



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดมีศักยภาพในการทำลายส่งผลต่อทั้งบุคคลและองค์การ (Greller, Parsons, & Mitchell, 1992) หากจะพิจารณาความสูญเสียอันเนื่องมาจากความเครียดในองค์การนั้น ต้องมองเป็นลูกโซ่ตั้งแต่ความสูญเสียที่เกิดกับบุคคล เช่น การเจ็บป่วย การเกิดอุบัติเหตุ การเสียชีวิตอันเนื่องมาจากการทำงาน นำไปสู่ความสูญเสียที่เกิดกับองค์การ อาทิ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล การต้องจัดหาและฝึกพนักงานใหม่ ความผิดพลาดในการทำงาน และผลผลิตที่ลดลง นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อครอบครัวและสังคมด้วย ซึ่งหากคำนวณเป็นตัวเลขทางเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศแล้วคงเป็นความสูญเสียที่มากเกินกว่าจะคิดไปถึง

งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดแพร่หลายมากขึ้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ด้วยแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป การศึกษาความเครียดของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเริ่มขึ้นในระบายนี้นี้เช่นกัน โดยศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ในการทำงานที่อาจเป็นตัวก่อความเครียด อันจะนำไปสู่ความวิตกกังวล ความกดดัน หรือการเจ็บป่วยของพนักงาน งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานชี้ให้เห็นว่าตัวก่อความเครียดในงานอาจเป็นได้หลายลักษณะ ไม่ว่าจะเป็น ชั่วโมงการทำงาน ความสำคัญของงาน (Jex & Bliese, 1999) ความจำกัดของทรัพยากร ความมั่นคงในงาน ความกดดันเรื่องเวลา (Garst, Frese, & Molenaar, 2000) ภาระงานที่มากเกินไป ความชัดเจนของบทบาท (Jex, Bliese, Buzzel, & Primeau, 2001) หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Potter, Smith, Strobel, & Zautra, 2002) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานและผลลบของความเครียดลักษณะต่าง ๆ ในปัจจุบัน มักกำกับด้วยปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพ สภาพแวดล้อม หรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic characteristics) งานวิจัยของ Nelson และ Sutton (1990) พบว่า ในการเกิดความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคลนั้น มีอิทธิพลของความเครียดจากปัจจัยอื่น ๆ รวมอยู่ในการประเมินของบุคคลด้วย และได้ให้ความเห็นว่า ในการศึกษาความเครียดจากการทำงาน นอกจากจะศึกษาในลักษณะของ *situationalists* ซึ่งมองว่าทัศนคติต่องานเป็นผลมาจากลักษณะงานที่ทำมากกว่าจากความแตกต่างระหว่างบุคคลแล้วนั้น ยังจำเป็นต้องศึกษาในแบบ *dispositionalists* ซึ่งมองว่าทั้งทัศนคติต่องานและและพฤติกรรมการทำงานสัมพันธ์โดยตรงกับลักษณะส่วนบุคคล โดยนำ 2 แนวคิดมา

รวมกันได้แนวคิดใหม่ว่า ทั้งความแตกต่างระหว่างบุคคลและลักษณะงานที่ทามีปฏิสัมพันธ์กัน ดังนั้นในการวิจัยต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องศึกษาทั้งลักษณะงานหรือสถานการณ์ คุณลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันนั้นด้วย

คุณลักษณะส่วนบุคคลหรือความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ในกระบวนการเกิดความเครียด (Jex et al, 2001) และเป็นสิ่งที่นักวิจัยในปัจจุบันให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก อาทิ Kahn และ Byosiere (1992) ระบุว่าปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลรู้สึกเครียดต่างกัน และตอบสนองต่อความเครียดต่างกันมี 2 ลักษณะ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล และสถานการณ์ (การสนับสนุนทางสังคม) โดยคุณลักษณะส่วนบุคคลในที่นี้ ได้แก่ รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความนับถือตนเอง และความเชื่อในแหล่งการควบคุม โดยนักวิจัยจำเป็นต้องศึกษาต่อไปว่าตัวแปรใดที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดและผลของความเครียดอย่างแท้จริง และส่งผลในลักษณะใด งานวิจัยชิ้นนี้จึงได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคล 3 ลักษณะ ได้แก่ รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ (Type A Behavior Pattern) ความเชื่อในแหล่งการควบคุม (Locus of control) และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-Efficacy) ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมาระบุว่า ตัวแปร ดังกล่าวสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดของบุคคล และเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในระดับที่แตกต่างกัน

รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนจากการเป็นคนเร่งรีบอยู่ตลอดเวลา มุ่งการแข่งขัน และก้าวร้าวรุนแรง โดยงานวิจัยได้ระบุว่ารูปแบบพฤติกรรมเหล่านี้สัมพันธ์กับการเจ็บป่วยต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความเครียด โดยเฉพาะโรคหัวใจ (Rosenman & Chesney, 1984; Ross & Altmaier, 1994) ความเชื่อในแหล่งการควบคุม เป็นการแบ่งบุคคลตามความเชื่อว่าจะเกิดขึ้นกับตนเองนั้นตนเองเป็นผู้กระทำ หรือเกิดจากปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น ความบังเอิญ หรือโชคชะตา โดยผู้ที่มีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายใน คือเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นนั้น จะมีแนวโน้มที่จะจัดการกับความเครียดได้ดีกว่า เลือกที่จะเผชิญหน้ากับตัวก่อความเครียดโดยตรง หรือพยายามลดผลจากความเครียดด้วยวิธีการต่าง ๆ ทำให้เกิดความเครียดน้อยกว่า ส่วนความเชื่อมั่นในความสามารถของตน เป็นความเชื่อที่ตนเองมีความสามารถที่จะจัดการและบริหารกระบวนการทำงานเพื่อที่จะบรรลุผลตามต้องการได้ โดยนักวิจัยพบผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจะมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียดจากการทำงาน จะแก้ปัญหาโดยการมุ่งที่ตัวปัญหาไม่ใช่หลีกเลี่ยงการแก้ปัญหา ช่วยทำให้ผลลบจากความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานน้อยลง (Leiter, 1991; Jex et al., 2001)

นอกจากความเครียดในการทำงานแล้ว ความเครียดในชีวิตเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่นักวิจัยให้ความสนใจศึกษา ในระยะแรก นักจิตวิทยาได้ให้ความสำคัญกับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต เช่น การหย่าร้าง หรือการตายของสมาชิกในครอบครัว ว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคล อย่างไรก็ตาม การศึกษาเปรียบเทียบต่อมากลับพบว่า เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันหรือ *Hassles* สามารถทำนายอาการป่วยทางจิตได้ดีกว่าเหตุการณ์สำคัญในชีวิต เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันในที่นี้หมายถึง ข้อเรียกร้องต่าง ๆ ที่ทำให้ฉุนเฉียว คับข้องใจ หรือเครียด ในระดับที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน ทั้งอาจเกิดจากบุคลิกภาพของบุคคล สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน หรือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมก็ได้ (Kanner, Coyne, Schaefer, & Lazarus, 1981) โดยเป็นเพียงสถานการณ์เล็กน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต ทำให้เกิดความกดดันน้อยกว่าตัวก่อความเครียดที่เข้าใจกันทั่วไป แต่จะก่อให้เกิดความไม่สบายใจในระยะสั้นและส่งผลกระทบต่ออาการเจ็บป่วยในระยะยาว ผลการวิจัยจำนวนมากพบว่าเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันไม่เพียงแต่สามารถทำนายอารมณ์ของบุคคลในแต่ละวันได้เท่านั้น ยังสามารถทำนายอาการป่วยทางร่างกายและทางจิตได้ดีกว่า และสามารถทำนายปัญหาสุขภาพโดยรวมได้ดีกว่าเหตุการณ์สำคัญในชีวิต เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันจึงเป็นตัวก่อความเครียดอีกลักษณะหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา

จากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ข้างต้น นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจำเป็นต้องรู้และเข้าใจการเกิดความเครียดของบุคคล เพื่อที่จะสามารถออกแบบลักษณะงานและโครงสร้างการทำงานได้อย่างเหมาะสม เข้าใจว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตก็อาจส่งผลให้เกิดความเครียดได้ ทั้งต้องตระหนักด้วยว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นตัวแปรที่สำคัญส่งผลให้บุคคลรับรู้ ตีความ และตอบสนองต่อความเครียดในลักษณะที่แตกต่างกัน จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องมีกระบวนการสรรหาคัดเลือกคนที่เหมาะสมเข้ามาทำงานตั้งแต่แรกด้วย เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดความเครียด อันจะนำมาซึ่งความสูญเสียต่อบุคคล องค์กร และสังคมโดยรวม งานวิจัยนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด และเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันกับความเครียด โดยมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ดังกล่าว

## แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ความเครียด

คำว่า “stress” มาจากภาษาละติน “*strictus*” (Auerbach & Gramling, 1998) หมายถึง บาดเจ็บ เป็นอันตราย หรืออยู่ในสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ นักวิจัยทางการแพทย์คนสำคัญที่ทำให้แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดชัดเจนขึ้นคือ Hans Selye โดยเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างความเครียดกับอาการเจ็บป่วยทางกาย ความเครียดในความหมายของ Selye เป็นการตอบสนองทั่วไปหรือไม่เฉพาะเจาะจง (non-specific response) ต่อข้อเรียกร้องที่เกิดขึ้นกับร่างกาย และได้สร้างโมเดลอธิบายกระบวนการที่ซับซ้อนทางชีวเคมีเพื่อตอบสนองต่อความเครียดดังกล่าวเรียกว่า *General Adaptation Syndrome* (GAS) โดยมองว่าความเครียดเป็นภาวะภายในร่างกายที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าหรือภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียดมากระทบ แต่ต่อมาแนวคิดของ Selye ได้เปลี่ยนไปเป็นการอธิบายความเครียดว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาที่เกิดขึ้นเมื่อภาวะภายนอกก่อให้เกิดการตอบสนองทางจิตใจ

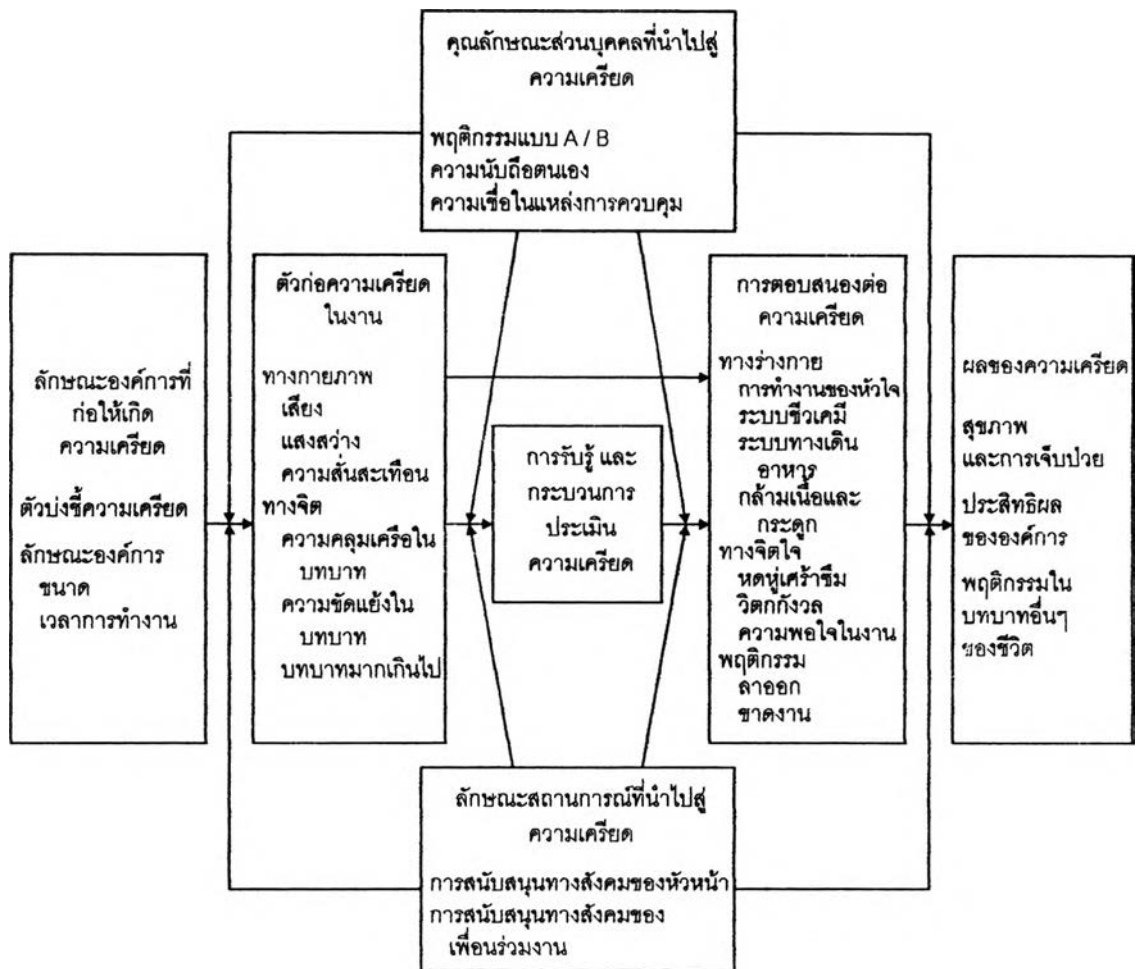
นักวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในปัจจุบันมองความเครียดว่าเป็นกระบวนการทางความคิด เป็นการประเมิน ตีความ หรือรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม McGrath (1976) ให้นิยามความเครียดว่าเป็นผลจากการที่ข้อเรียกร้องภายนอกมีมากเกินไปเกินกว่าความสามารถที่มีอยู่ของบุคคล โดยผลที่เกิดขึ้นจากการสามารถบรรลุข้อเรียกร้องได้หรือไม่นั้นเป็นสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะนำมาซึ่งรางวัลหรือการสูญเสีย Lazarus และ Folkman (1984) มองว่าความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลประเมินว่าสิ่งแวดล้อมภายนอกนั้นคุกคาม หรือเรียกร้องมากเกินไป ความสามารถที่จะจัดการได้ และอาจเป็นอันตรายต่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล โดยการตีความความเครียดนั้นมีความสำคัญมากกว่าตัวสถานการณ์เอง

ในการวิจัยนี้ ความเครียด (*Stress*) หมายถึง กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลประเมินและรับรู้สถานการณ์ตึงเครียดนั้นเกินกว่าความสามารถที่จะจัดการหรือควบคุมได้ กลุ่มอาการดังกล่าว อาทิ ความตึงเครียด ความฉุนเฉียว ความรู้สึกอ่อนคลาญได้ยาก หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองในลักษณะที่เกินกว่าเหตุต่อสถานการณ์ตึงเครียด ซึ่งในที่นี้หมายถึง ตัวก่อความเครียด (*Stressor*) และนำไปสู่การตอบสนองต่อความเครียด (*Strain*) ได้แก่ ผลทางลบที่เกิดกับร่างกายและจิตใจอันเนื่องมาจากความเครียดนั้น อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียดไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงไปตรงมา สิ่งที่เกิดก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลหนึ่งอาจเป็นความท้าทายของบุคคลหนึ่ง เนื่องจากเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งเป็นความแตกต่างของบุคคลหนึ่งในช่วงเวลาที่แตกต่างกันด้วย

**ความเครียดจากการทำงาน**

Ross และ Altmaier (1994) กล่าวถึงความเครียดจากการทำงานว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของบุคคล เมื่อข้อเรียกร้องจากการทำงานนั้นมีมากเกินไปความสามารถของบุคคลที่จะจัดการได้ โดยความเครียดจากการทำงานเป็นประสบการณ์ความเครียดเฉพาะบุคคลที่เกิดขึ้นกับงานเฉพาะอย่าง ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ วิธีการเผชิญปัญหา และลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคล

ในการศึกษาความเครียด ผู้วิจัยได้อ้างกรอบความคิดเรื่องความเครียดในองค์การของ Kahn และ Byosiere (1992) ซึ่งได้ศึกษารวบรวมปัจจัยต่าง ๆ แสดงถึงความสัมพันธ์ของความเครียดในองค์การไว้อย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันดังนี้



รูปที่ 1 กรอบความคิดในการศึกษาความเครียดในองค์การ (Kahn & Byosiere, 1992)

“Theoretical Framework for the Study of Stress in Organization”

## ตัวก่อความเครียดในงาน

นักวิจัยเกี่ยวกับความเครียดได้ศึกษาตัวก่อความเครียดในงานในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป Kahn และ Byosiere ให้ความสำคัญกับสิ่งเร้าอันเนื่องมาจากงาน 2 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความเครียด คือ มิติของความซับซ้อนหรือความหลากหลายของงาน และบทบาทที่ก่อให้เกิดความเครียด คือ มิติทางสังคมของงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในบทบาท โดยพบว่างานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าลักษณะงานและลักษณะบทบาทนั้นมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการเกิดความเครียดจากการทำงาน และก่อให้เกิดผลทางลบต่อทั้งร่างกายและจิตใจของผู้ที่ปฏิบัติงาน

Salvo, Lubbers, Rossi, & Lewis (1995) ศึกษาสาเหตุของความเครียดอันเนื่องมาจากงาน และได้ทบทวนงานวิจัย แนวคิดและการจำแนกตัวก่อความเครียดในงานลักษณะต่างๆ อาทิ Parasuraman และ Alutto (1994) จำแนกตัวก่อความเครียดในงานออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ตัวงาน ลักษณะบทบาท และความเครียดส่วนบุคคล Parker และ DeCotiis (1983) ได้สร้างกรอบความคิดแสดงสาเหตุและผลของความเครียด โดยระบุว่าตัวก่อความเครียดในงานมี 6 ลักษณะ ได้แก่ (1) ลักษณะและสภาพของตัวงาน (2) ภาวะอันเนื่องมาจากโครงสร้างบรรยากาศ และการสื่อสารในองค์กร (3) ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาท (4) ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (5) ความก้าวหน้าในอาชีพ และ (6) ความรับผิดชอบภายนอก DeNisi และ DeCotiis (1994) ได้สร้างโมเดลการวิจัยสาเหตุความเครียดจากการทำงาน ประกอบไปด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะโครงสร้างองค์กร ลักษณะกระบวนการในองค์กร และลักษณะบทบาท ส่วน Commins (1990) ได้รวบรวมสาเหตุของความเครียดในงานวิจัยต่างๆ และสรุปว่ามี 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในบทบาท ภาระงานมากเกินไป การมีทักษะที่ต้องใช้ในงานไม่เพียงพอ การขาดแคลนทรัพยากร และการขาดการมีส่วนร่วม

รูปที่ 2 เป็นโมเดลความเครียดจากการทำงานที่เป็นที่รู้จักและมีผู้นำไปอ้างถึงจำนวนมาก แบ่งตัวก่อความเครียดในงานออกเป็น 6 ลักษณะ (Arnold, Robertson, & Cooper, 1991; Cartwright & Cooper, 1997) ได้แก่ ตัวงาน ลักษณะบทบาท ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการ



บทบาทงาน คำว่า บทบาท คือ ความคาดหวังของสังคมว่าคุณจะต้องแสดงบทบาทอย่างไรเมื่ออยู่ในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ถ้าความคาดหวังนั้นชัดเจนและไม่ขัดแย้งกันบุคคลก็จะไม่เกิดความเครียด บทบาทงานเป็นลักษณะหนึ่งของตัวก่อความเครียดในงานที่นักวิจัยศึกษามาเป็นเวลานาน โดยพบว่าม้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องไม่ต่ำกว่า 150 ชิ้นที่ได้รับการตีพิมพ์มาตั้งแต่ปี 1976 (Kahn & Byosiere, 1992) บทบาทงานที่ก่อให้เกิดความเครียดที่สำคัญมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

ความคลุมเครือในบทบาท เกิดขึ้นเมื่อภาระงานของบุคคลและพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังไม่ได้รับการตีความอย่างชัดเจน รวมถึงวัตถุประสงค์ของงาน ความคาดหวังของผู้ร่วมงาน และขอบเขตความรับผิดชอบของบุคคล จึงไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องตามความต้องการได้

ความขัดแย้งในบทบาท เกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องจากงานขัดแย้งกัน หรือการต้องทำในสิ่งที่ไม่อยากทำ หรือการต้องทำในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ความขัดแย้งในบทบาทสามารถเกิดขึ้นได้ใน 4 ลักษณะ (McGrath, 1976) ได้แก่ (1) บทบาทที่มีความคาดหวังหลาย ๆ อย่างแตกต่างและขัดแย้งกัน เช่น บทบาทการเป็นคนกลางในความขัดแย้ง (2) บทบาท 2 อย่างในตัวบุคคลขัดแย้งกัน (3) ข้อเรียกร้องในบทบาทขัดแย้งกับค่านิยมส่วนบุคคล (Person-role conflict) และ (4) ความขัดแย้งระหว่างข้อเรียกร้องหรือความต้องการของงานและครอบครัว (Inter-role conflict) โดยผลการวิจัยต่างๆ พบว่าความขัดแย้งในบทบาทนำไปสู่ความรู้สึกทางลบ ความตึงเครียด และอาการทางกายลักษณะต่าง ๆ ในบุคคลนั้น (Kahn & Byosiere, 1992)

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Selye ได้กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ที่จะใช้ชีวิตร่วมกับบุคคลอื่น ๆ เป็นความเครียดส่วนหนึ่งในชีวิต ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกับอาจก่อให้เกิดความเครียด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานเกิดขึ้นได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับลูกน้อง โดยงานวิจัยของ Potter และคณะ (2002) พบว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลในที่ทำงานสามารถทำนายการเจ็บป่วยทางกายของพนักงานได้

ความก้าวหน้าในอาชีพ ความคาดหวังในการทำงานของบุคคล ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วหรือมั่นคง อิสระในการตัดสินใจในงาน การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การทำงานใหม่ และการสามารถแก้ปัญหาในงานได้ แต่ถ้าความคาดหวังเหล่านี้ไม่สามารถบรรลุได้ บุคคลจะสูญเสียความความนับถือในตนเองและก่อให้เกิดความเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น การขาดความมั่นคงในงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และโอกาสจำกัดในอาชีพ เป็นต้น



สำหรับคนทำงานทั่วไป ความก้าวหน้าในอาชีพเป็นเรื่องสำคัญ การเลื่อนตำแหน่งไม่เพียงแต่หมายถึงรายได้ที่เพิ่มขึ้นเท่านั้น แต่ยังหมายถึงสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น โอกาสและความท้าทายใหม่ ๆ แต่เมื่อก้าวมาถึงจุดหนึ่งโอกาสในงานจะเริ่มหยุดนิ่ง เกิดความวิตกกังวลในความสามารถของคนรุ่นใหม่ที่จะเข้ามาแทนที่ อาจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตัวเองไร้ค่า กลัวการสูญเสียสถานะหรือตำแหน่ง รู้สึกไม่มั่นคงในงาน ซึ่งทำให้เกิดความเครียดได้

โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร โครงสร้างองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น โครงสร้างการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น การเมืองภายในองค์กร และระบบการบริหารที่ไม่เหมาะสม พนักงานพอใจที่จะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกว่าการกระทำของตนมีค่า มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความคิดริเริ่มและความคิดสร้างสรรค์ งานวิจัยพบว่าผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าและมีความพึงพอใจในงานมากกว่า ในขณะที่การไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน สามารถทำนายความเครียดและการตอบสนองในลักษณะต่างๆ ได้

ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ความเชื่อมโยงระหว่างบ้านกับที่ทำงาน แม้คนส่วนใหญ่จะคิดว่าบ้านเป็นสถานที่ส่วนบุคคล แต่อันที่จริงแล้ว ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับประสบการณ์อื่นๆ ในชีวิตบุคคล โดยความเครียดจากการทำงานอาจส่งผลต่อความเครียดในครอบครัว และในทางกลับกัน ความเครียดในครอบครัวก็อาจส่งผลต่อการเกิดความเครียดในงานด้วย โดยปัญหาจากครอบครัวส่งผลให้บุคคลเกิดความกังวลใจ ไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ และเกิดความเครียดในการทำงานได้

### การตอบสนองต่อความเครียด

ความเครียดเรียกได้ว่าเป็นฆาตกรเงียบ เนื่องด้วยกว่าที่บุคคลจะรู้ว่าตัวเองเครียด ความเครียดก็ได้ทำลายระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนแอลงจนอาจก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยต่างๆ ได้ง่าย จากกรอบความคิดของ Kahn และ Byosiere (1992) นักวิชาการส่วนใหญ่ได้แบ่งการตอบสนองต่อความเครียดจากการทำงานไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่ การตอบสนองทางร่างกาย การตอบสนองทางจิตใจ และการตอบสนองทางพฤติกรรม โดยมีรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 การตอบสนองต่อความเครียดจากการทำงาน

การตอบสนองต่อความเครียด		
ทางร่างกายและสรีระ	ทางจิตใจ	ทางพฤติกรรม
<p>กลุ่มอาการเกี่ยวกับหัวใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความดันโลหิต</li> <li>- การทำงานของหัวใจ</li> <li>- ระดับคอเลสเตอรอล</li> </ul> <p>ระบบชีวเคมี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catecholamines</li> <li>- Corticosteroids</li> <li>- การทำงานของกรดยูริก</li> </ul> <p>กลุ่มอาการเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แผลในกระเพาะอาหาร</li> </ul> <p>กลุ่มอาการเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและกระดูก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กล้ามเนื้อตึงเครียด</li> <li>- อาการเหนื่อยล้าทางกาย</li> </ul>	<p>ไม่พอใจในงาน</p> <p>ภาวะที่ถูกกระตุ้นได้ง่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โกรธง่าย</li> <li>- คับข้องใจ</li> <li>- ไม่เป็นมิตร</li> <li>- หงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย</li> </ul> <p>ความรู้สึกในทางลบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เบื่อหน่าย</li> <li>- เหนื่อยล้า</li> <li>- ไม่สามารถทำอะไรได้</li> <li>- หมดหวัง</li> <li>- ไม่มีกำลังใจ</li> <li>- ไม่มีชีวิตชีวา</li> <li>- หดหู่เศร้าซึม</li> <li>- วิดกกังวล</li> </ul> <p>ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความมั่นใจในตนเองลดลง</li> <li>- ความนับถือตนเองลดลง</li> <li>- ไม่เป็นตัวของตัวเอง</li> </ul> <p>สุขภาพและการเจ็บป่วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สุขภาพไม่ดี</li> <li>- ปั่นถึงอาการทางกายต่างๆ</li> </ul> <p>ความรู้สึกที่นำไปสู่การกระทำ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกแปลกแยกในที่ทำงาน</li> <li>- ขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน</li> </ul>	<p>ผลเสียต่องานในหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการปฏิบัติงานลดลง</li> <li>- การเกิดอุบัติเหตุและความผิดพลาดในงาน</li> <li>- ดัชนีสุราษฎร์ทำงาน</li> <li>- เสพยาเสพติดขณะทำงาน</li> </ul> <p>พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขโมยของ</li> <li>- ทำลายข้าวของ (อย่างตั้งใจ)</li> </ul> <p>พฤติกรรมการถอยหนีจากงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขาดงาน</li> <li>- ลาออก</li> <li>- เกษียณก่อนกำหนด</li> <li>- ประทุรัง</li> </ul> <p>ผลเสียต่อบทบาทอื่น ๆ ในชีวิต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัญหาการสมรส</li> <li>- ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อน</li> </ul> <p>พฤติกรรมการทำลายตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดสุรา (หรือเครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์อื่นๆ)</li> <li>- ติดยาเสพติด</li> <li>- สูบบุหรี่</li> <li>- ติดคา กาแฟ (หรือเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีนอื่นๆ)</li> <li>- ประสบอุบัติเหตุ</li> </ul>

ที่มา: ข้อมูลจาก Stress in Organizations (Kahn & Byosiere, 1992)

การตอบสนองทางร่างกาย ได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นกับสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นโรคต่างๆ หรืออาการที่เกิดขึ้นทางสรีรวิทยา แม้เป็นเรื่องยากที่จะระบุว่าอาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นนั้น เนื่องมาจากความเครียดจากการทำงานหรือจากปัจจัยอื่นๆ ในวิถีการดำรงชีวิตของบุคคล แต่อย่างไรก็ตาม หลักฐานงานวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงาน กับอาการและความเจ็บป่วยทางกาย โดยอาการที่พบมากที่สุด ได้แก่ โรคเกี่ยวกับหัวใจ

การตอบสนองทางจิตใจ หมายถึงปฏิกิริยาตอบสนองทางความรู้สึก ทักษะคติ หรือ อารมณ์ก็ได้ ในการศึกษาความเครียดจากการทำงาน นักจิตวิทยามักให้ความสำคัญกับผลที่เกิดขึ้นกับระบบจิตใจของบุคคล จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าการตอบสนองทางจิตเจ้านั้นพบ ในหลายลักษณะ แต่ประเด็นที่มีผู้สนใจศึกษามากที่สุดคือความพึงพอใจในงาน โดยพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดจากการทำงาน นอกจากนี้ ข้อมูลจาก *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorder (DSM-III-R)* ของ American Psychiatric Association (1987) ได้ระบุถึงการตอบสนองต่อความเครียดจากการทำงานในลักษณะอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ การไว ต่อความรู้สึกทางอารมณ์มากเกินไป มีการตอบสนองทางอารมณ์มากเกินไป การปิดบังความรู้สึก พฤติกรรมถอนตัวจากสังคม รู้สึกโดดเดี่ยว แปรลกแยก ไม่มีสมาธิ ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ และมี ประสิทธิภาพในการสื่อสารลดลง

การตอบสนองทางพฤติกรรม ความเครียดจากการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของบุคคล ทั้งพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน พฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และ พฤติกรรมที่ส่งผลต่อตนเอง Kahn และ Byosiere (1992) แบ่งการตอบสนองออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่องานในหน้าที่ พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน พฤติกรรมการถอยหนี จากงาน พฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อบทบาทอื่น ๆ ในชีวิต และพฤติกรรมการทำลายตนเอง ซึ่ง นอกจากพฤติกรรมเหล่านี้แล้วยังพบว่าบุคคลอาจตอบสนองต่อความเครียดในลักษณะอื่น ๆ อีก ตัวอย่างเช่น มีพฤติกรรมมุ่งความเสี่ยงมากขึ้น เช่น ขาดความยั้งคิดในการขับรถ หรือการเล่นการพนัน พฤติกรรมการรับประทานเปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมการนอนเปลี่ยนแปลงไป พบแพทย์บ่อยขึ้น มีปัญหาเกี่ยวกับบุคคลอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น และอาจถึงกับฆ่าตัวตาย หรือพยายามฆ่าตัวตาย เป็นต้น

## ผลของความเครียด

คนทั่วไปอาจมองว่าผลของความเครียดคือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับร่างกายและจิตใจของบุคคลอันเนื่องมาจากการตอบสนองในลักษณะข้างต้น แต่อันที่จริงแล้ว ความเครียดก่อให้เกิดความยุ่งยากตามมาในหลายระดับ ในระดับบุคคลความเครียดส่งผลต่อสุขภาพและการเจ็บป่วย ทำให้ไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ไม่สามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่และบทบาทด้านอื่น ๆ ในชีวิตได้ดี ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การในภาพรวมด้วย โดยผู้วิจัยได้เชื่อมโยงการตอบสนองต่อความเครียดและผลของความเครียดในแต่ละระดับเข้าด้วยกัน เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นในลักษณะที่เป็นเหตุเป็นผลระหว่างกัน ดังตาราง 2

ผลของความเครียดนำมาซึ่งค่าใช้จ่ายก้อนใหญ่ขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นเงินสวัสดิการที่ต้องจ่ายให้กับพนักงานที่เจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ หรือเสียชีวิตจากการทำงาน การต้องจ่ายเงินเดือนพนักงานแม้ว่าจะมาทำงานไม่ครบเวลาเนื่องจากลาป่วยหรือขาดงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกพนักงานใหม่แทนที่พนักงานที่ลาออกหรือเกษียณก่อนกำหนด นอกจากนี้ความเครียดอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานมากขึ้น ผลผลิตเสียหาย ผลการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง ซึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ลดลงขององค์การ ส่งผลต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในผลประโยชน์ขององค์การ และจะเป็นกลายมูลค่ามหาศาลเมื่อมองในภาพรวมของประเทศ จึงเป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจำเป็นต้องให้ความสำคัญ

ผลของความเครียด							
ผลในระดับบุคคล					ผลในระดับองค์กร		
การตอบสนองต่อความเครียด			การตอบสนองทางพฤติกรรม				
การตอบสนองทางร่างกาย	ปัญหาสุขภาพและการเจ็บป่วย	➔ ปัญหาเศรษฐกิจ ➔	➔ ผลเสียต่อบทบาทอื่นในชีวิต ➔		➔ ผลเสียต่องานที่รับผิดชอบ		
		➔ รักษาพยาบาล ➔	➔ หยุดงาน/ ลาป่วย ➔		➔ จ่ายเงินเดือนตามปกติแต่ไม่ได้ออกงาน		
		➔ ทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ ➔	➔ เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ➔		➔ จ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้พนักงาน ➔	➔ ค่าใช้จ่ายเพิ่ม	
			➔ เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน ➔		➔ ผลผลิตเสียหาย ➔		
การตอบสนองทางจิตใจ	➔ ความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ➔	➔ ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลลดลง ➔		➔ ผลการดำเนินงานรวมขององค์กรลดลง			
	➔ ไม่พอใจในงาน ➔	➔ ไม่ผูกพันกับงาน ➔	➔ พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน ➔	➔ ลักขโมยทำลายข้าวของ ➔	➔ ความเสียหายในทรัพย์สินขององค์กร		
	➔ ไวต่อความรู้สึกถูกกระตุ้นได้ง่าย ➔	➔ ก้าวร้าวรุนแรง โกรธง่าย Active intense ➔	➔ มีปัญหาในความสัมพันธ์กับผู้อื่น ➔	➔ ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงาน ➔	➔ ไม่ทำงานเป็นทีม ➔	➔ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน/ องค์กร	
				➔ ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ➔	➔ ขาดงาน ลาออก ➔	➔ ต้องหาพนักงานใหม่	
➔ ความรู้สึกในทางลบ ➔	➔ หดหู่เศร้าซึม เบื่อหน่าย Passive intense ➔	➔ โดดเดี่ยว แยกแยก ➔	➔ ถอนตัวจากสังคม ➔	➔ เกษียณก่อนกำหนด ➔	➔ ค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกและฝึกอบรม		
			➔ ใช้สารเสพติด เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ คาเฟอีน				

## ความเครียดจากการดำเนินชีวิต

การศึกษาของนักจิตเวชได้ให้ความสำคัญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต ว่านำไปสู่ความเจ็บป่วยทางกายอันเนื่องมาจากอาการทางจิตและโรคเกี่ยวกับจิตต่าง ๆ โดยมีสมมติฐานเบื้องต้นว่าความเครียดทางจิตสังคมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายได้เช่นเดียวกัน โดยกล่าวได้ว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตนั้นก่อให้เกิดความเครียดเนื่องจากว่าเป็นสิ่งที่บุคคลไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้และไม่สามารถควบคุมได้ เหตุการณ์ในชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressful life event) แบ่งได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ เหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Major life event) และเหตุการณ์ทั่วไปในชีวิต (Minor life event) ซึ่งในที่นี้หมายถึงเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน หรือ *Daily Stressors* หรือ *Hassles*

Holmes และ Rahe (1967 อ้างถึงใน Rice, 1992) เห็นด้วยกับ Selye ว่าเหตุการณ์ในชีวิตส่งผลต่อการตอบสนองของร่างกาย โดยได้วิเคราะห์เหตุการณ์ในชีวิตลักษณะต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด และได้สร้าง “*Social Readjustment Rating Scale*” ซึ่งได้พัฒนาจากแผนภูมิชีวิตร่วมกับข้อมูลประวัติทางการแพทย์ของบุคคลทั่วไป Holmes และ Rahe เชื่อว่าเหตุการณ์สำคัญในชีวิต เป็นสาเหตุสำคัญของการเจ็บป่วย โดยระดับความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ความเครียดในชีวิตกับความเจ็บป่วยนั้น ขึ้นอยู่กับการให้น้ำหนักหรือความสำคัญกับเหตุการณ์นั้น ว่าส่งผลกระทบต่อรบกวนกับชีวิตบุคคลในระดับใด เหตุการณ์สำคัญในชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูง 5 อันดับแรก ตามการจัดอันดับของ SRRS ได้แก่ การเสียชีวิตของคู่สมรส การหย่าร้าง การที่สามี-ภรรยาแยกกันอยู่ การต้องโทษจำคุก และการเสียชีวิตของคนในครอบครัว

เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน หรือ *Hassles* หมายถึง ข้อเรียกร้องต่าง ๆ ที่ทำให้ฉุนเฉียว คับข้องใจ หรือเครียด ในระดับที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน ทั้งอาจเกิดจากบุคลิกภาพของบุคคล สิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน หรือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมก็ได้ (Kanner et al., 1981) โดยเรื่องรบกวนนี้เป็นเพียงสถานการณ์เล็กน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับเหตุการณ์สำคัญในชีวิต เช่น การหย่าร้าง หรือการตายของสมาชิกในครอบครัว ทำให้เกิดความกดดันน้อยกว่าภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เข้าใจกันทั่วไป แต่จะคงอยู่และส่งผลในระยะยาว เรื่องรบกวนนี้สามารถก่อให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางกายและใจได้ในหลายลักษณะ โดยอาจส่งผลโดยตรงต่อบุคคล หรือเกิดร่วมกันกับเหตุการณ์ที่สำคัญในชีวิต หรือเกิดจากการที่เหตุการณ์สำคัญในชีวิตส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดจากสถานการณ์รบกวนเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น (Pilllow, Zautra, & Sandler, 1996)

Kanner และคณะ (1981) ได้สร้างมาตรวัด "Hassles Scale" ประกอบด้วยเรื่องรบกวน 117 รายการ และ "Uplift Scale" ซึ่งมีลักษณะตรงข้ามคือเป็นเรื่องที่ทำให้บุคคลรู้สึกดี 135 รายการ เพื่อใช้ทำนายความเครียดของบุคคล โดยสิ่งที่เรียกว่าเป็นเรื่องรบกวนนี้เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน ตั้งแต่การลืมของ รถติด การรอคอย ไม่มีเวลาพักผ่อน หรือการตัดสินใจเรื่องเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน โดยปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่สบายใจในระยะสั้น และส่งผลต่อการเจ็บป่วยในระยะยาว (Bolger, DeLongis, Kessler, & Schilling, 1989) ผลการวิจัยของ Kanner และคณะ ดังกล่าวพบว่า เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันที่เกิดจากความเครียดมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความกังวลเกี่ยวกับน้ำหนัก สุขภาพของสมาชิกในครอบครัว สินค้าทั่วไปขึ้นราคา การซ่อมแซมบ้าน และการมีสิ่งที่ต้องทำมากเกินไป นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบด้วยว่า ความถี่ของเรื่องรบกวนและเรื่องที่ทำให้รู้สึกดีของแต่ละบุคคลจะค่อนข้างคงที่ในแต่ละเดือน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามอายุและอาชีพของแต่ละบุคคล และเมื่อเปรียบเทียบกับเหตุการณ์สำคัญในชีวิตจะพบว่า เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันสามารถทำนายกลุ่มอาการทางจิตใจได้ดีกว่า

เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันมีผู้ให้ความสนใจศึกษามากขึ้น โดยเรียกแตกต่างกันออกไป Stone (1987) ศึกษาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน หรือ "Daily event content" สัมพันธ์กับอารมณ์ของบุคคล โดยขอบเขตของเรื่องที่ศึกษาได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับงาน คู่สามีภรรยา ลูก การพักผ่อนกับครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อน การเงิน การพักผ่อนส่วนบุคคล เป้าหมาย สุขภาพ และเรื่องอื่น ๆ ผลการวิจัยพบว่า เรื่องที่ทำให้บุคคลรู้สึกดีในทางบวกมากที่สุดคือการพักผ่อนกับครอบครัว ส่วนเรื่องที่ทำให้บุคคลรู้สึกในทางลบมากที่สุดคือเรื่องเกี่ยวกับงาน

ในลักษณะเดียวกัน Bolger และคณะ (1989) ได้ศึกษาผลของตัวก่อความเครียดในชีวิตประจำวัน หรือ "Daily Stressors" ต่ออารมณ์ทางลบของบุคคล โดยได้แบ่งตัวก่อความเครียดออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ ภาระงานที่บ้านมากเกินไป ภาระงานในที่ทำงานมากเกินไป ข้อเรียกร้องจากครอบครัว ข้อเรียกร้องอื่น ๆ (จากญาติ เพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนบ้าน) ปัญหาจากการเดินทาง ปัญหาทางการเงิน ความขัดแย้งกับสามี/ภรรยา ความขัดแย้งกับลูก ความขัดแย้งกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งกับบุคคลอื่น ๆ หลายคนภายในวันเดียวกัน ผลการวิจัยพบว่า ตัวก่อความเครียดในชีวิตประจำวันนั้นสามารถอธิบายอารมณ์ของบุคคลได้ โดยความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดความเครียดได้มากที่สุด ส่วนเรื่องรบกวนอื่น ๆ มีแนวโน้มว่าจะส่งผลต่ออารมณ์ของบุคคลในวันถัดไปมากกว่าที่จะส่งผลในลักษณะวันต่อวัน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยจำนวนมากพบว่าเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันไม่เพียงแต่สามารถทำนายอารมณ์ของบุคคลในแต่ละวันได้เท่านั้น ยังสามารถทำนายอาการป่วยทางร่างกายและทางจิตได้ดีกว่า และสามารถทำนายปัญหาสุขภาพโดยรวมได้ดีกว่าเหตุการณ์สำคัญในชีวิต นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรมที่สนับสนุนแนวคิดนี้ด้วย (Nakano, 1989 อ้างถึงใน Rice, 1992)

### ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่นำไปสู่ความเครียด

ความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาความเครียดของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ โดยเฉพาะในกระบวนการสรรหาและคัดเลือก โดยเป็นกลยุทธ์หรือเครื่องมือในการคัดสรรหรือแต่งตั้งบุคคลให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ป้องกันความเครียดที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากข้อเรียกร้องจากงานมากเกินไปความสามารถของบุคคลที่จะจัดการได้ นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจึงจำเป็นต้องเข้าใจความแตกต่างในการเกิดความเครียดของบุคคล รวมถึงลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถอธิบายความแตกต่างนั้นได้

แต่ละบุคคลมีความแตกต่างระหว่างกัน ที่เห็นได้ชัดเจน คือ ความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic factor) อาทิ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ ระดับการศึกษา เป็นต้น แต่งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดหลายชิ้นระบุว่า ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในการเกิดความเครียด (Nelson & Sutton, 1990; Potter et al., 2002) หรืออีกนัยหนึ่งคือ ตัวแปรเหล่านี้ไม่สามารถทำนายความเครียดได้ดีนักเมื่อเทียบกับตัวแปรอื่น ๆ และเป็นประเด็นที่ต้องศึกษาต่อไป

ลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ ก็สามารถอธิบายถึงการตอบสนองต่อความเครียดได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะทางพันธุกรรม ลักษณะบุคลิกภาพ การเลี้ยงดูในวัยเด็ก ประสบการณ์ในอดีต เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการทนต่อความเครียดได้ในระดับที่ต่างกัน อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียดไม่ได้เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมาเสมอไป เนื่องจากเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล และเป็นความแตกต่างของบุคคลหนึ่งในช่วงเวลาที่แตกต่างกันด้วย (Curtis, 2000)



ในงานวิจัยนี้ ความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญอย่างมาก ในความสัมพันธ์ระหว่างภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียดลักษณะต่าง ๆ และความเครียดของบุคคล โดยเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งหมายถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อทิศทางหรือระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (Saks, 1995) หรืออีกนัยหนึ่ง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียดในงานวิจัยนี้ จึงขึ้นอยู่กับระดับของความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้ง 3 ลักษณะดังกล่าว ต่อไปนี้

#### รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ (Type A Behavior Pattern)

ในช่วงปี 1950 นักวิจัยทางการแพทย์ได้ทำการทดสอบบทบาทของปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ในการเกิดโรคหัวใจ พบว่าการเกิดหัวใจวายในคนไข้ในบางกรณีนั้นไม่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผลทางการแพทย์ เช่น ประวัติการเป็นโรคหัวใจหรือระดับความดันโลหิตสูงของคนในครอบครัว จึงได้มุ่งความสนใจไปที่ลักษณะอารมณ์และบุคลิกภาพของบุคคลที่สัมพันธ์กับการเกิดโรคหัวใจ พัฒนามาเป็นแนวคิด *Type A Behavior Pattern* - รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ซึ่งอธิบายได้ด้วยคุณลักษณะสำคัญได้แก่ การมุ่งการแข่งขันเพื่อบรรลุเป้าหมาย การรีบเร่งแข่งกับเวลา และการมีแนวโน้มที่จะก้าวร้าวและไม่เป็นมิตรในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในขณะที่รูปแบบพฤติกรรมแบบบีจะมุ่งการแข่งขันน้อยกว่า เข้ากับคนอื่นได้ง่ายกว่า แต่ได้ได้หมายความว่าจะเป็นผู้ที่ด้อยประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ (Franken, 1982)

รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ไม่ใช่สถานการณ์ความเครียดโดยตรง และไม่ใช่อการตอบสนองต่อความเครียด แต่เป็นพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต โดยจะรับรู้ว่ามีสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางบวกและลบนั้นเป็นความท้าทาย รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ จะเห็นได้ชัดเจนจากลักษณะค่านิยม ความคิด และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมถึงการแสดงท่าทาง สีหน้า กิจกรรมการเคลื่อนไหว วิธีการพูด และอากัปกริยาอื่น ๆ นั่นคือสามารถอธิบายได้ด้วยรายละเอียดที่สามารถเห็นได้ชัดเจน (Rosenman & Chesney, 1984)

รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ นอกจากจะเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความเครียดแล้ว ยังมีการระบุด้วยว่าเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่มีแนวโน้มต่อการเป็นโรคหัวใจ แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมแบบเอกับการเป็นโรคหัวใจมีลักษณะผสมผสาน Rosenman & Chesney (1982) พบว่าผู้ที่มีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ จะมีโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจมากกว่า สอดคล้องกับลักษณะทั่วไปของรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ (อ้างถึงใน Auerbach & Gramling, 1998) ได้แก่ (1) มีแรงผลักดันที่จะบรรลุเป้าหมายสูง และมีความต้องการอย่างมาก

ที่จะเป็นที่ยอมรับและก้าวหน้ากว่าบุคคลอื่น (2) มุ่งการแข่งขันจนกลายเป็นความแปลกแยกจากครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน มุ่งแข่งขันในทุก ๆ กิจกรรมของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน ในครอบครัว หรือในกิจกรรมการพักผ่อน จนดูเหมือนว่าเพิกเฉยต่อความรู้สึกของบุคคลอื่น (3) รีบเร่งและไม่อดทนอันเนื่องมาจากความรู้สึกว่าไม่มีเวลาพอที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ นำตัวเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานที่หลากหลายที่ต้องเสร็จทันกำหนดและมีความกดดันเรื่องเวลา มักทำหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันจนดูเหมือนว่าต้องทำอะไรอยู่ตลอด (4) มีแนวโน้มที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว เช่น พูดเร็ว เดินเร็ว และมีความตื่นตัวสูง และ (5) ไม่เป็นมิตรและก้าวร้าวรุนแรง แต่งานวิจัยบางชิ้นกลับพบว่าลักษณะรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ประกอบด้วยหลายมิติ และไม่มีความสัมพันธ์กับโรคหัวใจอย่างตรงไปตรงมา (Edwards & Baglioni, Jr., 1991)

อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบพฤติกรรมแบบเอโดย Edward และ Baglioni, Jr. (1991) พบว่าประกอบด้วย การทำหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน การตรงต่อเวลา การรีบประพวนเร็ว ๆ การพูดขัดผู้อื่นหรือเปลี่ยนประเด็นมาเป็นเรื่องที่ตนเองสนใจ การไม่มีความอดทน ความทะเยอทะยาน การมุ่งการแข่งขัน พฤติกรรมเกี่ยวกับความเร็ว ความกดดันเกี่ยวกับเวลา ความเกี่ยวข้องกับงาน การเป็นคนเจ้าอารมณ์ ความรับผิดชอบในงาน และความต้องการได้รับการยอมรับ ซึ่งบ่งชี้ถึงความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดของบุคคล หลักฐานงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ มีระดับการตอบสนองทางสรีระต่อสิ่งเร้า ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่า และมีแนวโน้มว่าจะรายงานว่าตนเองรู้สึกเครียดมากกว่า ซึ่งอาจเนื่องมาจากลักษณะดังกล่าวจึงส่งผลให้บุคคลเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้มากกว่า และแม้จะไม่มีความสัมพันธ์ที่แน่นอนระหว่างรูปแบบพฤติกรรมแบบเอหรือบีกับผลการปฏิบัติงานแต่รูปแบบพฤติกรรมแบบเอมีแนวโน้มที่จะทำงานที่มีความกดดันเรื่องเวลาหรืองานเกี่ยวกับทหารได้ดีกว่า แต่จะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่ซับซ้อน เน้นความถูกต้องมากกว่าความเร็ว หรือทำงานเป็นทีมได้ไม่ดีนัก (Baron, 1989 อ้างถึงใน Carrell, Jennings, & Heavrin, 1997)

การศึกษาทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาโดย Kahn และ Byosiere (1992) พบว่า รูปแบบพฤติกรรมแบบเอส่งผลโดยตรงต่อกลุ่มอาการทางอารมณ์ ความเครียด ความวิตกกังวล อาการ หดหู่ซึมเศร้า และสุขภาพของพนักงาน อีกทั้งเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับการเกิดผลลบจากความเครียด โดยแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอจะมีการตอบสนองทางลบจากความเครียดมากกว่า โดยเฉพาะการตอบสนองทางอารมณ์ (Caplan & Jones, 1975)



3. **โชคชะตา** บุคคลจะอ้างถึงโชคชะตาเมื่อคิดว่าผลที่เกิดขึ้นนั้นเนื่องมาจากความบังเอิญมากกว่าการได้มาด้วยความสามารถของตนเอง
4. **ความพยายาม** ประสบการณ์จะบอกให้บุคคลรู้ว่าความพยายามของตนจะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลว

การรับรู้สาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลว 4 ลักษณะดังกล่าว อาจจัดให้อยู่ในรูปของมิติของความเชื่อในแหล่งการควบคุมได้ โดยความสามารถและความพยายามสัมพันธ์กับความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายใน ส่วนความยากของงานและโชคชะตาสัมพันธ์กับความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายนอก โดยจากงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า ในกรณีที่บุคคลประสบความสำเร็จในสิ่งที่ทำ บุคคลมีแนวโน้มที่จะระบุว่าความสำเร็จนั้นเนื่องมาจากความสามารถและความพยายามของตน ในขณะที่หากว่าบุคคลประสบความล้มเหลว จะมีแนวโน้มที่จะระบุว่าความล้มเหลวนั้นเนื่องมาจากความยากของงาน การขาดความพยายาม การขาดความสามารถ และโชคไม่ดี ตามลำดับ (Franken, 1982)

ความเชื่อในแหล่งการควบคุม มักนำไปเปรียบเทียบกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตน โดยความเชื่อในแหล่งการควบคุมนั้นครอบคลุมทุกสถานการณ์ในชีวิต แต่ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนนั้นเป็นความเชื่อเกี่ยวกับการทำงานเฉพาะอย่างเท่านั้น (Gist, 1987) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ระบุว่าความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายในนั้นสัมพันธ์กับการมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสูง (Phillips & Gully, 1997) และสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่ดี (Judge & Bono, 2001) นอกจากนี้ การทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาโดย Kahn และ Byosiere (1992) พบว่า ความเชื่อในแหล่งการควบคุมมีบทบาททั้งโดยตรง และบทบาทในการเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดและผลลบจากความเครียด

โดยรวมแล้วผู้ที่มีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายในนั้นจะทำงานได้ดีกว่า มีการพยายามหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ มีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จ และมีความพยายามที่จะควบคุมสิ่งต่าง ๆ ในขณะที่ผู้ที่มีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายนอกมีแนวโน้มว่าจะเชื่อฟังและทำตามคำสั่ง ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายในจะสามารถทำงานที่ต้องใช้ความคิดได้ดีกว่าเช่น งานด้านการบริหารหรืองานที่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะทาง ซึ่งต้องการการวิเคราะห์ข้อมูลและการเรียนรู้ และเหมาะกับงานที่จำเป็นต้องใช้ความคิดริเริ่มและมีอิสระในความคิดและการกระทำ ในทางกลับกัน ผู้ที่เชื่อในแหล่งการควบคุมภายนอกจะทำงานที่มีโครงสร้างชัดเจน งานประจำ และทำตามคำสั่งได้ดี (Robbins, 1996)

การศึกษาความเชื่อในแหล่งการควบคุมในความสัมพันธ์ระหว่างตัวกับความเครียดกับการเกิดความเครียด อยู่บนสมมติฐานที่ว่าผู้ที่มีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายในจะมีระดับความเครียดแตกต่างจากผู้ที่มีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายนอก โดยแหล่งการควบคุมมีบทบาทสำคัญในแง่ที่เป็นความสามารถในการจัดการกับปัญหา โดยผู้ที่มีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายในจะสามารถเผชิญหน้ากับปัญหาได้ดีกว่า เนื่องจากเชื่อว่าสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตได้ด้วยการกระทำของตนเอง รวมถึงมักเลือกที่จะอยู่ในสถานการณ์ที่ควบคุมได้ จึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดน้อยกว่า จัดการกับความเครียดได้ดีกว่า และเลือกที่จะเผชิญหน้ากับแหล่งความเครียดโดยตรง หรือพยายามลดผลจากความเครียดด้วยวิธีการต่าง ๆ ในขณะที่ผู้ที่มีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายนอกมีแนวโน้มที่จะมองว่าการที่จะจัดการกับปัญหาได้สำเร็จนั้น เป็นสิ่งที่เกินความสามารถของตน และมักที่จะยอมทนรับปัญหาหรือป้องกันตัวมากกว่าที่จะจัดการลดความเครียดนั้น

#### ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-Efficacy)

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นเรื่องที่มีผู้สนใจศึกษามากกว่า 2 ทศวรรษ Bandura (1986) ให้คำจำกัดความความเชื่อมั่นในความสามารถของตนไว้ว่าเป็น ความเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะจัดการและบริหารกระบวนการทำงานเพื่อที่จะบรรลุผลตามต้องการได้นั้นคือไม่สำคัญว่าคุณคนมีทักษะความสามารถในระดับไหน แต่เน้นที่ว่าคุณคนคิดว่าตนเองทำได้ในระดับใด

Gist และ Mitchell (1992) กล่าวถึงลักษณะของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนว่าเป็นข้อสรุปหรือการตัดสินใจของคุณคน ในการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานเฉพาะอย่าง โดยในบริบทขององค์การ ข้อมูลที่คุณคนนำมาใช้ในการตัดสินใจดังกล่าวอาจมาจากตนเอง ลักษณะงาน และบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนยังเป็นตัวขับเคลื่อนและก่อให้เกิดแรงใจที่จะทำงานนั้น ๆ โดยอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา เป็นไปตามประสบการณ์และข้อมูลใหม่ ๆ ที่บุคคลได้รับ

ดังได้กล่าวมาแล้วว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นลักษณะหนึ่งของการประเมินตนเองเช่นเดียวกับความนับถือตนเอง โดยความนับถือตนเองเป็นคุณลักษณะทั่วไปของบุคคล ในขณะที่ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นความเชื่อในสถานการณ์เฉพาะเจาะจง และนำไปสู่การกระทำในสถานการณ์นั้น ๆ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจึงสามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคคลได้ในระดับหนึ่ง (Miner, 1992) งานวิจัยในจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ได้มีการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

เชื่อมโยงกับหลายเรื่อง โดยพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่องาน (Saks, 1995) และพฤติกรรมการทำงาน (Stajkovic & Luthans, 1998) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการยอมรับข้อมูลป้อนกลับทางลบ (Nease, Mudgett, & Quinones, 1999) และยังเป็นตัวแปรกำกับที่ส่งผลทางบวกต่อการเกิดการเรียนรู้ (Martocchio & Judge, 1997) และส่งผลทางลบต่อความวิตกกังวลในการฝึกอบรมของพนักงานใหม่ (Saks, 1994)

งานวิจัยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในฐานะที่เป็นแหล่งควบคุมตนเองระบุว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมีบทบาทสำคัญในการควบคุมแรงจูงใจและการกระทำของบุคคล และเป็นตัวทำนายพฤติกรรมในการเผชิญกับความเครียดได้ดี (Fitzgerald, 1992) นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนยังช่วยทำให้ผลลบจากความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานน้อยลงด้วย นักวิจัยมองว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อวิธีการจัดการกับความเครียดในที่ทำงาน โดยพบว่าความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียดมากที่สุดเมื่อบุคคลแก้ปัญหาโดยการมุ่งที่ตัวปัญหาไม่ใช่หลีกเลี่ยงการแก้ปัญหา หรืออีกนัยหนึ่งความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียดน้อยหรือไม่มีเลย เมื่อบุคคลมีแนวโน้มที่จะไม่ใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบมุ่งที่ตัวปัญหา หรือมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหา (Leiter, 1991; Jex & Bliese, 1999; Jex et al., 2001)

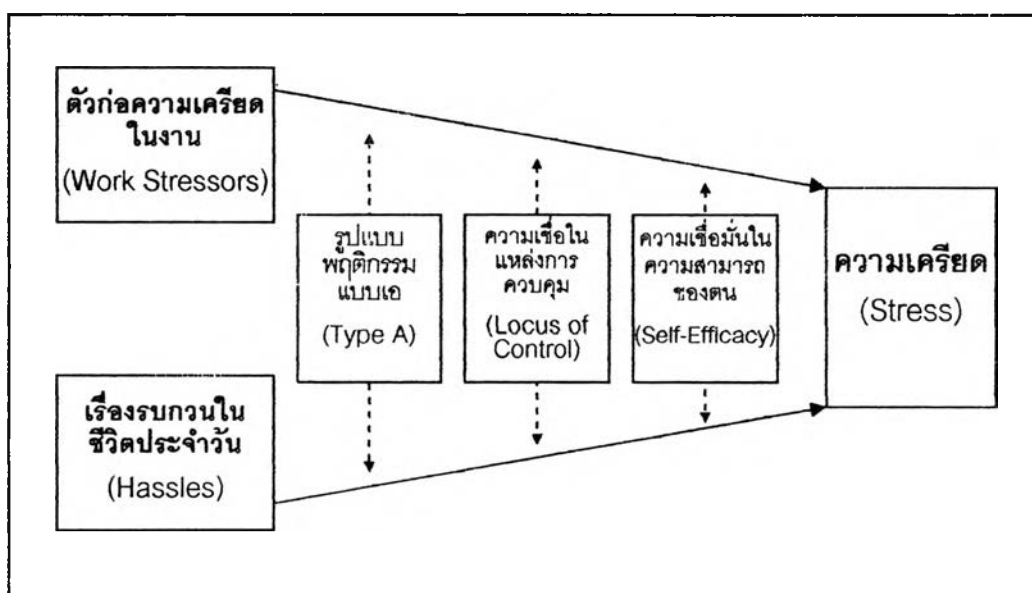
## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงานกับความเครียด และเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันกับความเครียด โดยมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ดังกล่าว

## กรอบความคิดในการวิจัย

ตัวก่อความเครียดในงานนำไปสู่การเกิดความเครียดของบุคคล เช่นเดียวกับเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมาระบุว่าสามารถทำนายกลุ่มอาการทางจิตใจ อารมณ์ทางลบ รวมถึงการเกิดความเครียดของบุคคลด้วยเช่นกัน ดังนั้นตัวก่อความเครียดในงาน เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน และความเครียด จึงมีความสัมพันธ์ในลักษณะตัวก่อความเครียด - ผลของความเครียด (Stressor-Strain Relationship) ซึ่งมีผู้ให้ความสนใจในศึกษา รวมถึงงานวิจัยชิ้นนี้ด้วย

และเนื่องจากว่าแต่ละบุคคลเกิดความเครียดและมีการตอบสนองต่อความเครียดในระดับที่แตกต่างกัน ความแตกต่างระหว่างบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญในความสัมพันธ์ดังกล่าว งานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรกำกับของความแตกต่างระหว่างบุคคล 3 ลักษณะ ได้แก่ รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ดังกรอบความคิดในการวิจัยต่อไปนี้



## สมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยนี้มีสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อ ได้แก่

**สมมติฐานที่ 1** ตัวก่อความเครียดในงานส่งผลต่อความเครียด โดยมีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นตัวแปรกำกับ

ความเครียดจากการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับบุคคล เกิดขึ้นเมื่อตัวก่อความเครียดในงานนั้นมีมากกว่าความสามารถของบุคคลที่จะจัดการได้ แต่อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นตัวส่งผลให้บุคคลรู้สึกเครียดและมีการตอบสนองต่อความเครียดต่างกัน โดยผลการวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมามีให้เห็นว่า รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน สัมพันธ์กับการเกิดความเครียดและมีบทบาทในการเป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ดังกล่าว

**สมมติฐานที่ 2** เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันส่งผลต่อความเครียด โดยมีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นตัวแปรกำกับ

เช่นเดียวกับสมมติฐานที่ 1 ตัวก่อความเครียดในชีวิตหรือเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่นักวิจัยเกี่ยวกับความเครียดให้ความสำคัญและสนใจศึกษา โดยพบว่าเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความเครียดได้ดีกว่าเหตุการณ์สำคัญในชีวิต อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า ยังไม่มีการศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรกำกับของความแตกต่างระหว่างบุคคลในความสัมพันธ์ดังกล่าวมากนัก งานวิจัยนี้จึงศึกษาการเป็นตัวแปรกำกับของความแตกต่างระหว่างบุคคล 3 ลักษณะ ได้แก่ รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตน



## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาตัวก่อความเครียดในงาน และเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน ที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน โดยมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเป็นตัวแปรกำกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานธนาคาร โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ
  - ตัวก่อความเครียดในงาน (Work Stressors)
  - เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน (Hassles)
2. ตัวแปรกำกับ ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล 3 ตัวแปร
  - รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ (Type A Behavior Pattern)
  - ความเชื่อในแหล่งการควบคุม (Locus of Control)
  - ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-Efficacy)
3. ตัวแปรตาม
  - ความเครียด (Stress)

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียด (Stress) หมายถึง กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลประเมินและรับรู้สถานการณ์ตึงเครียดนั้นเกินกว่าความสามารถที่จะจัดการหรือควบคุมได้ กลุ่มอาการดังกล่าวอาจมีความตึงเครียด ความอึดใจ ความรู้สึกอ่อนคลาได้ยาก หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองในลักษณะที่เกินกว่าเหตุต่อสถานการณ์ตึงเครียด

คะแนนส่วนนี้ได้จากมาตรวัด *Depression Anxiety Stress Scales (DASS-21)* จำนวน 7 ข้อลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 จาก 1 หมายถึง ไม่จริงเลย ไปจนถึง 5 หมายถึง จริงที่สุด โดยผู้ที่ได้คะแนนในส่วนนี้สูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเครียดมากและผู้ที่ได้คะแนนในส่วนนี้ต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเครียดน้อย

ตัวก่อความเครียดในงาน (Work Stressor) หมายถึงสถานการณ์หรือข้อเรียกร้องอันเนื่องมาจากงานที่กระตุ้นให้เกิดการตอบสนองที่แสดงถึงความเครียด

คะแนนส่วนนี้ได้จากมาตรวัดตัวก่อความเครียดในงานซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 0 – 4 แต่ละข้อประกอบด้วย 2 มิติ

มิติ ก. วัดความถี่ของการเกิดตัวก่อความเครียดในงาน โดยถามว่าเกิดขึ้นบ่อยครั้งแค่ไหน โดย 0 หมายถึง 'ไม่เคยเกิดขึ้น' ไปจนถึง 4 หมายถึง 'เกิดขึ้นเป็นประจำ'

มิติ ข. วัดระดับความเครียดที่เกิดขึ้นโดยถามว่าตัวก่อความเครียดในงานนั้นทำให้เครียดระดับใด โดย 0 หมายถึง 'ไม่ทำให้เครียด' ไปจนถึง 4 หมายถึง 'ทำให้เครียดมากที่สุด'

วิธีคิดคะแนนแต่ละข้อ ให้คูณคะแนนทั้งสองมิติเข้าด้วยกัน ผลลัพธ์มีค่าตั้งแต่ 0 – 16 โดยคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 0 หมายถึง 'ไม่เกิดขึ้น และไม่ทำให้เครียดและคะแนนสูงสุด เท่ากับ 16 หมายถึง 'เกิดขึ้นเป็นประจำ และทำให้เครียดมากที่สุด'

เรื่องรบกวนในชีวิตประจำวัน (Hassles) หมายถึง ข้อเรียกร้องต่าง ๆ ที่ทำให้คุณเฉียว คับข้องใจ หรือเครียด ในระดับที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน

คะแนนส่วนนี้ได้จากมาตรวัดซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจาก "Hassles Scale" ของ Kanner (1981) แต่ละข้อคำถามประกอบด้วย 2 มิติ

มิติ ก. วัดความถี่ของการเกิด โดยถามว่าใน 1 เดือนที่ผ่านมา เรื่องรบกวนนั้นเกิดขึ้นหรือไม่ ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ โดย 0 หมายถึง 'ไม่เกิดขึ้น' และ 1 หมายถึง 'เกิดขึ้น'

มิติ ข. วัดความหงุดหงิดจากเรื่องรบกวนในชีวิตประจำวันที่เกิดขึ้น ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 0 – 4 โดย 0 หมายถึง 'ไม่ก่อให้เกิดความหงุดหงิด' ไปจนถึง 4 หมายถึง 'ก่อให้เกิดความหงุดหงิดมากที่สุด'

วิธีคิดคะแนนแต่ละข้อ ให้คูณคะแนนทั้งสองมิติเข้าด้วยกัน ผลลัพธ์มีค่าตั้งแต่ 0 – 4 โดยคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 0 หมายถึง 'ไม่เกิดขึ้น และไม่ทำให้หงุดหงิด และคะแนนสูงสุด เท่ากับ 4 หมายถึง 'เกิดขึ้นมาก และทำให้หงุดหงิดมากที่สุด'

รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ (Type A Behavior Pattern) หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต ลักษณะของผู้ที่มีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ได้แก่ การทำหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน การตรงต่อเวลา การรับประทานเร็ว การพูดขัดผู้อื่นหรือเปลี่ยนประเด็นมาเป็นเรื่องที่ตนเองสนใจ ไม่มีความอดทน ทะเยอทะยาน การมุ่งการแข่งขัน พฤติกรรมเกี่ยวกับความเร็ว ความกดดันเกี่ยวกับเวลา ความเกี่ยวข้องกับงาน การเป็นคนเจ้าอารมณ์ ความรับผิดชอบในงาน และความต้องการได้รับการยอมรับ ส่วนผู้ที่มีพฤติกรรมตรงข้ามกับลักษณะต่างๆ ดังกล่าว เป็นผู้ที่มีรูปแบบพฤติกรรมแบบบี

คะแนนส่วนนี้ได้จากมาตรวัดองค์ประกอบรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ “TABP Component Measures” ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงขึ้นจากมาตรวัดของของ Edward & Baglioni, Jr. (1991) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบ Semantic differential scale 5 ระดับ โดยผู้ที่ได้คะแนนในส่วนนี้สูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีรูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนในส่วนนี้ต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีรูปแบบพฤติกรรมแบบบี

ความเชื่อในแหล่งการควบคุม (Locus of Control) หมายถึง ความเชื่อที่นำไปสู่การอธิบายว่าสิ่งที่บุคคลได้รับหรือสิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการกระทำของตนเองนั้น มีสาเหตุมาจากตนเอง หรือจากปัจจัยแวดล้อมภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ แหล่งการควบคุมภายใน (Internal locus of control) หมายถึง การรับรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลมาจากพฤติกรรมหรือจากบุคลิกภาพของตนเอง และแหล่งการควบคุมภายนอก (External locus of control) หมายถึง การรับรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นผลมาจากการกระทำของตน แต่เป็นผลมาจากความบังเอิญ โชคชะตา หรือความโชคดี หรืออาจรับรู้ว่าเป็นผลมาจากการควบคุมของผู้มีอำนาจ และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถทำนายได้

คะแนนส่วนนี้ได้จากมาตรวัดความเชื่อในแหล่งการควบคุม “I-E Scale” ของ Rotter (1975) ซึ่งปรับปรุงโดย Robbins (1996) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงเพิ่มเติมได้ข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใน 1 ข้อคำถามมี 2 ข้อความให้เลือก ระหว่างข้อความที่แสดงถึงการมีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายใน และแหล่งการควบคุมภายนอก เกณฑ์การให้คะแนนคือ ถ้าผู้ตอบเลือกข้อที่แสดงถึงการมีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายในจะได้ 1 คะแนน และถ้าเลือกข้อที่แสดงถึงการมีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายนอกจะได้ 0 คะแนน เมื่อรวมคะแนนทุกข้อเข้าด้วยกันแล้วผู้ที่ได้คะแนนในส่วนนี้สูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายใน ส่วนผู้ที่ได้คะแนนในส่วนนี้ต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเชื่อในแหล่งการควบคุมภายนอก

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-Efficacy) หมายถึง การประเมินหรือ ตัดสินความสามารถของตนเองที่จะจัดการและบริหารกระบวนการทำงานเพื่อที่จะบรรลุผลตาม ต้องการได้ เป็นความเชื่อในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง และนำไปสู่การกระทำในสถานการณ์นั้น

คะแนนส่วนนี้ได้จากมาตรวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ซึ่งผู้วิจัย ปรับปรุงขึ้นจากมาตรวัดของ Jones (1986) และมาตรวัดของ Riggs & Knight (1994) ลักษณะ ข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึงเห็น ด้วยอย่างยิ่ง โดยข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก ผู้ที่ตอบว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะได้ 1 คะแนน และผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่งจะได้ 5 คะแนน ส่วนข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ ผู้ที่ตอบว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะได้ 5 คะแนน และผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่งจะได้ 1 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนในส่วนนี้สูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสูง ส่วนผู้ที่ได้ คะแนนในส่วนนี้ต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนต่ำ

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน เรื่องรบกวนในชีวิต ประจำวัน และการเกิดความเครียดของบุคคล โดยมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ รูปแบบพฤติกรรมแบบเอ ความเชื่อในแหล่งการควบคุม และความเชื่อมั่น ในความสามารถของตน เป็นตัวแปรกำกับ
2. เนื่องจากความแตกต่างในการตอบสนองต่อสถานการณ์ความเครียดเนื่องมาจาก ความแตกต่างระหว่างบุคคล ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากลักษณะบุคลิกภาพซึ่ง ค่อนข้างคงที่หรือเปลี่ยนแปลงได้ยาก องค์การจึงจำเป็นต้องสรรหาคัดเลือกคนที่ เหมาะสมเข้ามาทำงานตั้งแต่แรก เพื่อเป็นป้องกันความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นทั้งใน ระดับบุคคล องค์การ และสังคมโดยรวม