

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5 หัวข้อคือ

1. ความเครียดในการทำงาน
2. การสนับสนุนทางสังคม
3. พฤติกรรมแบบเอ, บี
4. การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน
5. ผลการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการทำงาน

ความหมาย

Beehr & Newman (1974) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าหมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดการสูญเสียความสมดุลของร่างกายซึ่งมีผลทั้งทางบวกและทางลบ โดยผลทางบวกจะทำให้เกิดผลผลิต ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ผลด้านลบจะทำให้เกิดการเสียสมดุลของบุคคล (Sauter & Murphy, 2000)

Cooper & Marshall (1976) กล่าวว่าความเครียดในอาชีพ (occupational stress) เป็นผลจากปัจจัยทางภาวะแวดล้อมที่มาคุกคามต่อการทำงานของบุคคลได้แก่ งานที่มากเกินไป การขัดแย้งในบทบาท สภาวะการณ์การทำงานที่ไม่ดีหรือการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง

Kalleberf (1977) ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานว่าเป็น การไม่ได้รับในสิ่งที่ควรจะได้จากการแสดงบทบาทในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ความกระวนกระวายใจ เป็นต้น

Selye (1987) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย โดยมาขัดขวางหรือคุกคามการทำงาน การเจริญเติบโต เป็นผลให้ภายในร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล โดยมีการ

เปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิดและพฤติกรรม (Narrow & Buschle, 1987)

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงานคือ การที่บุคคลมีการรับรู้ต่อ ปัจจัยแวดล้อมซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและทางจิตใจ โดยหากบุคคลไม่ พบช่องทางในการตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความรู้สึกเกี่ยวกับงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง

การตอบสนองต่อความเครียด

Scully (1980) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานที่เกิดความเครียดในระหว่างการทำงาน จะ แสดงออกโดยการโกรธง่าย พุดจาไม่สุภาพ ชอบโยนความผิดให้ผู้อื่น ขี้มึน พุดน้อย และแสดง ตนว่ามีงานยุ่งอยู่เสมอ มีกลไกการปกป้องตนเองไม่เหมาะสม ไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็นของ ผู้อื่น บางครั้งชอบหนีงาน ทำงานเฉื่อยชา ทำงานผิดพลาดและไม่มีประสิทธิภาพ ชอบย้ายหรือ เปลี่ยนงานบ่อย

นงคราญ ผาสุข (2528) กล่าวว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นจะมีการตอบสนองต่อ ความเครียดได้ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์และพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. ทางด้านร่างกาย จะมีอาการใจสั่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันของ โลหิตเพิ่มขึ้น ปวดศีรษะ หายใจเร็ว น้ำตาลในกระแสโลหิตเพิ่มขึ้น แน่นท้อง ท้องเดิน เหงื่อ ออก ร้อนหรือขาดตามตัว มือแขนและขา มีการหดเกร็งกล้ามเนื้อต่าง ๆ เช่น ภาวะอาหาร ลำไส้ ฯลฯ

2. ทางด้านอารมณ์และจิตใจ ในคนที่มีความเครียดอารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไปเช่น เกิดความกลัว วิดกกังวล หงุดหงิด โกรธ ซึมเศร้า รู้สึกผิดและอึดอัดใจ ฯลฯ

3. ทางด้านพฤติกรรมเช่น เกิดการกระสับกระส่าย นั่งไม่ติด มีการเคลื่อนไหวเพิ่ม ขึ้น ทำทางตื่นเต้น ตกใจง่าย นอนไม่หลับ สูบบุหรี่จัด ฯลฯ

4. การรับรู้ เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น การรับรู้ การตัดสินใจและการเรียนรู้จะเสียไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ความรุนแรงของความเครียด และความแตกต่างระหว่างบุคคล

5. ด้านการเคลื่อนไหว มีความตึงเครียดของกล้ามเนื้อหรือการพุดจาผิดปกติ
สรุปได้ว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้น บุคคลจะมีการตอบสนองต่อความเครียด แตกต่างกัน โดยบางคนจะมีการบิดเบือนการรับรู้ของตน หรืออาจมีอารมณ์ที่แปรปรวน บางคน มีการแสดงออกทางการกระทำเช่น การพุดจาเปลี่ยนแปลงไป การพุดซ้ำ ๆ การพุดบิดเบือน การ ทำตัวเหมือนเด็กหรืออาจมีพฤติกรรมเฉื่อยชา นอกจากนั้นเมื่อบุคคลเกิดความเครียดร่างกายจะมี

การเผาผลาญอาหารเพิ่มขึ้น ระดับน้ำตาลในกระแสโลหิตสูงขึ้น กล้ามเนื้อมีอาการตึงตัว ทำให้เกิดความเมื่อยล้า ซึ่งส่งผลให้ภูมิคุ้มกันต้านทานในร่างกายลดลงด้วย

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

Cooper (1979) ; Maslach (1986) ; Taylor (1991) ; Kalimo et al. (1987) ; Luthans (1992) และ Sauter & Murphy (2000) แบ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 2 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม ขึ้นอยู่กับสาเหตุที่มากระตุ้นร่างกายให้เกิดความเครียดดังนี้

1.1 ลักษณะงานได้แก่ งานที่หนักมากเกินไป มีความยุ่งยากซับซ้อน งานที่ไม่มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนงานล่วงหน้า การออกแบบงาน สถานที่และเครื่องมือไม่เหมาะสมกับงาน

1.2 โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงานได้แก่ การมีการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษาหรือช่วยกันทำงาน

1.3 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงานได้แก่ การได้รับบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน การต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม และความขัดแย้งในบทบาท

1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพได้แก่ การขาดการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานได้แก่ การเกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

1.6 สาเหตุจากภายนอกหน่วยงานได้แก่ ปัญหาครอบครัว สถานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของชีวิต

2. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลแต่ละคน มีความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากกรรมพันธุ์ ประสบการณ์ ลักษณะบุคลิกภาพ (Maslach, 1986 ; Luthans, 1992) บุคคลที่มีความเชื่อว่าตนมีประสิทธิภาพ จะมีความเชื่อมั่นว่าตนสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานและมีความสามารถเผชิญกับความเครียดได้ แต่หากว่าบุคคลมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำบุคคลจะมีการเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ต่ำ

Organ & Hammer (1982) ; Schultz (1982) ; ศุภชัย ยาวะประภาษ (2525) และ ชินโอสถ หัสบำเรอ (2531) กล่าวว่าความเครียดในสถานที่ทำงานมีสาเหตุดังต่อไปนี้

1. งานที่มากเกินไป (job overload) ถ้าสภาพการทำงานมีงานมากเกินไปอยู่ตลอดเวลาอย่างเรื้อรัง จนบุคคลแทบไม่มีเวลาสำหรับตนเองย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ ชนิดของงานที่มากเกินไปแบ่งได้ดังนี้

- 1.1 ทำงานอย่างเดียวหรืองานที่คล้ายกันติดต่อกันหลายชั่วโมง
- 1.2 ทำงานที่มีกำหนดระยะเวลาอย่างจำกัด หรือมีกำหนดการที่ไม่เหมาะสม
- 1.3 ปริมาณงานที่มากเกินไป
- 1.4 ต้องทำงานที่แตกต่างกันมากหลายอย่างพร้อมกัน ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนความสนใจและเริ่มทำงานใหม่อยู่บ่อย ๆ

2. ความขัดแย้งในบทบาทและความไม่ชัดเจนในหน้าที่ (role conflict and role ambiguity) ความรู้สึกขัดแย้งหรือความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียด บทบาทที่ขัดแย้งคือ ความกดดันในสิ่งที่จะต้องทำสองด้าน ซึ่งถ้าปฏิบัติด้านหนึ่งอาจทำให้เกิดความลำบากหรือเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติอีกด้านหนึ่ง ผู้ที่มีความไม่แน่ใจในบทบาทของตนจะไม่สามารถวางโครงการในการปฏิบัติงานได้

3. การเมืองในองค์กร (organizational politics) บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรหนึ่งย่อมมีการทำงานที่ขึ้นต่อกัน การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วย การได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น ถ้าขาดไปย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกขมขื่นและเกลียดชังได้ หากบุคคลในองค์กรรู้จักการให้และการรับ จะทำให้เกิดความร่วมมือภายในองค์กรมากขึ้น ทำให้บุคคลที่ปฏิบัติในองค์กรนั้นไม่เกิดความเครียดขึ้นในขณะที่ทำงาน

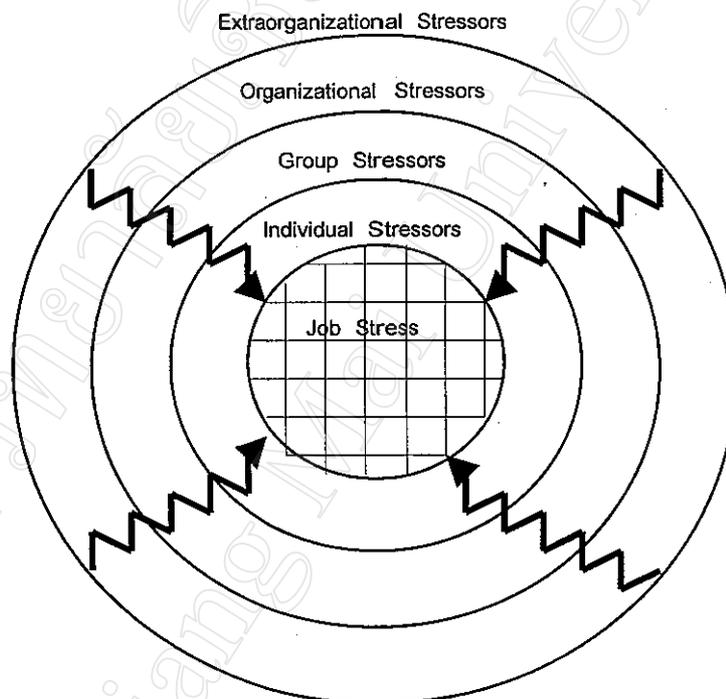
4. พฤติกรรมแบบเอ (type A behavior) ผู้ที่มีพฤติกรรมแบบเอจะมีลักษณะทำงานไว พยายามทำหลายอย่างในเวลาเดียวกันเพื่อให้เกิดความสำเร็จ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในเวลาที่กำหนด และบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอ จะเกิดความเครียดในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบบี เพราะเมื่อเวลาบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอทำงานจะไม่ยอมให้เสียเวลาแม้แต่นาทีเดียว จะทำงานให้เร็วและใจร้อน

5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็น ซึ่งมีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล

6. การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา (performance appraisal) ซึ่งทำให้ผู้ถูกประเมินเกิดความเครียดหากได้รับการประเมินไม่ดี

จึงพอสรุปได้ว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่ ปริมาณงาน สภาพการทำงาน บทบาทที่ได้รับในองค์กร ความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้อื่นในองค์กร บรรยากาศในองค์กรและการมีพฤติกรรมการทำงานแบบเอ

นอกจากนี้ Luthans (1992) กล่าวว่า การเกิดความเครียดในการทำงานของบุคคลภายในองค์กรเกิดจาก ตัวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานจากปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยภายนอกองค์กร และจากตัวของพนักงานในองค์กร ดังรูปที่ 1 แสดงการแบ่งระดับตัวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้



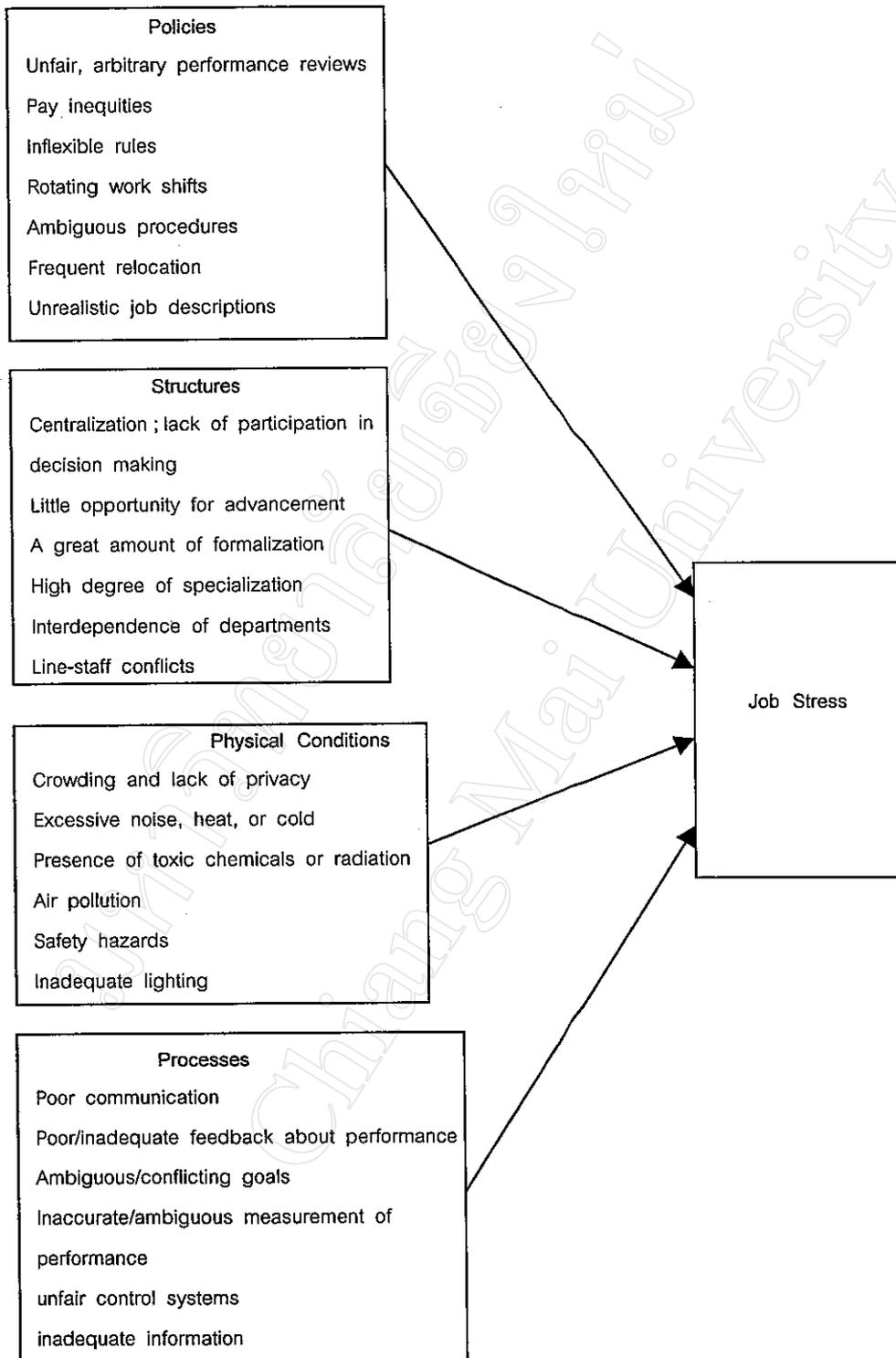
รูปที่ 1 Categories of stressors affecting job stress (Luthans, 1992)

1. ตัวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กร (extraorganizational stressors) ได้แก่ (1) การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยี เช่น การมีประชากรหนาแน่นในสังคมเมือง การมีการจราจรติดขัด ทำให้บุคคลต้องรีบเร่งในการเดินทางไปทำงาน เป็นต้น (2) ปัญหาครอบครัว เช่น การที่สมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ไม่ดีระหว่างกัน (3) การเกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิตอย่างรวดเร็วของบุคคล เช่น การตายของบุคคลในครอบครัว การย้ายงาน การย้ายที่อยู่อาศัย การถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น และ (4) ความแตกต่างทางเชื้อชาติ เพศ และชนชั้นในสังคม

2. ตัวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งเกิดจากปัจจัยในองค์การ (Organizational stressors) ได้แก่ (1) นโยบายขององค์การที่ไม่มีความยุติธรรม ไม่มีความยืดหยุ่น การจ่ายค่าตอบแทนไม่เพียงพอ ความกำกวมของงานเป็นต้น (2) โครงสร้างขององค์การ เช่น การขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานและการตัดสินใจ การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ ความขัดแย้งระหว่างพนักงานเป็นต้น (3) ปัจจัยทางกายภาพ เช่น การมีเสียงรบกวนในการทำงาน อุณหภูมิในการทำงานไม่เหมาะสม การมีมลพิษในอากาศ การมีแสงสว่างไม่เพียงพอเป็นต้น และ (4) กระบวนการในการทำงาน เช่น การขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน การขาดการป้อนข้อมูลย้อนกลับ การได้รับข้อมูลในการทำงานไม่ถูกต้องเป็นต้น ดังรูปที่ 2 แสดงตัวก่อให้เกิดความเครียดในองค์การ

3. ตัวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งเกิดจากกลุ่ม (group stressors) สามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้โดยหากบุคคลที่ทำงานร่วมกันไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานกับสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม อาจเนื่องมาจากบุคคลไม่ชอบวิธีการในการทำงานหรือไม่ชอบสมาชิกบางคนในกลุ่ม ซึ่งอาจทำให้บรรยากาศในการทำงานเกิดความตึงเครียดได้ นอกจากนี้การที่บุคคลไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในกลุ่มและมีความขัดแย้งกับบุคคลภายในและภายนอกกลุ่มยังสามารถทำให้เกิดความเครียดในการทำงานแก่บุคคลในกลุ่มด้วย

4. ตัวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งเกิดจากตัวของบุคคล (individual stressors) ได้แก่ (1) การเกิดความขัดแย้งและความกำกวมในบทบาทที่ตนได้รับ จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เนื่องจากว่าบุคคลไม่รู้ว่าตนมีบทบาทหรือมีหน้าที่อะไรในการทำงาน (2) บุคลิกภาพแบบเอที่บุคคลนำมาใช้ในการทำงานสามารถทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานได้ เนื่องมาจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเป็นคนที่คาดหวังในผลลัพธ์จากการทำงานสูง ชอบกำหนดเส้นตายในการทำงาน ชอบทำงานรีบเร่งเป็นต้น (3) ความสามารถในการควบคุมการทำงานของบุคคล หากว่าบุคคลรู้สึกว่าคุณสามารถควบคุมการทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานได้น้อยจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานง่าย (4) การที่บุคคลมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน โดยบุคคลที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงจะเกิดความเครียดในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำกว่า และ (5) การมีความอดทนในการทำงาน โดยบุคคลที่มีความอดทนในการทำงานสูงจะเกิดความเครียดในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่มีความอดทนในการทำงานต่ำกว่า เนื่องจากว่าคนที่มีความอดทนในการทำงานสูงจะมีจิตใจเข้มแข็ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับความเครียดในการทำงานได้ดี



รูปที่ 2 macro-level organizational stressors (Arthur, Brief, Randal, Schuler & Mary, 1981, cited in Luthans, 1992)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

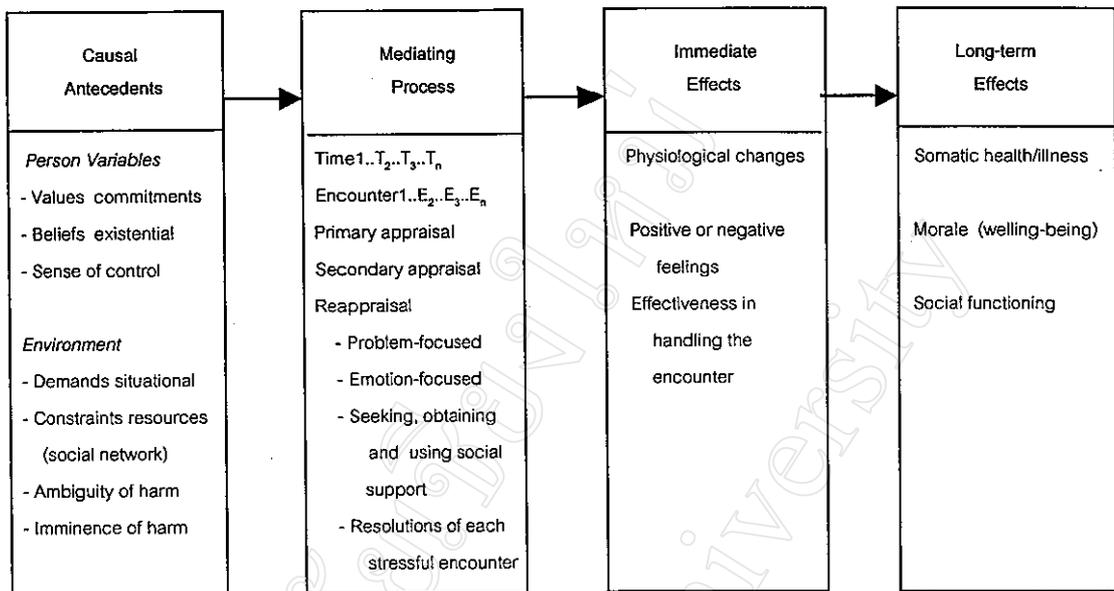
1. ทฤษฎีกระบวนการเกิดความเครียดของ Lazarus (Lazarus' theoretical schematization of the stress process) (Dunnette & Hough, 1992)

ทฤษฎีความเครียดของ Lazarus ได้มาจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์กร (Lazarus, 1981 ; Lazarus & Folkman, 1984 ; Lazarus, Longis, Folkman & Gruen, 1985) โดยความเครียดในองค์กรเกิดจากการเกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ลงตัวระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยเมื่อบุคคลถูกบีบบังคับหรือถูกกดดันจากสิ่งแวดล้อม (Folkman & Lazarus, 1980 ; Lazarus & Folkman, 1984) จะทำให้บุคคลต้องใช้ความรู้ที่มีอยู่ทำการประเมินสถานการณ์ ซึ่งลากลิสแบ่งกระบวนการประเมินออกเป็น 3 ขั้นดังนี้

1) การประเมินขั้นที่ 1 (primary appraisal) คือ กระบวนการที่บุคคลทำการประเมินสิ่งที่บุคคลประสบว่า สิ่งนั้นมีผลทางบวกและทางลบต่อบุคคลหรือไม่ เป็นการที่บุคคลพยายามที่จะตอบคำถามว่าตัวของบุคคลยังไหว มีกำลังในการต่อสู้หรือมีกำลังในการเผชิญหรือไม่หรือว่าไม่มีกำลังที่จะต่อสู้แล้ว

2) การประเมินขั้นที่ 2 (secondary appraisal) คือ การที่บุคคลเผชิญกับปัญหาโดยมีการตั้งคำถามเพื่อการเผชิญกับปัญหาว่า บุคคลจะทำอะไรได้บ้างเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความเครียด ในการประเมินขั้นนี้บุคคลจะนำความรู้ สถิติปัญญา และประสบการณ์ต่าง ๆ มาใช้พิจารณาหาทางแก้ไขปัญหาหรือเผชิญกับปัญหาที่กำลังประสบอยู่

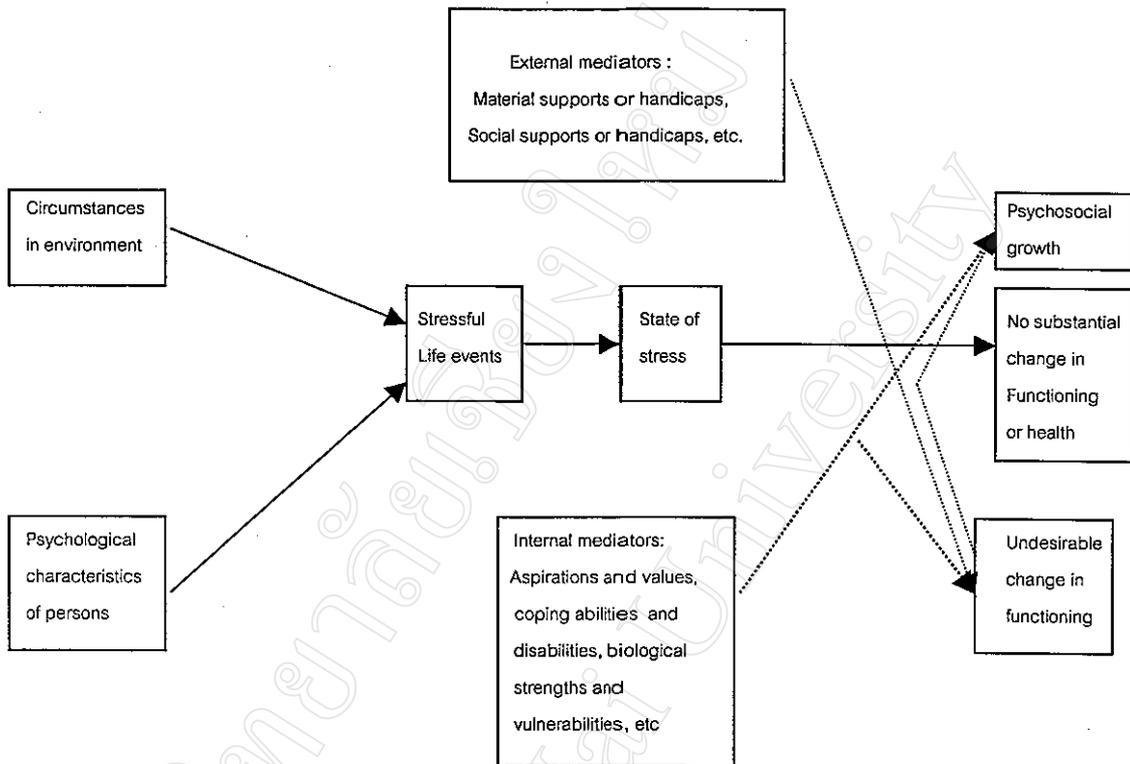
3) การประเมินซ้ำ (reappraisal) คือ การที่บุคคลทำการประเมินซ้ำอีกครั้งโดยการนำข้อมูลที่ได้รับมาใหม่ หรือการนำข้อมูลเดิมที่เคยใช้ในการประเมินเข้ามารวมใช้ในการตัดสินใจ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับความพยายามในการเผชิญกับปัญหาในครั้งแรกใช้ได้ผลหรือไม่ มีผลกระทบต่อความตั้งใจในการเผชิญปัญหาในครั้งแรกหรือไม่ ดังรูปที่ 3 แสดงแบบจำลองกระบวนการเกิดความเครียดของ Lazarus



รูปที่ 3 a theoretical schematization of the stress process (Dunnette & Hough, 1992)

2. ทฤษฎีกระบวนการเกิดความเครียดและเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดของ Dohrenwend (Dohrenwend's general paradigm of the stress process extended to include antecedents of stressful life events) (Dunnette & Hough, 1992)

แบบจำลองของ Dohrenwend, Pearlin, Clayton, Hamburg, Riley & Rose (1982) เป็นแบบจำลองการเกิดความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยเกิดจากสิ่งแวดล้อมและคุณลักษณะของบุคคล บุคคลแต่ละคนจะเกิดความเครียดในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เนื่องจากการเกิดความเครียดของบุคคลอาจเกิดจากการเชื่อมโยงของสิ่งแวดล้อมที่บุคคลประสบกับคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคล โดยหากมีเหตุการณ์ที่มีความเครียดเข้ามากระทบบุคคลอย่างทันทีทันใด จะทำให้บุคคลมีการตอบสนองออกมาโดยมีการเปลี่ยนแปลงของสุขภาพทางกายหรือการเปลี่ยนแปลงทางสภาพจิตใจอย่างฉับพลัน นอกจากนั้นยังมีปัจจัยจากภายนอก ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และปัจจัยจากภายใน ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญกับความเครียดของบุคคล ซึ่งต่างมีผลต่อการเกิดความเครียดทางกายและต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ดังรูปที่ 4 แสดงแบบจำลองกระบวนการเกิดความเครียดและเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดของ Dohrenwend

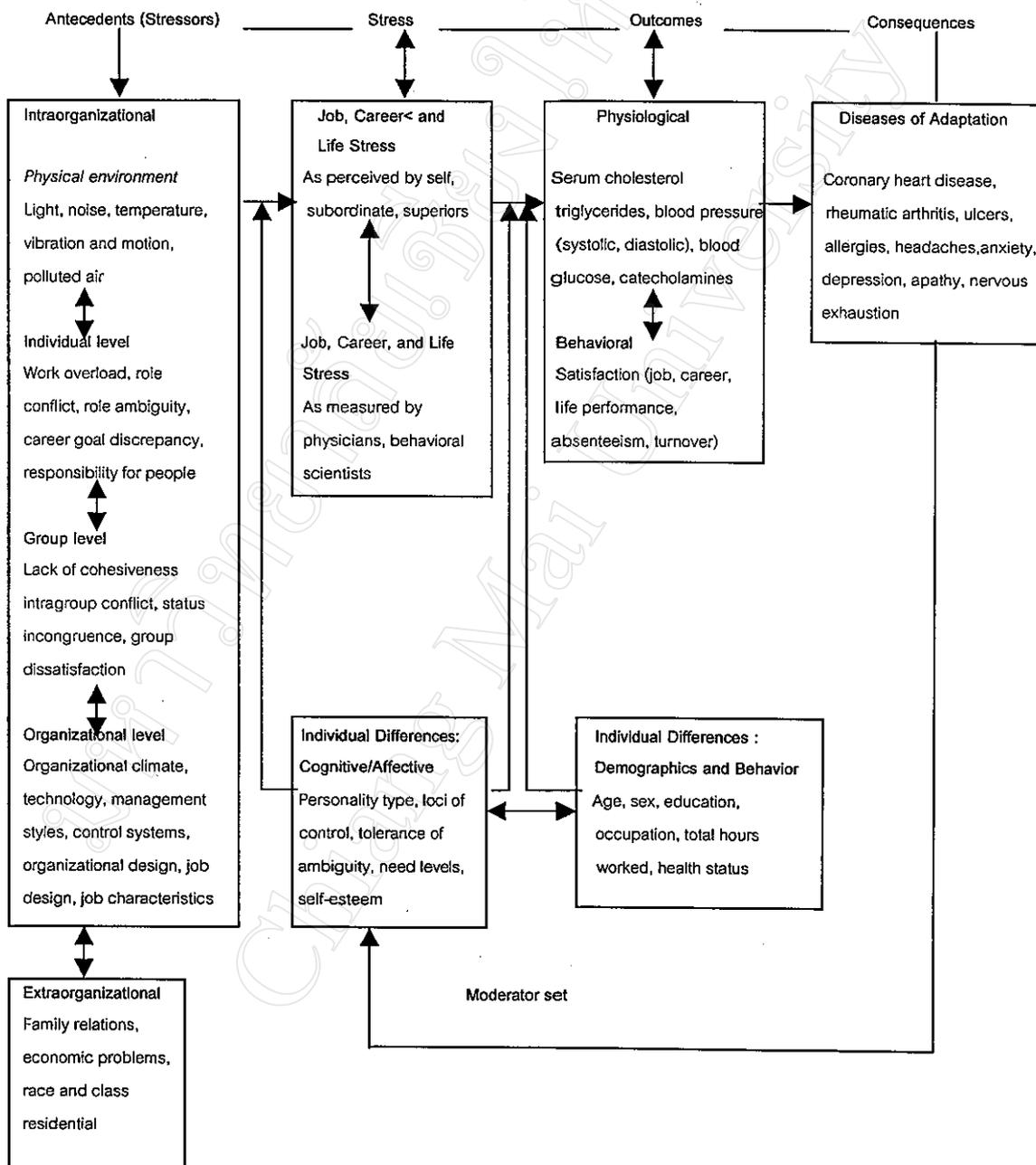


รูปที่ 4 general paradigm of the stress process extended to include antecedents of stressful life events (Dunnette & Hough, 1992)

3. ทฤษฎีความเครียดในองค์การของ Ivancevich & Matteson และแบบจำลองความเครียดของ Schuler, Jick ; Payne & Beehr ; Franz (the Ivancevich and Matterson model for organizational stress research and the Schuler, Jick ; Payne & Beehr ; Franz models) (Dunnette & Hough, 1992)

แบบจำลองความเครียดของ Ivancevich & Matterson เป็นแบบจำลองที่แสดงถึงกระบวนการเกิดความเครียดในองค์การ โดยมีการจัดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในองค์การไว้เป็นกลุ่มได้แก่ ตัวก่อให้เกิดความเครียด (stressors) ซึ่งเกิดจาก (1) ปัจจัยภายในองค์การ (2) ปัจจัยภายนอกองค์การ (3) การเกิดความเครียดอย่างฉับพลันขณะทำงาน (4) การตอบสนองของความเครียดทางกายในระยะสั้น (5) ผลที่ได้รับจากการตอบสนองต่อความเครียด (6) การปรับตัวในระยะยาวเมื่อเกิดความเครียดสะสมและ (7) คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลได้แก่ ลักษณะทางประชากร พฤติกรรม การเรียนรู้และอารมณ์ ดังรูปที่ 5 แสดงแบบจำลองความเครียดใน

องค์การของ Ivancevich & Matteson และแบบจำลองของความเครียดของ Schuler, Jick ; Payne & Beehr ; Franz



รูปที่ 5 a model for organizational stress research (Dunnette & Hough, 1992)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน

Ranseen (1983) ได้ศึกษาความเครียดของนักศึกษาชายที่มีพฤติกรรมแบบเอ, บี จำนวน 131 คน จากนั้นสุ่มเลือกนักศึกษาให้พบกับความเครียดในระดับสูงและระดับต่ำ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาในกลุ่มที่มีความเครียดสูงจะเกิดภาพลักษณ์ว่างานยากและมีผลการปฏิบัติงานต่ำ ส่วนในกลุ่มที่มีความเครียดต่ำและได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานอย่างถูกต้อง นักศึกษาจะมีผลการปฏิบัติงานสูง นอกจากนี้ทำการวัดซ้ำเพื่อวิเคราะห์การทำงานในสภาพที่มีความเครียดสูงว่าส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่พบว่า นักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มเมื่อทำงานอยู่ภายใต้ภาวะที่มีความเครียดสูงนักเรียนมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานต่ำ

Athanson (1986) ได้ศึกษาความเครียดของนักเรียนที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายพบว่า นักเรียนที่คาดหวังว่าตนจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยกว่านักเรียนที่คาดหวังว่าตนไม่สามารถจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ โดยนักเรียนจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูง นักเรียนมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่านักเรียนที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำ

Abramis (1986) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความตั้งใจ เครียดทางจิตใจ และผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพนักงานมีความเครียดในการทำงาน จะทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจเครียดทางจิตใจสูง ซึ่งทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานลดลง ส่วนการสนับสนุนทางสังคมที่พนักงานได้รับพบว่ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

Morris (1992) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีอารมณ์ทางลบ ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและการเผชิญกับความเครียด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอารมณ์ทางลบไม่ว่าจะสูงหรือต่ำจะมีความเครียดในการทำงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำ นอกจากนี้พบว่าการสนับสนุนทางสังคม การรับรู้ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและเพศของผู้ปฏิบัติงาน นั่นคือหากพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคม พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นโดยเฉพาะพนักงานชาย ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้ว่ามีอารมณ์เครียดในการทำงานสูง เนื่องมาจากพนักงานขาดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน พนักงานจะเกิดอารมณ์ในการทำงานทางลบและทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานต่ำ

Liming (1998) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมจำนวน 24 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่มีความเครียดในการทำงานสูงกว่าผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมขนาดกลาง ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมหญิงมีความเครียดสูงกว่าผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมชาย และยังพบว่าเมื่อผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมเมื่อเกิดความเครียดในการทำงานมีแนวโน้มที่จะมีระดับผลการปฏิบัติงานลดลง

Turner (1999) ได้ศึกษาอิทธิพลของสิ่งจูงใจ การจ่ายค่าชดเชยแบบบังเอิญ ทัศนคติในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 255 คน ผลการศึกษาพบว่า การให้เงินชดเชยแบบบังเอิญมีอิทธิพลทางลบต่อผลการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลทางบวกต่อการลาออกจากงานนั้นคือ การให้เงินชดเชยพนักงานแบบบังเอิญทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน มีความขัดแย้งในบทบาท และมีความวิตกกังวลทางการเงินเพิ่มขึ้น ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานสูงและทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานลดลง

การสนับสนุนทางสังคม

ความหมาย

ได้มีผู้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ดังนี้

Cobb (1976) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมคือ การที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้ตัวเขาเชื่อว่า มีบุคคลที่ให้ความรัก การเอาใจใส่ เห็นคุณค่า รวมทั้งทำให้เขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความผูกพันและมีส่วนร่วมซึ่งกันและกัน

Pillisuk (1982) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การสนับสนุนที่บุคคลได้รับจากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในสังคม โดยบุคคลจะได้รับการช่วยเหลือด้านวัตถุ การสนับสนุนทางอารมณ์และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

House (1981) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า เป็นการที่บุคคลได้รับความรัก ความผูกพัน การเอาใจใส่ การเห็นคุณค่า การได้รับการยกย่อง การมีส่วนร่วมซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือเช่น การให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความช่วยเหลือเรื่องเงิน เวลา แรงงาน ความคิด การให้ข้อมูลย้อนกลับไปในทิศทางบวก และการให้ข้อมูลเพื่อการเรียนรู้และการประเมินตนเอง

Thoits (1982) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมคือ การที่บุคคลในสังคมได้รับการช่วยเหลือด้านสิ่งของและการให้ข้อมูล การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ และการยอมรับนับถือ

บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์ (2528) ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคมว่าหมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร วัสดุสิ่งของ หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ได้

อุดมวรรณ ภาระเวช (2532) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็น การมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของบุคคลหรือกลุ่มคน โดยการมีปฏิสัมพันธ์ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เป็นการช่วยเหลือด้านอารมณ์ ด้านแรงงาน การบริการต่าง ๆ หรือช่วยแก้ไขปัญหา

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือทางอารมณ์ การให้สิ่งของ ข้อมูลข่าวสาร การทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ชนิดของการสนับสนุนทางสังคม

Cobb (1976) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ชนิดคือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) เป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าตนได้รับความรัก การเอาใจใส่ มีความใกล้ชิดสนิทสนม มีความผูกพันและไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. การสนับสนุนด้านการยอมรับยกย่องและเห็นคุณค่า (esteem support) เป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และบุคคลอื่นให้การยอมรับนับถือ
3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (socially support) เป็นข้อมูลที่บอกให้ทราบว่าบุคคลเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของสังคม และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในสังคมของตน

House (1981) แบ่งการสนับสนุนออกเป็น 4 ด้านคือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) เป็นการให้การยอมรับนับถือ ความไว้วางใจ ความรักและความผูกพันต่อกัน
2. การสนับสนุนด้านการประเมินเปรียบเทียบพฤติกรรม (appraisal support) ได้แก่การเห็นพ้อง การยอมรับ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นในสังคม
3. สนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (information support) เป็นการให้ข้อมูล การให้คำแนะนำ ข้อเท็จจริง การบอกแนวทางเลือกหรือแนวทางปฏิบัติ เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา
4. การช่วยเหลือด้านสิ่งของ เครื่องมือ การเงิน และเวลา (instrumental support) เป็นการช่วยเหลือโดยจัดหาเงินทุน เครื่องมือและบริการที่จำเป็น

Schaefer, Coyne & Lazarus (1981) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) ได้แก่ ความใกล้ชิดสนิทสนม ความผูกพัน ความอบอุ่น มีความเชื่อถือและไว้วางใจกัน สิ่งเหล่านี้จะส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกว่าคุณได้รับการรักและการดูแลเอาใจใส่

2. การสนับสนุนด้านสิ่งของ (tangible support) เป็นการช่วยเหลือโดยตรงด้วยการให้สิ่งของ เงินทอง และบริการ

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (information support) เป็นการให้ข้อมูลหรือให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล

Thoit (1982) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 ชนิดคือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) หมายถึง ข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าเขาได้รับความรัก และการดูแลเอาใจใส่

2. การสนับสนุนทางด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า (esteem support) หมายถึง ความรู้สึกที่บอกให้ทราบว่าบุคคลมีคุณค่า บุคคลอื่นให้การยอมรับ

3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (socially support) หมายถึง การแสดงออกที่บอกให้ทราบว่า บุคคลเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของสังคม

4. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (information support) หมายถึง การให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา หรือการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมและการกระทำของบุคคล

5. การสนับสนุนด้านสิ่งของ (tangible support) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือในด้านสิ่งของ เงินทองหรือบริการ

Weiss & Longuist (1994) ได้รวบรวมชนิดของการสนับสนุนทางสังคมไว้เป็น 8 ชนิดคือ

1. ความผูกพันใกล้ชิดสนิทสนม (attachment) ได้แก่ การทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าได้รับความรัก การทะนุถนอม เอาใจใส่ โดยความผูกพันใกล้ชิดสนิทสนมนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกมีความอบอุ่นและปลอดภัย

2. การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (social integration) เป็นการร่วมกิจกรรมทางสังคม ก่อให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือระดมความคิด นอกจากนี้ยังมีความรู้สึกห่วงใยและเข้าใจในขณะการทำกิจกรรมร่วมกัน

3. การส่งเสริมให้รู้คุณค่าแห่งตน (reassurance of worth) การได้รับการยอมรับจากสังคม ในการแสดงบทบาททางสังคมเช่น การช่วยเหลือครอบครัว ช่วยเหลือเพื่อน เป็นต้น
4. โอกาสได้โอบอุ้มเลี้ยงดูผู้น้อย (opportunity for nurturance) เป็นความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น เป็นความปรารถนาจะให้ผู้อื่นสุขสบาย
5. ความเป็นมิตรที่ดี (reliable alliance) เป็นความจริงใจต่อกันไว้วางใจกันได้
6. การได้รับคำแนะนำที่แจ่มแจ้ง (guidance) มักจะเป็นความสัมพันธ์ในช่วงที่บุคคลเผชิญกับภาวะตึงเครียด หรือภาวะวิกฤตต้องการการปลอบใจ กำลังใจ คำแนะนำ เพื่อผ่อนคลายความเครียด และเผชิญสภาวะการณ์ได้อย่างมั่นคงขึ้น
7. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (information support) เป็นการให้ข้อมูลหรือความรู้ต่าง ๆ
8. การสนับสนุนด้านสิ่งของ (tangible support) เป็นการช่วยเหลือด้านวัตถุสิ่งของ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนเวลา และแรงงาน

สรุปได้ว่า ชนิดของการสนับสนุนทางสังคมได้แก่ การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การยอมรับเห็นคุณค่า การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับข้อมูลข่าวสารและการได้รับการช่วยเหลือด้านสิ่งของ แรงงาน

แหล่งสนับสนุนทางสังคม

House (1981) และ Pender & Pender (1987) กล่าวว่า บุคคลจะได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนจากระบบการสนับสนุนทางสังคมของตน บุคคลอาจได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากแหล่งสนับสนุนทางสังคมหรือกลุ่มบุคคลในสังคมของตนหลายกลุ่มดังนี้

1. กลุ่มบุคคลซึ่งมีความผูกพันกันตามธรรมชาติ ประกอบด้วยกลุ่มบุคคล 2 ประเภทคือ
 - 1.1 กลุ่มบุคคลที่อยู่ในครอบครัวสายตรงได้แก่ ปู่ ย่า ตา ยาย พ่อ แม่ ลูก หลาน
 - 1.2 กลุ่มบุคคลที่อยู่ในครอบครัวใกล้ชิดได้แก่ เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน คนรู้จักคุ้นเคย เพื่อนร่วมงานและคนใกล้ชิด เป็นต้น
2. องค์กรและสมาคมหมายถึง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันเป็นหน่วยงาน ชมรม สมาคม และองค์กร เพื่อให้การช่วยเหลือสนับสนุนผู้อื่น เช่น ชมรมผู้สูงอายุ องค์กรทางศาสนา เป็นต้น
3. กลุ่มวิชาชีพหมายถึง กลุ่มบุคคลที่ให้การช่วยเหลือเกี่ยวกับการส่งเสริม ป้องกันรักษา และฟื้นฟูสุขภาพประชาชนเช่น แพทย์ พยาบาล และนักกายภาพบำบัด เป็นต้น

Kaplan, Cassel & Gore (1977) และ Mc Elveen (1979 อ้างใน อังคนา นวलयง, 2535) แบ่งกลุ่มของบุคคลที่เป็นแหล่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มเครือข่าย เป็นกลุ่มที่มีความผูกพันกันมาก จะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ร่วมกัน และมีการติดต่อสัมพันธ์อย่างบ่อยครั้ง

2. กลุ่มที่ไม่ใช่เครือข่าย เป็นกลุ่มที่บุคคลเลือกติดต่อด้วยเหตุผลส่วนตัว โดยมีความสนใจหรือค่านิยมที่เหมือนกัน กลุ่มนี้มักจะเป็นกลุ่มเพื่อนซึ่งมีอายุใกล้เคียงกันรวมทั้งมีการดำเนินชีวิตใกล้เคียงกัน

สรุปได้ว่า แหล่งสนับสนุนทางสังคมแบ่งออกเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ ครอบครัว ญาติ เพื่อน และแหล่งสนับสนุนทางสังคมแบบเป็นทางการ ได้แก่ กลุ่มวิชาชีพ กลุ่มบริการและอาสาสมัคร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

1. ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารระหว่างบุคคล (theories of interpersonal relations and interpersonal communication) (บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์, 2528)

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลและมีผลทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการได้ โดยผ่านกระบวนการสื่อสารต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ หรือคนรู้จักสนิทสนมมาพบปะสนทนากัน การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง และมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งกันและกัน ผลของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนอกจากจะเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารแล้ว ยังเป็นการสนับสนุนทางสังคมด้วย ซึ่งช่วยให้บุคคลได้รับรู้ความรู้สึก และมีความผูกพันกันทางจิตใจต่อกัน

2. ทฤษฎีบทบาท (role theory) (บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์, 2528)

ทฤษฎีนี้เน้นเกี่ยวกับบทบาทของบุคคลหมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่บุคคลคนหนึ่งพึงปฏิบัติต่อบุคคลอีกคนหนึ่ง ทั้งที่เป็นบทบาทที่ได้จากตำแหน่งหรือบทบาทตามสถานภาพของตน โดยมีความเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมและส่งผลถึงการปฏิบัติงานและความเครียดในการทำงานของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อมในทิศทางบวกและลบ บทบาทที่บุคคลได้รับตามความคาดหวังจากทางสังคมแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ (1) บทบาทที่ได้จากตำแหน่ง (2) บทบาทที่ถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพของบุคคลซึ่งได้แก่ การมีค่านิยม ทัศนคติ และการมีประสบการณ์ เป็นต้น

3. ทฤษฎีการรับรู้ทางสังคม (social perception theory) (บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์, 2528)

การรับรู้ทางสังคม เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใจของบุคคลและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัว การรับรู้ทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลมีการรับรู้ทางสังคมมาอย่างไร มักจะแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการรับรู้ทางสังคมนั้น การรับรู้นี้เป็นพื้นฐานของความร่วมมือในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม

Freedman (1984, อ้างใน บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์, 2528) ได้ประมวลอิทธิพลของการรับรู้ทางสังคม ที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลคือ

1. บุคคลจะรับรู้พฤติกรรมและยอมรับผู้อื่น หากพฤติกรรมนั้นมีผลในทางบวกและสร้างความประทับใจแก่ตน
2. บุคคลจะประเมินว่า พฤติกรรมอย่างไรจึงจะเป็นที่ยอมรับ เช่น ชอบหรือพอใจในการกระทำเช่นนั้น บุคคลจะมีการตอบสนองในทางที่ดี ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลไม่ชอบไม่พอใจพฤติกรรมเช่นนั้น บุคคลจะมีการตอบสนองในทางที่ไม่ดี
3. บุคคลที่มีสัมพันธภาพอันดีต่อกันมักจะมีการยอมรับและมีพฤติกรรมที่ดีต่อกัน
4. การรับรู้ทางสังคมมักจะมีอคติเข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ โดยจะทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากที่ควรจะเป็นเช่น คนบางคนมองในแง่ดีเพียงด้านเดียว หรือมองในแง่ร้ายเพียงด้านเดียว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมและผลการปฏิบัติงาน

Morris (1992) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีอารมณ์ทางลบ ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและการเผชิญกับความเครียด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอารมณ์ทางลบไม่ว่าจะสูงหรือต่ำจะมีความเครียดในการทำงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำ นอกจากนี้พบว่า การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและเพศของผู้ปฏิบัติงานนั้นคือ หากพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคม พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นโดยเฉพาะพนักงานชาย ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้ว่าตนมีความเครียดในการทำงานสูง เนื่องมาจากการขาดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน และเกิดอารมณ์ในการทำงานทางลบซึ่งจะทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานต่ำ

Nicholas (1994) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน โดยผลการทดลองพบว่าอิทธิพลของอารมณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานมีผล

ต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอารมณ์ทางบวกจะมีความพึงพอใจในการทำงานและมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอารมณ์ในการทำงานทางลบ นั่นคือ อารมณ์ที่เกิดในขณะที่ทำงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน และยังพบว่าหากกลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน จะทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นและมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

Reiber (1998) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การสนับสนุนทางสังคม การเผชิญกับปัญหาและผลการปฏิบัติงานซึ่งได้จากการประเมินของหัวหน้างาน ผลการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพ และการได้รับการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือบุคลิกภาพของพนักงานที่เป็นคนมองโลกในแง่ดีและได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น

Blair (1997) ได้ศึกษาการถ่ายโยงการเรียนรู้ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมเพื่อใช้ในการทำงาน โดยปัจจัยที่ทำให้การถ่ายโยงการเรียนรู้จากการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพคือ การให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีโอกาสได้ลองฝึกใช้ทักษะที่เรียนรู้ก่อนที่จะนำทักษะนั้นไปใช้ในการทำงานจริง จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ได้รับโอกาสในการทดลองงาน จะมีผลต่อการถ่ายโยงการเรียนรู้หลังการฝึกอบรม ส่วนบุคลิกภาพของพนักงานก็มีผลต่อการถ่ายโยงการเรียนรู้ด้วย และยังพบว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานตลอดเวลาที่ฝึกอบรมจะมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานดี โดยสามารถทำงานที่ยากได้มากกว่าพนักงานที่ขาดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ผลการศึกษายังพบว่าพนักงานที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูง และมีแรงจูงใจในการทำงานจะทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย เนื่องจากว่าพนักงานมีประสบการณ์การทำงานจากการฝึกอบรมทำให้เวลามาทำงานจริง พนักงานจะมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงว่าสามารถทำงานได้ ซึ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

Gonzalez (1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและการประสบความสำเร็จทางการเรียนของนักเรียนจำนวน 37 คน ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับการประสบความสำเร็จทางการเรียน โดยนักเรียนหญิงจะมีระดับคะแนนสูงกว่านักเรียนชาย และพบว่านักเรียนที่มีระดับคะแนนสูงจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนและครูผู้สอน นั่นคือนักเรียนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครูและเพื่อนร่วมชั้นเรียนจะมีระดับคะแนน (ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน) สูง โดยนักเรียนหญิงจะประสบความสำเร็จในการเรียนสูงกว่านักเรียนชาย

Graf (1999) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมและเครือข่ายทางสังคม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน นอกจากนี้การที่พนักงานรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้มากกว่าเครือข่ายทางสังคมนั่นคือ หากพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันกับองค์กรสูงขึ้น

ศรัณยู หมั่นทรัพย์ (2538) ได้ศึกษาบทบาทของหัวหน้างานในการสนับสนุนการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ โดยกลุ่มทดลองเป็นพนักงานขายในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง จำนวน 38 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 ได้รับการฝึกอบรมและได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหลังการฝึกอบรม กลุ่มที่ 2 เข้ารับการฝึกอบรมและไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหลังการฝึกอบรม กลุ่มที่ 3 ไม่ได้เข้าฝึกอบรมแต่ได้รับการติดตามงานจากหัวหน้างาน และกลุ่มที่ 4 เป็นกลุ่มควบคุม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมร่วมกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีผลการปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการมากกว่า 3 กลุ่มที่เหลือ นั่นแสดงถึงว่าการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ทำให้หลังการฝึกอบรมพนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานดีและสูงขึ้น จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

พฤติกรรมแบบเอ, บี

ประวัติการศึกษาพฤติกรรมแบบเอ, บี

การศึกษาพฤติกรรมแบบเอ, บี เกิดขึ้นในราวปีค.ศ. 1950 โดยแพทย์เริ่มพบว่าสาเหตุของการเกิดโรคหัวใจเนื่องมาจากการที่บุคคลมีระดับความดันโลหิตสูง เป็นโรคอ้วน มีระดับของคอเลสเตอรอลในกระแสโลหิตสูง การไม่ค่อยได้ออกกำลังกายและการสูบบุหรี่จัด แต่สาเหตุดังกล่าวยังไม่สามารถอธิบายการเกิดโรคหัวใจในผู้ป่วยบางรายได้ (Brehm, 1994) โรคหัวใจ (coronary heart disease or CHD) คืออาการที่ท่อของเส้นโลหิตในร่างกายซึ่งลำเลียงออกซิเจนและสารอาหารไปยังหัวใจเกิดการตีบตัน โดยสาเหตุนี้นำมาซึ่งการตายของประชากรชาวสหรัฐอเมริกา จากการสำรวจพบว่าชาวอเมริกันจำนวน 69 ล้านคนตายเพราะการเป็นโรคหัวใจ และพบว่าทุกปีชาวอเมริกันจำนวน 1.5 ล้านคนตายเพราะอาการหัวใจวาย จากการศึกษาต่อมาพบว่า มีปัจจัยหลายปัจจัยซึ่งพบว่าเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจได้แก่ (1)

การมีความตึงเครียดทางจิตใจสูง (2) การมีความดันโลหิตสูง (3) การสูบบุหรี่จัดและ (4) การมีระดับคอเลสเตอรอลในโลหิตสูง (Saul, 1998) นอกจากนั้นยังพบว่าหากบุคคลในครอบครัวมีประวัติเป็นโรคหัวใจ โรคอ้วน และขาดการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ บุคคลจะมีโอกาสเป็นโรคหัวใจสูงถึง 6 เท่าของคนปกติ จากการศึกษาต่อมาพบว่า ความเครียดเป็นปัจจัยเสี่ยงอย่างหนึ่งต่อการเป็นโรคหัวใจ (Saul, 1998) โดยในต้นปีค.ศ. 1868 นายแพทย์ชาวเยอรมันชื่อ Von Dusch พบว่าบุคคลที่เป็นโรคหัวใจจะเป็นคนที่ทุ่มเททำงานหนักและมีความเครียดสูง ต่อมาในปีค.ศ. 1943 Dunbar พบว่าผู้ป่วยโรคหัวใจมักจะมีคุณลักษณะที่มีความพยายามอย่างสูงสุด มีระเบียบในตนเองสูงและเป็นคนที่ทำงานหนัก

ในปลายปี 1950 Friedman & Rosenman ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโรคหัวใจและการมีระดับคอเลสเตอรอล ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ชายมีอาการของโรคหัวใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้หญิง เนื่องจากว่าผู้ชายต้องออกไปทำงานนอกบ้านและทำงานที่เผชิญกับความเครียดมากกว่าผู้หญิง ต่อมา Friedman & Rosenman (1964, cited in Brehm, 1994) ได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ชายวัยกลางคนจำนวน 3,000 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีลักษณะเป็นคนที่มีความเข้มแข็งในการทำงานสูง ชอบการแข่งขัน ขาดความอดทน และโกรธง่าย ซึ่ง Friedman & Rosenman ได้จัดบุคคลกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ และในจำนวนนั้นมีคนที่มีความเรียบง่าย ทำตัวสบาย ๆ ซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ถูกจัดว่ามีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี หลังจากนั้นเขาได้ติดตามศึกษาในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดิมเป็นเวลา 9 ปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 258 คนเป็นโรคหัวใจ และกลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 69 จัดว่ามีลักษณะพฤติกรรมแบบเอและอีกร้อยละ 31 จัดว่ามีลักษณะพฤติกรรมแบบบี (Rosenman et al., 1975, cited in Saul, 1998)

พฤติกรรมแบบเอเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าพวกบ้างาน (workaholic) ซึ่งเกิดจากการที่เขา มีลักษณะนิสัยในการทำงานหลายอย่างรวมกันเช่น มีแรงขับสูง ชอบการแข่งขัน มีความริบเร่ เป็นคนที่โกรธง่าย ชอบเยาะเย้ยผู้อื่นและไม่ค่อยเป็นมิตรกับใคร (Friedman & Rooth-Kewley, 1987 ; Matthews, 1988, cited in Saul, 1998)) จากการศึกษาและการใช้แบบสอบถามพบว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอมีแนวโน้มพูดเร็ว เดินเร็ว ชอบทำงานล่วงเวลา ชอบพูดแทรกขณะที่มีการสนทนา โกรธคนที่มาช้า ไม่ชอบการรอคอยหรือเข้าแถวในการซื้อของ ชอบขับรถฝ่าไฟเหลือง พยายามที่จะชนะเพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลและชอบทำหลายสิ่งหลายอย่างในเวลาเดียวกัน เพื่อเป็นการประหยัดเวลา ต่อมานักวิจัยพบว่าการมีลักษณะพฤติกรรมแบบเอใช่ว่าจะไม่ดีเสมอไป การที่บุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอสามารถทำงานได้ภายใต้ภาวะกดดัน มีแรงขับเพื่อการ

ประสบความสำเร็จ ก็ไม่ทำให้บุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอมีความเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ แต่ นักวิจัยพบว่ามีลักษณะนิสัยอย่างหนึ่งของพฤติกรรมแบบเอ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้มีอาการเป็นโรคหัวใจคือ การที่บุคคลรู้สึกไม่เป็นมิตร ซึ่งพบมากในบุคคลที่โกรธง่าย มีอารมณ์ทางลบอยู่เสมอ ชอบการเยาะเย้ยและเป็นคนไม่ค่อยใส่ใจผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย การมีความเครียดจะมีผลกระทบต่อระบบหัวใจและการไหลเวียนของโลหิต หากว่าบุคคลยังมีความเครียดอยู่เสมอ ระบบหัวใจจะเริ่มเสื่อมสภาพการทำงานลง (Sapolsky, 1994, cited in Saul, 1998) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Friedman & Rosenman (1974, cited in Brehm, 1999) และ Matthews et al. (1977, cited in Cooper & Payne, 1980) พบว่าองค์ประกอบหนึ่งซึ่งเป็นปัจจัยพยากรณ์การเป็นโรคหัวใจ คือ การรู้สึกไม่เป็นมิตร มีพฤติกรรมชอบก่อกรวน การไม่มีความอดทน ชอบการแข่งขัน และการพูดเสียงดัง จะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแบบเอ การค้นพบนี้นำไปสู่การคาดคะเนทางบุคลิกภาพที่ว่า บุคลิกภาพสามารถทำนายการเกิดโรคหัวใจได้ จึงเรียกบุคลิกภาพแบบนี้ว่า "Coronary-Prone Behavior Pattern" ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พบในกลุ่มตัวอย่างที่มีความก้าวร้าว ชอบการแข่งขันหรือไม่มีความอดทน ไม่เป็นมิตรชอบก่อกรวน (Cohen, Matthews & Waldron, 1978, cited in Cooper & Payne, 1980)

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมแบบเอ

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุและกระตุ้นให้เกิดลักษณะพฤติกรรมแบบเอ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยดังต่อไปนี้ (Virginia, 1982)

1. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม (social and culture antecedents) ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้บุคคลมีลักษณะพฤติกรรมแบบเอได้แก่

1.1 ความเชื่อทางสังคมและวัฒนธรรม (social and culture beliefs) ได้แก่

(1) ด้านความสำเร็จ คือ การที่บุคคลให้ความสำคัญกับความสำเร็จ การเห็นความสำคัญของความมานะพยายาม โดยเมื่อพยายามมากขึ้นจะประสบผลสำเร็จ การมีความเชื่อว่าการแข่งขัน การขยันหมั่นเพียร จะได้รับความสำเร็จเป็นรางวัล (Armstrong & Hoaken, 1978, cited in Virginia, 1982)

(2) การให้ความสำคัญแก่วัตถุ โดยบุคคลมีความเชื่อว่าความสำเร็จและฐานะทางเศรษฐกิจของบุคคลวัดได้จากสิ่งที่ปรากฏออกมาภายนอกเช่น การแข่งขันขายสินค้า ถ้าสามารถขายได้มากกว่าหรือสามารถทำยอดขายได้มากกว่าผู้อื่นถือว่าประสบความสำเร็จ

1.2 การเปลี่ยนแปลงในสังคม (social contingencies) ได้แก่

(1) ปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจ (socioeconomic factors) การที่บุคคลมีค่านิยมทางสังคมเปลี่ยนไปโดยเห็นความสำคัญของความรุ่งเรืองทางการเงินว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างศักยภาพของตน ช่วยส่งเสริมให้ตนสูงขึ้นในสังคม (Durkheim, 1952, cited in Virginia, 1982)

(2) การเสื่อมทางศาสนา (decline of religion) การเสื่อมทางศาสนาเป็นกฎพื้นฐานที่ใช้ควบคุมความสัมพันธ์ของปัจเจกชนในสังคมให้ถูกละเลยไปคือ จะใช้กฎอะไรก็ได้เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดหรือความล้มเหลวและเพื่อให้บรรลุถึงความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ มีชื่อเสียงในสังคม โดยไม่เกรงกลัวต่อความผิดหรือการถูกลงโทษ (Weber, 1922 ; 1967, cited in Virginia, 1982)

(3) ระบบการศึกษา (educational system) ในชนบทมีคนจำนวนเพียงเล็กน้อยเท่านั้นที่สามารถบรรลุถึงความสำเร็จทางการศึกษา ดังนั้นการแข่งขันช่วงชิงตำแหน่ง การแสดงความสามารถในการทำงานจึงรุนแรงน้อยกว่าในเขตเมือง ระบบการศึกษาของโรงเรียนในเมืองปลูกฝังให้บุคคลเกิดความมานะพยายาม ต่อสู้แข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จในการเรียนโดยเริ่มตั้งแต่วัยอนุบาลจนถึงระดับอุดมศึกษา

(4) การย้ายเข้าเมือง (urbanization) การที่คนในสังคมเมืองมีความเครียดมากขึ้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่ประชากรหนาแน่น โดยการย้ายเข้าเมืองของชาวชนบททำให้เกิดความแออัดของที่อยู่อาศัย การมีฝูงชนตามท้องถนนมากทำให้เกิดความหนาแน่นของตึกหรืออาคารต่าง ๆ การจรรยาบรรณที่ขัดซึ่งทำให้เกิดความเครียด และความก้าวร้าวในตัวบุคคลเพิ่มขึ้น (Korton, Cook & Lacey, 1970, cited in Virginia, 1982)

(5) การปฏิวัติด้านอิเล็กทรอนิกส์ (electronic revolution) ความก้าวหน้าทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการเกิดพฤติกรรมแบบเอเชน การเข้ามาของผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ได้แก่ เครดิตการ์ดซึ่งสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างมากมาย ความสะดวกประเภทนี้ส่งเสริมให้เกิดการบริโภคแบบหมดเปลืองและเห็นคุณค่าหรือให้ความสำคัญกับวัตถุมากขึ้น (Friedman & Roseman, 1960 ; Friedman, 1978, cited in Virginia, 1982)

2. การเรียนรู้จากตัวอย่าง (personal antecedents) (Virginia, 1982) ได้แก่การเรียนรู้จากสถาบันสังคมคือ

2.1 ครอบครัว การที่เด็กที่ได้เรียนรู้จากครอบครัวโดยตรงทำให้เด็กมีพฤติกรรม มีความเชื่อรวมทั้งการรู้จักมองเห็นคุณค่าของสังคมหรือสิ่งที่สังคมให้ความสำคัญได้

2.2 โรงเรียน เป็นสถาบันที่ถ่ายทอดความเชื่อและความคาดหวังให้แก่เด็ก โดยโรงเรียนจะสอนให้นักเรียนเรียนให้ได้คะแนนสูง จะทำให้นักเรียนเกิดความเครียดขึ้นภายในจิตใจของเด็กได้

2.3 สื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อทางโทรทัศน์ ซึ่งเป็นสื่อที่ใกล้ตัวและเป็นที่ยอมรับมากที่สุด รายการที่ออกอากาศบางรายการจะมีลักษณะของการแข่งขัน มีความก้าวร้าว สอดแทรกอยู่มาก ซึ่งเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมแบบเอามากขึ้น

3. การถ่ายทอดทางพันธุกรรม (physiological antecedents) แรกเริ่มไม่มีหลักฐานที่แสดงว่าพฤติกรรมแบบเอสามารถถ่ายทอดทางพันธุกรรมได้ จนกระทั่งมีการศึกษากับสัตว์และจากการวิจัยพบว่าลักษณะบางอย่างของพฤติกรรมแบบเอเช่น ความก้าวร้าว อาจถ่ายทอดทางพันธุกรรมได้ (Virginia, 1982) เพราะว่ายีนส์จากพ่อและแม่จะเป็นตัวควบคุมการหลังของสารบางตัวที่ควบคุมอารมณ์ของบุคคล ทำให้เด็กที่เกิดมามีแนวโน้มที่จะโมโหง่าย และถ้าหากได้รับการเลี้ยงดูที่ไม่เอาใจใส่ ไม่เข้าใจในอารมณ์ของเด็ก จะทำเด็กมีบุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น โมโหง่าย เป็นต้น (รวิวรรณ นิวัตพันธุ์, 2541 : 7-9)

ลักษณะของพฤติกรรมแบบเอ (type A behavior)

เมื่อปีค.ศ. 1868 Von Dusch นักกายภาพชาวเยอรมันพบว่าการทำงานหนักเกินไป หรือการมีพฤติกรรมที่มีลักษณะเหมือนคนทุ่มเททำงานเกินไปจะเป็นลักษณะที่มีในคนที่เป็โรคหัวใจ ต่อมาอีก 24 ปี Osler (1892) กล่าวว่าบุคคลที่มีความเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจคือคนที่มีความทะเยอทะยาน ซึ่งเขามักจะเร่งหรือผลักดันตัวเองให้ก้าวไปข้างหน้าอยู่เสมอ ในปีค.ศ. 1936 หลังจากที่มีการศึกษากับผู้ป่วยโรคหัวใจโดย Menningers (Menninger & Menninger, 1936) พบว่าคนที่มีอาการโรคหัวใจมีแนวโน้มที่จะมีความก้าวร้าวมาก ต่อมา Gertler & White (1954) พบว่าคนไข้เด็กที่เป็นโรคหัวใจจะมีรูปแบบการทำงานที่มีความกระตือรือร้น และมีความมุ่งมั่นสูง ส่วนจิตแพทย์พบว่าผู้ป่วยที่เป็นโรคหัวใจ จะมีลักษณะกระตือรือร้นสูงและมีการตั้งทิศทางของเป้าหมายส่วนบุคคลไว้ (Cooper & Payne, 1980) จากการศึกษาของนักวิจัยสาขาต่าง ๆ ทำให้พบว่าพฤติกรรมแบบเอเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเปิดเผยหรือสุดขั้ว ดังมีผลกล่าวต่อไปนี้

Friedman & Rosenman (1958, cited in Rincover, 1999) ; Friedman & Rosenman (1959, cited in Fincham & Rhodes, 1992) ; Virginia (1982) และ Shaffer (1983) กล่าวว่าบุคคลที่มีลักษณะพฤติกรรมแบบเอมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความทะเยอทะยาน (ambitious) หมายถึงมีความต้องการหรือมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญก้าวหน้า ต้องการอำนาจ การมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง มีความมั่นคงร่ำรวย มีชื่อเสียง และจะพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อเป็นการพิสูจน์ว่าตนเก่งและประสบความสำเร็จในชีวิต
2. การตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง (setting excessively high performance standard) หมายถึงการตั้งเป้าหมายของการทำงานว่าเมื่อลงมือทำอะไรต้องทำให้ได้ และทำให้ดีที่สุด ให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพมากที่สุด
3. มีแรงขับในการทำงานสูง (hard driving behavior) หมายถึง การที่บุคคลมีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน ชอบทำงานหนัก มักทำงานตลอดเวลา ทำงานให้ได้จำนวนมากทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
4. ชอบการแข่งขัน (competition) หมายถึงชอบช่วงชิง ต่อสู้แข่งขันกับผู้อื่นเพื่อที่ตนจะได้สิ่งที่ต้องการและให้ได้สิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น
5. มีความก้าวร้าว (aggressiveness) เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ทำลายทรัพย์สิน ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือบาดเจ็บทางด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ อาจจะเป็นการใช้วาจาดูถูกผู้อื่นหรือทำให้ผู้อื่นขายหน้า
6. มีความรีบเร่ง (time urgency) คือการเกิดความรู้สึกว่าถูกกดดันจากเวลา บุคคลที่มีพฤติกรรมแบบนี้จะรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะกระทำการต่าง ๆ มักจะมองนาฬิกาเสมอ จะทำงานตามแผนงานให้เสร็จตามเวลาที่ตั้งไว้ มีความรีบเร่งตลอดเวลาเพื่อใช้เวลาให้เกิดประโยชน์มากที่สุด Friedman & Rosenman (1974) กล่าวว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบนี้จะรีบเร่งในกิจกรรมธรรมดาหรือกิจวัตรประจำวันทั่วไปเสมอเช่น เดินเร็ว รับประทานอาหารเร็ว พูดเร็ว เคลื่อนไหวรวดเร็ว ตอบสนองฉะฉานต่างอย่างรวดเร็วและรีบเร่ง ไม่ปราณีต มักซีดเส้นตายในการทำงาน ซึ่งบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบนี้เชื่อว่า การกำหนดวันในการทำงานจะทำให้เขาทำงานได้เร็วขึ้น
7. มีความอดทนต่ำ (impatience) หมายถึงลักษณะที่ไม่อดทนต่อการรอคอย ใจร้อนเกิดความรำคาญง่าย
8. มีลักษณะในการสร้างศัตรูกับผู้อื่น (hostility) คือลักษณะชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย แสดงออกถึงการเป็นศัตรู ต่อต้าน ไม่เป็นมิตร มีความอาฆาตแค้นและขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

9. มีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวรวดเร็ว (speech and motor characteristics) คือมีการเคลื่อนไหวรวดเร็วแบบเด็กและมักเคลื่อนไหวกล่อมเนือบริเวณใบหน้า และตามร่างกายเช่น ขมวดคิ้ว พุดรัวเร็ว พุดคล่อง พุดเสียงดัง และมักพูดก่อนที่คู่สนทนาจะพูดจบ กำมือและกัดฟันเสมอ มักแสดงกิริยาสัมพันธ์เช่น เลิกคิ้ว ยกไหล่ ห่อปาก

ลักษณะของพฤติกรรมแบบบี (type B behavior)

Friedman & Rosenman (1974) ; Jerry (1986) และอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533) กล่าวว่าพฤติกรรมแบบบีเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตรงข้ามกับพฤติกรรมแบบเอ หรือพฤติกรรมแบบบีเป็นพฤติกรรมที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแบบเอโดยสิ้นเชิง (Comer et al., 1976, cited in Virginia, 1982) บุคคลที่มีพฤติกรรมแบบบีมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ชอบการพักผ่อน ใช้ชีวิตอย่างสบายไม่รีบเร่ง และดำเนินชีวิตแบบเรียบง่าย
2. ทำงานหนักในบางโอกาสแต่จะมีแรงขับในการทำงานน้อย
3. ไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบเร่ง
4. มีความต้องการเติมเต็มสิ่งต่าง ๆ น้อยกว่าคนที่มีพฤติกรรมแบบเอ
5. มีความสามารถทางด้านการคิด และมีความรอบคอบมากกว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอ

Shaffer (1983) และ Rincover (1999) กล่าวว่าบุคคลที่มีลักษณะพฤติกรรมแบบบี มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีสุขภาพทางกายและจิตใจดี มีความยืดหยุ่นและสามารถเผชิญกับความเครียดได้ดีกว่าพฤติกรรมแบบเอ
2. ไม่มีควมรีบเร่งแต่จะมีการตอบสนองต่อความต้องการ และความปรารถนาที่แท้จริงได้
3. สนุกกับการได้พักผ่อนหรือไม่ได้ทำอะไรในช่วงที่พักผ่อนนั้น
4. มีลักษณะผ่อนคลาย ไม่ชอบเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น
5. ไม่นับการประสบความสำเร็จเป็นจำนวนจะรู้สึกว่าคุณค่าเมื่อทำตามเป้าหมายที่อยู่เหนือการประสบความสำเร็จทางเศรษฐกิจและสังคม
6. มีวิธีการรับมือและแก้ปัญหาที่พบได้
7. ไม่พูดแทรกผู้อื่นขณะที่สนทนา ไม่เร่งให้ผู้อื่นพูดจบเร็ว ๆ
8. ไม่ชกหมัดเพื่อนำคำพูด และมีความเป็นมิตร
9. ยอมรับว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้เสมอ และเรียนรู้จากความผิดพลาดนั้น

พฤติกรรมแบบเอกซ์ทราอีฟ

จากการศึกษาที่ผ่านมามีพบว่า พฤติกรรมแบบเอเป็นปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรคหัวใจ ต่อมาได้มีการศึกษาเพื่อทำการวัดพฤติกรรมแบบเอในสภาพแวดล้อมการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมแบบเอ การประสบความสำเร็จในอาชีพและความเครียดในการทำงาน โดยสถาบัน the institute for social research of university of michigan ทำการศึกษาจากกลุ่มอาชีพจำนวน 23 อาชีพ ประกอบด้วย นักกายภาพ นักวิทยาศาสตร์ ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ ผู้ควบคุมการเดินรถไฟ พนักงานสายการผลิตและผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีที่ศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมแบบเอ นอกจากนี้ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่า นักกายภาพและผู้บริหารมีคะแนนสูงในแบบวัดพฤติกรรมแบบเอ ส่วนในกลุ่มพนักงานสายการผลิตพบว่ากลุ่มพนักงานที่ใช้เครื่องมือในขณะที่ปฏิบัติงานจะมีคะแนนสูงที่สุดในแบบวัดนี้ ส่วนพนักงานที่ทำงานตามจังหวะของเครื่องจักรจะมีคะแนนต่ำที่สุด จากการค้นพบแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมแบบเอมีความสัมพันธ์กับสถานภาพที่มีในงาน (Friedman & Rosenman, 1974)

ในปีค.ศ. 1976 Mettlin ได้ทำการศึกษานักงานออฟฟิตชายจำนวน 943 คน 5 องค์การ ได้แก่ (1) คณะผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรสุขภาพ (2) ที่ปรึกษาสิทธิประโยชน์ของบริษัท (3) พนักงานออฟฟิตจากโรงงานและองค์กรการค้า (4) อาจารย์ในมหาวิทยาลัย และ (5) ผู้บริหารจากธนาคาร โดยใช้แบบวัดพฤติกรรมแบบเอของเจนกินส์ เพื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น พฤติกรรมแบบเอและพฤติกรรมแบบบี ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมแบบเอมีความสัมพันธ์กับ สถานภาพในอาชีพ ส่วนรายได้พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อการประสบความสำเร็จในอาชีพ นอกจากนี้ผลการศึกษาของ Mettlin ยังพบว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอ จะมีการรับรู้สภาพภายใน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยพนักงานที่รับรู้ว่าการจ้างมีการคาดหวังในด้านปริมาณและคุณภาพ ในการปฏิบัติงานของเขาสูง และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีการแข่งขันเกิดขึ้น พนักงานจะมี คะแนนในแบบวัดพฤติกรรมแบบเอของเจนกินส์สูง ผลการศึกษายังพบอีกว่า กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานดังนี้ (1) พนักงานที่มีพฤติกรรมแบบเอมีการเลือกรับรู้ต่อสิ่งแวดล้อมในงาน (2) พนักงานที่นำพฤติกรรมแบบเอมาใช้ในสิ่งแวดล้อมในการทำงานจะส่งเสริมให้พนักงานคนนั้นมีพฤติกรรมแบบเอ (3) การเพิ่มขึ้นของพฤติกรรมแบบเอของพนักงาน จะมีมากขึ้นตามความคาดหวังของนายจ้าง Mettlin (1976) สรุปว่าพฤติกรรมแบบเอเป็นรูปแบบหนึ่งที่พบในอาชีพสมัยใหม่และรูปแบบพฤติกรรมแบบเอได้เริ่มปรากฏในประชาชนทั่วไป แม้ว่า บุคคลคนนั้นจะจบการศึกษาในระดับต่ำ

ต่อมาได้มีการศึกษาสถานภาพในอาชีพและความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแบบเอโดย Howard, Cunningham & Rechnitzer (1977) ศึกษาพบว่าจำนวนเปอร์เซ็นต์ของคนที่ถูกจัดว่าเป็นพฤติกรรมแบบเอ จะมีความสัมพันธ์กับอัตราความเจริญเติบโตของบริษัท โดยพบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมแบบเอจะมีจำนวนอยู่ในระหว่าง 50%-76% และพบว่าบริษัทที่พนักงานที่มีพฤติกรรมแบบเอทำงานอยู่จะมีอัตราความเจริญเติบโตถึง 66% นอกจากนี้ Howard et al. (1977) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผู้จัดการที่มีพฤติกรรมแบบเอและบี เขาพบว่าผู้จัดการที่มีพฤติกรรมแบบเอและพฤติกรรมแบบบีจะมีความแตกต่างกันในเรื่องนิสัยการทำงาน โดยผู้จัดการที่มีพฤติกรรมแบบเอจะทำงานนานกว่าและมักทำงานเกินเวลาทำงานปกติ มีความสุขุม มีความระมัดระวังในการทำงานแต่ละชั่วโมง

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอและพฤติกรรมแบบบีไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sales (1969) และ Sales & House (1971) ซึ่งพบว่าผู้จัดการที่มีพฤติกรรมแบบเอจะมีความพึงพอใจในงานต่ำกว่าผู้จัดการที่มีพฤติกรรมแบบบี และจากการศึกษาพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศจำนวน 388 คน โดย Rose, Jenkins & Hurst (1978, cited in Cooper & Payne, 1980) พบว่าพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่มีพฤติกรรมแบบเอและพฤติกรรมแบบบีมีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงของสุขภาพ โดยพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่มีคะแนนพฤติกรรมแบบเอสูงจะมีอัตราการเจ็บป่วยสูง ส่วนการเกิดความตึงเครียดทางจิตใจสูงจะเกิดกับพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่มีพฤติกรรมแบบบี ซึ่งผลการศึกษาให้ข้อเสนอแนะว่าบุคคลที่ไม่ใช่คนกระตือรือร้นหรือชอบการแข่งขัน ไม่ได้ใช้กำลังแรงงานในการทำงานมากหรือไม่ต้องรับผิดชอบต่อใครมากจะมีอาการตึงเครียดทางจิตใจสูงได้เมื่ออยู่ในสิ่งแวดล้อมเช่น การควบคุมการจราจรทางอากาศ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่บุคคลไม่สามารถควบคุมความกดดันของงานและไม่มีวิธีผ่อนคลายความกดดันที่กำลังเผชิญอยู่ การค้นพบนี้ให้ข้อเสนอแนะว่าสภาพสิ่งแวดล้อมในงานที่มีความเรื้อรัง และไม่สามารถทำนายได้ว่ามีความเครียด จะมีผลต่อสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีพฤติกรรมแบบบีมากกว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมแบบเอ ต่อมาได้มีการศึกษาเพิ่มเติมและค้นพบว่าพฤติกรรมแบบเอนอกจากจะมีแพร่หลายในผู้ชายแล้วยังพบว่าในผู้หญิงทำงานก็มีพฤติกรรมแบบเอเช่นกัน โดยรายงานการวิจัยของ Rosenman & Friedman (1961) พบว่าพฤติกรรมแบบเอมีความสัมพันธ์กับการเป็นโรคหัวใจและการเกิดโรคหัวใจในผู้หญิงด้วย (Cooper & Payne, 1980)

พฤติกรรมแบบบีกับอาชีพ

จากงานวิจัยของ Friedman & Rosenman (1974) พบว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบบี มีอาการเป็นโรคหัวใจน้อยกว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอ นอกจากนั้นคุณภาพชีวิตของบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบบียังดีกว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอด้วย จากการศึกษาของ George Vaillant พบว่าผู้เชี่ยวชาญเชิงวิชาการชายที่ประสบความสำเร็จ จะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีพฤติกรรมแบบบี โดยได้ทำการสัมภาษณ์นักศึกษามหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดที่จบการศึกษาแล้วจำนวน 95 คน มีอาชีพเป็นทนายความ แพทย์ ครู นักธุรกิจ สถาปนิก นายธนาคาร พบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน จะไม่มีแรงขับในการทำงานมากนัก ไม่ชอบการแข่งขัน และไม่มีความก้าวร้าวเหมือนพฤติกรรมแบบเอ แต่เขาจะมีความสงบ มีความไว้วางใจในชีวิตและคนรอบข้าง สนุกในการให้ความท้าทายเข้ามาในชีวิตโดยปราศจากการเข้าไปควบคุม Vaillant กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จน้อยจะมีลักษณะเป็นคนที่ทุ่มเททำงานมาก ซึ่งเขาจะมีแนวโน้มที่จะมีความวิตกกังวลในงานและในชีวิต แม้ว่าจะอยู่ในวันหยุดคนพวกนี้จะรู้สึกขัดแย้งในตนเอง ระหว่างเรื่องการทำงานและการพักผ่อน ความวิตกกังวลและความเครียดจะเกิดขึ้นกับเขาได้บ่อย เขามักจะดื่มสุราและมีแนวโน้มที่จะแยกตนอยู่คนเดียวและเขาจะมีอาการเจ็บป่วยสูงในบั้นปลายของชีวิตเหมือนกับบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอ

สรุปได้ว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมแบบเอเป็นบุคคลที่มีลักษณะเปิดเผย มีความทะเยอทะยานสูง มีการตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีแรงขับในการทำงานสูง ชอบการแข่งขัน มีความคล่องแคล่ว รีบเร่ง ขาดความอดทน ชอบสร้างศัตรู พุดและเคลื่อนไหวรวดเร็ว ส่วนบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบบีเป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่รีบเร่ง อาจทำงานหนักบางโอกาส มีแรงขับในการทำงานน้อย ชอบการพักผ่อน มีการดำเนินชีวิตเรียบง่ายและไม่รีบเร่งในการทำงาน โดยในการทำงานพฤติกรรมแบบเอจะใช้แรงกระตุ้นเพื่อผลักดันให้ตนทำงาน และมักใช้ความสามารถสูงสุดของตนในการทำงาน โดยลักษณะการทำงานแบบนี้จะมีผลต่อสุขภาพของคนที่มีพฤติกรรมแบบเอ โดยทำให้มีโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจได้ถึง 2 เท่าของคนที่มีพฤติกรรมแบบบี ส่วนพฤติกรรมแบบบีอาจได้รับผลกระทบจากการทำงานเช่นกัน หากว่าเขาไม่สามารถควบคุมความกดดันที่ได้รับจากการทำงานได้ จะทำให้พฤติกรรมแบบบีมีความตึงเครียดทางจิตใจมากกว่าพฤติกรรมแบบเอ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแบบเอ, บี

ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จของ McClelland (Steers & Porter, 1992 และ ทรูทิล ธาราโกชน์, 2532 : 76-77)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motive) หมายถึงความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จโดยพยายามแข่งขันกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ นั่นหมายถึงบุคคลจะมีลักษณะหนึ่งของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน ต้องการเอาชนะ ต้องการความสำเร็จหรือทำให้เหนือกว่าบุคคลอื่น

McClelland กล่าวว่าลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นคนที่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน จะไม่เป็นนักเสี่ยงโชค แต่จะมีความพึงพอใจที่ได้เผชิญกับปัญหาในการทำงานและใช้ความสามารถของตน โดยผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความกล้าเสี่ยงพอสมควร (moderate risk taking) บุคคลจะมีการตัดสินใจอย่างเด็ดเดี่ยว มักจะไม่พอใจหากได้กระทำในสิ่งที่ยาก จะเลือกทำสิ่งที่ยากพอสมควร เพราะว่าบุคคลเชื่อในความสามารถของตน โดยบุคคลจะมีการตั้งเป้าหมายที่มีความยากปานกลางและมีการคำนวณปัจจัยเสี่ยงในงานที่ทำ
2. ชอบการแข่งขัน (energetic) และชอบกระทำอะไรที่มีความแปลกใหม่ บุคคลจะมีความมานะพากเพียร เมื่อสิ่งทีกระทำนั้นมีความท้าทาย
3. มีความรับผิดชอบในตน (individual responsibility) บุคคลมักจะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจของตน ไม่ใช่หวังให้คนอื่นยกย่อง (public recognition) และชอบมีเสรีภาพพอสมควรในการที่จะทำหรือคิดอะไรเอง
4. บุคคลต้องการทราบแน่ชัดว่าการตัดสินใจของตนมีผลอย่างไร (knowledge of results of decisions) และจะพยายามทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมอีก เพื่อให้ทราบว่าการกระทำของตนบังเกิดผลประการใด
5. มีการคาดการณ์ล่วงหน้า (anticipation of future possibilities) มีแผนการระยะยาวเล็งเห็นการณ์ไกล
6. มีความปรารถนาที่จะได้รับการป้อนข้อมูลย้อนกลับ (feedback) บุคคลต้องการรับรู้ว่าเขาสามารถทำงานได้ดีแค่ไหน และยังต้องการได้รับการป้อนข้อมูลย้อนกลับไม่ว่าบุคคลจะประสบความสำเร็จหรือว่าล้มเหลว
7. มีความสันทัดในการจัดระบบงาน (organizational skills) โดยบุคคลมีความปรารถนาที่จะรับผิดชอบในการทำงานหรือมีความพยายามหาหนทางที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

บุคคลมักจะชอบการทำงานเพียงคนเดียวมากกว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่น จากงานวิจัยของ French พบว่าเมื่อบุคคลต้องเลือกผู้ร่วมงานหรือผู้ร่วมแก้ไขปัญหา บุคคลจะเลือกเพื่อนร่วมงาน โดยดูศักยภาพในการทำงานของเขา มากกว่าที่จะพิจารณาผู้ที่เป็นเพื่อน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแบบเอ, บี และผลการปฏิบัติงาน

Glass (1974, cited in Jerry, 1986) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับนักเรียน พบว่านักเรียนที่มีพฤติกรรมแบบเอจะมีความคาดหวังในระดับคะแนน (เกรด) ที่จะได้รับ และนักเรียนผู้นั้นจะมีเกรดเฉลี่ยสูง (ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน) กว่านักเรียนที่มีพฤติกรรมแบบบี จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่านักเรียนที่มีพฤติกรรมแบบเอจะประสบความสำเร็จทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่มีพฤติกรรมแบบบี

Rose, Jenkins & Hurst (1978, cited in Cooper & Payne, 1980) ได้ศึกษาพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศจำนวน 388 คน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมแบบเอและพฤติกรรมแบบบีกับสุขภาพและผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่มีคะแนนพฤติกรรมแบบเอสูงจะเกิดอาการเจ็บป่วยสูง ในระบบการหายใจ การบาดเจ็บ ส่วนการเกิดความตึงเครียดทางจิตใจสูงจะเป็นพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศที่มีพฤติกรรมแบบบี

Matthews et al. (1980, cited in Jerry, 1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับจำนวนบทความหรืองานวิจัยที่ได้ลงตีพิมพ์ในหนังสือหรือวารสาร พบว่าส่วนมากจะเป็นงานวิจัยของนักจิตแพทย์ที่มีพฤติกรรมแบบเอมากกว่าพฤติกรรมแบบบี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพหรือผลการทำงานของจิตแพทย์ที่มีพฤติกรรมแบบเอมีสูงกว่าพฤติกรรมแบบบี

Keiller (1997) ได้ศึกษาการเชื่ออำนาจควบคุมของตนและพฤติกรรมแบบเอ เพื่อใช้ในการทำนายระดับคะแนนที่นักศึกษาได้รับ (GPA) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีชายจำนวน 215 คน และนักศึกษาหญิงจำนวน 377 คน ผลการศึกษาให้การสนับสนุนว่าพฤติกรรมแบบเอโดยเฉพาะในองค์ประกอบย่อยด้านความมุ่งมั่นเพื่อไปสู่ความสำเร็จมีผลต่อระดับคะแนนที่นักศึกษาได้รับมากกว่าองค์ประกอบย่อยอื่น ๆ นั่นคือนักศึกษาที่มีพฤติกรรมแบบเอจะมีความมุ่งมั่นในการเรียนเพื่อการมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดี นอกจากนั้นพบว่าพฤติกรรมแบบเอสามารถพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ในขณะที่การเชื่ออำนาจควบคุมของตนพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาได้ไม่ค่อยดีนัก

การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน

การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ Albert Bandura นักจิตวิทยาชาวอเมริกันคิดเมื่อปีค.ศ. 1977 จากนั้นเป็นต้นมาได้มีการนำการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนมาใช้ในวงการจิตวิทยาสังคม จิตวิทยาการศึกษา และจิตวิทยาการปรึกษา เป็นต้น แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้คือการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยผ่านกระบวนการทางปัญญา ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับประสิทธิภาพแห่งตน (Maddux & Stanley, 1986, อ้างใน วันเพ็ญ อิศวศิลปกุล, 2539)

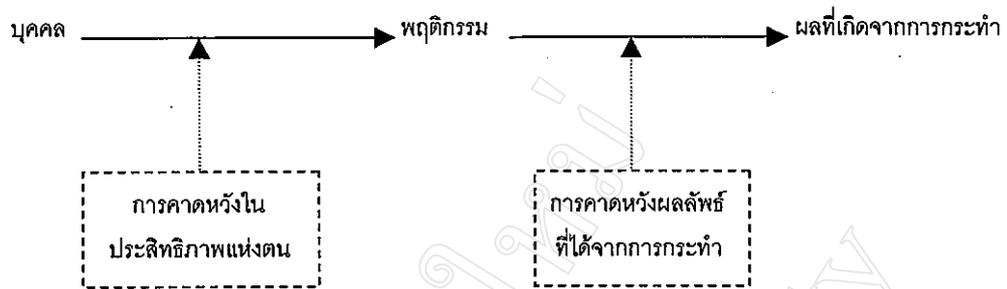
ความหมาย

การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนหมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนว่า สามารถจะกระทำพฤติกรรมบางอย่างในสภาพการณ์ที่มีความเฉพาะเจาะจงได้หรือไม่ ซึ่งในสภาพการณ์นั้นบางครั้งอาจมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน มีความแปลกใหม่ ไม่สามารถทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้ และสภาพการณ์เหล่านี้มักจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ (Bandura, 1977 ; 1981 ; 1982 ; 1986 ; Schunk, 1982 ; 1983 ; 1984) ซึ่งการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีอยู่ในขณะนั้นเท่านั้น แต่หากว่าขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบุคคลว่าเขาสามารถจะทำอะไรได้ด้วยทักษะที่เขามีอยู่หรือไม่ (Bandura, 1986)

การคาดหวังเกี่ยวกับประสิทธิภาพแห่งตนและการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ

Bandura (1977) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนและการทำนายพฤติกรรมของบุคคลโดยใช้แนวคิด 2 ประการคือ (Sherer & Maddux, 1982)

1. การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตน (efficacy expectations) คือการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล ว่าบุคคลมีความสามารถในการกระทำพฤติกรรมนั้นได้ในระดับใด
2. การคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ (outcome expectations) คือการคาดคะเนของบุคคลว่าถ้ากระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะนำไปสู่การได้รับผลจากการกระทำนั้น ดังรูปที่ 6 แสดงความแตกต่างระหว่างการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนและความคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ



รูปที่ 6 แผนภาพแสดงความแตกต่างระหว่างการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตน และความคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ (Bandura, 1977)

Bandura (1977) กล่าวว่า การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรม เพราะการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนเป็นสิ่งที่บุคคลจะใช้ในการตัดสินใจเพื่อแสดงพฤติกรรมและเชื่อว่าตนมีขอบเขตในการกระทำแค่ไหน มีความต่อเนื่องในการต่อสู้กับอุปสรรค ความยากลำบากอย่างไร จากการศึกษาของ Bandura (1977) และ Bandura, Adams, Hardy & Howells (1980) พบว่าการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนมีอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมมากกว่าการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำหรือการกระทำที่มีในอดีต โดยการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตน มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจง่ายขึ้นว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดขึ้นได้อย่างไร โดยบุคคลที่มีประสบการณ์และเคยประสบความสำเร็จมาก่อนจะมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนทางบวกต่อสถานการณ์ที่มีความหลากหลายมากกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์แต่ประสบความสำเร็จน้อยหรือไม่เคยประสบความสำเร็จเลย

Bandura (1977) กล่าวว่า การที่บุคคลเคยมีประสบการณ์ครั้งแรกหรือเคยประสบความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นประสบการณ์ครั้งแรกที่มีอิทธิพลต่อระดับการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคล การที่บุคคลเคยมีประสบการณ์เดิมที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว บุคคลจะมีความคาดหวังทั่วไปเกิดขึ้น (general expectation) ซึ่งบุคคลจะนำการคาดหวังทั่วไปนี้ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ โดยการคาดหวังทั่วไปจะมีอิทธิพลต่อการคาดหวังครั้งแรกของบุคคลต่อสถานการณ์ใหม่ การที่บุคคลเคยมีประสบการณ์ในครั้งแรกจะทำให้เกิดการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนในการกระทำมากขึ้น ซึ่งจะมากกว่าการทำพฤติกรรมเป้าหมาย (Bandura et al., 1980) โดยประสบการณ์ในอดีตจากผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำบางสิ่งบางอย่าง จะทำให้บุคคลพอที่จะคาดคะเนได้ว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำบางอย่างของตนจะออกมาในลักษณะใด เช่นเดียวกันผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำจะเป็นอย่างไรส่วนใหญ่มุ่งขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบุคคล

ว่าจะสามารถปฏิบัติได้ดีแค่ไหนภายใต้สภาพการณ์ที่มีความเฉพาะ บุคคลที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงจะคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำที่มีประสิทธิภาพสูง ในขณะที่บุคคลที่มีความสงสัยในตนเองจะมีการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำที่ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพมากนัก ก่อให้เกิดผลลัพธ์จากการกระทำที่ไม่อยู่ในระดับที่ควรจะเป็น (Pajares, 1999)

การมีประสิทธิภาพแห่งตนในการตัดสินใจเป็นสิ่งที่ยากจะเข้าใจ และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายอย่าง บางทีการกระทำพฤติกรรมอาจทำเพราะถูกบังคับหรือทำไปเพราะไม่มีสิ่งจูงใจ สิ่งนี้ทำให้คนที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงจะไม่กระทำพฤติกรรมที่เขาสามารถทำได้ เพราะว่าเขาขาดสิ่งจูงใจให้กระทำหรือว่าเขาถูกบีบบังคับมากเกินไปเพื่อให้เขากระทำ ในกรณีนี้การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนจะเป็นตัวพยากรณ์การปฏิบัติงานแย่มากที่สุด โดยบุคคลอาจรู้สึกว่าคุณมีความสามารถแต่เขาจะไม่ทำอะไรเลยเพราะเขารู้สึกต่อต้านจากการที่ถูกบีบบังคับ ซึ่งจะทำให้บุคคลมีการประเมินประสิทธิภาพของตนผิดพลาด และหากบุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ที่มีความรุนแรงไม่มาก บุคคลจะไม่ทำการประเมินความสามารถของตน แต่บุคคลจะใช้ศักยภาพที่มีอยู่ทำงานต่อไป ในสถานการณ์เช่นนี้บุคคลจะได้รับอิทธิพลจากการประเมินประสิทธิภาพแห่งตนที่ผิดพลาด ซึ่งทำให้บุคคลต้องทำการประเมินประสิทธิภาพของตนอีกครั้งเพื่อดูประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ว่ามีอิทธิพลต่อศักยภาพในการทำงานหรือไม่ (Pajares, 1999) หากว่าบุคคลเชื่อว่าตนมีประสิทธิภาพแห่งตนต่ำ จะทำให้บุคคลเกิดการประเมินตนเองอีกครั้ง แต่อย่างไรก็ตามการมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงหรือต่ำต่างได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์และเหตุการณ์ที่เคยประสบมาก่อน ในการวัดความสัมพันธ์ระหว่างการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนและพฤติกรรมจะวัดการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม Rokeach (1968) และ Posner et al. (1982) กล่าวว่าอิทธิพลของความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมมักจะวัดได้จากความเชื่อที่ว่าจะต้องใช้ทักษะในการกระทำเพื่อประสบความสำเร็จแค่ไหน จากนั้นบุคคลจะใช้การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนตัดสินความสามารถในการเรียนรู้ของเขา และเมื่อบุคคลไม่แน่ใจว่างานที่จะทำมีลักษณะอย่างไร จะทำให้การประเมินการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคลผลักดันให้เขาทำงานผิดพลาด

ส่วนการรับรู้ในงาน หากบุคคลรับรู้ว่าจะงานยากกว่าที่เขาคิดหรือต้องการจะทำ จะทำให้บุคคลมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำ แต่หากบุคคลรับรู้ว่าจะงานยากเพียงเล็กน้อยบุคคลจะมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น ส่วนในการทำงานหากบุคคลมีเป้าหมายไม่ชัดเจนและได้ทำในสิ่งที่มีความกำกวม การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคลจะต่ำเพราะว่าบุคคลมีความรู้สึกไม่แน่

ชัดว่าเขาจะใช้ความสามารถมากแค่ไหน จะต้องใช้เวลานานแค่ไหนและทำอย่างไร โดยหากบุคคลมีเป้าหมายในงานจะทำให้บุคคลมีระดับการปฏิบัติงานสูงทำให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ (Pajares, 1999) จากรูปที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนกับการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ หากบุคคลมีการคาดหวังเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพแห่งตนสูงและมีการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำสูง บุคคลมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นอย่างแน่นอน ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำและมีการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำต่ำด้วย หรือว่ามีการคาดหวังส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นไปในทางตรงกันข้าม บุคคลก็จะมีแนวโน้มที่ตัดสินใจไม่กระทำพฤติกรรมนั้น (Bandura, 1977)

		การคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ	
		สูง	ต่ำ
การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตน	สูง	มีแนวโน้มที่จะทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำแน่นอน

รูปที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนและการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ซึ่งเกิดจากการตัดสินใจกระทำของบุคคล (Bandura, 1977)

จากภาพแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคลจะเป็นการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนมากกว่าการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ จากแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee (1984) พบว่าการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนเป็นตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการกล้าแสดงออกของบุคคลได้ดีกว่าการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ นอกจากนี้ Shell, Murphy & Burning (1989) พบว่าการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนสามารถเป็นตัวพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการอ่านของนักศึกษาฝึกสอนได้ดีกว่าการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ

มิติของการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตน (dimensions of efficacy expectations) การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนสามารถแปรผันได้หลายมิติ ซึ่งมิติเหล่านี้มีผลต่อการกระทำพฤติกรรมของบุคคลคือ (Bandura, 1977)

1. **มิติด้านขนาด (magnitude)** เมื่อนำงานต่าง ๆ มาเรียงกันตามลำดับความยากง่าย การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน บางคนจะหยุดทำที่งานง่าย บางคนจะหยุดทำที่งานยากปานกลางหรืองานยากที่สุด แสดงให้เห็นว่าขนาดของการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน

2. **มิติด้านการแผ่ขยาย (generality)** ประสบการณ์บางอย่างสามารถสร้างการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคลและแผ่ขยายไปสู่การมีพฤติกรรมในสถานการณ์ที่ต่างกันได้

3. **มิติด้านความคงทน (strength)** การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนที่มีอยู่เพียงเล็กน้อยจะสามารถสูญหายไปได้ ส่วนการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนที่มีอยู่อย่างเข้มข้นจะมีความคงทน จะยังคงมีผลต่อพฤติกรรมแม้ว่าจะมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความหวั่นไหวจะเข้ามากระทบก็ตาม

อิทธิพลของการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนที่มีต่อบุคคล

Bandura (1977) และ Fleury (1992) กล่าวว่า การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนมีผลต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. **การเลือกกระทำพฤติกรรม** ในชีวิตประจำวันบุคคลต้องมีการตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาว่าบุคคลควรกระทำพฤติกรรมใดและต้องทำนานเท่าใด และการที่บุคคลตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรม ในสภาพการณ์ใดนั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตน บุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงงานหรือสถานการณ์ที่บุคคลเชื่อว่าเกินความสามารถของตน ในขณะที่เดียวกันบุคคลจะเลือกทำงานถ้าเขาเชื่อว่าเขามีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ (Bandura, 1977 ; Bandura, Adams, Hardy & Howells, 1980 ; Schunk, 1981 ; Relich, Debus & Walker, 1986) บุคคลที่มีการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนสูงจะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทาย ส่วนบุคคลที่มีการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำ มักจะหลีกเลี่ยงงาน เกิดความท้อถอย ขาดความมั่นใจในตนเอง ซึ่งเป็นการปิดโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพของตน อย่างไรก็ตามบุคคลที่ประเมินประสิทธิภาพแห่งตนสูงเกินไป มักจะประสบกับความล้มเหลวในการทำงานทำให้เกิดความเครียด ส่วนบุคคลที่ประเมินประสิทธิภาพแห่งตนต่ำกว่า ประสิทธิภาพแห่งตนที่มีอยู่จริง มักจะขาดความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน และมัก จะมีความสงสัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพแห่งตนดังนั้น ถ้าบุคคลมีการประเมินประสิทธิภาพแห่งตนอย่างถูกต้อง จะส่งผลต่อการเลือกกระทำพฤติกรรม ทำให้การกระทำนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

2. **การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน** การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลจะต้องใช้ความพยายามเท่าไร และจะต้องใช้ความมุ่งมั่นเพื่อพยายามที่จะเผชิญกับอุปสรรคหรือประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจไปอีกนานเท่าไร (Bandura, 1977 ; 1981 ; 1982 ; 1986) เมื่อบุคคลเผชิญกับอุปสรรคและบุคคลรับรู้ว่าตนมีประสิทธิภาพแห่งตนสูง จะทำให้มีความกระตือรือร้น มีความพยายามในการทำงาน และประสบความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าบุคคลซึ่งรับรู้ว่าตนมีประสิทธิภาพแห่งตนต่ำ (Brown & Inouye, 1978 ; Bandura & Schunk, 1981 ; Schunk, 1982 ; 1984 ; Bandura & Cervone, 1983 ; 1986)

3. **กระบวนการคิดและการมีปฏิริยาทางอารมณ์** การตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคล จะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในระหว่างที่จะกระทำพฤติกรรมและยังมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับการจัดการกับสภาพแวดล้อมภายนอกของบุคคล บุคคลที่รับรู้ว่าตนมีประสิทธิภาพแห่งตนสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ มากและเมื่อพบกับอุปสรรค บุคคลจะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าตนมีประสิทธิภาพแห่งตนต่ำมีแนวโน้มที่จะมีปฏิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบเช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง และบุคคลจะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ อย่างไม่เต็มความสามารถ ซึ่งส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากขึ้น จากการศึกษาของ Collin (1985) พบว่าในการแก้ปัญหาที่มีความยากนั้น นักเรียนที่รับรู้ว่าตนมีประสิทธิภาพแห่งตนสูงมักจะอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวว่าเกิดจากการขาดความพยายามของตน ส่วนนักเรียนที่รับรู้ว่าตนมีประสิทธิภาพแห่งตนต่ำ จะอนุมานสาเหตุของความล้มเหลวว่าเกิดจากการที่ตนขาดประสิทธิภาพและความสามารถ

4. **เป็นผู้กำกับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมมากกว่าที่จะเป็นผู้ทำนายพฤติกรรม** คือบุคคลที่มีการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนสูงมักจะเป็นคนที่มีความพยายามกระทำพฤติกรรมและยอมรับผลที่เกิดจากการกระทำพฤติกรรมของตน โดยบุคคลจะเลือกการกระทำที่มีความท้าทาย มีการใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้การกระทำนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าในบางครั้งการกระทำนั้นจะประสบความล้มเหลวบ้าง บุคคลจะไม่ท้อถอยและไม่อ้างว่าเป็นเรื่องของโชคชะตา บุคคลให้เหตุผลว่าความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อไป ซึ่งต่างจากบุคคลที่มีการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำ มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยกระทำพฤติกรรม จะรอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการกระทำเป็นไปตามความเชื่อหรือ

คำทำนาย และมักจะหลีกเลี่ยงการกระทำที่มีลักษณะยาก ขาดความพยายาม มีความ
ทะเยอทะยานต่ำและมีความเครียดสูง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน

Bandura (1977 ; 1981 ; 1982 ; 1986) กล่าวว่า การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของ
บุคคลมีการพัฒนามาจากปัจจัย 4 ประการคือ

1. **ความสำเร็จจากการกระทำ** เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการคาดหวังเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคลมากที่สุด เนื่องจากความสำเร็จจากการกระทำเป็นประสบการณ์ที่
บุคคลได้รับโดยตรงและเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูง (Schunk, 1985) การที่บุคคลทำงานแล้ว
ประสบความสำเร็จซ้ำกันหลายครั้งจะทำให้บุคคลมีการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนเพิ่มมาก
ขึ้นแม้ว่าบางครั้งงานนั้นจะเกิดความล้มเหลวบ้าง แต่จะไม่มีผลมากนักเพราะบุคคลจะมองว่าการ
ที่บุคคลประสบความสำเร็จล้มเหลวอาจจะมาจากปัจจัยอื่นเช่น บุคคลยังใช้ความพยายามไม่เพียงพอ
หรือใช้วิธีการทำงานที่ไม่มีความเหมาะสมมากกว่าที่จะพูดว่าบุคคลไม่มีความสามารถ บุคคลจะ
บอกกับตนเองว่า ความล้มเหลวเป็นบทเรียนให้บุคคลใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น
ส่วนบุคคลที่ทำงานแล้วประสบความสำเร็จล้มเหลวเสมอ ๆ จะส่งผลให้บุคคลมีการประเมินการคาดหวัง
ในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำลง (Campbell & Hackett, 1986) โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าความล้ม
เหลวนั้นเคยเกิดขึ้นมาก่อน และไม่ได้สะท้อนให้บุคคลเห็นว่าเกิดจากการขาดความพยายามหรือ
เกิดจากสภาพแวดล้อมที่เลวร้าย (Smith, 1989)

2. **การได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ** การเกิดคาดหวังใน
ประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคล ส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่นที่
ประสบความสำเร็จจากการกระทำพฤติกรรม ทำให้บุคคลรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพแห่งตนเพิ่ม
ขึ้นได้ หากว่าบุคคลจะต้องมีความสามารถในการทำกิจกรรมนั้นได้อยู่ก่อนแล้ว (Kazdin, 1979 ;
Bandura, Adams, Hardy & Howells, 1980) บุคคลจะบอกกับตนเองว่าถ้าผู้อื่นสามารถทำงาน
แล้วประสบความสำเร็จได้ บุคคลต้องสามารถทำงานนั้นได้และจะประสบความสำเร็จเช่นกัน
หากว่ามีความตั้งใจและความพยายาม จากการศึกษาพบว่า การเสนอตัวแบบจะมีอิทธิพลต่อ
การส่งเสริมการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนให้มีเพิ่มขึ้นได้ (Schunk, 1981 ; Keyser &
Barling, 1981 ; Schunk & Hanson, 1985 ; 1989 ; Schunk, Hanson & Cox, 1987)

3. **การพูดเกลี้ยกล่อมจากผู้อื่น** หมายถึงการที่ผู้อื่นใช้ความพยายามในการพูดกับ
บุคคลเพื่อให้เขาเชื่อว่าเขามีประสิทธิภาพที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ
ได้ การพูดจาเกลี้ยกล่อมจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลมีกำลังใจ มีความเชื่อมั่นในการ

กระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพยายามและมีการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนเพิ่มขึ้น โดยบุคคลที่จะมีอิทธิพลต่อการพูดให้ผู้อื่นคล้อยตามได้จะต้องเป็นบุคคลที่ถูกถูกเกลี้ยกล่อมให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจและมีความสำคัญต่อบุคคลที่ถูกพูดเกลี้ยกล่อมด้วยเช่น พ่อแม่ ครู เพื่อนหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาเป็นต้น จากการศึกษาของ Aston (1985, อ้างใน จิตติพัฒน์ สงบกาย, 2533) และ Gibson & Dembo (1984) พบว่าครูเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการส่งเสริมการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนของนักเรียนเนื่องจากว่าครูเป็นผู้มีบทบาทในการให้ความรู้แก่นักเรียน และครูยังเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวกแก่นักเรียนด้วย (Schunk, 1984 ; 1985) นอกจากนี้หากบุคคลที่ถูกเกลี้ยกล่อมพูดเกลี้ยกล่อมบุคคลในสิ่งที่เกินความสามารถและประสิทธิภาพของบุคคล จะทำให้การกระทำของบุคคลเกิดความล้มเหลวได้ ซึ่งจะทำให้บุคคลขาดความเชื่อถือในตัวผู้เกลี้ยกล่อม และยังเป็นสิ่งที่ทำให้การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนของผู้ถูกพูดเกลี้ยกล่อมต่ำลงไปด้วย

4. **สภาวะทางสรีรวิทยา** เป็นข้อมูลที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคล การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคลจะสูงหรือต่ำส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสภาวะทางสรีรวิทยาของบุคคล นั่นคือในสภาวะที่ร่างกายเกิดความตื่นตัว เช่น เกิดความเครียด ความวิตกกังวล ความตื่นเต้น การอ่อนเพลีย หรืออยู่ในสภาวะที่ร่างกายถูกกระตุ้นมาก ๆ มักจะทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมได้ผลไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำ จากการศึกษาของ Smith (1989) พบว่าความวิตกกังวลมีความผกผันกับการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตน กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความวิตกกังวลต่ำมักจะมีการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนสูง ดังนั้นการลดการกระตุ้นทางสภาวะทางสรีรวิทยาจะช่วยทำให้บุคคลสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดีขึ้น

สรุปได้ว่า การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนหมายถึง การที่บุคคลมีการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการกระทำพฤติกรรมและกระทำสิ่งนั้นได้อย่างแท้จริง โดยการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนประกอบไปด้วย การคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนและการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ โดยการคาดหวังในประสิทธิภาพแห่งตนจะมีผลต่อบุคคลในเรื่อง (1) การเลือกกระทำพฤติกรรม (2) การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (3) การมีกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ และ (4) การเป็นผู้กำกับกับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำ พฤติกรรมมากกว่าเป็นผู้ทำนายพฤติกรรม ส่วนการเกิดการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของบุคคลมีพื้นฐานจากการรับรู้ข้อมูล 4 ทางคือ (1) ความสำเร็จจากการกระทำ (2) การได้เห็นประสบการณ์

ของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ (3) การพูดจาเกลียดชังต่อผู้อื่นและ (4) สภาวะทาง สรีรวิทยา ของบุคคล

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน

1. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Edwin Locke (goal setting theory) (Miner, 1992)

การตั้งเป้าหมาย (goal setting) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ตั้งอยู่บนสมมุติฐานที่ว่า บุคคลเป็นคนที่มีความตั้งใจและรู้จักใช้ความคิด โดยการตั้งเป้าหมายจะทำให้บุคคลแสดง พฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายตามมา เป้าหมายคือ สิ่งที่บุคคลคิดหรือตั้งวัตถุประสงค์ที่จะทำใน อนาคต โดยบุคคลจะมีความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

Locke (1968) กล่าวว่า เป้าหมายมีหน้าที่หลัก 2 ประการคือ (1) เป้าหมายเป็น พื้นฐานของการจูงใจ โดยเป้าหมายจะมีแนวทางที่ทำให้บุคคลตัดสินใจได้ว่าเขาจะใช้ความ สามารถมากแค่ไหนในการทำงานและ (2) เป้าหมายนำไปสู่การกระทำพฤติกรรม โดยเป้าหมาย จะทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น นั่นคือเป้าหมายมีอิทธิพลต่อการ ปฏิบัติงานของบุคคล โดยก่อนที่เป้าหมายจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น (1) บุคคลจะต้องทราบเป้าหมายคืออะไรและรู้ว่าทำอย่างไร เพื่อให้ตนบรรลุถึงเป้าหมายนั้นได้ สำเร็จ (2) บุคคลต้องยอมรับว่าเป้าหมายเป็นสิ่งที่เขาจะทำให้สำเร็จ

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke (1968) มีแนวคิดของทฤษฎีดังนี้

1. เป้าหมายที่มีความยากลำบากและมีความเฉพาะเจาะจง จะนำไปสู่การมีผลการ ปฏิบัติงานสูงมากกว่าเป้าหมายที่ง่าย หรือเป้าหมายที่ไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน

2. ในการทำงานการตั้งเป้าหมายมีผลต่อผลการปฏิบัติงานคือ (1) ก่อให้เกิดความ ตั้งใจและการกระทำที่แท้จริง (2) ทำให้เกิดความสามารถ (3) มีความคงทนในการทำงานต่อไป (4) การมีแรงจูงใจในการทำงาน

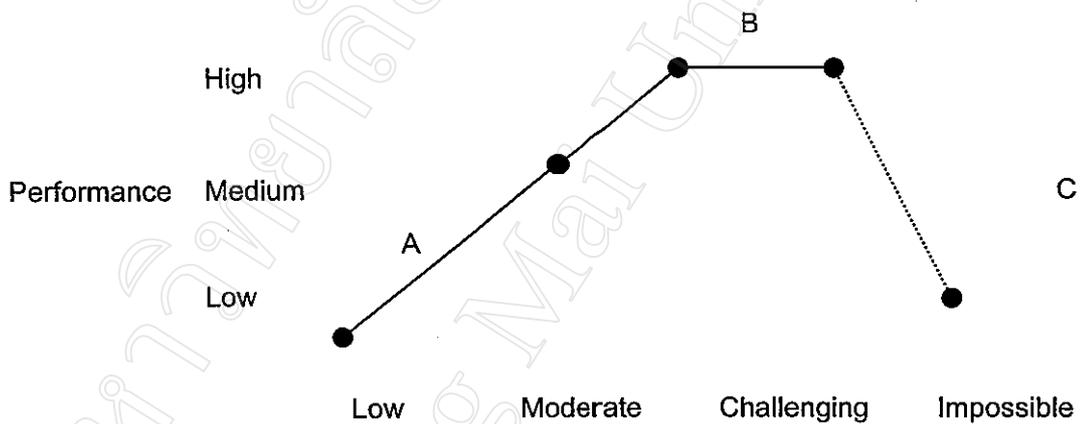
3. การป้อนข้อมูลย้อนกลับมีประโยชน์เมื่อบุคคลมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน เพราะว่าการป้อนข้อมูลย้อนกลับ จะทำให้บุคคลเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเขา กับเป้าหมาย ที่เขาตั้งไว้ ซึ่งการป้อนข้อมูลย้อนกลับจะเป็นแนวทางที่ทำให้บุคคลทราบว่าเขาคงทำงานหนักขึ้น หรือทำงานให้อยู่ในระดับเดิม

4. การผูกพันและยึดมั่นในเป้าหมาย มีความจำเป็นอย่างยิ่งหากเป้าหมายนั้นมีผล ต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

5. การได้ตั้งเป้าหมายเองจะไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันกับเป้าหมาย แต่การคาดหวังในความสำเร็จหรือระดับความสำเร็จจะมีผลกระทบต่อความผูกพันกับเป้าหมาย

6. เป้าหมายอาจถูกล้มเลิกในขณะที่ยังทำได้ หากเป็นเป้าหมายที่มีความยากหรือเป็นเป้าหมายที่ง่ายเกินไป หรือเพราะว่าบุคคลไม่ทราบว่าจะกระทำอย่างไรเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายนั้น การยอมรับในเป้าหมายจะทำให้บุคคลตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมที่บุคคลต้องการ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการให้ได้

7. เงินเป็นตัวจูงใจให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ และยังก่อให้เกิดการตั้งเป้าหมายและความผูกพันกับเป้าหมาย ดังรูปที่ 8 แสดงความสัมพันธ์ของการมีเป้าหมายที่ต่างกันกับผลการปฏิบัติงาน



รูปที่ 8 the relation of goals difficulty to task performance (Miner, 1992)

- A คือการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความสามารถอย่างเพียงพอ
- B คือการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความสามารถในการทำงาน
- C คือการปฏิบัติงานของบุคคลที่ขาดความผูกพันกับเป้าหมายสูง

2. ทฤษฎีการจูงใจของ Vroom (Vroom motivation model) (พรรณราย ทรัพย์ประภา, 2529 : 79-80)

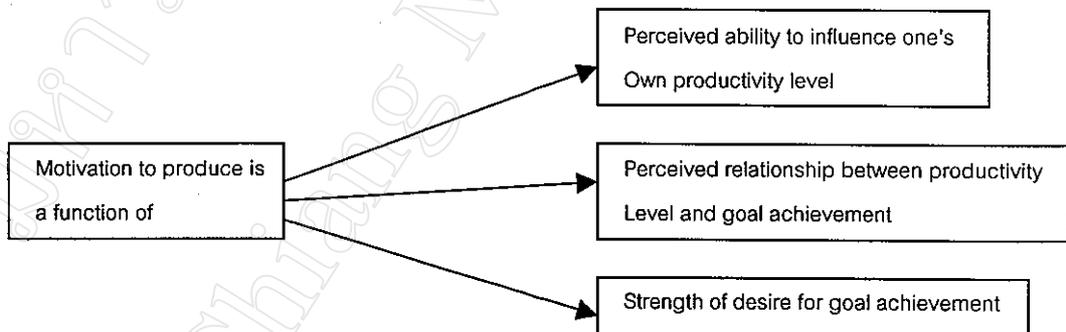
Victor H. Vroom ได้คิดทฤษฎีการจูงใจขึ้น ซึ่งทฤษฎีนี้กล่าววาระดับผลผลิตของบุคคลใดก็ตามขึ้นอยู่กับแรงผลักดันของบุคคล 3 ประการคือ (1) เป็นเป้าหมายของบุคคลนั้น (2) การที่บุคคลมีความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (3) การรับรู้ในความสามารถของบุคคลจะมีอิทธิพลมากน้อยแค่ไหนต่อระดับผลผลิต

ดังนั้นบุคคลอาจจะเห็นว่า การเพิ่มขึ้นของผลผลิตเป็นสิ่งที่ต้องการ ถ้าหากว่าเป็นไปตามเงื่อนไขทั้ง 3 ประการ

ประการที่ 1 เป้าหมายส่วนบุคคลคืออะไร เป้าหมายเหล่านี้ อาจเป็นการเพิ่มรายได้ให้สูงขึ้น ความมั่นคงของงาน การยอมรับทางด้านสังคม การยกย่องนับถือ และงานที่มีความน่าสนใจ

ประการที่ 2 การเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองต่อความพอใจจากเป้าหมายและผลผลิตที่สูงขึ้นเป็นอย่างไร โดยพนักงานคนหนึ่งอาจเชื่อว่าการเพิ่มของรายได้เป็นเป้าหมายที่สำคัญอย่างหนึ่งและทำงานที่ได้รับผลตอบแทนต่อหน่วยของผลผลิต ดังนั้นบุคคลย่อมจะมีแรงจูงใจสูงมากต่อการเพิ่มผลผลิต แต่ในกรณีที่การยอมรับทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดแล้ว พนักงานบางคนอาจจะไม่มีความเต็มใจหรือต้องการจะเพิ่มผลผลิตให้สูงกว่าระดับที่กลุ่มกำหนดไว้

ประการที่ 3 ความสามารถของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อผลผลิต ถ้าพนักงานมีความเชื่อว่าการใช้กำลังความพยายามของเขาจะมีผลกระทบน้อยมากต่อผลผลิต ซึ่งพนักงานจะมีความพยายามน้อยมาก ดังรูปที่ 9 แสดงแบบจำลองการจูงใจของ Vroom



รูปที่ 9 Vroom motivation model (พรพรณราย ทรัพย์ประภา, 2529 : 79-80)

จากทฤษฎีของ Vroom แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 นี้เป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการผลิตของบุคคล โดยทฤษฎีนี้เน้นถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและงาน เพราะฉะนั้นระดับแรงจูงใจของพนักงานคนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับแรงกดดันภายในของบุคคลผู้นั้นและแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ของการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนกับผลการปฏิบัติงาน

Blair (1997) ได้ศึกษาการถ่ายโยงการเรียนรู้ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมเพื่อใช้ในการทำงาน โดยปัจจัยที่ทำให้การถ่ายโยงการเรียนรู้จากการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ คือการให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีโอกาสได้ลองฝึกใช้ทักษะที่เรียนรู้ก่อนที่จะนำทักษะนั้นไปใช้ในการทำงานจริง ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ได้รับโอกาสในการทดลองทำงาน จะมีผลต่อการถ่ายโยงการเรียนรู้หลังการฝึกอบรมและยังพบว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานตลอดเวลาที่ฝึกอบรมจะมีผลการปฏิบัติงานดี โดยสามารถทำงานยากได้มากกว่าพนักงานที่ขาดการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ผลการศึกษายังพบว่าพนักงานที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูง และมีแรงจูงใจในการทำงานพนักงานมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย เนื่องจากว่าพนักงานมีประสบการณ์การทำงานจากการฝึกอบรมทำให้เวลาในการทำงานจริงพนักงานจะมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูง ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

Phillips & Gully (1997) ได้ศึกษาความสามารถของบุคคล การตั้งเป้าหมาย การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนและลักษณะบุคลิกภาพ เพื่อใช้พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคคล ผลการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีการเรียนรู้เกี่ยวกับเป้าหมายสูงจะมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงมากกว่าบุคคลที่มีการเรียนรู้ในการเป้าหมายต่ำ ในทางกลับกันบุคคลที่มีการกระทำพฤติกรรมเพื่อไปยังเป้าหมายต่ำจะมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนต่ำกว่าบุคคลที่มีการกระทำเพื่อไปสู่เป้าหมายสูง และยังพบว่าบุคคลที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นนั่นคือ การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนเป็นตัวที่เพิ่มการแสดงพฤติกรรมของบุคคลและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลด้วย ซึ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลมีแนวโน้มสูงขึ้น

Stokker (1997) ได้ศึกษาการมีความรู้สึกทางบวก การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนและการจูงใจจากภายใน เพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี โดยผลการศึกษาพบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีปฏิสัมพันธ์การมีความรู้สึกทางบวก การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน และการจูงใจจากภายใน ต่างมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการที่พนักงานมีความรู้สึกทางบวกในการทำงาน มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน และมีการจูงใจจากภายในสูง จะส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

Bourquin (1999) ได้ศึกษาการประสบความสำเร็จทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ความวิตกกังวลในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในการเรียนวิชา

คณิตศาสตร์เป็นตัวพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพสูง นั่นคือ นักเรียนที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนว่าตนมีความสามารถในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ จะประสบความสำเร็จในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์โดยจะมีความวิตกกังวลในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ต่ำ ซึ่งส่งผลให้นักเรียนมีแนวโน้มที่จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์สูงขึ้น ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ William (1999) พบว่านักเรียนที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงจะมีความเชื่อว่าตนสามารถประสบความสำเร็จทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งทำให้นักเรียนมีแนวโน้มที่จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์สูงขึ้น

Hsu (1999) ได้ศึกษาอิทธิพลของเพื่อนซึ่งเป็นตัวแบบต่อการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของนักเรียนชายและนักเรียนหญิงกับการอ่านภาษาอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่า (1) การใช้เพื่อนเป็นตัวแบบสามารถพยากรณ์การเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของนักเรียน โดยนักเรียนที่ดูเพื่อนผู้ชายและเพื่อนผู้หญิงเป็นตัวแบบ จะมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนสูงกว่านักเรียนที่ไม่มีเพื่อนเป็นตัวแบบ (2) การพยากรณ์การอ่านภาษาอังกฤษทั้งในกลุ่มที่นักเรียนดูเพื่อนผู้ชายและเพื่อนผู้หญิงเป็นตัวแบบจะสามารถอ่านภาษาอังกฤษได้ดีกว่านักเรียนที่ไม่มีเพื่อนเป็นตัวแบบ นั่นคือ นักเรียนที่เลียนแบบการอ่านภาษาอังกฤษจากตัวแบบทั้งที่เป็นเพื่อนผู้ชายและเพื่อนผู้หญิง จะมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในการอ่านภาษาอังกฤษสูง ซึ่งจะส่งผลให้นักเรียนสามารถอ่านภาษาอังกฤษได้ดีกว่าในกลุ่มที่นักเรียนไม่มีเพื่อนเป็นตัวแบบในการอ่านภาษาอังกฤษเลย

William (1999) ได้ศึกษาการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในวิชาการเขียน การคาดหวังผลที่ได้จากงานเขียน ความเข้าใจในงานเขียน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของวิชาการเขียน ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการเขียน โดยนักเรียนที่มีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนในการเขียนจะมีทักษะในงานเขียน นอกจากนั้นการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของนักเรียนยังเป็นตัวพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการเขียนอย่างมีนัยสำคัญนั่นคือ นักเรียนที่เชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนว่าตนมีทักษะในการเขียนจะมีงานเขียนที่ดีและมีแนวโน้มที่จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในงานเขียนดีด้วย

Zhang (1999) ได้ศึกษาอิทธิพลของการจัดการฝึกอบรมที่มีต่อการเรียนรู้ของผู้เข้าฝึกอบรมและผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าการจัดการฝึกอบรมมีความแตกต่างกันในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการฝึกอบรมที่ต่างกันผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนและมีความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้แตกต่างกัน นอกจากนั้นพบว่าความต้องการเข้าฝึกอบรมเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยหากผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความต้องการที่จะเข้าฝึกอบรม จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเชื่อใน

ประสิทธิภาพแห่งตนสูง ทำให้หลังจากที่ฝึกอบรมแล้วผู้เข้าฝึกอบรมจะมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย เนื่องจากว่าผู้เข้าฝึกอบรมมีความสนใจที่จะเข้าฝึกอบรมและคิดว่าตนสามารถเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องที่จะฝึกอบรมได้

ผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

Arvey & Murphy (1998) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงาน (job performance) หมายถึงความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมาได้หลายบทบาทในขณะที่ปฏิบัติงาน

Azar (1995) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานคือ ความสามารถในการที่พนักงานปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะและทำงานนั้นได้สำเร็จอย่างสมบูรณ์

Borman & Motowidlo (1993, cited in Arvey & Murphy, 1998) ให้คำจำกัดความของผลการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่าผลการปฏิบัติงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ (1) task performance คือการแสดงผลงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความชำนาญที่บุคคลใช้ในการทำกิจกรรมทางเทคนิค และ (2) contextual performance คือเนื้อหาในงานที่ทำ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความชำนาญเฉพาะที่บุคคลใช้ในการทำงาน โดยบุคคลอาจต้องอาศัยองค์การ และสิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาในการช่วยให้สามารถปฏิบัติงานไปให้ถึงเป้าหมายได้ ความชำนาญในเนื้อหาของงาน ได้แก่การที่บุคคลมีความคงทนในการทำงาน การใส่ใจในงานและการมีความสามารถเฉพาะ การอาสาเข้าไปช่วยทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานตน

ในการปฏิบัติงานของพนักงานคนหนึ่ง ผู้บังคับบัญชาสามารถจะตรวจสอบดูได้ว่าพนักงานมีการปฏิบัติงานดีหรือไม่โดยสามารถพิจารณาได้จากผลการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หากพนักงานมีผลการปฏิบัติงานคงที่เสมอและสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือตามระยะเวลาที่กำหนดไว้โดยยังมีผลการทำงานที่มีคุณภาพ ไม่มีความเสียหายเกิดขึ้น สิ่งนี้สะท้อนถึงการที่พนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี ในทางกลับกันหากว่าผู้บังคับบัญชาพบว่าพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือตามระยะเวลาที่กำหนด มีผลการทำงานลดลง ไม่มีคุณภาพ สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานไม่ดีหรือแยกลง โดยผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานยังคงมีระดับผลการปฏิบัติงานดีเช่นเดิมหรือว่ามีระดับผลการปฏิบัติงานไม่ดีและผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า จะทำการปรับปรุงพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานไม่ดีให้มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นได้อย่างไร

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Bellows (1961) ให้คำจำกัดความการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็น การประเมินคุณค่าของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยมีการประเมินบุคคลอย่างเป็นระบบและเป็นระยะ การประเมินจะพิจารณาที่ผลการปฏิบัติงานและศักยภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ทำหน้าที่ติดตามสังเกตการทำงานของพนักงาน จะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Heyel (1973 อ้างใน ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2530) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานคือ กระบวนการสำหรับประเมินการปฏิบัติงานและคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขของงานที่ว่าจ้างผู้นั้น เพื่อจุดมุ่งหมายทางการบริหารรวมทั้งการบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัล และการปฏิบัติอื่นที่ต้องการ

เสนาะ ดิยาวี (2516) และ ภิญญู สาร (2517) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานคือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตน คือเป็นการหาประโยชน์หรือดีราคาผลงานของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินจะเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของบุคคล ส่วนในการวินิจฉัยขั้นสุดท้ายจะเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาระดับสูง

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2528) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน โดยมีการสังเกต การจดบันทึก และการประเมินโดยหัวหน้างาน ซึ่งการประเมินจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและควมมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานคือ ความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตามบทบาทที่บุคคลได้รับและตามเกณฑ์ของตำแหน่งงานนั้น โดยผลการปฏิบัติงานที่บุคคลทำได้จะมีผลออกมาดีหรือไม่ดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สามารถพิจารณาได้จากผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งได้จากการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาของบุคคลคนนั้น โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีการประเมินเป็นระยะ มีวิธีการและเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับตัดสินผลการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างเป็นระบบเพื่อความยุติธรรม

ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Saal & Knight (1992) และ Dipboye et al. (1994) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานใน องค์การจะได้ข้อมูลจาก 5 แหล่ง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลในการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินทั้งทางตรงและทางอ้อมดังนี้

1. การประเมินโดยหัวหน้า (supervisors) เป็นแหล่งที่ใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานที่พบอยู่เสมอในองค์การต่าง ๆ โดยจากการสำรวจของ Lazer & Wilkstrom (1977) พบว่าในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หัวหน้างานจะเป็นผู้ทำการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานถึง 95 %

2. การประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (peers) องค์การส่วนใหญ่ยังลังเลที่จะใช้การประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน เพราะกลัวว่าเพื่อนร่วมงานจะประเมินเพื่อนร่วมงานของตนดีกว่าที่เป็นจริง ผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การให้เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน เพื่อนร่วมงานจะประเมินผู้ถูกประเมินสูงกว่าหัวหน้างาน แต่จากการศึกษาของ Zedeck, Imparto, Krausz & Oleno (1974) ; Schneier (1977) และ DeNisi, Randolph & Blencoe (1983) พบว่าการให้เพื่อนร่วมงานประเมินอาจทำให้เกิดการแข่งขันและการไม่ไว้วางใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน นั่นคือจะทำให้เพื่อนร่วมงานจะไม่ไว้วางใจผู้อื่นและทำงานภายใต้การแข่งขัน เนื่องจากไม่ยากให้เพื่อนร่วมงานของตนมีผลงานดีกว่า เพราะหากว่าเพื่อนร่วมงานของตนมีผลงานดีกว่า บุคคลอาจจะถูกประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเพื่อนร่วมงานของเขาได้ (Brief, 1980)

3. การประเมินโดยตนเอง (self appraisals) เป็นการให้พนักงานประเมินตนเอง แต่การให้พนักงานประเมินตนเอง อาจทำให้เกิดการประเมินตนได้สูงเกินกว่าที่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นผู้ประเมิน (Beatty et al., 1977) โดยพบว่าการให้พนักงานประเมินตนเองจะมีความสัมพันธ์ต่ำกับการประเมินโดยหัวหน้างาน (.35) และการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (.36) (Harris & Schaubroeck, 1988)

4. การประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชา (subordinates) วิธีนี้นิยมใช้มากในการประเมินอาจารย์ผู้สอนซึ่งผู้ทำการประเมินคือนักศึกษาที่ได้เรียนกับอาจารย์ผู้นั้น ส่วนในองค์การพบว่าการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้บังคับบัญชาก็มีประโยชน์เช่นกัน โดยจะทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคาดหวังในตัวของผู้บังคับบัญชาและต้องการให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาอย่างไร

5. การประเมินโดยลูกค้า (customers) องค์การเริ่มสนใจความคิดเห็นของลูกค้ามากขึ้นเพื่อศึกษาว่าลูกค้าพอใจในสินค้าและการบริการขององค์การหรือไม่ แต่การใช้ลูกค้าเป็น

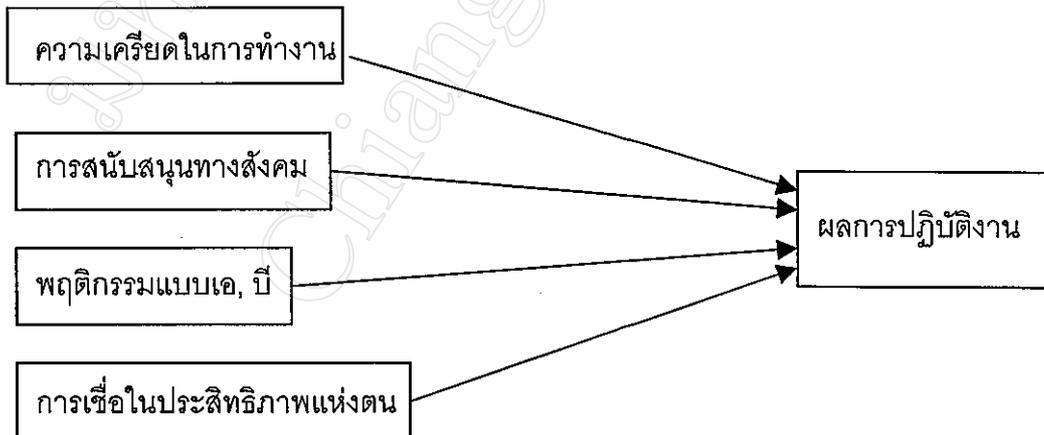
ผู้ประเมินพนักงานที่บริการเขายังเป็นที่นิยมน้อยมากเพราะลูกค้าจะไม่ค่อยมีเวลาและความอดทนในการทำแบบประเมินพนักงาน

สรุปได้ว่า ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานได้แก่ (1) หัวหน้างาน (2) เพื่อนร่วมงาน (3) การประเมินโดยตนเอง (4) การประเมินโดยผู้ได้บังคับบัญชา และ (5) การประเมินโดยลูกค้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตคือ หัวหน้างานสายการผลิต ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตได้ใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตของโรงงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจจะศึกษา ปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ร่วมกันของตัวแปรความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมแบบเอ, บี และการเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้



รูปที่ 10 กรอบแนวคิดของการวิจัย แสดงปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์