

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษา ความเครียดและแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ คือ ความเครียด ความเครียดในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด แนวทางการลดความเครียด วิธีวิจัยแบบผสม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

ความเครียด

ความหมายความเครียด

ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศและทุกวัย ซึ่งความเครียดมีทั้งส่วนที่ดีและส่วนที่ไม่ดี โดยส่วนที่ดีคือเป็นตัวผลักดันให้บุคคลทำภารกิจนั้นให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่ในทางกลับกันความเครียดก็เป็นผลร้ายสำหรับผู้ที่ไม่สามารถปรับตัวเองได้ เพราะความเครียดจะทำให้สภาพร่างกายและจิตใจเปลี่ยนไป ซึ่งมีผู้นิยามความหมายเกี่ยวกับความเครียดไว้ในหลายลักษณะ ดังต่อไปนี้

นันทวรรณ นาวี (2533 : 3) ได้อธิบายว่า ความเครียดเป็นภาวะอารมณ์เตรียมตัวเพื่อเผชิญปัญหา เพื่อแก้ปัญหาเมื่อเกิดความเครียด พลังความเครียดชนิดหนึ่งถูกผลิตขึ้นมาเพื่อเพิ่มพลังงานให้เรานำไปใช้ในการแก้ปัญหา ถ้าเราใช้พลังงานชนิดนี้หมดไป ร่างกายก็อ่อนคลายสบายตัว แต่ความเครียดที่ก่อปัญหาเป็นความเครียดที่เกิดจากปัญหาที่ยังไม่เกิดขึ้น ความกังวลใจ ความวิตกกังวล ความไม่สบายใจในเรื่องราวที่เก็บไปคิด เป็นต้น พลังงานที่ร่างกายผลิตออกมาไม่มีโอกาสได้นำไปใช้ จึงอาจก่อให้เกิดโทษกับตนเองถึงกับเป็น โรคต่าง ๆ ได้ซึ่งสอดคล้องกับ ชูทิศย์ ปานปรีชา (2529 : 482) ได้อธิบายว่า ความเครียดเป็นภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือจิตใจขาดสมดุล อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ (สมเกียรติ วิสัยทอง, 2545 : 12) อันเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่และเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจ ไม่พอใจ เสมือนกับจิตใจที่ถูกบีบบังคับให้บุคคลนั้นต้องเผชิญกับสิ่งเร้าทำให้เกิดความแปรปรวนทางร่างกายและจิตใจ

ซอลดา พันธุเสนา (2536 : 26-27) ได้อธิบายความเครียดว่าเป็นการตอบสนองของบุคคลที่ระบอบอย่างชัดเจน ไม่ได้ต่อสภาวะการณ์บางอย่าง ที่คุกคามต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยของชีวิต ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ สับสน วิดกกังวล (ทัยรัตน์ พันธุ์แพ, 2544 : 9) ซึ่งการตอบสนองนี้มีลักษณะเฉพาะในแต่ละคนไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน จะปรากฏให้เห็นในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกบางอย่าง และเป็นต้นเหตุทำให้มีการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ อย่างภายในร่างกายของบุคคล ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในคนหนึ่ง ไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกับอีกคนหนึ่ง สภาวะการณ์อย่างเดียวกัน อาจทำให้คนหนึ่งเครียด แต่อีกคนหนึ่งไม่เครียดก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการรับรู้ของบุคคล และขึ้นอยู่กับปัจจัยอีกหลาย ๆ อย่าง เป็นต้นว่า เวลา สถานที่ การรับรู้ ความเข้มแข็งของบุคคล ระบบการสนับสนุนภายในของบุคคล และรวมถึงระบบสนับสนุนภายนอกที่รับจากบุคคลภายนอก เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง และองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เป็นต้น

ดารณี กาญจนสุวรรณ (2542 : 156) ได้อธิบายว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียคุณภาพและก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาคุกคามทั้งภายในและภายนอก ร่างกาย ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ สับสน วิดกกังวล ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานและเป็นผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจของมนุษย์ ซึ่งอาจเป็นความเครียดเล็กน้อยที่ปรากฏขึ้นแล้วหายไปเอง จนถึงภาวะเครียดมาก ๆ การตัดสินใจว่าความเครียดว่ามากหรือน้อย ไม่ใช่ดูจากเหตุการณ์หรือตัวกระตุ้นความเครียดโดยผู้อื่นเป็นผู้ประเมิน บุคคลที่เผชิญกับการกระตุ้นสถานการณ์ความรุนแรงของเหตุการณ์นั้นจะเป็นผู้ตัดสินใจได้ดีว่าตนเครียดมากหรือน้อยเพียงใด เพราะแต่ละคนจะมีวิธีการตั้งรับต่อความเครียดไม่เหมือนกัน

จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (2545 : 3-4) ได้อธิบายว่า ความเครียดเป็นการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตามที่คนเราจะต้องมีการปรับตัวต่อสิ่งนั้น คนส่วนใหญ่คิดว่าเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมักเป็นเรื่องที่ไม่ดี เช่น อุบัติเหตุ ความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ การสูญเสีย คนรัก แต่ความจริงความเครียดอาจเกิดจากเหตุการณ์ที่ดีก็ได้ เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่สูงขึ้น การย้ายที่ทำงานใหม่ การแต่งงาน เป็นต้น การหลงรักผู้หญิงคนหนึ่ง อาจก่อให้เกิดความเครียดพอ ๆ กับการอกหัก ความจริงการปรับตัวถือว่าเป็นปฏิกิริยาอย่างหนึ่งของคนเรา ต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม และสรีรวิทยาอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่างรวมกัน เมื่อได้รับข่าวดี เรามักจะรู้สึกเป็นสุข อารมณ์ดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส แต่เมื่อเกิดเป็นไข้หวัดใหญ่เราจะรู้สึกไม่สบาย ปวดเมื่อยตามตัว อ่อนเพลีย เบื่ออาหาร ดังนั้นความเครียดจึงเป็นความกดดันจากสิ่งเร้าภายนอกหรือภายใน ที่มีต่อชีวิตประจำวันของเรา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี

หรือไม่ก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญวดี เพชรรัตน์ (2532 : 4) ที่ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นกระบวนการเกิดจากการตอบสนองสิ่งกระตุ้นทั้งภายนอกและภายในบุคคล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม สิ่งทีกระตุ้นที่เป็นสาเหตุของความเครียดนั้น อาจเป็นสิ่งทีกระตุ้นในทางบวกหรือลบก็ได้

ความเครียดเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล หรือสิ่งแวดล้อมเข้ามาคุกคาม กดดัน หรือบีบบังคับ ซึ่งถ้าบุคคลนั้นสามารถที่จะปรับตัวได้ก็จะเปลี่ยนเป็นความตื่นตัว ตนเองจะมีความกระตือรือร้น แต่ในทางกลับกัน ถ้าปรับตัวไม่ได้ก็จะส่งผลเสียต่อร่างกายและสุขภาพของตนเอง

วัชนิ หัตถพรหม และคณะ (2546 : 1-2) ได้อธิบายความหมายเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า เป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจ ที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่ หรือเกินความสามารถที่เราจะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย

ความเครียดนั้นเป็นเรื่องที่มีกันทุกคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพปัญหา การคิดและการประเมินสถานการณ์ของแต่ละคน ถ้าเราคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง เราก็จะรู้สึกเครียดน้อยหรือแม้ว่าเราจะรู้สึกว่ายานั้นร้ายแรง แต่ถ้าเราพอจะรับมือไหวเราก็จะไม่เครียดมาก แต่ถ้าเรามองว่าปัญหานั้นใหญ่เกินไปไหว และไม่มีใครช่วยเราได้เราก็จะเครียดมาก ความเครียดในระดับพอดี ๆ จะช่วยกระตุ้นให้เรา มีพลัง มีความกระตือรือร้นในการต่อสู้ชีวิต ช่วยผลักดันให้เราเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

ภาสกร สวนเรือง (2550 : 13) ได้อธิบายความเครียดว่าเป็นปฏิกิริยาของมนุษย์ที่แสดงออกทางร่างกายเมื่อได้รับสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้น บางอย่างที่เป็นการบีบบังคับและไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ทำให้ระบบของร่างกายและจิตใจทำงานผิดปกติไม่มีความสุข ทำให้มีความไม่สบายกาย ไม่สบายใจ (ดวงมัลย์ เร็ดสำราญ, 2550 : 63) มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการปรับตัวเพื่อสามารถเผชิญกับสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นนั้นในรูปแบบต่าง ๆ โดยเป็นการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลแต่ละคนที่เกิดจากการรับรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์เดิมในอดีตประเมินออกมาเป็นระดับของความเครียดในระดับต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งมีทั้งระดับความเครียดที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดี และระดับความเครียดที่ก่อให้เกิดผลร้ายต่อภาวะสุขภาพและจิตใจ

สรุปได้ว่าความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลที่เป็นผลมาจากลักษณะส่วนบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นบางอย่างที่เป็นการบีบคั้นและไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ทำให้ระบบของร่างกายและจิตใจทำงานผิดปกติไม่มีความสุข โดยบุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่ประเมินสถานการณ์นั้นเองว่า สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่ หากปรับตัวได้ก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อตนเอง แต่หากปรับตัวไม่ได้ก็จะส่งผลร้ายต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ระดับของความเครียด

นักวิชาการหลายท่าน ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลในขณะที่มีความเครียดไว้ในระดับต่าง ๆ ดังนี้

สுவັນน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ (2540 : 25) และ นิธิมา ช่วยเพ็ญ (2547 : 22 – 23) ได้แบ่งความเครียดออกเป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้

1) ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดเล็กน้อย ๆ และหายไปในระยะเวลานั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2) ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าเป็นเกณฑ์ปกติทั่วไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายเป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3) ความเครียดในระดับสูง (High Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงไปในระยะเวลานั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4) ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้มีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางร่างกาย หรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

สมิธ อาชวินิกกุล (2541 : 9) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น

- 1) ความเครียดในระดับต่ำ ๆ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงขึ้น และสร้างความสุขใจให้กับมนุษย์มากกว่าต่อมากจากความสำเร็จที่ได้รับ
- 2) ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรม และอาจนำไปสู่การกระทำในลักษณะที่ทำอะไรซ้ำ ๆ บ่อย ๆ ได้แก่ การกินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ หรือคิดเห่ล้าตึกตา เป็นต้น
- 3) ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงถึง บ้าดีเดือด หรือซึมเศร้าหรือถึงกับวิกลจริต ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้
- 4) ความเครียดในระยะยาวอาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค และอาจทำให้แก่เร็วและอายุสั้น

ซึ่งทั้ง 4 ระดับมีความสอดคล้องกับคำกล่าวใน คุษณิ แก้วกำเนิด (2533 : 571) ที่ได้แบ่งระดับหรือความรุนแรงของความเครียดไว้เป็น 3 ระดับ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือว่าเป็นภาวะปกติพบได้ ในชีวิตประจำวันของทุก ๆ คน ขณะที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดี ของตัวเอง ความเครียดเล็กน้อยนี้ เราอาจไม่รู้สึกรเพราะความเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือหาทางผ่อนคลายความเครียดเสีย ถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้นจะมีผลต่อสภาวะของร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าสามารถเร่งขจัดสาเหตุของความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลงได้โดยเร็ว การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จะค่อย ๆ กลับคืน สู่ภาวะปกติ

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความรุนแรงหรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรคขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาดระยะนี้ต้องการการดูแลช่วยเหลือและรักษาตัว แม้แต่สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไปหรือรู้จักวิธีผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเองก็ยังไม่สามารถจะทำได้โดยง่าย การช่วยเหลือตัวเองเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยด้วย

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าความเครียดนั้นมี 4 ระดับ คือ

1) ความเครียดระดับต่ำ หมายถึง ความเครียดที่มีระดับน้อย อาจพบในตัวบุคคลได้ทั่วไป โดยจะเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดประเภทนี้ไม่คุกคามต่อชีวิต เพราะร่างกายสามารถที่จะปรับตัวได้

2) ความเครียดระดับปานกลาง หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตเมื่อบุคคลนั้นได้พบกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่คุกคาม โดยความเครียดระดับนี้เป็นความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3) ความเครียดระดับสูง หมายถึง ความเครียดที่บุคคลไม่สามารถรับมือหรือปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์หรือสิ่งที่คุกคาม ทำให้ผู้ที่ตกอยู่ในความเครียดระดับนี้จะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังและเกิดโรคร้ายตามมา

4) ความเครียดในระดับรุนแรง หมายถึง ความเครียดในระดับสูงมาก และดำเนินติดต่อกันมาในระยะเวลาที่นาน หากบุคคลมีความเครียดในระดับนี้อาจควบคุมตนเองไม่ได้และจะนำไปสู่การฆ่าตัวตายได้

ลักษณะของบุคคลที่เกิดความเครียดง่าย

บุคคลในกลุ่มนี้ค่อนข้างจะมีโอกาสเครียดได้ง่าย และมักเกิดภาวะความเครียดอยู่บ่อย ๆ (คารณี กาญจนสุวรรณ, 2542 : 158) ได้แก่

1) พวกมีปมด้อย คิดว่าตนต่ำต้อย จิตใจขาดความมั่นคง หวั่นไหวเร็ว เมื่อมีอะไรมากระทบกระเทือนความรู้สึกแม้เพียงเล็กน้อยก็เครียด

2) มีความคิดเชิงแข่งขันสูง ซึ่งอาจรวมถึงความทะเยอทะยานที่จะผลักดันตัวเองให้เหนือกว่าผู้อื่นจึงทำทุกทางที่จะเอาชนะ และคิดเปรียบเทียบกับผู้อื่นอยู่เสมอ คนพวกนี้ถ้าสิ้นหวังล้มเหลวหรือตกต่ำจะมีความเครียดจนถึงซึมเศร้าอย่างรุนแรง

3) เป็นผู้ที่เก็บกดอยู่เสมอ เมื่อไม่พอใจหรือมีความโกรธ ความขัดแย้งแล้วไม่ระบายออก ไม่เผชิญหน้ากับคู่กรณี เพื่อสะสางปัญหาอาจเป็นเพราะกลัวว่าการแสดงออกทางอารมณ์และเหตุผลจะไม่ได้รับการยอมรับจากคนอื่น คนพวกนี้มักมีโรคประจำตัว เช่น โรคกระเพาะ โรคทางเดินอาหาร โรคความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะข้างเดียว ฯลฯ

4) ขาดความยืดหยุ่นทางความคิดยึดถือกรอบแนวคิด กฎระเบียบแนวทางปฏิบัติของตนเอง มักเอาตนเองเป็นศูนย์กลาง มีแนวโน้มที่จะทำอะไรสมบูรณ์แบบไปทุกเรื่อง ผู้ที่รู้จักถ้าเป็นมากก็คือ อาการย้ำคิดย้ำทำ

5) มีบุคลิกภาพอ่อนแอมาก ไม่เป็นตัวของตัวเอง จินน้อยใจ

6) มีบุคลิกภาพชอบระแวง อาจเนื่องมาจากชีวิตในวัยเด็ก ขาดความรัก ความอบอุ่น ไม่เป็นที่ต้องการของครอบครัว รู้สึกไม่ได้รับความสนใจหรือความยุติธรรม มีประสบการณ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่นในทางไม่ดี ทำให้เป็นคนมองโลกในแง่ร้ายและรู้สึกว่าตนไม่มีค่า คนอื่น ไม่เห็นค่า ไม่รัก ไม่ให้เกียรติ ก่อให้เกิดความกดดันตลอดเวลา

7) การเป็นโรคเรื้อรังหรือโรคร้ายแรง ทำให้ไม่มีความสุข ดำเนินชีวิตไม่เป็นปกติ ขาดประสิทธิภาพ รู้สึกเป็นภาระของคนอื่น ทำให้กลัว กังวล ท้อแท้ หงุดหงิดและเครียด

จากการศึกษาสามารถสรุปลักษณะของบุคคลที่เกิดความเครียดง่าย ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ขาดความมั่นใจ ในบางขณะมีความคิดในเชิงแข่งขันสูง ขาดความยืดหยุ่นทางความคิด ระวังผู้ที่ก้าวเข้ามาในชีวิต ไม่ชอบแสดงออกทางอารมณ์ ทำให้การดำเนินชีวิตไม่ปกติ จนเกิดโรคประจำตัวได้ง่าย เช่น โรคปวดศีรษะข้างเดียว ความดันโลหิตสูง อีกทั้งยังคิดว่าตนเป็นภาระของผู้ที่อยู่ตลอดเวลา

การประเมินความเครียดและการรับรู้ความเครียด

ความเครียดนั้นประเมินและวัดได้ยาก จะต้องมีวิธีการหลาย ๆ วิธีเข้ามาช่วยในการตัดสินใจและประเมินความเครียด เพราะความเครียดนั้นเป็นสถานการณ์ที่ทำให้บุคคล หากบุคคลอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน แต่มีความเครียดต่างกันเพราะความสามารถในการปรับตัวกับสถานการณ์แตกต่างกันไป ดังนั้น Lasarus & Fokman, 1984 : 19 (อ้างถึงใน เบญจมาศ จงกล, 2551 : 34) จึงอธิบายถึงการประเมิน ความเครียดไว้ดังนี้

1) การประเมินความเครียด เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดสำหรับคนหนึ่ง อาจไม่เป็นเช่นนี้สำหรับอีกคนหนึ่ง ฉะนั้นคนที่มีความเครียดเพียงที่จะทำร้ายหรือไม่เชื่อว่าน่าจะมีอันตราย ปฏิกริยาต่อความเครียดมักไม่เกิดขึ้น Lasarus & Fokman ได้ชี้ให้เห็นว่าสิ่งเร้าสามารถกระตุ้นปฏิกริยาต่อความเครียดโดยทางจิตสรีรวิทยา ถ้าสิ่งนั้นถูกแปลความหมายโดยคิดว่าน่าจะมีอันตรายหรือกำลังคุกคาม จนทำให้ต้องใช้กระบวนการจัดการเพื่อลดอันตรายที่อาจเกิดได้ตามทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการ ได้อธิบายเกี่ยวกับการประเมินความเครียดไว้ว่า การประเมินภาวะความเครียดสามารถประเมินได้ เช่น สามารถประเมินได้จากการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ประเมินจากพฤติกรรมหรืออาการที่แสดงออกมาและสามารถสังเกตเห็นได้ และประเมินจากการรับรู้ของคนคนนั้น การประเมินความเครียดจึงสามารถจำแนกวิธีการประเมินได้ดังนี้

1.1) การประเมินการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา (Physiological Measure Of Stress) เป็นวิธีหนึ่งที่น่าสนใจในการตัดสินใจและประเมินความเครียด โดยการวัดการเปลี่ยนแปลง

ภายในร่างกายของผู้ที่อยู่ในความเครียด เช่น อัตราการเปลี่ยนแปลงการเต้นของหัวใจ การหายใจ ความดันโลหิต การหดตัวและการคลายตัวของกล้ามเนื้อ การทำงานของต่อมเหงื่อ เป็นต้น ซึ่งการวัดนี้จะต้องใช้อุปกรณ์ในการวัด

1.2) การประเมินจากพฤติกรรมที่แสดงออกที่สามารถสังเกตเห็นได้

(Behavior Measure Of Stress) การสังเกตนี้จะสังเกตความผันแปรในด้านความคิด คำพูดและการติดต่อสื่อสาร โดยไม่ใช่คำพูด การรับรู้ ความจำ วิธีการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ เนื่องจากมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกเป็นปฏิกิริยาที่สะท้อนออกมาจากความคิด จิตใจและอารมณ์ ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น เมื่อคนเรามีอาการคับข้องใจ หรือขัดแย้งในจิตใจทำให้เกิดความเครียดจะแสดงออกมาในลักษณะของอาการสู้หรือหนี ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่คนอื่นสามารถสังเกตเห็นพฤติกรรมนั้นได้

1.3) การประเมินโดยใช้แบบสอบถามหรือแบบวัดให้ผู้ถูกประเมินตอบด้วย

ตนเอง (Self-report Measure Of Stress) เป็นการประเมินหรือวัดความเครียดที่เป็นความรู้สึกของตนเองต่อการดำเนินชีวิตประจำวันทีคน ๆ นั้นสามารถรับรู้หรือบอกได้ โดยใช้แบบสอบถามหรือแบบวัดให้ตอบตามความรู้สึกของตนเอง แล้วจึงมารวบรวมประเมินระดับของความเครียด

2) การรับรู้ความเครียด การรับรู้เป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความรู้เกี่ยวกับปรากฏการณ์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองหรือบุคคลรอบข้าง เพราะเมื่อเราทราบแล้วเราสามารถที่จะประเมินสถานการณ์ได้อย่างถูกต้อง ก็จะทำให้สามารถเรียนรู้สิ่งแวดล้อมและเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กานดา จันทร์แยม, 2543 : 59) สำหรับการรับรู้ นั้น ได้มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

การรับรู้สามารถอธิบายได้ว่าเป็นการที่บุคคลตระหนักรู้และมีปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction) ต่อสิ่งเร้า โดยปกติเรารับรู้โดยผ่านระบบรับสัมผัสซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และกล้ามเนื้อ ข่าวสารที่ระบบรับสัมผัสรับจากสิ่งแวดล้อมจะถูกส่งต่อไปยังสมอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นการได้เห็น การได้กลิ่น การได้รส ความรู้สึกร้อน หนาว เจ็บปวด ฯลฯ พฤติกรรมการรู้สึก (Sensation) เป็นการตอบสนองขั้นแรกสุดของเราต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม สมองจะตีความ สิ่งที่เราสัมผัสต่อไปอีกขั้นหนึ่งเป็นการรับรู้ (Perception) ว่าสิ่งที่เห็น ได้ยิน หรือรู้สึกนั้นคืออะไร

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความเครียด เป็นการรับรู้เหตุการณ์ชีวิต (Perception Of Life Event) ที่ทำให้เกิดความเครียดสิ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ดังกล่าวคือ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น การสนับสนุนทางสังคมและหลักทรัพย์ (Assets) เช่น ความมั่นคงทางการเงิน และระดับการศึกษา คนที่ประสบปัญหาทางการเงินอย่างมาก และขาด

ความช่วยเหลือเป็นการส่วนตัวจากคนอื่น จะมองเห็นว่าการตกงานเป็นเรื่องใหญ่ มากกว่าคนที่ฐานะทางการเงินยังอยู่ในเกณฑ์ดี และมีคนคอยช่วยเหลือ การรับรู้เช่นนี้ ยังหมายถึง การประเมินค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดด้วย

ผลกระทบจากความเครียด

บุคคลที่มีความเครียดไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม ความเครียดย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้นในหลายลักษณะไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพในการทำงาน สัมพันธภาพต่อครอบครัวและบุคคลแวดล้อม และเมื่อประสิทธิภาพในงานตกต่ำ สัมพันธภาพเสื่อมทรามลง จิตใจย่อมได้รับผลกระทบจึงเครียดมากขึ้น นับว่าความเครียดเป็นภัยต่อชีวิตอย่างยิ่ง ดังที่ได้มีผู้กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียด ไว้ดังนี้

นันทิดา ทวีชาชาติ (2540 : 60 - 63) กล่าวว่า ความเครียดมีผลกระทบต่อทุกระบบ ดังนี้

1) ผลต่อร่างกาย ความเครียดมีผลทำให้ การหลั่งฮอร์โมนในร่างกายผิดปกติไป ระบบภูมิคุ้มกันลดประสิทธิภาพลง เช่น ติดเชื้อได้ง่ายขึ้น โอกาสเป็นมะเร็งสูงขึ้น กระตุ้นโรคทางกาย เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด โรคไขข้อ โรคผิวหนัง ฯลฯ

2) ผลต่อจิตใจ ช่วงที่เราเครียดนั้น เต็มไปด้วยความรู้สึกต่าง ๆ มากมาย เช่น วิตกกังวล หงุดหงิด เสียใจ เศร้าซึม อับอาย รู้สึกผิด โกรธแค้น ความเครียดสามารถเปลี่ยนคนเราเป็นคนเจ้าอารมณ์หรือเจ้าทุกข์ได้

3) ผลต่อความคิดและพฤติกรรม เพราะความเครียดมีผลต่อสติปัญญา สมาธิ การตัดสินใจ และวิสัยทัศน์

4) ผลต่อความสัมพันธ์ ไม่ใช่บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่จะได้รับผลกระทบจากความเครียดแต่รวมไปถึงบุคคลรอบข้าง เช่น คนในครอบครัว ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

5) ผลต่อการทำงาน เมื่อความเครียดกระทบต่อความคิดและพฤติกรรม ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและศักยภาพของเราอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ดารณี กาญจนสุวรรณ (2542 : 157 - 158) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดว่า เมื่อบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้น ไม่ว่าจะมาจากสาเหตุใด ก็มักจะมีผลต่อสภาวะทางกายและจิตใจของบุคคล ดังนี้

1) ด้านประสาทการรับรู้และมอง จะทำหน้าที่แปลความหมายและประเมินสถานการณ์สิ่งที่มากระตุ้น ความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มาคุกคาม โดยใช้ประสาทการรับรู้ ซึ่งในบุคคลที่มีความเครียดระดับเล็กน้อย การใช้ความคิดประสบการณ์เดิมมาแปลความหมาย และหาทางเลือกในการจัดการกับปัญหา ก็จะมีประสิทธิภาพ แต่บุคคลที่เผชิญกับความเครียดที่รุนแรงหรือกะทันหันจนตั้งตัวไม่ทัน ก็อาจเกิดความสับสนทางความคิด เกิดการรับรู้ที่แปรปรวนไปสมาธิเสีย ไม่สามารถคิดอย่างเป็นระบบชัดเจน จนบางครั้งคิดแปลความหมายไม่ได้จนสั่งงานให้มีปฏิกิริยาโต้ตอบไม่ได้ เช่น คนที่พบกับเหตุการณ์ระเบิดตรงหน้า อาจทำอะไรไม่ถูก ยืนตะลึงนั่งเฉย เป็นต้น

2) ด้านอารมณ์ เมื่อเกิดภาวะเครียดบุคคลจะเกิดความหวั่นไหวทางอารมณ์ วิตกกังวล กลัว ตกใจ หงุดหงิด เบื่อ เป็นต้น

3) ด้านร่างกาย เป็นปฏิกิริยาที่เกิดต่อเนื่องกับภาวะอารมณ์ มีผลทำให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น เหงื่อออกมาก ชีพจรเต้นเร็ว หายใจไม่ทั่วท้อง ถอนหายใจบ่อย ปวดศีรษะ คลื่นไส้ วิงเวียน อาเจียน ท้องเสีย ปวดกล้ามเนื้อ เช่น ปวดหลัง หอบหืด เป็นโรคกระเพาะ ความดันโลหิตสูง ภูมิคุ้มกันในร่างกายต่ำ สมรรถภาพทางเพศลดลง เกิดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อ ความสมดุลในกระแสเลือดเสีย การผลิตฮอร์โมนผิดปกติ เป็นต้น

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548 : 46 - 47) ได้กล่าวว่าผลของความเครียดจะมีอาการต่าง ๆ

ดังนี้

1) อาการทางร่างกาย อาการเครียดทางร่างกายบางอาการอาจคุกคาม เช่น ความดันโลหิตสูงและโรคหัวใจ อาการนอนไม่หลับ ความรู้สึกเหน็ดเหนื่อยตลอดเวลา ปวดศีรษะ ผื่นคัน อาหารไม่ย่อย แผลพุพอง ลำไส้ใหญ่บวม ไม่เจริญอาหาร รับประทานอาหารมากเกินไป และอาการตะคริว เป็นต้น อาการเหล่านี้เกิดขึ้นได้ที่จุดหนึ่งของร่างกายหลังจากเหตุการณ์เครียด

2) อาการทางอารมณ์ อาการเครียดทางอารมณ์ประกอบด้วยอาการรุนแรงง่าย กัดกัดลิ้น ซึมเศร้า ขาดความต้องการทางเพศ ไม่มีสมาธิในการทำงาน การเข้าใจถึงการตอบสนองทางอารมณ์ที่ไม่ปกติและเชื่อมโยงกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเป็นกุญแจที่ตระหนักถึงความเครียดในตนเองและผู้อื่น เครื่องบ่งชี้ถึงอาการเครียดที่พบเห็นได้ทั่วไป ได้แก่ เป็นคนที่อารมณ์รุนแรงเกินกว่าเหตุ หรือมีอาการก้าวร้าวในสถานการณ์ขัดแย้ง ไม่สนใจลักษณะท่าทางของตนเองและผู้อื่น ขาดความเชื่อมั่นต่อตนเอง รู้สึกไร้ความสามารถหรือล้มเหลว ซึ่งมักจะควบคู่กับการไม่เห็นคุณค่าในตัวเอง

3) อาการทางพฤติกรรม เพื่อผ่อนคลายความเครียดชั่วคราว บางคนปล่อยอารมณ์ด้วยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่ ดื่ม หรือใช้ยามากเกินไป ความเครียดเปลี่ยนคนที่สูบบุหรี่

ครั้งคราวเป็นสุขมวนต่อมวน และคนที่ทุ่มเฉพาะเวลาเข้าสังคมเป็นคนคิดสุราได้ โดยที่ตนเองอาจไม่ทราบว่าหมกมุ่นเกินไปแล้ว คนเหล่านี้จึงต้องการการช่วยเหลือจากเพื่อน ครอบครัวและเพื่อนร่วมงานให้พ้นจากพฤติกรรมทำลายตนเอง

กรมสุขภาพจิต (ม.ป.ป. : 6 - 8) ได้อธิบายถึงผลกระทบที่เกิดจากความเครียดไว้ดังนี้

1) ผลเสียทางด้านร่างกาย ถ้าหากคนเราตกอยู่ในความเครียดนาน ๆ จะทำให้สุขภาพเลวลง ทำให้เกิดโรคทางกาย ที่มีสาเหตุจากจิตใจ เช่น หน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง แผลในกระเพาะอาหาร ถ้ามีความเครียดที่รุนแรงมากอาจมีผลทำให้เสียชีวิตได้ หรือกรณีมีโรคประจำตัวเดิมอยู่แล้ว ความเครียดจะทำให้โรคกำเริบได้

2) ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์ จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้เป็นเหตุให้สูญเสียความเชื่อมั่นที่จะจัดการกับชีวิตตนเอง บางรายที่ตกอยู่ในความเครียดอย่างยาวนานมากๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต กลายเป็นโรคจิต โรคประสาท

3) ผลเสียทางด้านความคิด เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้ คิดไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น เป็นต้น

4) ผลเสียทางด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะปลีกตัวออกจากสังคมทำให้ตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทน บางรายปรับตัวไปในทางที่ผิด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดื่มยาเสพติด เล่นการพนัน

5) ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ ความเครียดก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจ เนื่องจากขาดงานเพราะความเครียดทำให้ผลการทำงานน้อยลงจากเดิม เมื่อบุคคลเจ็บป่วยก็ย่อมต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

จากการศึกษาพบว่า ผลกระทบจากความเครียด มักเกิดผลกระทบต่อทุกส่วนไม่ว่าจะเป็นร่างกาย จิตใจ ความคิดและพฤติกรรม ความสัมพันธ์ และการทำงาน ของบุคคลที่เกิดความเครียด

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และ วุฒิชัย มูลศิลป์ (2540 : 75) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่าเป็นปฏิกิริยาทางสรีรวิทยาและจิตวิทยา ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเข้ารับรู้ว่ามี

ความไม่สมดุลระหว่างระดับของความกดดัน หรือระดับของงานที่จะต้องทำกับความสามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้น หรือความสามารถที่จะทำงานนั้น

Beeher and Newman (1983 อ้างถึงใน วรungskศิริ พรหมรัถย์, 2547 : 25-26) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเกี่ยวกับสถานการณ์ เป็นปัจจัยรบกวนการทำงาน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดการเสียสมดุลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

Proteous (1997 อ้างถึงใน วรungskศิริ พรหมรัถย์, 2547 : 25-26) ความเครียดในการทำงาน คือ สถานการณ์ในการทำงานที่ทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น เช่น ภาระงานมากเกินไป บทบาทที่สับสนและขาดความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ความเครียดในการปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามี ความไม่สมดุลของระดับงานที่จะต้องทำกับความสามารถที่จะทำงานนั้น

สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน

Cooper & Cartwright (1997 อ้างถึงใน ลักขณา สิริวัฒน์, 2544 : 158 – 159) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน 6 ประการ ได้แก่

1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic To The Job) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยทั่วไป ได้แก่ เสียงรบกวน แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่สามารถมีผลกระทบต่ออารมณ์และสภาวะทางจิตใจของบุคคล ซึ่งแต่ละอาชีพจะมีสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมที่เป็นสาเหตุของความเครียดแตกต่างกัน

1.2) ลักษณะงานที่เป็นกะ (Shift Work) หมายถึง ลักษณะงานที่มีการหมุนเวียนของช่วงเวลาการทำงานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะของงานเช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย สภาพจิตใจ และแรงจูงใจในการทำงาน และยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบการนอนและการใช้ชีวิตในสังคมด้วย

1.3) ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours) จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย เกิดเป็นปัญหาต่อสุขภาพ และส่งผลกระทบต่อศักยภาพของการทำงานในที่สุด

1.4) การเดินทาง (Travel) อุปสรรคในการเดินทางเกิดจากสภาพการจราจรติดขัดบนท้องถนน นอกจากจะสูญเสียเวลาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้ว ยังพลาดโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรหรือองค์กรอีกด้วย

1.5) เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การนำเทคโนโลยี ระบบการทำงาน หรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านั้น เกิดเป็นความกดดันและความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

1.6) ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.6.1) ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

1.6.2) คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่เกินความสามารถของคนทำงาน

1.7) ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work Underload) ทำให้เกิดความรู้สึกว่างานไม่มีความท้าทายความสามารถทำให้เกิดความเครียด

1.8) ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) การทำงานที่มีความเสี่ยงจะทำให้มีระดับความเครียดสูงด้วย เนื่องจากการระวังตัวและต้องเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2) ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role In The Organization) ถ้าองค์กรกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แก่พนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นั้นอย่างชัดเจนก็ จะไม่เกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงาน โดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังนี้

2.1) ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity)

2.2) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role Conflict)

2.3) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล

3) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships At Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร อันได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ล้วนแต่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดของบุคคล ซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์กรดำเนินไปได้ด้วยดี สัมพันธภาพในที่ทำงานก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

3.1) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationships with Boss) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมิตรภาพ ความไว้วางใจ ความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หากพนักงานไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความคับข้องใจและเกิดเป็นความเครียดได้

3.2) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with Subordinates) หมายถึง การที่หัวหน้างานเห็นความสำคัญของลูกน้อง โดยการให้เวลา ความสนใจ จะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ดี หากหัวหน้าเห็นความสำคัญของงานมากกว่า และไม่ใส่ใจไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้อง ก็จะทำให้กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูง

3.3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Colleagues) หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากการแข่งขันและความขัดแย้งทางบุคลิกภาพ รวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บรรยากาศและความสำเร็จขององค์การ

4) ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง ความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพการงาน ซึ่งหากไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้ ก็จะเป็นความเครียดได้

5) โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ (Organizational Structure and Climate) หมายถึง องค์การไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสม พนักงานขาดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและไม่ได้รับโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ขาดความอิสระในการแสดงพฤติกรรม และการถูกกีดกันออกจากการสื่อสารภายในขององค์การด้วย จึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

6) ปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งาน (Non – Work Factors) หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว (ด้านเวลา) บางครั้งการทำหน้าที่สองอย่างอาจเกิดปัญหา จึงอาจเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานเช่นกัน.

ซิน โอสด หัสบำเรอ (2525 : 15-17) ได้กล่าวไว้ว่าในการประกอบอาชีพการงานนั้น มนุษย์ทุกคนจะต้องเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงานเฉพาะอย่าง สิ่งแวดล้อมการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก และได้สรุปปัจจัยที่ทำงานไว้ ดังนี้

1) สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไปหรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2) ความคุ้นเคย ความคุ้นเคยกับสถานที่หรือบุคคลทำให้เกิดความไม่สบายใจ

3) ปริมาณงานมากเกินไปหรือคุณภาพงานสูง เช่น ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาให้ทำงานที่ไม่สามารถทำได้ แต่จำเป็นต้องรับทำ จึงเกิดความรู้สึกวิตกกังวล

- 4) ความรับผิดชอบ ถ้ามีความรับผิดชอบต่องานสูง ยิ่งมีความเครียดมาก
 - 5) มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
 - 6) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ ทำให้เกิดการ ทำงานซ้ำซ้อนกัน การเกี่ยงงานกันและเกิดความขัดแย้งในการทำงาน ทำให้ผู้ที่อยู่ในหน่วยงานนั้น วิตกกังวล
 - 7) ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม ไม่มีโอกาสในการลาศึกษาต่อ ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
 - 8) การถ่ายโอนสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทำให้รู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน
 - 9) การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สบายใจ
- พินลพวรรณ สุวรรณ โฉง (2531 : 76) ได้กล่าวถึงความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันของแต่ละคนว่า อาจจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ
- 1) ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน ความรู้สึกต่องาน งานที่ทำ ทำให้เกิดความเครียดมากน้อยเพียงใดในแต่ละวัน หรือเครียดเป็นครั้งคราว ซึ่งความเครียดที่เกี่ยวกับงานนี้ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมสถานการณ์หรือความเข้าใจในการจัดการกับปัญหา
 - 2) ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม รวมถึงสภาพดินฟ้าอากาศในบริเวณที่อยู่อาศัย ตลอดจนจนถึงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วย
 - 3) ความเครียดจากความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นตัวทำให้เกิดความเครียดได้มาก ความสัมพันธ์นี้รวมถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนจนถึงการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งถือเป็นภาระความรับผิดชอบส่วนใหญ่ของผู้บริหาร
 - 4) ความเครียดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นเพราะคิดไปเอง กังวลไปในสิ่งที่ยังมาไม่ถึง
- ทวีป อภิสัทธี (2532 : 22-23) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานของคนทำงานราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้
- 1) การมีงานทำมากเกินไป คนที่ทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป ชนิดที่เรียกว่า หามรุ่งหามค่ำ ก็ทำให้เกิดความเครียดได้ เพราะคนเรามีใช้เครื่องจักร จึงต้องการพักผ่อนหลับนอนที่เพียงพอ ถ้าพักผ่อนไม่เพียงพอสุขภาพกายก็จะเสื่อมโทรม และสุขภาพจิตก็จะเสื่อมตามไปด้วย ยิ่งถ้าต้องทำงานหนักท่ามกลางคนอื่นที่เขาสบาย ไม่หนักไม่เหนื่อยแถมยังได้ดี มีหน้าที่การงานก้าวหน้าไปไกลด้วยแล้ว ก็จะทำให้เพิ่มความเครียดมากขึ้น

2) การมีงานทำน้อยเกินไป คนที่มีงานทำน้อยเกินไปก็เช่นเดียวกัน เมื่อคนมีเวลาว่างมาก ความคิดจิตใจของคนที่ไม่ค่อยมีงานทำก็จะฟุ้งซ่าน คิดไปต่าง ๆ นานา มีเวลานั่งซบซิบ นินทาว่าร้ายคนอื่น นั่งดูคนอื่นทำงานแล้วจับเอาข้อผิดพลาด บกพร่อง มาเป็นข้อกล่าวอ้างตำหนิผู้อื่นได้ นินทาว่าร้าย อิจฉาริษยาผู้อื่น คอยจ้องจับผิดผู้อื่น เช่นนี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน

3) การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม เช่น มีการวิ่งเต้น เล่นพรรคเล่นพวก โดยไม่คำนึงถึงอาวุโส และความสามารถ จนน่าเกลียด ทำให้ผู้ที่อยู่ในข่ายจะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้นตามที่ควรจะได้ไม่ได้ การกลั่นแกล้งกัน โดยเหตุผลส่วนตัวที่ไร้วัฒนธรรมเหล่านี้ ล้วนสร้างความเครียดให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบ ซึ่งเป็นสาเหตุให้คนดี ๆ เสี่ยงสุขภาพจิตได้

4) ความไม่แน่นอนของงานที่ทำ คนที่ทำงานอะไรแล้วไม่รู้อนาคตว่า วันนี้หรือวันพรุ่งนี้หน่วยงานหรือบริษัทที่ตนทำงานอยู่นั้นต้องล้มเลิกหรือหยุดกิจการไปหรือไม่ เช่นนี้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นก็จะมีอาการเครียด หรือทำงานอย่างไม่มีความสุข

5) ความไม่ชัดเจนของหน้าที่การงานที่ทำ คนที่ทำงานแล้วไม่รู้ว่าบทบาทหน้าที่ของตนจะต้องทำและรับผิดชอบอะไรอย่างนั้น ก็เหมือนกับคนตาบอด ไม่รู้ว่าสิ่งที่ตนทำไปผิดหรือถูก ไซ้บทบาทหน้าที่ของตนหรือไม่ ในที่สุดก็จะเกิดความเครียดในการทำงานได้ เพราะบางครั้งก็อาจจะไปทำบทบาทหน้าที่ที่ไม่ใช่ของตน และทำให้เกิดการกระทบกระทั่งหรือขัดแย้งกับผู้อื่นจนเป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้โดยง่าย

6) การมองไม่เห็นอนาคตในการงานตรงจุดที่ทำอยู่นั้น คนที่เข้าสู่ระบบงานแล้วต้องจมปลักอยู่กับหน้าที่การงานนั้น ๆ โดยมองไม่เห็นช่องทางว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง หรือก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปตามขั้นตอนอย่างไรหรือไม่นั้น ต่อให้คนที่ทำใจได้ ก็คงไม่มีใครไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานซ้ำซาก จำเจ และมองไม่เห็นอนาคตความก้าวหน้า

7) สัมพันธภาพกับผู้อื่นไม่ดีพอ การที่สัมพันธภาพในการทำงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคคลนั้น หรือระหว่างผู้ร่วมงานกับบุคคลนั้นไม่ดีพอก็ตาม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้กับผู้นั้น รวมทั้งผู้ร่วมงานด้วย และยังถ้าสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ร่วมงานเลวร้ายถึงขั้นเข้าหน้ากันไม่ติดแล้ว ความเครียดก็คงจะทวีความรุนแรงขึ้น

Brown and Moberg (อ้างถึงใน จิรพร อุดมกิจ, 2539 : 22) กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ

1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ที่พบเสมอ ได้แก่

1.1) สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูงหรือลำบากเกินไป

1.2) งานที่หนักเกินไป (Work Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิสูงในการทำงานสูง

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์กร

2.1) บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทของความคาดหวังเกี่ยวกับงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

2.2) บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องทำ

2.3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานในหน้าที่

2.4) อื่น ๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงและให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

3) สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ

3.1) สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ส่วนใหญ่ผู้บริหารมักจะขาดความเป็นเพื่อน ให้การยอมรับและให้ความอบอุ่นน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4) พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงานและไม่มีควมก้าวหน้าในงาน

5) บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออริสราภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดีและการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6) สภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความต้องการของครอบครัวและคุณลักษณะแต่ละบุคคล

7) การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มีการอธิบายใด ๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8) ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

Cooper and Marshall (อ้างถึงในจิรพร อุดมกิจ, 2539 : 24) ได้อธิบายถึงความเครียดในการทำงาน 6 ด้าน คือ

- 1) ปัจจัยในตัวงาน หมายถึง งานมากเกินไปหรือน้อยเกินไป งานที่ต้องทำแข่งกับเวลา สภาพการทำงานที่ไม่ดีหรือมีอันตราย
- 2) บทบาทในองค์กร หมายถึง บทบาทไม่ชัดเจน ความรับผิดชอบขัดแย้ง มีความสับสนในขอบเขตของงาน
- 3) การพัฒนาอาชีพ หมายถึง การได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การขาดความมั่นคงในการทำงาน
- 4) โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง ขาดการมีส่วนร่วม นโยบายขององค์กรเคร่งครัด พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา ขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ
- 5) สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง การมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ปัญหาในการกระจายความรับผิดชอบ
- 6) แหล่งภายนอกขององค์กร หมายถึง ปัญหาครอบครัว วิกฤตการณ์ในชีวิต ปัญหาการเงิน ปัญหาความสมดุลในความต้องการและความสนใจจากส่วนตัว ครอบครัวและองค์กร

รัศมี ลักษณะวรรณพร (2545 : 4 - 12) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

- 1) จำนวนพนักงานกับปริมาณงานไม่เหมาะสมจากการที่ปริมาณงานในองค์กรเพิ่มขึ้น แต่ขาดการวางแผนทรัพยากรบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้
- 2) การมอบหมายงาน การมอบหมายงานจากหัวหน้างานที่ไม่ชัดเจน และไม่เหมาะสม ล้วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกท้อแท้ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และผลสุดท้ายทำให้เกิดเป็นความเครียดได้
- 3) สภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ระดับความสิ้นเปลืองเสียง และอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงาน ล้วนส่งผลต่อสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น
- 4) ลักษณะงานที่มีความหลากหลายน้อยหรือมากเกินไป หรืองานที่มีความเสี่ยงสูง การที่พนักงาน ต้องทำงานที่มีความหลากหลายน้อยหรือมากเกินไป เช่น ทำงานชนิดเดิมซ้ำซากเป็นประจำ หรือทำงานที่มีความหลากหลายมากเกินไป ก็ทำให้เกิดความเครียดได้

5) บรรยากาศในที่ทำงาน หากหน่วยงานใด ที่มีบรรยากาศของการแข่งขันซึ่งดี ซิงเด่น มีการทะเลาะวิวาทกัน ย่อมก่อให้เกิดความขัดแย้ง อันนำไปสู่ความเครียดได้

6) ลักษณะของหัวหน้างาน หากหน่วยงานใดประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานที่พร้อมจะ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่กลับมีหัวหน้างานที่ไร้ประสิทธิภาพย่อมสร้างความเครียดให้กับ ผู้ปฏิบัติงานได้

นิเวศน์ วงศ์สุวรรณ (2551 : 185 – 187) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน เป็น ภาวะของความรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ เกิดความกังวลหรือหงุดหงิด โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ความรู้สึกหงุดหงิดไม่สบายใจ ความรู้สึกวิตกกังวลเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้ กับทุก ๆ คน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงผู้ทำหน้าที่ในระดับผู้ใช้แรงงานทั่วไป และยังไม่ มีเครื่องมือใด ๆ ที่สามารถสร้างความคุ้มครองไม่ให้เกิดความเครียด หรือความหงุดหงิดขัดแย้งได้ แต่ เราสามารถหาหนทางในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งสิ่งสำคัญประการ หนึ่ง คือ การควบคุมสภาพความเครียดที่เกิดจากการทำงานให้ได้เป็นเบื้องต้น และการจะทำเช่นนั้น ได้จะต้องค้นหาสาเหตุหรือแหล่งที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น ๆ เสียก่อน โดยภาพรวมแล้วมักเริ่มต้น จากความหงุดหงิดกังวลใจ (Frustration) และความขัดแย้ง (Conflict) ที่มาจากภายในและภายนอกที่ ทำงาน แหล่งที่มา หรือสาเหตุของความเครียดเช่นนี้อาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่อไปนี้ คือ

1) ทำงานที่ต่ำกว่าความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งหลาย ๆ คนที่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง อาจยอมรับว่างานที่ปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับตน แต่หลังจากที่ทำงานไประยะหนึ่ง จะเกิดความรู้สึก ว่างานที่ทำอยู่ต่ำกว่าความสามารถที่ตนเองมีอยู่จริง ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากการเกิดความชำนาญขึ้น เรียนรู้งานมากขึ้น หรือมีการเปลี่ยนแปลงสภาพเกี่ยวข้องอื่น ๆ ทำให้รู้สึกว่าทำงานน้อย หรือต่ำกว่า ระดับความสามารถที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจกับการปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยเฉพาะความรู้สึกใน ด้านที่ลดคุณค่าหรือศักดิ์ศรีของตนเอง

2) เสถียรภาพในงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญประการ หนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความสบายใจ หรือมั่นใจกับการดำเนินชีวิตของตนเอง สภาพทางเศรษฐกิจและ การขยายหรือลดขนาดขององค์กรแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก การถูกย้ายหรือสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน และการถูกพักงาน หรือไล่ออกจากงานที่เกิดขึ้นได้ง่าย ๆ จะ ทำให้บุคคลขาดความมั่นใจมากกว่าลักษณะงานที่มีเสถียรภาพมั่นคง

3) ความสับสนและความขัดแย้งในทิศทางหรือบทบาทหน้าที่ ความสับสนและ ความขัดแย้งในทิศทาง หรือบทบาทหน้าที่ เกิดขึ้นได้เสมอหากการจำแนกงานและการกำหนด หน้าที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบแน่ชัดว่าบทบาทหน้าที่ของตนครอบคลุมถึงความ รับผิดชอบในเรื่องใดบ้าง หรืองานในหน้าที่เป็นงานของใคร ความสับสนในสิ่งที่พึงปฏิบัติย่อมทำ

ให้เกิดความกังวลและความเครียดในจิตใจได้เสมอ นอกจากนั้น หากผู้ปฏิบัติต้องตัดสินใจเลือกการปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดที่มีความขัดแย้งกันในบทบาท เช่น จะทำตามคำสั่งหรือเงื่อนไขใจจึงจะถูกต้องอยู่บ่อย ๆ ความเครียดย่อมเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน

4) การไม่เปิดใจยอมรับงาน ทุกคนต้องการปฏิบัติงานที่เห็นว่ามีคุณค่า หรือก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่บุคคลอื่นในสังคมมากกว่าการทำลายล้าง หรือทำงานเพื่อเอาเปรียบสังคมตลอดเวลา ดังนั้น การทำงานที่ขัดต่อคุณธรรม หรือความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมของแต่ละบุคคล จะเป็นจุดเริ่มต้นประการหนึ่งของความเครียด

5) การไม่บรรลุถึงความปรารถนาส่วนตน ซึ่งเป็นธรรมชาติของผู้ทำงานประการหนึ่งที่ต้องการความสำเร็จ หรือความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดในแต่ละช่วง เมื่อการทำงานของตนไม่บรรลุเป้าหมายหรือขั้นตอนที่วางไว้ โดยเฉพาะความคาดหวังในตำแหน่งงานระดับสูงที่มีอยู่ในเกณฑ์ที่จะก้าวหน้าไปสู่จุดเดียวกันมาก ๆ โอกาสที่จะเกิดความเครียดที่ตนเองยังไม่ประสบผลสำเร็จจะมีสูงขึ้นตามลำดับ

6) หน้าที่การงานกับความต้องการของครอบครัวที่ขัดแย้งกัน คนส่วนใหญ่ต้องการให้ตนเองประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตการงานและชีวิตครอบครัว แต่ในความเป็นจริงแล้วความเหลื่อมล้ำระหว่างการใช้ความสามารถและเวลาที่มีอยู่ ทำให้ต้องตัดสินใจเลือกทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดเท่านั้น ซึ่งเมื่อเลือกตัดสินใจแล้วมักก่อให้เกิดความไม่พอใจกับด้านที่ไม่ได้รับการปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้มากเช่นเดียวกัน

7) ลักษณะทางบุคลิกภาพ มีการพิจารณาแยกแยะลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลออกเป็นสองกลุ่ม โดยกลุ่มแรกมีโครงสร้างทางบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการตกอยู่ในสถานการณ์ของความเครียด บุคลิกลักษณะของคนกลุ่มนี้มักจะเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อสิ่งต่าง ๆ ได้น้อย มีข้อเรียกร้องสูงตลอดเวลา และมีการดิ้นรนเปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ส่วนบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งที่มีลักษณะไม่วุ่นวายเคร่งเครียดมาก ไม่ตกอยู่ในเงื่อนไขใจของกาลเวลามากเกินไป มีอารมณ์สดชื่นรื่นเริง ไม่ว่าจะต้องเผชิญกับงานประเภทใด

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานมี 6 ประการ คือ

1) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง ปริมาณงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติมีปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป คุณภาพของงานที่ปฏิบัติเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด หรือเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญสูง หรือต้องปฏิบัติงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด

2) นโยบายการบริหาร หมายถึง ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล

3) อัตราเงินเดือน หมายถึง อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งทำให้ผู้ที่อยู่ในข่ายจะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้นตามที่ควรจะได้ไม่ได้ การปฏิบัติงานหน้าที่เดิมโดยมองไม่เห็นช่องทางการเปลี่ยนแปลงหรือก้าวหน้า โอกาสในการลาศึกษาต่อ

4) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ก็เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการทำงาน ซึ่งมีส่วนประกอบเพื่อให้บุคคลทำงานด้วยความสบายใจและมีประสิทธิภาพ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ เสียงดนตรี แสง สี และการบริการต่าง ๆ ในด้านเสียงดนตรีนั้น มักจะนิยมใช้เทปเพลง การให้ข่าวสารในช่วงจังหวะบางช่วงของการทำงาน เช่น ในช่วงรับประทานอาหารกลางวัน ในช่วงพัก และถ้าในขณะที่ทำงานก็มักจะเป็นเสียงเพลงเบา ๆ ที่ไพเราะ ทำให้เกิดความเพลิดเพลิน แสงที่เหมาะสมที่สุด ได้แก่ แสงธรรมชาติ ดังนั้นแสงประดิษฐ์ที่ใกล้เคียงกับแสงธรรมชาติจึงเป็นแสงที่สบายตาต่อการทำงาน แสงที่กระจายไปทั่วจะทำให้ตาไม่พร่าในขณะที่ทำงาน ส่วนสีนั้นเป็นสีที่ชัด เย็นตา สีดำบนพื้นขาวจะสะดวกแก่การอ่านมากที่สุด

5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร การแข่งขันและความขัดแย้ง รวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อบรรยากาศขององค์กร หรือขาดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6) ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานในเรื่องงานในหน้าที่เมื่อมีปัญหา โดยเฉพาะผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์ภาพไม่ดีพอ ทำให้ขาดความเป็นเพื่อน ขาดความจริงใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดัน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

Lasarus & Fokman, 1984 : 31-38 (อ้างถึงใน เบญจมาศ จงกล, 2551 : 42) ได้ อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด การประเมินตัดสินใจและการเผชิญกับความเครียดว่า ความเครียดไม่ใช่สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่ลักษณะส่วนบุคคลและไม่ใช่การตอบสนองแต่ทั้งสามส่วนมีสัมพันธ์ภาพซึ่งกันและกัน

1.3.1) เป็นอันตรายหรือสูญเสีย (Harm and Loss) หมายถึง การที่บุคคลประเมินว่าเกิดการเสียหายขึ้นกับตนเอง เช่น ผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุเกิดการบาดเจ็บ ซึ่งได้ตระหนักแล้วว่าเกิดความเสียหายถึงกับชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง

1.3.2) คุกคาม (Treat) เป็นการประเมินถึงอันตรายหรือการสูญเสียที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ในกรณีความเจ็บป่วยอาจจะประเมินทั้งเป็นอันตราย สูญเสีย และคุกคามผสมผสานกัน เช่น ผู้ป่วยถูกตัดขา นอกจากจะประเมินว่าอันตรายได้เกิดขึ้นกับตนและตนได้สูญเสียขาไปแล้ว ยังประเมินว่าเหตุการณ์นี้คุกคามต่อการสูญเสียหน้าที่การทำงาน และศักยภาพในชีวิตต่อไปในอนาคต เป็นต้น

1.3.3) ท้าทาย (Challenge) ซึ่งเป็นการพิจารณาตัดสินว่าเหตุการณ์นั้นอาจจะเป็นอันตราย แต่มีทางที่จะควบคุมได้ หรืออาจจะให้ประโยชน์กับตนเอง ทำให้มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น

2) การประเมินชนิดทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) เป็นการประเมินแหล่งประโยชน์และทางเลือกที่จัดการกับเหตุการณ์นั้น ๆ โดยการประเมินชนิดทุติยภูมิ ไม่จำเป็นต้องตามหลักการประเมินชนิดปฐมภูมิ แต่อาจจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันได้ โดยการประเมินตัดสินเหตุการณ์ว่าเป็นความเครียดหรือไม่ และเป็นความเครียดชนิดใด รุนแรงมากน้อยแค่ไหน ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งเหล่านี้

2.1) ปัจจัยด้านสถานการณ์เฉพาะหน้า (Situation Factors) ได้แก่

2.1.1) ความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ความเจ็บป่วยที่เป็นอันตรายแก่ชีวิต เช่น การเป็นโรคร้ายแรง บุคคลย่อมประเมินว่าเป็นอันตรายเป็นการสูญเสียอย่างมากทั้งในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้

2.1.2) ลักษณะของเหตุการณ์นั้นสามารถทำนายได้มากน้อยเพียงใด ถ้าเป็นเหตุการณ์ใหม่ซึ่งบุคคลไม่เคยพบหรือประสบก่อน ไม่ทราบว่าจะเกิดอะไรขึ้นในอนาคต บุคคลอาจประเมินว่าเป็นภาวะคุกคาม

2.1.3) ความไม่แน่นอนในเหตุการณ์ ถ้าเหตุการณ์นั้นมีความคลุมเครือ ไม่แน่นอน บุคคลอาจจะประเมินว่าเป็นความเครียด เนื่องจากคลุมเครือ ทำให้บุคคลไม่สามารถคาดเดาได้ถูกต้องว่าตนจะสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ และไม่สามารถหาวิธีที่เหมาะสมในการจัดการกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น ๆ

2.2) ปัจจัยทางด้านตัวบุคคล (Personal Factors) ได้แก่

2.2.1) ข้อผูกพัน (Commitment) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีความสำคัญและมีความหมายต่อบุคคลและบุคคลนั้นมีข้อผูกพันมากน้อยเพียงใด ถ้ามีมากบุคคลอาจจะประเมินว่าเป็นความเครียดที่คุกคามสวัสดิภาพของตนเองเป็นอย่างมาก

2.2.2) ความเชื่อ ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์นั้น ๆ ได้ ความเครียดนั้นอาจจะออกมาในลักษณะที่ท้าทาย แต่ถ้าเชื่อว่าตนเองไม่สามารถควบคุมได้ อาจประเมินว่าคุกคาม สูญเสียและเป็นอันตราย

2.2.3) สถิติปัญญาของบุคคลจะมีผลต่อการประเมิน ผู้ที่มีสติปัญญาดีสามารถประเมินเหตุการณ์ได้ตรงกับความเป็นจริง จึงอาจจะเกิดความเครียดน้อยกว่าผู้ที่ประเมินเหตุการณ์ไม่ตรงกับความจริง

3) การประเมินตัดสินใหม่ (reappraisal) เป็นการประเมินตัดสินที่ขึ้นอยู่กับผลป้อนกลับ (feedback) เพื่อเปลี่ยนแปลงการประเมินของบุคคล เมื่อได้รับข้อมูลเข้ามาใหม่ คือการให้ความหมายของเหตุการณ์เสียใหม่เพื่อลดความเครียดลง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงการตัดสินความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม

Lasarus & Fokman, 1984 : 150 – 153 (อ้างถึงใน เบญจมาศ จงกล, 2551 : 39) ได้อธิบายว่า การเผชิญภาวะความเครียด มี 2 ลักษณะ ซึ่งได้แก่

1) การเผชิญความเครียดโดยมุ่งการปรับอารมณ์ (Emotion-focused Of Coping) เป็นกระบวนการคิด การปรับอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลเพื่อไม่ให้ความเครียดนั้นทำลายขวัญและกำลังใจหรือลดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

2) การเผชิญความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused Of Coping) เป็นกลวิธีการเผชิญความเครียดโดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ใช้ทักษะการเผชิญปัญหาพยายามจัดการกับสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง

แนวทางในการลดความเครียด

วัชนี หัตถพนม และคณะ (2546 : 1- 6) ได้อธิบายถึงแนวทางในการลดความเครียดที่เกิดขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) วิธีการบรรเทาความเครียด การบรรเทา คือ การลดระดับความเครียดที่มีลงชั่วคราว ได้แก่ การพักผ่อน การพูดคุยระบายความรู้สึกอัดอั้นกับคนที่ใกล้ชิด การเล่นกีฬา

การแสวงหาสิ่งที่ทำให้ใจเบิกบาน เช่น การดูภาพยนตร์ การฟังเพลง การปลูกต้นไม้ การเดินเล่น การออกกำลังกาย เป็นต้น

2) การเข้าใจความเครียด โดยวิธีการ

2.1) การสังเกตตนเอง โดยการสังเกตตนเองว่ามีเหตุการณ์ความเครียดอะไรบ้างที่กำลังเผชิญอยู่ อาจใช้วิธีการบันทึกพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับความเครียดประจำวันก็ได้ โดยระบุเหตุการณ์ พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ตนเองมองเห็นการตอบสนองทั้งทางด้านพฤติกรรมอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อเหตุการณ์นั้น ๆ และช่วยประเมินผลด้วยตนเองได้ว่าควรแสดงออกอย่างไร จึงจะเกิดผลดีในเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด

2.2) การจัดการกับอารมณ์ การรู้จักอารมณ์ตนเองเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะหากเราเข้าใจธรรมชาติของอารมณ์ เรียนรู้และพัฒนาในทางที่ดี บุคคลนั้นก็จะมีความฉลาดทางอารมณ์ มีความมั่นคงและสามารถปรับตัวได้ดี มีสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น เป็นความฉลาดทางอารมณ์ ในทาง พุทธศาสนาแบ่งอารมณ์ออกเป็น 3 ชนิด คือ

2.2.1) สุขเวทนา คือ อารมณ์ที่เป็นสุข ได้แก่ อารมณ์ดีใจ เบิกบานใจ ปลื้มใจ ภูมิใจ ยินดี เป็นต้น

2.2.2) ทุกขเวทนา คือ อารมณ์ที่เป็นทุกข์ ได้แก่ อารมณ์เศร้า เสียใจ ทุกข์ใจคับข้องใจ กลัว วิตกกังวล โกรธ เหนงา หงุดหงิด อับอาย เป็นต้น

2.2.3) อทุกขมสุขเวทนา คือ อารมณ์ที่ไม่สุข ไม่ทุกข์ ได้แก่ สภาพอารมณ์ที่เป็นกลาง ๆ

อารมณ์ทั้ง 3 ประเภทนี้ จะผลัดเปลี่ยนกันเกิดขึ้นในจิตใจ หากเราปล่อยให้อารมณ์ทุกข์ที่เกิดขึ้นครอบงำจิตใจเรา ไม่หาทางระบายออกก็เป็นการเก็บกด ทำให้จิตใจรู้สึกกดดัน ซึ่งเปรียบเสมือนการเป่าลมเข้าไปในลูกโป่งจนพองแน่น จิตใจก็ไม่เป็นสุขคับข้องใจอย่างมาก การที่มีความไม่พอใจ อารมณ์ที่เป็นทุกข์ เป็น 2 เท่า คือ นอกจากจะทุกข์กับปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ยังเพิ่มความทุกข์จากความไม่พอใจความทุกข์ที่เกิดขึ้นบวกเข้าไปอีก หลังจากนั้นจิตใจจะคิดไปตามความเคยชินถึงสาเหตุจนออกตัว จนเกิดความทุกข์ในระดับที่ทนต่อไปไม่ได้ ต้องระบายออกหรือได้ตอบออกไป แล้วใจก็ให้เหตุผลเข้าข้างตัวเองต่อไปว่าสมควรแล้วที่ได้ตอบออกไปอย่างนั้น ซึ่งก็คือคนเรามองเฉพาะสาเหตุภายนอก คิดว่าเกิดจากสิ่งอื่นมากระทำต่อตัวเรา แต่เราไม่ได้มองที่จิตใจของตนเองด้วย จึงยังมองไม่เห็นว่าคุณมีส่วนร่วมสร้างความทุกข์ให้กับตนเองอย่างไร อารมณ์ที่เป็นทุกข์ทำให้เกิดความไม่สบายใจ รู้สึกกดดัน อึดอัด ไม่ว่าจะ เป็นอารมณ์โกรธ ไม่พอใจ เหนงา เศร้า คนเราส่วนใหญ่ไม่ชอบเผชิญหน้า อารมณ์ทุกข์ จึงใช้วิธีการหลีกเลี่ยงไป เช่น หาทางพูดระบาย

ความอึดอัด หายเหตุผลมากลบเคลื่อน ไม่นึกถึง ทำเป็นลืมหรือใช้ยาเสพติด ขากล่อมประสาท หนี อารมณ์ทุกข์นั้นไป ผลเสียที่จะเกิดขึ้นเมื่อหลีกเลี่ยงบ่อย ๆ ก็คือ จะสร้างความเคยชิน ทำให้ไม่เข้าใจ อารมณ์ของตนเอง เกิดความเครียดจากการเก็บกดอารมณ์ไว้สะสมขึ้นภายในจิตใจโดยไม่รู้ตัว จนในที่สุดอาจเกิดความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจตามมาได้ ดังนั้น การจัดการกับอารมณ์จึง เป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้เรามีทักษะ รู้จักคิด และบริหารอารมณ์ได้ดียิ่งขึ้น

แนวทางในการลดความเครียด สรุปได้ดังนี้ กรอบที่ใช้ในการวางแผนการลด ความเครียดจากการทำงาน โดยมีองค์ประกอบในหลายส่วน เช่น วิธีการในการลดความเครียด การ เข้าใจความเครียด การรู้จักการวางแผนการทำงาน ใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา การสร้างความ สนุกสนานในการทำงาน และการยอมรับพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน

การลดความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมิต อาชวานิจกุล (2541 : 10 – 18) ได้กล่าวถึงวิธีป้องกันไม่ให้เกิดความเครียด ไว้ว่า เป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่าการที่คนเรามีสุขภาพดี สุขภาพจิตดีและอยู่ในสังคมที่มีการ เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีความสุข จะสามารถป้องกันความเครียดได้ระดับหนึ่ง ดังนั้นสิ่งที่ควร ปฏิบัติเพื่อให้มีสุขภาพดีมีดังนี้ คือ

1) เรื่องอาหาร อาหารจะให้ทั้งคุณและโทษต่อร่างกาย ดังนั้นเราควรจะต้อง ใ้ใคร่ครวญให้ดีๆ ควรจะรับประทานอาหารประเภทใด จึงจะมีประโยชน์ต่อร่างกายและหลีกเลี่ยง อาหารที่ให้โทษต่อร่างกาย

อาหารที่เพิ่มความเครียดได้แก่ อาหารที่มีแคลอรีสูง เครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ น้ำชากาแฟ และเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของคาเฟอีน อาหารขยะ และอาหารจานด่วน เหล่านี้หาก รับประทานเป็นประจำนอกจากจะทำให้เกิดโรคอ้วน เนื่องจากได้รับแคลอรีล้วนๆ เกือบในอาหารก็ เป็นตัวช่วยในการเพิ่มความดันโลหิตสูง สารกันบูดในอาหารจะทำให้ร่างกายอ่อนแอและติดเชื้อได้ ง่ายขึ้น เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องหลีกเลี่ยงอาหารเหล่านี้ หรือรับประทานได้เป็นครั้งคราวเท่านั้น ทางที่ ดีควรหันมารับประทานอาหารแนวธรรมชาติที่ให้ความสมดุลแก่ร่างกายจะดีกว่า คืออาหารหลัก 5 หมู่ ประกอบด้วย เมล็ดข้าว นม ผลไม้ เนื้อไก่ ปลา หรืออาหารที่ให้โปรตีนสูงชนิดอื่น ๆ นอกจากนั้นในการรับประทานอาหารเช้าต้องรับประทานอาหารเช้าให้พอเหมาะกับความ ต้องการของร่างกาย ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป โดยเฉพาะเมื่อเย็นหากรับประทานมากเกินไปทำให้ อึดอัด จุกแน่น นอนไม่หลับ และจะเกิดความเครียดได้

2) การออกกำลังกาย ผู้ที่ออกกำลังกายเป็นประจำ จะทำให้ร่างกายมีความ กระปรี้กระเปร่า นอนหลับสนิท และเพิ่มภูมิคุ้มกันตนเอง ลดน้ำหนักส่วนเกิน ระบบขับถ่ายดี

ห้องไม่ผูก ช่วยการขับถ่ายของเสียออกจากร่างกาย ผ่อนคลายความเครียด ช่วยกระตุ้นระบบไหลเวียนโลหิต และทำให้จิตใจเบิกบาน

คนเราสามารถออกกำลังกายได้ทุกวัน และสามารถออกกำลังกายได้ทุกแบบตามความชอบ ความถนัด ตามกำลังความสามารถของแต่ละคน และเหมาะสมกับสภาพร่างกาย รวมทั้งต้องไม่หักโหมจนเกินไป การออกกำลังกายทำได้หลายแบบ ได้แก่ การเดินเร็วๆ วิ่งเหยาะๆ ว่ายน้ำ เล่นเทนนิส แบดมินตัน วอลเลย์บอล โบว์ลิ่ง หรือกอล์ฟ ฯลฯ โดยที่เราควรจะออกกำลังกายอย่างน้อย วันละ 10-15 นาที หรือนานกว่านั้นก็ยิ่งดี จะทำให้ไม่เครียด และจิตใจเบิกบานอยู่เสมอ

3) การพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ เนื่องจากตลอดสัปดาห์ต้องทำงานหนัก เมื่อมีวันหยุดอาจเป็นวันสุดสัปดาห์ วันหยุดเนื่องในวันสำคัญต่างๆ หรือวันลาพักผ่อนประจำปี ควรจะได้มีการพักผ่อนจริงๆ ไม่ใช่หอบงานมาทำที่บ้าน ควรจะได้พักผ่อนกับครอบครัวอาจจะไปเที่ยวตามชายทะเล หรือไปเที่ยวที่ไหนก็ได้ที่ได้สัมผัสกับธรรมชาติ เป็นการเพิ่มพลังให้ชีวิต

4) รู้จักควบคุมจิตใจตนเอง คนเราย่อมมีปัญหาด้วยกันทั้งนั้น เพียงแต่เราสามารถควบคุมจิตใจและสติในการแก้ปัญหาเหล่านั้นหรือไม่ คนที่ไม่สามารถควบคุมจิตใจตนเองปล่อยให้สิ่งอื่นมีอิทธิพลเหนือจิตใจของตนเอง ย่อมทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย และวิธีการควบคุมจิตใจตนเองมีดังนี้ คือ

4.1) เป็นตัวของตัวเอง ไม่เปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่น การที่คนเราคิดว่าตัวเองไม่เก่ง ไม่ดี ไม่รวยเหมือนคนอื่นนั้น เป็นสิ่งไม่ถูกต้องจะทำให้รู้สึกว่าคุณค่า กลายเป็นบมด้อยในจิตใจ ไม่มีความสุข ไม่สบายใจ จงคิดอยู่เสมอว่า คนเรามีความแตกต่างกันไปทุกคนย่อมไม่เหมือนกันทุกอย่าง ซึ่งเราต้องยอมรับความจริงข้อนี้และทำปัจจุบันที่เป็นตัวเราให้ดีที่สุด จะทำให้เราไม่เครียด

4.2) มองโลกในแง่ดีเสมอ การมองโลกในแง่ดีทำให้สบายใจไม่มีความกังวล แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเรามองโลกในแง่ร้าย จิตใจของเราจะมีแต่ความกังวลลัดกลุ้ม โลกนี้ไม่น่าอยู่ และจะบั่นทอนจิตใจให้ท้อแท้ ทำให้ไม่มีความสุขในการดำรงชีวิตในโลกนี้ตลอดไป

4.3) รู้จักให้อภัย เนื่องจากคนเรามีโอกาสทำอะไรผิดพลาดได้แม้แต่เราเองก็ตาม เราจึงให้อภัยแก่ตัวเราและผู้อื่น ไม่เก็บเอาไว้ในใจ โดยคิดว่าความผิดนั้นเป็นสิ่งที่ร้ายแรงจนเกินกว่าจะอภัยได้ ซึ่งจะเป็นการสร้างความเครียดให้กับตัวเองมากขึ้น

4.4) มีมนุษยสัมพันธ์ ตามปกติคนเราอยู่ในโลกคนเดียวไม่ได้ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว หรือในสังคมหน้าที่การงานจึงควรที่จะทำตนให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี รู้จักคบหาสมาคม ไม่แยกตัวตามลำพัง การไม่ยอมที่จะปรับตัวเข้ากับคนอื่นจะทำให้จิตใจเราหดหู่ และเครียดได้

4.5) รู้จักเป็นคนมีอารมณ์ขัน คนเราถ้ายิ้มได้หรือหัวเราะออกมาจะช่วยให้จิตใจสดชื่น มีความสุขความสบายใจ คนที่หัวเราะร่าเริงจะมีสุขภาพจิตดีและเป็นที่ยอมรับของผู้พบเห็น

5) รู้จักปล่อยวางเสียบ้าง การปล่อยวางเป็นหนทางลดความเครียดได้ทางหนึ่ง ชีวิตคนเรามีสุขมีทุกข์ มีการอยู่ร่วมกัน มีการพลัดพรากจากกันเป็นธรรมดา ถ้าเราปรับตัวให้เข้ากับสังคมของชีวิตได้ เราจะเป็นสุข แต่ถ้าขืนสู้เราจะเป็นทุกข์

6) จงหลีกเลี่ยงการแข่งขันที่ไม่จำเป็น ในชีวิตคนเรานั้นจะเต็มไปด้วยสถานการณ์ของการแข่งขันที่หลีกเลี่ยงไม่ได้มากมาย การหมกมุ่นหรือมุ่งที่จะเอาชนะในทุกแง่มุมของชีวิตย่อมก่อให้เกิดความตึงเครียด และความวิตกกังวล ซึ่งมักจะทำให้คนเราเกิดความก้าวร้าวโดยไม่จำเป็น และคนที่มีความก้าวร้าวสูงเกินไปมักจะขาดเพื่อน

7) เรียนรู้การผ่อนคลายที่มีระบบและไม่อาศัยยา เช่น การทำสมาธิ โยคะ และการฝึกผ่อนคลายโดยใช้จินตนาการ เป็นต้น ซึ่งอาจเรียนรู้ได้จากนักจิตวิทยาบำบัดที่มีประสบการณ์

8) จงรู้จักระบายปัญหาให้คนอื่นรับรู้เสียบ้าง อาทิ ปรึกษาเพื่อนสนิท นักจิตบำบัด ญาติผู้ใหญ่ที่เราวางใจได้ เป็นต้น จงระบายสิ่งที่เก็บกดไว้ภายในให้บุคคลที่รับฟังได้อย่างเข้าใจและมีความเห็นอกเห็นใจ นับว่าเป็นการช่วยคลายความตึงเครียดลงได้ไม่น้อยเลยทีเดียว

9) เรียนรู้การวางแผนการทำงาน การขาดการวางแผนในการทำงาน จะนำมาซึ่งความเครียด ทำให้เกิดความสับสนและหลงลืมง่าย จงวางแผนทำงานให้รัดกุมและเป็นไปได้แล้วทำงานตามแผนไปที่ละขั้นทีละตอน จนกว่างานจะเสร็จ นี่คือวิธีที่ทำให้เราเครียดน้อยลง

10) จงใช้เวลาในการบันทึกหรือท่องเทียวเสียบ้าง คนที่มุ่งหน้าแต่จะทำงาน หรือเรียนหนังสือด้วยความเคร่งเครียด จงแสวงหาเวลาสำหรับการพักผ่อน เช่น การหาสิ่งบันเทิงเริงรมย์กับชีวิตบ้าง นี่เป็นวิธีคลายเครียดที่ดีที่สุด

11) จงทำงานด้วยความสนุกสนาน คนใดก็ตามที่ทำงานด้วยความสนุกกับงาน และรักการทำงาน ย่อมจะเครียดน้อยกว่า คนที่รังเกียจงาน เบื่อหน่ายงาน แข็งต่องาน คนที่สนุกสนานกับการทำงานจะทำให้ไม่เครียด และหากเขาเริ่มเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน เขาก็จะหยุดเป็นระยะ

12) อย่ากังวลถึงอดีตและอนาคต คนเรามักจะได้รับความทุกข์ใจและความเครียดจากการคิดถึงความผิดพลาดในอดีต และกังวลว่าอนาคตจะลำบากหรือเดือดร้อน ผู้ที่รู้จักใช้ชีวิตแต่ละวันให้มีความสุข จะเครียดน้อยที่สุด คนที่หมกมุ่นต่อความเสียหายหรือข้อผิดพลาดในอดีต และผู้ที่วิตกกังวลกับอนาคตจะเป็นคนที่เครียดง่ายมาก

รอบกายเราทุกวันนี้ มีสารพัดอย่างพร้อมที่จะทำให้เกิดความเครียดได้เสมอ ไม่ว่าจะ เป็นภาวะความมั่นคงในงาน ปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงของร่างกาย ซึ่ง

เป็นการเปิดโอกาสให้เป็นโรคต่าง ๆ ได้ง่าย เราควบคุมเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สร้าง ความเครียดไม่ได้ทุกอย่าง แต่เราสามารถควบคุมปฏิกิริยาตอบสนองทางความคิดได้ ในลักษณะ ของการปฐมพยาบาล ก่อนที่ความเครียดจะลุกลามเป็นปัญหาใหญ่หรือเรื้อรัง โดยเรามอง ความเครียดเสมือนหนึ่งความท้าทาย ที่เรา จะใช้วิธีการสร้างสรรค์เข้าควบคุมจัดการกับมัน เพื่อ ปรับความเครียดนั้นไปสู่สมดุล (จักรพล ฉายกริช, 2537 : 207-212)

1) รู้จักสัญญาณเตือน อาการที่บ่งบอกถึงความเครียดสำหรับคน ๆ หนึ่ง แต่อาการ ทั่วไปส่วนใหญ่คือ ความรู้สึกถูกกดดัน เช่น ปวดศีรษะ ท้องเสีย ปวดท้อง (เป็นอาการที่ร่างกายร้อง อุตทรมณ์) มีปัญหาเข้ากับคนอื่นได้ยาก พฤติกรรมขณะอยู่บ้านเปลี่ยนไป มีลักษณะการนอนไม่หลับ มีปัญหาในเรื่องของการสื่อสาร หงุดหงิดง่าย ฉุนเฉียว มีพฤติกรรมขาดความอดทน มีจุดเดือดต่ำ โมโหง่าย

2) ตระหนักว่าความเครียดเป็นผลมาจากปฏิกิริยาที่คุณมีต่อสิ่งเร้า หรือความกดดัน ต่าง ๆ ไม่มีใครทำให้คุณรู้สึกกดดันได้ ยกเว้นคุณรับความรู้สึกนั้นไว้เอง เพราะฉะนั้นการรู้จักที่จะ ทำให้ตัวเองเครียดจึงสำคัญ คุณควรรู้ว่า สามารถรับมือกับความกดดันได้ในระดับใด และเรื่อง ใดบ้าง

3) ใช้เทคนิครับมือกับความเครียดที่ได้ผลกับตัวเอง การสูดหายใจลึก ๆ หลับตา จินตนาการถึงฉากหรือทิวทัศน์ที่ให้ความสงบใจ หรือผ่อนคลายอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายด้วย ความตั้งใจ เป็นกลไกรับมือกับความเครียดที่มีผู้ชี้แล้ว ได้ผล

4) มองปัญหาโดยไม่เอาความรู้สึกของตนเองไปเกี่ยวข้อง การคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยมองสภาพของมันตามความเป็นจริง จะช่วยลดความเครียดได้

5) หาแรงหนุน ก่อนที่คุณจะรู้สึกว่าตัวเองด้านรับไว้ไม่ไหว ภาวะกดดันที่ ก่อให้เกิดความเครียด จะทำให้คุณต้องการใครสักคนพูดคุยด้วย เป็นคนที่พร้อมจะรับฟังปัญหา

6) รู้สึกปฏิเสธ การปฏิเสธทำให้ความเครียดของคุณลดลง เหลือเพียงระดับที่ สามารถจัดการได้ เช่น ไม่ได้หรอก ตอนนี้นั่งงานฉันทะเยอะมาก หรือ ไม่ได้หรอก ฉันรู้สึกไม่สบายใจที่ จะทำแบบนั้น

7) ทำกิจวัตรประจำวัน ดำเนินกิจวัตรประจำวันให้เป็นปกติ เพื่อป้องกันไม่ให้ ตัวเองจมอยู่กับภาวะซึมเศร้า ความเครียดมีโอกาslugกลมใหญ่โตเกินจริงได้ ถ้าคุณไม่ระบายมัน ออกมา แล้วพูดคุยกับใครบางคน

ลักษณะ ศรีวัฒน์ (2544 : 173-174) ได้กล่าวถึงวิธีการลดความเครียดไว้ดังนี้

1) พยายามทำงานให้เสร็จเป็นอย่าง ๆ ไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่ผลัดวันออกไป เพราะงานไม่ใช่มีเพียงอย่างเดียว

- 2) หลังจากทำงานเสร็จควรพักผ่อนก่อนแล้วจึงเริ่มงานขึ้นไป ไม่ใช่ทำแต่งงานกันตลอดเวลา
- 3) ควรมีความพอใจงานที่ทำอยู่ และสร้างความรู้สึกสนุกสนานกับงาน แม้มีอุปสรรค ก็คิดเสียว่าเป็นการทำลายความสามารถของเราดี ทำให้เกิดสติปัญญาและเห็นความสามารถของตนว่ามีมากน้อยเพียงใด
- 4) พยายามไม่ตีตนไปก่อนไข้ ต้องเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่ามีศักยภาพมากพอในการทำงานใด ๆ
- 5) การกลัวความผิดพลาดเป็นเรื่องบั่นทอนจิตใจให้คิดมากและเกิดความวิตกกังวล ฉะนั้นไม่ควรกลัวความผิดพลาด
- 6) ไม่ควรทำงานด้วยความรีบร้อน เพราะจะทำให้เกิดความคิดพลาดได้ง่าย เนื่องจากการวางแผนต่าง ๆ บกพร่อง ควรรีบร้อนเฉพาะในโอกาสที่จำเป็น หรือเป็นครั้งคราวเท่านั้น
- 7) ควรแสดงความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมของตน ไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายต่อเหตุการณ์ที่ล่วง
- 8) รู้จักใช้สติปัญญา ไม่ใช่อารมณ์ หรือความโกรธ การรู้จักใช้สติปัญญาจัดเป็นการส่งเสริมกำลังใจที่ดี
- 9) สร้างอารมณ์ขันและหาความสนุกสนานให้ตัวเองบ้าง จะช่วยให้จิตใจสบาย อารมณ์ดี และสมองปลอดโปร่ง
- 10) ยอมรับความสามารถของตน ต้องรู้จักประมาณตน ไม่เป็นคนที่คิดว่าตนเก่งหรือไม่มีความสามารถ แต่จะทำงานได้ตามความถนัดและความสามารถของตนเท่านั้น
- 11) การยอมรับพฤติกรรมของผู้อื่น โดยคิดว่าทุกคนมีส่วนดีและส่วนเสียเหมือนกัน จึงควรมองแต่ส่วนดีของผู้อื่น และมองว่าตนมีส่วนเสียอะไรบ้าง จะได้มีการปรับปรุงแก้ไข หากทุกคนคิดเช่นนี้จะไม่เป็นคนมีความเครียด
- 12) ควรมีความกระตือรือร้นและสนุกกับการทำงาน จะทำให้เราทำงานด้วยใจรัก มีความตั้งใจทำงานจนได้รับความสำเร็จ

วิธีลดความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมที่คนเราปฏิบัติเพื่อลดความเครียด โดยอาศัยองค์ประกอบในหลายส่วน เช่น การออกกำลังกาย การพักผ่อนให้เพียงพอ การรู้จักควบคุมจิตใจ ใช้สติปัญญา รู้จักวางแผนการทำงาน และปรึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นให้บุคคลที่รับฟังอย่างเข้าใจ สร้างอารมณ์ขันและหาความสนุกสนานให้ตัวเองบ้าง จะช่วยให้จิตใจสบาย อารมณ์ดี และสมองปลอดโปร่ง การยอมรับพฤติกรรมของผู้อื่น โดยคิดว่าทุกคนมีส่วนดีและส่วน

เสียเหมือนกัน จึงควรมองแต่ส่วนดีของผู้อื่น และมองว่าตนมีส่วนเสียอะไรบ้าง จะได้มีการปรับปรุงแก้ไข หากทุกคนคิดเช่นนี้จะไม่เป็นคนมีความเครียด

สรุปวิธีการลดความเครียด คือ แนวทางหรือกรอบที่กำหนดขึ้น เพื่อใช้ในการลดความเครียดที่เราสามารถควบคุมปฏิกิริยาตอบสนองทางความคิดได้ โดยเรามองความเครียดเสมือนหนึ่งความท้าทาย ที่เราจะใช้วิธีการสร้างสรรค์เข้าควบคุมจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น

การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research)

เนาวรัตน์ พลายน้อย (2549 : 3) ได้ให้ความหมายของการวิจัยแบบผสมผสานไว้ว่า เป็นการผสมผสานวิธีคิดและระเบียบวิธีเชิงปริมาณและคุณภาพ ใช้การสังเกตกิจกรรม การร่วมกิจกรรมในพื้นที่ การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะ ๆ

วิโรจน์ สารรัตนะ (2545 : 13) กล่าวว่า การวิจัยแบบผสมผสาน เป็นการออกแบบแผนการวิจัยที่มุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายประการดังนี้

1. เพื่อเป็นการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ให้เพิ่มความเชื่อมั่นในผลของการวิจัย
2. เพื่อเป็นการเสริมให้สมบูรณ์หรือเติมให้เต็ม (Complimentarily) เช่น ตรวจสอบประเด็นที่ซ้ำซ้อนหรือประเด็นที่แตกต่างของปรากฏการณ์ที่ศึกษา เป็นต้น
3. เพื่อเป็นการริเริ่ม (Initiation) เช่น ค้นหาประเด็นที่ผิดปกติ ประเด็นที่ผิดธรรมดา ประเด็นที่ขัดแย้งหรือทศนะใหม่ ๆ เป็นต้น
4. เพื่อเป็นการพัฒนา (Development) เช่น นำเอาผลจากการศึกษาในขั้นตอนหนึ่งไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับในอีกขั้นตอนหนึ่ง เป็นต้น
5. เพื่อเป็นการขยาย (Expansion) ให้งานวิจัยมีขอบข่ายกว้างขวางมากขึ้น

สุวิมล ว่องวานิชและดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2553 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของการวิจัยแบบผสมผสานไว้ว่า เป็นแบบของการวิจัยประเภทหนึ่งที่ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการวิจัยเรื่องเดียวกัน เป็นการวิจัยที่ผสมวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ วิธีวิจัยแบบนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลการวิจัยที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นในปัญหาวิจัยหนึ่ง ซึ่งอาจให้คำตอบที่เหมาะสมกว่าการใช้เพียงวิธีใดวิธีหนึ่ง

จิตราภา กุณฑลบุตร (2550 : 75) กล่าวว่า การวิจัยแบบผสมผสาน หมายถึงการวิจัยที่ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณและเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพมาผสมผสานกันในการวิจัยเรื่อง

เดียวกัน เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามการวิจัยได้สมบูรณ์ขึ้น โดยมีพื้นฐานแนวคิดจากการหลอมรวมปรัชญาของกลุ่มปฏิฐานนิยมและกลุ่มปรากฏการณ์นิยมเข้าด้วยกัน

สรุป การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) หมายถึง การวิจัยที่ใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

แบบแผนของการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research)

การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ในปัจจุบันมีแบบแผนการวิจัย 2 แบบแผน (สุวิมล ว่องวานิชและดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ, 2553 : ออนไลน์) ดังนี้

แบบแผนที่ 1 การออกแบบการวิจัยเป็นลำดับ (Sequential Designs) แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1) รูปแบบเชิงอธิบายเป็นลำดับ (Sequential Explanatory) การวิจัยรูปแบบนี้ผู้วิจัยจะแบ่งการวิจัยออกเป็นระยะ ๆ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณก่อนในระยะที่หนึ่ง แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เชิงคุณภาพในระยะที่สอง ผู้วิจัยจะให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้เสริมหรือสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ การบูรณาการจะเกิดขึ้นในขั้นตอนของการตีความและการอภิปรายผล

2) รูปแบบเชิงสำรวจเป็นลำดับ (Sequential Exploratory) การวิจัยรูปแบบนี้ผู้วิจัยจะแบ่งการวิจัยออกเป็นระยะ ๆ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพก่อนในระยะที่หนึ่ง แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เชิงปริมาณในระยะที่สอง ผู้วิจัยจะให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ ซึ่งข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้เสริมหรือสนับสนุนข้อมูลเชิงคุณภาพ การบูรณาการจะเกิดขึ้นในขั้นตอนของการตีความและการอภิปรายผล

3) รูปแบบเชิงปริวรรตเป็นลำดับ (Sequential Transformative) การวิจัยรูปแบบนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณก่อนในระยะที่หนึ่ง แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพในระยะที่สอง ผู้วิจัยอาจจะให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ หรือข้อมูลเชิงปริมาณมากกว่าข้อมูลเชิงคุณภาพ หรือให้ความสำคัญเท่า ๆ กัน ซึ่งข้อมูลจะใช้เสริมหรือสนับสนุนซึ่งกันและกัน การบูรณาการจะเกิดขึ้นในขั้นตอนของการตีความและการอภิปรายผล

แบบแผนที่ 2 การออกแบบการวิจัยแบบเกิดพร้อมกัน (Concurrent Designs) แบ่งเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1) รูปแบบเชิงสามเส้าแบบเกิดพร้อมกัน (Concurrent Triangulation) การวิจัยรูปแบบนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพร้อมกัน

ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับข้อมูลทั้งสองประเภทเท่ากัน การวิเคราะห์ข้อมูลอาจจะแยกกันและการบูรณาการ จะเกิดขึ้นในขั้นตอนของการตีความข้อมูล การตีความเป็นการอภิปรายว่าข้อมูลมาบรรจบกันมากน้อยเพียงใด การวิจัยประเภทนี้เหมาะที่จะใช้เพื่อยืนยันความถูกต้องหรือตรวจสอบผลการวิจัยที่ได้ จากแต่ละวิธี

2) รูปแบบเชิงฝังตัวแบบเกิดพร้อมกัน (Concurrent Embedded) การวิจัยรูปแบบนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพร้อมกัน แต่ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับข้อมูลทั้งสองประเภทไม่เท่ากัน ข้อมูลที่ฝังตัวอยู่ข้างในจะมีความสำคัญน้อยกว่า ซึ่งข้อมูลที่ฝังตัวจะใช้เพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ต่างออกไป การวิเคราะห์ข้อมูลมักเป็นการแปรรูปข้อมูล การบูรณาการจะเกิดขึ้นในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยประเภทนี้เหมาะที่จะใช้เพื่อศึกษาหัวเรื่องใดหัวเรื่องหนึ่งในมุมมองกว้าง ๆ และในการศึกษากลุ่มหลายกลุ่มในงานวิจัยเรื่องหนึ่ง ๆ

3) รูปแบบเชิงปริวรรตแบบเกิดพร้อมกัน (Concurrent Transformative) การวิจัยรูปแบบนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพร้อมกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยอาจให้ความสำคัญกับข้อมูลทั้งสองประเภทเท่ากันหรือไม่เท่ากันก็ได้ การวิเคราะห์ข้อมูลมักเกิดแยกกัน การบูรณาการจะเกิดขึ้นในขั้นตอนของการตีความข้อมูล

การวิจัยแบบผสมผสาน จำแนกเป็นสองลักษณะ คือ การประยุกต์ลักษณะเดี่ยว (Single Application) และการประยุกต์ลักษณะพหุ (Multiple Application) โดยการผสมนั้นเกิดขึ้นภายในขั้นตอนของการวิจัย ซึ่งกระบวนการที่การวิจัยที่ใช้อาจเป็นเชิงปริมาณ แต่การรวบรวมข้อมูลอาจเป็นเชิงคุณภาพ หรือในทางกลับกัน ข้อมูลที่รวบรวมมาอาจเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ แต่อาจวิเคราะห์ให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (เนาวรัตน์ พลายน้อย, 2549 : 17)

สรุป การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) หมายถึง การวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยการดำเนินการอาจจะต่อเนื่องกันเป็นระยะ ๆ หรือดำเนินการไปพร้อมกัน เพื่อให้ได้รับข้อมูลการวิจัยที่ถูกต้องและสมบูรณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วินัย สุริยปรการ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาล ภาคใต้ เกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัย พบว่า วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร โรงเรียนเทศบาล ภาคใต้

2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานตามทัศนคติของผู้บริหาร โรงเรียนเทศบาล ภาคใต้ ที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน

1. คุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้บริหาร โรงเรียนเทศบาล ภาคใต้ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-55 ปี มีประสบการณ์ในตำแหน่ง 6-10 ปี และส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน 2. ความคิดเห็นของผู้บริหาร โรงเรียนเทศบาล ภาคใต้ เกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ตามทัศนคติของผู้บริหาร โรงเรียนเทศบาล ภาคใต้ ที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ประสบการณ์ในตำแหน่งและตำแหน่งทางการบริหารในภาพรวม พบว่าไม่แตกต่างกันมีเพียงปัจจัยด้านสวัสดิการ เงินเดือนและค่าตอบแทนไม่เพียงพอ ที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนที่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุ 41-45 ปี มากกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป และส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ใหญ่มากกว่าผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน และปัจจัยด้านความกดดันเรื่องเวลา ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ใหญ่มากกว่าผู้บริหาร โรงเรียนที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชินานนท์ ชูสกุล (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานธนาคารออมสิน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านบทบาทในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดด้านปัจจัยนอกองค์กรอยู่ในระดับน้อย 2) พนักงานธนาคารออมสินที่มีเพศต่างกันมีความเครียดโดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านบทบาทในองค์กร ด้านลักษณะงานและด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานเพศชายมีความเครียดด้านปัจจัยภายนอกองค์กรมากกว่าพนักงานเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) พนักงานธนาคารออมสินมีวิธีการคลายเครียดในระดับมาก คือ การทำกิจกรรมเพื่อความสนุก เบิกบานใจ เช่น ฟังวิทยุ ดูภาพยนตร์ ซื่อของ ไปเที่ยว

กนกทิพย์ วงศ์ละอู่ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจ ความวิตกกังวล และความเครียดในการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำแนกตามบุคลิกภาพและสังกัดหน่วยงาน พบว่า ข้าราชการที่มีบุคลิกภาพและสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีขวัญและกำลังใจ ความวิตกกังวล และความเครียดในการทำงานต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควร

ส่งเสริมและสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ข้าราชการมีระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานที่สูงขึ้น และมีระดับความวิตกกังวล และความเครียดในการทำงานที่ลดลง

ประเสริฐ ชุ่มอภัย (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญความเครียดของบุคลากรสังกัดสำนักกิจการหอพัก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับมาก และมีวิธีการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน 3 ด้านคือ วิธีเผชิญกับความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และวิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์หรือแบบหลีกเลี่ยง

เบญจมาศ จงกล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1 พบว่า ครูส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยหรือสถานการณ์การ พบว่า ปัจจัยด้านความไม่สงบในพื้นที่เสี่ยงภัยมีคะแนนสูงสุด โดยความไม่ปลอดภัยขณะเดินทาง การดำเนินชีวิตตกอยู่ในสภาวะความกลัวที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมาย และการปฏิบัติงานในพื้นที่ไม่คุ้มกับค่าเสี่ยงภัยสำหรับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความเครียด พบว่า เพศ อายุ ภูมิฐานะ ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ นโยบายการบริหาร อัตราเงินเดือน สภาวะแวดล้อมที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของครู นอกจากนี้การสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดกับครูเป็นอันดับแรก

พัชรินทร์ กำธรธนาภาจัน (2551 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า บุคลากรที่ทำงานในศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ มีความเครียดระดับปานกลาง โดยภาพรวมความเครียดด้านอายุ ระดับการศึกษา ชั่วโมงที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสถานภาพส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นทางด้านเพศ และการได้รับการศึกษา สำหรับการพยากรณ์ภาพรวมความเครียดในการทำงาน พบว่า มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์มีค่าเท่ากับ 1.30

สรุป จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความเครียด ปัจจัยหรือสถานการณ์ที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด และวิธีการจัดการความเครียดสามารถกล่าวได้ว่า ความเครียดนั้นทุกคนไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้เพียงแต่จะประเมินสถานการณ์นั้นว่าจะมีความเครียดในระดับใด หากมีความเครียดในระดับต่ำความเครียดก็สามารถที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้น ๆ ประสบความสำเร็จได้ แต่หากบุคคลนั้นมีความเครียดในระดับที่สูงจนไม่สามารถที่จะปรับตัวได้ก็จะเป็นอันตรายต่อบุคคลนั้น

หากเราสามารถจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นกับตัวเราได้ก็ส่งผลให้เรามีสุขภาพกาย สุขภาพจิตและจิตใจที่แจ่มใส พร้อมจะแก้ปัญหาทุก ๆ ปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับตัวเราได้อย่างไม่ต้องกังวล แต่ไม่ว่าสถานการณ์ใดที่จะเกิดขึ้น กับตัวเรานั้นสิ่งแรกที่ต้องทำคือ การตั้งสติ เพราะหากเรามีสติทุก ๆ อย่างก็สามารถที่จะแก้ไขได้

Prince of Songkla University
Pattani Campus