

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความเครียดในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในจังหวัดปัตตานี
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 15 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
3. ความเครียดในการทำงาน
4. สาเหตุของความเครียด
5. ผลกระทบของความเครียด
6. ระดับของความเครียด
7. การประเมินความเครียด
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นสิ่งสำคัญและเป็นภาวะที่เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในสภาพสังคมและ
เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป สำหรับความหมายของความเครียดนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้
ความหมายมากมาย พอที่จะได้กล่าวดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2538 : 329) ระบุว่า ความเครียด
หมายถึง “จัด” เช่นตึงเครียด อาการที่สมองไม่ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป เช่น
หน้าเครียด อารมณ์เครียด คนต่างๆ ไป เข้าใจความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะที่ไม่พึงประสงค์
ภาวะที่ทำให้ขัดข้องใจ และรู้สึกยุ่งยากลำบากใจในการจัดให้หมดไป ทำให้เกิดความวิตกกังวลและ
เกิดภาวะภายในร่างกาย ซึ่งเป็นภาวะที่ตรงข้ามกับความสงบและผ่อนคลาย เป็นภาวะเดียวกับที่
วิศวกรใช้เรียกความเครียดของวัตถุ โดยมีรากเดิมมาจากภาษาละตินว่า “Stringere” ซึ่งหมายถึง
ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ต่อมาภายหลังใช้เป็นความหมายในด้าน
ของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึง แรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้เกิดความเครียดที่เรียกว่า
“Stringere” และได้มีผู้ใช้ที่ชนะและให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดไว้มากมายดังนี้

ความเครียด (Stress) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน ว่า “Stringers” แปลว่าความ
ขมิงกลัว ความเครียดแบ่งได้หลายลักษณะเช่น

ความหมายทางศัพท์ด้านจิตเวช พะยอม อิงคตานุวัฒน์ (2525: 78) ได้อธิบายไว้ว่า
ความเครียด คือ ต้นเหตุขัดขวาง หรือสิ่งเร้าที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้มีการ
เปลี่ยนแปลงทางสรีรภาพ หรืออารมณ์ร่วมกัน

ความหมายทางด้านจิตวิทยา ศุภชัย ยาวะประภาส (2525: 64) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด คือ ความเจ็บปวดต่างๆที่เข้ามาแทรกซ้อนในวงจรการทำงานตามปกติของร่างกาย และจิตใจ ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพที่คนปกติพึงมี ความเครียดยังรวมไปถึงความบีบคั้นต่างๆ ทั้งทางกาย ทางใจ และทางอารมณ์

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายไว้มากมายดังนี้ เช่น

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529: 11) ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบาย ไม่พอใจเหมือนจิตใจถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ก่อให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

กนกรัตน์ สุขตุงคะ (2529 อ้างถึงใน สัจจันทร์ ใจป้อ, 2544: 8) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะความไม่สงบของจิตใจที่มีผลกระทบต่อการแสดงออกทางร่างกายให้หลากหลาย ความเครียดเกิดขึ้นจากการรับรู้ไม่สมดุลกับสิ่งมากระตุ้นความสามารถในการตั้งรับของบุคคล เช่นเมื่อต้องการทำอะไรบางอย่างแต่ไม่แน่ใจในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถทำสิ่งนั้นให้สำเร็จหรือไม่

สุปราณี ผลชีวิน (2530: 112) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ความกดดันที่บุคคลได้รับซึ่งบางครั้งบุคคลนั้นเข้าใจเองว่ามากเกินไป หรือสุดท้ายที่ทนได้ทั้งยังหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองความกดดันเหล่านั้นด้วย

อรุณ หงส์ทอง (2530: 16-17) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกที่ร่างกายหรือจิตใจ ได้รับความกระทบกระเทือนจนถึงขั้นที่ทำให้ร่างกายแสดงอาการตอบสนองต่อตัวกระตุ้นนั้นๆ ผลกระทบ คือ ทำให้หัวใจเต้นเร็ว เกิดความเจ็บปวด เกิดอารมณ์โกรธ เกลียด กลัว เศร้าโศกเสียใจ ตลอดจนถึงวิตกกังวล

สุจรีต สุวรรณชีพ (2532: 11) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะของจิตใจที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือ ความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่ง อันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเราคิดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้นๆหนักหนา หรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของเราที่จะแก้ไข หรือขจัดปิดเป่าให้หมดสิ้นหรือบรรเทาลงได้

สุขุม ฐิติพลธำรง (2535: 15) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม จากทั้งภายในและภายนอกร่างกาย เพื่อดำรงไว้ซึ่งสภาวะสมดุลของชีวิต

Roger (อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2541: 12) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะจิตใจของบุคคลที่รู้สึกวุ่นวายถูกคุกคาม ทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ระส่ำระสายสับสนและไม่แน่ใจในทิศทางพฤติกรรมของตน อันเป็นผลมาจากที่บุคคลมีความไม่สอดคล้องระหว่างโครงสร้างแห่งตน ทำให้เกิดกระบวนการทางจิตที่จะดึงเอากลไกการป้องกันตนเองมาใช้ โดยมีลักษณะบิดเบือนการรับรู้ที่ไม่ยืดหยุ่น ผิดพลาด เกิดความวิตกกังวล ไม่ยอมรับพฤติกรรมบางส่วนของตน ซึ่งเป็นผลให้รู้สึกวุ่นวายถูกคุกคามมากยิ่งขึ้น

La Zarus (อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2541: 12) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้าในประสบการณ์ว่า สิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคามโดยเป็นผลจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอก

อันได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสังคม ในการทำงาน ในธรรมชาติ และเหตุการณ์ต่างๆในชีวิตกับปัจจัยภายในของบุคคล เช่น ทัศนคติ ลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น

Webster (อ้างถึงใน ญัฐกานต์ ภาณุมาศ, 2541: 21) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง แรงกดดันที่มีต่อร่างกายและมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย

Maslach (1990 อ้างถึงในสีจันท์ ใจป้อ, 2544: 9) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียดไว้ 3 ลักษณะดังนี้

1. ลักษณะตัวกระตุ้น (Stimulus Definition) ความเครียด คือ แรงกระตุ้นจากภายนอกที่เป็นสาเหตุให้เกิดปฏิกิริยาของความเครียดในแต่ละบุคคล และถ้าเกิดความเครียดในแต่ละบุคคลแล้ว ความเครียดลดลงจนถึงหมดไป ภายในขอบเขตที่แต่ละบุคคลยอมรับได้ บุคคลนั้นก็จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติของร่างกายและจิตใจ

2. ลักษณะการตอบสนอง (Response Definition) ถ้าพิจารณาในรูปแบบของปฏิกิริยาของสรีรวิทยาและจิตวิทยา ความเครียด คือ การตอบสนองภายในร่างกายต่อสิ่งที่มาคุกคามจากภายนอก แต่อย่างไรก็ตาม ความเครียดในความหมายของการตอบสนองไม่สามารถอธิบายความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้อย่างเคร่งครัด

3. ลักษณะเป็นทั้งตัวกระตุ้น และการตอบสนอง (Stimulus and Response Approaches) ความเครียด คือ ลำดับขั้นของปฏิกิริยาระหว่าง ตัวกระตุ้นทางด้านสิ่งแวดล้อมกับการตอบสนองของมนุษย์แต่ละบุคคล ซึ่งจะเน้นไปถึงความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม โดยเน้นกระบวนการทางจิตวิทยา เช่นการรับรู้และการนึกคิด ซึ่งความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ความต้องการจากภายนอกเกินขีดความสามารถที่จะรับได้ของแต่ละบุคคล

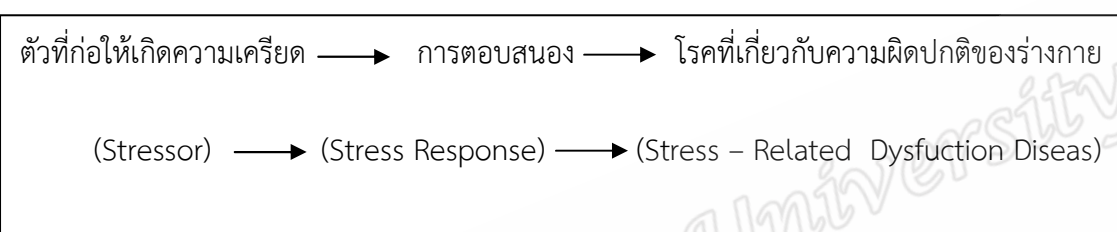
Girdano และคณะ (1993 อ้างถึงในสีจันท์ ใจป้อ, 2544: 10) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาของร่างกายหรือสิ่งที่มากระตุ้นทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งสามารถทำให้ระบบของร่างกายเกิดความเมื่อยล้าจนถึงทำหน้าที่ผิดปกติและเกิดโรคได้ในที่สุด

จากความหมายของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง การที่บุคคลต้องเผชิญอยู่ในภาวะที่รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ ไม่แน่ใจ ว่าวุ่นใจ วิตกกังวล ถูกบีบคั้น ทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด ถ้าบุคคลสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจก็จะทำให้เกิดพลังในการจัดการสิ่งต่างๆ แต่หากไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้ ก็จะทำให้เกิดความเครียด ส่งผลให้เสียความสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคม ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียด

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ดังที่จะได้กล่าวต่อไปนี้

Girdano และคณะ (1993 อ้างถึงในสีจันท์ ใจป้อ, 2544: 10) ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของร่างกาย ที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด



ภาพประกอบ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและโรคที่เกิดขึ้น

ที่มา : Girdano (1993 อ้างถึงในสีจันท์ ใจป้อ, 2544: 10)

จากภาพประกอบ 1 จะเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด การตอบสนองต่อความเครียดและโรคที่เกี่ยวกับความผิดปกติของร่างกาย

Selye (1974 อ้างถึงใน ประณิตา ประสงค์จรรยา, 2542: 34) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความเครียดของ selye (Selye' Stress Theory) ว่า เมื่อร่างกายถูกสิ่งที่มาคุกคาม(Stressor) จะทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ดีและไม่ดี จะทำให้ความสมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป และจะเกิดการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น (Stressor) ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกไปในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Nonspecific) ที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป (GAS : General Adaptation Syndrome) ซึ่งกลุ่มอาการนี้เกิดขึ้นเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตือน (Alarm Reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรก ปฏิกิริยาในระยะนี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะสั้นๆ ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาที ถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น อาการแสดงนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติกและต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ระยะเตือนนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

1.1. ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะของการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งบุคคลที่ถูกกระทบ จะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย ปฏิกิริยาจะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรกทีสมองส่วนคอร์เทกซ์ แล้วจึงส่งคลื่นประสาทมากระตุ้นต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก และต่อมหมวกไตตามลำดับ ทำให้มีการผลิตฮอร์โมนแคทีโคลามีนคอร์ติคอยด์ โคอโรซิก และโกนาโดโทรฟิคเข้าสู่กระแสเลือดเพิ่มขึ้น ในระยะนี้จะพบว่าการสลายโปรตีนของกล้ามเนื้อ

มีการหลั่งน้ำย่อยในกระเพาะอาหารเพิ่มขึ้น และเซลล์ตับมีการหลั่งฮีปตامينเพิ่มขึ้น มีน้ำและเกลือโซเดียมคั่งระหว่างเซลล์ ระดับโปรตีนซีรัมในเลือดสูงขึ้น ซึ่งโปรตีนซีรัมที่สูงขึ้นนี้ จะมีผลกดสมองส่วนกลาง ทำให้การดึงตัวของกล้ามเนื้อหัวใจลดลง หลอดเลือดไปเลี้ยงกล้ามเนื้อขยายตัว ในขณะที่ หลอดเลือดฝอยส่วนปลายตามผิวหนัง และช่องท้องหดตัว ถ้าปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นรุนแรงมาก ความดันโลหิตจะลดต่ำลงอาจมีอาการช็อคหรือหัวใจหยุดเต้นได้ การเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ร่างกายไม่พร้อมที่จะปรับตัว และถ้ายังดำเนินต่อไป ร่างกาย จะถูกใช้พลังงาน จนหมดภายใน 24-48 ชั่วโมง นอกจากนี้จะมีกลไกการป้องกันตัวเอง ซึ่งจะเข้าสู่ระยะต้านช็อค

1.2 ระยะต้านช็อค (Countershock Phase) เป็นระยะถัดจากระยะช็อค ซึ่งร่างกายเริ่มปรับตัวกลับเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยจะมีการดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือระบบต่างๆ ของร่างกาย เริ่มประสานกันอย่างมีระเบียบ ต่อมาพิทูอิทารีจะขับฮอร์โมนคอร์ติโคโทรฟิกเพิ่มขึ้น ส่วนต่อมหมวกไตจะหลั่งฮอร์โมนกลูโคคอร์ติคอยด์เพิ่มขึ้น ทำให้อัตราการเผาผลาญของร่างกายสูงขึ้นร่วมกับการเร่งของประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก อาการแสดงที่ตรวจพบคือ อัตราการเต้นของหัวใจจะแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น หายใจเร็ว มีอาการคลื่นไส้หรืออาเจียน ม่านตาขยาย และเหงื่อออกมากผิดปกติ

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดและผลที่ตามมา คือ อาการจะดีขึ้นหรือหายไป ลักษณะที่ปรากฏในระยะนี้จะแตกต่างกันหรือมีลักษณะตรงกันข้ามกับระยะเตือน เช่น ในระยะเตือนเซลล์คอร์เทกซ์ของต่อมหมวกไตปล่อยฮอร์โมนเข้าสู่กระแสเลือด เพราะฉะนั้น จะไม่มีฮอร์โมนคอร์ติคอยด์เก็บสะสมไว้ แต่ในระยะต่อต้านคอร์เทกซ์จะมีฮอร์โมนเก็บไว้มาก ในระยะเตือนเลือดจะเข้มข้นและคลอไรด์ต่ำ จะมีการทำลายของเนื้อเยื่อมาก แต่ในระยะต่อต้านเลือดจะเจือจาง คลอไรด์สูงและเซลล์มีการซ่อมแซมทำให้น้ำหนักกลับเข้าสู่ปกติ แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตนั้นยังได้รับการกระตุ้นจากสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดอยู่ สิ่งมีชีวิตนั้นจะสูญเสียการปรับตัวอีกและจะเข้าสู่ระยะที่ 3 คือ ระยะหมดกำลัง

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นก่อให้เกิดความเครียดรุนแรงและไม่สามารถจะขจัดออกไปได้ สิ่งมีชีวิตจะเกิดการหมดกำลัง อาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระยะเตือนก็จะกลับมาอีก และถ้าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือประคับประคองจากภายนอกอย่างเพียงพอ กลไกในการปรับตัวจะล้มเหลว เกิดโรคและเสียชีวิตได้ในที่สุด

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดมี 3 กลุ่ม ดังนี้ (อ้างถึงใน พรพรรณ ศรีเทพ, 2550:17-18)

1. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychology) ประกอบด้วยรูปแบบดังนี้

1.1 รูปแบบพื้นฐานของการตอบสนอง (Response-Based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีระวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานความเครียดของ Selye ที่อธิบายว่าความเครียดเป็นการตอบสนองในกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (General Adaptation Syndrome) หรือ GAS เป็นต้น

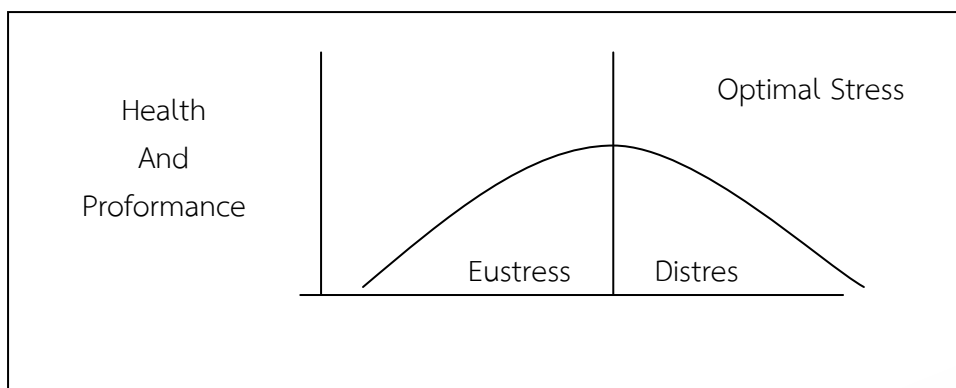
1.2 รูปแบบพื้นฐานของสิ่งเร้า (Stimulation-based Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง และสิ่งเร้านี้เป็นบ่อเกิดของความเครียด เช่น ความมากเกินไปของความขัดแย้ง และสิ่งทีนอกเหนือการควบคุมทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีความเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับการเจ็บป่วยของ Holmes และ Rahe (1967 อ้างถึงใน วนิดา รัตนมงคล, 2542: 35) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิตถือว่าเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว

1.3 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด (Interaction Model of Stress) เป็นรูปแบบที่มีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 รูปแบบแรกรวมกัน และศึกษาในมิติที่ว่าความเครียดเป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการ และความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความคุกคาม และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจสูง มีความสมดุลระหว่างความต้องการ และการตอบสนองบุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียด นักทฤษฎีความเครียดในกลุ่มนี้ ได้แก่ Lasarus และคณะ (1987 อ้างถึงใน วนิดา รัตนมงคล, 2542: 32)

2. ทฤษฎีความเครียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Job Stress) ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้นำมาใช้ อธิบายความเครียดในการทำงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person- Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ French และคณะ ทฤษฎีนี้ตั้งบนแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้ มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล นั่นคือ ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (Supply) หรือความต้องการ (Demands) ของสิ่งแวดล้อมไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถของบุคคล นั่นคือ ถ้าความต้องการ หรือความสามารถของบุคคล และสิ่งแวดล้อมไม่สมดุล ผลที่ตามมาคือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีกับงาน นอกจากทฤษฎีนี้แล้ว ในกลุ่มนี้ยังมีแนวคิดที่ว่าด้วย ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวคิดของ Worechel และ Wayne (1980 อ้างถึงใน วนิดา รัตนมงคล, 2542: 32) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นทั้งคุณและโทษ ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิ์ผลของการทำงาน คือระดับความเครียดที่เหมาะสม (Eustress) จะมีสัมฤทธิ์ผลของการทำงานสูงสุด ซึ่งจะอยู่จุดสูงสุดของตัวยูหัวกลับ ถ้าความเครียดสูงกว่านี้ สัมฤทธิ์ผลของการทำงานจะลดลงอย่างรวดเร็ว และยังเสนอว่า ความเครียดน้อยก็ทำให้ผลงานต่ำ และผลของงานกับระดับความเครียดจะผันแปรอยู่ระหว่างคนกับองค์กร

3. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่

3.1 สมมติฐานตัวยูหัวกลับ (Inverted -U Hypothesis) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น ผลการทำงาน (Job Performance) จะสูงขึ้นจนสูงสุดของโค้งตัวยูหัวกลับและความเครียดที่มากหรือน้อยเกินไปมีผลทำให้ผลการทำงานต่ำกว่าตัว ดังที่ selye (อ้างถึงใน ประณิตา ประสงค์จรรยา, 2542) เรียกความเครียดที่มีผลในทางบวกว่า Eustress และเรียกความเครียดในทางลบว่า Disress ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์กันได้ ดังภาพ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงจุดที่มีความเครียดที่เหมาะสม (Optimum Stress)

ที่มา : Selye (อ้างถึงใน ประณิตา ประสงค์จรรยา, 2542)

3.2 ทฤษฎีการตรวจจับสัญญาณ (Signal Detection Theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตอบสนองเมื่อร่างกาย ได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งที่คุณคาม จะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ

จากแนวคิด ที่ได้นำเสนอจะเห็นได้ว่า ความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้กับทุกคน ถ้าบุคคลมีความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะเป็นการกระตุ้น หรือส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถคิดค้นวิทยาการใหม่ ๆ ทำให้รู้จักคิดแก้ปัญหาหรือทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปรับสภาพตนเองให้สามารถเผชิญกับสิ่งที่มาคุกคาม ปรับสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

ความเครียดในการทำงาน

ในการทำงานของบุคคลแต่ละหน่วยงาน จะประกอบไปด้วยบุคลากรหลายฝ่าย ที่ทำงานร่วมกันซึ่งมีภารกิจที่รับผิดชอบมากมาย จึงย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย ที่เป็นเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ในที่นี้จะกล่าวถึงความหมายของความเครียดในการทำงาน และสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531: 37) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกทั่วไปในการทำงาน เช่น ความรู้สึกพอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในการทำงาน รวมถึงความกดดันหรือสิ่งที่ขัดขวางการทำงานเจริญเติบโต พัฒนาการและความต้องการของทั้งกายและจิตใจ

ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์ (2544: 23) กล่าวว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมและพฤติกรรมทางจริยธรรม กับปัจจัยในการทำงาน 4 ปัจจัยคือ ด้านลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ ที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมบุคคลนั้น

French และคณะ (1974 อ้างถึงใน รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช, 2531: 38) กล่าวถึงความเครียดในการทำงาน หมายถึงเป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีสภาพแวดล้อม มีความต้องการเกินกว่าหน้าที่บุคคลจะพึงตอบสนองได้ การไม่พบช่องทางจะตอบสนองความต้องการอันนั้น จึงเกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างปัจเจกบุคคลกับสภาพแวดล้อม ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน เป็นต้น

Kalleberf (1977 อ้างถึงใน รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช, 2531: 31) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การไม่ได้รับสิ่งที่ควรจะได้จากการแสดงบทบาทในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ความกระวนกระวายใจ เป็นต้น

Beehr และ Newman (1974 อ้างถึงใน อุบลพรรณ เอี่ยมโกลลาภ, 2543: 29) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกาย จิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกายที่มีผลทั้งแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิต ประสิทธิภาพขององค์การ ในแง่ลบส่งผลให้เกิดความสูญเสียสมดุล กระทบต่อบุคคล เป็นต้น

Cooper และคณะ (1988 อ้างถึงใน ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์, 2544: 25) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุของความเครียด เช่น งานหนัก งานเบา บทบาทขัดแย้ง

Weman (1977 อ้างถึงในณัฐวรรณ เทพพิทักษ์, 2544: 26) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลรวมของปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานที่มีผลกระทบต่อสภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจของผู้ทำงาน

จากความหมายของความเครียดในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นความรู้สึกด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกทั่วไปในการทำงาน เป็นสภาวะที่ไม่สมดุลที่มีผลมาจากการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา และก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในด้านบวก และในด้านลบ

สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเกิดจากสาเหตุหลายประการ อาจเกิดจากสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ใดๆ ก็ตามที่มีลักษณะร่างกายและจิตใจให้ผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล อารมณ์เสียไม่มีสมาธิ กินไม่ได้ นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย เป็นต้น

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529: 15-20) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 ประการ คือ

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่างๆ ที่มาจากตัวบุคคล สามารถแยกสาเหตุในตัวบุคคลได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกาย ที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ ดังนั้นเมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดด้วย ภาวะต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดได้ ความเมื่อยล้าทางร่างกาย ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะความเจ็บป่วยทางร่างกาย ภาวะติดสุรา และยาเสพติด

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้อ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้น เกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภททำให้เกิดความเครียดได้ เช่น คนที่มีความจริงจังกับชีวิต ทำอะไรต้องสมบูรณ์แบบ เป็นผู้ที่ใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ และเป็นคนที่ต้องพึ่งพาคนอื่น บุคคลประเภทนี้มักจะขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

2. สาเหตุภายนอก หมายถึงปัจจัยต่างๆ นอกตัวคน ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้แก่

- 2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก เช่น การสูญเสียลูก คนรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน
- 2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต โดยเฉพาะระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต จะมีจิตใจแปรปรวน เช่น การเข้าโรงเรียนครั้งแรก วิทยุมตประจำเดือน หรือการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน โดยมีได้คาดคิดหรือเตรียมตัวไว้ก่อน
- 2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยธรรมชาติ เช่น ผู้ร้ายชุกชุม อยู่ในสนามรบ น้ำท่วม ไฟไหม้
- 2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบมาก งานที่มีปัญหา งานใหญ่ที่ใช้เงินมหาศาล ทำงานหลายหน้าที่ หรือหลายแห่ง หรืองานที่ไม่พึงพอใจ งานที่ไม่มั่นคงแน่นอน งานที่ขาดโอกาสก้าวหน้า
- 2.5 งานที่ต้องรับผิดชอบในระดับสูง ต้องควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นจำนวนมาก ผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบด้านการวินิจฉัยสั่งการ วางแผน ควบคุมนโยบาย และมีปัญหาต้องแก้ไขอยู่เสมอ
- 2.6 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในสมบูรณ ขาดอาหาร อยู่ในชุมชนแออัด สภาพแวดล้อมเสื่อมโทรม
- 2.7 สภาพของสังคม มีความเป็นอยู่ที่แออัดยัดเยียด ชีวิตต่อสู้แข่งขัน การเดินทางไม่สะดวก การจราจรติดขัด ขาดอากาศบริสุทธิ์

Brown และ Moberg (1980 อ้างถึงใน มานพ วงษ์สุริรัตน์, 2541) ให้ความเห็นถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 งานยาก
 - 1.2 งานคลุมเครือ
 - 1.3 งานมากเกินไป ไม่สามารถทำเสร็จตามเวลา
2. ความเครียดที่เกิดจากบทบาทของตน เป็นความเครียดที่เกิดจากผู้อื่นมีความคาดหวังจากตัวงาน หรือพฤติกรรมการทำงาน ความคาดหวังเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ทั้ง 2 ฝ่าย มีความไม่เข้าใจกันอยู่ก่อน หรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน
3. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่สถานที่ที่มีคนแออัด ไม่มีอิสระ ขาดเจ้าหน้าที่ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็น และสิ่งอื่นๆ ที่มีผลต่อสรีระและสุขภาพของบุคคล ซึ่งโดยปกติ มีเรื่องของความกลัวรวมอยู่ด้วย
5. ชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน ได้แก่
 - 5.1 ลักษณะอุปนิสัยของบุคคล เช่น เป็นคนขี้วิตก คนขี้ระแวง
 - 5.2 ลักษณะครอบครัว และปัญหาในครอบครัว
6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเป็นการประเมินที่ได้ผลทางบวกและทางลบ

Cross (อ้างถึงใน อุบลพรรณ เอี่ยมโกลลาภ, 2543: 23) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์กร (Stress of Organization careers) ซึ่งประกอบด้วยปัญหาต่อไปนี้

1.1 ความมั่นคงของการจ้าง ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตงานนอกจากทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกว่าคุณค่า และเกิดการเปลี่ยนแปลง บทบาทของสมาชิกในครอบครัวด้วย

1.2 ตำแหน่งของอาชีพ

1.3 องค์กรนั้นเล็กกิจการ

2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจาก

2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน เป็นต้น

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดจากโครงสร้างองค์กร (Organization Structure Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์กรหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การที่ต้องยอมรับที่จะทำงานตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การที่ต้องทำงานกับตนไม่ชอบ การที่ต้องรอคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

Warshaw (1976: 42) ได้กล่าวถึงสาเหตุความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงาน มากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะที่ทำงาน สารเคมี ฝุ่นละออง

2. โครงสร้างงาน เป็นความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน งานกะ หรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความซ้ำซากของงาน

3. บทบาทในองค์กร แบ่งออกเป็นความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ขาดโอกาสในการปะทะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ขาดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกถูกแบ่งแยกจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้การติดต่อกับลูกค้า ผู้มารับบริการ และบุคคลอื่นภายนอกองค์กรก็สามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มงาน วิธีทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ เนื่องจากบุคคลต้องปรับตัวในการทำงาน

Macmillan และ Duane (1982 อ้างถึงใน ธนนันท์ สิงหเสม, 2548: 25) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลจะได้รับผลของความเครียดในการทำงานมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงาน บุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานอาจมีความเจ็บป่วย จากความเครียดมากกว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน แต่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

2. ตำแหน่งในองค์กร บุคคลที่มีตำแหน่งสูงจะมีความอดทนต่อความเครียดในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า

3. การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมาจากครอบครัว งาน อันได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความกลมเกลียวของกลุ่มงาน เป็นต้น

4. สภาพร่างกายบุคคลที่มีสุขภาพร่างกายดี จะได้รับผลของความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่มีร่างกายอ่อนแอ

5. ระดับความสามารถในการทำงาน

6. บุคลิกภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความสามารถของบุคคลในการอดทนต่อความเครียดและการเกิดโรค อันได้แก่

บุคลิกภาพ A หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความทะเยอทะยาน ใฝ่ฝัน มุ่งมั่นแข่งขัน เอาชนะ

บุคลิกภาพ B หมายถึง บุคลิกภาพซึ่งมีลักษณะผ่อนคลาย เยือกเย็น สุขุม Hellriegel (1989 อ้างถึงใน ธนินทร์ สิงหเสม, 2548: 25) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีการบริหารเวลาไม่เหมาะสม

2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อกัน และการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายความรับผิดชอบ

4. ความสัมพันธ์กับภายนอก ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

Taylor (1986: 51) ซึ่งให้ความเห็นเกี่ยวกับภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ว่า องค์กรต่างๆ มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ปัจจัยในลักษณะงานเอง เช่น สภาพการทำงานไม่ดีเนื่องจากการออกแบบงานที่ไม่เหมาะสม หรือการออกแบบสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การที่ต้องปฏิบัติงานเป็นผลัดซึ่งรบกวนขบวนการทางสรีระวิทยาของผู้ปฏิบัติงาน งานที่มีความซับซ้อนของงานเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติ งานที่น่าเบื่อ จำเจ หรือไม่น่าสนใจตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย

2. บทบาทในองค์กร เช่น บทบาทที่คลุมเครือไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท เป็นต้น

3. ความก้าวหน้าในงานอาชีพ เช่น ไม่ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพเท่าที่ควร หรือไม่ทราบแนวทางการก้าวหน้า ก็เป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดความเครียดได้ เนื่องจากมีความเกื้อหนุน และเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาท และความเครียดของบุคคล ซึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจในงาน

5. โครงสร้างของสถาบันและบรรยากาศในหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ ของหน่วยงาน การขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดี มีปัญหาด้านสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจลดลง และอัตราการลาออกโยกย้ายของบุคลากรลดลง

Ivancevich และ Matteson (1987 อ้างถึงใน ธนนันท์ สิงหเสน, 2548: 26) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 อย่าง คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ การศึกษาและสุขภาพ
2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหาและความเชื่ออำนาจภายนอกของตน
3. ปัจจัยภายในองค์กร แบ่งออกเป็น
 - 3.1 ระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ
 - 3.2 ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่ม
 - 3.3 ระดับองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์การ บรรยากาศในองค์การและการจัดการ
4. ปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจที่อยู่อาศัย และการเดินทาง

Cooper และ Marshall (1986: 21-22) อธิบายสาเหตุของความเครียดมีปัจจัยที่เป็นแหล่งที่มา 6 แหล่ง คือ ปัจจัยด้านตัวงาน บทบาทในองค์กร การพัฒนาอาชีพ โครงสร้าง และบรรยากาศขององค์กร สัมพันธภาพในการทำงาน และแหล่งภายนอกองค์กร โดยมีรายละเอียดดังตาราง 1 ดังนี้

แหล่งความเครียด	ตัวอย่าง
- ปัจจัยด้านตัวงาน	- งานมากเกินไป น้อยเกินไป งานที่ต้องแข่งขันกับเวลา สภาพการทำงานที่ไม่ดี หรือมีอันตราย
- บทบาทในองค์กร	- บทบาทที่ไม่ชัดเจน ความรับผิดชอบ ขัดแย้ง มีความสับสนในขอบเขตของงาน
- การพัฒนาอาชีพ	- การได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การขาดความมั่นคงในการทำงาน
- โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	- ขาดการมีส่วนร่วม นโยบายขององค์กรที่เคร่งครัด พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา ขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ
- สัมพันธภาพในการทำงาน	- การมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้า ลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงาน ปัญหาในการกระจายความรับผิดชอบ
- แหล่งภายนอกองค์กร	- ปัญหาครอบครัว ปัญหาความสมดุลในความต้องการ และความสับสนส่วนตัว ครอบครัวและองค์กร

ตาราง 1 สาเหตุความเครียดในการทำงาน

ที่มา : Cooper และ Marshall (1986 : 21-22)

จากตาราง 1 อธิบายได้ว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงาน เกิดจากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. จากองค์กร หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชา มีความล่าช้ามากในการทำงาน เช่น ระบบราชการ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนผู้บริหาร หรือทิศทางการทำงาน การใช้เทคโนโลยีระดับสูง และหน่วยงานการให้บริการ
2. จากงานที่ปฏิบัติ มีปริมาณมากเกินไป การตัดสินใจในการทำงาน งานที่มีความรับผิดชอบต่อคนอื่น
3. จากอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ เนื่องจากอาชีพไม่เหมาะสมกับตนเอง ขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน
4. จากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และญาติมิตร การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลดังกล่าว มีผลทำให้เกิดความเครียดได้
5. จากภายนอก ความสำคัญของความสมดุลที่เหมาะสม ระหว่างชีวิตที่บ้านกับที่ทำงาน ไม่เท่ากัน ไม่สัมพันธ์กัน

6. จากความกดดันภายใน ความคาดหวังในตนเองมีมากเกินไป การมองชีวิตในแง่ลบ การมองภาพพจน์ตนเองในทางลบ ความต้องการภายในตนเอง ตำแหน่ง อำนาจ และความไม่สามารถที่จะบริหารตนเองในการทำงานให้ดี

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในจังหวัดปัตตานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 15 จากการศึกษาสาเหตุของความเครียดในการทำงานของนักวิชาการข้างต้น ผู้วิจัยได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานมาจาก 2 ด้าน คือ 1) ด้านภายในองค์กร 2) ด้านภายนอกองค์กร

1. ด้านภายในองค์กร เป็นความเครียดที่เกิดจากการทำงานในองค์กร ได้แก่

1.1 ด้านตัวงาน คือ ลักษณะงานที่ทำในแต่ละวัน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานได้ เช่น งานในแต่ละวันมีมากเกินไป งานซ้ำซาก จำเจ งานมีความเร่งด่วน งานยากเกินไป งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถของตน ต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน เป็นต้น

1.2 ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร คือความสัมพันธ์ระหว่างครูกับครูด้วยกัน และครูกับผู้บริหารโรงเรียน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานได้ เช่น ในองค์กรขาดการติดต่อประสานงานกัน ความคิดเห็นมีความขัดแย้งกัน ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในงานที่ทำ เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน เมื่อมีปัญหาไม่สามารถที่จะไปปรึกษากับบุคคลอื่นได้

1.3 ด้านการพัฒนาอาชีพ คือ การสนับสนุนจากผู้ร่วมงานและผู้บริหารในการพัฒนาอาชีพ ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานได้ เช่น ขาดการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ มองไม่เห็นโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรืองานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าอาชีพอื่น

1.4 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร เช่น นโยบายต่างๆ ขององค์กรมีระเบียบขั้นตอนที่เข้มงวด ผู้บริหารมีนโยบายการบริหารที่ไม่ชัดเจน ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

กล่าวโดยสรุปแล้ว ด้านภายในองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เช่น ลักษณะงานที่มากเกินไป งานมีความเร่งด่วน งานซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ ต้องทำงานในด้านที่ไม่ถนัด ต้องทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน การแบ่งงานที่ไม่ชัดเจน ขาดการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ ภาระเบียดและขั้นตอนในการทำงานมากเกินไป บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน และกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2. ด้านภายนอกองค์กร เป็นความเครียดในการทำงานที่เกิดจากสาเหตุภายนอกองค์กร ได้แก่

2.1 ด้านความสัมพันธ์ภายนอกองค์กร เช่น ลักษณะงานที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ครอบครัวควรมีเวลาพบปะกันน้อยลง ไม่มีเวลาในการพบปะสรรสรรค์กับเพื่อนฝูง หรืองานที่ไม่ได้รับการยอมรับจากครอบครัว

2.2 ด้านภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น รายได้จากงานที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว ทำให้ไม่มีเงินเหลือพอที่จะสะสมไว้เวยามจำเป็น การที่ต้องกู้เงินนอกระบบเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครอบครัว

2.3 ด้านความร่วมมือของชุมชน เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและชุมชนไม่ให้ความร่วมมือในการดูแลนักเรียนและการเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียน หน่วยงานอื่นๆ ไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับโรงเรียน

2.4 ด้านเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ คือ เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น ความไม่ปลอดภัยในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ความวิตกกังวลในระหว่างปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่สามารถทำได้อย่างเต็มที่ เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้ไม่สามารถเข้าถึงผู้ปกครองและชุมชนได้

กล่าวโดยสรุปแล้ว ด้านภายนอกองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีผลก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เช่น ลักษณะงานที่ทำมีผลกระทบต่อสัมพันธภาพในครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจไม่เพียงพอกับค่าครองชีพ ขาดความร่วมมือจากชุมชน การเดินทางที่ลำบาก รู้สึกไม่ปลอดภัย และเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เป็นต้น

ผลกระทบของความเครียด

ความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้กับทุกคน แต่จะมากบ้าง น้อยบ้าง ตามสาเหตุของความเครียดนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ดี การจะห้ามไม่ให้เกิดความเครียดนั้นคงไม่ได้ เพียงแต่เมื่อมีความเครียดแล้ว จะมีวิธีแก้ไขอย่างไร และผลของความเครียดนั้น จะส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ การทำงาน ซึ่งผลกระทบจากความเครียดนั้น ได้มีนักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวไว้ ดังต่อไปนี้

พสุ เดชะรินทร์ (2536: 83-84) กล่าวว่า ความเครียดนั้นก่อให้เกิดผลทั้งข้อดี และข้อเสีย ข้อดีของความเครียดนั้น จะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนข้อเสียนั้น คือ จะก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับบุคคลที่เกิดความเครียด และองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วยดังนี้

1.ผลกระทบต่อตัวบุคคล

1.1 ด้านพฤติกรรม ความเครียดอาจก่อให้เกิดความเบี่ยงเบนทางพฤติกรรมโดยจะมีพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา ซึ่งอาจจะมีผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างด้วย เช่น ทำให้ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือถึงขั้นทำร้ายตนเองและผู้อื่นได้ ดังเช่นเราจะเห็นได้จากข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ ทีวี เป็นประจำ

1.2 ด้านจิตวิทยา ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อพฤติกรรมแล้ว ยังมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลต่างๆ ด้วย ยกตัวอย่างเช่น นอนไม่หลับ มีความแปรปรวนทางอารมณ์ หรือมีปัญหาด้านความสัมพันธ์ทางเพศ

1.3 ด้านสุขภาพ ผลกระทบของความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนมากที่สุดคือ ในด้านสุขภาพของบุคคลที่มีความเครียดนั้น เช่น ปัญหาเรื่องโรคหัวใจ จะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความเครียดมาก เพราะผู้ที่มีอาการของโรคหัวใจ ส่วนใหญ่จะมีความเครียดชนิดต่างๆ เกิดขึ้นประกอบด้วย นอกจากโรคหัวใจแล้ว ความเครียดยังนำไปสู่อาการเส้นเลือดฝอยในสมองแตกหรือก่อให้เกิดอาการปวดหัว ปวดท้องได้

2. ผลกระทบต่อองค์กร

2.1 ประสิทธิภาพของการทำงานลดน้อยลง สำหรับพนักงานทั่วไปแล้ว ความเครียดอาจทำให้ ประสิทธิภาพของการทำงานลดน้อยลง สำหรับในระดับผู้บริหารแล้ว ความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

2.2 เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลา งานบ่อยครั้งขึ้น หรือแม้กระทั่งการลาออกจางาน การทำงานไม่สำเร็จตามกำหนดที่ตั้งไว้

2.3 ความเครียดสามารถเกิดทัศนคติที่ไม่ดี อาจจะต้ององค์กรที่ทำงานอยู่ หรือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรก็จะ ลดน้อยลง

กรมสุขภาพจิต (2541: 36-37) ได้กล่าวไว้ ความเครียดระดับต่ำและไม่เกิดขึ้นเป็นระยะ เวลานานจะช่วยกระตุ้นบุคคลกระทำสิ่งต่างๆ อย่างกระตือรือร้น มีประสิทธิภาพในการทำงาน การ แก้ปัญหา แต่ถ้าหากความเครียดอยู่ในระดับสูง และเกิดขึ้นเป็นระยะเวลายาวนาน ก็จะทำให้ผลเสีย ต่างๆ มากมายดังต่อไปนี้

1. ผลเสียด้านสรีระ คือ ทำให้ร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบ ต่างๆ บกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มี สาเหตุมาจากจิตใจ เช่น โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคผิวหนัง โรคกระเพาะ หรืออาจมีผลทำให้ บุคคลเสียชีวิตได้ หรือทำให้โรคที่มีอยู่กำเริบ เช่น โรคเบาหวาน

2. ผลเสียด้านจิตใจและอารมณ์ คนที่มีความเครียดจะหมกมุ่นอยู่กับตัวเอง และสิ่งที่ทำ ให้เครียด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ขาดสมาธิ และอาจให้ขาดความระมัดระวังในการทำงาน ทำให้ไม่มี ประสิทธิภาพในการทำงาน และหากตกอยู่ในภาวะความเครียดในระยะเวลายาวนาน อาจก่อให้เกิด อาการทางจิต โรคประสาทได้

3. ผลเสียด้านความคิด ถ้าบุคคลเกิดความเครียดทำให้กระบวนการคิดไม่เกิดประโยชน์ และยังมีโทษต่อตนเองอีกด้วย เช่น เมื่อเกิดความเครียดก็คิดวิพากษ์วิจารณ์ตัวเองในเชิงลบ ท้อแท้ หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล

4. ผลเสียทางด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปลีกตัว ออกจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตกอยู่ในปัญหา และความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว พร้อมทั้งจะเป็น ศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง นำไปสู่การปรับตัวในทางที่ผิด เช่น ดัดเหล้า ดิตยา ดิตบุหรื หรือแม้แต่ การฆ่าตัวตาย

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ ความเครียด ทำให้เกิดการสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจอย่าง ใหญ่หลวง จากการขาดผลงาน การทำงานลดน้อยลง ไม่มีประสิทธิภาพ และเมื่อบุคคลเจ็บป่วยก็ย่อม เสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลด้วย

สมเดช มุงเมือง (2544 : 298 – 300) ได้กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด เกิดจากงานที่ ปฏิบัติอยู่เป็นประจำทุกวัน นอกจากผู้ปฏิบัติงานจะใช้สมองทำงานหนักแล้วอาจจะมีความรู้สึกว่า เขา มีงานทำมากกว่าที่ควรจะเป็น มีความกดดันต่างๆ ทั้งจากภายในตนเอง จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน ร่วมงาน จากผู้ใต้บังคับบัญชา จากกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ หรือจากความกดดันในสังคมที่เขาไม่ อาจจะทำอะไรก็ได้ ทำให้เกิดความเครียด หงุดหงิด วิตกกังวลหวั่นไหว และไม่มั่นคงปลอดภัย

จากสาเหตุของความเครียดดังกล่าวทำให้มีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจ และ
ความเครียดจะทำให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงาน ดังภาพ 3



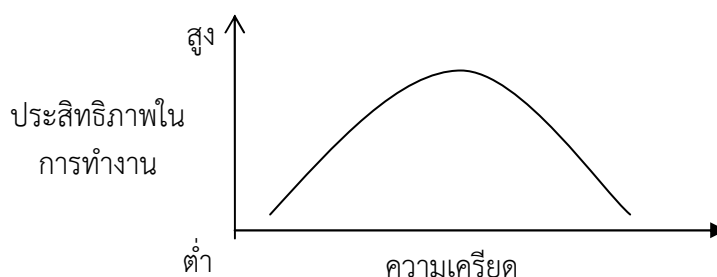
ภาพประกอบ 3 ผลของความเครียดต่อการปฏิบัติงาน

ที่มา : สมเดช มุงเมือง (2544 : 298-300)

สมิต อาชวินิกกุล (2542: 21-22) กล่าวว่า ความเครียดถ้าปล่อยให้เป็นเรื้อรัง จะทำให้เกิดโรคทางกายขึ้น โรคที่เกิดจากความเครียดนานๆนั้น เช่น

1. โรคแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ เนื่องจากเมื่อคนเรามีความเครียด ร่างกายจะหลั่งสารแอดดินาลีนออกมา สารตัวนี้จะไปกระตุ้นให้ผนังลำไส้ขับกรดออกมามากกว่าปกติ ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดโรคกระเพาะอาหารและลำไส้
2. โรคขาดสารอาหาร คนที่มีความเครียดมักจะรับประทานอาหารไม่ได้ ไม่อยากอาหาร นอกจากนี้ความเครียดจะไปกระตุ้นต่อมไทรอยด์ให้ทำงานผิดปกติ และจะสลายอาหารทั้งโปรตีน ไขมัน วิตามินและสารอาหารอื่นๆ ออกมามากกว่าปกติ ถ้าร่างกายทดแทนให้ไม่ทันก็จะทำให้เกิดภาวะขาดสารอาหารได้
3. โรคอ้วน บางคนเมื่อเกิดความเครียดจะหาทางคลายเครียด โดยการรับประทาน อาหาร เพื่อแก้ปัญหาและขจัดความเครียด แต่ผลที่ได้ตามมาก็คือ โรคอ้วน ผลจากการเป็นโรคอ้วน อาจทำให้เป็นโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจและโรคมะเร็งได้
4. โรคความดันโลหิตสูง ความเครียดที่เนื่องมาจากความวิตกกังวลและความโกรธจะทำให้หัวใจเต้นเร็ว เมื่อมีอาการอย่างนั้นบ่อยๆ อาจส่งผลให้เกิดภาวะความดันโลหิตสูงได้
5. โรคติดเชื้ออื่นๆ ความเครียดที่อยู่ในร่างกายเรานานๆ จะมีผลผลกระทบต่อกระบวนการทางเคมีในร่างกาย ทำให้ระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายลดลง เนื่องจากความเครียดไปบั่นทอนความสามารถของร่างกาย ในการบำรุงและซ่อมแซมตัวเอง รวมทั้งการทำงานของต่อมน้ำเหลืองผิดปกติไปด้วย จึงทำให้ร่างกายมีภูมิต้านทานโรคต่ำลงไปกว่าปกติ
6. โรคต่อมไทรอยด์เป็นพิษ จากการศึกษาพบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุสำคัญของโรคนี้ได้เหมือนกัน
7. โรคกรดไขมันในเส้นเลือดสูง กรดไขมันในเส้นเลือดเป็นสารที่ร่างกายสร้างขึ้นเมื่อร่างกายเกิดความเครียดก็จะขับสารตัวนี้ออกมา เพื่อให้ร่างกายได้ใช้ในการต่อสู้กับปัญหาที่เผชิญอยู่ และกรดไขมันนี้จะลดระดับปกติ เมื่อร่างกายคลายความเครียด แต่ถ้าความเครียดยังอยู่ในร่างกายนานๆ กรดไขมันนี้จะพอกพูนอยู่ในเส้นเลือด ซึ่งจะทำให้เกิดภาวะความดันโลหิตสูงได้ เนื่องจากการไหลเวียนของโลหิตไม่สะดวก

Robbin (1986 อ้างถึงในสีจันทร์ ใจป้อ, 2544: 31) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted -U relationship) ดังภาพ 4



ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน
ที่มา : Robbin (1986 อ้างถึงในสี่จันท์ ใจป้อ, 2544: 31)

จากภาพประกอบ 4 อธิบายได้ว่า ภายใต้ความเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนถึงความสามารถของบุคคลจะรับได้ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง

ซึ่งความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับนี้ นอกจากจะอธิบายความรุนแรงของความเครียดกับการทำงานยังอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเกิดความเครียดกับประสิทธิภาพของงานได้ด้วย กล่าวคือ หากมีความเครียดระดับปานกลาง แต่ดำรงอยู่เป็นเวลานานไป ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้

จะเห็นได้ว่า ความเครียดนั้นมิได้ส่งผลกระทบต่อความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายเท่านั้น หากยังมีผลทำให้สุขภาพจิตเกิดความแปรปรวน เป็นคนขาดเหตุผล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เช่น ประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มาตรฐานการทำงานลดลง ตลอดจนบรรยากาศในองค์กรไม่น่าอยู่ และไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน แต่หากรู้จักควบคุมความเครียดให้อยู่ในระดับที่พอดีพอเหมาะ ก็เป็นการกระตุ้นในบุคคลได้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

ระดับความเครียด

ระดับของความเครียดอาจกล่าวได้อีกแง่หนึ่งคือ ความรุนแรงของความเครียดซึ่งมีหลายระดับ ในที่นี้จะกล่าวถึงระดับหรือความรุนแรงของความเครียด ที่นักวิชาการได้แบ่งระดับของความเครียดไว้อย่างหลากหลาย ดังที่จะได้กล่าวต่อไปนี้

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529: 43) ได้อธิบายไว้ดังนี้

1. ความเครียดระดับแรกหรือระดับระดับต่ำ เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติที่พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกๆคน ขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีต่อตนเอง ความเครียดในระดับเล็กน้อยนี้ อาจไม่รู้สึกรเพราะ

ความเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลในการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มีอยู่ แสดงออกให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยว่า มีความคิดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลงเสีย ถ้าปล่อยไว้ให้ความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกาย และจิตใจเกิดโรคต่างๆ การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป ทำให้การทำงานเลวลง หรือผิดพลาด

3. ความเครียดระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความรุนแรงหรือเครียดมาก ร่างกายจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด เช่นป่วยเป็นโรค ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ระยะนี้ต้องการดูแลช่วยเหลือ รักษา แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไป หรือรู้จักผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง ก็ยังไม่สามารถจะทำความเครียดหมดไปได้โดยง่าย การช่วยเหลือตนเองอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยด้วย

Mexkin (อ้างถึงใน ศรีสวัสดิ์ นนทบุรีประเสริฐ, 2541: 45) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรพยายามหาระดับของความเครียดที่ให้ประโยชน์สูงสุดนี้ และพยายามดำเนินชีวิตหรือทำงาน โดยระมัดระวังให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสมในเรื่องของความเครียด ถ้าบุคคลใดสามารถทำได้เช่นนี้ บุคคลนั้นจะเป็นคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีความสุขในชีวิต

Raudseppy (อ้างถึงในศรีสวัสดิ์ นนทบุรีประเสริฐ, 2541: 34) กล่าวถึงระดับความเครียดที่ให้ประโยชน์ สูงสุดว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ ณ ระดับนี้ ความเครียดจะให้ประโยชน์แก่บุคคลมากที่สุด ทุกๆ คนจะมีระดับที่เหมาะสมในเรื่องของความเครียดของตนเอง ถ้าความเครียดมีสูงกวาระดับนี้มากๆ บุคคลนั้นๆ จะกลายเป็นคนจับต้นชนปลายไม่ได้และนานๆ เข้าอาจจะหมดสมรรถภาพในการทำงานไปเลย แต่ถ้าหากเขามีความเครียดในระดับที่ต่ำกว่านี้ บุคคลจะไม่ตระหนักถึงความสามารถที่แท้จริงของเขา

ระดับความเครียดของ Irving (อ้างถึงในทิพวรรณ บานเย็น, 2546: 28) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในบุคคลแต่ละคนนั้น แม้จะมีสาเหตุเดียวกันก็ตาม แต่อาจจะมี ความรุนแรงไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ในขณะที่นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความมากน้อยของสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งได้แบ่ง ความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้น และหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงนาที หรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทาง หรือการพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับกลาง ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรก อาจเป็นอยู่นานหลายชั่วโมง หรือเป็นวัน เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง การทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง ความเครียดระดับนี้รุนแรงมาก มีอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปี เกิดจากสาเหตุรุนแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ความเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะทางร่างกายที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต (2541: 26) ได้ให้ความหมายของคนที่มียกระดับความเครียดต่างๆไว้ดังนี้

1. ผู้ที่มีความเครียดน้อยกว่าปกติ เป็นผู้ที่มีชีวิตเรียบง่าย ไม่จำเป็นต้องต่อสู้ดิ้นรนในการดำเนินชีวิต ชีวิตไม่มีเรื่องให้ตื่นเต้นและเป็นผู้ที่ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้น
2. ผู้ที่มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ เป็นผู้ที่สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ดี และสามารถปรับตัวปรับใจให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
3. ผู้ที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย แสดงว่ากำลังมีปัญหาบางอย่างที่ทำให้ไม่สบายอยู่ ความเครียดระดับนี้ อาจทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมเล็กน้อยพอทนได้ และเมื่อพักผ่อนหย่อนใจบ้าง ก็จะมีสติดีขึ้นเอง
4. ผู้ที่มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติปานกลาง แสดงว่ากำลังมีปัญหาบางอย่างในชีวิตที่ยังหาทางแก้ไขไม่ได้ ทำให้มีอาการผิดปกติของร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมอย่างเห็นได้ชัดและแม้จะพักผ่อนหย่อนใจแล้วก็ยังไม่อาจหายเครียดได้
5. ผู้ที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติมาก แสดงว่ากำลังเผชิญภาวะวิกฤติในชีวิตหรือไม่ก็ได้สะสมความเครียดเอาไว้มากจนเกินไปเป็นเวลานาน ทำให้มีอาการเจ็บป่วยที่รุนแรงหรือเรื้อรัง

นอกจากนี้ Frain และ Valiga (1981 อ้างถึงในสีจันทร์ ใจป้อ, 2544: 33) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับดังนี้คือ

1. ความเครียดระดับที่ 1 คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ทำให้บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด ความเครียดในระดับนี้จะมีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต
2. ความเครียดระดับที่ 2 คือ ความเครียดระดับอ่อน เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การถูกสัมภาษณ์เพื่อขอเข้าทำงาน ระดับนี้ทำให้บุคคลตื่นตัวและร่างกายเกิดปฏิกิริยาต่อต้าน ความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นและสิ้นสุดภายในระยะเวลาเพียงไม่กี่นาทีก่อนหรือชั่วโมงเท่านั้น
3. ความเครียดระดับที่ 3 คือ ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่อาจปรากฏเป็นเวลานาน ไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดจากงานหนัก การไม่เข้าใจงาน การเจ็บป่วยรุนแรง ความเครียดระดับนี้บุคคลไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้ และจะเกิดในระยะเวลาเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี
4. ความเครียดระดับที่ 4 คือ เป็นความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง เกิดจากสถานการณ์ที่คุกคามยังดำเนินไปอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดในระดับนี้จะทำให้บุคคลมีปัญหาในการปรับตัว ไม่สนใจครอบครัว สังคม ขาดประสิทธิภาพการทำงาน และจะเกิดเป็นระยะเวลาเป็นเดือนหรือเป็นปี

Janis (1952 อ้างถึงใน พรพรรณ ศรีเทพ, 2550:23) ได้แบ่งระดับความเครียดที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำจะทำให้เกิดความท้อแท้ในการทำงาน เกิดความเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานไปเรื่อยๆ แบบเช้าชามเย็นชาม ให้หมดไปวันๆ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง

2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้บุคคลทำงานตามสิ่งท้าทายนั้น ไปถึงระดับหนึ่งผู้ปฏิบัติงานจะทำงานได้ดีที่สุด ภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน พลังในการต่อต้านกับความกดดันภายนอกค่อย ๆ ลดลง และหมดแรง บุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจเกิดความท้อแท้ในการทำงาน เบื่องาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

จะเห็นได้ว่า ระดับของความเครียดมีหลายระดับ แต่ละบุคคลมีความเครียดไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ พื้นฐานทางบุคลิกภาพ อารมณ์ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความเข้มของสิ่งเร้าที่มากระตุ้น และระยะเวลาที่ความเครียดยังคงอยู่ ผลของความเครียดที่มีต่อบุคคลก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการกับความเครียดของแต่ละบุคคล

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในจังหวัดปัตตานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 15 จากการศึกษา ระดับของความเครียดข้างต้น ผู้วิจัย ได้แบ่งความเครียดในการทำงานของครูนั้น มี 5 ระดับ คือ

1. ความเครียดในระดับน้อยที่สุด หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทำให้มีความรู้สึกเครียดในระดับน้อยที่สุด ไม่ก่อให้เกิดปัญหาใด ๆ ในการทำงานเลย การทำงานไม่มีเรื่องให้ตื่นเต้น ทำงานไปเรื่อยๆ ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง

2. ความเครียดในระดับน้อย หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทำให้มีความรู้สึกเครียดในระดับน้อย เป็นความเครียดที่เกิดภายในระยะเวลาอันสั้น สามารถจัดการกับงานที่รับผิดชอบได้ดี พยายามที่จะทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดก่อน โดยไม่สนใจถึงผลของงานว่าจะมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด

3. ความเครียดในระดับปานกลาง หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทำให้มีความรู้สึกเครียดในระดับปานกลาง ความเครียดระดับนี้ ทำให้บุคคลตื่นตัวและร่างกายเกิดปฏิกิริยาต่อต้านในระยะเริ่มต้น เมื่อเวลาผ่านไป การปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้บุคคลทำงานตามสิ่งท้าทายนั้น สามารถพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

4. ความเครียดในระดับมาก หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทำให้มีความรู้สึกเครียดในระดับมาก ความเครียดระดับนี้ เกิดจากการสะสมความเครียดในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งบางครั้งไม่สามารถจัดการด้วยตนเองได้ ต้องอาศัยเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นคอยให้กำลังใจ ชี้แนะ จึงจะสามารถทำงานให้บรรลุผลได้ ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัย ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลงเสีย ถ้าปล่อยไว้ให้ความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดผลสภาพของร่างกาย และจิตใจ ทำให้การทำงานเลวลงหรือผิดพลาด

5. ความเครียดในระดับมากที่สุด หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทำให้มีความรู้สึกเครียดในระดับมากที่สุด ความเครียดระดับนี้ เกิดจาก

การสะสมความเครียดที่มากขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน พลังในการต่อต้านกับความกดดันภายนอกค่อยๆ ลดลง และหมดแรง บุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจ ไม่ยอมรับคำชี้แนะจากคนอื่น เกิดความท้อแท้ ในการทำงาน เบื่องาน อยากลาออกจากงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

การประเมินความเครียด

Lazurus (อ้างใน อุไร วิรุฬห์วิริยางกูร, 2544) สรุปว่าวิธีการประเมินความเครียดมี 4 วิธีดังนี้

1. การใช้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น การตอบแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ หรือการใช้แบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น
 2. การใช้เทคนิคการฉายภาพ เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นการฉายภาพของบุคคลผ่านการตอบสนอง การวัดในวิธีนี้ ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการแปลผล
 3. การใช้การสังเกต โดยสังเกตพฤติกรรมการแสดงออก เมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะเครียด เช่น ขาดสมาธิ การทำงานไม่มีคุณภาพ การแสดงออกจากสีหน้าและท่าทาง
 4. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ การหายใจ ความดันโลหิต การวัดวิธีนี้ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง
- ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความเครียด ซึ่งเป็นแบบสอบถามหรือแบบวัดให้ผู้ถูกประเมินตอบด้วยตนเอง เป็นการประเมินหรือวัดความเครียดที่เป็นความรู้สึกของตนเองต่อการดำเนินชีวิตในการทำงานประจำวันที่คนๆ นั้นสามารถรับรู้หรือบอกได้ โดยใช้แบบสอบถามตอบตามความรู้สึกของตนเอง แล้วจึงนำมารวบรวมประเมินระดับของความเครียด (มรรยา รุจิวิทย์, 2548 : 15-16)

จะเห็นได้ว่า ความเครียดนั้นเป็นปฏิกิริยาที่ทำให้มนุษย์สามารถทำในสิ่งที่ยากเกินกว่ากำลังสติปัญญา ความสามารถในเวลาปกติจะทำได้ ความเครียดนั้นจึงเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต หากรู้จักควบคุมให้อยู่ในระดับที่พอดี สาเหตุของความเครียดส่วนใหญ่ล้วนเกิดจากจิตใจ แต่ผลกระทบของความเครียดนั้น มีทั้งต่อร่างกายและจิตใจ เมื่อร่างกายทรุดโทรม ย่อมส่งผลให้จิตใจผิดปกติไปด้วย นอกจากนั้นยังกระทบถึงคนรอบข้างไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสมรรถภาพในการทำงานก็น้อยลงไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ความเครียดนั้นก็มิใช่ประโยชน์ในยามจำเป็น หากรู้จักใช้ให้ดี ส่วนสิ่งที่เป็นผลเสียของความเครียดก็คือ การมีความเครียดมากเกินไป ซึ่งส่งผลเสียแก่ร่างกาย จิตใจ การแก้ปัญหาชีวิต การทำงาน สัมพันธภาพกับคนรอบข้าง ความเครียดที่มีระดับมากเกินไปควรได้รับการช่วยเหลือ แก้ไข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรชัย งามสไต (2540) ทำการศึกษาระดับความเครียดและผลที่เกิดจากความเครียดของข้าราชการทหารในกรมทหารม้าที่ 4 รักษาพระองค์ จำนวน 332 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าระดับความเครียดที่ต่างกันมีผลต่อร่างกายและจิตใจที่แตกต่างกัน โดยระดับความเครียดสูงมีผลต่อร่างกายและจิตใจกว่าระดับความเครียดปานกลางและระดับความเครียดต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความเครียดสูงมีผลต่อพฤติกรรมของข้าราชการทหารได้แก่ การขาดงาน การลาออก การขาดความคิดสร้างสรรค์

ศรีสวัสดิ์ นนทประเสริฐ (2541) ทำการศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ กองควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151 คน และเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานกรุงเทพมีความเครียดระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภาวะครอบครัว ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน แรงสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) ทำการศึกษาปัจจัยต่างๆ และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองและแบบวัดระดับความเครียด SCL-90 พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานและลักษณะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยทางกายภาพด้านสถานที่ทำงาน ปัจจัยทางองค์การด้านลักษณะงาน ปัจจัยทางองค์การด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และปัจจัยทางองค์การด้านการบริหารที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ผู้ร่วมงานไม่เอาใจใส่หรือช่วยเหลือกันและขาดการเสริมขวัญและกำลังใจ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดมากที่สุด ได้แก่ สถานที่คับแคบ ญาติผู้ป่วยก้าวก่ายการทำงาน การแข่งขันชิงดีชิงเด่นระหว่างบุคคลและการขาดความยุติธรรม

อรรณพ ถนอมวงษ์ (2539) ทำการศึกษาระดับความเครียดของบุคลากรที่เกิดจากการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากร และผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทน้ำอวดลม จำนวน 100 คน และรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 5 ส่วน ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียดและผลกระทบจากความเครียด

ผลวิจัยพบว่าลักษณะงานและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านร่างกาย ด้านนโยบายของการบริหารงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์

ทางลบกับความเครียดทางด้านอารมณ์ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านความคิด

ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541) ทำการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาการรับรู้เรื่องปริมาณงานที่หนัก ความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดความเครียดของบุคลากร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับคุณภาพชีวิตของบุคลากร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 341 คน

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่รับรู้ว่าจะมีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่รับรู้ในเรื่องปริมาณงานว่าไม่หนักในด้านต่างๆ บุคลากรที่มีความคลุมเครือในบทบาทจะมีความเครียดด้านต่างๆมากกว่าบุคลากรที่ไม่มีความคลุมเครือในบทบาท บุคลากรที่มีความขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดด้านต่างๆ มากกว่าบุคลากรที่ไม่มีความขัดแย้งในบทบาท บุคลากรที่มีอายุมากกว่า 24 ปี มีคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ดีกว่าบุคลากรอายุน้อยกว่า 24 ปี นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่มีการศึกษาเทียบเท่าหรือสูงกว่าอนุปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวดีกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด บุคลากรที่มีความขัดแย้งในบทบาทมีคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ด้อยกว่าบุคลากรที่ไม่มีความขัดแย้งในบทบาท และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในด้านต่างๆ

พรพรรณ พงศ์สุพัฒน์ (2542) ทำการศึกษาระดับความเครียด พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียด โดยเปรียบเทียบระดับความเครียดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในด้านการทำงานต่างกัน เปรียบเทียบพฤติกรรมภาวะเครียดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในด้านการทำงานต่างกันและศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราชที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำการพิเศษ สังกัดแผนกงานการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราชจำนวน 320 คน และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลโรงพยาบาลศิริราชส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและพยาบาลที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภาวะครอบครัว แผนกงานพยาบาล อายุการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

จิระพร อุดมกิจ (2538) ทำการศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในองค์การของรัฐและองค์การของเอกชนจำนวน 535 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานระดับปานกลาง บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพสมรส และประเภทขององค์การแตกต่างกันมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างในบุคลากรที่มีระดับการศึกษา และสถานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป

มานพ วงษ์สุรีย์รัตน์ (2541) ทำการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 317 ราย ได้โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน และปัจจัยด้านลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

รัชนิบูล เศรษฐภูมิรินทร์ และจินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย (2532) ทำการศึกษาความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยวัดความเครียดจากการประเมินด้านการทำงาน พบว่าอาจารย์มีความเครียดด้านการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือความเครียดด้านสภาพการปฏิบัติงาน

Narayanan และคณะ (1999) ทำการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานตามการรับรู้และการประเมินของบุคคลที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน โดยมุ่งศึกษาบุคคลใน 3 กลุ่มอาชีพคือ พนักงานเสมียน อาจารย์มหาวิทยาลัยและพนักงานขาย โดยทำการศึกษาทั้งพนักงานเสมียน 133 คน อาจารย์มหาวิทยาลัย 124 คน และพนักงานขาย 130 คน ผลการวิจัยพบว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคล ภาระงานที่มากเกินไป และเวลาที่สูญหายไปโดยเปล่าประโยชน์มีผลให้บุคคลในทุกอาชีพเกิดความเครียดในการทำงาน

นอกจากนี้ยังพบว่าภาระงานที่มากเกินไปและการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจควบคุมงานต่างๆ คือปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานเสมียนเกิดความเครียด ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้อาจารย์มหาวิทยาลัยและพนักงานขายเกิดความเครียดในการทำงานมากที่สุด โดยเมื่อเปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิงพบว่าทั้ง 2 เพศมีความเครียดในการทำงานต่างกันโดยบุคคลทั้ง 3 กลุ่มอาชีพที่เป็นเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคลมากกว่าเพศชาย