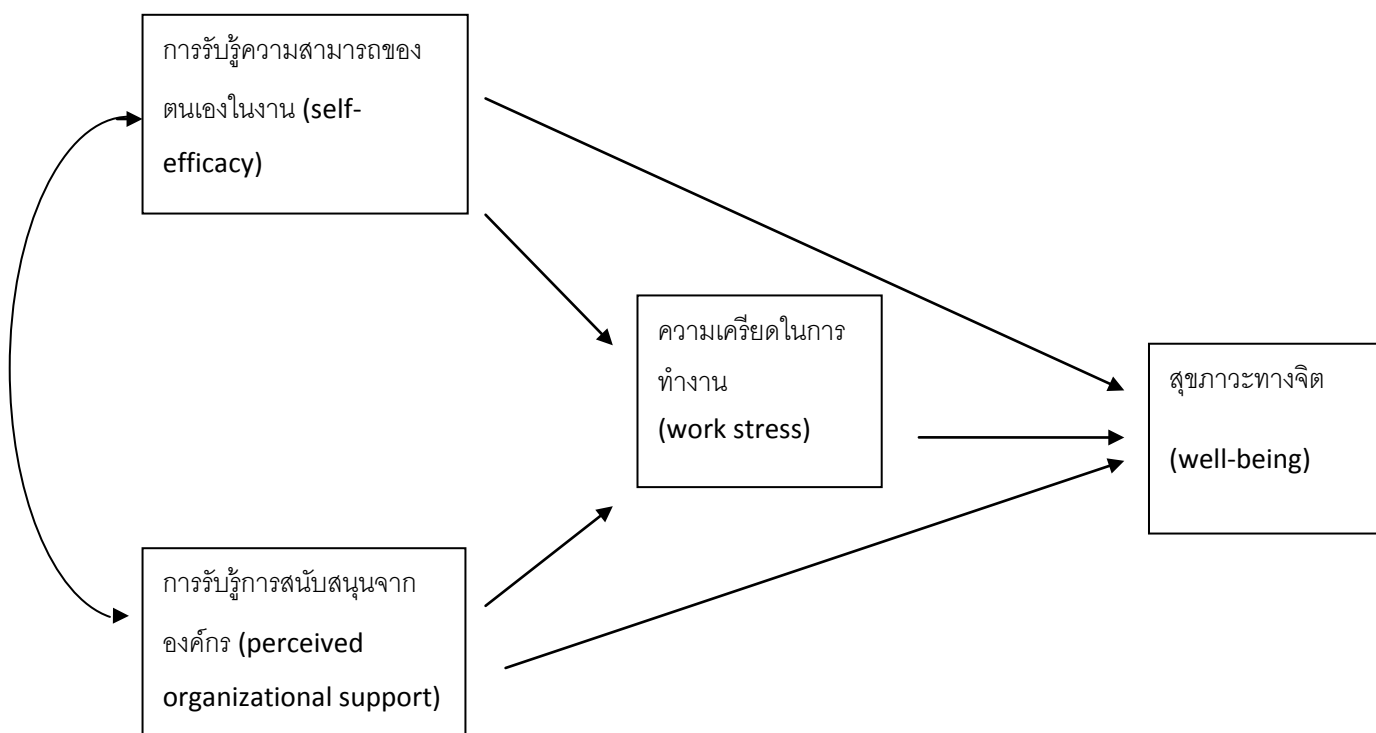
ตนเอง มีประสิทธิภาพในการทำนายสุขภาวะทางจิตของวัยรุ่น นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ ความ
 เครื่องศาสนา และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่งผลให้มีสุขภาวะทางจิตที่ดี

สรุป การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิตโดยการรับรู้
 ความสามารถของตนเองที่เพิ่มขึ้นทำให้สุขภาวะทางจิตดีขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและการรับรู้การสนับสนุนใน
 องค์กรต่อสุขภาวะทางจิตโดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

กรอบความคิด



สมมติฐาน

การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิตโดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

คำจำกัดความ

การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน (self efficacy) หมายถึง ความเชื่อที่ว่าตนมีความสามารถในการทำพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจง การตัดสินใจว่าตนมีความสามารถในการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าจะได้รับการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใด

ความเครียดในการทำงาน (work stress) หมายถึง การตอบสนองที่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจซึ่งเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องในการทำงานไม่สัมพันธ์กับความสามารถ ทักษะ หรือความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

สุขภาวะทางจิต (Psychological well-being) หมายถึง การประเมินสภาวะอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและความพึงพอใจจากเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต ซึ่งมีทั้งลักษณะทางจิตด้านบวกและด้านลบต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้แนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีสุขภาวะทางจิตที่ดีและซึ่งสามารถนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

บทที่ 2

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร กับสุขภาวะ โดยมีความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ

กลุ่มตัวอย่าง

พนักงานประกัน ภัยจำนวน 192 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น

1. มาตรการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน ของไอริณ จิรวิทย์โอฬาร (2554) โดยนำมาจากการพัฒนาของ พัฒน์ชญา งามดีเลิศ (2550) ที่เรียบเรียงและพัฒนามาจากมาตรวัด The Generalized self-Efficacy Scale ตามแนวคิดของ Jerusalem & Schwarzer (1993)
2. มาตรการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger et al. (1986)
3. มาตรการวัดความเครียดในการทำงาน ของพรเพ็ญ วิโรจน์ดูล (2551) โดยปรับปรุงจาก Helena & Wang (2006)
4. มาตรการวัดสุขภาวะทางจิต ของสุรชา เศษภูวนาพร (2552) โดยนำมาจาก ภณิดา ชนวิทยาสีทิกุล และ สุภาพรรณโคตรจรัส (2548) ตามแนวคิดของ Dupuy (1977)

ขั้นตอนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. มาตรการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน

1.1 ผู้วิจัยใช้มาตรการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานที่ ไอริณ จิรวิทย์โอฬาร (2554) นำมาจากการพัฒนาของ พัฒน์ชญา งามดีเลิศ (2550) ที่เรียบเรียงและพัฒนามาจากมาตรวัด The Generalized Self-Efficacy Scale ตามแนวคิดของ Jerusalem & Schwarzer (1993) ประกอบด้วยข้อกระทงทั้งหมด 15 ข้อ แบ่งเป็นข้อกระทงทางบวก 9 ข้อและข้อกระทงทางลบ 6 ข้อ เป็นมาตรการ

ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตาราง 1 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

1.2 ผู้วิจัยนำมาตรวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 50 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation: CICT) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 [$r(48) = .235$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] โดยผู้วิจัยจะตัดข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติออก ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดพบว่าทุกข้อผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ทั้ง 15 ข้อ

1.3 หาความเที่ยง (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่ามาตรวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .875

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมข้ออื่น ๆ และความเที่ยงของมาตรวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน แสดงไว้ในภาคผนวก ข

2. มาตรการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1 ผู้วิจัยใช้มาตรการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร Eisenberger et.al. (1986) จำนวน 36 ข้อ มาแปลเป็นภาษาไทย

2.2 ผู้วิจัยนำข้อกระทงทั้งหมดให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา(Content Validity)และความเหมาะสมของภาษา ข้อกระทงทั้งหมด 36 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 18 ข้อและข้อกระทงทางลบ 18 ข้อ เป็นมาตรการประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับได้แก่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตาราง 2 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

2.3 ผู้วิจัยนำมาตรการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไปทดลองใช้(Try out) กับพนักงานของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation:CICT) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 [$r(48)=.235$, $\alpha=.05$ (หนึ่งหาง)]จำนวน 36 ข้อ พบว่า มีข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์โดยมีค่า r ต่ำกว่าค่าวิกฤต(Critical r) จำนวน 10 ข้อ จึงเหลือข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด จำนวน 26 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 16 ข้อและข้อกระทงทางลบ 10 ข้อ

2.4 คำนวณค่าความเที่ยง (reliability) ของมาตรการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค(Cronbach's alpha coefficient) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .928

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมข้ออื่นๆและความเที่ยงของมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แสดงไว้ในภาคผนวก ข

3. มาตรวัดความเครียดในการทำงาน

3.1 ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความเครียดในการทำงานของพรเพ็ญ วิโรจน์กุล (2551) ซึ่งพัฒนาและปรับปรุงจาก Helena & Wang (2006) ซึ่งได้พัฒนาเพิ่มเติมมาจาก Parker & DeCotiis (1983) มี 2 องค์ประกอบคือ ความกดดันด้านเวลา(Time pressure) และความวิตกกังวล(Anxiety) ประกอบด้วยข้อกระทง 7 และ 6 ข้อตามลำดับ ซึ่งเป็นข้อกระทงทางลบทั้งหมด เป็นมาตราการประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตาราง 3 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเครียดในการทำงาน

ระดับความเห็น	คะแนน
	ข้อกระทงทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
เห็นด้วย	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน	3
ไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

3.2 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความเครียดในการทำงานไปทดลองใช้(Try out) กับพนักงานของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation:CICT) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 [$r(48)=.235$, $\alpha=.05$ (หนึ่งหาง)] โดยแบ่งเป็น 2 ด้านดังนี้

3.2.1 ด้านความกดดันด้านเวลา จำนวน 7 ข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัดพบว่า มีข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์โดยมีค่า r ต่ำกว่าค่าวิกฤต (Critical r) จำนวน 1 ข้อ จึงเหลือข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด 6 ข้อ

3.2.2 ด้านความวิตกกังวล จำนวน 6 ข้อพบว่า ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัดพบว่า ทุกข้อผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ทั้ง 6 ข้อ

3.3 หลังจากนั้นนำข้อกระทงที่เหลือมาคำนวณหาความเที่ยง (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยแบ่งเป็นแต่ละด้านคือ ด้านความกดดันด้านเวลา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .839 และด้านความวิตกกังวลมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .693

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมข้ออื่นๆ และความเที่ยงของมาตรวัดความเครียดในการทำงานแสดงไว้ในภาคผนวก ข

4. มาตรวัดสุขภาวะทางจิต

4.1 ผู้วิจัยนำมาตรวัดสุขภาวะทางจิตของสุรชา เศษฏาธนาพร (2552) โดยนำมาจาก ภณิดา ชนวิทยาสัทติกุล และสุภาพรณ โคตรจรัส (2548) ตามแนวคิดของ Dupuy (1977) มีข้อกระทงจำนวน 18 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 7 ข้อและข้อกระทงทางลบ 11 ข้อ มาปรับปรุงใหม่ โดยมีการปรับภาษา และมีการเพิ่มข้อกระทงใหม่ๆ ให้เหมาะสมมากขึ้น ดังนี้

ตาราง 4 จำนวนข้อกระทงที่ทำการปรับปรุงใหม่

องค์ประกอบ	ข้อกระทงเดิม(18 ข้อ)		ข้อกระทงใหม่(27 ข้อ)	
	ข้อทางบวก(7ข้อ)	ข้อทางลบ(11ข้อ)	ข้อทางบวก (11ข้อ)	ข้อทางลบ(16ข้อ)
ความวิตกกังวลใจ	0	4	0	4
ความซึมเศร้า	0	3	0	5
สุขภาวะทางบวก	3	0	4	0
ความมีชีวิตชีวา	2	1	3	2
การควบคุมตนเอง	2	1	2	3
สุขภาพโดยทั่วไป	0	2	2	2

ดังนั้น มาตรฐานที่พัฒนาใหม่ ได้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา(Content Validity) ว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับด้านนั้นๆหรือไม่และความเหมาะสมของภาษา ซึ่งมาตรฐานที่พัฒนานี้มีข้อกระทงจำนวน 27 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 11 ข้อ ข้อกระทงทางลบ 16 ข้อ เป็นมาตรฐานการประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตาราง 5 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรฐานวัดสุขภาวะทางจิต

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

4.2 ผู้วิจัยนำมาตรวจวัดสุขภาวะทางจิตที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้(Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คนและคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (corrected item-total correlation: CICT) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 [$r(43) = .248$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)] จำนวน 27 ข้อ พบว่ามีข้อกระทงที่ไม่ผ่านเกณฑ์โดยมีค่า r ต่ำกว่าค่าวิกฤต(Critical r) จำนวน 3 ข้อ จึงเหลือข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ 24 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 8 ข้อ และเป็นข้อกระทงทางลบ 16 ข้อ

4.5 หาความเที่ยง(reliability) ของมาตรวัด จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค(Cronbach's alpha coefficient) โดยแบ่งเป็นแต่ละด้านคือด้านความวิตกกังวล มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .845 ด้านความซึมเศร้ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .919 ด้านสุขภาวะทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .832 ด้านความมีชีวิตชีวา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .707 ด้านการควบคุมตนเอง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .703 และด้านสุขภาพโดยทั่วไป มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .711

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมข้ออื่นๆและความเที่ยงของมาตรวัด สุขภาวะทางจิตแสดงไว้ในภาคผนวก ข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุดให้แก่พนักงานบริษัท ประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากฝ่ายบุคคลของบริษัทเป้าหมายให้ช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานในบริษัท ซึ่งผู้วิจัยได้เตรียมชุดแบบสอบถามสำหรับผู้ตอบทุกคน ใส่ซองกระดาษสีน้ำตาลไว้ให้ฝ่ายบุคคลเพื่อให้สามารถเก็บชุดแบบสอบถามของผู้ตอบใส่ซองก่อนส่งคืนได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะชุดแบบสอบถามที่สมบูรณ์เท่านั้นมาใช้ในการวิเคราะห์ ดังนั้นข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จึงมีทั้งหมด 192 ชุด

บทที่ 3

ผลการวิจัย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและสุขภาวะทางจิต โดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” คณะผู้วิจัยนำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์เส้นอิทธิพล (Path Analysis) และการทดสอบอิทธิพลส่งผ่านโดย bootstrapping technique

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐาน

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ สถานะ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง (N = 192)

	ลักษณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	112	58.3
	หญิง	80	41.7
2. สถานะ	โสด	139	72.4
	สมรส	48	25.0
	หย่าร้าง	4	2.1
	หม้าย	1	0.5
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	16.2
	ปริญญาตรี	146	76.0
	ระดับปริญญา	10	5.2
	ผู้ที่ไม่ตอบ	5	2.6
4. ตำแหน่ง	ระดับพนักงาน	157	81.8
	ระดับหัวหน้างานถึงรองผู้จัดการ	22	11.5
	ระดับผู้จัดการขึ้นไป	12	6.2
	ผู้ที่ไม่ตอบ	1	0.5

ตาราง 6 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง มีสถานะโสดและจบปริญญาตรี เป็น 3 ใน 4 และประมาณร้อยละ 80 เป็นตำแหน่งระดับพนักงาน นอกจากนี้ พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 30.4 ปี ($SD = 6.63$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่างๆในการวิจัย ($N = 192$)

ตัวแปร	<i>M</i>	<i>SD</i>	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน	53.7	6.45	39	74
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	85.9	13.77	43	123
ความเครียดในการทำงาน	32.8	7.38	13	58
สุขภาวะทางจิต	89.8	1.28	50	118

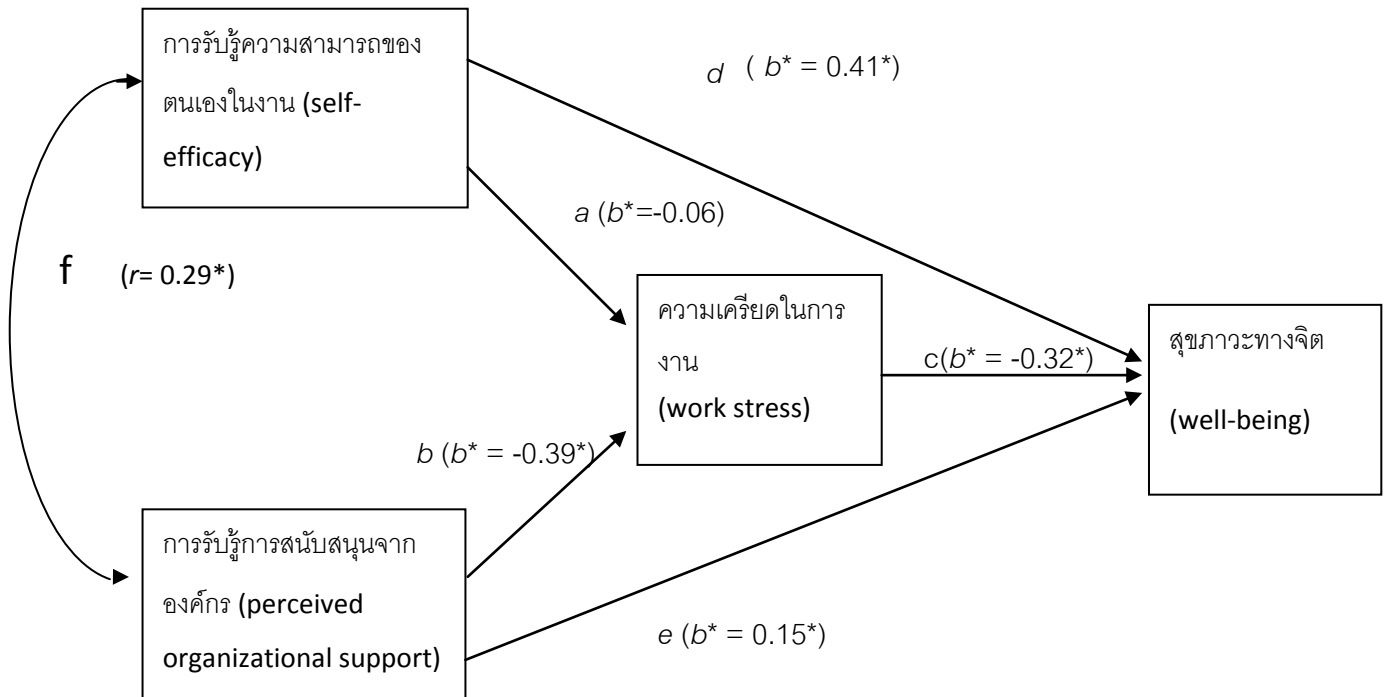
ตาราง 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเครียดในการทำงาน กับสุขภาวะทางจิต ($N = 192$)

ตัวแปร	ตัวแปร			
	1	2	3	4
1.การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน	1.00	-	-	-
2.การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.29**	1.00	-	-
3.ความเครียดในการทำงาน	-.18*	-.41**	1.00	-
4.สุขภาวะทางจิต	.52**	.41**	-.46**	1.00

* $p < .05$, ** $p < .01$

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิตโดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน



ภาพที่ 2 “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และสุขภาวะทางจิต โดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน”

ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น โดยใช้ การวิเคราะห์เส้นอิทธิพล (Path Analysis) โดยโปรแกรม R ใช้ package lavaan (Rosell, 2012) มีการประมาณค่าโดยวิธีความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถทำนายความเครียดในการทำงานในทิศทางลบได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b^* = -.39, p < .05$) การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานสามารถทำนายสุขภาวะทางจิตในทิศทางบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b^* = .46, p < .05$) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถทำนายสุขภาวะทางจิตในทิศทางบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b^* = .15, p < .05$) และความเครียดในการทำงานสามารถทำนายสุขภาวะทางจิตในทิศทางลบได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b^* = -.32, p < .05$) ดังตาราง 9

การตรวจสอบสมมติฐานโดยใช้ การวิเคราะห์แบบ bootstrapping technique โดยโปรแกรม R ใช้ package lavaan พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานมีอิทธิพลกับสุขภาวะทางจิตโดยไม่มี ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เพราะในช่วง 95 % confidence limits ของความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานกับสุขภาวะทางจิตมี 0 อยู่ในช่วงความเชื่อมั่น ดังนั้นใน ความสัมพันธ์นี้ จึงไม่มีอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่าน และ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพล กับสุขภาวะทางจิตโดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน เพราะในช่วง 95 % confidence limits ของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสุขภาวะทางจิตไม่มี 0 อยู่ในช่วง ความเชื่อมั่น ดังนั้นในความสัมพันธ์นี้ จึงมีอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่าน ดังตาราง 9 นอกจากนี้ การรับรู้ ความสามารถของตนเองในงานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถทำนายความแปรปรวน ความเครียดในการทำงาน ได้ร้อยละ 16.1 ($R^2 = .161$) และการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความเครียดในการทำงาน สามารถทำนายความแปรปรวนสุขภาวะทาง จิต ได้ร้อยละ 43.7 ($R^2 = .437$) ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์แสดงไว้ในตาราง 9

ตาราง 9 ค่าการวิเคราะห์เส้นอิทธิพล โดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรตาม ($N = 192$)

Path		Unst.	SE	St.	95 % PC	
					lower	upper
direct path การวิเคราะห์เส้นอิทธิพล						
การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน	→ ความเครียดในการทำงาน (a)	-0.07	0.079	-0.06	-	-
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	→ ความเครียดในการทำงาน (b)	-0.21 *	0.037	-0.39	-	-
ความเครียดในการทำงาน	→ สุขภาวะทางจิต (c)	-0.56*	0.104	-0.32	-	-
การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน	→ สุขภาวะทางจิต (d)	0.82*	0.113	0.41	-	-
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	→ สุขภาวะทางจิต (e)	0.14*	0.057	0.15	-	-
Correlation ค่าความสัมพันธ์						
การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน	↔ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (f)	25.99*	6.643	0.29	-	-
indirect path อิทธิพลทางอ้อม						
การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน	→ ความเครียดในการทำงาน → สุขภาวะทางจิต (a*c)	0.04	-	0.02	-0.065	0.162
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	→ ความเครียดในการทำงาน → สุขภาวะทางจิต (b*c)	0.11*	-	0.12	0.050	0.207

Unst. = unstandardized st. = standardized 95% PC = 95 percentile

* $p < .05$

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนในองค์กร กับสุขภาวะทางจิต โดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน จากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 3 สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐาน

การรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิตโดยมีความเครียดเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาวะทางจิต โดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน ($b^* = .0.12, p < .05$) การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาวะทางจิต ($b^* = 0.41, p < .05$) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงานไม่ได้เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและสุขภาวะทางจิต

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้แสดงว่า เมื่อพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานมีระดับความเครียดในการทำงานลดลง และยังส่งผลให้มีสุขภาวะทางจิตที่ดีมากขึ้นตามไปด้วย การที่พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเนื่องมาจากพนักงานเกิดการรับรู้ว่างค์กรให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น การให้สวัสดิการ การจ่ายเงินเดือนอย่างยุติธรรม รวมทั้งดูแลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดี ทำให้พนักงานรู้สึกว่างค์กรให้ความสำคัญ เห็นคุณค่า ได้รับการยอมรับ จึงเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986) ผลการวิจัยยังพบอีกว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับสุขภาวะทางจิต สามารถส่งผ่านไปได้ทาง

ความเครียดในการทำงานได้อีกด้วย กล่าวคือเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มมากขึ้น เช่น การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นหนึ่งในปัจจัยด้านองค์กรที่ก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Eisenberger & Rhoades, 2002) หากพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยหัวหน้าเข้ามาพูดคุยกับลูกน้องมากขึ้น ได้มีการให้คำปรึกษาคำแนะนำ ให้กำลังใจกัน ทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนทั้งในด้านการทำงานและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถช่วยลดความวิตกกังวลต่างๆ ส่งผลให้ระดับความเครียดในงานลดลง จึงทำให้สุขภาวะทางจิตดีขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข จากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ความเครียดในการทำงานลดน้อยลง (Luxmi, Yodav, & Vibhuti, 2011; Tromp, Rheede, & Blomme, 2010) สรุปคือเมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้ความเครียดในการทำงานลดลง ยังส่งผลให้สุขภาวะทางจิตดีขึ้นอีกด้วย เนื่องจากความวิตกกังวลไม่ค่อยมี เพราะได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กรจึงส่งผลให้มีอารมณ์ทางบวกที่มากขึ้น ส่งผลให้สุขภาวะทางจิตดีขึ้นตามไปด้วย จากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีความเครียดในการทำงานสูง ส่งผลให้มีความสุขภาวะทางจิตที่ต่ำลง (Ospazuk, 2006; Akintayo, 2012)

นอกจากนี้ ในผลการวิจัยพบว่า เป็นการส่งผ่านแบบบางส่วน (partial mediation) นั้นแสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลโดยตรงต่อสุขภาวะทางจิต กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณยังได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งช่วยลดความวิตกกังวลและเพิ่มอารมณ์ทางบวกมากขึ้น ส่งผลให้มีความสุขภาวะทางจิตดีขึ้น จากการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านบริบทในการทำงานและการได้รับการตอบสนองของความ ต้องการส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าคุณมีคุณค่า (self worth) และมีสุขภาวะทางจิตดีขึ้น (Aggarwal-Gupta, Vohra & Bhatnagar, 2010)

และผลการวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานส่งผลต่อสุขภาวะทางจิต โดยไม่มีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน การมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานเพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้ระดับของความเครียดลดลง จากการศึกษาของ Saks (1994) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน ความวิตกกังวลและความเครียด ผลพบว่า เมื่อมีการเพิ่มทักษะการทำงานให้กับพนักงานส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน

มากขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความวิตกกังวลลดลง แต่การเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ระบุว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานส่งผลต่อสุขภาวะทางจิตโดยตรง กล่าวคือการรับรู้ความสามารถของตนเองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาวะทางจิต การรับรู้ความสามารถของตนเองที่มากขึ้น ทำให้สุขภาวะทางจิตเพิ่มขึ้น จากการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานภาครัฐพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายสุขภาวะทางจิตทุกองค์ประกอบ คือด้านความพึงพอใจในชีวิต อารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางลบได้อย่างมีนัยสำคัญ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ช่วยให้พนักงานมีมีสุขภาวะทางจิตที่ดี โดยมีความพึงพอใจในชีวิตมากขึ้น มีอารมณ์ทางบวกมากขึ้นและมีอารมณ์ทางลบน้อยลง (Williams, Wissing, Rothmann & Temane, 2010)

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับสุขภาวะทางจิตโดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมบุคลากรขององค์กร ดังนี้

หากองค์กรต้องการส่งเสริมสุขภาวะทางจิตโดยผ่านความเครียดในการทำงาน เช่น ต้องการให้บุคคลมีทั้งสุขภาพกายที่ดี ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ และมีสุขภาวะทางจิตที่ดี คือมีอารมณ์ทางบวกมากกว่าทางลบ องค์กรควรเน้นและส่งเสริมปัจจัยที่ทำให้พนักงานรับรู้ที่ตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กร อาทิ เช่น เรื่องผลตอบแทนอย่างยุติธรรม ให้ความเคารพให้เกียรติพนักงาน หัวหน้าคอยสนับสนุน ชื่นชมลูกน้องของตน เป็นต้น เพราะเมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพนักงานจะมีความเครียดที่น้อยลง (Rhoades & Eisenberger, 2002) และเมื่อมีความเครียดน้อยลงก็ส่งผลให้มีสุขภาพจิตที่ดีมากขึ้น (The Australian psychological society, 2011) ซึ่งที่กล่าวมาข้างต้นนั้นคือการเปลี่ยนแปลงระดับขององค์กร แต่ถ้าองค์กรต้องการความรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงให้บุคคลมีทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ก็สามารถมุ่งเน้นและส่งเสริมการลดความเครียดในการทำงานได้ เช่น การฝึกการผ่อนคลาย การลดความคิดในแง่ลบ การปรับเปลี่ยนความคิด การมองโลกในแง่บวกมากขึ้น (Kirst-Ashman & Zastrow , 2004) ซึ่งเมื่อความเครียดลดลงย่อมทำให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ไม่เสี่ยงต่อการเป็นโรคความดันโลหิต โรคหัวใจ

เป็นต้น (McKee, 1996 cited in Bursnall, Kendall, Murphy, & O'Neil, 2000) และยังช่วยเพิ่มให้บุคคลมี
สุขภาวะที่ดี มีความสุข ไม่วิตกกังวลและซึมเศร้า (Boey, Chan, Ko, Goh, & Lim, 1997)

อย่างไรก็ตาม หากองค์กรต้องการส่งเสริมการมีสุขภาวะทางจิตที่ดีโดยไม่ผ่านความเครียดในการ
ทำงาน องค์กรควรมุ่งเน้นในเรื่องของการเสริมสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน เนื่องจากว่าตัวแปร
การรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน เพราะในงานวิจัยนี้ ค่าอิทธิพลการทำนายของตัวแปรการรับรู้
ความสามารถของตนเองในงานต่อสุขภาวะทางจิต มีค่าสูงที่สุด โดยสิ่งที่บริษัทควรสนับสนุน เช่น การเพิ่ม
ทักษะในงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ มีความสามารถที่มากขึ้น และประสบความสำเร็จใน
อาชีพได้ ซึ่งความสำเร็จจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ส่งผลให้บุคคลมี
ความวิตกกังวลต่างๆ ลดลง มีสุขภาวะทางจิตที่ดีและมีความสุขมากขึ้น (Joekes & Elderen, 2007)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและการรับรู้การสนับสนุนในองค์กร ต่อสุขภาวะทางจิตโดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐาน

การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับ สุขภาวะทางจิตโดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

พนักงานบริษัทประกันภัยจำนวน 192 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรการรับรู้ความสามารถของตนเองในงาน ของไอริณ จิรวิทย์ไธพาร์ (2554) โดยนำมาจากการพัฒนาของ พัฒน์ชญา งามดีเลิศ (2550) ที่เรียบเรียงและพัฒนามาจากมาตรวัด The Generalized self-Efficacy Scale ตามแนวคิดของ Jerusalem และ Schwarzer (1993)
2. มาตรการสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ ของ Eisenberger et.al., (1986)
3. มาตรการความเครียดในการทำงาน ของพรเพ็ญ วิโรจน์ดูล (2551) โดยปรับปรุงจาก Helena & Wang (2006)

4. มาตราวัด สุขภาวะจิต ของสุรชา เศษฏาธนาพร (2552) โดยนำมาจาก ภณิดา ชนวิทยาสีทธิกุล และสุภาพรณโคตรจรัส (2548) ตามแนวคิดของ Dupuy (1977)

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เส้นอิทธิพล (Path Analysis) โดยโปรแกรม R ใช้ package lavaan (Rossell, 2012) และ การวิเคราะห์แบบ bootstrapping technique โดยโปรแกรม R ใช้ package lavaan

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาวะทางจิต โดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านบางส่วน ($b^* = 0.12, p < .05$) การรับรู้ความสามารถของตนเองในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาวะทางจิต ($b^* = 0.41, p < .05$) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงานไม่ได้เป็นตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและสุขภาวะทางจิต

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้แนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีสุขภาวะทางจิตที่ดีและซึ่งสามารถนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและความเครียดในการทำงาน อาจจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ ซึ่งในงานวิจัยครั้งต่อไปอาจจะมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ข้อเรียกร้องในงาน เป็นต้น
2. ควรศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไปเช่น กลุ่มข้าราชการ เพื่อศึกษาความแตกต่างของผลการวิจัย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- พรเพ็ญ วิโรจน์ดุลย์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน เพศและความเครียดในการทำงานกับความผูกพันกับองค์กร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัสดราภรณ์ พงษ์สิทธิศักดิ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะเชิงปรัญในการดูแลความเข้มแข็งของครอบครัว ความหวังกับความผาสุกทางใจของผู้ดูแลในครอบครัวผู้ป่วยจิตเภท*. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์[ฉบับอิเล็กทรอนิกส์]. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุรชา เชษฐาธนาพร. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว ความฉลาดทางอารมณ์ กับสุขภาวะทางจิต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิธัญญา วัฒนโน. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกดดันเวทีเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- หทัยรัตน์ พจนปรีชากุล. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานโดยมีสุขภาวะทางจิตใจเป็นตัวแปรแทรก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อุไร ช้างวารี. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ การเสริมสร้างพลัง*

อำนาจในงานของบุคคลขนาดของทีมกับความเหนียวแน่นของทีม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลป

ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

ไอริน จีรวิทย์โอฬาร. (2554). *อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและวัฒนธรรมองค์การ*

ต่อความผูกใจมั่นในงาน และความสุขเชิงอัตวิสัยโดยมีความเพลินในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน.

วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการประยุกต์ คณะจิตวิทยา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Change...เพื่อสร้างความสุขในองค์กร. (2009). ค้นมาเมื่อ 14 กันยายน 2555, จาก <http://www.wiseknow.com/blog/2009/05/22/2534/#axzz1XM0jYg4j>

ภาษาอังกฤษ

Abraham, S. (2012). Relationship between stress and perceived self-efficacy among nurses in

India. In *International conference on technology and business management*.

Adeyemo, D. A., Ogunyemi, B. (n.d.). Emotional intelligence and self-efficacy as predictors of

occupational stress among academic staff in a Nigerian university. Retrieved July 29,

2012, from <http://www.leadingtoday.org/weleadinlearning/da05.htm>

Adeyemo, D. A. & Adeleye, A. T. (2008). Emotional Intelligence, Religiosity and Self-Efficacy as

Predictors of Psychological Well-Being among Secondary School Adolescents in

Ogbomoso, Nigeria. *Europe's Journal of Psychology*, 4(1).

- Agarwal, M. & Sharma, A. (2011). Effects of Hospital Workplace Factors on the Psychological Well-being and Job Satisfaction of Health Care Employees. *Journal of Health Management*, 13(4), 439-461.
- Aggarwal-Gupta, M., Vohra, N., & Bhatnagar, D. (2010). Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Mediational Influence of Psychological Well-Being. *Journal of Business and Management*, 16(2), 104-124.
- Ahmad, A. & Omar, Z. (2010). Perceived workplace culture as an antecedent of job stress: the mediating role of work-family conflict. *Journal of social sciences*, 6(3), 369-375.
- Akert, R. M., Aronson, E., & Wilson, T. D., (2005). *Social psychology* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson education.
- Akintayo, D. I. (2012). Occupational stress, psychological well being and workers' behavior in manufacturing industries in South-West Nigeria. *Research Journal in Organizational Psychology & Educational Studies*, 1(5), 289-294.
- Allahverdipour, H., Babaii, G. R., Birashk, B., Hidarnia, A., Moeini, B., & Shafii, F. (2008). Perceived stress, self-efficacy and its relations to psychological well-being status in Iranian male high school students. *Social behavior and personality*, 36(2), 258.
- APS. (2011). *Stress and well-being in Australia in 2011: A state of the nation survey*.
- Bai, Y. (2011). Empirical research on the influence of perceived organizational support on work Stress. *Journal of Beijing Institute of Clothing Technology (Natural Science Edition)*, 31(3), 59-70.

- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action*. Englewood cliffs, NJ: Prentice hall.
- Barling, J. ,Kelloway, K. , & Frone, R. , M. (2005). *handbook of stress*, London: SAGE publication.
- Baron, R. A., & Byrne, D. (2004). *Social psychology* (10th ed.). Boston: Pearson education.
- Bravo-Yáñez, C. & Jiménez-Figueroa, A. (2011). Psychological well-being, perceived organizational support and job satisfaction amongst Chilean prison employees. *Revista española de sanidad penitenciaria*, 13(3), 91-99.
- Boey, K. W., Chan, K. B., Ko, Y. C., Goh, L. G., Lim, G. C. (1997). Work stress and psychological well-being among the nursing profession in Singapore. Retrieved July 29, 2012, from <http://www.sma.org.sg/smj/3806/articles/3806a5.htm>
- Bogdani, A., & Vokic, N. P. (2007). *Individual differences and occupational stress perceived: a Croatian survey*. Zagreb, Croatia: University of Zagreb.
- Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine
- Burnsnall, S., Kendall, E., Murphy, P., O'Neil, V. (2000). *Occupational stress: factors that contribute to its occurrence and effective management*. Shenton park, WA: WorkCover Western Australia.
- Castro, E. K., Ponciano, C., Meneghetti, B., Kreling, M. & Chem, C. (2012). Quality of Life, Self-Efficacy and Psychological Well-Being in Brazilian Adults with Cancer: A Longitudinal

Study. *Scientific Research*, 3(4), 304-309.

Cassady, J. C., & Eissa, M. A. (n.d.). Emotional intelligence: perspectives from educational and positive psychology. Retrieved July 29, 2012, from http://books.google.co.th/books?id=K1HgYLkVcNAC&pg=PA86&lpg=PA86&dq=self-efficacy+stress+regression&source=bl&ots=YhP_rrfF-s&sig=eXYFFQoufubhGHsiwgY9WlrQdTI&hl=en&sa=X&ei=6wQVUNjvLc-GrAfThIGICw&ved=0CFQQ6AEwBDgU#v=onepage&q=self-efficacy%20stress%20regression&f=false

Clark, K. D. (2010). The relationship of perceived stress and self-efficacy among correctional employees in close-security and medium-security-level institutions. Retrieved July 29, 2012, from <http://gradworks.umi.com/33/96/3396804.html>

Clarke, S., Griffin, M. A. (2009). *Handbook of industrial/organizational psychology (volume 3)*.

Cicognani, E. (2011). Coping Strategies With Minor Stressors in Adolescence: Relationships With Social Support, Self-Efficacy, and Psychological Well-Being. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(3), 559-578.

Colligan, T. W., & Higgins, E. M.(2005). Work-place stress: etiology and consequences. *Journal of behavior workplace health*, 21(2), 2005.

Crisp, R. J., & Turner, R. N. (2007). *Essential social psychology*. London: Sage.

DeCenzo, D. A., & Silhanek, B. (2002). *Human relations* (2nd ed.). Upper saddle river, NJ: Prentice hall.

Dupuy, H. J. (1977). The general well-being schedule, In Mcdowell, I. & Newell, C. (Eds.). *A*

measuring health : A guide to rating scale and questionnaires. New York : Oxford University Press.

Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42–51.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500–507.

Eisenberger, R. & Rhoades, L. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698–714.

Elderen, T. V., & Joekes, K. (2007). Self-efficacy and overprotection are related to quality of life, psychological well-being and self-management in cardiac patients. *Journal of health psychology*, 12(1), 4-16.

Feldman, R. S. (1998). *Social psychology* (2nd ed.). Upper saddle river, NJ: Prentice hall.

Gillet, N., Fouquereau, E., Forest, J., Brunault, P. & Colombat, P. (2011). The Impact of Organizational Factors on Psychological Needs and Their Relations with Well-Being. *J Bus Psychol*.

Hamdan-Mansour, A. M., Al-Gamal, E., Puskar, K., Yacoub, M. & Marini, A. (2011). Mental health nursing in Jordan: An investigation into experience, work stress and organizational support. *International Journal of Mental Health Nursing*, 20, 86-94.

Heidrich, S. M. (1993). The relationship between physical health and psychological well-being in elderly women: *A developmental perspective*, *Research in Nursing & Health*, 16, 123-130.

Hsiao, H. Y., Casper, L. M., Mor Barak, M. E., Stein-Wood, L. & Wood, W. S. (2011). The Impact of Perceived Organizational Support On the Relationship Between Work-Family Conflict and Psychological Well-Being Among Public Child Welfare Workers (Society for Social Work and Research 15th Annual Conference: Emerging Horizons for Social Work Research). Retrieved November 13, 2012, from <http://sswr.confex.com/sswr/2011/webprogram/Paper14824.html>

Kaplan, G. A., Shema, S. J., & Leite, C. M. A. (2008). Socioeconomic determinants of psychological well-being: the role of income, income change, and income sources during the course of 29 years. *Annals of epidemiology*, 18(7), 531-537.

Kirst-Ashman, K. K., & Zastrow, C. H. (2004). *Understanding human behavior*. Belmont, CA: Thomson learning.

Lavasani, M. G., Borhazadeh, S., Afzali, L. & Hejazi, E. (2011). The relationship between perceived parenting styles, social support with psychological well-being. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15, 1852-1856.

Luxmi, J., Yodav, T. & Vibhuti, Y. (2011). Perceived Organizational Support as a predictor of Organizational Commitment and Role Stress. *Institute of Management Technology*, 15, 39.

- Ospazuk, N. (2006). Relationships between the stress, well-being and personality levelsof nursing and psychology students. Retrieved from February 6, 2013, from <http://lac-repo-live7.is.ed.ac.uk/handle/1842/2375>
- Pathak, D. (2012). Role of perceived organizational support on stress-satisfaction relationship: An empirical study. *Asian Journal of Management Research*, 3(1), 153-177.
- Panaccio, A. & Vandenberghe, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment and Psychological well-being: A longitudinal study, *Journal of Vocational Behavior*, 75, 224-236.
- Peplau, L. A., Sears, D. O., & Taylor, S. E. (2000). *Social psychology* (10th ed.). Upper saddle river, NY: Prentice hall.
- Pflanz, M. S., & Sonnek, C. S. (2002) Work stress in the military: Prevalence, causes, and relationship to emotional health. *Military medicine*, 167, 877-882.
- Reece, S. M., & Harkless, G. (1998). Self-efficacy, stress, and parental adaptation: Applications to the care of childbearing families. *Journal of Family Nursing*, 4, 198-215.
- Roos, S. M. (2009). *Self-efficacy, collective-efficacy and the psychological well-being of groups in transition*. Unpublished doctoral mini-dissertation, North-West university, Potchefstroom.
- Rosseel, Y. (2012). Lavaan: An R package for structural equation modeling. *Journal of statistical*

software, 48(2), 1-36.

Ryff, C. D. & Keyes, C. M. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727.

Saks, A. M. (1994) Moderating effects of self-efficacy for the relationship between training method and anxiety and stress reactions of newcomers. *Journal of organizational behavior*, 15(7), 639-654. Retrieved February 6, 2013, from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030150707/abstract>

Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: Mediation analyses. *Applied psychology: An international review*, 57, 152-171.

Scott, S., Steven, P. (2002). Work stress in the military: prevalence, causes, and relationship to emotional health. Retrieved July 29, 2012, from <http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=14022689>

Snyder, C. R & Lopez, S. J. (2002). *Handbook of positive psychology*. oxford university press.

The Australian psychological society. (2011). *Stress and wellbeing in Australia in 2011: A state of the nation survey*.

Tromp, D. M., Rheede, A. V., Blomme, R. J. (2010). The relationships between psychological strain, organizational support, affective commitment and turnover intentions of highly educated hospitality employees. *Hospitality and leisure*, 6, 117-134.

- Williams, S. A., Wissing, M. P., Rothmann, S., & Temane, Q. M. (2010). Self-efficacy, work, and psychological outcomes in a public service context. *Journal of Psychology in Africa*, 20, 43-52.
- Wright, T. A. & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 84-94.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย
แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในองค์กร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ประกอบการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของ
ตนเองในงาน และการสนับสนุนขององค์กรตามการรับรู้ของพนักงานและสภาวะ โดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน”

ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ด้วยความถูกต้องตรงกับความจริงมากที่สุดและกรุณาตอบให้ครบ
ทุกข้อ เพื่อให้คณะผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากท่านไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะ
ถูกเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณอย่างสูง

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และกรอกรับข้อความลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง

2. ปัจจุบันอายุของท่าน ปี _____

3. สถานภาพสมรส โสด สมรส

หย่าร้าง หม้าย

4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระดับพนักงาน - พนักงานอาวุโส

ระดับหัวหน้างาน – ผู้ช่วยผู้จัดการ

ตั้งแต่ผู้จัดการขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตวิทยาและการทำงานในองค์กร

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

คำถาม	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอๆกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1.ฉันมีความสุขในชีวิต	1	2	3	4	5
2.ฉันรู้สึกหงุดหงิด กระทบกระวายเป็นจนแทบทำอะไรไม่ได้	1	2	3	4	5
3.ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สดชื่น	1	2	3	4	5
4.ฉันรู้สึกเสียใจ สิ้นหวัง หรือเผชิญปัญหาต่างๆ มากมาย จนแทบจะหมดหวังในชีวิต	1	2	3	4	5
5.ฉันรู้สึกว่าฉันกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกดดันอย่างมาก	1	2	3	4	5
6.ฉันรู้สึกพอใจและมีความสุขมากกับชีวิต	1	2	3	4	5
7.ฉันรู้สึกเหมือนว่าฉันอาจจะเสียสติหรือเสียการควบคุมตนเองได้ง่ายๆ	1	2	3	4	5
8. ฉันรู้สึกวิตกกังวล หงุดหงิด อย่างมาก	1	2	3	4	5
9.ฉันนอนหลับพักผ่อนเต็มที่และตื่นขึ้นมาอย่างสดชื่น	1	2	3	4	5
10.ฉันรู้สึกไม่ค่อยสบาย เจ็บโน่น ปวดนี้ และเอาแต่กังวลกับสุขภาพของตัวเอง	1	2	3	4	5
11.ฉันพึงพอใจกับสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิต	1	2	3	4	5
12.ฉันรู้สึกแ่ยอยู่ตลอดเวลา	1	2	3	4	5
13.เวลามีปัญหาฉันมักจะขาดสติและไม่สามารถควบคุมตนเองได้	1	2	3	4	5
14.ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อย หมดแรงและหมดพลังในการทำสิ่งต่างๆ	1	2	3	4	5
15.ฉันกังวลกับสุขภาพของตนเอง	1	2	3	4	5
16.ฉันรู้สึกเครียดอยู่เสมอ	1	2	3	4	5
17.ฉันรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา มีพลังในการทำสิ่งต่างๆ	1	2	3	4	5
18.ฉันรู้สึกหดหู่ เศร้าใจ อยู่เสมอ	1	2	3	4	5

คำถาม	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
19.ฉันหมดหวังในชีวิต	1	2	3	4	5
20.ฉันมีความสุขตลอดเวลา	1	2	3	4	5
21.ฉันรู้สึกกระปรี้กระเปร่า กระตือรือร้นและพร้อม ที่จะทำสิ่งต่างๆ	1	2	3	4	5
22.ฉันไม่สามารถควบคุมตนเองให้จัดการกับ ปัญหาที่อยู่ตรงหน้าได้	1	2	3	4	5
23.สุขภาพร่างกายของฉันแข็งแรงดี	1	2	3	4	5
24.ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายในชีวิต	1	2	3	4	5

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

คำถาม	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วย พอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1.ฉันมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในการ ทำงาน	1	2	3	4	5
2.การทำงานกับบริษัทนี้ ทำให้ฉันไม่ค่อยมีเวลาทำ กิจกรรมอื่น	1	2	3	4	5
3.บางครั้งฉันรู้สึกแน่นหน้าอก เมื่อฉันคิดเกี่ยวกับ งาน	1	2	3	4	5
4.ฉันทำงานมากกว่าที่ควรทำ	1	2	3	4	5
5.คนจำนวนมากในระดับเดียวกับฉันในบริษัท ต้อง ทำงานกันอย่างเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้า	1	2	3	4	5
6.เวลาอยู่ที่บ้านฉันกลัวที่จะรับโทรศัพท์ เพราะกลัว จะเป็นเรื่องงาน	1	2	3	4	5
7.ฉันรู้สึกผิดเมื่อฉันหยุดงาน	1	2	3	4	5
8.บ่อยครั้งที่ฉันต้องทำงานอย่างหนักเกินกำลัง	1	2	3	4	5
9.ฉันรู้สึกว่าฉันไม่เคยมีวันหยุด	1	2	3	4	5

คำถาม	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วย พอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
10.ฉันรู้สึกว่าการงานมากเกินไปจนไม่มีเวลา แม้กระทั่งไปเดินเล่น	1	2	3	4	5
11.บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเหมือนว่าได้แต่งงานกับบริษัท	1	2	3	4	5
12.การทำงานกับบริษัทนี้ ทำให้ฉันไม่มีเวลาให้กับ ครอบครัวเพียงพอ	1	2	3	4	5
13.ฉันรู้สึกกระสับกระส่าย และกังวลใจจากผลงาน ของฉัน	1	2	3	4	5

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

คำถาม	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. ฉันสามารถที่จะจัดการกับปัญหาต่างๆในงานได้ ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ	1	2	3	4	5
2. ฉันจะเกิดปัญหาอย่างมาก หากองค์กร เปลี่ยนแปลงระบบ การทำงาน	1	2	3	4	5
3. ในการทำงาน ฉันแน่ใจว่าฉันสามารถทำงานให้ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้	1	2	3	4	5
4. ฉันมั่นใจว่า ฉันสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่ คาดคิดในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5
5. ความรอบรู้ของฉันช่วยให้ฉันสามารถรับมือกับ สถานการณ์ที่ไม่คาดฝันได้	1	2	3	4	5
6. ปัญหาในงานส่วนใหญ่ที่พบ ฉันสามารถแก้ไข ได้ ถ้าทุ่มเทความพยายามอย่างจริงจัง	1	2	3	4	5
7. เมื่อต้องเผชิญกับความยุ่งยาก ฉันสามารถทำให้ ให้สงบและเชื่อมั่นว่าสามารถจัดการกับปัญหาได้	1	2	3	4	5
8. เมื่อเผชิญกับปัญหา ฉันสามารถหาทางออกใน การแก้ปัญหาได้ หลายแบบ	1	2	3	4	5

คำถาม	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
9. เมื่อฉันอยู่ในสภาวะที่มีปัญหา ฉันสามารถคิด หาทางออกที่ดีได้	1	2	3	4	5
10. ฉันสามารถรับมือได้กับทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิต	1	2	3	4	5
11. ฉันไม่มั่นใจว่าจะสามารถปรับปรุงและพัฒนา วิธีการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการ เปลี่ยนแปลงเสมอขององค์กรได้	1	2	3	4	5
12. หากมีคำสั่งให้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ฉัน มักไม่มั่นใจว่าจะสามารถทำได้ดีเหมือนเดิม	1	2	3	4	5
13. ฉันวิตกกังวลที่ต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ขององค์กร	1	2	3	4	5
14. องค์กรเปลี่ยนแปลงนโยบายอยู่บ่อย ๆ จนทำ ให้ฉันขาดความมั่นใจในการทำงาน	1	2	3	4	5
15. เมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทำมา ก่อน ฉันมักหวั่นใจว่าจะทำงานนั้นไม่สำเร็จ	1	2	3	4	5

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

คำถาม	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานที่อุทิศตนใน การทำงาน	1	2	3	4	5
2. ถ้าบริษัทสามารถจ้างคนอื่นเข้ามาทำงานแทน ท่านในอัตราเงินที่ต่ำกว่าได้ บริษัทจะทำ	1	2	3	4	5
3. บริษัทไม่แสดงความชื่นชมที่ท่านทุ่มเททำงาน ให้กับบริษัทมากขึ้น	1	2	3	4	5
4. บริษัทเล็งเห็นคุณค่าในตัวท่าน	1	2	3	4	5
5. บริษัทยอมรับได้ หากท่านต้องลาป่วยเป็น เวลานาน	1	2	3	4	5

คำถาม	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
6.บริษัทละเลยข้อเรียกร้องต่างๆของท่าน	1	2	3	4	5
7.หากบริษัทต้องตัดสินใจทำสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อท่านบริษัทจะไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ท่านเลย	1	2	3	4	5
8.บริษัทให้ความช่วยเหลือท่านเสมอ เมื่อเกิดปัญหา	1	2	3	4	5
9.บริษัทให้การใส่ใจเป็นอย่างมาก กับความเป็นอยู่ที่ดีของท่าน	1	2	3	4	5
10.บริษัทเต็มใจที่จะพัฒนา และช่วยสนับสนุนความสามารถในการทำงานของท่าน	1	2	3	4	5
11.บริษัทจะให้ภัย หากท่านทำผิดโดยไม่ได้ตั้งใจ	1	2	3	4	5
12.หากพบความบกพร่องในการทำงานเพียงเล็กน้อย บริษัทจะหาคนอื่นมาทำงานแทนท่านทันที	1	2	3	4	5
13.บริษัทมองว่าการจ้างท่าน ทำให้บริษัทได้ประโยชน์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น	1	2	3	4	5
14.บริษัทให้โอกาสท่านน้อยมาก ในการเลื่อนตำแหน่ง	1	2	3	4	5
15.บริษัทไม่เห็นคุณค่าของท่าน ถึงแม้ว่าท่านจะทำงานอย่างดีที่สุดแล้ว	1	2	3	4	5
16.บริษัทยอมรับเหตุผลของท่าน และเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการทำงานของพนักงาน	1	2	3	4	5
17.หากท่านถูกให้ออกจากงาน บริษัทจะจ้างบุคคลใหม่มาทำงานแทนมากกว่า ที่จะพยายามดึงท่านกลับมาทำงาน	1	2	3	4	5
18.บริษัทเต็มใจที่จะช่วยเหลือ เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	1	2	3	4	5
19.บริษัทใส่ใจต่อความพึงพอใจในการทำงานของท่าน	1	2	3	4	5
20.บริษัทจะเอาใจเอาเปรียบท่านเสมอ เมื่อมีโอกาส	1	2	3	4	5
21.บริษัทแสดงความใส่ใจเพียงเล็กน้อยต่อท่าน	1	2	3	4	5

คำถาม	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอกัน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
22.หากท่านต้องการลาออก บริษัทจะพยายามโน้มน้าวให้ท่านอยู่ต่อ	1	2	3	4	5
23.บริษัทใส่ใจความคิดเห็นของท่าน	1	2	3	4	5
24.บริษัทภาคภูมิใจในความสำเร็จจากการทำงานของท่าน	1	2	3	4	5
25.บริษัทสนใจเรื่องการแสวงหาผลกำไร มากกว่าความเป็นอยู่ของท่าน	1	2	3	4	5
26.บริษัทยอมรับได้ หากท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่เสร็จทันเวลา	1	2	3	4	5
27.หากองค์การได้ผลกำไรมากขึ้น บริษัทจะขึ้นเงินเดือนให้ท่าน	1	2	3	4	5
28.บริษัทไม่ใส่ใจในการจ่ายค่าจ้างในระดับที่ท่านสมควรจะได้รับ	1	2	3	4	5
29.ถ้าหากบริษัทมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างแล้ว งานของท่านถูกยุบ บริษัทจะให้ท่านออกจากงานมากกว่าที่จะเสนองานอื่นให้	1	2	3	4	5
30.บริษัทมีความภาคภูมิใจที่ท่าน เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	1	2	3	4	5
31.บริษัทไม่เข้าใจการขาดงานที่เกิดมาจากปัญหาส่วนตัวของท่าน	1	2	3	4	5
32.บริษัทรู้สึกว่าการจ้างท่านเข้ามาทำงาน คือ ความผิดพลาด	1	2	3	4	5
33.ถ้าบริษัทพบวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่า บริษัทจะใช้วิธีนั้นแทนการจ้างท่าน	1	2	3	4	5
34.บริษัทพยายามทำให้งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนใจเท่าที่จะทำได้	1	2	3	4	5
35. บริษัทหวังให้ท่านได้ทำงานที่ดีที่สุดและตรงกับความสามารถของท่าน	1	2	3	4	5
36.บริษัทรู้สึกว่าคุณคนอื่นก็สามารถทำงานของท่านได้ดีเท่าที่ท่านทำ	1	2	3	4	5

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองในงานและค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้ออื่น ๆ ทั้งหมด (N=50) [$r(48)=.235$, $\alpha=.05$ (หนึ่งหาง)]

ข้อ	ทิศทาง	ข้อกระทง	CICT	ข้อที่นำไปใช้
1	+	ฉันสามารถที่จะจัดการกับปัญหาต่างๆในงานได้ถ้าฉันใช้ความพยายามมากพอ	.619	✓
2	-	ฉันจะเกิดปัญหาอย่างมาก หากองค์กรเปลี่ยนแปลงระบบ การทำงาน	.471	✓
3	+	ในการทำงาน ฉันแน่ใจว่าฉันสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้	.457	✓
4	+	ฉันมั่นใจว่า ฉันสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.692	✓
5	+	ความรอบรู้ของฉันช่วยให้ฉันสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝันได้	.584	✓
6	+	ปัญหาในงานส่วนใหญ่ที่พบ ฉันสามารถแก้ไขได้ ถ้าทุ่มเทความพยายามอย่างจริงจัง	.600	✓
7	+	เมื่อต้องเผชิญกับความยุ่งยาก ฉันสามารถทำให้สงบและเชื่อมั่นว่าสามารถจัดการกับปัญหาได้	.653	✓
8	+	เมื่อเผชิญกับปัญหา ฉันสามารถหาทางออกในการแก้ปัญหาได้ หลายแบบ	.649	✓
9	+	เมื่อฉันอยู่ในสถานะที่มีปัญหา ฉันสามารถคิดหาทางออกที่ดีได้	.645	✓
10	+	ฉันสามารถรับมือได้กับทุกเรื่องี่เข้ามาในชีวิต	.325	✓
11	-	ฉันไม่มั่นใจว่าจะสามารถปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงเสมอขององค์กรได้	.481	✓
12	-	หากมีคำสั่งให้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ฉันมักไม่มั่นใจว่าจะสามารถทำได้ดีเหมือนเดิม	.381	✓
13	-	ฉันวิตกกังวลที่ต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	.560	✓
14	-	องค์กรเปลี่ยนแปลงนโยบายอยู่บ่อย ๆ จนทำให้ฉันขาดความมั่นใจในการทำงาน	.397	✓
15	-	เมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน ฉันมักหวั่นใจว่าจะทำงานนั้นไม่สำเร็จ	.464	✓
		ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.875	

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ที่มาตรวจวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆทั้งหมด (N=50) [$r(48)=.235$, $\alpha=.05$ (หนึ่งหาง)]

ข้อ	ทิศทาง	ข้อกระทง	CICT	ข้อที่นำไปใช้
1	+	บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานที่อุทิศตนในการทำงาน	.739	✓
2	-	ถ้าทำได้บริษัทจะจ้างคนอื่น เข้ามาทำงานแทนท่านในอัตราเงินเดือนที่ต่ำกว่า	<u>.165</u>	X
3	-	บริษัทไม่แสดงความชื่นชมที่ท่านทุ่มเททำงานให้กับบริษัทมากขึ้น	.582	✓
4	+	บริษัทเล็งเห็นคุณค่าในตัวท่าน	.496	✓
5	+	บริษัทยอมรับได้ หากท่านต้องลาป่วยเป็นเวลานาน	.496	✓
6	-	บริษัททะเลาะข้อเรียกร้องต่างๆของท่าน	.496	✓
7	-	หากบริษัทต้องตัดสินใจทำสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อท่านบริษัทจะไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ท่านเลย	.580	✓
8	+	บริษัทให้ความช่วยเหลือท่านเสมอเมื่อเกิดปัญหา	.610	✓
9	+	บริษัทให้การใส่ใจเป็นอย่างมากกับความเป็นอยู่ที่ดีของท่าน	.661	✓
10	+	บริษัทเต็มใจที่จะพัฒนา และช่วยสนับสนุนความสามารถในการทำงานของท่าน	.802	✓
11	+	บริษัทจะให้ภัย หากท่านทำผิดโดยไม่ได้ตั้งใจ	.470	✓
12	-	หากพบความบกพร่องในการทำงานเพียงเล็กน้อย บริษัทจะหาคนอื่นมาทำงานแทนท่านทันที	<u>.229</u>	X
13	-	บริษัทมองว่าการจ้างท่าน ทำให้บริษัทได้ประโยชน์เพียงเล็กน้อยเท่านั้น	<u>.233</u>	X
14	-	บริษัทให้โอกาสท่านน้อยมาก ในการให้ตำแหน่ง	.420	✓
15	-	บริษัทไม่เห็นคุณค่าของท่าน ถึงแม้ว่าท่านจะทำงานอย่างดีที่สุดแล้ว	.808	✓
16	+	บริษัทยอมรับเหตุผลของท่าน และเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการทำงานของพนักงาน	.457	✓
17	-	หากท่านถูกให้ออกจากงาน บริษัทจะจ้างบุคคลใหม่มาทำงานแทนมากกว่า ที่จะพยายามดึงท่านกลับมาทำงาน	<u>.176</u>	X
18	+	บริษัทเต็มใจที่จะช่วยเหลือ เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	.651	✓
19	+	บริษัทใส่ใจต่อความพึงพอใจในการทำงานของท่าน	.606	✓
20	-	บริษัทจะเอาวัดเอาเปรียบท่านเสมอ เมื่อมีโอกาส	.411	✓

ข้อ	ทิศทาง	ข้อกระทง	CICT	ข้อที่นำไปใช้
21	-	บริษัทแสดงความใส่ใจเพียงเล็กน้อยต่อท่าน	.658	✓
22	+	หากท่านต้องการลาออก บริษัทจะพยายามโน้มน้าวให้ท่านอยู่ต่อ	<u>-.045</u>	X
23	+	บริษัทใส่ใจความคิดเห็นของท่าน	.577	✓
24	+	บริษัทภาคภูมิใจในความสำเร็จจากการทำงานของท่าน	.395	✓
25	-	บริษัทสนใจเรื่องการแสวงหากำไร มากกว่าความเป็นอยู่ของท่าน	.664	✓
26	+	บริษัทยอมรับได้ หากท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่เสร็จทันเวลา	<u>.050</u>	X
27	+	หากองค์กรได้ผลกำไรมากขึ้น บริษัทจะขึ้นเงินเดือนให้ท่าน	.483	✓
28	-	บริษัทไม่ใส่ใจในการจ่ายค่าจ้างในระดับที่ท่านสมควรจะได้รับ	.534	✓
29	-	ถ้าหากบริษัทมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างแล้วงานของท่านถูกยุบ บริษัทจะให้ท่านออกจากงานมากกว่าที่จะเสนองานอื่นให้	<u>.120</u>	X
30	+	บริษัทมีความภาคภูมิใจที่ท่าน เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	.512	✓
31	-	บริษัทไม่เข้าใจการขาดงานของท่าน	.539	✓
32	-	รู้สึกว่าการจ้างท่านเข้ามาทำงาน คือความผิดพลาด	<u>.041</u>	X
33	-	ถ้าบริษัท พบวิธีอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในการทำงานที่ท่านทำ บริษัทจะใช้วิธีนั้นแทนการจ้างท่าน	<u>.198</u>	X
34	+	บริษัทพยายามทำให้งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนใจเท่าที่จะทำได้	.282	✓
35	+	บริษัทหวังให้ท่านได้ทำงานที่ดีที่สุดและตรงกับความสามารถของท่าน	.442	✓
36	-	บริษัทรู้สึกว่าใครๆก็สามารถทำงานของท่านได้ดีเท่าที่ท่านทำ	<u>.119</u>	X
		ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.928	

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความเครียดในการทำงาน และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้อ
อื่นๆทั้งหมด (N=50) [$r(48)=.235$, $\alpha=.05$ (หนึ่งหาง)]

องค์ประกอบ	ข้อกระทง	CITC	ข้อที่ นำไปใช้
องค์ประกอบที่ 1 ความกดดันด้านเวลา	1.ฉันมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในการทำงาน	.595	✓
	2.การทำงานกับบริษัทนี้ ทำให้ฉันไม่ค่อยมีเวลาทำ กิจกรรมอื่น	.704	✓
	4.ฉันทำงานมากกว่าที่ควรทำ	.592	✓
	7.ฉันรู้สึกผิดเมื่อฉันหยุดงาน	<u>.134</u>	X
	9.ฉันรู้สึกว่าฉันไม่เคยมีวันหยุด	.737	✓
	10.ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานมากเกินไปจนไม่มีเวลา แม้กระทั่งไปเดินเล่น	.771	✓
	12.การทำงานกับบริษัทนี้ ทำให้ฉันไม่มีเวลาให้กับ ครอบครัวเพียงพอ	.643	✓
	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.839	
	องค์ประกอบที่ 2 ความวิตกกังวล	3.บางครั้งฉันรู้สึกแน่นหน้าอก เมื่อฉันคิดเกี่ยวกับงาน	.313
5.คนจำนวนมากในระดับเดียวกับฉันในบริษัท ต้อง ทำงานกันอย่างเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้า	.235	✓	
6.เวลาอยู่ที่บ้านฉันกลัวที่จะรับโทรศัพท์ เพราะกลัว จะเป็นเรื่องงาน	.569	✓	
8.บ่อยครั้งที่ฉันต้องทำงานอย่างหนักเกินกำลัง	.582	✓	
11.บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเหมือนว่าได้แต่งงานกับบริษัท	.523	✓	
13.ฉันรู้สึกกระสับกระส่าย และกังวลใจจากผลจาก งานของฉัน	.316	✓	
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.693		

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์มิติภาวะทางจิต และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆทั้งหมด
($N = 45$) [$r(43) = .248$, $\alpha = .05$ (หนึ่งหาง)]

องค์ประกอบ	ทิศทาง	ข้อกระทบ	CITC	ข้อที่นำไปใช้
ความวิตกกังวล	-	2. ฉันรู้สึกหงุดหงิด กระทบกระวายใจจนแทบทำอะไรไม่ได้	.662	✓
	-	5. ฉันรู้สึกว่าฉันกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกดดันอย่างมาก	.659	✓
	-	8. ฉันรู้สึกวิตกกังวล หงุดหงิด อย่างมาก	.749	✓
	-	16. ฉันรู้สึกเครียดอยู่เสมอ	.659	✓
		ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.845	
ความซึมเศร้า	-	4. ฉันรู้สึกเสียใจ สิ้นหวัง หรือเผชิญปัญหาต่างๆ มากมาย จนแทบจะหมดหวังในชีวิต	.699	✓
	-	12. ฉันรู้สึกแ่อยู่ตลอดเวลา	.827	✓
	-	18. ฉันรู้สึกหดหู่ เศร้าใจ อยู่เสมอ	.821	✓
	-	19. ฉันหมดหมดหวังในชีวิต	.793	✓
	-	24. ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายในชีวิต	.829	✓
		ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.919	
สุขภาวะทางบวก	+	1. ฉันมีความสุขในชีวิต	.478	✓
	+	6. ฉันรู้สึกพอใจและมีความสุขมากกับชีวิต	.768	✓
	+	11. ฉันพึงพอใจกับสิ่งต่างที่เกิดขึ้นในชีวิต	.691	✓
	+	20. ฉันมีความสุขตลอดเวลา	.737	✓
		ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.832	
ความมีชีวิตชีวา	-	3. ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สดชื่น	.519	✓
	+	9. ฉันนอนหลับพักผ่อนเต็มที่และตื่นขึ้นมาอย่างสดชื่น	.370	✓
	+	14. ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อย หมดแรงและหมดพลังในการทำสิ่งต่างๆ	.443	✓
	+	17. ฉันรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา มีพลังในการทำสิ่งต่างๆ	.543	✓

องค์ประกอบ	ทิศทาง	ข้อกระทบ	CITC	ข้อที่นำไปใช้
	+	21.ฉันรู้สึกกระปรี้กระเปร่า กระตือรือร้นและพร้อมที่จะทำสิ่งต่างๆ	.465	✓
		ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.707	
การควบคุมตนเอง	-	7.ฉันรู้สึกเหมือนว่าฉันอาจจะเสียสติหรือเสียการควบคุมตนเองได้ง่ายๆ	.526	✓
	-	13.เวลามีปัญหาฉันมักจะขาดสติและไม่สามารควบคุมตนเองได้	.618	✓
	-	22.ฉันไม่สามารถควบคุมตนเองให้จัดการกับปัญหาที่อยู่ตรงหน้าได้	.446	✓
	+	25.ฉันรู้สึกมั่นใจและมั่นคงในชีวิต	<u>.224</u>	X
	+	26.ฉันรู้สึกว่าคุณสามารถควบคุมพฤติกรรม ความคิด และอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี	<u>.236</u>	X
		ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.703	
สุขภาพโดยทั่วไป	-	10.ฉันรู้สึกไม่ค่อยสบาย เจ็บโน่น ปวดนี่ และเอาแต่กังวลกับสุขภาพของตัวเอง	.518	✓
	-	15.ฉันกังวลกับสุขภาพของตนเอง	.535	✓
	+	23.สุขภาพร่างกายของฉันแข็งแรงดี	.577	✓
	+	27.ฉันไม่ค่อยเจ็บไข้ได้ป่วยง่ายๆ	<u>.067</u>	X
		ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.711	