

ความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลอง
ข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน:
สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางการป้องกัน
Job Stress in terms of Job Demand-Control
Model: Causes, Effects and Prevention

กานดา จันทรแย้ม^{1*}
Kanda Janyam^{1*}

¹ ผศ.ดร., ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา 90110

¹ Asst. Prof. Dr., Department of Educational Foundation, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Songkla, 90110

* Corresponding author: E-mail address: jkandaj@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ในประเด็นของสาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการป้องกัน จากแนวคิดแบบจำลอง ข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ซึ่งความเครียดจากการทำงานเป็นผลร่วมของการเรียกร้องจากงาน และอำนาจการควบคุมงาน จากข้อค้นพบชี้ว่างานที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูง ขณะที่อำนาจการควบคุมงานต่ำจะก่อให้เกิดความกดดันทางจิตใจ ซึ่งหากเรื้อรังและไม่สามารถจัดการได้จะส่งผลกระทบในทางลบต่อทั้งตัวผู้ปฏิบัติงานและองค์กร โดยผลการศึกษาจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานทั้งในแง่ของสุขภาพกาย และสุขภาพจิต รวมทั้งผลเสียที่เกิดขึ้นกับองค์กรซึ่งนำไปสู่การขาดงาน การลาออก การเกิดอุบัติเหตุ และความเสียหายต่อผลผลิต โดยในปัจจุบันได้มีการพัฒนาแบบวัดเพื่อใช้ในการคัดกรองความเครียดในการทำงาน ตลอดจนพัฒนาแนวทางการป้องกันและให้ความช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในการจัดการความเครียดจากการทำงานซึ่งจะช่วยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเองต่อไป

คำสำคัญ: ความเครียดจากการทำงาน แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน
พนักงาน องค์กร

Abstract

The purpose of this study was to present job stress in terms of causes, effects and prevention according to the Job Demand-Control Model. Job stress results from the interaction of job demands and job control. The consistent finding reveals that the combination of low job control and high job demands is associated with mental strain. If such stress is chronic and not manageable, it will affect the people themselves and their organizations. Many studies indicate that work stress can affect people physically and mentally. Work stress can also affect the organization in that it can lead to people's absence and resignation from their jobs. It can cause accidents and damage production as well. Presently, stress measuring tools have been developed to screen work stress. In additions, ways to prevent and to help workers manage work stress have also been developed. These tools and ways can help all parties involved as they can be applied to best suit their organizations.

Keywords: Job Stress, Job Demand-Control Model, Organization, Worker

บทนำ

ความเครียดจากการทำงานเป็นหัวข้อหนึ่งที่กำลังเป็นที่สนใจในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การซึ่งในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมาได้มีการตีพิมพ์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก [1] ซึ่งความเครียดในการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลในภาวะที่จิตใจขาดความสมดุล อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม [2] ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากการทำงานเป็นช่วงเวลาที่เราเรียกว่าดำเนินไปควบคู่กับการดำรงชีวิตของบุคคล เพราะอย่างน้อย 8 ชั่วโมงต่อหนึ่งวัน 5 วันต่อสัปดาห์ ที่บุคคลต้องใช้ชีวิตอยู่กับการทำงาน ซึ่งหากเกิดความไม่สมดุลกันระหว่างความต้องการจากงานกับความสามารถในการตอบสนองของคนงาน อาทิ มีความต้องการปริมาณงานมากในเวลาจำกัด หรือมีความหลากหลายของภารกิจแต่ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะที่จำเป็นมีอำนาจในการควบคุมงานต่ำ ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง สถานการณ์เหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน [3-5] โดยความเครียดที่เกิดขึ้นนี้หากมีไม่มากพนักงานสามารถจัดให้หมดไปได้ก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่หากเกิดขึ้นแล้วไม่สามารถจัดการได้และเรื้อรังเป็นเวลายาวนานก็จะส่งผลกระทบต่อความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนความยืนยาวของชีวิต ซึ่งสำนักงานแรงงานนานาชาติได้ชี้ว่า ความเครียดจากการทำงานถือเป็นความเจ็บป่วยที่รุนแรงต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นอุปสรรคต่อการผลิตเนื่องจากส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน [6] สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มความเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรคที่เกี่ยวกับหลอดเลือดหัวใจ [7-8] และพบว่า ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน [9-10] รวมทั้งปัญหาต่อเนื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางสุขภาพ อาทิ การสูบบุหรี่ การไม่ออกกำลังกาย นอนไม่หลับ การกินมากกว่าปกติ และผลต่อเนื่องต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล กระทั่งต่อองค์การ อาทิ อัตราการขาดงาน [11] การลาออกจากงาน [12] และคุณภาพของผลงานลดลง [6, 13] เป็นต้น สำหรับผลกระทบต่อสังคมนั้น สำนักงานแรงงานนานาชาติ (ILO) ได้ชี้ว่า ความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่รับรู้ได้ในสังคมมักจะมีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงาน [6]

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญและผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน องค์การ และสังคม ทั้งนี้ งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน เพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานวิจัยที่ใช้แนวคิด

แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน (Job Demand-Control Model) [12, 14-19] รวมทั้งในปัจจุบันได้มีการพัฒนาแบบวัดความเครียดในการทำงานจากแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ฉบับภาษาไทย ที่สามารถนำไปใช้คัดกรองความเครียดจากการทำงานของบุคคลในทุกอาชีพได้อีกด้วย [20] ดังนั้น บทความฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานของ Robert Karasek ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้อย่างกว้างขวางในการศึกษาความเครียดในการทำงาน [21-22] โดยนำเสนอเกี่ยวกับการวิเคราะห์สาเหตุ ผลกระทบทั้งต่อตัวบุคคล องค์กร และการดำเนินชีวิต ตลอดจนแนวทางการป้องกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์การของตนเองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ในประเด็นของสาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการป้องกัน จากแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน (Job Demand-Control Model)

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ดำเนินการโดยการสังเคราะห์งานวิจัยด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน (Job Demand-Control Model) ในประเด็น สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการป้องกันความเครียดจากการทำงานตามขั้นตอน ดังนี้

แหล่งข้อมูลในการสังเคราะห์งานวิจัย

แหล่งข้อมูลในการสังเคราะห์งานวิจัย คือ ผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ในช่วง ค.ศ. 1979-2015 จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ PsycINFO PubMed Sciencedirect และ tci โดยทำการคัดเลือกผลงานวิจัย ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลและกลวิธีในการสืบค้น (Data Sources and Search Strategy)

1.1 สืบรวจงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เผยแพร่ในช่วง ค.ศ. 1979-2015 โดยใช้คำสำคัญในการสืบค้น ได้แก่ “ความเครียดจากการทำงาน” “แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน” “Job Stress” “Demand-Control Model”

1.2 การสืบค้นย้อนหลัง (Ancestry Approach) โดยสำรวจรายชื่อผลงานวิจัยจากรายการอ้างอิงของงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ที่ได้รายชื่อมาแล้ว

2. คัดเลือกผลงานวิจัยตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

2.1 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ในประเด็น สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการป้องกันความเครียดจากการทำงาน

2.2 พิจารณานิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร “ความเครียดจากการทำงาน” ในงานวิจัยแต่ละเรื่องว่าเป็นไปในขอบเขตเดียวกัน ผลการพิจารณาพบว่า งานวิจัยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ดังกล่าวมีจำนวน 38 เรื่อง

ผลการศึกษา

จากการสังเคราะห์งานวิจัยความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ในประเด็น สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการแก้ไขความเครียดจากการทำงาน ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน คือ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Work-Related Variables) ในฐานที่เป็นปัจจัยกระตุ้น (Stressor) ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด โดย Karasek [3] ระบุว่าความเครียดในการทำงานที่นำไปสู่ความอ่อนล้า มีผลให้เกิดความกดดันทางจิตใจ (Mental Strain) และเพิ่มความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพ มีสาเหตุมาจากการที่บุคคลมีข้อเรียกร้องจากงานสูง อาทิ งานมีปริมาณมาก มีความซับซ้อน หรือมีเวลาจำกัดในการทำงาน ในขณะที่มีอำนาจในการควบคุมงานตนเองต่ำ โดย Karasek ได้พัฒนาแบบจำลองความเครียดในการทำงาน ซึ่งได้กล่าวถึงมิติหลัก 2 มิติที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ มิติของอำนาจการควบคุมงาน (Job Control) และการเรียกร้องจากงาน (Job Demand) ซึ่งเรียกว่า แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน [3, 5] โดยได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของพนักงานว่า เป็นผลมาจากความไม่สมดุลของอำนาจการควบคุมงานและการเรียกร้องจากงาน ซึ่งมิติทั้งสองด้านอธิบายได้ดังนี้

- มิติด้านอำนาจในการควบคุมงานจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลักสองประการ คือ
 - o การพัฒนาทักษะในงาน ได้แก่ โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ โอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ โอกาสใช้ทักษะที่มีความหลากหลาย โอกาสพัฒนาศักยภาพในตนเอง รวมถึงโอกาสก้าวหน้า
 - o การตัดสินใจในงาน ได้แก่ อิสระในการตัดสินใจ โอกาสในการแสดงความคิดเห็น และความสำคัญต่อกลุ่มหรือองค์การ
- มิติด้านการเรียกร้องจากงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ
 - o ความกดดันจากเวลา ได้แก่ การมีงานเร่งด่วน งานมากเกินไป งานยุ่งเกินไป เวลาไม่เพียงพอ
 - o ปัจจัยด้านความกดดันจากอารมณ์ ได้แก่ การถูกขัดจังหวะ ความขัดแย้ง และงานล่าช้าจากการรอคอยผู้อื่น

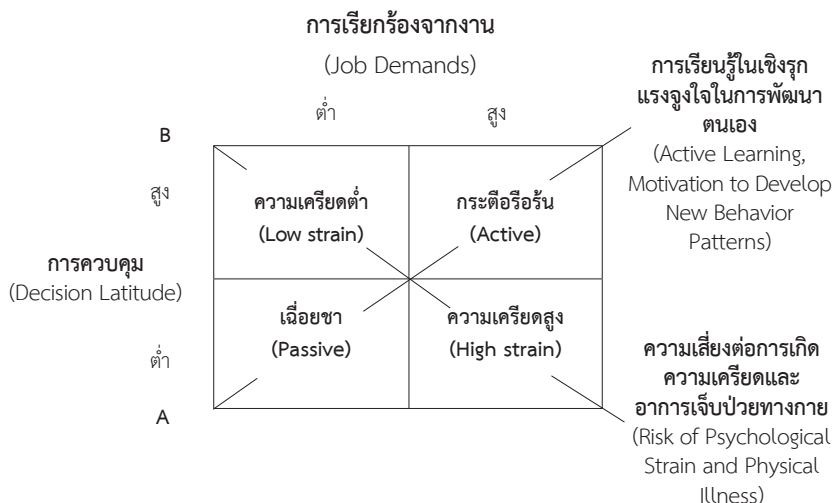
ความไม่สมดุลของทั้งสองมิติ ได้แก่ อำนาจการควบคุมงานและการเรียกร้องจากงาน จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เช่น หากพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจในการควบคุมงานต่ำ แต่มีการเรียกร้องจากงานสูง จะก่อให้เกิดความเครียดสูงในการทำงาน (High Strain) ซึ่งมีความเสี่ยงต่ออาการเจ็บป่วยได้ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่บุคคลมีความสามารถในการตัดสินใจได้ตอบเมื่อเกิดภาวะที่มีการเรียกร้องจากงานสูง จะเป็นกลไกในการปลดปล่อยและจัดการลดพลังงานความเครียด แต่ถ้าบุคคลถูกจำกัดให้ไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้อย่างอิสระ พลังงานดังกล่าวย่อมไม่สามารถถูกปลดปล่อยออกไปจึงปรากฏอยู่ในรูปของความเครียด หากพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจในการควบคุมงานต่ำ แต่มีความต้องการผลจากการทำงานสูงจึงก่อให้เกิดเป็นความเครียดสูงในการทำงาน โดยความสัมพันธ์ของสองมิติดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานใน 4 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มงานกระตุ้นความกระตือรือร้น (Active Jobs) จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูง และในขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในเชิงรุก และแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง
- กลุ่มงานที่มีความเฉื่อยชา (Passive Jobs) จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการในงานต่ำ และขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีโอกาสในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำด้วย ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ก่อให้เกิดความเฉื่อยชาในการทำงานขาดความกระตือรือร้นและความคิดสร้างสรรค์

- กลุ่มงานความเครียดต่ำ (Low-Strain Jobs) จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานต่ำ แต่ผู้ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูง กลุ่มนี้เป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ผู้ปฏิบัติงานยังไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ในระยะยาวอาจก่อให้เกิดความกดดันในการทำงานได้เนื่องจากขาดโอกาสในการใช้ศักยภาพของตนเอง

- กลุ่มงานความเครียดสูง (High-Strain Jobs) จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูง แต่ผู้ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำ ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง เพราะจะต้องทำตามความต้องการผลงาน ไม่สามารถต่อรองได้ มีความเสี่ยงในการเกิดอาการเจ็บป่วย หรือปัญหาสุขภาพ

ความสัมพันธ์ของทั้งสองมิติ ต่อความเครียดในการทำงาน 4 กลุ่มข้างต้น อธิบายความสัมพันธ์ได้ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน (Job Demand – Control Model) ที่มา: Karasek [3]

จากภาพที่ 1 ตามแนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน พบว่างานในกลุ่ม ความเครียดต่ำ เป็นลักษณะงานที่มีความเครียดในระดับต่ำ งานในกลุ่มนี้เป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข [5] อย่างไรก็ตาม หากมองในแง่ของผลผลิตแล้วอาจไม่เป็นผลดีต่อองค์กร เนื่องจากหากพิจารณาในแง่ของศักยภาพการทำงานแล้วจะพบว่า

ผู้ปฏิบัติงานยังไม่ได้ใช้ศักยภาพอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหรือหน้าที่การงานที่มีอำนาจในการควบคุมงานสูง เนื่องจากการเรียกร้องจากงานต่ำ ผลผลิตที่ได้จากการทำงานจึงอาจไม่ใช่ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การ อีกทั้งในระยะยาวอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเฉื่อยชา และหมดแรงจูงใจในการทำงานได้ งานในกลุ่มความเครียดต่ำสามารถนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน และเป็นตัวแปรหนึ่งที่ขวางกั้นแรงกระตุ้นการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานได้ [23] ขณะที่งานในกลุ่มงานกระตุ้นความกระตือรือร้น ที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูงร่วมกับอำนาจการควบคุมงานสูงจะกระตุ้นการเรียนรู้และพัฒนาตนเองยิ่งขึ้น ช่วยให้มีความสามารถในการที่จะตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม [24] ต่างกับกลุ่ม เฉื่อยชา ที่ความต้องการในงานต่ำ และโอกาสในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำด้วย จึงทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองน้อยลงตาม

ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน และองค์การ ผู้บริหาร หรือเจ้าของกิจการควรได้พิจารณาออกแบบงานให้มีความสมดุลระหว่างการเรียกร้องจากงาน และอำนาจควบคุมงาน

ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล องค์การ และชีวิตโดยรวมของพนักงาน ดังนี้

ผลกระทบต่อบุคคล

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ความเครียดจากการทำงานนั้นมีอิทธิพลต่อตัวบุคคล ทั้งในด้านของสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ดังนี้

ผลกระทบต่อสุขภาพกาย ความเครียดจากการทำงานถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความยืนยาวของชีวิต ตลอดจนภาวะสุขภาพของบุคคล จากการศึกษพบว่างานที่มีการเรียกร้องจากงานสูง ขณะที่ที่มีอำนาจการควบคุมงานต่ำ จะส่งผลให้มีสุขภาพที่แย่ลง อาทิ โรคเกี่ยวกับหลอดเลือดหัวใจ โดยพบว่า พนักงานที่มีความเครียดจากการทำงานสูง มีความเสี่ยงสูงที่จะเป็นโรคเกี่ยวกับหลอดเลือดหัวใจ [7-8] ทั้งยังเพิ่มความเสี่ยงในกลุ่มความดันโลหิตสูง [25] อีกทั้งในท่ามกลางทฤษฎีที่ศึกษาความเครียดในการทำงาน แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน เป็นทฤษฎีหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ว่า ผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพของพนักงานจะถูกทำให้ลดลงได้โดยเพิ่มอำนาจการควบคุมให้กับพนักงาน [22, 26]

ผลกระทบต่อสุขภาพจิต ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อภาวะสุขภาพจิตของพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยภาวะสุขภาพจิตที่เกิดจากความเครียดในการ

ทำงานส่งผลต่อพนักงานโดยอาจแสดงออกในรูปของ ความวิตกกังวล ความรู้สึกหดหู่ [27] ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหมดกำลังใจ และโรคทางกายที่มีสาเหตุจากจิตใจ [22] อาการซึมเศร้า [28- 30] ทั้งยังส่งผลให้ความสามารถในการเรียนรู้ช้าลง [31] อีกด้วย

ผลกระทบต่อการ

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ความเครียดจากการทำงานส่งผลต่อการ ทั้งในแง่ของผลผลิต การขาดงาน และการลาออกจากการงาน ดังนี้

ผลกระทบต่อผลผลิต จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาโดยใช้แนวคิด แบบจำลอง ข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ชี้ให้เห็นว่า ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับอำนาจการ ควบคุมงาน และความต้องการผลการทำงาน สามารถพยากรณ์แรงจูงใจ และการเพิ่ม ผลผลิตขององค์การได้ โดยพบว่า หากพนักงานมีอำนาจการควบคุมงานต่ำแต่มีการ เรียกร้องจากงานสูง จะส่งผลในการลดทอนแรงจูงใจในการทำงานและผลผลิตต่ำลง ขณะที่หากมีอำนาจในการควบคุมการทำงานสูง และความต้องการในการทำงานสูงจะ มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนาการทำงาน และนำไปสู่การ เพิ่มผลผลิตได้ [13, 15, 22, 31-32] ขณะที่งานที่มีอำนาจการควบคุมงานต่ำแต่มีการ เรียกร้องจากงานสูง จะนำไปสู่ความเครียดสูงจะส่งผลให้คุณภาพของผลงานลดลง [13]

ผลกระทบต่ออัตราการขาดงาน และการลาออกจากการงาน โดยพบว่า ความเครียด จากการทำงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานขาดงานโดยตั้งใจ โดยพบว่า พนักงานที่ มีความเครียดสูงมีโอกาที่จะมีการขาดงานสูง [33] รวมทั้งความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน [12, 34-36)

ผลกระทบต่อชีวิตโดยรวม

ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับ กับความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม ความผาสุกของบุคคล รวมทั้งการพัฒนาตนเอง กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเครียดน้อยจะมีความพึงพอใจในชีวิต โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความเครียดในการทำงานสูงกว่า จากการศึกษพบว่า หากงานมีลักษณะที่เป็น กลุ่มงานความเครียดสูง จะส่งผลกระทบต่อความผาสุก ของบุคคลทำให้บุคคลรู้สึกตึงเครียด วิตกกังวล ในขณะที่งานลักษณะที่เป็น กลุ่มงาน กระตุ้นความกระตือรือร้น จะส่งผลในทางบวกต่อความผาสุก (well-being) ในชีวิต โดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ บุคคลรู้สึกภาคภูมิใจในการควบคุมการทำงานใน ความรับผิดชอบ ตลอดจนโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง [22, 38]

แนวทางการป้องกันความเครียดในการทำงาน

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของความเครียดในการทำงานทั้งต่อตัวบุคคลซึ่งหากมีความเครียดอยู่ในระดับสูงจะมีความเสี่ยงสูงต่อการเจ็บป่วย ภาวะสุขภาพจิต ผลผลิต รวมทั้งความผาสุกในการดำเนินชีวิต จึงเป็นเรื่องที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ ดังนั้นหากสามารถแสวงหาแนวทางในการป้องกันหรือแก้ไขได้อย่างเหมาะสมก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยในการบำรุงรักษาพนักงานให้กับองค์กร ทั้งยังส่งผลดีต่อองค์กร และสังคมอีกด้วย ทั้งนี้ แนวทางในการป้องกันหรือแก้ไขความเครียดจากการทำงานอาจทำได้โดย

1. การใช้แบบคัดกรองเพื่อประเมินความเครียดในการทำงานโดยใช้แบบวัดความเครียดในการทำงานตาม แนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานฉบับภาษาไทย โดยแบบประเมินนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) อำนาจควบคุมงาน 2) การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวม 3) การเรียกร้องจากงานทางกาย 4) การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 5) งานมันคง และ 6) สิ่งคุกคามสุขภาพในงาน โดยแบบทดสอบนี้ได้ประเมินคุณภาพโดยการทดสอบกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ จากการทดสอบค่าความสอดคล้องภายในพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ครอนบาคแอลฟาของทุกสเกลในแบบวัด อยู่ในเกณฑ์ดีมีค่าเกิน 0.7 ยกเว้นความมันคงในงานมีค่า 0.5 แต่จากการทดสอบในภาพรวมพบว่า มีความเหมาะสมต่อการประเมินความเครียดจากการทำงานในประชากรไทยได้ [20] ดังนั้นจึงสามารถนำแบบวัดนี้ไปใช้ในการคัดกรองความเครียดจากการทำงานในเบื้องต้นได้ในทุกองค์การ

2. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยการพัฒนาการรับรู้ความสามารถแห่งตน (Self-Efficacy) ให้กับพนักงาน เนื่องจากแนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ชี้ว่างานที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูงและเป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานคือ งานที่มีอำนาจการควบคุมงานต่ำ แต่มีการเรียกร้องจากงานสูง ดังนั้นการเพิ่มอำนาจการควบคุมงานจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยป้องกันความเครียดในการทำงานได้จากการศึกษา โดยการทบทวนงานวิจัย จากแนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ระหว่างปี 1998–2007 จำนวน 83 งานวิจัยพบว่า อำนาจการควบคุมงานสามารถเป็นกันชนที่ช่วยป้องกันความเครียดจากการทำงานที่ถูกกดดันจากการเรียกร้องจากงานได้ [1] อย่างไรก็ตามการ เพิ่มอำนาจการควบคุมงานอาจไม่ใช่แนวทางที่จะลดความเครียดให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่รู้ว่าจะใช้อำนาจที่เพิ่มขึ้นนี้อย่างไร แทนที่จะเป็นการลดความเครียดกลับจะยังเป็นการเพิ่มแรงกดดันให้กับ

พนักงานอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ อำนาจการควบคุมงานจะส่งผลทางบวกหรือลบต่อความเครียดในการทำงานนั้นสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถแห่งตน (self-efficacy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเชื่อของบุคคลว่า เขาจะมีความสามารถในการที่จะใช้ศักยภาพของตนเองในการคิด วิเคราะห์ ใช้ทักษะ และทรัพยากรที่มีในการในการจัดการกับการเรียกร้องจากงานที่เขาเผชิญ [38-39] อำนาจการควบคุมงานจึงเกี่ยวข้องกับมุมมองต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานว่าเป็นพลัง หรือเป็นอุปสรรค กล่าวคือ เมื่อการรับรู้ความสามารถแห่งตนอยู่ในระดับสูง พนักงานจะมองว่าตนเองมีอำนาจการควบคุมงาน การรับรู้นี้จะเป็กันชนที่สามารถป้องกันความเครียดจากการทำงานได้ ดังนั้น การพัฒนาการรับรู้ความสามารถแห่งตนทั้งในแง่ของกระบวนการคิด วิเคราะห์ จัดการ และเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้กับพนักงานจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยป้องกันความเครียดในการทำงานให้กับพนักงานได้

3. การพัฒนาการสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงาน เป็นสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นจากการอยู่ร่วมกันในองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดการให้การช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาทั้งในแง่ของการทำงานหรือชีวิตส่วนตัว ซึ่งอาจมาจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนในที่ทำงาน [39] จากการศึกษาที่ผ่านมาการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถเป็นกันชนที่ช่วยป้องกันความเครียดสูงที่จะเกิดจากการทำงานได้ โดยพบว่า ถึงแม้จะมีการเรียกร้องจากงานสูง ในขณะที่มีอำนาจการควบคุมงานต่ำ แต่ถ้ามีการสนับสนุนทางสังคมที่ดีไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมนี้จะสามารถเป็นกันชนที่จะช่วยป้องกันความเครียดสูงที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานได้ [3, 36, 40-41] องค์กรสามารถพัฒนาการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรได้ โดยส่งเสริมให้พนักงานได้มีกิจกรรมร่วมกันตามความสมัครใจ เช่น การแข่งขันกีฬา การพัฒนากลุ่มวิชาชีพ การจัดพื้นที่สำหรับพักผ่อนพูดคุย การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้นอกจากจะช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากการทำงานแล้ว ยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน ได้มีโอกาสดูแล ปรึกษาหารือ หรือช่วยเหลือกันอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาการสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงาน

4. จัดให้มีนักจิตวิทยาประจำในสถานประกอบการ เพื่อให้การช่วยเหลือในเบื้องต้นแก่พนักงาน ทั้งในแง่ของการให้การปรึกษา แสวงหาแนวทางในการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมให้กับพนักงาน ซึ่งวิธีการนี้นอกจากจะเป็นการช่วยเหลือพนักงานแล้ว ยังช่วยในการคัดกรองความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน และเข้าถึงปัญหาของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขในระดับองค์การได้อีกทางหนึ่งด้วย

6. จัดการอบรมการจัดการความเครียดให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ได้เข้าใจตนเอง รู้จักสังเกตตนเอง รวมทั้งแนวทางในการจัดการความเครียด ซึ่งจะ เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ในการดูแลตนเอง ตลอดจนแนวทาง ในการปรับตัว และการเผชิญความเครียดได้อย่างถูกวิธี

สรุปและอภิปรายผล

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานตามแนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดใน การทำงานคือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในฐานะที่เป็นปัจจัยกระตุ้น ซึ่งก่อให้เกิด ความเครียด โดย Karasek [3] ระบุว่า ความเครียดในการทำงานที่นำไปสู่ความอ่อนล้า มีผลให้เกิดความกดดันทางจิตใจ (Mental Strain) และเพิ่มความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพ มีสาเหตุมาจากการที่บุคคลมีข้อเรียกร้องจากงานสูง อาทิ งานมีปริมาณมาก มีความซับซ้อน หรือมีเวลาจำกัดในการทำงาน ในขณะที่มีอำนาจในการควบคุมงานตนเองต่ำ อาทิ การขาด อิสระและการตัดสินใจในงานของตนเอง [4-5] โดยความไม่สมดุลของมิติดังกล่าว เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลกระทบในหลายระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคลทั้งในส่วนของคุณภาพกาย [22, 26] และสุขภาพจิต [22, 28- 31] กระทั่งต่อการทั้งในแง่ของการเพิ่มผลผลิต คุณภาพงาน [13, 15, 22, 31-32] อัตราการลาออก [33] การขาดงาน [12, 34-36] และชีวิตโดยรวมของบุคคลทั้งในเรื่องของความผาสุก และความพึงพอใจต่อชีวิต [22, 37] อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ชี้ว่างานที่มีความเครียดต่ำ คือ งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานต่ำขณะที่มีอำนาจควบคุมงานสูง ก็ไม่เป็นผลดีต่อการทั้งเช่นเดียวกัน เนื่องจากพนักงานยังไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเอง อย่างเต็มที่ ในระยะยาวอาจก่อให้เกิดความกดดันในการทำงานได้เพราะขาดโอกาส ในการใช้ศักยภาพของตนเอง สอดคล้องกับข้อค้นพบจากผลการศึกษาที่ชี้ว่า งานในกลุ่ม ความเครียดต่ำ สามารถนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน และเป็นตัวแปรหนึ่งที่ขวางกั้น แรงกระตุ้นการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองของพนักงานได้ [23] ทั้งนี้ แนวคิดแบบจำลอง ข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ชี้ว่างานที่มีความเครียดระดับปานกลาง แต่มีความสมดุล กันระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และอำนาจการควบคุมงาน คือ งานที่มีข้อเรียกร้องจากงาน สูงรวมกับการมีอำนาจการควบคุมงานสูง จะเป็นงานที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้น และ สร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่า งานลักษณะนี้ จะกระตุ้นการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้กับพนักงานยิ่งขึ้น ช่วยให้มีความสามารถในการ ที่จะตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม [24] โดยแนวทางใน

การพิจารณาและป้องกันความเครียดในการทำงานสามารถทำได้โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีร่วมกัน ตามปัญหาความเครียดจากการทำงานของแต่ละองค์การ ดังนั้น การใช้แบบคัดกรองเพื่อประเมินความเครียดในการทำงานโดยใช้แบบวัดความเครียดในการทำงานตาม แนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ฉบับภาษาไทย เพื่อคัดกรองในเบื้องต้นว่า พนักงานมีแนวโน้มมีความเครียดในการทำงานอยู่ในกลุ่มใด อันจะนำไปสู่การพิจารณาสาเหตุและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเครียดในการทำงาน ได้อย่างเหมาะสมต่อไป การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนา การรับรู้ความสามารถแห่งตน (self-efficacy) ให้แก่พนักงาน การพัฒนาการสนับสนุน ทางสังคมในที่ทำงาน จัดให้มีนันทนาการประจำในสถานประกอบการ หรือจัดการอบรม ให้กับพนักงานเพื่อให้มีความรู้และแนวทางในการการจัดการความเครียดจากการทำงาน เพื่อให้สามารถเผชิญความเครียดได้อย่างถูกวิธี

กล่าวโดยสรุป ความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน เป็นแนวคิดที่สามารถอธิบายสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงาน ได้อย่างครอบคลุม ซึ่งถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานว่ามาจากส่วนร่วมกันของ 2 มิติ คือ ข้อเรียกร้องจากงาน และอำนาจการควบคุมงาน โดยได้เสนอองค์ประกอบ ของแต่ละมิติไว้อย่างชัดเจน และมีงานวิจัยอย่างกว้างขวางที่ยืนยันแนวความคิดนี้ทั้งในแง่ของสาเหตุผลกระทบและแนวทางในการป้องกัน อีกทั้งยังได้พัฒนาแบบประเมิน ความเครียดในการทำงานในหลายภาษาทั่วโลก รวมทั้งภาษาไทย ทำให้ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อการศึกษาความเครียดในการทำงานในองค์การประเภทต่าง ๆ ได้

ข้อเสนอแนะ

องค์การต่าง ๆ สามารถนำแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ไปประยุกต์ใช้ในการพิจารณาหาสาเหตุของความเครียดในการทำงาน การออกแบบงานให้มีความสมดุลระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และการควบคุมในงานเพื่อช่วยป้องกันความเครียดจากการทำงาน ตลอดจนกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ในการนำแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ไปประยุกต์ใช้องค์การต้องมีการพิจารณาให้สอดคล้องกับลักษณะงาน และลักษณะขององค์การด้วย ทั้งนี้หากไม่สามารถปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือออกแบบงานใหม่ได้ สามารถพัฒนาที่ตัวของพนักงาน โดยการฝึกอบรมให้พนักงานได้พัฒนาการรับรู้ความสามารถแห่งตน ตลอดจนการส่งเสริม การสนับสนุนทางสังคมในองค์การในทุกระดับ ก็จะเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถใช้เป็นตัวกันความเครียดที่เกิดจากการทำงานให้กับพนักงานได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] Hausser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M. and Schulz, H. S. (2010). “Ten years on: A review of recent research on the Job Demand-Control (-Support) model and psychological well-being”, **Work & Stress**. 24(1), 1-35.
- [2] National Institute for Occupational Safety and Health. (2012). **Stress at Workwork**. Retrieved March 11, 2015, from <http://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/>.
- [3] Karasek, R. A. (1979). “Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign”, **Administrative Science Quarterly**. 24, 285–307.
- [4] Cooper, C. L. and Marshall, J. (1978). “Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health”, **Journal of Occupational Psychology**. 49, 11-28.
- [5] Karasek, R. A. (1998). “Demand/Control Model: A social, emotional and physiological approach to stress risk and active behaviour development”, In J. M. Stallman (Ed.). **Encyclopedia of Occupational Health and Safety**. Geneva: International Labour Organization.
- [6] International Labour Organization. (2012). **Stress Prevention at Work Checkpoints: Practicalim-Provements for Stress Prevention in the Workplace**. Geneva: International Labour Organization.
- [7] Karasek, R., Baker, D., Marxer, F. and Ahlbom, A. (1981). “Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men”, **American Journal of Public Health**. 71, 694-705.
- [8] Karasek, R., Theorell, T. and Schwartz, J. E. (1988). “Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction in the US Health Examination Survey (HES) and the Health and Nutrition Examination Survey (HANES)”, **American Journal of Public Health**. 8, 910-18.
- [9] Shankar, J. and Famuyiwa, O. O. (1991). “Stress among factory workers in a developing country”, **Journal of Psychosomatic Research**. 35(2-3), 163-171.

- [10] Virtanen, T., Ahola, K., Aromaa, A., Honkonen, T., Kivimäki, M., Lönnqvist J. and Vahtera, J. (2007). "Work stress, mental health and antidepressant medication findings from the health 2000 study", **Journal of Affective Disorders**. 98(3), 189-197.
- [11] Darr, W. and John, G. (2008). "Work strain, health, and absenteeism: a meta-analysis", **Journal of Occupational Health**. 13(4), 293-318.
- [12] Karasek, R. A. and Theorell, T. (1990). **Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life**. New York: Basic Books.
- [13] Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y. and Cooper, C. (2008). "A Meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects", **Personnel Psychology**. 61(2), 227-271.
- [14] Siegrist, J. (1996). "Adverse health effects of high-effort/low-reward Conditions", **Journal of Occupational Psychology**. 1(1), 27-41.
- [15] Van der Doef, M. and Maes, S. (1999). "The job demand-control-support model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research", **Work & Stress**. 13(2), 87-114.
- [16] De Lange, A. H., Bongers, P. M., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Houtman, I. L. D., Kompier, M. A. J. and Taris, T. W. Bongers, P. M. (2003). "The very best of the millennium: Longitudinal research and the demand-control-(support) model", **Journal of Occupational Health Psychology**. 8(4), 282-305.
- [17] Belkic, K. L., Baker, D., Landsbergis, P. A. and Schnall, P. L. and Baker, D. (2004). Is job strain a major source of cardiovascular disease risk?", **Scandinavia Journal of Work Environmental Health**. 30(2), 85-128.
- [18] Stansfeld, S. and Candy, B. (2006). "Psychosocial work environment and mental health – A meta-analytic review", **Scandinavian Journal of Work and Environmental Health**. 32(6), 443-462.
- [19] Kivimäki, M., Theorell, T., Westerlund, H. Vahtera, J. and Westerlund, H. Vahtera, J. (2008). "Job strain and ischemic disease: Does the inclusion of older employees in the cohort dilute the association", **Journal of Epidemiology and Community Health**. 62(4), 372-374.

- [20] พิษญา พรศทองสุข. (2552). “ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบประเมินความเครียดจากงานชนิด Job Content Questionnaire ฉบับภาษาไทย ในประชากรขนาดใหญ่และหลากหลายอาชีพ”, **จดหมายเหตุทางแพทยสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์**. 92(4), 564-572.
- [21] Cordery, J. (1997). “Reinventing work design theory and practice”, **Australian Psychologist**. 32, 185-190.
- [22] De Jonge, J., Bosma, H., Peterc, R. and Siegrist, J. (2000). “Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross-sectional study”, **Social Science & Medicine**. 50(9), 1317–1327.
- [23] Taris, T. W., De Lange, A. H., Kompier, M. A. J., De Lange, A. H., Schaufeli, W. B. Schreurs, P. J. G. and Schaufeli, W. B. Schreurs, P. J. G. (2003). “Learning new behaviour patterns: A longitudinal test of Karasek’s active learning hypothesis among Dutch teachers”, **Work & Stress**. 17(1), 1-20.
- [24] Dollard, M. F., De Jonge, J., Winefield, A. H. and Winefield, H. R. (2000). “Psychosocial job strain and productivity in human service workers: A test of the demand-control-support model”, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**. 73(4), 501–510.
- [25] Brisson C, Laflamme, N., Moisan, J., Milot, A., Masse, B. and Vezina, M. (1999). “Effect of Family Responsibilities and Job Strain on Ambulatory Blood Pressure among White-Collar Women”, **Psychosomatic Medicine**. 61, 205-213.
- [26] Tucker, M. K., Jimmieson, N. L. and Oei, T. P. (2013). “The relevance of shared experiences: A multi-level study of collective efficacy as a moderator of job control in the stressor-strain relationship”, **Work & Stress**. 27(1), 1-21.
- [27] Motowidlo, S., J. Packard, J., S. and Manning, M., R. (1986). “Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance”, **Journal of Applied Psychology**. 71(4), 618-629.

- [28] Hodgson, J.T., Jones, J. R., Elliot, R.C. and Osman, J. (1993). **Self-reported Work-related Illness: Results from a Trailer Questionnaire on the 1990 labour Force Survey in England and Wales.** Sudbury: HSE Books.
- [29] Wang, J. and Patten, S.B. (2001). "Perceived work stress and major depression in the Canadian employed population, 20-49 years old", **Journal of Occupational Health Psychology.** 6, 283-289.
- [30] Tennant, C. (2001). "Work Related Stress and Depressive Disorders", **Journal of Psychosomatic Research**, 51, 697-704.
- [31] LePine, J. A., LePine, M. A. and Jackson, C. L. (2004). "Challenge and hindrance stress: Relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance", **Journal of Applied Psychology.** 89, 883-891.
- [32] de Jonge, J. and Kompier, M. A. J. (1997). "A critical examination of the Demand-Control-Support Model from a work psychological perspective", **International Journal of Stress Management.** 4, 235-258.
- [33] Schechter, J., Green L. W., Olsen, L., Kruse, K. and Cargo, M. (1997). "Application of Karasek's demand/control model a Canadian occupational setting including shift workers during a period of reorganization and downsizing", **American Journal of Health Promotion.** 11(6), 394-399.
- [34] Dollard, M.F., LaMontagne, A.D., Caulfield, N., Blewett, V. and Shaw, A. (2007). "Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature", **International Journal of Stress Manage.** 14(4), 417-445.
- [35] Duraisingam, V., Pidd, K. and Roche, A. M. (2009). "The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions: a study of Australian specialist alcohol and other drug workers", **Drugs, Education, Prevention and Policy.** 16(3), 217-231.

- [36] Lee, H., Kim, M.S. and Yoon, J.A. (2011). “Role of internal marketing, organizational commitment, and job stress in discerning the turnover intention of Korean nurses”, **Japan Journal of Nursing Science**. 8(1), 87–94.
- [37] Muhonen, T. and Torkelson, E. (2003). “The Demand-Control-Support Model and Health among Women and Men in Similar Occupations”, **Journal of Behavioral Medicine**. 26(6), 601-613.
- [38] Jimmieson, N., L. (2000). “Employee reactions to behavioral control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy”, **Work & Stress**. 14, 262-280.
- [39] Schaubroeck, J. and Merritt, D. E. (1997). “Divergent effects of job control on coping with work stressors: the key role of self-efficacy”, **Academy of Management Journal**. 40, 738-754.
- [40] Greenglass, E. R. (1993). “Social support and coping of employed women”, In Long, B. C. and Kahn, E. (eds.), (154–169). **Women, Work and Coping**. Montreal: McGill-Queen’s University Press.
- [41] Cooper, C. L., Dewe, P.J. and O’Driscoll, M.P. (2001). **Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research and Applications**. Thousand Oaks: Sage Publications.