

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงสาเหตุและผลกระทบของความเครียดที่มีต่อพนักงานและองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังหัวข้อต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. ประเภทของความเครียด
3. ระดับของความเครียด
4. การประเมินความเครียด
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียด
6. ผลกระทบจากความเครียด
7. การจัดการกับความเครียด
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

###### (1) ความหมายของความเครียด

ความเครียด หรือ Stress มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินที่ว่า “Stringers” คือ สภาวะจิตใจที่ขาดความอดทนอดกลั้น หรือความกดดัน ความยากลำบาก และความคิดต่าง ๆ ที่ไม่ส่งผลดีต่อร่างกาย เช่น ความสับสน กระวนกระวาย หรือวิตกกังวล ส่งผลให้บุคคลต้องปรับตัวหรือปรับรูปแบบการดำเนินชีวิต เพื่อที่จะดำเนินชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข (พันทิวา เศรษฐการ. 2554 : 78) และในทางจิตวิทยานั้น ความเครียดก็คือ สิ่งที่ต้องการ (Demand) ที่มีผลต่ออินทรีย์ ก่อให้เกิดการปรับตัว นั่นก็คือสิ่งเร้าจากทั้งภายในและภายนอกร่างกายที่มีผลต่อบุคคล ซึ่งการปรับตัวนี้เองที่ทำให้เกิดสภาวะของความตึงเครียดขึ้น (จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. 2545 : 2) ซึ่งความหมายของความเครียดนั้นมีผู้เชี่ยวชาญให้ความเกี่ยวกับความเครียดไว้ดังนี้

กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6 (ม.ป.ป. : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า สภาวะของจิตใจที่ตื่นตัวเตรียมรับเหตุการณ์ที่ทำให้รู้สึกหนักใจ เป็นทุกข์ และพลอย

ทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย และพฤติกรรมตามไปด้วยความเครียดที่เกิดขึ้นไม่มากนักในระยะเวลานั้น ๆ จะไม่เป็นอันตรายแต่ถ้ารุนแรงและเป็นเวลานานทำให้เกิดความเจ็บป่วยได้

จิราพรรณ เบญญศรี (2553 : 12) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า สภาพทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลที่เบี่ยงเบนไปจากสภาวะอารมณ์ตามปกติ โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความเครียด ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งเลวร้ายหรือเกิดผลเสียหายแก่ผู้นั้นเสมอไป โดยที่ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับน้อย ๆ จะกระตุ้นให้คนพยายามทำการต่อสู้เพื่อขจัดความเครียด ผลคือส่งเสริมให้บุคคลนั้นแข็งแรง มีความอดทน สามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคหรือปัญหาต่างๆได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต แต่ในกรณีที่เกิดความเครียดสูงมากและมีความเครียดอยู่เป็นเวลานาน ถึงแม้บุคคลนั้นจะต่อสู้แล้วก็ตาม แต่ถ้าความเครียดเกิดอยู่นานและรุนแรงเกินไปจะทำให้ความสามารถในการต่อสู้เหนื่อยล้า หหมดแรงได้เกิดปัญหาสุขภาพจิตหรือเจ็บป่วยทางจิตใจได้

ทิพากร สายเพชร (2552 : 16) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งคุกคามที่มาจากสิ่งแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ

นิษฐ์ ประสีระเตสัง (2553 : 6) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล โดยร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งคุกคาม ทำให้มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทั้งทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ และการตอบสนองที่เกิดขึ้นอาจปรากฏออกมาทั้งทางด้านพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้และสังเกตไม่ได้ เพื่อทำให้เกิดภาวะสมดุลในร่างกาย ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีรูปแบบการแสดงออกของความเครียดแตกต่างกันไป

ปรีชยา คล้ายทวน (ม.ป.ป : 12) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกาย และจิตใจที่มีต่อสิ่งคุกคามที่กระตุ้นทำให้เกิดความเครียด ก่อให้เกิดการแสดงออกทางอารมณ์ และตอบโต้ไปยังสิ่งเร้านั้น ๆ

พูนฤดี สุวรรณพันธ์ (2549 : 9) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย และพฤติกรรมของบุคคล ในสภาวะที่ถูกกดดันอันเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล

ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ (2554 : 1) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จะส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป

Selye (1976 อ้างถึงใน มรรยาท รุจิวิทย์. 2548 : 4) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ภาวะทางชีวภาพที่แสดงให้รู้ได้โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะ ซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบสนองทั่วไปของร่างกายต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลสนองตอบ

หรือจัดการกับปัจจัยความเครียดนั้น ๆ ถ้าเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่พึงพอใจ ซึ่งจัดเป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความอึดอ้อมใจและเพิ่มพูนแรงผลักดันสู่จุดมุ่งหมาย เรียกว่าความเครียดที่ให้คุณ (Eustress) หากเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจและเป็นอันตราย ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกหวาดหวั่น ลนลาน ทำอะไรไม่ถูก การตอบสนองนี้สามารถสร้างความเสียหายให้กับร่างกายได้ เรียกว่าความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

Lazarus and Folkman (1984 : 21) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะประเมินเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่าเกินขีดความสามารถของตนเองที่จะจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ แล้วทำให้เกิดความรู้สึกคุกคามหรือเป็นอันตรายต่อความเป็นอยู่ที่ดี

Wallace (1978 : 74 อ้างถึงใน อรอนงค์ วังมะนาว. 2554 : 18) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเจริญเติบโต และการพัฒนาทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ขณะเดียวกันความเครียดที่มากเกินไป อาจทำให้เกิดการเจ็บป่วยหรือมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมได้

จากความหมายของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น ในทัศนคติของผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะกดดันต่าง ๆ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของบุคคลที่เกิดจากกระตุ้นของสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ซึ่งความเครียดมีทั้งข้อดีและข้อเสีย โดยความเครียดที่พอดีจะสามารถสร้างแรงกระตุ้นให้กับบุคคลให้มีความตื่นตัว มีความกระตือรือร้นในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามา แต่ความเครียดที่มีมากเกินไปจนไม่สามารถควบคุมได้ ก็จะสร้างความเสียหายหรือเกิดผลเสียต่อบุคคลทั้งทางร่างกาย จิตใจ และจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมหรือความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เช่น อาการปวดศีรษะ อาการปวดเมื่อยตามร่างกาย หายใจถี่ นอนไม่หลับ หงุดหงิดกระวนกระวาย ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งระดับความเครียดของแต่ละบุคคลก็จะแตกต่างกันออกไป

## (2) แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วก็ย่อมส่งผลกับตัวบุคคลได้ตลอดเวลา แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับว่าความเครียดนั้นจะมีมากหรือน้อย ถ้าความเครียดมีในปริมาณที่พอดีก็ส่งผลดีให้กับตัวบุคคล แต่ถ้าความเครียดมีมากเกินไปก็ย่อมจะมีผลเสียตามมาทั้งด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ และที่สำคัญก็คือความเครียดที่มากเกินไปจะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของบุคคล ตลอดจนส่งผลกระทบต่อความเสียหายอย่างต่อเนื่องไปสู่ระดับอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดที่มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญที่ได้ศึกษาเรื่องความเครียดได้กล่าวไว้ในมุมมองต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ความเครียดในทางฟิสิกส์ หมายถึง ความกดดัน (Pressure) หรือแรง (force) แต่ถ้าเกี่ยวข้องกับเซลล์ในร่างกาย ความเครียดจะหมายถึง ผล (Effects) ของปฏิกิริยาทางร่างกายที่สร้างแรงกดดันต่อกล้ามเนื้อ

ในปี 1932 Cannon (Cannon. 1932 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. 2545 : 3) เป็นบุคคลแรกที่ให้ความหมายของความเครียดว่า สิ่งที่ทำให้เกิดสมดุลหรือดุลยภาพ (Equilibrium or Balance) ของบุคคลเสียไป และใช้คำว่า Homoeostasis เมื่อกล่าวถึง ภาวะธำรงดุลหรือดุลยภาพ ดังกล่าว ซึ่งหมายถึง ความโน้มเอียงของอินทรีย์ที่จะคงสภาพสิ่งแวดล้อมภายในให้คงที่ ซึ่งไม่ใช่ภาวะคงที่อย่างเดียวกับเป็นภาวะที่กลับไปกลับมาได้ คล้ายกับการแกว่งลูกตุ้มไปมาระหว่างความต้องการ (Need) กับความสำเร็จ (Fulfillment) โดย Cannon จะใช้คำว่าเครียดเมื่อมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นทำให้เกิดการต่อสู้หรือการหนี (จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. 2545 : 3)

ปฏิกิริยาการปรับตัวนำมาซึ่งภาวะธำรงดุลของร่างกาย และการปรับตัวก็จะนำไปสู่ความเครียด ซึ่งคำว่าสิ่งที่ต้องการนั้นก็คือสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อร่างกายของบุคคล โดยสามารถอธิบายกลไกการเกิดความเครียดได้ดังต่อไปนี้

#### แผนภูมิที่ 1 กลไกการเกิดความเครียด



ที่มา: จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. 2545 : 4

ฟาร์เมอร์, โมนาฮาน และเฮคเลอร์ (Famer, Monahan and Hakeler. 1984 : 20-24 อ้างถึงใน อัญชลี ศรีสุข. 2551 : 36-37) ได้กล่าวถึงวงจรสุขภาพ (Health Cycle) ว่ามีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ดังนี้

## แผนภูมิที่ 2 วงจรสุขภาพ (Health Cycle)



ที่มา: อัญชลี ศรีสุข. 2551 : 36

จากแผนภูมิแสดงวงจรสุขภาพ (Health Cycle) ของฟาร์เมอร์, โมนาฮาน และเฮคเลอร์ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถอธิบายองค์ประกอบแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) ในด้านสาเหตุของความเครียด จะมีสาเหตุหลักอยู่ 4 สาเหตุ ได้แก่ ตัวบุคคลเอง เศรษฐกิจ ครอบครัว และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ผลของความเครียด (The Effect of Stress) โดยทั่วไปแล้วผลของความเครียดจะเกี่ยวข้องกับในด้านของอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด ฉุนเฉียว รวมถึงอาการทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องบั่นป่วน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ

3. พฤติกรรม (Behaviors) เป็นการกระทำที่สืบเนื่องมาจากผลของความเครียด และมีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความเครียด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าผลของความเครียดสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้

4. สุขภาพ (Health) ในที่นี้จะหมายถึง สุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งความเครียดโดยทั่วไปแล้วอาจจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ และความเครียดที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางลบ เช่น ทำให้เกิดความท้อแท้ สิ้นหวัง ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีผลต่อสุขภาพของบุคคลได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าพฤติกรรมนั้นจะเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ (อัญชลี ศรีสุข. 2551 : 36-37)

### (3) ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus and Folkman. 1984 : 21) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเกินขีดความสามารถของตนเองที่จะจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน บางคนอาจรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ทำหายนามากกว่าการคุกคาม การรับรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลนี้ เนื่องจากแต่ละคนมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต และมีพัฒนาการทางสติปัญญาในเลือกรับรู้แตกต่างกัน และจำแนกสถานการณ์ที่กำลังเผชิญว่าเป็นสิ่งอันตราย คุกคาม หรือเป็นสิ่งที่ทำหายน

จากแนวคิดของลาซารัส และโฟล์คแมน เกี่ยวกับความเครียดที่กล่าวมาข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่า ความเครียดนั้นเกิดจากความสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม แต่การรับรู้และเผชิญกับความเครียดของแต่ละคนนั้นจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ประสบการณ์และสติปัญญา การรับรู้ของแต่ละบุคคลนั่นเอง

นอกจากนี้ก็ยังมีความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในมุมมองต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป ซึ่งมีนักวิชาการหรือนักวิจัยที่ได้ศึกษาในเรื่องของความเครียดได้กล่าวไว้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 มุมมอง ดังนี้

#### 1. ความเครียดเป็นการตอบสนอง (Response) ของบุคคลต่อตัวกระตุ้น

Selye (1976 อ้างถึงใน พูนฤดี สุวรรณพันธ์. 2549 : 24-25) แพทย์ผู้เชี่ยวชาญทางโรคต่อมไร้ท่อกล่าวว่า ไม่ว่าผู้ป่วยจะเป็นโรคอะไรก็ตามแต่จะมีกลุ่มอาการที่ผู้ป่วยแสดงออกเหมือนกันคือ อ่อนเพลีย เบื่ออาหาร น้ำหนักลด และจากผลการวิจัยของเขาพบว่า เมื่อสัตว์ทดลองต้องเผชิญกับความร้อน ความเย็น การติดเชื้ การบาดเจ็บ ตกเลือด การระคายเคืองต่อระบบประสาทและตัวกระตุ้นอื่น ๆ ซึ่งพบว่าการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับอาการอ่อนเพลีย เบื่ออาหาร และน้ำหนักลดที่พบในผู้ป่วย และให้ชื่อกลุ่มอาการนี้ว่า “กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป” ซึ่งมี 3 ระยะ คือ

1) ระยะเวลาเตือน (Warn Reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของของบุคคลต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่จะทำให้เกิดความเครียดในระยะแรก โดยจะเกิดขึ้นเพียงระยะเวลาสั้น ๆ ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น โดยจะมีอาการต่าง ๆ ที่แสดงออกมา ซึ่งจะเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก และต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า เช่น การเต้นของหัวใจจะแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น หายใจเร็ว คลื่นไส้หรืออาเจียน ม่านตาขยาย เหงื่อออกมากผิดปกติ กล้ามเนื้อเกร็ง และมีอาการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในร่างกายของระบบ

2) ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะที่มีการปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อสิ่งกระตุ้น และอาการจะดีขึ้นหรือหายไป โดยการต่อสู้หรือถอยหนีจากตัวกระตุ้น แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตยังได้รับการกระตุ้นอยู่ก็จะทำให้สูญเสียการปรับตัวและเข้าสู่ระยะที่ 3 คือระยะหมดกำลัง

3) ระยะเวลาหมดกำลัง เป็นระยะที่ความสามารถในการปรับตัวหมดลง ถ้าตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดมีความรุนแรงและไม่สามารถควบคุมได้ สิ่งมีชีวิตก็จะเกิดการหมดกำลัง และถ้าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือจากภายนอกอย่างเพียงพอ กลไกการปรับตัวก็จะล้มเหลวเกิดการเจ็บป่วยทางร่างกายและทำให้เสียชีวิตได้

จากแนวคิดความเครียดเป็นการตอบสนอง (Response) ของบุคคลต่อตัวกระตุ้นของ Selye (1976 อ้างถึงใน พูนฤดี สุวรรณพันธ์. 2549 : 24-25) ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการศึกษาความเครียดในเรื่องของการตอบสนองต่อความเครียดของร่างกาย โดยพบว่า การตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดของแต่ละบุคคลนั้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกของตัวบุคคล โดยปัจจัยภายในก็ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ โรคประจำตัวและกรรมพันธุ์ต่าง ๆ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ การรักษาด้วยฮอร์โมน ยา และอาหาร เป็นต้น และยังชี้ให้เห็นว่าตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดนั้นไม่ใช่เฉพาะตัวกระตุ้นทางกายภาพหรือสารเคมีเท่านั้น การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์และสิ่งแวดล้อมสามารถส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและมีผลต่อสุขภาพได้เช่นกัน (พูนฤดี สุวรรณพันธ์. 2549 : 25)

## 2. ความเครียดเป็นตัวกระตุ้น (Stimulation)

แนวคิดนี้อธิบายว่า ภาวะเครียดที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัวนั้น เกิดจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ซึ่งบุคคลที่มีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตมาก ๆ จะมีโอกาสเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ ได้สูง ซึ่งเหตุการณ์ต่าง ๆ นั้น ได้แก่ การเสียชีวิตของคู่ชีวิตหรือบุคคลที่ใกล้ชิดในครอบครัว การหย่าร้าง การแยกกันอยู่ของคู่สมรส การถูกจำคุก เป็นต้น โดย Rahe และ Athur (Rahe and Athur. 1978 อ้างถึงใน พูนฤดี สุวรรณพันธ์. 2549 : 26) ได้พบว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในชีวิตนั้นทั้งด้านดีและด้านไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลโดยผ่านการรับรู้ ซึ่งทำหน้าที่ในการกลั่นกรองหรือเปลี่ยนแปลงความรุนแรงของเหตุการณ์นั้น ๆ โดยการที่บุคคลนั้นจะรับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ รุนแรงเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการคือ

- 1) ประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมา
- 2) แรงสนับสนุนทางสังคม
- 3) ความแข็งแรงของบุคคล

## 3. ความเครียดเป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

ลาซารัสและโพลด์แมน (Lazarus and Folkman. 1984 อ้างถึงใน พูนฤดี สุวรรณพันธ์. 2549 : 26) มีแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดว่า ความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่ทั้งสองมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยการนำแนวคิดที่ว่าความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้นกับแนวคิดความเครียดเป็นตัวกระตุ้นมารวมกัน ได้เป็นแนวคิดใหม่คือ การเกิดความเครียดสามารถส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจได้ ดังนั้นบุคคลต้องมีการรับรู้ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและ

ประเมินสถานการณ์นั้น ๆ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ภายใต้ความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งถ้าความต้องการกับการตอบสนองของบุคคลมีความสมดุลกัน บุคคลนั้นก็จะจัดการกับความเครียดได้ แต่ถ้าความต้องการกับการตอบสนองไม่สมดุลกันก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้น บุคคลนั้นก็จะไม่สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ (พูนฤดี สุวรรณพันธ์. 2549 : 26)

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งประกอบไปด้วย 3 มุมมอง ได้แก่ ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น ความเครียดเป็นตัวกระตุ้น และความเครียดเป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเห็นได้ว่า การเกิดความเครียดนั้นจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ทั้งปัจจัยจากตัวบุคคลเอง ปัจจัยจากบุคคลรอบตัว และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างเห็นได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้การที่บุคคลจะเกิดความเครียดมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเร้า หรือสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ และมีการปรับตัวหรือตอบสนองกับเหตุการณ์นั้น ๆ อย่างไร เพื่อรักษาสมดุลในร่างกาย ซึ่งวิธีการเผชิญกับความเครียดหรือจัดการเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นก็แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมาของบุคคล แรงสนับสนุนทางสังคม และความแข็งแรงของบุคคลนั้นด้วย ถ้าบุคคลมีประสบการณ์ในชีวิตที่ดีก็อาจจะปรับตัวกับเหตุการณ์ได้ด้วยดี มีการรับมือกับสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม และสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นให้มีความรุนแรงน้อยลง หรือหมดไป แต่ถ้าบุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ หรือมีวิธีการจัดการที่ไม่เหมาะสม ก็อาจจะส่งผลให้ความเครียดนั้นทวีความรุนแรงขึ้นได้เช่นเดียวกัน

จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (2545 : 5-15) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีของความเครียดแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้า (Stimulus - Oriented Theories) ทฤษฎีนี้เกิดจากแนวคิดของ Holmes และ Rahe ในปี ค.ศ. 1967 โดยทฤษฎีนี้จะถือว่าความเครียดเกิดจากสิ่งเร้าที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวของบุคคล ส่วน Cox และ Ferguson (Cox and Ferguson. 1991 อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. 2545 : 5) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาของความตึงเครียดต่อร่างกายของบุคคล และ Derogatis และ Coons ได้แบ่งสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ดังนี้คือ

1) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดแบบเฉียบพลันและมีช่วงระยะเวลาจำกัด (Acute, time - limited stressors) เช่น ขณะนั่งรถเรียกสัมภาระงาน เดินไปตามถนนแล้วเจอกับคนวิกลจริต เป็นต้น

2) เกิดจากผลต่อเนื่องจากสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor sequences) เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การตกงาน เป็นต้น

3) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังเป็นช่วง ๆ (Chronic intermittent) เช่น การสอบการฝึกหัดขับรถ เป็นต้น



4) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง (Chronic stressors) เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน เป็นต้น

จากทฤษฎีเชิงสิ่งเร้าที่กล่าวมาข้างต้นจะมีการเน้นที่เหตุการณ์และการเกิดของความเครียด ถ้าเหตุการณ์ใดที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความกังวลใจ วุ่นวายใจหรือมีความทุกข์ใจ และส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีหรือเสื่อมเสียขึ้น เรียกเหตุการณ์นั้นว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. 2545 : 5-8)

2. ทฤษฎีเชิงการตอบสนอง (Response - Oriented Theories) ทฤษฎีนี้เกิดจากแนวคิดของ Selye ในปี ค.ศ. 1956 และ 1993 ทฤษฎีนี้จะมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของการตอบสนองต่อสิ่งเร้า คือ ความเครียดเป็นการตอบสนองที่ไม่จำเพาะเจาะจงที่มีต่อร่างกายไม่ว่าจะเป็นทางใดก็ตาม และเชื่อว่าการตอบสนองของร่างกายไม่ได้ขึ้นอยู่กับชนิดของสิ่งเร้า แต่ขึ้นอยู่กับการตอบสนอง เพราะไม่ว่าสิ่งเร้านั้นจะเป็นอะไรก็ตามร่างกายก็จะเกิดการตอบสนองเช่นเดียวกัน แต่จะมีความแตกต่างกันที่ระดับของการตอบสนองนั่นเอง ทั้งนี้ระดับของการตอบสนองจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการในการปรับตัวของบุคคลแต่ละคนที่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่าสิ่งทำให้เกิดความเครียดอาจเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจนั่นเอง (จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. 2545 : 8-10)

3. ทฤษฎีเชิงอันตรกิริยา (Interactional Theories) ทฤษฎีนี้เกิดจากแนวคิดของ Lazarus และ Folkman ในปี ค.ศ. 1984 และ Lazarus ในปี ค.ศ. 1987 และ 1993 ทฤษฎีนี้เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีเชิงการกระทำระหว่างกันเกี่ยวกับการรับรู้ของความเครียด โดย Lazarus และ Folkman กล่าวว่า ความเครียดทางจิตใจเป็นสิ่งที่เกิดจากการกระทำระหว่างกันระหว่างบุคคลกับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม บุคคลจะมองว่าสิ่งเร้าทำให้เกิดความเครียด และเกินความสามารถที่จะจัดการกับความเครียดได้ จุดสำคัญของทฤษฎีเชิงอันตรกิริยานี้มีหลักการว่า ความเครียดไม่ใช่สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่ลักษณะเฉพาะของบุคคล และไม่ใช่การตอบสนอง แต่เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างสามสิ่งนี้ เมื่อบุคคลเจอกับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความเครียด แล้วประเมินว่าความเครียดนั้นเป็นอันตรายมากน้อยเพียงใดด้วยการรับรู้ ซึ่งการประเมินค่าความเครียดด้วยการรับรู้ นั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 อย่าง คือ

- 1) บุคคล
- 2) สิ่งแวดล้อมหรือสิ่งทำให้เกิดความเครียด
- 3) การประเมินค่าการรับรู้

โดยปัจจัยทั้ง 3 ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะทำอันตรกิริยาระหว่างกันของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งทำให้เกิดความเครียด เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียดก็จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอยู่ของตนเพื่อประเมินค่าความเครียดด้วยการรับรู้ของตนเอง (จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. 2545 : 10-14)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ความเครียดเป็นเรื่องใกล้ตัว ปัญหาเรื่องความเครียดเป็นปัญหาที่มีผู้คนให้ความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้า และพูดถึงกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งนอกจากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นนั้นแล้ว ก็ยังมีแนวคิดอื่นอีกคือ แนวความคิดเรื่องความเครียดที่ถูกนำมาเชื่อมโยงกับความเจ็บป่วย 3 ประการ (Anderson. 1988 อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์. 2545 : 7-10) คือ

1. ความเครียดเป็นสาเหตุหนึ่งของการเจ็บป่วย (Stress as a Cause of Illness) ซึ่งความเครียดมีความสัมพันธ์กับการเจ็บป่วยทั่วไป 3 ด้าน คือ

1) ความเครียดทางจิตใจมีผลโดยตรงต่อระบบการทำงานของร่างกาย โดยเฉพาะระบบฮอร์โมน

2) ความเจ็บป่วยเกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่มีผลมาจากความเครียด ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ หรือการใช้สารเสพติด เป็นต้น

3) การเจ็บป่วยเป็นการตอบสนองทางพฤติกรรมต่อสถานการณ์ความเครียด กล่าวคือ เป็นการแสดงพฤติกรรมการเจ็บป่วยออกมาเพื่อหลีกเลี่ยงความเครียดนั้น หรือปลดปล่อยอารมณ์ ซึ่งความผิดปกติประเภทนี้ก็ได้แก่ ความรู้สึกเจ็บปวดเรื้อรัง ความผิดปกติทางการกิน หรือความผิดปกติทางร่างกายที่เรียกว่า Psychosomatic disorders เป็นต้น

2. การเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Illness as a Stressor) ความเครียดจากการเจ็บป่วยเกิดจากการปรับตัวทั้งทางร่างกายและอารมณ์ในภาวะเจ็บป่วย ความเครียดจากการเจ็บป่วยเฉียบพลันและเรื้อรังมีความแตกต่างกัน โดยการเจ็บป่วยแบบเฉียบพลันจะเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นฉับพลันหรือเกิดขึ้นทันทีในขณะนั้น โดยศักยภาพของความเครียดในช่วงนี้จะมีสูงแต่จะอยู่ในระยะเวลาสั้น ๆ ก็จะหายไป แต่การเจ็บป่วยแบบเรื้อรังจะเกี่ยวข้องกับการปรับตัวในระยะเวลานาน ๆ โดยการปรับตัวจะเป็นไปได้ทั้งด้านพฤติกรรม ความคิด อารมณ์ และความสัมพันธ์ทางสังคม รวมทั้งการทำหน้าที่ทางร่างกาย ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการที่ถูกรับรู้มากกว่าการรับรู้ที่จะตอบสนองต่อความต้องการ ความลำบากในการปรับตัวต่อการเจ็บป่วยเรื้อรังเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดที่เรื้อรังมากขึ้น

3. ความเครียดกับการลดลงของการเจ็บป่วย (Stress and the reduction of morbidity) ความเครียดที่ลดลงจะช่วยลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดความเจ็บป่วย หรือช่วยไม่ใช้สภาวะการเจ็บป่วยแย่ลงไปกว่าเดิม เนื่องจากการลดระดับของความเครียดช่วยลดการร้าวทางอารมณ์และพฤติกรรม ซึ่งมีผลช่วยลดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่จะมีผลต่อการเจ็บป่วยได้ และการลดความเครียดช่วยให้เกิดการยินยอมในการรักษาตัวมีมากขึ้นเช่นกัน (สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์. 2545 : 7-10)

แนวความคิดเรื่องความเครียดถูกนำมาเชื่อมโยงกับความเจ็บป่วยทั้ง 3 ประการที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความเครียดกับการเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างแยกออกจากกัน

ไม่ได้ ความเครียดที่มีมากเกินไปก็จะส่งผลต่อร่างกายทำให้เกิดการเจ็บป่วยตามมา และขณะเดียวกัน การเจ็บป่วยทางร่างกายที่เกิดขึ้นก็ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน โดยรูปแบบของการเกิดความเครียดนั้นก็ยังมีหลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ระยะเวลา หรือลักษณะของการเกิด รวมถึงผลกระทบของความที่เกิดขึ้นกับร่างกายของบุคคลด้วย ซึ่งผู้วิจัยก็จะกล่าวถึงรายละเอียดในหัวข้อประเภทของความเครียดต่อไป

## 2. ประเภทของความเครียด

ความเครียดจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีปัจจัยหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวของบุคคลมากระตุ้นให้เกิดเป็น ความเครียดหรือความกดดันขึ้น และในแต่ละบุคคลก็จะมี ความเครียดในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับสาเหตุ สถานการณ์ต่าง ๆ หรือบุคลิกร่างกายของแต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งประเภทของความเครียดนั้นก็ยังมีหลายประเภทที่ผู้เชี่ยวชาญได้ทำการศึกษา และแบ่งประเภทของความเครียดไว้ตามปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิด ซึ่งมีดังต่อไปนี้

กรมสุขภาพจิต (2549 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงความเครียดที่คนทั่วไปรู้จักกันซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท คือ Eustress และ Distress ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความเครียดชนิดดี (Eustress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากความสุขที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน หรือเกิดจากสถานการณ์ทำให้ดีใจจนตื่นเต้นมาก หรือสนุกสนานมากเกินไปก็ทำให้เกิดความรู้สึกเครียดได้ ความเครียดชนิดนี้เป็นความเครียดแบบสร้างสรรค์ เป็นความเครียดที่ให้พลังงาน และแรงจูงใจให้เกิดความต่อสู้ และทำให้บังเกิดผล ความเครียดแบบนี้พบได้ในหมู่นักกีฬาที่มีความสามารถ ศิลปินที่มีความคิดสร้างสรรค์ และคนที่ประสบความสำเร็จสูงทุกสาขาอาชีพ รวมถึงความเครียดของเจ้าสาวที่กำลังจะเข้าพิธีแต่งงานก็ถือว่าเป็นความเครียดชนิดดีด้วย

2. ความเครียดที่ไม่ดี (Distress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากความทุกข์ต่าง ๆ หรือมีสิ่งคุกคามต่าง ๆ เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แล้วทำให้เกิดความคับข้องใจ หรือไม่สบายใจ วิตกกังวลขึ้น เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงาน เครียดจากการเจ็บป่วยด้วยโรคร้ายแรงต่าง ๆ เป็นต้น ความเครียดชนิดนี้เป็นความเครียดที่ทำร้ายร่างกายหรือจิตใจที่ส่งผลในระยะยาว และบางครั้งก็ก่อให้เกิดโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หายขาด และส่งผลก่อให้เกิดการเจ็บป่วยทางร่างกายตามมาได้

ปรีชยา คล้ายทวน (ม.ป.ป. : 16-18) ได้กล่าวถึงประเภทของความเครียดว่า ความเครียดในทางการแพทย์นั้น แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. Acute Stress คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใด หรือเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ส่งผลให้ร่างกายเกิดการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้นเลย เพื่อที่จะรักษาสสมดุลของร่างกาย หรือปรับตัวให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่อไปได้อย่างปกติ

2. Chronic stress คือ เป็นความเครียดชนิดเรื้อรัง สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกวัน ทุกเวลา ซึ่งเกิดจากการสะสมความเครียดไว้มากและเป็นเวลานาน โดยมีสาเหตุมาจากการดำเนิน

ชีวิตประจำวันที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ก่อให้เกิดเป็นความเครียดที่เรื้อรัง และอาจจะนำมาซึ่งปัญหาทางสุขภาพกายและจิตใจได้

Engel (1962 อ้างถึงใน ฌลลกันธุ์ ปิยะธนา นนท์. 2547 : 8-9) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสิ่งที่เกิดขึ้น และตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนองต่อความเครียด ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

#### 1. แบ่งความเครียดตามสิ่งที่เกิดขึ้น มี 2 ประเภท คือ

1) ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) คือ ความเครียดที่เกิดจากสิ่งคุกคามต่อระบบหรือเนื้อเยื่อต่าง ๆ ของร่างกาย แล้วไปกระตุ้นที่สมองส่วนไฮโปทาลามัส ทำให้เกิดอาการต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยส่งผ่านระบบประสาทซิมพาเทติก เช่น การรู้สึกร้อน หรือเย็น เป็นต้น

2) ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) คือ กระบวนการทางจิตใจที่ตอบสนองต่อความเครียดหรือสิ่งคุกคาม ซึ่งสาเหตุนั้นก็จะมีทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกของตัวบุคคล โดยส่วนใหญ่จะเกิดจากความขัดแย้ง ความคับข้องใจ ความวิตกกังวล หรือได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจอย่างรุนแรง

#### 2. แบ่งความเครียดตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง ได้ 2 ประเภท คือ

1) ความขัดแย้งชนิดเฉียบพลัน (Acute of Emergency) ความเครียดประเภทนี้ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใด และเกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งคุกคามได้อย่างชัดเจน เช่น การเกิดอุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น

2) ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความเครียดแฝง (Insidious stress) ซึ่งเป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และเห็นผลจากสิ่งคุกคามนั้นได้ไม่ชัดเจน แต่จะเป็นการสะสมความเครียดมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังต่าง ๆ การตั้งครรภ์ และการได้รับสารเคมีต่าง ๆ เป็นต้น

#### 3. ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว รวมไปถึงสภาพร่างกายของแต่ละบุคคลด้วย ซึ่งระดับของความเครียดนั้นได้มีผู้เชี่ยวชาญแบ่งระดับของความเครียดไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

Janis (1952 : 13 อ้างถึงใน วิถี ภูษิต. 2547 : 19) ได้แบ่งระดับของความเครียดออก เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและจะหมดไปในระยะเวลาสั้น ๆ ใช้เวลาเพียงไม่กี่นาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น ซึ่งสาเหตุของความเครียดในระยะนี้จะมาจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์เล็กน้อยในชีวิตประจำวัน

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) ความเครียดในระดับนี้จะมี ความรุนแรงกว่าระดับแรก ระยะเวลาที่เกิดความเครียดในระดับนี้จะใช้เวลาเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น การเรียนมากเกินไป ทำงานมากเกินไป การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองต่อความเครียด และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ พฤติกรรมและการใช้ชีวิต ความเครียดในระดับนี้จะเป็นระยะเตือน ถ้าความเครียดเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องก็จะส่งผลให้การเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจได้

3. ความเครียดระดับสูง (Severe stress) ความเครียดระดับนี้เป็นระดับรุนแรง ใช้ระยะเวลาเป็นเดือนหรือเป็นปี ซึ่งเกิดจากสาเหตุที่รุนแรงหรือเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียคนรัก การเจ็บป่วยรุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น ซึ่งเป็นช่วงที่ต้องได้รับการดูแลและช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากบุคคลอื่น ๆ

Sulterly (1982 : 173-194 อ้างถึงใน ชุมสาย พันธ์แสง. 2550 : 22-23) ได้แบ่งระดับความเครียดตามพฤติกรรมทั่ว ๆ ไป ของบุคคลที่แสดงออกมาเมื่อเกิดความเครียดไว้ 6 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับที่ 1 (Atarexy) คือ ภาวะต่ำสุดของความเครียดที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม เช่น การได้รับยานอนหลับ การนั่งสมาธิ เป็นต้น โดยในระดับนี้ร่างกายจะมีเมตาบอลิซึมที่ต่ำกว่าปกติ

2. ความเครียดระดับที่ 2 (Minimal) คือ ความเครียดที่อยู่ในสภาวะที่บุคคลรู้สึกสบาย หรือรู้สึกผ่อนคลาย เช่น จิตใจที่สงบ หรือนอนหลับฝันตอนกลางวัน โดยบุคคลจะใจจดใจจ่ออยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และกิจกรรมในระดับนี้นั้นจะไม่มีการใช้พลังงานในร่างกายเลย

3. ความเครียดระดับที่ 3 (Mild) คือ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน แต่ไม่มีผลในการคุกคามการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น หรือความตื่นตัวและพร้อมที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ สามารถยืดหยุ่นได้ องค์ประกอบต่าง ๆ ในร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเกิดความเครียด แต่จะสามารถกลับมาสู่สภาวะปกติได้ในที่สุด

4. ความเครียดระดับที่ 4 (Moderate) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ หรือเกิดขึ้นชั่วคราว เช่น การเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ของบุคคล หรือได้เน้นการคุกคามจากภายนอก ในสภาวะเช่นนี้จะทำให้การรับรู้ของบุคคลแคบลง ความตั้งใจหรือสนใจน้อยลง พฤติกรรมเปลี่ยนไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ เช่น อารมณ์แปรปรวน มีความวิตกกังวล นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ ใจสั่น และอาจมีอาการทางกายอื่น ๆ ร่วมด้วย

5. ความเครียดระดับที่ 5 (Severe) คือ ความเครียดที่ทำให้บุคคลไม่สามารถปรับตัวได้ และเกิดภาวะหมดแรงขึ้น ระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายไม่สามารถรับมือกับความเครียดได้ ส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ผิดปกติมากกว่าเดิม เช่น เกิดอาการซึมเศร้า ภาวะจนกว่าใจ วิตกกังวล นอนไม่หลับ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ และแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว ที่สำคัญความเครียดในระดับนี้จะส่งผลให้เกิดการเจ็บป่วยทางร่างกาย และเกิดภาวะหมดแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ

6. ความเครียดระดับที่ 6 (Panic) คือ ความเครียดที่อยู่ในระดับสูงสุด ระบบต่าง ๆ ของร่างกายเสียหายอย่างสิ้นเชิง บุคคลจะมีความผิดปกติทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ เกิดการรับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ ไปในทางที่เป็นอันตราย พฤติกรรมที่ปรากฏในระดับนี้คือ เกิดโรคทางจิตเวช หรือส่งผลให้หัวใจหยุดเต้นและเสียชีวิตได้

จากระดับของความเครียดของ Sulterly ทั้ง 6 ระดับที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ความเครียดในระดับที่ 1-3 บุคคลจะสามารถปรับตัวและจัดการกับความเครียดให้หมดหรือหายไปได้ และความเครียดในระดับที่ 4-5 ก็เช่นกัน แต่บุคคลจะต้องใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการจัดการกับความเครียดในระดับนี้ ส่วนความเครียดในระดับที่ 6 นั้น เป็นความเครียดในระดับที่รุนแรง บุคคลจะไม่สามารถรับมือและจัดการกับความเครียดในระดับนี้ได้ด้วยตนเอง จะต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่มีความรู้ในด้านนี้โดยเฉพาะถึงจะสามารถลดความเครียดลงได้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2543 : 15-16 อ้างถึงใน สุนิรัตน์ เอี่ยมประไพ. 2546 : 16-17) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับน้อยกว่าปกติ หมายถึง บุคคลที่มีชีวิตเรียบง่าย ไม่ต้องต่อสู้ดิ้นรนในการดำเนินชีวิตเท่าใดนัก การดำเนินชีวิตในแต่ละวันไม่ค่อยมีเรื่องให้ต้องตื่นเต้นและไม่มีความกระตือรือร้นในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน

2. ความเครียดระดับปกติ หมายถึง ความเครียดในระดับที่พอดี บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ดี และสามารถปรับตัวปรับใจให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งความเครียดในระดับนี้เป็นสิ่งที่บุคคลควรจะต้องควบคุมให้อยู่ในระดับนี้ต่อไปนาน ๆ

3. ความเครียดระดับสูงกว่าระดับปกติเล็กน้อย หมายถึง ระดับที่บุคคลอาจกำลังมีปัญหาบางอย่างที่ทำให้ไม่สบายใจ กระวนกระวายใจ ทำให้มีอาการผิดปกติทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมเล็กน้อยแต่พอทนได้ เมื่อร่างกายได้รับการพักผ่อนบ้างก็จะทำให้รู้สึกดีขึ้นหรือความเครียดลดน้อยลง

4. ความเครียดระดับสูงกว่าระดับปกติปานกลาง หมายถึง บุคคลที่มีความเครียดในระดับนี้คือ บุคคลนั้นกำลังมีปัญหาบางอย่างในชีวิตและยังหาแนวทางในการแก้ไขไม่ได้ ส่งผลให้มีอาการผิดปกติทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่แสดงออกมาอย่างเห็นได้ชัดเจน ถึงแม้จะได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอแล้วก็ตามก็อาจจะไม่หายเครียดได้ ความเครียดในระดับนี้จำเป็นต้องใช้การฝึกเทคนิคหรือวิธีการเฉพาะในการคลายเครียดจึงจะช่วยได้ลดความเครียดลงได้

5. ความเครียดระดับสูงกว่าระดับปกติมาก หมายถึง บุคคลที่มีความเครียดอยู่ในระดับนี้อาจจะกำลังเผชิญภาวะวิกฤตในชีวิตหรือได้สะสมความเครียดเอาไว้เป็นเวลานาน และมากจนเกินไปจนส่งผลให้มีอาการเจ็บป่วยที่รุนแรงและเรื้อรัง ความเครียดในระดับนี้นอกจากจะต้องฝึกเทคนิคในการคลายเครียดที่ถูกต้อง เหมาะสมแล้ว ก็ควรจะมีการไปพบแพทย์เพื่อขอคำปรึกษาด้วย

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล โรงพยาบาลสวนปรุง และคณะ (2545) ได้พัฒนาแบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST-20) เพื่อวัดความเครียดที่เหมาะสมสำหรับคนไทย จากกรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพ จิตใจ และสังคมของความเครียด โดยจะวัดบุคลิกภาพ ความวิตกกังวล อาการทางกายและจิตที่สัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำหรือเครียดน้อย (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไปในระยะ เวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมี การปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หมดแรง ควบคุมตัวเอง ไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

จิรพงศ์ ธนโกเศศ (2547 : 38) กล่าวถึงระดับของความเครียดที่จะส่งผลกระทบต่อตัวของพนักงานและต่อองค์กร ผลของความเครียดของพนักงานนั้นนอกจากจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงานแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาอีกด้วย ความรุนแรงของความเครียดที่มีอยู่ในตัวของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับที่ 1 ระยะเริ่มต้น โดยพนักงานจะเริ่มมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ซึ่งลักษณะอาการที่แสดงออก ได้แก่ การตำหนิติเตียนหรือกล่าวโทษผู้อื่น หรือการเริ่มไม่เข้ากลุ่มกับผู้อื่น เป็นต้น

2. ระยะที่ 2 ในระยะนี้พนักงานจะเริ่มแสดงความก้าวร้าวมากขึ้น โดยพนักงานจะเริ่มไม่เห็นด้วยกับกฎระเบียบขององค์กร มีความคิดเห็นที่แตกต่างและไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีการทำลายสิ่งของและลักขโมยทรัพย์สินต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน หาเรื่องทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

3. ระยะที่ 3 ระยะนี้เป็นระยะที่รุนแรง เกิดความคิดที่จะฆ่าตัวตาย ทำร้ายร่างกายตนเอง และผู้อื่น ส่งผลให้เกิดความเครียดมากยิ่งขึ้น กลายเป็นปัญหาที่รุนแรงและเกิดความไม่ปลอดภัยใน

การทำงานตามมา เช่น การข่มขืน ฆาตกรรม และการทำลายชื่อเสียงของเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงจนถึงผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

#### 4. การประเมินความเครียด

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548 : 15-16) ได้กล่าวถึงวิธีการประเมินความเครียดว่า สามารถประเมินได้จากการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ประเมินจากพฤติกรรมหรืออาการที่แสดงออกและสามารถสังเกตเห็นได้ และประเมินจากการรับรู้ของบุคคลนั้น ๆ การประเมินความเครียดจึงสามารถจำแนกวิธีการประเมินได้ ดังนี้

1. การประเมินการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา (Physiological measure of stress) เป็นวิธีหนึ่งที่น่ามาใช้ในการตัดสินใจและประเมินภาวะเครียด โดยการวัดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายของผู้ที่อยู่ในภาวะเครียด เช่น อัตราการเปลี่ยนแปลงการเต้นของหัวใจ การหายใจ ความดันโลหิต การหดตัวและขยายตัวของกล้ามเนื้อ การทำงานของต่อเหงื่อ เป็นต้น ซึ่งการวัดนี้จะต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการวัด ปัจจุบันเครื่องมือไบโอฟีดแบค (Biofeedback instrument) ถูกสร้างและพัฒนาขึ้นให้สามารถวัดการเปลี่ยนแปลงภายในของร่างกายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น เครื่องไบโอฟีดแบคควบคุมการผ่อนคลายความเครียดกล้ามเนื้อ Electromyogram (EMG) biofeedback instrument เครื่องไบโอฟีดแบคควบคุมการทำงานของต่อเหงื่อ Skin-conductance (SC) biofeedback instrument เครื่องไบโอฟีดแบคควบคุมการทำงานของอุณหภูมิของร่างกายที่ผิวหนัง Skin - temperature (ST) biofeedback instrument หรือเครื่องไบโอฟีดแบคควบคุมการทำงานของคลื่นประสาท Electroencephalogram (EEG) biofeedback instrument เป็นต้น

2. การประเมินจากพฤติกรรมที่แสดงออกที่สามารถสังเกตเห็นได้ (Behavior measure of stress) การสังเกตนี้จะสังเกตถึงการผันแปรในด้านความคิด คำพูด และการติดต่อ สื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด การรับรู้ ความจำ วิธีการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ เนื่องจากมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกเป็นปฏิกิริยาที่สะท้อนออกมาจากความคิด จิตใจและอารมณ์ ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น เมื่อคนเรามีอาการคับข้องใจ หรือขัดแย้งในจิตใจที่ทำให้เกิดภาวะเครียด จะแสดงออกมาในลักษณะของอาการสู้อหรือหนี ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นและสามารถบันทึกพฤติกรรมนั้นได้ แบบประเมินพฤติกรรมนี้ต่อมาถูกพัฒนาและนำมาใช้ในการประเมินภาวะจิตสังคมของผู้ที่มีความเจ็บป่วยทางจิต และได้มีผู้สร้างแบบบันทึกเพื่อสังเกตพฤติกรรมที่มีผลมาจากภาวะเครียด และได้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อประเมินภาวะเครียดในชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงาน โดยประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น แบบสังเกตพฤติกรรมของเกรแฮมและคอนลีย์ (Graham and Conley, 1971) เป็นต้น

3. การประเมินโดยใช้แบบสอบถามหรือแบบวัดให้ผู้ถูกประเมินตอบด้วยตนเอง (Self-report measure of stress) เป็นการประเมินหรือวัดภาวะเครียดที่เป็นความรู้สึกของตนเองต่อการดำเนิน



ชีวิตประจำวันทีบุคคลนั้น ๆ สามารถรับรู้หรือบอกได้ โดยใช้แบบสอบถามหรือแบบวัดให้ตอบตามความรู้สึกของตนเอง แล้วจึงมารวบรวมประเมินระดับของภาวะเครียด แบบสอบถามหรือแบบวัดดังกล่าวนี้ ได้มีผู้สร้างขึ้นมาใช้หลายประเภทด้วยกัน อาทิ The Cornell Medical Index health Questionnaire (CMI), Analogies Scale Symptom Distress Check List (SCL-90), Health Opinion Survey (HOS), Understanding Your Health เป็นต้น (มรรยาท รุจิวิทย์. 2548 : 15-16)

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546 : 31-32) ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะความกดดันที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด 4 ทาง คือ ด้านความคิด ด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม และด้านสรีระ ดังนั้นการประเมินความเครียดจึงสามารถทำได้โดยการวัดจากปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้ ซึ่งมีอยู่ 4 วิธี ดังนี้ (Lazarus. 1966 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2546 : 31-32)

1. การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (self-report) เช่น การให้บุคคลตอบแบบสอบถาม (questionnaire) การตอบแบบสัมภาษณ์ ตอบแบบสำรวจหรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น และมีการหาคุณภาพของแบบทดสอบเหล่านั้น ทั้งในด้านความเที่ยงและความตรง ซึ่งแบบทดสอบความเครียดที่ใช้กัน ได้แก่

1) แบบสอบถาม SCL- 90 (Symptom Check List 90) ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 90 ข้อ ชนิด 5 สเกล ใช้วัดความผิดปกติด้านจิตใจ วัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย (Somatization) อาการย้ำคิดย้ำทำความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิดหวาดระแวง ความหลงผิด และประสาทหลอน

2) แบบสอบถาม CMI (Cornell Medical Index) เป็นแบบสำรวจสุขภาพจิตทั่ว ๆ ไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ใช่ หรือ ไม่ใช่ จำนวน 195 ข้อ ในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิต คือ ภาวะความเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไวต่อสิ่งเร้า ความรู้สึกโกรธ และความรู้สึกเครียด ซึ่งเป็นประเภทการวัดอาการแสดงถึงความเจ็บป่วยทางจิต

3) แบบสำรวจ HOS (Health Opinion Survey) เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับสุขภาพกาย มีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับอาการผิดปกติทางร่างกายจำนวน 18 ข้อ อีก 2 ข้อ จะถามเกี่ยวกับจิตใจที่แสดงออกถึงผลของการปรับตัวต่อความเครียด

4) แบบประเมินความเครียด SOS (Symptoms of Stress inventory) เป็นแบบสำรวจเพื่อประเมินระดับความเครียดของภาควิชาการพยาบาลจิตสังคม มหาวิทยาลัยวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ดัดแปลงมาจาก Cornell Medical Index มีข้อคำถามจำนวน 107 ข้อ เหมาะสมสำหรับใช้ในกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่เครียดและเป็นภาระ เช่น ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกิจการเงิน ธนาคาร ตำรวจ พยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก เป็นต้น

5) แบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST-20) เป็นแบบวัดความเครียดที่สร้างขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต เพื่อใช้วัดความเครียดที่เหมาะสมสำหรับคนไทย เครื่องมือชุดนี้เหมาะที่จะนำมาใช้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด ทำให้ทราบที่มาของความเครียด การใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเกิดความเครียดหรือการปรับตัวรับกับความเครียด และอาการของความเครียดที่เกิดขึ้นได้ โดยแบบวัดความเครียดนี้มี 3 ชุด คือ ชุด 102 ข้อ 60 ข้อ และ 20 ข้อ แต่ละข้อจะมี 5 คำตอบ ในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิต คือ ภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกโกรธ และวัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกายที่เกี่ยวกับพฤติกรรม หรือความรู้สึกในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา โดยการให้คะแนนของแบบวัดความเครียดสวนปรุง จะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ตอบไม่รู้สึกเครียดให้	1	คะแนน
ตอบเครียดเล็กน้อยให้	2	คะแนน
ตอบเครียดปานกลางให้	3	คะแนน
ตอบเครียดมากให้	4	คะแนน
ตอบเครียดมากที่สุดให้	5	คะแนน
ไม่ตอบให้	0	คะแนน

การแปลผล แบบวัดความเครียดสวนปรุงชุด 20 ข้อ นั้น จะมีคะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนน	0 - 24	เครียดน้อย
คะแนน	25 - 42	เครียดปานกลาง
คะแนน	43 - 62	เครียดสูง
คะแนน	63 ขึ้นไป	เครียดรุนแรง

โดยความเครียดในแต่ละระดับมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความเครียดในระดับต่ำหรือเครียดน้อย (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไปในระยะ เวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2) ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3) ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4) ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแควคุมตัวเอง ไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

2. การใช้เทคนิคทางการฉายภาพ (Projective Techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เป็นการฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบ Rorschach และแบบทดสอบ TAT (Thematic Apperception Test) การวัดโดยวิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะในการแปลผล ซึ่งต้องได้รับการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ

3. การใช้การสังเกต (Observation) สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะความเครียด เช่น พุดจาเกรี้ยวกราด เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง หรือสังเกตจากภาษาท่าทาง เช่น ถอนหายใจบ่อย ๆ สีหน้าและแววตา น้ำเสียงหรือท่าทาง เป็นต้น

4. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Neurophysiological change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อ (EMG Biofeedback) เป็นต้น การวัดด้วยวิธีนี้ต้องใช้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวัด

### 5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียด

การเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวของบุคคลล้วนก่อให้เกิดความเครียดได้ด้วยทั้งสิ้น ความเครียดเป็นเรื่องใกล้ตัวของมนุษย์ทุกคน ปัญหาเรื่องความเครียดเป็นปัญหาที่มีผู้ให้ความสำคัญ สนใจที่ศึกษาค้นคว้าและพูดถึงกันอย่างกว้างขวาง สาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดนั้นมีหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ซึ่งสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดความเครียดหลัก ๆ นั้น มีดังต่อไปนี้

Farmer and other (1984 : 28 อ้างถึงใน สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์. 2550 : 18) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ซึ่งได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self Concept) สุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ได้แก่ ครอบครัว คู่สมรส เพื่อนบ้าน เพื่อนที่ทำงาน เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมถึงความคาดหวังในอนาคต

Cooper and Davidson (1987 : 99-108 อ้างถึงใน อัญชลี ศรีสุข. 2551 : 38) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทในหน่วยงาน ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ความปลอดภัย การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ตลอดจนนโยบายและกฎระเบียบของหน่วยงาน

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในบ้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว การได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรส ความปลอดภัยของครอบครัว และฐานะทางเศรษฐกิจ

3. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ การร่วมกิจกรรมในสังคม การออกกำลังกาย การเล่นกีฬา การย้ายที่อยู่ แหล่งอาศัยในเมืองชนบท อากาศและอาหาร

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถในการปรับตัว และลักษณะบุคลิกภาพ

ซึ่งปัจจัยจากการทำงาน ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมนั้น เป็นปัจจัยร่วมกัน เมื่อเกิดผลจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งก็จะมีผลกระทบทั้ง 3 ปัจจัย และส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดได้

Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล. 2540 : 28-29) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดว่าเกิดจากรื่องต่าง ๆ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. เรื่องการงานอาชีพ การทำงานที่มากเกินไป หรืองานที่ยุ่งยาก การปฏิบัติงานที่ลำบากมีปัญหา หรืออุปสรรคมาก สิ่งเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลได้

2. เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม บทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบนั้น บางคนอาจตั้งความหวังหรือคาดหวังไว้มากเกินไป และเมื่อไปเป็นไปอย่างหวังก็จะก่อให้เกิดความเครียดขึ้น หรือในบางรายอาจเกิดจากการคาดหวังของผู้อื่นว่าตนเองจะสามารถทำได้ แต่เมื่อไม่สามารถเป็นไปตามที่ผู้อื่นคาดหวังไว้ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน ส่วนในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

เมื่อเกิดความขัดแย้งกันขึ้น ก็จะทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน เกิดความรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ และเกิดเป็นความเครียดขึ้นได้ในที่สุด

3. เรื่องสภาพสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัยที่แออัด คับแคบ ไม่มีความเป็นส่วนตัว ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกเครียดขึ้นได้ หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ เช่น ความร้อน เสียงดัง ฝุ่นละออง มลพิษต่าง ๆ ซึ่งเหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน

4. เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับชีวิตส่วนตัวของบุคคลที่จะต้องมีการปรับตัวไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา แต่ในบุคคลที่มีอุปนิสัยที่ปรับตัวยาก หรืออุปนิสัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น ซึ่งอุปนิสัยเหล่านี้ ได้แก่ การเป็นคนที่ใจร้อน หงุดหงิด โกรธง่าย เอาแต่ใจ หรืออุปนิสัยที่วิตกกังวล เป็นต้น ดังนั้นในการดำเนินชีวิตที่มีเหตุการณ์หรือมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น ปัญหาการเงิน การมีครอบครัว หรือมีภาระการเลี้ยงดูบุตร ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการปรับตัวลำบาก และเกิดความเครียดขึ้นได้ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน

ในศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงปัจจัย 2 ด้าน ที่อาจส่งผลให้เกิดความเครียดต่อบุคคล ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงาน ซึ่งมีผู้วิจัยหรือผู้เชี่ยวชาญได้พูดถึงสาเหตุของการเกิดความเครียดในแต่ละด้านไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

### 5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่ลักษณะการเกิดความเครียดในแต่ละบุคคลนั้นก็แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่จะรับรู้ถึงสิ่งที่กำลังเผชิญอยู่นั้นดีกับตนเองหรือไม่ และจะตอบสนองกับเหตุการณ์เหล่านั้นอย่างไร ซึ่งผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิจัยได้กล่าวปัจจัยส่วนบุคคลที่อาจจะก่อให้เกิดความเครียดไว้มากมาย และแตกต่างกันออกไป ดังนี้

ประธานพร มณฑลธรรม (2537 : 11-12) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นความทุกข์ที่แสดงออกผ่านร่างกายและจิตใจ เป็นอาการที่มีความเกี่ยวพันระหว่างร่างกายกับจิตใจ โดยเกิดการตื่นตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งไม่เป็นที่พอใจหรือไม่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่ค่อนข้างหนักหนาเกินกำลังความสามารถที่จะแก้ไขได้ ด้วยเหตุนี้เองจึงเกิดเป็นความทุกข์ใจ หรือแม้กระทั่งเป็นต้นเหตุให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายตามมา รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่ปกติตามไปด้วย นอกจากนี้ยังกล่าวอีกว่า โดยทั่วไปความเครียดนั้นจะเกิดจากสาเหตุ สำคัญหลัก 2 ประการ คือ

1. สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เป็นปัญหาส่วนใหญ่ที่เผชิญได้ทั่วไป ซึ่งได้แก่ ปัญหาทางการเงิน หน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ ปัญหาภายในครอบครัว หรือแม้แต่สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ปัญหามลพิษ รถติด น้ำท่วม หรือแล้ง ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นปัญหาสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในชีวิตประจำวันขึ้นมาได้

2. วิธีคิดและประเมินสถานการณ์ของแต่ละคน คือ การคิดหาวิธีการแก้ไข หรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวเอง โดยปกติทั่วไปผู้ที่เป็นคนมองโลกในด้านดี มีอารมณ์ขัน มีสติในการควบคุมอารมณ์ ใจเย็น จะเป็นคนที่เกิดความเครียดในชีวิตน้อยที่สุด หรือน้อยกว่าในกลุ่มที่ค่อนข้างมองโลกในแง่ร้าย บุคคลประเภทนี้จะค่อนข้างเอาจริงเอาจังกับสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตมากเกินไป เป็นคนที่มีความคาดหวังมาก ใจร้อนจนบางครั้งทำให้ขาดสติในการตัดสินใจทำการใด ๆ ทำให้เกิดผลเสียตามมา นอกจากนี้การเป็นคนที่ไม่รู้สึกว่าเขา มีคนคอยให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาจากคนที่ได้รับการไว้วางใจก็จะเกิดความเครียดน้อยกว่าคนที่อยู่อย่างโดดเดี่ยวตามลำพัง

จากสาเหตุของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดประกอบไปด้วย 2 สาเหตุประกอบกัน นั่นก็คือ ตัวปัญหา ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นหลักให้เกิดความคิด และการประเมินสถานการณ์ สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวชี้และบ่งบอกว่าความเครียดที่มีอยู่นั้นมากหรือน้อยต่างกันอย่างไรนั่นเอง (ประสานพร มณฑลธรรม. 2537 : 13)

ประเวศ วะสี (2535 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต. 2549 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดของบุคคลไว้ในหนังสือวิถีคลายเครียดของสำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน ไว้ดังนี้

1. ไม่ได้ออกกำลังกาย การดำเนินชีวิตตั้งแต่สมัยโบราณ เป็นเรื่องการออกกำลังกายทั้งสิ้น เพราะฉะนั้นระบบร่างกายมันจะกำหนดไว้ว่า ถ้าออกกำลังกายถึงจะดี เมื่อมาถึงยุคคอมพิวเตอร์คนไม่ได้ใช้กำลังในการทำงานเท่าใดนัก การทำงานเบาจะทำให้สารอะดรีนาลินคั่งค้าง ทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบประสาท และเกิดความเครียดขึ้น

2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา การค้นคว้าเรื่องสมองทำให้เข้าใจสมองซีกซ้ายซีกขวาว่า ถ้าเราคิดวิเคราะห์ต่าง ๆ สมองซีกซ้ายจะทำงาน ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่ต้องการวิเคราะห์ เป็นการดูทั้งหมดไม่ได้วิเคราะห์ หรือเกี่ยวกับเรื่องสุนทรียภาพ ศิลปะ เรื่องของสมาธิ พวกนี้เป็นเรื่องของสมองซีกขวา แต่ถ้าใช้ซีกขวาจะผ่อนคลาย เช่น เวลาไปฟังดนตรี ดูดอกไม้สวย ๆ แต่ถ้าคิดแบบวิทยาศาสตร์ เห็นดอกไม้แล้วเอามาชำแหละดู วิเคราะห์ดูว่ามันประกอบไปด้วยอะไร นี่จะเป็นการใช้สมองซีกซ้าย ถ้าดูเป็นความงามทั้งหมดเป็นการใช้สมองซีกขวา มนุษย์เราปัจจุบันใช้สมองซีกซ้ายมากขึ้นเรื่อย ๆ ซีกขวาเริ่มผ่อนคลายเกิดความเครียดมากขึ้น ถ้าใช้มากก็ยิ่งเครียดมากขึ้นถือเป็นเรื่องธรรมดา

3. การทำงานจำเจซ้ำซาก ส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่าย เหมื่อยล้า ไม่มีความตื่นตัวหรือความกระตือรือร้นในการการทำงาน รู้สึกว่าการทำงานไม่เกิดการพัฒนา ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

4. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคย เมื่อคนเราต้องเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคยหรือของใหม่ หรือเจอสภาวะเสี่ยงอันตรายก็จะเกิดความเครียดได้

5. ความรีบร้อน ถ้าทำอะไรไม่ทันใจหรือรีบร้อน จะส่งผลให้อะดรีนาลินในร่างกายหลั่งออกมา ถ้าเป็นครั้งคราวก็ไม่ใช่ไร แต่บางที่เร็วรั้งทุกวันก็มีผลต่อร่างกายได้ทำให้เกิดความเครียดได้

6. ธรรมชาติที่แตกต่างกัน การมีพื้นฐานส่วนตัวที่แตกต่างกัน ก็จะส่งผลของการเกิดความเครียดที่แตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์เดียวกันอาจส่งผลให้บางคนเกิดความเครียดได้มากแต่บางคนอาจเครียดน้อยหรือไม่เครียดเลย ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติของแต่ละคนนั่นเอง

7. ความบีบคั้น ซึ่งประกอบด้วย (1) ความบีบคั้นทางวัตถุ เช่น ความยากจน (2) ความบีบคั้นทางสังคม เช่น ปัญหาการแข่งขันในหน่วยงาน ปัญหาการเมือง (3) ความบีบคั้นทางจิต เช่น ความอยากอิถฉาริษา เป็นต้น

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548 : 10-12) ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปปัจจัยแห่งความเครียดมักเกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการรับรู้และการแปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความกดดันทั้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอก ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางพัฒนาการตามวัย (Development Stress) เมื่อมีพัฒนาการของร่างกายจากวัยหนึ่งไปสู่อีกวัยหนึ่งย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น เด็กที่เริ่มเข้าสู่วัยรุ่น การมีประจำเดือน และวัยหมดประจำเดือน ร่างกายที่มีพัฒนาการไม่ปกติ เนื่องจากรับประทานอาหารไม่เพียงพอทำให้เติบโตช้า เกิดโรคได้ง่ายเช่นเดียวกับจิตใจที่พัฒนาการไม่ดี ระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้การรับรู้เหตุการณ์แบบเด็ก ๆ แปลเหตุการณ์แบบเด็ก ๆ และแก้ปัญหาแบบเด็ก ๆ ซึ่งมีผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ก่อให้เกิดความเครียดตามมา หรือเด็กที่อยู่กับความเครียดเนื่องจากพ่อแม่เจ็บป่วยหรือตาย มักมีพัฒนาการค่อนข้างช้ากลายเป็นเด็กมีปัญหาทางพฤติกรรม

2. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ (Biological stress) โดยสาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพนั้น ที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้ มีดังนี้

1) ด้านกายภาพ โครงสร้างของร่างกาย ร่างกายที่เจริญเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่มีน้อย ทำให้การแก้ปัญหาไม่ทัน ทนต่อภาวะความเครียดไม่ได้

2) ด้านสรีระ องค์ประกอบตั้งแต่ก่อนตั้งครรภ์และระหว่างตั้งครรภ์ เช่น ยีนส์ (Genes) การทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ภาวะการติดเชื้อหรือสารพิษต่าง ๆ

3. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม (Environmental stress) อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดความเครียดมีหลายอย่าง เช่น

1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมรอบตัวเราที่เราสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า เป็นต้นว่าสภาพความร้อน - หนาวของอากาศ แสงสว่างที่จ้าหรือมืดจนเกินไป อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่น มีควันพิษ เสียงที่ดังมากซึ่งทำให้ประสาทหูได้รับความกระทบกระเทือน ทำให้รู้สึกไม่สบาย ปวดศีรษะ และอารมณ์เสียได้ง่าย นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยในการดำเนินชีวิต เช่น อาหาร น้ำดื่ม

เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ก็เป็นสาเหตุของความเครียดได้ โดยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวของมนุษย์

2) สิ่งแวดล้อมทางจิตใจ โดยทั่วไปมักเข้าใจกันว่า ความเครียดทางจิตใจมักเกิดจากเหตุการณ์ที่เลวร้าย แต่ในความเป็นจริงแล้วเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี ได้แก่ การแต่งงาน การมีบุตร การสร้างครอบครัวใหม่ การเลื่อนตำแหน่ง การเข้าทำงานใหม่ ก็เป็นสาเหตุที่สร้างความเครียดทางจิตใจได้เช่นกัน เหตุการณ์เหล่านี้ทำให้คนเรามีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ นอกจากนี้ก็ยังมีสาเหตุอื่น ๆ อีกที่ทำให้เกิดความเครียดตามมา เช่น การเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ การเปลี่ยนนิสัยการนอนหลับจากที่เคยนอนตอนกลางคืนมานอนตอนกลางวัน เพราะต้องทำงานตอนกลางคืน การบาดหมางระหว่างครอบครัว อิทธิพลของระเบียบประเพณีและวัฒนธรรม อิทธิพลของลักษณะครอบครัว ภาวะทางเศรษฐกิจ ความไม่สมหวังในอาชีพ เป็นต้น

3) สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ โดยทั่วไปมักเกิดจากความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง โต้เถียงกัน การอิจฉาริษยา การแก่งแย่งแข่งขัน การขาดเพื่อนและอยู่อย่างโดดเดี่ยว รวมทั้งค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม และประเพณีที่ขัดแย้งก็ทำให้เกิดความเครียดได้

4. ปัจจัยจากการรับรู้และแปลเหตุการณ์ (Stress from perception) เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวล ก่อให้เกิดความเครียดได้ การที่บุคคลจะมีอารมณ์เหล่านี้ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้และการแปลเหตุการณ์ ซึ่งเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งอาจทำให้คนเรารับรู้ได้ไม่เหมือนกัน และมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน บางครั้งเหตุการณ์ที่ไม่สำคัญแต่สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ ทั้งนี้เกิดจากการที่คน ๆ นั้น ไม่สามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างเหตุการณ์ที่คุกคามจริงกับสิ่งที่ตนเองจินตนาการขึ้น โดยการรับรู้ความเครียดจากการจินตนาการของตนเองเกิดจากความรู้สึกและความคิด ดังนี้

1) เครียดเพราะเสียสมดุลทางความรู้สึก เช่น รักมาก โกรธมาก เกลียดมาก หลงมาก อิจฉามาก ริษยามาก นิินทามาก ซึ่งผู้ที่เก็บกดความรู้สึกถึงขั้นรุนแรงจนกลายเป็นความเครียดเรื้อรังมักเป็นผู้ที่มีสภาพร่างกายอ่อนแอ มีภูมิคุ้มกันโรคต่ำและมักเป็นโรคเบื่ออาหาร บางรายที่รุนแรงมาก ๆ อาจถึงขั้นกลายเป็นผู้ป่วยทางจิตในระดับใดระดับหนึ่ง

2) เครียดเพราะหลงผิดทางความคิด เช่น คิดว่าตนถูกใส่ร้าย คิดว่าตนถูกกลั่นแกล้ง คิดว่าตนไม่สมหวัง คิดว่าต้องเอาชนะให้ได้ แพ้ไม่ได้ เป็นต้น

อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดนั้น มีทั้งภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอกบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่มักมีสาเหตุจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นในทุกชั่วโมงของการทำงานที่มาพร้อมกับปัญหาต่าง ๆ หรือภาวะเร่งด่วน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อ



ต่อร่างกาย จิตใจ และสังคมของบุคคลนั้น ๆ และสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลมีความอดทนต่อความเครียดได้ คือ ความสามารถในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับสิ่งต่าง ๆ เมื่อตนเองตกอยู่ในสภาวะนั้น ๆ รวมทั้งมีวิธีการจัดการกับความเครียดอย่างถูกต้อง และมีการนำเทคนิคในการจัดการความเครียดนั้นมาใช้ อย่างเหมาะสมกับตนเอง (มรรยาท รุจิวิทย์. 2548 : 10-12)

Miller and Keane (1972 อ้างถึงใน จิราพรธน เบญญศรี. 2553 : 14-15) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่า อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในร่างกายหรือเกิดจากภาวะภายในร่างกายก็ได้ และกล่าวเพิ่มเติมถึงแรงกระตุ้นภายในตัวของบุคคล ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเครียดทางชีววิทยา (Biological stress) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ หรือสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ความอบอุ่นของร่างกาย เป็นต้น

2. ความเครียดทางพัฒนาการ (Development stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาพัฒนาการของแต่ละวัย โดยการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปตามวัย เกิดจากเหตุจูงใจทางสังคมหรือความต้องการทางจิตใจ ได้แก่ ความต้องการความรัก การมีเพื่อน การยกย่องนับถือที่เหมาะสมกับวัย การที่คนเราเติบโตในสังคมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ในชีวิตที่ไม่เหมือนกัน ย่อมทำให้แต่ละคนเกิดความต้องการหรือเหตุจูงใจทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน และแรงกระตุ้นจากภายนอกหรือจากสิ่งแวดล้อม เมื่อเราไม่สามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการได้ก็ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ความกระวนกระวายใจ ไม่เป็นตัวของตัวเองและตกอยู่ในภาวะเคร่งเครียดหรือความทุกข์ใจไปตลอด

ภาคิน ธรารศรี (2556 : ออนไลน์) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สาเหตุจากร่างกาย ได้แก่ ความเมื่อยล้าทางร่างกาย ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอ ภาวะของร่างกายมีความผิดปกติ ร่างกายได้รับเชื้อโรค สารเคมี หรือสารพิษ ทำให้เกิดอาการเจ็บป่วย โครงสร้างของร่างกายผิดปกติ เกิดการสูญเสียการทรงตัว กระบวนการปรับตัวภายในร่างกาย เช่น การหลั่งของฮอร์โมนในร่างกายเกิดความผิดพลาด ภาวะติดสุรายาเสพติด และภาวะเสียสมดุลในร่างกาย เช่น ขาดน้ำ ขาดสารอาหาร เป็นต้น

2. สาเหตุจากจิตใจ ได้แก่ อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความคับข้องใจ ไม่พอใจ จิตใจเหมือนถูกบีบบังคับ ความขัดแย้งทางจิตใจ ความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย ความต้องการของตนไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ความต้องการของจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการของแต่ละวัยและไม่ได้รับการตอบสนอง การเป็นคนใจร้อน ก้าวร้าวรุนแรง ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ และมีความอดทนต่อการเผชิญปัญหา หรือความทุกข์ต่ำ

3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเกิดมลพิษทางอากาศ น้ำ ดิน เสียง ความเป็นอยู่ที่คับแคบ แออัด มลพิษที่เจือปนในอาหาร เครื่องดื่ม และการเกิดภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุ เป็นต้น

4. สาเหตุจากความสัมพันธ์ของการอยู่ร่วมกัน ได้แก่ การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก สูญเสียทรัพย์สิน หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัญหาการหย่าร้าง หรือปัญหาการสมรส การเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่ทำให้ต้องมีการปรับตัว สภาพของสังคมที่มีการแข่งขันสูง การเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรมประเพณี การมีรายได้ไม่พอกับรายจ่าย และความเครียดที่เกิดจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น ระบบการแข่งขันในการทำงาน ความขัดแย้งในบทบาทกับความต้องการของบุคคล ขาดผู้ให้ความร่วมมือช่วยแบ่งเบาภาระงาน ขาดที่ปรึกษาและผู้ให้การสนับสนุน การประเมินผลงาน เงื่อนไข และการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เป็นต้น

5. สาเหตุจากวิถีคิด ทักษะ และการใช้เหตุผล ได้แก่ เป็นคนที่จริงจังกับการดำเนินชีวิต เป็นผู้ที่มีความเข้มงวด เคร่งครัดในกฎระเบียบ ขาดการยืดหยุ่นทางความคิดและการกระทำ เป็นคนที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

## 5.2 ปัจจัยด้านการทำงาน

### 1) ความหมายของความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานเป็นสิ่งที่เกิดได้กับทุกคนในชีวิตการทำงานในแต่ละวัน ทั้งนี้แต่ละบุคคลจะมีความเครียดจากการทำงานมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับสภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานของบุคคลนั้น ๆ แต่เมื่อเกิดความเครียดแล้วก็อาจจะส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางร่างกาย จิตใจ และการทำงานได้ ซึ่งความหมายของความเครียดจากการทำงานนั้นก็มีผู้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

จันทนา สิทธิกัน (2551 : 14) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้า (Stressors) จากการทำงานที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างระดับของปัจจัย 3 ประการคือ ข้อเรียกร้องจากการทำงาน (Job demand) การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Job control or decision latitude) และการสนับสนุนทางสังคม (Social support) แล้วส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ชนิดาภา ปราศราศี (2550 : 24) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคามสุขภาพอันเนื่องจากสภาพแวดล้อมจากการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย อารมณ์ พฤติกรรมและความคิด

ดลฤดี เพชรขว้าง (2551 : 30) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ เป็นการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมต่อการเผชิญด้านปัจจัยด้านจิตสังคมที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน เนื่องจากการสัมผัสปัจจัยอันตรายด้านจิตสังคมจากการทำงานจะส่งผลกระทบต่อผู้ทำงานมีความเครียด ซึ่งทำให้ผู้ทำงานจะมีการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้น

ถาวร นิลทวี (2550 : 8) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า เกิดจากสภาพความพร้อมของร่างกายที่ส่งผลต่อการทำงาน กล่าวคือ สภาวะกดดันของร่างกายและจิตใจ เมื่อ

ถูกคุกคามจากสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ และทำให้เกิดความผิดปกติทั้งทางร่างกาย และจิตใจ รวมถึงพฤติกรรม เช่น รู้สึกอ่อนเพลีย ใจสั่น นอนไม่หลับ รู้สึกวิตกกังวล เป็นต้น แล้วแสดงออกมาในสภาพความพร้อมของร่างกายในการทำงาน เช่น อัตราการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การขาดงานของพนักงานและเป้าหมายใน การทำงานรวมถึงการลาออก เป็นต้น

นิชรัฐ์ ประสีระเตสัง (2553 : 13) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า เป็นการตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคามเนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ จากงาน อันเป็นผลทำให้เกิด ความรู้สึกไม่ดีต่องาน เกิดความวิตกกังวล สับสน มีความยุ่งยากในการตัดสินใจและทำให้สุขภาพ ตลอดจนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแย่งลง

อรอนงค์ วังมะนาว (2544 : 20) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า เป็นภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาท หน้าที่ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพใน การทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ

คณะทำงานจัดการความรู้ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ กรมสุขภาพจิต (2553 : 18) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจและ อารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน การทำงานที่หนักเกินไป ความเหนื่อยล้า เพื่อนร่วมงาน หรือข้อจำกัด ของหน่วยงาน ในปัจจุบันโรคเครียดจากการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญของความเจ็บป่วย

Kalleberg (1977 : 124 อ้างถึงใน อรอนงค์ วังมะนาว. 2544 : 20) ได้ให้ความหมาย ของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับในสิ่งที่ควรจะได้ จาก การแสดงบทบาทในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ความ กระวนกระวายใจ เป็นต้น

Margolis, Kroes and Quinn (1974 : 695-661 อ้างถึงใน จิราพรธณ เบญญูศรี. 2553 : 17) ได้ให้ความหมายของความเครียดจากการทำงานไว้ว่า เป็นความเครียดที่เป็นเงื่อนไขอย่างหนึ่งเกิด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะของงาน ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีส่วนทำลายกระบวนการทางด้าน ร่างกายและจิตใจ และเป็นตัวทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจที่มีผลต่อความเครียดใน งาน

จากความหมายของความเครียดจากการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ในมุมมองของผู้วิจัยได้ สรุปความหมายของความเครียดจากการทำงานว่าหมายถึง การตอบสนองของร่างกายของบุคคลที่ เกิดจากการสิ่งกระตุ้นของสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น สภาพงาน ปริมาณงาน ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน บทบาทหน้าที่และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น แล้วส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย จิตใจ พฤติกรรมและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

## 2) แนวคิดเกี่ยวกับการเกิดความเครียดจากการทำงาน

ปัญหาจากการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความเครียดเป็นประเด็นที่มีผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิจัยพูดถึงกันอย่างกว้างขวาง เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์กรที่ทำงานอย่างมาก ซึ่งนอกจากความหมายของความเครียดจากการทำงานที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ก็ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานที่เรียกว่า Demand - Control - Support Model ซึ่งเป็นปัจจัยทางจิตสังคมจากการทำงานที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดจากการทำงานของคาราเสก และอีโอรลล์ (Demand - Control - Support Model; Karasek and Theorell. 1990 อ้างถึงใน ชนิตาภา ปราศราศี. 2550 : 24-26) โดยแนวคิดนี้พัฒนามาจากแนวคิดเดิมของคาราเสกในปี ค.ศ. 1976 โดยคาราเสก และอีโอรลล์ อธิบายความเครียดจากการทำงานว่า เป็นผลจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะโครงสร้างหรือองค์การการทำงาน ซึ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ชื่อเรียกเรื่องจากงาน (Job demand) และการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Control or decision latitude) ซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน แล้วส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะคือ

(1) ผลทางด้านการเรียนรู้ในเชิงรุกและการพัฒนารูปแบบพฤติกรรม

(2) โอกาสเสี่ยงต่อความเครียดและการเจ็บป่วย

ซึ่งแนวคิดนี้ได้กล่าวไว้ว่า การมีข้อเรียกร้องจากงานเพียงอย่างเดียวไม่อาจส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้เสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานร่วมด้วย ถึงจะส่งผลทั้งด้านลบและด้านบวกต่อผู้ปฏิบัติงาน ถ้าข้อเรียกร้องจากงานและการถูกควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับต่ำ ก็จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเฉื่อยชา งานมีการพัฒนาน้อย มีความคิดสร้างสรรค์ที่ต่ำ เกิดเป็นภาวะจำยอมโดยไม่ได้แก้ไข และไม่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในเรื่องงานและทางสังคม แต่ถ้าหากข้อเรียกร้องจากงานและการถูกควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานอยู่ในระดับสูง ก็จะส่งผลให้เกิดความขยัน มีความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน และเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ เกิดความต้องการที่จะมีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จในชีวิต แต่ถ้าข้อเรียกร้องจากงานสูงแต่การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจต่ำ ก็จะก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูง ขณะเดียวกันในกลุ่มที่มีข้อเรียกร้องจากงานต่ำแต่การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจสูง กลุ่มนี้ก็จะมีความเครียดจากการทำงานน้อย นอกจากนี้ก็ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเกิดความเครียดจากการทำงานร่วมกับข้อเรียกร้องจากงานและการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน ปัจจัยนั้นก็คือ การสนับสนุนทางสังคม (Social support) ซึ่งแนวคิดนี้กล่าวไว้ว่า หากการทำงานที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูง การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงานต่ำ และการสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับต่ำก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้ (ชนิตาภา ปราศราศี. 2550 : 24-26)

จากแนวคิดเรื่องปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานของคาราเสกและธีโอเรลล์ (Demand - Control - Support Model; Karasek and Theorell. 1990 อ้างถึงใน ชนิตาภา ปราศราศี. 2550 : 24-26) ที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานนั้น มีอยู่ 3 ปัจจัย คือ ข้อเรียกร้องจากงาน (Job demand) การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Control or decision latitude) และการสนับสนุนทางสังคม (Social support) ซึ่งแต่ละองค์ประกอบก็จะมีรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

1. ข้อเรียกร้องจากงาน (Job demand) หมายถึง ความกดดันจากงาน (work pressure) ที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานจากการทำงานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน หรือภาระหน้าที่ต่าง ๆ ของการทำงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้อื่น ซึ่งรายละเอียดของข้อเรียกร้องจากงานก็จะประกอบไปด้วย

1) ด้านปริมาณงาน (Workload) หมายถึง ภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work underload) และปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) ปริมาณงานที่น้อยเกินไป คือลักษณะงานที่ไม่ทำให้เกิดความกระตือรือร้น ซ้ำซากจำเจ ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ส่วนปริมาณงานที่มากเกินไป คือปริมาณงานที่มากจนไม่สามารถทำให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด หรือยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง (จันทนา สิทธิกัน. 2551 : 14)

2) ด้านสภาพการทำงาน (Job condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ หรือเกิดความตึงเครียดได้ เช่น เสียงดังเกินไป บรรยากาศร้อนอบอ้าวหรือเย็นเกินไป เป็นต้น (ชนิตาภา ปราศราศี. 2550 : 2)

3) ด้านชั่วโมงการทำงาน (Hours of work) หมายถึง ยะระยะเวลาในการทำงานในแต่ละวันของผู้ปฏิบัติงาน โดยบางครั้งก็มีชั่วโมงการทำงานที่ไม่แน่นอน ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวเกินไปก็จะส่งผลเสียต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานได้เกิดการเจ็บป่วยได้ง่าย เนื่องจากเวลาพักผ่อนน้อยหรือการพักผ่อนไม่เพียงพอนั่นเอง

4) การทำงานระบบกะ (Shift work) หมายถึง ระบบการทำงานที่ต้องหมุนเวียนสับเปลี่ยนตามแผนการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนด เช่น การทำงานกะเช้าและดึกสับเปลี่ยนหมุนเวียนไปทุก ๆ สัปดาห์หรือ 2 สัปดาห์ต่อครั้ง ซึ่งการทำงานแบบนี้ก็จะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน กระตุ้นให้เกิดความเครียด และยังพบว่าการทำงานเป็นกะมีผลต่อความดันโลหิต การเผาผลาญอาหารในร่างกาย และการเกิดโรคหัวใจ เป็นต้น (อรอนงค์ วังมะนาว. 2544 : 24)

5) ด้านงานที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย (Physical danger) หมายถึง การทำงานที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความไม่สุขสบายของผู้ปฏิบัติงานหรือสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่น สถานที่ทำงานที่คับแคบ อุปกรณ์เครื่องมือที่ไม่ปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดกับผู้ปฏิบัติงานได้

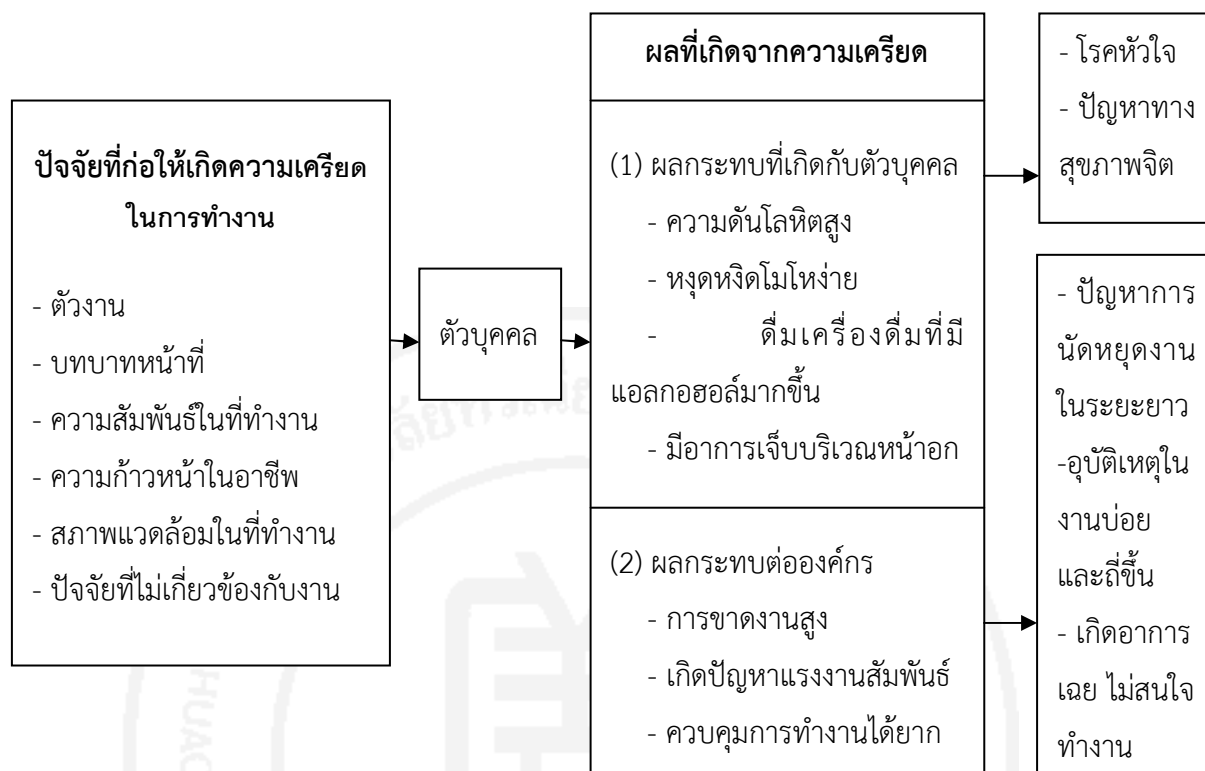
2. การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Control or decision latitude) หมายถึง ความสามารถในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน และการใช้ทักษะวางแผนการทำงาน หรือการรับรู้ว่าคุณสามารถควบคุมสถานการณ์ในการทำงานได้ การกำหนดเวลาทำงาน รวมถึง การมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือกผู้ร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่การทำงานของแรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะเป็นการทำงานตามตารางเวลา ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ จึงไม่ค่อยได้มีโอกาสในการตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง ปัจจัยด้านนี้จึงส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานขึ้นได้

3. การสนับสนุนทางสังคม (Social support) หมายถึง ความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีความสัมพันธ์ที่ดี ได้รับความช่วยเหลือหรือพึ่งพาจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลรอบข้าง เป็นต้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงาน เพราะการมีสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้ชีวิตการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น หรือมีความสุขในการทำงาน (ดลฤดี เพชรขำ. 2551 : 23-26)

จากปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการทำงานที่จะส่งผลให้เกิดความเครียดมีอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน (Job demand) การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Control or decision latitude) และการสนับสนุนทางสังคม (Social support) โดยปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม (Social support) จะมีผลต่อการเกิดความเครียดจากการทำงาน เมื่อพิจารณาร่วมกันกับอีก 2 ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น หากการทำงานที่มีข้อเรียกร้องจากการทำงานที่สูง การควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจต่ำ และการสนับสนุนจากสังคมต่ำ ก็จะทำให้ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้

ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความเครียดนั้น นอกจากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ก็ยังมีผู้เชี่ยวชาญกล่าวถึงสาเหตุของการเกิดความเครียดจากการทำงานไว้อีกว่า ความเครียดจากการทำงานมีสาเหตุมาจากการทำงานหลายอย่าง เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงานระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกั้งงาน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดในงานหรือในที่ทำงาน โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ ดังต่อไปนี้ (Cooper and Marshall. 1976 : 12-13 อ้างถึงใน จิรพงศ์ ธนโกเศศ. 2547 : 24-26)

### แผนภูมิที่ 3 กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Dynamics of work stress)



ที่มา: จิรพงศ์ ธนโกเศศ. 2547 : 25

จากแผนภูมิที่ 3 สามารถอธิบายถึงสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้ดังนี้

1. ตั้วงาน หมายถึง ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน เช่น งานที่เร่งด่วนหรือต้องทำให้ทันเวลา ปริมาณงานที่รับผิดชอบมากเกินไป คุณภาพงานที่สูงเกินไปต้องใช้ความสามารถพิเศษหรือนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน งานที่ต้องแก้ไขอยู่เสมอหรืองานที่ยากและต้องใช้ความสามารถเฉพาะทางสูง การทำงานที่ต้องทำเป็นกะหรือชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป เป็นต้น

2. บทบาทหน้าที่ในการทำงาน หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานที่เกี่ยวข้องในด้านการบริหารงาน เช่น อำนาจในการตัดสินใจในการทำงาน ความเหมาะสมของปริมาณคนกับจำนวนงาน การมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ การได้รับความร่วมมือหรือการรับฟังความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงการมีบทบาทในองค์กรที่ไม่ชัดเจนก็สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ เป็นต้น

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ มิตรไมตรีในที่ทำงาน เช่น การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือได้รับความ

ช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาที่ดีในการแก้ไขงานจากผู้บังคับบัญชา ได้รับความร่วมมือที่ดีในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา หน่วยงานให้ความร่วมมือกันในการทำงาน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก เป็นต้น

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เช่น โอกาสในการได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง การปรับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และการโอกาสในการได้รับการโยกย้ายไปยังงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่ตรงกับความสามารถของตน

5. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานหรือองค์กร เช่น ความสะอาดหรือความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน แสง สี เสียง ความร้อนในที่ทำงานที่ควรจะต้องจัดให้มีความเหมาะสมกับสภาพการทำงาน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่ควรจะมีอย่างเพียงพอและสถานที่จัดเก็บก็ควรเป็นระเบียบเรียบร้อย

6. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่อยู่รอบตัวหรือสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว เช่น ปัจจัยด้านครอบครัว ปัญหาส่วนตัว เศรษฐกิจ ความเป็นกันเองในครอบครัว รวมถึงความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถหลีกเลี่ยงได้และหลีกเลี่ยงไม่ได้ และส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นได้เช่นเดียวกัน (จิรพงศ์ ธนโกเศศ. 2547 : 24-26)

นอกจากสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จากแผนภูมิที่ 2 จะเห็นได้ว่ายังมีการกล่าวถึงผลของการเกิดความเครียดของพนักงาน ทั้งผลที่จะเกิดกับตัวบุคคลและผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งผลกระทบต่อบุคคลก็อย่าง เช่น ความดันโลหิตสูง หงุดหงิด โมโหง่าย ตลอดจนพฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์สูงขึ้นด้วย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ก็จะนำไปสู่การเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ และมีปัญหาทางสุขภาพจิตได้ ส่วนผลกระทบต่อองค์กรนั้นก็อย่างเช่น การขาดงานสูงขึ้น การควบคุมในการทำงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก เกิดปัญหาแรงงานสัมพันธ์ขึ้นในองค์กร ส่งผลทำให้เกิดการนัดขาดพร้อมกันของพนักงาน เกิดความขัดแย้งในองค์กร ไม่สนใจในการทำงาน และที่สำคัญคือส่งผลให้อัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานสูงและถี่ขึ้น เป็นต้น

จากทฤษฎีการเกิดความเครียดจากการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ตามแนวคิดของ Cook and Hepper (1987 อ้างถึงใน ฌลลกันธุ์ ปิยะธนานนท์. 2547 : 10) โดย Cook and Hepper กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับการรับรู้ของบุคคลว่างานนั้นมีความเหมาะสมกับตนเองหรือไม่ และก็ไม่ได้มีเพียงสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งที่เกิดเป็นความเครียดได้ ดังนั้นการกล่าวถึงความเครียดจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ปัจจัยด้านโครงสร้าง สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และบรรยากาศภายในองค์กร เช่น การรับรู้ถึงภาระงานที่มากเกินไป การไม่ได้เลื่อนตำแหน่งหรือมีความต้องการเลื่อนตำแหน่งเร็วเกินไป ความสัมพันธ์กับ



ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการมีความคิดที่ขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร เป็นต้น

## 6. ผลกระทบจากความเครียด

ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับมนุษย์ทุกคน ทุกเวลา ทั้งนี้การเกิดความเครียดมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างดังที่กล่าวไปข้างต้นนี้แล้ว และเมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้น ผลกระทบของความเครียดนั้นก็จะมีผลตามมามากมาย ทั้งผลต่อร่างกาย จิตใจ อารมณ์ รวมถึงพฤติกรรมของบุคคลด้วย และที่สำคัญคือ ผลกระทบต่อองค์กรที่ทำงานนั่นเอง ที่ซึ่งผลกระทบของความเครียดนั้นก็จะมีผู้เชี่ยวชาญได้กล่าวไว้มากมายเช่นกัน ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะให้ความเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดที่มีความสอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกัน ดังนี้ไปนี้

สมภพ เรื่องตระกูล (2547 : 11-14) ได้กล่าวถึงความเครียดและการเจ็บป่วย (Stresses and Illnesses) ว่า ความเครียดสามารถก่อให้เกิดโรคได้ ทั้งทางร่างกายและทางจิตเวชได้มากมายหลายโรค ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

1. กลไกการเกิดโรคทางกาย ความเครียดสามารถก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ ทางร่างกายได้ คือ

1) ความเครียดทำให้เกิดความผิดปกติของระบบประสาท ระบบภูมิคุ้มกันและต่อมไร้ท่อ เมื่อระบบต่าง ๆ ของร่างกายเกิดความผิดปกติก็จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาหลาย ๆ อย่างตามมา เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ ความดันโลหิต การทำงานของต่อมต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการทางสรีรวิทยาอย่างอื่นด้วย ซึ่งการที่ระบบประสาท Sympathetic ถูกกระตุ้นเมื่อเกิดความเครียดนั้น จะส่งผลให้หลอดเลือดหัวใจมีอาหารทุดลง เร่งให้เกิดการสะสมของคราบหรือเกิดการทำลายของ Endothelial cells ของหลอดเลือด ภาวะสมดุลของระบบประสาทเปลี่ยนไปส่งผลให้เกิดภาวะหัวใจเต้นผิดปกติอย่างรุนแรงและอาจเสียชีวิตได้ นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าความเครียดจะลดประสิทธิภาพการทำงานของภูมิคุ้มกันในร่างกายด้วย และสถานการณ์ที่บีบบังคับต่อการปรับตัวซ้ำ ๆ เช่น ความเป็นอยู่ที่แออัด โดดเดี่ยวหรือถูกทรมาน จะมีความสัมพันธ์กับโรคทางกายซึ่งได้แก่ โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคติดเชื้อไวรัส และโรคแผลในกระเพาะอาหาร

2) ความเครียดทำให้มีกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการเจ็บป่วยเป็นโรคต่าง ๆ และการได้รับบาดเจ็บ เช่น การใช้สารเสพติดชนิดต่าง ๆ การดำเนินชีวิตที่ขาดความกระตือรือร้น เฉยชา ขาดการออกกำลังกาย และการรับประทานอาหารที่ไม่เหมาะสม ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้ล้วนแต่เพิ่มความเสี่ยงในการเจ็บป่วยและนำไปสู่การเสียชีวิตได้ง่ายขึ้นด้วย

3) ความเครียดทำให้บุคคลไม่สนใจที่จะดูแลตนเอง เช่น การไม่สนใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยที่สำคัญของตนเอง หรือการละเลยไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ ไม่มาพบแพทย์ตามนัด หรือมาพบแพทย์ล่าช้ากว่ากำหนด ส่งผลให้อาการของโรครุนแรงขึ้นและโอกาสที่จะหายก็น้อยลง

2. กลไกทำให้เกิดโรคทางจิตเวช ความเครียดเป็นสาเหตุให้เกิดโรคทางจิตเวชหลายโรค ทั้งนี้ก็มีปัจจัยด้านอื่นมาเกี่ยวข้องด้วย เช่น พันธุกรรมและความผิดปกติทางชีวเคมีของสมอง เป็นต้น ซึ่งโรคทางจิตเวชที่มีสาเหตุมาจากความเครียดนั้น มีดังต่อไปนี้

1) โรคในกลุ่มกังวล (Anxiety Disorders) แบ่งออกตามทฤษฎีการเกิด ได้ดังนี้

(1) ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ ตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ فروยด์ เชื่อว่า การเกิดอาการ Anxiety เป็นสัญญาณเตือนว่ามีสิ่งคุกคามเกิดขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งเร้าจากจิตใต้สำนึกหรือความต้องการจากจิตไร้สำนึกที่แสดงอาการออกมา ตามแนวคิดนี้ผู้ป่วยไม่รับรู้ถึงกระบวนการทางจิตใจ ดังนั้นวิธีการรักษาจึงต้องให้ผู้ป่วยได้ทราบถึงข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้จิตสำนึก

(2) ทฤษฎีการเรียนรู้การเข้าใจและพฤติกรรม แนวคิดของทฤษฎีนี้สันนิษฐานว่าอาการวิตกกังวลมีความสัมพันธ์กับเหตุการณ์ด้านลบ การรับรู้ข่าวสารที่ไม่ชัดเจน กลุ่มเครือก็มักจะคิดต่อไปตนเองต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ร้าย ๆ มากกว่าคนอื่น พฤติกรรมของผู้ที่มีความวิตกกังวลมักจะสนใจแต่เรื่องร้าย ๆ และรับเข้าไปในพฤติกรรมการเรียนรู้ ส่งผลให้เกิดความไม่สบายใจได้โดยง่าย และยิ่งค้นหาคำตอบก็ยิ่งกังวลมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้ง่าย และการรักษาจึงควรมุ่งไปที่การปรับเปลี่ยนความคิดที่ผิดปกติของบุคคล

2) โรคทางจิตเวชเนื่องจากภัยอันตราย (Posttraumatic stress disorder) ตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ فروยด์ เชื่อว่า ภัยอันตรายที่เกิดขึ้นนั้นมีความรุนแรงมาก เกินกว่ากลไกทางจิตธรรมดาคงจะยับยั้งได้ ทำให้บุคคลเลือกใช้กลไกในการป้องกันตัวด้วยการแตกแยก (Dissociation) คือการแยกความคิดที่ปวดร้าวหรือการไม่สบายใจรุนแรงออกจากจิตสำนึก ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมแยกตัวเองในเวลาต่อมา ส่วนทฤษฎีทางพฤติกรรมนั้น กล่าวว่าความกลัวเกิดจากการกระทำที่วางเงื่อนไข แล้วแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงเพื่อลดความวิตกกังวลที่เกิดจากสิ่งเร้าที่มีเงื่อนไข ซึ่งการรักษาจึงควรให้บุคคลเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้กลัว และฝึกวิธีคลายความเครียดด้วยการผ่อนคลายกล้ามเนื้อในส่วนต่าง ๆ และหายใจเข้าลึก ๆ

3) โรคทางจิตเนื่องจากการปรับตัว (Adjustment Disorder) โรคนี้อาการไม่สบายที่เกิดขึ้นจะมีความสัมพันธ์กับความเครียด สาเหตุเพราะผู้ป่วยจะไม่สามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งอาการจะเป็นอยู่ชั่วคราว และหายไปเมื่อผู้ป่วยสามารถจัดการกับความเครียดได้

จากแนวคิดของความเครียดและการเจ็บป่วยที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความเครียดส่งผลให้เกิดการเจ็บป่วยของบุคคล ทำให้เป็นโรคร่างกายและเป็นโรคทางจิตเวช โดยทางร่างกายนั้น ความเครียดทำให้เกิดความผิดปกติของฮอร์โมนและระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ ขึ้น เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร เป็นต้น และยังส่งผลให้บุคคลไม่ใส่ใจในการดูแลตนเอง มีพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยมากยิ่งขึ้น หรืออาการที่เป็นอยู่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นนั่นเอง ส่วนโรคทางจิตเวชนั้นก็ ได้แก่ โรคในกลุ่มกังวล (Anxiety Disorders) โรค

ทางจิตเวชเนื่องจากภัยอันตราย (Posttraumatic stress disorder) และโรคทางจิตเนื่องจากการปรับตัว (Adjustment Disorder) แต่การเจ็บป่วยเป็นโรคทางจิตเวชนี้ก็จะมียปัจจัยอื่นที่เป็นสาเหตุร่วมด้วยนั่นก็คือ การมีพันธุกรรมและมีความผิดปกติทางชีวเคมีของสมองของผู้ป่วยร่วมด้วย (สมภพ เรื่องตระกูล. 2547 : 11-14)

ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ (2554 : ออนไลน์) กล่าวว่า ผลจากปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายที่มีต่อความเครียด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย ความเครียดที่เกิดขึ้นจะไปกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดอาการหน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน และแผลในกระเพาะอาหาร เมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะเครียดเป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายอ่อนแอลงเนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ซึ่งเป็นชีวเคมีที่สำคัญต่อร่างกายของมนุษย์ เพราะทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย ขณะเกิดความเครียดจะทำให้ต่อมใต้สมองถูกกระตุ้น ส่งผลให้ต่อมหมวกไตหลั่งฮอร์โมนคอร์ติซอล (cortisol) เพิ่มมากขึ้น แล้วทำให้เกิดอาการทางกายหลายอย่างแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย หากบุคคลต้องเผชิญกับความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ ก็อาจจะส่งผลให้บุคคลเสียชีวิตได้ เนื่องจากระบบการทำงานของร่างกายล้มเหลว เช่น คนที่มีโรคประจำตัวเป็นโรคเบาหวาน หากเกิดความเครียดอย่างรุนแรง ฮอร์โมนคอร์ติซอลจะไปกระตุ้นระดับน้ำตาลในเลือดให้สูงขึ้น หรือลดต่ำกว่าปกติ ทำให้เกิดอาการซีดได้ หรือในบางรายที่ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายทำงานได้ไม่เต็มที่ ก็จะทำให้เกิดโรคมุมแพต่าง ๆ โรคผิวหนัง โรคหอบหืด ภูมิแพ้ และมีอัตราเสี่ยงต่อการเกิดโรคมะเร็งได้มากกว่าคนปกติ

2. ด้านจิตใจและอารมณ์ จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยความคิดที่หมกมุ่น ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ขาดสมาธิ ขาดความระมัดระวังในการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด โมโหโกรธง่าย ขาดความภูมิใจและไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง เศร้าซึม วิตกกังวล ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก อาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้ เนื่องจากการเผชิญต่อภาวะเครียดเป็นเวลานานจะส่งผลให้ฮอร์โมนคอร์ติซอลเพิ่มปริมาณมากขึ้น จะทำให้เซลล์ประสาทฝ่อและลดจำนวนลง โดยเฉพาะในสมองส่วนที่เกี่ยวข้องกับกับความจำและสติปัญญา ความเครียดจึงทำให้ความสามารถในการจำและสติปัญญาลดลง และยังมีผลต่อการทำงานของระบบสารสื่อประสาทที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับอารมณ์และพฤติกรรม โดยเฉพาะสารสื่อประสาทจึงทำให้เกิดอาการซึมเศร้าและวิตกกังวลมากกว่าปกติ

3. ด้านพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ที่กล่าวมาข้างต้น ไม่เพียงแต่จะทำให้ระบบการทำงานของร่างกายผิดปกติ แต่ยังส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน เช่น บุคคลที่เครียดมากๆ บางรายจะมีอาการเบื่ออาหารหรือบางรายอาจจะรู้สึกหิวอยู่ตลอดเวลา และทำให้มีการบริโภคอาหารมากกว่าปกติ นอนหลับยากหรือนอนไม่หลับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

น้อยลง เริ่มปลีกตัวจากสังคม และเผชิญกับความเครียดอย่างโดดเดี่ยว และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวต่อความเครียดในทางที่ผิด เช่น การสูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดิตยา เล่นการพนัน การเปลี่ยนแปลงของสารเคมีบางอย่างในสมองทำให้บุคคลมีพฤติกรรมก้าวร้าวมากขึ้น ความอดทนต่ำลง พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่นได้ง่าย บางรายอาจมีการอาละวาด ทำร้ายร่างกายตนเองและผู้อื่น หรือบางรายที่เครียดมากก็อาจเกิดการหลงผิด ตัดสินใจแบบชั่ววูบ นำไปสู่การฆ่าตัวตายในที่สุด

พันทิวา เศรษฐการ (2554 : 81-84) กล่าวว่า ความเครียดนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคลได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังต่อไปนี้

1. ผลกระทบทางด้านจิตใจ เมื่อเกิดความเครียดแล้วก็จะส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับจิตใจ ทำให้เกิดความวิตกกังวล สับสน กระวนกระวาย และหวาดระแวง จนกลายเป็นความทุกข์ ซึ่งความรู้สึกนี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของสมอง ทำให้สมองมีการทำงานหนักมากขึ้น และเป็นการทำงานที่ไร้ประโยชน์ เพราะสมองไม่สามารถนำข้อมูลนั้นไปใช้ประโยชน์ได้ และเมื่อสมองทำงานหนักมาก ๆ ก็จะทำให้การทำงานเกิดความผิดปกติ ส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านอื่น ๆ ตามมา ดังต่อไปนี้

1) ด้านความคิด เมื่อสมองมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่เป็นประโยชน์เข้ามา มาก ๆ ก็จะทำให้สมองไม่มีเวลาไปวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ ส่งผลให้ขาดสมาธิ และคิดอะไรไม่ออก ความจำสั้น ดังนั้นบุคคลที่เผชิญกับความเครียดอยู่เป็นประจำจึงมักจะเป็นคนที่ไม่มีความคิดสร้างสรรค์และไม่ประสบความสำเร็จ

2) ด้านอารมณ์ การเกิดความเครียดมาก ๆ จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวลเกินกว่าเหตุ และเมื่อมีความวิตกกังวลมาก ๆ ก็จะทำให้เกิดความกลัว สับสน และกระวนกระวายใจ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “จิตตก” ก็คือ จิตที่ตกอยู่ในความวิตกกังวลเนื่องจากความเครียดนั่นเอง ทำให้บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่รุนแรงมากขึ้น เช่น เกิดความกลัวมากกว่าปกติหรือกลัวเกินกว่าเหตุ มีความเศร้า หรือโกรธมากกว่าปกติ เป็นต้น และเมื่อเกิดความเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นกับชีวิตแล้วก็จะทำให้บุคคลเกิดความท้อแท้ สิ้นหวัง หมดหวัง อารมณ์รุนแรง ขาดการยับยั้งชั่งใจ หรือไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ส่งผลให้เกิดผลเสียตามมาภายหลังได้

2. ผลกระทบต่อร่างกาย การมีความเครียดที่ต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน ๆ จะส่งผลเสียต่อร่างกายอย่างมาก เพราะระบบการทำงานต่าง ๆ ของร่างกายเกิดความผิดปกติเนื่องจากเกิดการหลั่งของฮอร์โมนต่าง ๆ ที่ไม่สมดุล การหลั่งฮอร์โมนที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปก็ทำให้ร่างกายทำงานผิดปกติ เช่น หายใจเร็วและถี่มากขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง มือเท้าสั่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปากแห้ง กระเพาะอาหารปั่นป่วน เป็นต้น ซึ่งคนที่มีความเครียดนั้นจะนอนไม่ค่อยหลับ หรือหลับ ๆ ตื่น ๆ และเป็นปกติของร่างกายเมื่อไม่ได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอก็เกิดผลเสียตามมา อาการที่สำคัญที่สุดนั่นก็คือ อาการหงุดหงิดและสมาธิสั้น ซึ่งอาการทั้งสองอย่างนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วก็ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ชีวิตในแต่ละวันของบุคคลอย่างแน่นอน ทั้งในด้านของชีวิตการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว คุณภาพในการดำเนินชีวิตก็จะต่ำลงเช่นกัน (พันทิวา เศรษฐการ. 2554 : 81-84)

กรมสุขภาพจิต (2539 : 26 อ้างถึงใน ภาคิน ธรารศิริ. 2556 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดว่า ความเครียดในระดับต่ำ และความเครียดในระยะเวลาที่ไม่เกินไบนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในในทักษะความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และภาคภูมิใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น แต่ในทางกลับกันถ้าเกิดความเครียดในระดับที่รุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ก็จะก่อให้เกิดผลเสียมากมาย ทั้งต่อร่างกาย จิตใจ อารมณ์และด้านอื่น ๆ ดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระ เมื่อบุคคลสะสมความเครียดไว้เป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายเสื่อมโทรมลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมนที่ทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย ซึ่งจะทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ที่แสดงออกมา เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น หน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด โรคภูมิแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง โรคกระเพาะ และถ้าเกิดความเครียดที่รุนแรงมากๆ อาจทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วกำเริบ เช่น เบาหวาน และส่งผลทำให้บุคคลเสียชีวิตได้

2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์ จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ไม่มีสมาธิ ความระมัดระวังในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย หงุดหงิด ขี้โมโหโกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม คับข้องใจวิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิตโรคทางจิตเวชได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด บุคคลที่เกิดความเครียดจะมีความคิดส่วนใหญ่ไปในด้านลบ เช่น มองตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้ สิ้นหวัง คิดแบบไม่มีเหตุผล หรือมีความคิดเข้าข้างตนเองและให้ร้ายผู้อื่น และมักจะแปลความหมายสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นผิดพลาด เป็นต้น

4. ผลเสียด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะเกิดการเบื่ออาหาร นอนไม่หลับหรือนอนหลับยาก แยกตัวออกจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหา และหาวิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างโดดเดี่ยว มีพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่มีความอดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่นได้ตลอดเวลา ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง และอาจมีการปรับตัวไปในทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น การสูบบุหรี่ ใช้สารเสพติดชนิดต่าง ๆ เล่นการพนัน และนำไปสู่การฆ่าตัวตาย

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวง ทั้งในระดับบุคคล องค์กรและประเทศชาติ เกิดการขาดงาน ผลการทำงานและประสิทธิภาพของงานลดน้อยลง และที่สำคัญคือ ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลฟื้นฟูสุขภาพเป็นจำนวนมาก

ดังที่ได้กล่าวข้างต้นถึงผลจากเกิดความเครียด จะเห็นได้ว่าในแต่ละด้านจะมีความเชื่อมโยง และมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งผลเสียเหล่านี้ก็ไม่ได้ส่งผลเฉพาะกับตัวบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อผู้บุคคลในครอบครัว บุคคลรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมด้วย (กรมสุขภาพจิต. 2539 : 26 อ้างถึงใน ภาคิน ธาราธิริ. 2556 : ออนไลน์)

Sillz and Hopping (Sillz. 1986, Hopping. 1980 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล. 2540 : 32) ได้กล่าวถึงปฏิกริยาการตอบสนองของร่างกายเมื่อเกิดความเครียด ว่าส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกายใน 4 ด้าน ดังนี้

1. เกิดการแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งอาจจะเกิดความรู้สึกที่เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น โดยความรู้สึกทางบวกนั้นก็อย่างเช่น รู้สึกดีใจ จิตใจเบิกบาน อิ่มเอิบ ส่วนความรู้สึกในทางลบนั้นก็ได้แก่ ความรู้สึกกลัว วิตกกังวล หรือซึมเศร้า เป็นต้น

2. เกิดการแสดงออกทางกล้ามเนื้อเพื่อเตรียมตัวที่จะต่อสู้ เช่น มือเกร็ง กำหมัด คิ้วขมวด หน้าผากย่น เกร็งกล้ามเนื้อในส่วนต่าง ๆ เป็นต้น

3. เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายที่สัมพันธ์กับอารมณ์ โดยจะมีการหลั่งฮอร์โมนที่ชื่อว่า สารเอพิเนพรีน นอร์เอพิเนพรีน และไฮโดรคอร์ติโซนออกจากต่อมหมวกไตออกมากขึ้น ซึ่งสารเหล่านี้จะมีผลกระตุ้นให้เกิดการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ และอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายเกิดการเตรียมตัวเพื่อต่อสู้ โดยแสดงออกเป็นความผิดปกติของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น หัวใจเต้นแรง ความดันโลหิตสูงขึ้น ผิวหนังร้อน หรือม่านตาขยาย เป็นต้น

4. การเกิดเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดและสมาธิ เมื่อบุคคลไม่มีสมาธิแล้ว ความสามารถในการคิด การอ่านก็จะลดลง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดได้

จากผลกระทบของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า เป็นการกล่าวถึงผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อตัวบุคคลเพียงด้านเดียว แต่เมื่อพิจารณาจากแนวคิดทฤษฎีของการเกิดความเครียดแล้วจะเห็นได้ว่า ความเครียดเกิดได้จากปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงาน เป็นที่แน่นอนว่าความเครียดได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคล เมื่อบุคคลเกิดการเจ็บป่วยจากความเครียดแล้วสิ่งที่ตามมาก็คือ คุณภาพในการดำเนินชีวิต รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญได้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดไว้ว่า นอกจากผลกระทบต่อบุคคลแล้ว ความเครียดยังส่งผลกระทบต่อองค์กร และการปฏิบัติงานของบุคคลด้วย ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

สุนิรัตน์ เอี่ยมประไพ (2546 : 32-33) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเมื่อเกิดขึ้นแล้วสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งกับตัวบุคคลและองค์กรได้ ดังต่อไปนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล ผลของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลมี ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรม อาจก่อให้เกิดการเบี่ยงเบนพฤติกรรมไปในทางที่ผิด หรือมีการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม เช่น มีพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ การสูบบุหรี่ และมีพฤติกรรมรุนแรงถึงขั้นทำร้ายตนเองและผู้อื่นด้วย

2) ด้านสุขภาพจิต ความเครียดจะส่งผลให้บุคคลมีความวิตกกังวล นอนไม่หลับ มีอารมณ์ที่แปรปรวน หงุดหงิด โมโหง่าย รวมไปถึงการมีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ทางเพศด้วย

3) ด้านสุขภาพ ผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การเกิดโรคหัวใจ โดยผู้ที่มีอาการของโรคหัวใจ ส่วนใหญ่จะมีปัญหาความเครียดร่วมด้วย นำไปสู่เจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคเส้นเลือดในสมองแตก เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์กร ความเครียดส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

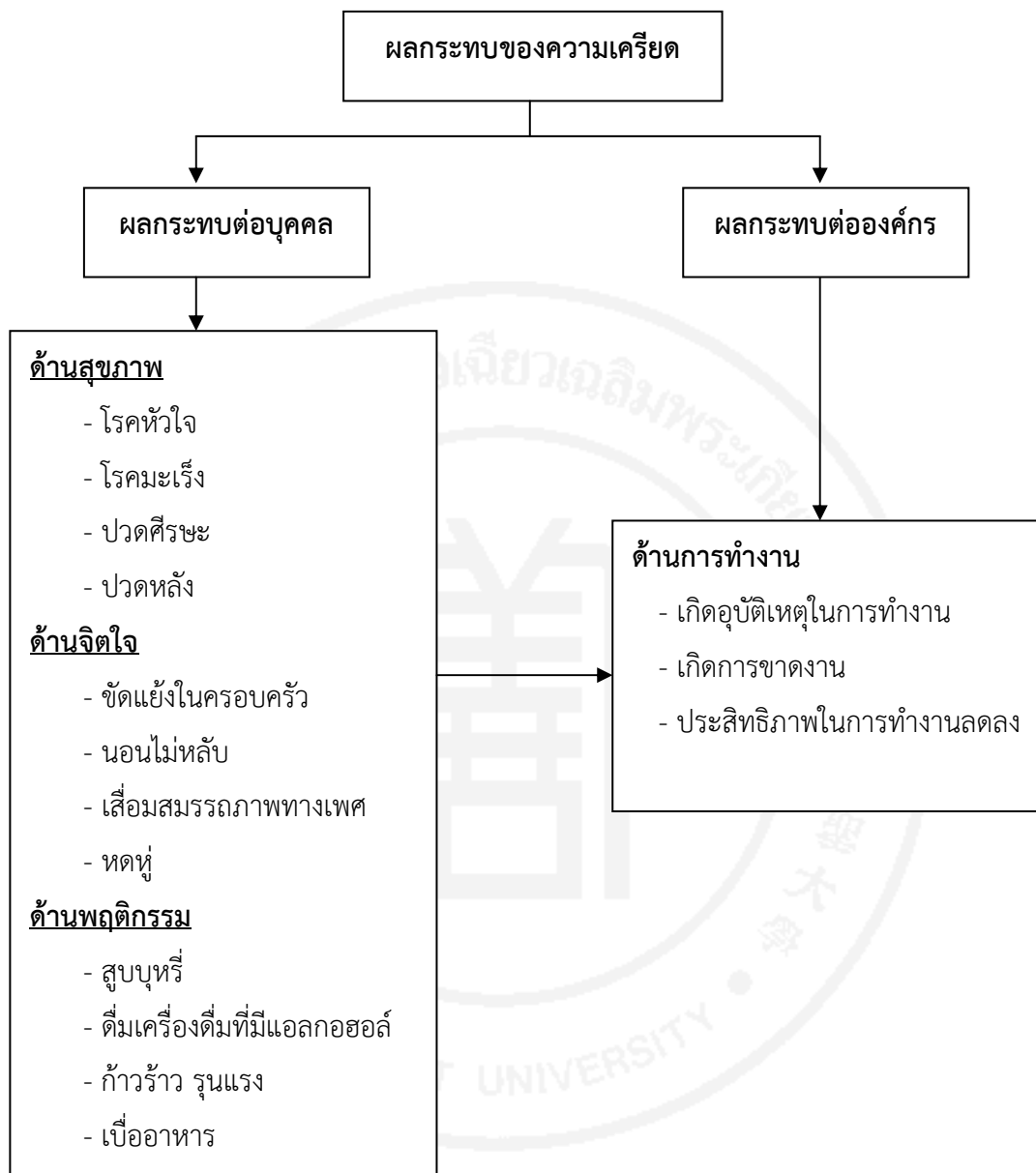
1) ความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลงในระดับพนักงานทั่วไป แต่ถ้าเป็นระดับผู้บริหาร การเกิดความเครียดอาจจะส่งผลให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาด และเกิดปัญหาในด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือกับเพื่อนร่วมงาน

2) ความเครียดส่งผลให้เกิดอาการเหนื่อย หรือยอมแพ้ ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ ผลที่ตามมาก็คือ มีการลางาน ขาดงานบ่อย งานที่รับผิดชอบไม่เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และเกิดการลาออกจากที่ทำงานในที่สุด

3) ความเครียดส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร รวมถึงผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรลดน้อยลงด้วย

Reivich และ Shatte (2002 citing in Greenberg, 2005 อ้างถึงใน ประทุม ฤกษ์กลาง. 2556 : 98) กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดไว้ว่า ความเครียดส่งผลกระทบต่อบุคคล และการปฏิบัติงานหรือองค์กรที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งสามารถสรุปแสดงความสัมพันธ์ของผลกระทบของความเครียดได้ดังต่อไปนี้

#### แผนภูมิที่ 4 ผลกระทบของความเครียดต่อบุคคล และการปฏิบัติงานในองค์กร



ที่มา: ประทุม ฤกษ์กลาง. 2556 : 98

จากแผนภูมิที่ 4 จะเห็นได้ว่าผลกระทบของความเครียดมี 2 ด้าน คือ ผลกระทบต่อบุคคล และผลกระทบต่อองค์กรในด้านการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายเป็นด้านๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลกระทบต่อบุคคล ความเครียดสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคล 3 ด้าน คือ



1) ด้านสุขภาพ ความเครียดผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคล โดยจะก่อให้เกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคทางร่างกายต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ โรคมะเร็ง ปวดศีรษะ และปวดหลัง เป็นต้น

2) ด้านจิตใจ ความเครียดมักเกิดขึ้นพร้อมกับอารมณ์โกรธ ความตื่นเต้น วิตกกังวล ซึ่งส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และสภาพจิตใจ อาการทางจิตใจที่เกิดจากความเครียด ได้แก่ หุดหู่ ชัดแย้งในครอบครัว เบื่อหน่าย นอนไม่หลับ และเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ เป็นต้น

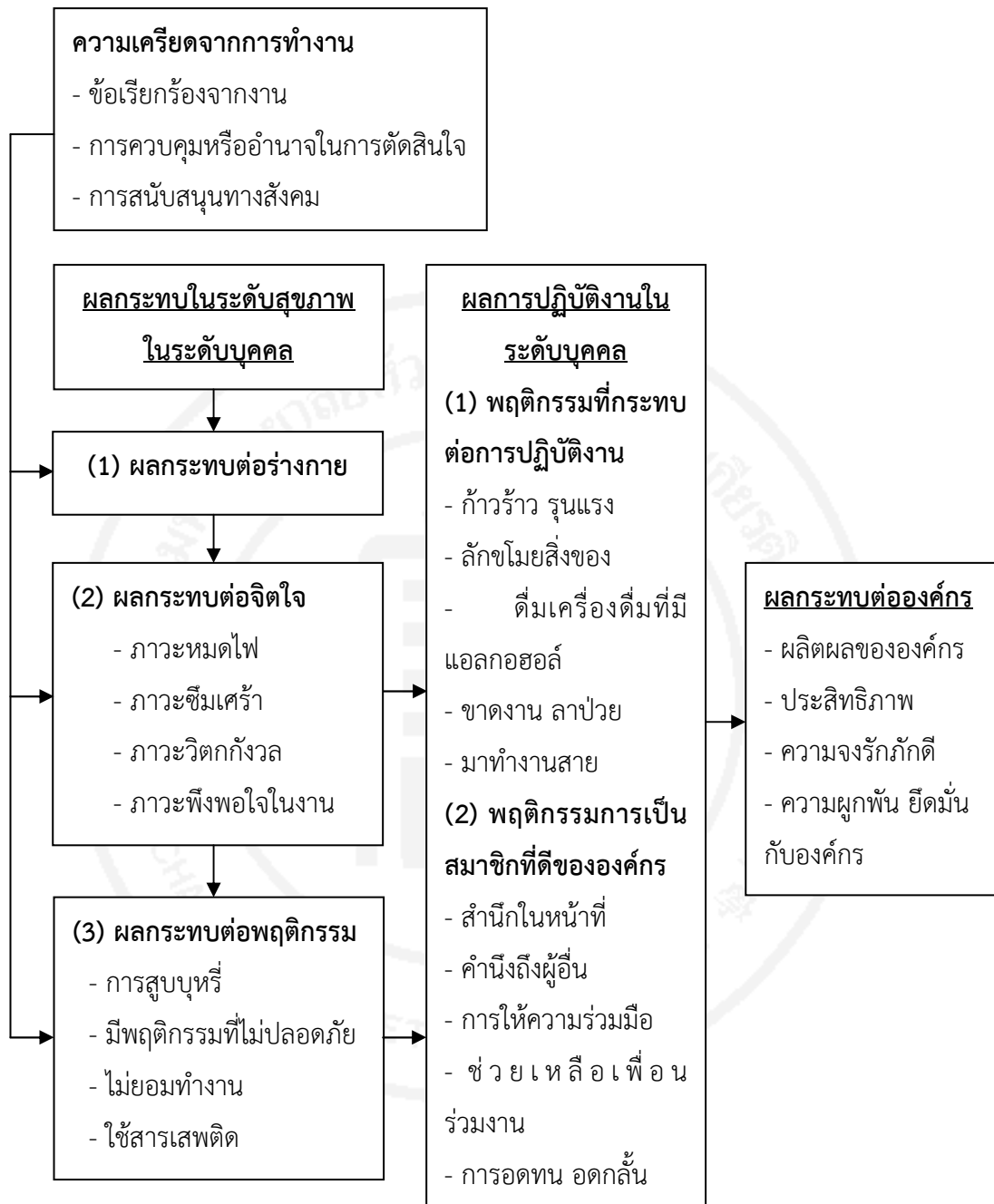
3) ด้านพฤติกรรม บุคคลมักจะแสดงพฤติกรรมไปในทางลบ หรือส่งผลเสียต่อสุขภาพ เช่น การสูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ มีพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง รู้สึกเบื่ออาหาร เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นผลสืบเนื่องมาจากตัวบุคคลที่เกิดความเครียด แล้วแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความสนใจในงาน เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และสิ่งที่ตามมาในด้านการทำงานก็คือ เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน เกิดการขาดงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เป็นต้น

จากผลกระทบของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดส่งผลกระทบต่อบุคคล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม เมื่อร่างกายเกิดการเจ็บป่วยจากความเครียดขึ้นก็จะส่งผลต่อจิตใจ ทำให้เกิดความวิตกกังวล เบื่อหน่าย และนำไปสู่ผลการแสดงออกทางพฤติกรรมในด้านลบ และพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากความเครียดนั้นก็สัมพันธ์กัน และส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลไม่สนใจที่จะทำงาน เกิดการขาดงาน ไม่พึงพอใจในการทำงาน และกระทบต่อความเสียหายขององค์กร ทั้งในด้านของประสิทธิภาพของบุคคลและประสิทธิภาพของงาน

นอกจากผลกระทบของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีผู้วิจัยท่านอื่น ๆ ที่ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียด และความเครียดที่มีสาเหตุมาจากการทำงาน ว่าสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งในระดับบุคคลและองค์กร โดยผลกระทบของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในระดับบุคคลนั้น ในด้านร่างกาย จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย ส่งผลต่อสุขภาพ และการเจ็บป่วย ด้านจิตใจ จะส่งผลให้เกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในงานและรู้สึกอ่อนล้า ส่วนในด้านพฤติกรรม บุคคลจะตอบสนองต่อความเครียด โดยการแสดงพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลเสียในการทำงานนั้น ได้แก่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การใช้สารเสพติด และพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปลอดภัย เป็นต้น ส่วนผลกระทบในระดับองค์กร ก็จะเป็นผลมาจากพฤติกรรม การแสดงพฤติกรรมทั่วไปและพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานและองค์กร ในแง่ของประสิทธิภาพและผลิตผลของงาน ตลอดจนความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังจะแสดงให้เห็นในรูปภาพดังต่อไปนี้ (จินทนา สิทธิกัน. 2551 : 26-30)

แผนภูมิที่ 5 รูปแบบผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน



ที่มา: จันทนา สิทธิกัน. 2551 : 30

จากแนวคิดด้านผลกระทบของความเครียดที่ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความเครียดมีทั้งคุณและโทษ การเกิดความเครียดในระดับที่เหมาะสม จะส่งผลให้บุคคลมีความตื่นตัว

กระตือรือร้นในดำเนินชีวิต แต่ในทางกลับกัน การมีความเครียดที่มากเกินไปก็จะส่งผลเสียตามมามากมาย ทั้งผลเสียต่อตัวบุคคลและองค์กรที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งผลกระทบต่อบุคคล ที่เห็นได้ชัดเจนนั้น ได้แก่ ผลกระทบต่อร่างกาย ผลกระทบต่อจิตใจ และผลกระทบต่อพฤติกรรม โดยผลกระทบของความเครียดในระดับบุคคลจะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงนำไปสู่การเกิดความเสียหายต่อองค์กร เช่น ผลกระทบในด้านประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กร ผลการดำเนินงานขององค์กร ความพึงพอใจและจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นต้น ซึ่งผลเหล่านี้ล้วนเกิดจากพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนั่นเอง ถ้าบุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ความรู้สึก ก็จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคล หรือองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของความเครียดของบุคลากรของตนเอง ควรจะมีความรู้ หรือมีวิธีการในการจัดการกับความเครียดที่ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งวิธีการจัดการกับความเครียดที่สามารถนำไปใช้ได้ นั้น ผู้วิจัยจะกล่าวถึงในหัวข้อการจัดการความเครียดต่อไป

## 7. การจัดการความเครียด

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดที่ได้กล่าวข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่าความเครียดมีทั้งคุณและโทษ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลและองค์กร ควรที่จะมีวิธีการจัดการกับความเครียดให้ถูกต้องเหมาะสมกับตนเอง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งวิธีการจัดการกับความเครียดนั้นก็มียุทธศาสตร์หลายวิธีที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

การปฏิบัติตัวเพื่อลดความเครียดในระยะยาว ซึ่งถือเป็นการอาการทางจิตที่เรื้อรัง ส่งผลผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และการดำเนินชีวิต ซึ่งการปฏิบัติตัวเพื่อลดความเครียดในระยะยาวนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งมีวิธีการดังต่อไปนี้

(1) อาหาร ควรรับประทานให้ครบ 5 หมู่ ไม่รับประทานอาหารที่มีไขมันสูง ซึ่งการเจ็บป่วยจากพฤติกรรมการรับประทานอาหารนั้น ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดกับบุคคลได้ และถ้าบุคคลมีวิธีการหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ ก็จะช่วยลดอาการเจ็บหรือลดความเสี่ยงในการเจ็บป่วยได้ และความเครียดจากการเจ็บป่วยก็จะหมดไปนั่นเอง

(2) การสูบบุหรี่ การจะจัดการกับความเครียดได้ ควรที่จะงดสูบบุหรี่อย่างเด็ดขาด เพราะบุหรี่ถือเป็นสิ่งที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย ทำให้เกิดการเจ็บป่วยขึ้น ที่สำคัญควันบุหรี่ยังส่งผลถึงบุคคลอื่น ๆ ในครอบครัวและทารกในครรภ์ได้อีกด้วย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องเลิกสูบบุหรี่โดยเด็ดขาด เพื่อสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง และคุณภาพชีวิตของบุคคลในครอบครัวที่ดีขึ้น

(3) การแก้ไขพฤติกรรม ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ไม่ดี จะมีความเสี่ยงสูงในการเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ และมีปัญหาในการดำเนินชีวิต จึงควรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีขึ้น เช่น การมองโลกในแง่ดี สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น จิตใจดี ซึ่งจะสามารถลดความเสี่ยงในการเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ รวมถึงสุขภาพทางจิตด้วย ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและไม่เสียชีวิตก่อนวัยอันควรด้วย

(4) การออกกำลังกาย จากผลการวิจัยหลาย ๆ ผลงานที่ผ่านมาจะพบว่า บุคคลที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอส่งผลให้ที่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ระบบการสูบฉีดเลือดและการทำงานของหัวใจ การหายใจ รวมถึงการมีรูปร่างที่ดีขึ้น และที่สำคัญคือ การออกกำลังกายสามารถช่วยในการรักษาโรคทางจิตเวชได้ด้วย เช่น โรคกังวล โรคซึมเศร้า และติดสารเสพติด นอกจากนี้ขณะที่ออกกำลังกายนั้น ร่างกายจะหลั่งฮอร์โมนเอนดอร์ฟิน (Endorphin) ซึ่งเป็นสารแห่งความสุข ทำให้มีความสุข ลดอาการเจ็บปวดและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบภูมิคุ้มกันร่างกายด้วย ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้วการออกกำลังกายเป็นวิธีการที่มีประโยชน์สูงสุดที่จะทำให้สุขภาพและคุณภาพชีวิตดี มีอายุยืนยาว ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของการรักษาด้วยวิธีพฤติกรรมบำบัด

(5) มีกิจกรรมที่ทำให้มีความสุข กิจกรรมหรืองานอดิเรกที่ให้ความเพลิดเพลินจะช่วยผ่อนคลายความเครียดลงได้มาก และกิจกรรมที่นิยมปฏิบัติกันโดยทั่วไป ได้แก่ การดูหนัง ฟังเพลง อ่านหนังสือ และเล่นกีฬา เป็นต้น

(6) ผีก่อนคลายกล้ามเนื้อ สามารถทำได้ด้วยการเกร็งและคลายกล้ามเนื้อสลับกันเป็นช่วงระยะเวลาสั้น ๆ โดยทำกับกล้ามเนื้อทั้งตัว การผ่อนคลายกล้ามเนื้อเป็นประจำจะช่วยลดความเครียดลงได้ และช่วยให้นอนหลับสบายด้วย นอกจากนี้ควรมีการฝึกหายใจเข้าออกช้า ๆ โดยใช้กระบังลม ขณะหายใจเข้าหน้าท้องจะขยาย หายใจออกหน้าท้องจะแฟบ ปอดจะเกิดการขยายตัวมากขึ้นทำให้ได้รับออกซิเจนเพิ่ม ร่างกายก็จะสดชื่นผ่อนคลาย ช่วยลดความเครียดได้เช่นเดียวกัน

(7) ปรับวิธีคิดให้ถูกต้อง การมองโลกในด้านลบ ขาดความคิดสร้างสรรค์ มีวิธีการแก้ไข ปัญหาที่ผิด ๆ ความคิดเหล่านี้ถือเป็นความคิดที่เป็นผลร้ายต่อสุขภาพ เกิดการสะสมปัญหา มีอารมณ์ หงุดหงิดง่ายและวิตกกังวลสูง ดังนั้นจึงควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีคิดใหม่ โดยการมองโลกในแง่ดี มีจิตใจที่เอื้อเฟื้อ โอบอ้อมอารีต่อผู้อื่น รู้จักให้อภัย ซึ่งถ้าหากบุคคลสามารถปรับเปลี่ยนวิธีคิดให้ดีขึ้นได้ ก็จะ สามารถลดความเครียดและทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

(8) การทำสมาธิ โดยพบว่า ขณะทำสมาธิร่างกายจะมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจและการหายใจช้าลง อัตราของเมตาบอลิซึมลดลง และมีการเปลี่ยนแปลงของคลื่นสมองให้เหมือนคลื่นสมองของคนนอนหลับ ซึ่งวิธีนี้จะช่วยลดความเครียดได้มาก

(9) ปฏิบัติตัวตามหลักพระพุทธศาสนา วิธีนี้นอกจากจะช่วยลดความเครียดแล้ว ยังส่งเสริมให้บุคคลเป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม และมีสติในการดำเนินชีวิตอีกด้วย ซึ่งการปฏิบัติตามหลักพระพุทธศาสนานี้ ได้แก่ การเดินตามทางสายกลาง รักษาศีล ไม่โลภ โกรธ หลง ไม่อิจฉาริษยา มีความอดทน คิดดีทำดี รู้จักวางตัวให้เหมาะสม และทำความดีบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม เป็นต้น (สมภพ เรื่องตระกูล. 2547 : 285-289)

จากเอกสารประกอบการรณรงค์เนื่องในวันแรงงานแห่งชาติ วันที่ 1 พฤษภาคม 2553 เรื่อง การดูแลสุขภาพจิต (การรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างการจัดการกับความเครียด) (กรมสุขภาพจิต กระทรวง

สาธารณสุข. 2553 : ออนไลน์) กล่าวถึงความเครียดว่า ความเครียดเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ สาเหตุของการเกิดความเครียดอาจเกิดจากสาเหตุเดียวหรือหลายสาเหตุก็ได้ เช่น ปัญหาการเงิน ความรัก การงาน ความขัดแย้งกันในที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งการมีความเครียดเพียงเล็กน้อยนั้นอาจจะไม่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย แต่ถ้ามีความเครียดที่มากเกินไปก็จะส่งผลต่อการเจ็บป่วยทางสุขภาพกาย เช่น มีอาการปวดศีรษะ หน้ามืด ใจสั่น คลื่นไส้ อาเจียน เป็นต้น และผลกระทบต่อสุขภาพจิตก็มีเช่นเดียวกัน โดยจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม เช่น หงุดหงิด โมโหง่าย ก้าวร้าว วิตกกังวล ซึมเศร้า นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ เป็นต้น ดังนั้นการจัดการกับความเครียดจึงเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าบุคคลเลือกวิธีที่ดีและเหมาะสมกับตนเองมาใช้ในการจัดการกับความเครียด ส่งผลให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ภายใต้สถานการณ์หรือสภาวะกดดันได้อย่างมีความสุข ไม่มีปัญหาสุขภาพกายสุขภาพใจตามมา และก็ได้มีการกล่าวถึงวิธีการจัดการความเครียดของแรงงานในสถานประกอบการ โดยแยกวิธีการจัดการความเครียดเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การจัดการความเครียดด้วยวิธีง่าย ๆ การดำเนินกิจกรรมในที่ทำงานหรือสถานประกอบการนั้น ส่วนใหญ่บุคคลจะไม่สามารถจัดการหรือแก้ไขกับปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวันได้อย่างทันท่วงทีหรือจัดการกับงานที่หนักหรือเร่งรีบได้ ปัจจัยเหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดเป็นความเครียด และเมื่อเกิดความเครียดแล้วก็จะยิ่งส่งผลเสียต่อตัวบุคคลและต่องานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเมื่อพบว่าตนเองเกิดความเครียด ไม่มีสมาธิในการทำงาน ควรจะหาวิธีการจัดการกับความเครียดง่าย ๆ ด้วยตนเอง ดังนี้

- 1) มองปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นเรื่องตลกบ้าง จะช่วยให้ความกดดันหรือความเคร่งเครียดลดน้อยลง
- 2) ระวังจากสาเหตุ หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด แล้วหันไปทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่ช่วยให้ผ่อนคลาย หรือลดความเครียดได้ เมื่อรู้สึกว่ามีดีขึ้นแล้วค่อยกลับมาเริ่มและสู้กับงานใหม่อีกครั้ง
- 3) ผึกหายใจเข้าลึก ๆ ยาว ๆ จะช่วยในการผ่อนคลายความเครียดได้ และผ่อนคลายกล้ามเนื้อโดยการเหยียดแขนขา เพื่อลดความตึงเครียดของร่างกายที่เกิดจากความเครียด
- 4) ดื่มน้ำ เพื่อให้รู้สึกสดชื่นขึ้น และพักผ่อนเงียบ ๆ เพื่อทำจิตใจให้สงบ
- 5) หยุดความคิดที่วนเวียนในเรื่องที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำสมาธิให้ปลอดโปร่งและรวบรวมสมาธิ แล้วจัดลำดับความสำคัญของงาน เริ่มลงมือทำงานที่อยู่ตรงหน้าให้เสร็จ
- 6) ควรมีการพูดคุย หรือระบายความเครียดให้กับเพื่อนร่วมงานหรือคนสนิทฟังบ้าง จะสามารถช่วยลดความเครียดได้เป็นอย่างดี

2. การป้องกันความเครียดและวิธีในการจัดการกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งถือเป็นการจัดการกับความเครียดที่ต้นเหตุ ถ้าบุคคลสามารถปฏิบัติได้ ก็จะจัดการความเครียดได้เป็นอย่างดี ซึ่งวิธีจัดการที่เหมาะสมนั้นสามารถทำได้ ดังต่อไปนี้

1) ควรฝึกที่จะปฏิเสธบ้าง ในการทำงานบ้างอย่างที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบ และหากงานนั้นทำให้เกิดความเครียดสูง หากเป็นไปได้ก็ควรหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธไป

2) ควรหลีกเลี่ยงที่จะอยู่ใกล้กับบุคคลหรือเพื่อนร่วมงานที่จะทำให้เกิดความเครียด เช่น บุคคลที่ชอบพูดคุยกุญแต่เรื่องที่เคร่งเครียด กัดดัน เป็นต้น และควรจะหาบุคคลที่คุยด้วยแล้วรู้สึกผ่อนคลายหรือสบายใจขึ้นดีกว่า

3) ควรมีการบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยป้องกันการเกิดความเครียดได้ โดยสิ่งที่ควรทำคือ ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน วางแผนการทำงาน เลือกงานที่มีความเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง มีการจัดการแก้ไขปัญหาจากการทำงานทีละเรื่อง และจัดการแก้ไขให้เสร็จสิ้นไม่ให้มีปัญหาค้างคา ขอความร่วมมือจากผู้อื่นหรือหาผู้ช่วยเมื่อรู้สึกว่าภาระงานมากเกินไป เป็นต้น

4) ใช้วิธีการทำงานเชิงรุก งานไหนที่คาดว่าจะเป็นเรื่องด่วนก็ควรจะมีการเตรียมการ หรือเตรียมความพร้อมในการรับมือไว้ล่วงหน้า และไม่ควรรอคาดหวังกับงานนั้นมากเกินไป ก็จะช่วยไม่ให้เกิดความเครียดมาก

5) การประนีประนอม ปัญหาจากการทำงานบางอย่างที่สามารถจัดการได้ก็ควรหาทางในการจัดการและแก้ไข แต่ถ้าบางเรื่องที่เป็นความรับผิดชอบ และไม่สามารถปฏิเสธได้ ก็ควรจะใช้วิธีการเจรจาประนีประนอมกัน เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหามากขึ้นในเรื่องที่มีความขัดแย้งกันอยู่ และถ้าเป็นไปได้ก็ควรมีการต่อรองเพื่อให้จัดการได้ง่ายขึ้น วิธีนี้ก็จะช่วยลดความตึงเครียดลงได้เช่นกัน

6) ยืนยัน ในการจัดการกับปัญหาในที่ทำงาน บางเรื่องถ้าไม่สามารถยอมได้ ก็ควรจะยืนยันไปด้วยเหตุผลที่เหมาะสมว่าไม่สามารถปฏิบัติได้

7) มองด้านดีของปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น เมื่อมีงานที่เร่งด่วนเข้ามา และมีระยะเวลาในการทำงานน้อย ก็ให้มองว่าเร่งเวลาก็ดังงานนี้จะได้เสร็จเร็วๆ ซึ่งการมองในด้านที่ดีของปัญหาก็จะช่วยไม่ให้เกิดความเครียดขึ้น

8) มองภาพรวมของงานในด้านที่ดี เช่น มองว่าเมื่อเราทำงานนี้เสร็จเรียบร้อยแล้วก็จะสามารถทำงานอื่นได้ มองว่าดีแล้วที่มีงานให้ทำ เป็นต้น

9) มองว่าเป็นเรื่องท้าทาย โดยการมองงานที่ทำให้เป็นเรื่องใหม่ ที่ท้าทายความสามารถ และตนเองก็สามารถทำได้ หรือคิดว่าเคยทำแบบนี้มาแล้ว เป็นต้น

3. การจัดการกับความเครียดที่มีสาเหตุมาจากงานหนัก การดำเนินชีวิตในปัจจุบัน เป็นยุคที่มีการแข่งขันสูง จนบางครั้งก็ต้องมทำงานหนักกว่าปกติ หรือมีการประกอบอาชีพเสริม ดังนั้นการรับรู้ถึงวิธีการเตรียมรับมือกับงานหนักนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญ สามารถช่วยลดการเกิดความเครียดจากการทำงานหนักลงได้ ซึ่งมีวิธีการดังต่อไปนี้

1) บุคคลควรรู้ว่าเป้าหมายของการทำงานหนักนั้นทำเพื่ออะไร เพื่อผลประโยชน์ทางการงาน ประโยชน์ส่วนตัว หรือเพื่อครอบครัว การมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนนั้น จะช่วยให้บุคคลมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น และสามารถรับมือกับงานหนักได้โดยไม่รู้สึกว่าตนเองมีความเครียดเลย หรือมีความเครียดน้อยลง

2) ควรมีการจัดระบบงาน และชีวิตส่วนตัวให้ลงตัว ควรจะมีเวลาพักผ่อนบ้าง และเมื่อรู้ว่าตนเองทำงานหนักมากเกินไปก็ควรจะลดกิจกรรมบางอย่างลงบ้าง เพื่อที่จะได้มีเวลาให้กับสิ่งที่จำเป็นในชีวิต วิธีการนี้จะช่วยให้การใช้เวลาของบุคคลในแต่ละวันมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3) ควรมีการพูดคุย และวางแผนการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ควรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบหรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เมื่อรู้สึกว่าการที่ต้องรับผิดชอบมีมากเกินไป ซึ่งการวางแผนที่ดีนั้น จะช่วยลดความเครียดจากภาระงานที่หนักลงได้บ้าง

4) ควรดูแลสุขภาพ ทั้งสุขภาพร่างกาย และจิตใจให้แข็งแรงอยู่เสมอ รักษาสุขอนามัย และพักผ่อนให้เพียงพอ เพื่อเตรียมพร้อมในการรับมือกับงานหนัก

5) ควรมีเพื่อนคุย หรือมีคนสนิทที่ทานไว้วางใจ สามารถพูดคุยและระบายความเครียด ความกดดันจากการทำงานได้ วิธีนี้จะช่วยลดความเครียดลงในในระดับหนึ่ง

4. การจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ปัญหาที่บุคคลต้องเผชิญโดยทั่ว ๆ ไป มีอยู่หลายด้าน อย่างเช่นที่จะกล่าวถึง ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาทางการเงิน ปัจจัยด้านนี้พบว่าเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดได้เป็นอย่างมาก ซึ่งมักจะเกิดจากการที่บุคคลมีรายจ่ายที่มากกว่ารายได้ ทำให้เป็นหนี้สิน และการจะแก้ไขปัญหาทางการเงินได้นั้นจะต้องอาศัยความเข้มแข็งและความอดทนสูง สิ่งสำคัญที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหาเรื่องการเงิน และไม่ก่อให้เกิดความเครียดได้คือ

(1) คิดและเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นที่มีฐานะเท่าเทียมกัน แต่เขาสามารถจัดการด้านการเงินได้ดีกว่า ศึกษาวิธีการดำเนินชีวิตของเขาว่าเขามีวิธีการบริการเงินอย่างไรจึงไม่เกิดปัญหา แล้วหาวิธีหรือวางแผนทางการเงินของตนเองให้เหมาะสม

(2) วางเป้าหมายการใช้จ่ายเงินของตนเองใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ เช่น การวางเป้าหมายให้กับตนเองว่าจะชำระหนี้สินให้หมดภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือวางแผนการออมเงินในระยะเวลาต่าง ๆ เป็นต้น

(3) วางแผนการใช้จ่ายเงินในแต่ละวัน จดบันทึกรายการที่จำเป็นและหมั่นตรวจสอบเงินที่มีอยู่บ่อย ๆ ว่าใช้จ่ายอะไรบ้างและคงเหลือเท่าไร หาแนวทางในการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง และไม่สร้างหนี้สินเพิ่ม

2) ปัญหาครอบครัว ครอบครัวเป็นปัจจัยที่สำคัญในชีวิตของทุกคน เมื่อมีปัญหาหรือเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้นกับชีวิต ครอบครัวจะเป็นสิ่งแรกที่บุคคลจะนึกถึงและคอยให้กำลังใจ ช่วยดูแล

ประคับประคองให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ สิ่งที่จะช่วยลดปัญหาครอบครัวได้ และก่อให้เกิดความเครียดได้น้อยลง คือ

(1) ความเห็นอกเห็นใจกัน การใช้ชีวิตเป็นครอบครัวเดียวกันย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นได้เสมอ ซึ่งปัญหาครอบครัวที่พบได้ในสังคมปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหาสามีภรรยาอกใจกัน มีความคิดที่ไม่ตรงกัน ปัญหาระหว่างญาติพี่น้อง เป็นต้น เมื่อเกิดปัญหาขึ้นทุกคนในครอบครัวควรที่จะพูดคุยกัน นึกถึงส่วนดีของกันและกัน เห็นอกเห็นใจ ทะนุถนอมรักษาน้ำใจกัน ซึ่งถ้าทุกคนในครอบครัวสามารถทำได้ก็จะช่วยลดปัญหาในครอบครัว และลดความเครียดจากปัญหาครอบครัวลงได้

(2) พูดคุยกันเมื่อเกิดปัญหา การแก้ไขปัญหาคือครอบครัวบางอย่างต้องหาข้อยุติให้ได้ โดยการทำความเข้าใจตรงกัน ในการพูดคุยกันควรรหาโอกาสหรือจังหวะที่ทั้งสองฝ่ายอารมณ์ดีขึ้นแล้ว และพร้อมที่จะรับฟังเหตุผลของกันและกัน การพูดคุยจึงจะเกิดผล เกิดความเข้าใจกันและลดความเครียด ความกดดันที่เกิดขึ้นได้

(3) ควรมองข้ามเรื่องบางเรื่องไปบ้าง เรื่องเล็กๆ น้อยๆ ในครอบครัวสามารถทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ โดยบางเรื่องอาจแก้ไขยากและต้องอาศัยเวลา เช่น นิสัยใจคอของคนในครอบครัว ซึ่งถ้ามองข้ามไปบ้างก็จะทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ไม่มีปัญหาครอบครัวเกิดขึ้น

(4) การให้อภัยซึ่งกันและกัน ไม่ถือโทษโกรธเคือง เพราะปัญหาบางเรื่องอาจจะเกิดจากความไม่ได้ตั้งใจ หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ดังนั้นคนในครอบครัวก็ควรรู้จักให้อภัยกัน และนำटकเตือนกัน ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจ ลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

#### 5. การดูแลสุขภาพจิตทั่วไป สามารถทำได้ดังนี้

1) การเตรียมร่างกายให้มีความพร้อมที่จะทำงาน ควรหมั่นออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกวัน ๆ ละ 30 นาที ควบคุมน้ำหนักตัวไม่ให้มากเกินไป ควรนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ซึ่งการปฏิบัติเช่นนี้อยู่เป็นประจำจะช่วยให้ร่างกายตื่นตัวและพร้อมที่จะทำงาน ที่สำคัญคือ สามารถลดความเครียดได้เป็นอย่างดี

2) ทำการสำรวจตนเอง เพื่อให้รู้จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง รู้ว่าตนเองมีความสามารถหรือถนัดด้านไหนเป็นพิเศษ สิ่งเหล่านี้จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับตนเองในการทำงานมากยิ่งขึ้น ลดความกดดันจากการทำงานได้

3) รักษาสัมพันธภาพกับบุคคลรอบข้าง ควรเรียนรู้นิสัยใจคอของบุคคลรอบตัวที่ตนเองต้องทำงานหรือพูดคุยกันอยู่เป็นประจำ อยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความเป็นมิตร มีน้ำใจ มีความปรารถนาดีต่อกัน ช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน และควรมีเพื่อนสนิทที่สามารถพูดคุยและปรึกษาปัญหากันได้ สิ่งเหล่านี้จะช่วยลดความขัดแย้งและลดความเครียดได้ ถ้าทุกคนปฏิบัติตามด้วยความจริงใจและปรารถนาดีต่อกันจริง ๆ



4) ผึกคิด และมองโลกในแง่ดีบนพื้นฐานของความเป็นจริง การคิดในทางที่ดีจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความหวังและกำลังใจในการทำงาน ไม่ทำให้เกิดความเครียดหรือวิตกกังวลในสิ่งต่าง ๆ เกินกว่าเหตุ

5) มีเทคนิคในการแก้ไขปัญหามีการแก้ไขปัญหอย่างมีหลักการ สมเหตุสมผล เช่น มีการหาสาเหตุของปัญหา และหาทางออกหรือหาวิธีการแก้ไขไว้หลาย ๆ ปัญหา แล้ววิเคราะห์ พิจารณาเลือกวิธีการที่ดีและเหมาะสมที่สุดในการแก้ไขปัญห แต่ถ้ามหากเป็นปัญหาใหญ่ ก็ควรจะมีการแบ่งปัญหาออกเป็นเรื่องย่อย ๆ และลงมือแก้ไขทีละเรื่องให้สำเร็จ โดยไม่ควรเก็บสะสมปัญหาไว้เป็นระยะเวลานาน เพราะอาจจะแก้ไขไม่ได้หรือแก้ไขได้ไม่ทันท่วงที

6) มีการจัดการด้านการเงินอย่างมีระบบระเบียบ และวางแผนการเงินสำหรับอนาคตไว้ด้วย เพราะปัญหาด้านการเงินเป็นปัญหาที่สำคัญ สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้มากที่สุด

7) มีวิธีการผ่อนคลายความเครียดด้วยเทคนิคที่หลากหลายและเหมาะสมกับตนเอง เช่น การฝึกหายใจเพื่อผ่อนคลายความเครียด การเล่นกีฬา ออกกำลังกาย เล่นดนตรี และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย และลดความเครียดที่เกิดขึ้นได้

8) หาความสุขให้กับตนเองด้วยการทำจิตใจให้สงบ ให้จิตใจได้พักผ่อน เช่น การนั่งสมาธิ การฟังธรรม การอ่านหนังสือที่ให้ข้อคิดในการดำเนินชีวิตต่าง ๆ เป็นต้น

6. รักษาชีวิตให้มีความสุข การรักษาชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้มีความสุขได้นั้น จะช่วยลดความเครียดได้ ส่งผลทำให้ใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข มีความคิดสร้างสรรค์ สุขภาพกายและสุขภาพใจดี สามารถสร้างผลผลิตให้กับองค์กรได้มากขึ้น ส่วนบุคคลที่มีชีวิตที่ไม่สมดุลนั้นมักเกิดจากความเครียดจากการทำงานได้ง่าย เพราะบุคคลกลุ่มนี้มักจะรู้สึกฝืนใจที่จะทำงาน มีความเคร่งเครียดอยู่เสมอ ร่างกายอ่อนเพลียไม่พร้อมที่จะทำงาน มีความรู้สึกเบื่อหน่าย รู้สึกว่าครอบครัวเป็นภาวะที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งวิธีที่จะทำให้ชีวิตมีความสุขสามารถทำได้ ดังนี้

1) ควรจัดลำดับความสำคัญของการงาน งานไหนที่สำคัญก็ลงมือทำให้สำเร็จก่อน และควรจัดลำดับความสำคัญของชีวิตส่วนตัวและครอบครัวด้วยว่าอย่างไรสำคัญกว่าและต้องทำก่อน

2) เลือกสิ่งที่มีความสำคัญและตัดสิ่งที่ไม่สำคัญออกไป ไม่ต้องไปใช้เวลากับสิ่งเหล่านั้นอีก ซึ่งวิธีนี้อาจจะทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองขาดกิจกรรมที่เคยทำบางอย่างไปบ้าง

3) ลงมือทำตามกิจกรรมที่เลือกไว้ และสังเกตว่าชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้างเมื่อทำกิจกรรม รู้สึกว่าตนมีความสุขมากขึ้น ความเครียดลดลง หรือประสบความสำเร็จในชีวิตหรือไม่

4) หมั่นดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจของตนเองปละครอบครัว และหมั่นสร้างความสงบสุขให้จิตใจอย่างสม่ำเสมอ

7. การจัดการความเครียดเมื่อมีเรื่องทุกข์ใจ การดำเนินชีวิตของทุกคนย่อมหลีกเลี่ยงความทุกข์ใจหรือไม่สบายใจไม่ได้ ซึ่งสาเหตุของความทุกข์ใจนั้นอาจจะมาจากปัญหาด้านต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมา

ในข้างต้นแล้ว เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาความขัดแย้งในครอบครัว ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือ ปัญหาอื่น ๆ อีกมากมาย จนบุคคลเริ่มมีความรู้สึกที่ไม่สามารถจัดการกับปัญหานั้นได้ ส่งผลให้นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ได้ ไม่มีสมาธิในการทำงาน ซึ่งเมื่อเกิดเป็นความเครียดมากขึ้นก็จะต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น หรือจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านนี้มาช่วยเหลือในการดูแลรักษาจิตใจของบุคคลให้ดีขึ้น

ประทุม ฤกษ์กลาง (ม.ป.ป. : 99-100) ได้กล่าวถึง วิธีการจัดการความเครียดของบุคลากร สำหรับองค์กร ซึ่งสามารถปฏิบัติได้ ดังต่อไปนี้

1. การสร้างบรรยากาศสนับสนุน ในองค์กรที่บริหารและมีโครงสร้างแบบราชการ โดยปราศจากความยืดหยุ่น ไม่มีบรรยากาศของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ วิธีการแก้ไขบรรยากาศเพื่อลดความเครียดในองค์กร สามารถทำได้โดยการจัดโครงสร้างองค์กรแบบกระจายอำนาจ เน้นสร้างบรรยากาศแบบมนุษย์สัมพันธ์ ให้บุคลากรทุกคนมีอำนาจในการตัดสินใจร่วมกัน เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมและจัดให้มีการสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนบ้าง

2. การออกแบบองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ทำได้โดยการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้โอกาสในความสำเร็จความก้าวหน้า ฝึกทักษะงาน กำหนดเอกลักษณ์งาน แยกงานหลัก งานรอง และการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนเด่นชัดกับผู้ปฏิบัติงาน

3. กำหนดบทบาทให้ชัดเจนและลดความขัดแย้งในบทบาท บทบาทในงานที่ขัดแย้งและกำกวมจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียดขึ้นได้ องค์กรจึงควรที่จะจัดลดและกำจัดบทบาทที่มีความขัดแย้งกัน และสร้างความชัดเจนในบทบาทขึ้นมาให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ

4. การวางแผนและพัฒนาวิชาชีพ องค์กรที่มีการวางแผนวิชาชีพ และมีกระบวนการ พัฒนาวิชาชีพที่ชัดเจน จะมีส่วนช่วยลดความเครียดของบุคลากรได้ เช่น การจัดสร้างเครื่องมือประเมินตนเอง และการเพิ่มความเข้าใจในตน การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการ และการพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมในทุกด้าน จะช่วยลดความเครียดให้กับบุคลากรในองค์กรได้

5. จัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือหรือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน เช่น โครงการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน ด้านกฎหมาย โครงการส่งเสริมสุขภาพกายและจิตใจ โครงการอบรมพนักงานในด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ วิธีการจัดการความเครียด การรักษาสุขภาพกายใจให้เข้มแข็ง โครงการบริหารความเครียด เพื่อฝึกอบรมบุคลากรให้รู้จักเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ในการลดความเครียด เช่น การบริหารเวลา ด้วยการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น วิธีการเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ เช่น ผลไม้ที่อุดมด้วยกากใยอาหาร และวิตามิน หลีกเลี่ยงอาหารประเภทแป้ง ไขมัน น้ำตาล อาหารที่มีประโยชน์จะช่วยให้ร่างกายมีความสามารถต้านทานต่อผลกระทบของความเครียดได้ เป็นต้น

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความเครียด

พลากร ดวงเกตุ (2553) ได้ศึกษาภาวะสุขภาพจิตของประชากรวัยแรงงานไทย โดยศึกษาเฉพาะประชากรที่มีอายุเต็มระหว่าง 15-59 ปี และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามด้วยตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ประชากรวัยแรงงานไทยมีคะแนนสุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์เท่ากับคนทั่วไปหรือมีสุขภาพจิตระดับกลาง ซึ่งเมื่อแบ่งระดับของสุขภาพจิตออกเป็น 3 กลุ่ม ก็พบว่า ประชากรวัยแรงงานเกินกว่าครึ่งหนึ่งเล็กน้อย (ร้อยละ 55.21) มีสุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์เท่ากับคนทั่วไป และมีสุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์ดีกว่าคนทั่วไปร้อยละ 27.61 กลุ่มสุดท้ายคือมีสุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าคนทั่วไปที่พบถึงร้อยละ 17.18 ซึ่งผู้วิจัยกล่าวว่า แม้ว่าประชากรวัยแรงงานส่วนใหญ่มีสุขภาพจิตเท่ากับและดีกว่าคนทั่วไป แต่ยังคงมีประชากรวัยแรงงานถึงประมาณ 1 ใน 5 ที่มีสุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขหรือเยียวยา อาจส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางจิตที่รุนแรง นอกจากนี้ผลการศึกษา ยังพบว่า แรงงานเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี มีสถานภาพสมรสเคยสมรส อาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล มีการรับรู้เกี่ยวกับสุขภาพกายไม่ดี มีสัมพันธ์ภาพภายในครัวเรือนไม่ดี มีสัมพันธ์ภาพภายในชุมชนไม่ดีและมีคุณธรรม-จริยธรรมในระดับต่ำ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้มีสุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป ดังนั้นผลการศึกษาที่น่าจะทำให้ได้ข้อมูลในการกำหนดนโยบายและวางแผนในการส่งเสริมสุขภาพจิตของประชากรวัยแรงงานได้อย่างเหมาะสม และทันที่

วรวรรณ จุฑา และคณะ (2554) ได้ดำเนินโครงการศึกษา เฝ้าระวัง ภาวะสุขภาพจิตของคนไทยในช่วงเวลาต่าง ๆ โดยใช้ชื่อว่า “การติดตามอุณหภูมิใจของคนไทยในช่วงเวลาต่าง ๆ และเก็บข้อมูลโดยทีมสหวิชาชีพจาก 17 หน่วยสังกัดกรมสุขภาพจิต ระหว่างวันที่ 3-10 มกราคม 2554 ประชาชนยินยอมให้ข้อมูลมีทั้งหมด 4,196 คน ผลการศึกษาในด้านต่าง ๆ พบว่า สถานการณ์และแนวโน้มความเครียดของคนไทยตั้งแต่เดือนเมษายน 2552 ถึงเดือนมกราคม 2554 มีแนวโน้มที่ค่อย ๆ ลดลงอย่างต่อเนื่อง และเริ่มสูงขึ้นในเดือนมกราคม 2553 แล้วค่อย ๆ ลดลงอย่างต่อเนื่องแล้วเริ่มสูงขึ้นเล็กน้อยอีกครั้งในเดือนมกราคม 2554 ทั้งนี้ 4 ใน 8 ครั้ง พบว่ากรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่เสี่ยงที่พบผู้ที่มีความเครียดสูงสุด ซึ่งภาพรวมของผู้ที่มีความเครียดนั้นส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานอายุ 25-34 ปี (ร้อยละ 25.4) โดยอาชีพที่มีความเครียดสูงเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ว่างาน นักเรียน/นักศึกษา พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป และอาชีพอิสระพบมากที่สุดในกรุงเทพมหานคร โดยแต่ละอาชีพคิดเป็นร้อยละ 10.8, 30.2, 8.0, 12.6, 16.7, 22.9 และ 23.9 ตามลำดับ สาเหตุที่ทำให้เครียดนั้นพบว่า 3 อันดับแรก ใน 4 ที่เป็นสาเหตุนั้น คือ ปัญหาการเงิน ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว ปัญหาความเจ็บป่วยของตนเอง และปัญหาการงาน ส่วนอาการของผู้ที่มีความเครียดสูงที่แสดงออกมามีอาการหงุดหงิด โมโหง่ายกระวนกระวายใจ ว้าวุ่นใจบ่อยถึงเป็นประจำ รองลงมา รู้สึกเบื่อ เซ็ง นอนไม่หลับ หรือนอนมาก เมื่อประเมินภาวะซึมเศร้า

และความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายพบว่า ในกลุ่มที่มีความเครียดสูงมีภาวะซึมเศร้าร่วมด้วยร้อยละ 65.5 โดยพบมากที่สุดที่ภาคเหนือ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546) ได้ทำการศึกษาความเครียดของคนไทย : การศึกษาระดับชาติ 2546 ซึ่งวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อวัดระดับความเครียดของประชาชนไทย และศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของประชาชนไทย ใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 15-59 ปี จำนวน 10,660 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย สาเหตุหรือปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด 5 อันดับแรกคือ ปัญหาเศรษฐกิจหรือการเงิน ปัญหาครอบครัว ปัญหาเรื่องงาน ปัญหาชีวิตคู่ และปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางการเงิน จำนวนห้องพักในบ้าน การมีที่ดินเป็นของตนเอง เคยผ่าตัดหรือได้รับการบาดเจ็บที่ศีรษะ การเจ็บป่วยจนต้องไปพบแพทย์ และความกังวลกับความเจ็บป่วยมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 รวมถึงปัจจัยด้านความครอบครัว ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์ที่มีต่อแม่ - พ่อ ต่อสามี - ภรรยา การมีญาติป่วยด้วยโรคทางจิตเวช และความสัมพันธ์กับญาติที่ป่วยด้วยโรคทางจิตเวช ก็พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน ส่วนวิธีการจัดการความเครียดของประชาชน 5 อันดับแรก คือ การยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น การหางานอดิเรกทำ การพูดคุยระบายกับผู้อื่น การทำบุญตักบาตร หรือทำบุญทางศาสนา และออกกำลังกาย

ถาวร นิลทวิ (2550) ได้ศึกษาสาเหตุและแนวทางการลดความเครียดของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่างในบริษัท ไทยโทเรซินเทติกส์ จำกัด ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติการฝ่ายช่างในบริษัทไทยโทเรซินเทติกส์ จำกัด มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนสาเหตุของการเกิดความเครียดนั้นมี 2 สาเหตุ คือ (1) สาเหตุภายใน เป็นความเครียดที่มาจากร่างกายและจิตใจของพนักงาน ซึ่งสาเหตุที่มาจากร่างกาย ได้แก่ เกิดจากอาการกล้ามเนื้อตึงเกร็ง ปวดเมื่อยที่คอ หลัง หรือปวดบั้นเอว อาการปวดศีรษะบ่อย อ่อนเพลีย หมดเร็วแรง และเหนื่อยง่าย ส่วนสาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ การคิดว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่นหรือถูกผู้อื่นดูหมิ่นเหยียดหยาม ความวิตกกังวลในเรื่องต่างๆ ตลอดเวลา อยู่ในภาวะที่ถูกกดดันหรือเก็บกด เป็นทุกข์ท้อแท้ สิ้นหวังหรือหดหู่ใจ ซึมเศร้า และฉุนเฉียวง่ายหรืออารมณ์เสื่อง่าย (2) สาเหตุภายนอก ซึ่งเป็นความเครียดที่มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ เสียงรบกวนในสถานที่ทำงาน ระบบการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม ความเสี่ยงต่ออันตรายของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานและด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการสำหรับแนวทางการแก้ไขก็ควรจะต้องแก้ไขทั้ง 2 ปัจจัย คือทั้งปัจจัยภายในและภายนอกของตัวพนักงาน

พูนฤดี สุวรรณพันธ์ (2549) ได้ศึกษาสภาวะความเครียดและยุทธวิธีการจัดการกับความเครียดของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ส่วนความเครียดด้านการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การตอบสนองต่อความเครียดทั้งทางร่างกายและจิตใจอยู่ในระดับน้อย และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว รวมถึงปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านองค์กร มีผลต่อความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียดของบุคลากร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถนำไปทำนายการเกิดความเครียดของบุคคลได้

ชุมสาย พันแสง (2550) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาารูปแบบการลดความเครียดของพนักงานในโรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า ซึ่งผลการวิจัยด้านระดับความเครียดและสาเหตุการเกิดความเครียดของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง คิดเป็นร้อยละ 15 มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 45 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 25 และมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 15 ส่วนสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นมี 3 สาเหตุ คือ ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาครอบครัว และปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม

วันนธร แวสว่างวงศ์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการด้านบริการ 6 ฝ่าย จำนวน 276 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน แหล่งของความเครียด ความขัดแย้ง ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิตกับความเครียดของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความเครียดโดยรวมของพนักงานที่เกิดจากการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเครียดน้อย ปัจจัยด้านความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับเครียดปานกลาง ปัจจัยความขัดแย้งด้านเหตุผล และปัจจัยความขัดแย้งด้านอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับขัดแย้งน้อย และพบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ส่วนแนวคิดอื่น ๆ ด้านสุขภาพจิตโดยรวมอยู่ในระดับสุขภาพจิตดี โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านความสามารถ ความเป็นอิสระ ความปรารถนา และการทำหน้าที่ต่าง ๆ ก็พบว่ามี ความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานด้วยเช่นกัน

ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541) ได้ศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงาน ปัจจัยด้านปริมาณงานหนักและความคลุมเครือในบทบาทการทำงานพบว่า พนักงานที่รับรู้ว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นงานหนักหรือปริมาณงานมากเกินไป และมี

ความคลุมเครือในบทบาทการทำงาน จะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่รับรู้ว่ามีปริมาณงานไม่หนัก และมีบทบาทงานที่ชัดเจน ส่วนปัจจัยด้านความขัดแย้งในบทบาทจะพบว่า พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความขัดแย้งในบทบาท กล่าวโดยสรุปก็คือปัจจัยด้านการทำงานทั้งในเรื่องของ ปริมาณงานที่หนักเกินไป ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่การงาน และความขัดแย้งในบทบาทการทำงานมีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงาน และด้านคุณภาพชีวิตนั้นพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน

สุนิรัตน์ เอี่ยมมประไพ (2546) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ ในด้านของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดนั้นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้บริหาร ส่วนปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทมากหรือน้อยเกินไป ปัจจัยด้านนี้พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของผู้บริหาร

## 2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความเครียดจากการทำงาน

อรุณารณ บุญเรือง (2542) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการ โรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการทำงานมีผลกับความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ ซึ่งได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านการบริหาร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

นิษฐ์ ประเสริฐเตสัง (2553) ได้ศึกษาและประเมินความเครียดจากการทำงานและหาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 279 คน และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาก็พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานจำแนกตามจิตวิทยาสังคม คือ ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน ได้แก่ ความรอบคอบในการทำงาน ลักษณะงานที่ต้องดูแลใส่ใจ การทำงานอย่างเร่งรีบ ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ฯลฯ ด้านการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจ ได้แก่ การกำหนดเวลาการทำงาน การกำหนดวิธีการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการงาน ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน ฯลฯ และด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ กำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและการให้ความสำคัญของผู้บังคับบัญชา

จันทนา สิทธิกัน (2551) ได้ศึกษาความเครียดจากการทำงานและผลการปฏิบัติงานในพนักงานขับรถบรรทุกเหมืองถ่านหิน จำนวน 84 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา

พบว่า พนักงานร้อยละ 13.09 มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานอยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของตนเองและผู้อื่น ความจำเป็นต้องปฏิบัติงานตามกฎความปลอดภัย และปริมาณงานที่ได้รับต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวสูง แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับผลการปฏิบัติงานแล้วพบว่า ความเครียดจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่ก็ยังพบว่าพนักงานถึงร้อยละ 46.46 ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจาก การมีเจตนาทำให้งานเกิดความล่าช้า ต้มเครื่องต้มที่มีแอลกอฮอล์ขณะทำงาน และออกจากสถานที่ปฏิบัติงานโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

วิฑูยา ตันอารีย์ (2551) ได้ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

Cooper (1986 อ้างถึงใน ทิพากร สายเพชร. 2552 : 51) ได้ศึกษาความเครียดจากการทำงานของตำรวจ โดยประเมินหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานกับความร่วมมือสนับสนุนจากผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า การได้รับสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายจากการทำงานลดน้อยลงและมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

Turnage and Spielberger (1991 อ้างถึงใน อูราภรณ์ บุญเรือง. 2542 : 52) ได้ทำการศึกษาปริมาณและความถี่ของเหตุการณ์ 30 ประการ ที่ก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับผู้จัดการจำนวน 68 คน พนักงานวิชาชีพ (ส่วนใหญ่เป็นวิศวกร) จำนวน 171 คน และเสมียน จำนวน 69 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงาน คือ การขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ และงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำมีปริมาณมากเกินไป

Lavant (1990 อ้างถึงใน ชุมสาย พันแสง. 2550 : 52-53) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตมีความเครียดอยู่ในระดับสูง ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ระดับความเครียดก็จะลดลง ส่วนสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น ได้แก่ ความต้องการการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม การทำงานมากเกินไป รายได้และเงินไม่เพียงพอ และนอกจากนี้ยังพบว่า ยิ่งผู้บริหารมีระดับการบริหารต่ำเท่าใด แนวโน้มการเกิดความเครียดก็จะมากขึ้นเท่านั้น ส่วนการจัดการความเครียดส่วนมาก

จะเป็นไปในด้านบวก ซึ่งได้แก่ การออกกำลังกาย การพักผ่อน อ่านหนังสือ และพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

### 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านผลกระทบที่เกิดจากความเครียด

สุวรรณา พรหมทอง (2551) ได้ศึกษาผลกระทบของความเครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 207 คน ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเครียดในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความคลุมเครือของบทบาท ด้านความขัดแย้งของบทบาท และด้านบทบาทที่มากเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลาอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของความเครียดสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยที่พนักงานไม่ได้มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน หรือการขาดความเท่าเทียมกันเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน เป็นสิ่งนำไปสู่ความผูกพันที่ลดน้อยลงของพนักงาน ขาดความต้องการที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร และไม่มีความเชื่อถือในระบบการบริหารขององค์กรอีกต่อไป เป็นเหตุให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงตามไปด้วย

สุนารินทร์ เจริญสวัสดิ์ (2549) ได้ศึกษาถึงสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลผลิตบัณฑิตแพทย์ สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุดคือ ปริมาณงานที่มากเกินไป รองลงมาคือ กฎระเบียบที่เคร่งครัด ซึ่งส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า และต้องการนอนหลับพักผ่อน และเมื่อเปรียบเทียบสาเหตุและผลของความเครียดแล้วพบว่า บุคคลที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ สายงานต่างกัน จะมีผลต่อสาเหตุและผลของความเครียดจากการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ธนาพร รัตนินิตย์ (2548) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานประจำ โดยใช้กรณีศึกษาเป็นพนักงานของบริษัทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรม



เวลโกรว์ ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมด 19 คน และเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบ Exit Interview ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานประจำอันดับ 1 คือ การได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่า รองลงมาคือ ความอึดอัดใจในเรื่องของการทำงาน โอกาสของการก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายจะเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ลักษณะงานที่ไม่มั่นคง การประกอบธุรกิจส่วนตัว การศึกษา การเดินทาง อิทธิพลจากเพื่อนฝูงและบุคคลรอบข้างที่ชอบเปลี่ยนงานบ่อย รวมถึงความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพ และภาระการเลี้ยงดูบุตรนั่นเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดคือ สภาวะกดดันต่าง ๆ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของบุคคลที่เกิดจากกระตุ้นของสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ซึ่งความเครียดมีทั้งข้อดีและข้อเสีย โดยความเครียดที่พอดีจะสามารถสร้างแรงกระตุ้นให้กับบุคคลให้มีความตื่นตัว มีความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิต สามารถเผชิญและปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ แต่ความเครียดที่มีมากเกินไปจนไม่สามารถควบคุมได้นั้นก็จะสร้างความเสียหายหรือเกิดผลเสียต่อบุคคลตามมา ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมหรือความผิดปกติต่าง ๆ ในตัวบุคคล ซึ่งระดับและลักษณะของการเกิดความเครียดของแต่ละบุคคลก็จะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด โดยสาเหตุหรือปัจจัยหลัก ๆ ที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดได้ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคลนั้นก็ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพทางเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งบุคคลแต่ละคนจะเกิดความเครียดมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยและบุคลิกภาพส่วนบุคคลด้วย ในส่วนปัจจัยด้านการทำงานนั้นก็ประกอบไปด้วย ภาระงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นต้น และที่สำคัญคือ ความเครียดเมื่อเกิดขึ้นแล้ว โดยส่วนใหญ่มักจะให้โทษมากกว่าให้คุณประโยชน์ ซึ่งโทษหรือผลกระทบที่เกิดจากความเครียดนั้นก็มากมาย ทั้งผลกระทบต่อบุคคลและผลกระทบต่อองค์กร ในส่วนของผลกระทบต่อบุคคลนั้น หลัก ๆ ที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ผลกระทบต่อร่างกาย ผลกระทบต่อจิตใจ และผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงไปสู่การเกิดผลกระทบต่อองค์กรต่อไป ซึ่งเป็นผลเกิดจากพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรทั้งสิ้น

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทั้งในประเทศและต่างประเทศดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น จะพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่จะมุ่งประเด็นไปที่การศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียด และความเครียดจากการทำงาน โดยในส่วนของผลกระทบที่เกิดจากความเครียดนั้นก็ยังไม่ค่อยมีการพูดถึง และงานวิจัยในประเทศไทยก็ยังไม่มีการมุ่งประเด็นไปที่ผลกระทบของความเครียดอย่างชัดเจน และการกล่าวถึงน้อยมาก จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดจากความเครียดทั้งต่อบุคคลและต่อองค์กร ซึ่งผลการศึกษานี้จะทำให้ทราบว่า การ

เกิดจากความเครียดของผู้ปฏิบัติงานนั้น มีผลกระทบต่อบุคคลอยู่ในระดับใด และมีผลต่อองค์กรอยู่ในระดับเท่าใด และส่งผลกระทบต่อในด้านใดบ้างของตัวบุคคลและองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกตัวแปรด้านสาเหตุของการเกิดความเครียด เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของพนักงาน อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางเศรษฐกิจ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ที่พักอาศัย อายุงานในที่ทำงาน โรคประจำตัว พฤติกรรมการออกกำลังกาย การนอนหลับพักผ่อน การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ การสูบบุหรี่ และการรับรู้ต่อเหตุการณ์ของพนักงาน

2. ปัจจัยด้านการทำงาน เป็นปัจจัยต่างๆ หรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ตัวงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

สำหรับตัวแปรด้านผลหรือตัวแปรตามนั้น ผู้วิจัยก็ได้จำแนกออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ระดับคะแนนความเครียดของพนักงาน โดยแบ่งเป็น เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย ความเครียดในระดับปานกลาง ความเครียดในระดับสูง และความเครียดในระดับรุนแรง

2. ผลกระทบที่เกิดจากความเครียด ซึ่งจะกล่าวถึงผลกระทบต่อตัวบุคคล และผลกระทบต่อองค์กรที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ ดังนี้

2.1 ผลกระทบต่อบุคคล จะศึกษาถึงผลกระทบต่อบุคคล 3 ด้าน คือ ผลกระทบต่อสุขภาพ ได้แก่ อาการปวดศีรษะ ปวดหลัง อาการของโรคหัวใจ และโรคกระเพาะอาหาร ผลกระทบต่อจิตใจ ได้แก่ ความขัดแย้งในครอบครัว นอนไม่หลับ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ และหุดหู่ วิดกกังวล และผลกระทบต่อพฤติกรรม ได้แก่ การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ มีพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง และเบื่ออาหาร

2.2 ผลกระทบต่อองค์กร จะศึกษาถึงผลกระทบต่อองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ในด้านการทำงาน ได้แก่ การเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน การขาดงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และผลิตผลขององค์กร และในด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความผูกพัน และยึดมั่นกับองค์กร

จากปัจจัยหรือตัวแปรในการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุป และนำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

## 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

**แผนภูมิที่ 6** กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องสาเหตุและผลกระทบของความเครียดที่มีต่อพนักงาน และองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม

