

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. ความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการเผชิญความเครียด
5. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและการเผชิญความเครียด
6. เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และการเผชิญความเครียด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

1. ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นอุปสรรคที่คอยรบกวนสุขภาพจิตใจและร่างกาย ความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องกระทำการที่ฝืนระดับความสามารถปกติ ผลของความเป็นอันตรายต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ และทุกวัยตั้งแต่เด็กเล็ก หนุ่มสาว ผู้ใหญ่ กระทั่งวัยชรา คำว่า “ความเครียด” ได้ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน และในวงการสุขภาพมากขึ้นด้วยความหมายที่หลากหลาย ตั้งแต่ระดับคำศัพท์พื้นฐานที่หมายถึงสิ่งใดก็ตามที่รบกวนการดำเนินชีวิตประจำวัน และระดับทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวินิจฉัย เพื่อสร้างเสริมป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพทั้งในบุคคลทั่วไปและผู้ที่มีปัญหาสุขภาพ

เซลเย่ (Selye, 1976) มีความเห็นว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายที่ไม่จำเพาะเจาะจงต่อสิ่งที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่เกิดขึ้น การใช้สารเคมีความร้อน ความเย็น ความรื้นเรง ความเศร้า ความผิดหวัง ยา สตรีโมน และอื่น ๆ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาเฉพาะทำให้เกิดปฏิกิริยาการปรับตัว (Adaptation) เพื่อนำมาซึ่งภาวะธำรงดุล (Homeostasis) ของร่างกาย ในที่สุดการปรับตัวเช่นนี้จะนำไปสู่ความเครียด หากเป็นการตอบสนองทางร่างกาย เนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจ และเป็นอันตราย ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกหวาดหวั่น ลนลาน ทำอะไรไม่ถูก การสนองตอบนี้สามารถสร้างความเสียหายให้กับร่างกายได้ เรียกว่า ความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

โฟลคแมน และคณะ (Folkman et al., 1980) ให้ความหมายของคำว่าเครียด ในลักษณะของการโต้ตอบระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ดังนี้

“ความเครียดทางจิตใจเป็นความสัมพันธ์โดยเฉพาะระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ได้รับ การประเมินโดยบุคคลว่ามากระทบ หรือมีจำนวนมากกว่าทรัพยากรที่เขามีอยู่ และจะทำให้เกิด อันตรายต่อความเป็นอยู่ที่ดีของเขา”

กล่าวคือ ความเครียด เป็นผลจากการกระทำร่วมกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เมื่อมี ความไม่สมดุล ระหว่างความต้องการหรือการเรียกร้องจากสิ่งแวดล้อมกับความสามารถใน การตอบสนองทางอารมณ์ในรูปแบบต่าง ๆ กันไป ขึ้นอยู่กับการประเมินของบุคคลต่อการรับรู้ สิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ

ลักแมน และซอร์เรนสัน (Luckmann & Sorensen, 1974) ได้กล่าวว่า ความเครียด คือ สิ่งต่าง ๆ 4 ประการ ดังนี้

1. สิ่งที่มาคุกคาม หรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจมนุษย์
4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

รอนดอล และคณะ (Rondall et al., 1994) กล่าวว่า ความเครียด เป็นปัญหาทั่วไปที่อาจ เกิดขึ้นได้ในชีวิตทุก ๆ วัน ความเครียดอยู่ในทุกช่วงเวลา ทุกแห่ง นั่นกล่าวได้ว่าเรายู่ภายใต้ ความเครียด และใช้ชีวิตอยู่กับความเครียดจนเคยชิน จนความเครียดกลายเป็นตัวเราและเป็น ส่วนประกอบส่วนหนึ่งของเรา ต่อเมื่อมีสิ่งเร้าสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้น ชีวิตก็จะเริ่มเต็มไปด้วยความเครียด อีกครั้ง จริง ๆ แล้ว ความเครียดนั้นเป็นคุณลักษณะรูปแบบชีวิต การศึกษาความเครียดจึงต้องศึกษา ประวัติพัฒนาการ นอกจากนี้ ยังพิจารณารูปแบบความเครียด 3 รูปแบบ ที่ทำให้เห็นถึงความ แตกต่าง คือ

1. ความเครียดเป็นการตอบสนองของเฉพาะบุคคล
2. ความเครียดจากอุปสรรคที่เพิ่มพูนขึ้นในสิ่งแวดล้อมของแต่ละคนและ ความเครียด จากปฏิสัมพันธ์ของคุณลักษณะในตัวบุคคลกับปัจจัยในสิ่งแวดล้อม
3. สำหรับในประเทศไทยมีหลายท่านได้ให้ความหมายของความเครียดไว้คล้ายกันดังนี้ สุวนีย์ เกี้ยวกิ่งแก้ว (2545) กล่าวว่า ความเครียด (Stress) คือ การสนองตอบของบุคคล ที่ระบุนอย่างชัดเจนไม่ได้ต่อสภาวะการณบางอย่างที่คุกคาม ต่อความมั่นคงปลอดภัยของชีวิต ซึ่งการสนองตอบนี้มีลักษณะเฉพาะในแต่ละคนไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน

สุภัทรา พินทุพันธ์ (2543) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งภายใน และภายนอกร่างกาย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงาน และเป็นผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจของมนุษย์

กรมสุขภาพจิต (2546) ได้ให้ความหมายของความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ฝืนใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไข หรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ

สรุป ความเครียด คือ ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม ก่อให้เกิดความสับสนใจ กังวล สับสน เกิดความไม่สมดุล ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตน

2. ทฤษฎีความเครียด

2.1 ทฤษฎีเชิงการตอบสนองของเซลเย่ (Selye, 1976) ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของการตอบสนอง (Responses) ต่อสิ่งเร้า (Stimulus) เซลเย่ (Selye, 1976) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองที่ไม่จำเพาะเจาะจง (Non-specific Responses) ที่มีต่อร่างกายไม่ว่าโดยทางใดก็ตาม เชื่อว่าการตอบสนองต่อความเครียดทางสรีรวิทยา (Physiological Stress) ไม่ได้ขึ้นอยู่กับชนิดของสิ่งเร้า แต่ขึ้นอยู่กับ การตอบสนองไม่ว่าสิ่งเร้าจะเป็นชนิดใดก็ตาม แต่การตอบสนองนั้นจะเหมือนกันสิ่งที่แตกต่างกันคือ ความแตกต่างของระดับ (Degree) ของการตอบสนอง ซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณของความตึงเครียดในการปรับตัว ดังนั้นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดอาจเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพอใจ หรือความไม่พอใจก็ได้

ความเครียดไม่ใช่สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงทีเดียว เนื่องจากทุก ๆ ขณะของชีวิตนั้นต้องอาศัยพลังงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานของร่างกาย แม้ขณะหลับหัวใจก็ยังทำงานอยู่ การหายใจยังคงมีต่อไป อวัยวะของร่างกายยังคงทำงานอยู่ มีแต่คนตายเท่านั้นที่ปราศจากซึ่งความเครียดโดยสิ้นเชิง

เซลเย่ (Selye, 1976) ได้ทำการทดลองในหนู พบว่า พลังกระทบ (Impulse) ต่าง ๆ ชนิดก่อให้เกิดกลุ่มอาการ (Syndrome) ซ้ำ ๆ กันเช่น มีต่อมหมวกไตส่วนนอกโตขึ้น และมีการเคลื่อนไ้วมากกว่าธรรมดา มีการฝ่อ (Atrophy) ของต่อมไทมัส (Thymus Gland) และต่อมน้ำเหลือง และมีแผลในกระเพาะอาหาร ยังพบต่อไปว่าการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะต่าง ๆ ดังกล่าวอาจเกิดจากความร้อน ความเย็น การติดเชื้อการบาดเจ็บ การมีเลือดออกและการรบกวนของระบบประสาท

เซลเย่ (Selye, 1976) ได้กล่าวความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้าง

และสารเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non Specific Effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์ เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญ คือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัวซึ่งการปรับตัวนี้แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (General Adaptation Syndrome: GAS) และกลุ่มอาการปรับตัวเฉพาะที่ (Local Adaptation Syndrome: LAS) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (General Adaptation Syndrome: GAS) เป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปรับตัวของร่างกายในระบบต่าง ๆ ของร่างกายทั่วไป เช่น ต่อมาได้สมองระบบประสาทอัตโนมัติ ต่อมไร้ท่อ และระบบภูมิคุ้มกัน โรคของร่างกายจะถูกกระตุ้นการปรับตัวแบ่งเป็น 3 ระยะคือ

1.1 ระยะเตือน (Stage of Alarm) แสดงลักษณะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าจะมีการกระตุ้นหรือยั่วให้ตื่นตัว ระยะตกใจ แบ่งออกเป็น

1.1.1 ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะแรกและเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทันทีทันใด ต่อสิ่งเป็นภัย ปฏิกิริยาของร่างกายในระยะ นี้นมนุษย์จะโต้ตอบสิ่งที่มา กระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจ และร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มา กระตุ้น นั้น ระยะนี้เป็นระยะสั้น ในขณะที่เดียวกันการทำงานของฮอร์โมน ส่วนประกอบของสารเคมีและระบบประสาทซิมพาเธติก จะถูกกระตุ้นเพื่อให้ร่างกายเตรียมตัวสู้ (Fight) หรือหนี (Flight) รวมทั้งฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตส่วนนอก และส่วนในจะหลั่งฮอร์โมนออกมาและทำงานร่วมกันเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งที่มากระตุ้น จะสังเกตได้ เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น กล้ามเนื้ออ่อนแรง อุณหภูมิลดลง และความดันโลหิตต่ำลง

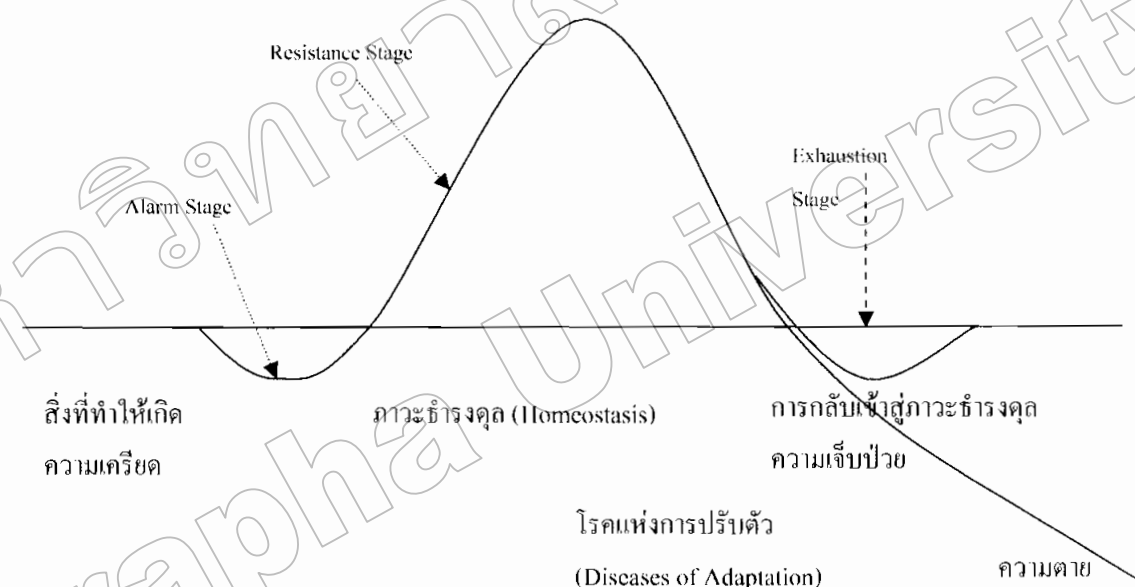
1.1.2 ระยะต้านช็อก (Counter Shock Phase) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Rebound Reaction) เช่น ต่อมหมวกไตส่วนนอกจะโตขึ้น และมีการหลั่งของฮอร์โมนคอร์ติโคสเตอริด และ อะดรีนาลิน (Adrenalin) ทำให้การหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น เลือดแข็งตัวเร็วขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับมีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่แล้วปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลัน (Acute Stress Reaction) จะสัมพันธ์กับทั้งสองระยะนี้

1.2 ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัว เพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด การปรับตัวในระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมา จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งมากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษ

1.3 ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) ถ้ามนุษย์ได้ใช้พลังทั้งสองเกินขีดความสามารถที่มีจำกัดหรือ สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างพอเพียง ร่างกายจะ

ผ่านเข้าสู่ระยะที่สาม คือ ระยะหมดแรง เนื่องจากความเครียดยังคงมีอยู่ไม่รู้จักหมดสิ้น พอร่างกายโดน ความเครียดเล่นงานซ้ำแล้วซ้ำอีก ร่างกายจะเสื่อมโทรมจนกระทั่งเกิดเป็นโรคต่าง ๆ เช่น ภูมิแพ้ โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และอาจถึงแก่ความตายได้ หรือถ้ามนุษย์ได้ใช้พลังทั้งสองเกินขีดความสามารถที่มีจำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถจะทนอยู่ต่อไปได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชย ส่วนที่เสียไป และเพื่อให้ร่างกายทำงานต่อไป ดังภาพที่ 2

2. กลุ่มอาการปรับตัวเฉพาะที่ (Local Adaptation Syndrome: LAS) เป็นกลุ่มอาการปรับตัวเฉพาะที่ได้รับอันตรายเท่านั้น เช่น เมื่อมีบาดแผล หรือบาดเจ็บเกิดขึ้นร่างกายจะมีการ ร้อน บวม แดง เนื่องจากอักเสบเฉพาะที่นั้น



ภาพที่ 2 General Adaptation Syndrome: GAS (Selye, 1976)

2.2 ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้า (Stimulus -oriented Theories) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าความเครียดเกิดจากสิ่งเร้าที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบุคคล ฮานส์ (Hann, 1982) กล่าวว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาของความตึงเครียด (Strain Reaction) ต่อร่างกายคนเรา Derogatis and Coons (1993) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น

2.2.1 สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดแบบเฉียบพลัน และมีช่วงระยะเวลาจำกัด เช่น เดินไปตามท้องถนน และเจอกับสุนัขดุ ขณะที่กำลังรอผลตรวจ HIV จากห้องปฏิบัติการ สตรีรอผลตรวจการตั้งครรภ์ เป็นต้น

2.2.2 ผลต่อเนื่องจากสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การตกงาน หรือการตายของสมาชิกในครอบครัว เหตุการณ์เหล่านี้ก่อให้เกิดผลที่ไม่ดีตามมาได้

2.2.3 สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังเป็นช่วง ๆ เช่น การสอบไล่ของนักศึกษา การเรียนข้ามรถยนต์ และการผ่าตัด เป็นต้น

2.2.4 สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง เช่น มีผู้ตรวจการที่ดู มีปัญหาเรื่องเงิน ปัญหาเกี่ยวกับความผิดปกติทางเพศ เป็นต้น

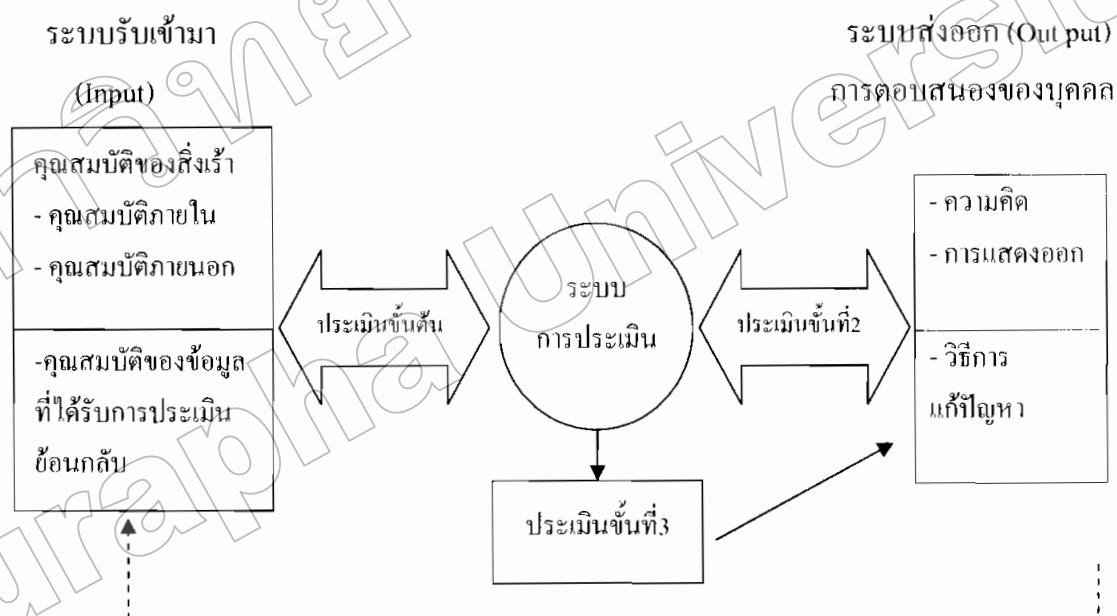
ตามทฤษฎีเชิงสิ่งเร้ามีการเน้นที่เหตุการณ์ และการเกิดของความเครียด ถ้าเหตุการณ์ใดก็ตามนำไปสู่ความยุ่งยากทางด้านจิตใจ เกิดความวุ่นวายของพฤติกรรม หรือความเสื่อมเสียของการกระทำในหน้าที่ เหตุการณ์นั้น ๆ เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด แบร์รี่ (Barry, 1978) ทำการศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิต กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตอาจนำไปสู่วิกฤตการณ์ ได้เช่น การแต่งงาน การมีลูก การหย่าร้าง การตายของบุคคลอื่นเป็นที่รัก นอกจากนั้น เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดเหล่านี้ ยังมีบทบาทสำคัญต่อสาเหตุของการเกิดทั้งทางร่างกาย และจิตใจ

เฮอเซตปี (Herzberg, 1974) กล่าวว่า เหตุการณ์ชีวิต เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด และมีผลทำให้การเสี่ยงของความเจ็บป่วยหรือการเป็น โรคสูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการนอน การกิน การเข้าสังคม การสังสรรค์ เรื่องส่วนตัว นิย และ การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความแตกต่างกันในระดับ ของการปรับตัวทั้งสองคนใช้เวลาศึกษาเรื่อง ของเหตุการณ์ชีวิตมานานถึง 25 ปี และได้พัฒนามาตรวัดการปรับตัวใหม่ทางสังคม (Social Readjustment) หรือ SRRS ซึ่งเกี่ยวข้องกับปริมาณ (Amount) ความรุนแรง (Severity) และช่วงเวลา (Duration) ของการปรับตัว

ปัจจุบันมีงานวิจัยหลายชิ้นที่พูดถึงเหตุการณ์ยุ่งยากเล็ก ๆ น้อย ๆ ในชีวิตประจำวัน ที่ก่อให้เกิดความเครียด เรียกรวม ๆ ว่า สิ่งรบกวน ตัวอย่างของสิ่งรบกวน เช่น การวางของผิดที่ กุญแจบ้านหาย มีงานต้องรับผิดชอบหลายอย่าง สิ่งรบกวนเช่นนี้ บางทีเรียกว่าสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดที่อยู่เบื้องหลัง ตามปกติสิ่งเร้าประจำวันนี้ไม่ต้องการวิธีการจัดการ (Coping) แต่กระนั้น สิ่งรบกวนประจำวันสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ และสุดท้ายอาจมีกำลังพอเท่ากับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดได้ ทำนองเดียวกันกับความเครียดที่น่าปรารถนา สิ่งโดยตรงข้ามกับสิ่งรบกวนประจำวัน คือ เหตุการณ์เล็กน้อยที่ทำให้เกิดความยินดีปรีดาถึงแม้แต่เพียงชั่วคราวก็ตาม เช่น การอยู่กับคนรัก การเสร็จงาน นอนหลับพอเพียง รับประทานอาหารนอกบ้าน ส่วนมากเหตุการณ์เช่นนี้มักสัมพันธ์กับสุขภาพทางจิตที่ดี ยังมีเหตุการณ์เล็กน้อยที่ทำให้เกิดความพอใจมากเท่าไร อาการทางจิตก็ยิ่งลดน้อยลงเท่านั้น

2.3 ทฤษฎีความเครียดของลาซาลัส (Lazarus, 1984) ลาซาลัสได้กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นกระบวนการตอบสนองทางอารมณ์ กล่าวคือ เป็นผลของการกระทำร่วมกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เมื่อมีความไม่สมดุลระหว่างความต้องการหรือการเรียกร้อง จากสิ่งแวดล้อมกับความสามารถในการตอบสนองของบุคคล บุคคลจะมีการตอบสนองทางอารมณ์ รูปแบบการตอบสนองทางอารมณ์จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลขึ้นกับการประเมินของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ

การตอบสนองทางอารมณ์ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่สำคัญคือ ระบบการรับเข้ามา (Input) ประกอบด้วย คุณสมบัติของสิ่งเร้า (Stimulus Properties) และระบบการประเมินของบุคคล (Appraisal Subsystem) และระบบการส่งออก (Output) หรือ หมายถึงประเภทการตอบสนองของบุคคล (Response Categories) ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การตอบสนองทางอารมณ์

จากรูปอธิบายได้ ดังนี้

คุณสมบัติของสิ่งเร้า

1. คุณสมบัติภายใน (Intrinsic) หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดอารมณ์รุนแรง เช่น เสียใจ โกรธ เป็นข้อมูลที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อบุคคล
2. คุณสมบัติภายนอก (Extrinsic) หมายถึง ข้อมูลที่ไม่เฉพาะเจาะจง ได้แก่ สิ่งที่ไม่ชัดเจน สิ่งแปลกใหม่ สิ่งที่ยังมาไม่ถึง

3. คุณสมบัติของข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินย้อนกลับในการตอบสนองที่ผ่านมา (Response Determine)

ระบบการประเมินของบุคคล

ระบบการประเมินนี้เป็นหัวใจของระบบการตอบสนองทางอารมณ์ ลาซาลุสเน้นกระบวนการประเมินทางปัญญาของบุคคล เป็นกระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลว่าเป็นอย่างไร และสามารถตอบสนองได้อย่างไร โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การประเมินขั้นต้น (Primary Appraisal) เป็นการประเมินสิ่งเร้าของบุคคลโดยทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะเจาะจง ใช้เฉพาะองค์ประกอบภายในของบุคคล คือ ค่านิยมความเชื่อในการช่วยประเมินด้วยการตั้งคำถามกับตัวเองว่า “ฉันกำลังมีปัญหาหรือยังเป็นปกติ” การประเมินขั้นนี้เป็นการประเมินสถานการณ์ว่าเป็นอย่างไร ผลของการประเมินออกมาใน 3 ลักษณะ คือ ไม่มี ความเกี่ยวข้อง และไม่มีผลต่อภาวะปกติของบุคคล (Irrelevant) มีประโยชน์ และเป็นผลดีต่อบุคคล (Benign-positive) หรือเต็มไปด้วยความเครียด (Stressful)

2. การประเมินขั้นสอง (Secondary Appraisal) เป็นการประเมินความสามารถของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะแก้ไขอย่างไร เช่น การตั้งคำถามกับตนเองว่า “ฉันสามารถทำอะไรได้บ้างในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น” เป็นการประเมินความสามารถของบุคคล และเป็นการประเมินความช่วยเหลือที่จะได้รับว่าจะสามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้หรือไม่อย่างไร และจะสามารถใช้ประสบการณ์ในอดีตมาช่วยในการประเมินการรับรู้ได้

3. การประเมินซ้ำ (Reappraisal) เป็นการประเมินซ้ำหลังจากการที่บุคคลใช้วิธีการแก้ไขปัญหามิได้ผล เพื่อให้สามารถรักษาความสมดุลของระบบไว้ได้ การประเมินซ้ำมักออกมาในรูปของการใช้กลไกการป้องกันตนเอง (Defense Mechanism)

การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า (Output)

โดยจะมีการตอบสนองแตกต่างกัน ตามการประเมินสิ่งเร้า คือ

1. หากบุคคลประเมินสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นว่าเป็นการคุกคาม (Threat) รูปแบบในการแก้ปัญหาจะแสดงออกใน 2 ลักษณะคือ การตอบสนองทางความคิดที่สามารถคิดและรับรู้ตามความเป็นจริงได้ (Realistic) และอีกแบบหนึ่งก็คือ การคิด และการรับรู้ที่บิดเบือนจากความเป็นจริง (Unrealistic Reappraisal) เช่น การคิดเข้าข้างตนเอง การกล่าวโทษผู้อื่น ตลอดจนการใช้กลไกการป้องกันทางจิตอื่น ๆ การประเมินซ้ำในลักษณะนี้ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จึงใช้การประเมินซ้ำเพื่อให้สามารถคงความสมดุลภายในไว้แสดงออก โดยการกระทำโดยตรงเป็นรูปแบบการแสดงออกทางร่างกายของบุคคล เช่น ปฏิกริยาโต้ตอบของร่างกาย ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละบุคคล นอกจากนี้บุคคลสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามโดยการค้นหาวิธีการ

ในการแก้ไขปัญหาโดยการแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น มีการหาวิธีการในการแก้ปัญหา และการคิดไตร่ตรอง

2. หากบุคคลประเมินสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่คุกคาม (Northeast) บุคคลจะสามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น โดยปราศจากปัญหาทางอารมณ์ มีวิธีการในการแก้ไขปัญหา การคิดวิธีการ และกำหนดรูปแบบในการแก้ไขปัญหาได้ ผลจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นนี้อาจจะถูกส่งกลับไปเป็นสิ่งเร้าที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการประเมิน และการสนองใหม่ได้

3. การตอบสนองทางความนึกคิด และการรับรู้เมื่อบุคคลตกอยู่สภาวะเครียด การตอบสนองทางความคิดและการรับรู้ จะเป็นไปได้ใน 3 ประเภท คือ

3.1 การหลีกเลี่ยง และหลีกเลี่ยง เป็นความพยายามของบุคคลในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อให้บุคคลรู้สึกว่าการคุกคามต่อจิตใจลดลงหรือหมดไป โดยการใช้กลไกการป้องกันตนเอง ซึ่งพบในคนส่วนใหญ่ บุคคลจะนึกคิดหรือรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะของการเข้าข้างตนเอง บิดเบือนการรับรู้ ปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้น

3.2 การยอมรับ และการเผชิญกับภาวะเครียด บุคคลพยายามหนีบทวน ถึงที่มาของความเครียด ค้นหาวิธีการเพื่อนำมาแก้ไขสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ประเมินความสามารถของตนในการที่จะเผชิญกับภาวะเครียดมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้มแข็ง และอดทนมากขึ้น เพื่อสามารถเผชิญภาวะเครียดได้มากขึ้น

3.3 การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดหากบุคคลไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ บุคคลต้องเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดให้ได้โดยกลวิธีต่าง ๆ เช่น การผ่อนคลายตัวเอง การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น เป็นต้น

4. การตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก คนที่มีความเครียดอารมณ์และความรู้สึกจะเปลี่ยนไป จะเกิดความรู้สึกคับข้องใจ กระสับกระส่าย ถูกกดดัน ถูกบีบคั้น รู้สึกกลัว วิตกกังวล โกรธ ซึมเศร้า เสียใจ และรู้สึกผิด เมื่อมีความวิตกกังวลก็มักแสดงอาการทางร่างกาย และพฤติกรรม อันเป็นผลจากความวิตกกังวลด้วย เช่น นอนหลับยาก หงุดหงิด รู้สึกชาตามส่วนของร่างกาย กระวนกระวายปวดบริเวณใดบริเวณหนึ่งของร่างกาย กลัวในสิ่งที่คลุมเครือ

5. การตอบสนองทางพฤติกรรม การตอบสนองทางพฤติกรรมเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เตรียมพร้อมหรือถอยหนี พฤติกรรมอาจจะแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง มีอาการสั่น เนื่องจากความตึงเครียดของกล้ามเนื้อมีอาการกระตุกที่เกิดจากความกลัวหรือความวิตกกังวลอย่างรุนแรง พูดติดอ่าง พูดเพ้อเจ้อ พูดไม่หยุด หรือมีการเปลี่ยนแปลงความพฤติกรรม ได้แก่การมีพฤติกรรมไม่ลดละ (Persistent) มากขึ้น เช่น การทำอะไรได้นาน ๆ จนคนรอบข้างเกิดความรำคาญ หรืออาจเป็นไปในทางตรงข้ามคือ ทำงานได้น้อยลง ขาดสมาธิ หลงลืม มีความผิดพลาดมากขึ้น

พฤติกรรมก้าวร้าวหรือหลีกเลี่ยงจากสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล ถอนตัวออกจากสังคม
ดื่มสุราติดยา สูบบุหรี่

6. การตอบสนองทางสรีระ การตอบสนองทางสรีระหมายถึงการเปลี่ยนแปลงการทำงาน
ของต่อมไร้ท่อ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มมากขึ้น ความดันโลหิตสูง หายใจถี่ เวียนศีรษะ
เหงื่อออกมาก เป็นต้น

3. ปัจจัยการเกิดความเครียด

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด การจำแนกความเครียดนั้น มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิด
ความเครียดไว้หลายท่านดังนี้

สวานีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2545) ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดอย่างกว้าง ๆ คือ สาเหตุ
จากภายนอกตัวบุคคล และสาเหตุจากภายในตัวบุคคล

1. สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคลประกอบด้วย

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งรอบตัวที่เราสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส
ทั้งห้า เช่น อากาศร้อน-หนาวเกินไป แสงสว่างที่จ้าเกินไป หรือมืดเกินไป อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มี
กลิ่น หรือมีควันพิษ โดยที่สังเกตได้ว่า หากต้องเผชิญกับภาวะเหล่านี้ เราจะรู้สึกไม่สบาย ปวดศีรษะ
และมีอารมณ์เสียได้ง่าย

1.2 สังคมและสัมพันธภาพกับคนอื่น การมีความสัมพันธ์กับคนในแวดล้อมอาจ
ช่วยลดความเครียด หรือทำให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน เช่น ความไม่ปรองดองกันของ
บุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้งและโต้เถียงกัน การอิจฉาริษยา สภาพความเป็นอยู่ที่แออัด
การเสียสละ การแก่งแย่งกันในการทำงานหน้าที่ เหล่านี้เป็นความเครียดที่เกิดจากสังคม
และความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ทั้งสิ้น นอกจากนี้ การขาดเพื่อน ความเหงาโดดเดี่ยวก็ทำให้เกิด
ความเครียดซึ่งถือว่ามีสาเหตุจากสังคมได้เช่นกัน

1.3 สภาพการณ์ และเหตุการณ์อื่น ๆ ไม่ว่าเหตุการณ์ร้าย เช่น การสูญเสีย
การสอบตก การขาดแคลน หรือเหตุการณ์ดี เช่น การแต่งงาน การมีบุตร การสร้างบ้านใหม่
ครอบครัวใหม่ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน การเข้าทำงานใหม่ ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้
ทั้งสิ้น

2. สาเหตุจากภายในตัวบุคคล ประกอบด้วย

2.1 โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีระวิทยา เป็นส่วนที่ได้รับ
การถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ เช่น การได้รับโครงสร้างที่ด้อยของพ่อแม่ ทำให้ร่างกายเติบโตอย่างไม่
สมบูรณ์ เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่น้อย ทำให้การแก้ปัญหาทำได้ไม่ฉับ
ทันทันต่อสภาวะความเครียดได้ไม่ดี เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.2 ระดับพัฒนาการร่างกายที่มีพัฒนาการไม่ปกติ เนื่องจากได้รับอาหารไม่เพียงพอ ทำให้เติบโตช้า เตี้ยแคระ เกิดโรคได้ง่าย เช่นเดียวกับจิตใจที่พัฒนาการไม่ดี ที่มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.3 การรับรู้และการแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์ กลัว โกรธ เกลียด กังวล หรือตื่นเต้น ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายถูกกระตุ้น และมีการสนองตอบทางด้านสรีรวิทยา การที่เรามีอารมณ์เหล่านี้ได้นั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ และแปลเหตุการณ์ การรับรู้จึงเป็นตัวสำคัญในการที่จะทำให้อุคคลสนองตอบต่อเหตุการณ์ไปในทางที่ดี หรือในทางที่เลวร้าย

มิลเลอร์ และเคนเน (Miller & Kcanc, 1972) จำแนกสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 กลุ่มคือ ความเครียดที่มาจากภายนอกร่างกาย และความเครียดที่มาจากภายในร่างกาย ดังรายละเอียดดังนี้

1. ความเครียดที่มาจากภายนอกร่างกาย ประกอบด้วย

1.1 จากสาเหตุทางกายภาพ เช่น แรงโน้มถ่วงของโลก สภาพดินฟ้าอากาศ ฯลฯ ปกติจะไม่ก่อปัญหาแต่เมื่อใดที่คนเราต้องไปจัดการกับมันก็จะทำให้เกิดความยุ่งยากขึ้นมาเป็นต้นว่าเมื่อจะต้องสร้างลิฟท์ ขับเคลื่อนเครื่องบิน ขับรถยนต์

1.2 จากสภาพสังคมจิตวิทยาของคน เช่น ความคุกคามที่มาจาก เรื่องส่วนตัว ครอบครัว สังคม งาน สิ่งแวดล้อมที่อยู่อาศัย การเงิน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. ความเครียดที่มาจากภายในร่างกาย

2.1 ความเครียดที่มาจากร่างกาย เช่น ความหิว ความเจ็บปวด ความเหนื่อยล้า ความต้องการทางเพศ

2.2 ความเครียดที่มาจากจิตใจ เช่น ทัศนคติ มุมมอง ผลประโยชน์ หรือสิทธิพิเศษ ประสิทธิภาพที่ผ่านมาในอดีตที่มีผลต่อจิตใจ

เจนิส (Janis, 1974) แบ่งสาเหตุความเครียด ออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

2.2.1 สาเหตุทางด้านร่างกาย ได้แก่ การนอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอ หิว และเสียงกรีกโครม

2.2.2 สาเหตุด้านจิตใจ ได้แก่

2.2.2.1 เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สร้างความปวดร้าวใจ เป็นสถานการณ์ที่อันตรายเป็นพิเศษ เช่น อุทกภัย แผ่นดินไหว สงคราม อุบัติเหตุ การถูกรังแกร่างกาย ถูกปองร้ายหมายชีวิต และถูกข่มขืน

2.2.2.2 เหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต หมายถึง เหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ทำลาย หรือคุกคามต่อกิจกรรมปกติของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นความสุข เช่น การสำเร็จการศึกษา การแต่งงาน การคลอดบุตรคนแรก และการปลดเกษียณ หรือว่าเป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดคิดมาก่อน เช่น การหย่าร้าง ความเจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นหรือลดลง และการเปลี่ยนงาน

2.2.3 ความลำบากที่เรื้อรัง ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต ความลำบากที่เรื้อรังเป็นปัญหาที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัวมากขึ้นในชีวิตประจำวัน ได้แก่ ความยากจน ความเดือดร้อนในชีวิตสมรส ความเป็นอยู่อย่างแออัด เป็นต้น

2.2.4 ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เป็นอีกสาเหตุหนึ่งของความเครียด เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับทางเลือกตั้งแต่ 2 ทางเลือกขึ้นไป ที่ตนมีความพอใจเท่ากัน แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น หรือในการเลือกสิ่งหนึ่งจะต้องทำอีกสิ่งหนึ่งที่ไม่อยากทำด้วย หรือไม่อยากได้ ไม่อยากทำทั้ง 2 อย่าง แต่ต้องเลือกเอาอย่างหนึ่ง

2.2.5 ความคับข้องใจ (Frustration) คือ การที่บุคคลพบอุปสรรค ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดได้ โดยแบ่งสาเหตุของความคับข้องใจมี 5 ประการ คือ

1. ความล่าช้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมที่เป็นเรื่องการตรงต่อเวลา
2. การสูญเสีย (Loss) เช่น การตายของคนที่เรา รัก สูญเสียความเป็นเพื่อนเมื่อออกจากโรงเรียนหรือย้ายไปอยู่ที่อื่น ความสูญเสียทำให้เกิดความโศกเศร้า (Grief) และความคับข้องใจด้วย เพราะทำให้รู้สึกท้อแท้ หดหู่ และเตือนว่ามนุษย์ไม่สามารถควบคุมอะไรหลาย ๆ อย่างที่มีผลต่อชีวิตของตน
3. ขาดคุณสมบัติ เช่น ความสามารถ และความมีเสน่ห์ ที่มนุษย์มีความเชื่อว่าจำเป็นต่อสถานะและคุณค่าของตน
4. ความล้มเหลว มนุษย์จะคับข้องใจมากถ้ารู้สึกว่าตนมีส่วนรับผิดชอบต่อความล้มเหลวนั้น โดยคิดว่าถ้าเพียงได้ทำอย่างนี้แทนอย่างนั้น ความล้มเหลวคงไม่เกิดขึ้น
5. ความไม่มีความหมายของชีวิต ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะค้นพบความหมายของชีวิตในทุก ๆ ด้าน ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ มีผู้คนมากมายที่ไม่ได้ทำงานที่มีความหมายต่อชีวิต

มารยาท รูจิวิทย์ (2548) กล่าวว่า โดยทั่วไปปัจจัยการเกิดความเครียดมักเกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ รวมทั้งการรับรู้และการแปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความกดดันทั้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอก ปัจจัยดังกล่าวสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางพัฒนาการตามวัย (Developmental Stress) เมื่อมีพัฒนาการของร่างกายจากวัยหนึ่งไปสู่วัยหนึ่งย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น เด็กที่เริ่มเข้าสู่วัยรุ่น การมีประจำเดือน และวัยหมดประจำเดือน ร่างกายที่มีพัฒนาการ ไม่ปกติ เด็กที่อยู่กับความเครียด เนื่องจากพ่อแม่เจ็บป่วยหรือตาย มักมีพัฒนาการค่อนข้างช้า มีความเครียด และกลายเป็นเด็กมีปัญหาทางพฤติกรรม

2. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ (Biological Stress) สาเหตุการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ ที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้มีดังนี้

2.1 ด้านกายภาพ โครงสร้างของร่างกาย ร่างกายที่เจริญเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ขาดทักษะความสามารถที่จะแก้ปัญหา ทำให้การแก้ปัญหาไม่ดี ทนต่อภาวะเครียดไม่ได้

2.2 ด้านสรีระ องค์ประกอบตั้งแต่ก่อนตั้งครรภ์ และระหว่างตั้งครรภ์ เช่น พันธุกรรม การทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ภาวะ การติดเชื้อ หรือสารพิษต่าง ๆ

3. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม (Environmental Stress) อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดความเครียดมีหลายอย่าง ดังนี้

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่สัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 เช่น สภาพความร้อน หนาวของอากาศ แสงสว่างจ้า หรือมืดจนเกินไป อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่น มีควันพิษ เสียงที่ดังมากทำให้ประสาทหูได้รับความกระทบกระเทือนทำให้รู้สึกไม่สบาย ปวดศีรษะ และมีอารมณ์เสียได้ง่าย นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นสาเหตุของความเครียดได้ สิ่งแวดล้อมกายภาพเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวของมนุษย์

3.2 สิ่งแวดล้อมทางจิตใจ โดยทั่วไปมักเข้าใจกันว่า ความเครียดทางจิตใจมักเกิดจากเหตุการณ์ที่เลวร้าย แต่ความเป็นจริงแล้ว เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี ได้แก่ การแต่งงานการมีบุตร การสร้างครอบครัวใหม่ การเลื่อนตำแหน่ง การเข้าทำงานใหม่ ก็เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเครียดทางจิตใจได้เช่นกัน เพราะเหตุการณ์เหล่านี้ ทำให้คนเรามีการปรับตัว การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ ยังมีเหตุการณ์อื่น ๆ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดตามมา ได้แก่ การเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ การเปลี่ยนที่นอน นิสัญญารอนใหม่ ความคาดหวังระหว่างครอบครัว อิทธิพลของระเบียบประเพณีและวัฒนธรรม อิทธิพลของลักษณะครอบครัว ภาวะทางเศรษฐกิจ ความไม่สมหวังในอาชีพ ภาวะสงคราม เป็นต้น

3.3 สิ่งแวดล้อมทางสังคม และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ การขาดเพื่อน และการอยู่โดดเดี่ยว โดยทั่วไปมักเกิดจากความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะ การโต้เถียงกัน การอภิปราย การแก่งแย่ง แข่งขัน ซึ่งการขัดแย้งทำให้เกิดความเครียดได้

4. ปัจจัยจากการรับรู้ และแปลเหตุการณ์ (Stress from Perception) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธเกลียด กังวล ทำให้เกิดความเครียด การที่มีอารมณ์เหล่านี้ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ การแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์อย่างหนึ่งอาจทำให้คนเรารับรู้ได้ไม่เหมือนกัน และมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ต่างกัน ขึ้นกับพื้นฐาน และประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกันบางครั้ง เหตุการณ์ไม่สำคัญแต่สามารถเป็นเหตุแห่งความเครียดได้ ทั้งนี้เกิดจากการที่คน ๆ นั้น ไม่สามารถ จำแนกความแตกต่างระหว่างเหตุการณ์ที่ถูกต้องจริงกับสิ่งที่ตนเองจินตนาการขึ้น การรับรู้ ความเครียดจากการจินตนาการของตนเองเกิดจากความรู้สึก และความคิด

นอกจากนี้ ลักแมน และคณะ (Luckman et al., 1974) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดไว้ 10 ประการดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านกรรมพันธุ์ เป็นผลจากการถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนา และการเจริญเติบโตของบุคคล
2. ปัจจัยทางด้านกายภาพ และสารเคมี ได้แก่ สภาพแวดล้อมรอบตัวตามธรรมชาติ เช่น ความร้อน ความเย็น แสง เสียง รังสี ความดันของบรรยากาศ รวมทั้งสารเคมีภายในร่างกาย ระดับฮอร์โมนในร่างกายที่ไม่ปกติ
3. จุลชีพและปรสิตซึ่งก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ ในร่างกาย
4. ปัจจัยทางด้านจิตใจ และอารมณ์ ซึ่งเกิดจากความต้องการของบุคคลในแต่ละช่วงอายุ หรือเพศ การได้รับการกระทบกระเทือนด้านจิตใจ และการได้รับบาดเจ็บ เป็นต้น
5. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประเพณี ความขัดแย้งในค่านิยม ทำให้แบบแผนการดำเนินชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม
6. การอพยพเปลี่ยนแปลงที่อยู่หรือสถานที่ทำงาน บุคคลจึงต้องปรับตัวกับสังคมใหม่
7. ปัจจัยทางนิวสวิทยา เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเนื่องจาก ภาวะสงครามทำให้บุคคลไม่อาจดำรงชีวิตได้ตามปกติ
8. ปัจจัยทางงานอาชีพ อาชีพที่ต้องรับผิดชอบสูง จำเจ น่าเบื่อ ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย โดยลักษณะงาน หรือข้อกำหนดของงาน ปัญหาในการทำงาน และแรงกดดันต่าง ๆ ในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับระดับของความเครียด ความเครียดจากงานอาชีพนี้อาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพได้

9. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ประชาชนที่อยู่ในสังคมนั้นต้องประสบกับภาวะมลพิษอันตรายจากเครื่องจักรกล และพิษจากสารเคมี รวมทั้งในวงการแพทย์ เช่น ฤทธิ์ข้างเคียงของยาบางชนิดอาจเป็นเหตุให้เกิดโรคต่าง ๆ เป็นต้น

10. การเปลี่ยนแปลงไปสู่อนาคตที่รวดเร็ว ส่งผลให้บุคคลเตรียมตัวหรือปรับตัวไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การได้รับข้อมูลที่มากเกินไปหรือการตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติซึ่งมีอยู่หลายแนวทาง

4. ระดับของความเครียด

ความเครียดเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เป็นสิ่งที่อยู่ในวงจรชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนถึงสิ้นชีวิต แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะมีความเครียดเท่ากัน ในสถานการณ์เดียวกัน คนหนึ่งอาจมีความเครียดต่อสถานการณ์นั้นมาก ในขณะที่อีกคนหนึ่งมีระดับความเครียดน้อย หรือบางคนที่ไม่มี ความเครียดในเหตุการณ์นั้นเลยก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความทนต่อความเครียดของแต่ละคน นั่นก็คือ การรับรู้และการปรับตัวต่อสิ่งคุกคามนั่นเอง ซึ่งความสามารถในการปรับตัวของแต่ละคนนั้น ยังต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ ด้าน เช่น ประสบการณ์ แหล่งสนับสนุน (ปรีชา รัตนาริศากุล, 2542) ซึ่งจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่มีผู้ทำการศึกษาไว้ เกี่ยวกับการแบ่งระดับความเครียดไว้ดังนี้

เจนิส (Janis, 1952) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับคือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดระดับน้อย และสิ้นสุดในระยะเวลาสั้น อาจนานเป็นวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัด หรือการพลาดนัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้จะรุนแรงกว่าชนิดแรก อาจจะมีอยู่เป็นเวลานานเป็นชั่วโมง หรือเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานหนักหรือต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง

3. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้ จะมีอาการอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดรุนแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น การตายจากการสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก พลัดพรากจากครอบครัว การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่ความหมายสำคัญต่อวิถีของการดำรงชีวิต

อีเกล (Engle, 1962) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดการท้าทายในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารเกิดความเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานไปเรื่อย ๆ แบบเช้าชามเย็นชาม ให้หมดไปวัน ๆ เหมือนเครื่องยนต์ที่สนิมเกาะ ทำงานไม่คล่องตัว (Rust Out) ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามสิ่งที่ท้าทายนั้นไปจนระดับหนึ่ง ที่ผู้บริหารทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น และต่อเนื่องเป็นเวลานาน พลังในกายที่ต่อต้าน กับความกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลงและหมดแรง การทำงานจะลดลงผู้บริหารไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจเกิดความท้อแท้ ในการทำงาน เบื่องาน ทำให้ประสิทธิภาพของผู้บริหารลดลงบางรายเบื่องาน ไม่ต้องการงานที่เดิม บางรายถึงกับเปลี่ยนงานความเครียดในระยะยาวอาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายอย่าง เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจและโรคอื่น ๆ อีกมากมาย รวมทั้งแก่เร็ว และอายุสั้นลงด้วย

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด มีทั้งปัจจัยภายในบุคคลและภายนอกตัวบุคคล อาชีพตำรวจ เป็นอาชีพต้องทำงานอยู่ในที่มีอากาศร้อน ควันพิษ หรือบางที่มีกลิ่นเหม็น การจราจรติดขัด อีกทั้ง เป็นอาชีพที่ต้องรับผิดชอบชีวิต และความปลอดภัยของประชาชน และประเทศชาติ นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่เสี่ยงอันตราย ในการต่อสู้กับผู้ร้าย ซึ่งในปัจจุบันบ้านเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ และการเมืองทำให้ มีผู้กระทำความผิดกฎหมายมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดได้สูงทั้งสิ้น

5. ประเภทของความเครียด

ประเภทของความเครียดนั้น ได้มีผู้แบ่งไว้หลากหลายตามลักษณะของความเครียดดังต่อไปนี้

1. แบ่งตามระยะเวลาที่ตอบสนอง

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Acute of Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งคุกคามได้ชัดเจน และทันที เช่น การเกิดอุบัติเหตุ ไฟไหม้ ธรณ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) หรือบางคนเรียกว่า ความเครียดแฝง (Insidious Stress) เป็นความเครียดที่สิ่งคุกคามมากระทำต่อบุคคลอย่างต่อเนื่อง และเป็นเวลานาน อาจ จะเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีพ ซึ่งผลจากสิ่งคุกคามนั้นมีลักษณะไม่เด่นชัด แต่มีการสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การสูบบุหรี่ การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเกิดอาหารซึ่งผสมด้วยสีที่ใส่สีย้อมผ้า การเปลี่ยนแปลงของร่างกายตามพัฒนาการของชีวิต เป็นต้น

2. ความเครียดที่แบ่งตามสาเหตุ เบลลี (Barry, 1978) ได้แบ่งความเครียดตามลักษณะของสาเหตุไว้เป็น 2 ประเภทคือ

2.1 ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ไม่ดี (Negative Thing or Negative Forces) ซึ่งเรียกว่าเป็นสถานการณ์ความทุกข์ (Distress) ความเครียดชนิดนี้คนทั่วไปเมื่อประสบปัญหาที่เข้าใจได้ทันทีว่าเป็นความเครียด ได้แก่ ปัญหาการหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย การตกงาน สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับเจ้านาย เป็นต้น

2.2 ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดี (Positive Thing or Positive Forces) ซึ่งเรียกว่าความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) สิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดประเภทนี้ ส่วนใหญ่คนทั่วไปจะนึกไม่ถึงเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้กับคนทั่วไปได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จหน้าที่การงาน การมีบุตร เป็นต้น

3. ประเภทของความเครียดแบ่งตามความสามารถในการป้องกัน เฮลริเกิล สโลคัม และริชาร์ด (Hellriegel, Slocum, & Richard, 1983) แบ่งได้ 2 ประเภทคือ

3.1 ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable Stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ที่มีคนแออัดก็สามารถหลบหลีกออกไปอยู่ที่อื่นได้

3.2 ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ไม่สามารถห้ามไม่ให้คนเจ็บป่วย หรือตาย เป็นต้น

4. ประเภทความเครียดแบ่งตามแหล่งที่เกิด อีเกิล (Engel, 1962) ดังนี้

4.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากมีสิ่งคุกคามต่อเนื้อเยื่อของร่างกายและส่งผลไปกระตุ้นที่สมองส่วนไฮโปทาลามัส แล้วเกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาเทติก เช่น ความร้อน ความเย็น เสียงดัง เป็นต้น

4.2 ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นกระบวนการตอบโต้ ต่อสิ่งที่มาคุกคาม โดยเป็นการตอบโต้ของกระบวนการทางด้านจิตใจ สาเหตุที่มาคุกคาม โดยเป็นการตอบโต้ของกระบวนการทางด้านจิตใจ สาเหตุที่มาคุกคามอาจจะเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดจากภายในตัวบุคคลเอง ส่วนใหญ่มักจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง ความคับข้องใจ ความวิตกกังวล หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง เช่น เมื่อไปดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้นหวาดเสียว จะทำให้เกิดกลัมนั่นคือเครียดและหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตผ่านทางกลไกทางจิต

6. ผลของความเครียด

โพลกแมน และคณะ (Folkman et al., 1984) ได้กล่าวว่า ความเครียดและผลของความเครียดที่เกิดขึ้นกับคน ๆ นั้น ขึ้นกับกระบวนการสภาวะสมดุล (Homeostasis) ของร่างกาย ซึ่งเป็นกระบวนการที่คงความสมดุลทางจิตใจในขณะที่ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายกำลังงาน เช่น การหายใจเอาออกซิเจนเข้า อัตราการเต้นของหัวใจ ภายใต้สถานการณ์ที่อยู่ในขณะพักหรือภาวะปกติ กระบวนการทำงานต่าง ๆ เหล่านี้จะอยู่ในสภาพสมดุลซึ่งกัน และกัน เมื่อกระบวนการนี้ตกอยู่ในสภาพที่ถูกรบกวน ร่างกายต้องทำงานมากขึ้น เพื่อที่จะคงความสมดุลนี้ไว้ ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในร่างกายไปในการนี้ ดังนั้นจึงสรุปผลความเครียดต่อระบบต่าง ๆ ได้ดังนี้

6.1 ผลความเครียดต่อด้านสรีระ

เมื่อร่างกายของคนตกอยู่ในสภาพที่เป็นอันตราย การเปลี่ยนแปลงของร่างกายอย่างอัตโนมัติจะเกิดขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมพร้อม ไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) จะหลั่งฮอร์โมนอิพิเนฟริน (Epinephrine) และนอร์เอพิเนฟริน (Norepinephrine) ซึ่งจะกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติให้เปลี่ยนกระบวนการต่าง ๆ ของร่างกายจากสภาวะปกติหรือระดับพักเช่น อัตราการหายใจ การเต้นของหัวใจ ความดันเลือดและการย่อยอาหาร ทำให้เลือดไหลไปยังกล้ามเนื้อ และปอดเพิ่มขึ้น การย่อยอาหารลดลง และระบบรับรู้ความรู้สึก ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน ได้กลิ่น และสัมผัส จะไวขึ้น เมื่ออันตรายหรือภาวะฉุกเฉิน นั้นผ่านไประบบต่าง ๆ ก็จะกลับสู่ปกติ นอกจากนี้ สุนีย์ เกียวกัณฑ์ (2545) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดต่อร่างกายว่า 50-60% ของโรคทางกายเกิดจากภาวะความเครียด โดยความเครียดในระดับเล็กน้อยเป็นสิ่งจำเป็นของชีวิต และการดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี แต่ภาวะความเครียดที่มีอยู่เป็นเวลานานที่เรียกว่าความเครียดเรื้อรัง (Chronic Stress) จะมีผลทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ซึ่งเป็นชีวเคมีที่สำคัญของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย เมื่อร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบไหลเวียนโลหิต ความไม่สมดุลของฮอร์โมนทำให้ความดันโลหิตสูง และจะทำให้ไตเสื่อมหน้าที่ และเมื่อไตพิการไปแล้วก็เป็นเหตุทำให้เกิดความดันโลหิตสูงอย่างรุนแรง และเป็นเหตุให้มีความไม่สมดุลทางด้านชีวเคมีอื่น ๆ ติดตามมา ภาวะความเครียดนอกจากจะทำให้ระบบฮอร์โมนแปรปรวน แล้ว ยังมีผลต่อระบบการสร้างภูมิคุ้มกัน โรคของร่างกายโดยที่ความเครียดจะกดระบบสร้างภูมิคุ้มกันโรค (Immune System) ซึ่งมีหน้าที่ทำลายเชื้อโรค ทำลายเซลล์ที่ผิดปกติ ดังนั้นภาวะเครียดจะทำให้เกิดโรคติดเชื้อและโรคมะเร็งได้ สรุปผลของความเครียดได้ว่า

6.1.1 ภาวะความเครียด ทำให้คนเรามีโอกาสเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยได้สูง

6.1.2 ภาวะความเครียดทางอารมณ์ทำให้เกิดความแปรปรวนของระบบฮอร์โมน ทำให้เสียความสมดุลของฮอร์โมน เมื่อสมดุลทางฮอร์โมนเสียไป ก็ทำให้ระบบต่าง ๆ ภายใน

ร่างกายทำหน้าที่บกพร่องจึงเป็นเหตุทำให้เกิดการติดเชื้อได้ เกิดเซลล์ผิดปกติได้ และในร่างกาย ภายใต้อาการความเครียดจะอ่อนแอไม่สามารถจะต่อต้านเชื้อโรคหรือทำลายเซลล์ผิดปกติได้ จึงทำให้เกิดโรคได้

6.1.3 ความเครียดที่มีเป็นเวลานานมีผลทำให้ระบบสร้างภูมิคุ้มกันโรคของร่างกายถูกกด กลไกการต่อต้านเชื้อโรคทางธรรมชาติเสียไป จึงทำให้ติดเชื้อได้ง่าย

6.2 ผลของความเครียดต่อจิตใจและอารมณ์

จิตใจของบุคคลที่เครียด จะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น กรุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด ขี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เสื่อมซึม กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจวิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเองหมดหวัง ท้อแท้ ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก ๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้

6.3 ผลเสียทางด้านความคิด

บุคคลจะมีกระบวนการคิด ที่นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้ว ยังเป็นโทษกับตนเองเป็นผลให้ความเครียดยิ่งทวีคูณ ในหลายกรณีความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์แรกที่มาคุกคาม ยังไม่มากเท่ากับความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง มองตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

6.4 ผลเสียด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเครียด จะเบื่ออาหาร นอนหลับยาว หลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหา และความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มสุรา ดื่มยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

นอกจากนี้การที่เราต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อความเครียด อาจจะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

6.4.1 ครอบครัว ถือกันว่าครอบครัวเป็นสิ่งที่ประทับประคองสมาชิกในครอบครัว บ่อยครั้งที่คนแรกเครียดจากนอกบ้านแล้วพกวาเอาความรู้สึก หรือพฤติกรรมเหล่านั้นกลับมา ระบายที่บ้าน ซึ่งจะออกมาเป็นพฤติกรรมทางลบให้กับคนในครอบครัว การที่เขาสามารถจะทำเช่นนั้นได้ เนื่องจากอุปโลกนัย ที่จะระบายที่บ้านเพราะคนในครอบครัวของเขาเองจะไม่ทำร้ายหรือ

ไปลดตำแหน่งหรือสร้างปัญหารุนแรงเหมือนเช่นที่ทำงาน พฤติกรรมจะแสดงออกมาต่อภรรยาสามี ลูก พ่อแม่ หรือคนอื่นที่อาศัยในบ้าน ผู้ร่วมงาน เช่น การโต้แย้ง และต่อสู้ การปฏิเสธการมีส่วนร่วมสภาพกับสังคม แสดงพฤติกรรมที่เป็นแบบ คนอารมณ์เสีย ไม่เป็นตัวของตัวเองตามคนอื่น ตลอด หรือขัดขวาง

6.4.2 กับบุคคลอื่น ๆ เช่น แสดงอาการก้าวร้าว เจ้ากี้เจ้าการ และเน้นระเบียบวินัยมากขึ้น อาจทำงานต่อต้านกับเป้าหมายพื้นฐานของหน่วยงาน

6.5 ผลเสียด้านเศรษฐกิจ

ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงานผลของการทำงานลดน้อยลง และมีประสิทธิภาพด้อยลง ร่างกายทรุดโทรมเจ็บป่วยง่าย เมื่อบุคคลเจ็บป่วยก็ย่อมต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

7. กลไกการปรับตัวของบุคคลต่อความเครียด

การปรับตัว เป็นการที่บุคคลได้เรียนรู้พฤติกรรมและเหตุการณ์ต่าง ๆ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้ดีขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ ในการปรับตัว เพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดี ความเครียด บุคคลต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้เขาได้ประสบผลสำเร็จด้วยตนเองหรือที่สังคมคาดหวังไว้ การปรับตัวของบุคคลสามารถทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

7.1 การปรับตัวของบุคคลทางกาย เป็นการปรับตัวเพื่อรักษาสุขภาพทางชีวภาพต้องอาศัยกระบวนการชีวเคมีในการกิน บ่อย คุณซึม เคลื่อนไหว ต่อสู้ ป้องกันการชำรุดทรุดโทรม การล้มเหลว การปรับตัวด้านนี้จะมีผลต่อพยาธิสภาพของร่างกาย

7.2 การปรับตัวทางจิตใจ เป็นการปรับตัวที่เกี่ยวกับกระบวนการทางจิตใจและกลไกทางบุคลิกภาพ เพื่อหาความสมดุลระหว่างพลังใจ หรือแรงผลักดันของความต้องการกับสถานการณ์ที่เป็นจริงของสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะดำเนินไปโดยที่รู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัวก็ได้

7.3 การปรับตัวทางสังคม เป็นการปรับตัวทางพฤติกรรมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานกระบวนการบุคลิกภาพ และทางกายเกี่ยวข้องสำคัญกับการรักษาสุขภาพ ท่ามกลางความขัดแย้งระหว่างความต้องการ ความเชื่อ ค่านิยม คือ วัฒนธรรมที่พัฒนาขึ้นป้องกันประกอบของตนเอง กับที่มีอยู่อย่างไม่สอดคล้อง หรือที่ไม่ต้องการของสังคม เพื่อขจัดความขัดแย้ง เซลเย่ (1976) ได้กล่าวว่าการปรับตัวของร่างกายต่อความเครียดว่า ทำให้เกิดปฏิกิริยาได้ 2 ประการคือ

7.3.1 การปรับตัวเฉพาะที่ เป็นการปรับตัวเฉพาะที่อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย

7.3.2 การปรับตัวทั่วไป เป็นการปรับตัวที่เกิดขึ้นกับอวัยวะหลาย ๆ ส่วนในร่างกาย

นอกจากนี้ยังแบ่งระยะในการปรับตัวของมนุษย์ ออกเป็น 3 ระยะ

ระยะที่ 1 ระยะเตือน (Alarm Stage) เป็นระยะที่ร่างกายพยายามต่อสู้กับความเครียดอย่างฉับพลัน โดยความเครียดจะไปกระตุ้นต่อมใต้สมอง และส่งผลให้มีการกระตุ้นต่อมพิทิวิตารีส่วนหน้า ให้ผลิตฮอร์โมนจากต่อมใต้สมองส่วนหน้า หรือ อะดรีโนคอร์โทโทรฟิค (Adrenocorticotrophic Hormone: ACTH) ขึ้นฮอร์โมนนี้จะไปกระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนนอก (Adrenal Cortex) ผลิตฮอร์โมนมินิเอราโลคิคอยด์ (Mineralocorticoid or Corticoid) และกลูโคคอร์ติคอยด์ขึ้น ในขณะที่ความเครียดทำให้ระบบประสาทอัตโนมัติ (Automatic Nervous System) กระตุ้นต่อมพิทิวิตารีส่วนหลัง (Posterior Pituitary) เกิดการหลั่งแอนติไดยูเรติกฮอร์โมน Anti-Diuretic-Hormone (ADH) และไปกระตุ้นต่อมหมวกไตส่วนกลาง (Adrenal Medulla) ให้ผลิตฮอร์โมนแคทีโคลามีน (Catecholamine) ซึ่งประกอบด้วยเอพิเนฟริน และนอร์เอพิเนฟริน ฮอร์โมนทั้งหมดที่ผลิตขึ้นนี้มีผลต่อร่างกายมากมาย และทำให้ร่างกายเตรียมพร้อมที่จะต่อสู้กับสิ่งที่กำลังเผชิญ คือ อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น ปริมาณเลือดในร่างกายสูงขึ้น แต่ตรงอวัยวะส่วนปลายมีการหดของเส้นเลือดทำให้เลือด และออกซิเจนไปเลี้ยงน้อย ทำให้ผิวหนังซีดเย็น นอกจากนี้ยังมีอัตราการเผาผลาญในร่างกายสูง มีการสลายโปรตีนเร็วขึ้น ทำให้เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ และม่านตาขยายเป็นต้น

ระยะที่ 2 ระยะต่อต้าน (Resistance Stage) เป็นระยะที่บุคคลได้หาวิธีการเพื่อนำมาปรับตัว ต่อสิ่งเร้าที่มารบกวน การหลั่งของฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตส่วนเปลือก และส่วนแกนกลับเข้าสู่ปกติ ถ้าร่างกายยังไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ก็จะเข้าสู่ระยะต่อไป

ระยะที่ 3 ระยะหมดกำลัง (Exhaustion) เป็นระยะสุดท้ายของการปรับตัวมักเกิดกับผู้ที่มีความเครียดมากและนาน จะมีการใช้โปแตสเซียมหมดทำให้เกิดชีพจรผิดปกติ ความดันโลหิตต่ำ อ่อนเพลีย และทำให้เสียชีวิต ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมนุษย์สามารถเผชิญกับความเครียด ความเครียดทั้งหมดไปในระยะที่ 1 และ 2 เท่านั้น

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในรูปแบบหรือลักษณะที่แตกต่างกันทำให้เกิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดที่แบ่งออกได้หลายกลุ่มหรือหลายลักษณะ แต่มักทฤษฎีที่นำมาใช้อธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่

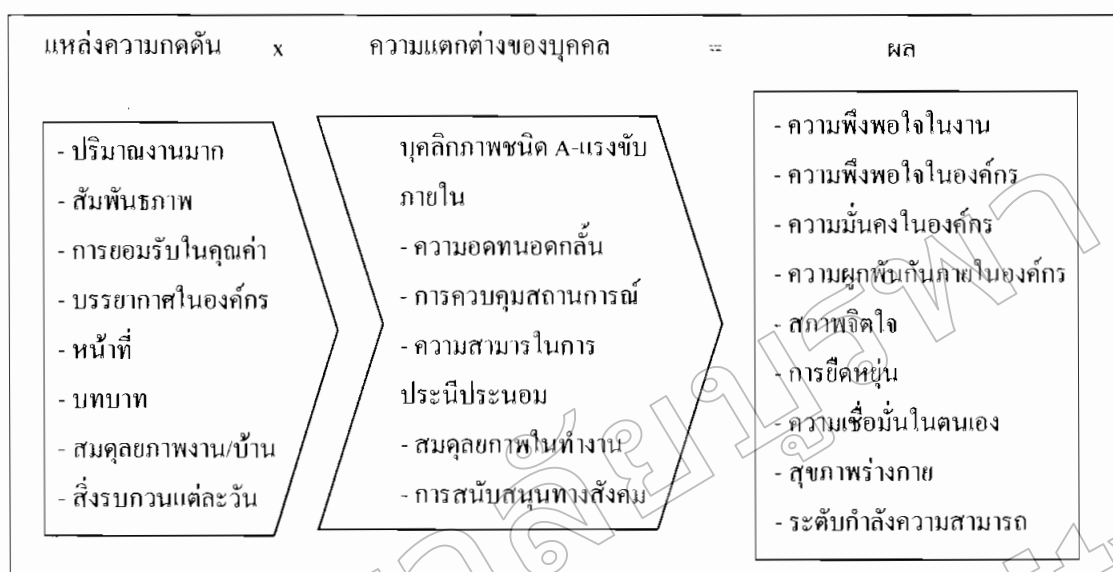
1. ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแนวคิดของ เล วินน์ และ นอร์แมน (Levine & Norman, 1970) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ความบีบคั้น

ขององค์กรและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล

ความบีบคั้นขององค์กร หมายถึง เงื่อนไขต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานหรือการทำงานที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมีมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรบุคคลากรให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม สำหรับความความเครียดของบุคคล หมายถึง การตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล การตอบสนอง เกิดขึ้นเพราะมีความบีบคั้นขององค์กร การตอบสนองนี้เป็นการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

2. ทฤษฎีของกลุ่มที่เชื่อในอิทธิพลของสังคม ประเพณี และวัฒนธรรม (Social Culture Concept) สรุศักดิ์ สาธุจรรย์ (2536) กล่าวว่า ความคิดปกติทางจิตอาจสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม ความบีบคั้นในเรื่องกรงาน การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ความเชื่อในบางเรื่องในวัยที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย เช่น วัยชรา วัยเด็ก หรือวัยเข้าทำงานใหม่ นอกจากนี้ในวัยกลางคน (25-35 ปี) เป็นวัยทำงาน ต้องรับผิดชอบ ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ อย่างมาก ถ้าประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาจะมีสุขภาพดีเป็นสุข ถ้าล้มเหลวก็ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อชีวิตและความวิตกกังวล ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในการแก่งแย่ง ชิงดีชิงเด่น ความไม่พอใจ ไม่สนใจในงานอาชีพ ต้องทำงานที่ไม่ชอบเพราะฐานะทางเศรษฐกิจ ไม่อำนวย ความกลัวว่าจะต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อได้เลื่อนตำแหน่ง และในทางตรงกันข้ามบางคนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ทำงานมานานแต่ไม่ได้เลื่อนขึ้นเลยความรู้สึกไม่มั่นคงในงานอาชีพ หรือความยากแค้นที่มีขึ้นเมื่อว่างงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียด และความกดดันทางอารมณ์ ถ้ามีมากอาจทำให้เกิดความแปรปรวนทางจิต และประสาทได้

3. คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988) ได้ศึกษาการวัดความเครียดในการทำงาน และการพัฒนาเครื่องมือวัดการจัดการความเครียด พบว่า ตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น เกิดจากแหล่งของความกดดัน กับความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งแหล่งของความเครียดนั้น ประกอบไปด้วย ปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับในคุณค่า บรรยากาศในองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคล บทบาทในการบริหารหน้าที่การงาน สมดุลสภาพที่งาน และที่ทำงาน สิ่งรบกวนในแต่ละวันส่วนปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้น ประกอบด้วย บุคลิกภาพ ชนิด A แรงขับภายในความอดทนอดกลั้น ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ความสามารถในการประนีประนอม สมดุลสภาพในชีวิตการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม ทั้ง 2 ปัจจัยนี้มีผลต่อ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในองค์กร ความมั่นคงในองค์กร ความผูกพันกันภายในองค์กร สภาพจิตใจ ความสามารถในการยืดหยุ่น ระดับความเชื่อมั่นในตนเอง สุขภาพร่างกาย ระดับกำลังความสามารถ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ตัวแปรที่เกี่ยวกับความเครียด คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988)

ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานนี้คือ การลาออก และการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ของผลของความเครียด ในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น 1) การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผัดวัน 2) การมาทำงานสายมากขึ้น 3) ทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ 4) ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ 5) มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

เนื่องจากอาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่มีปัจจัยในการเกิดความเครียดได้สูง ความเครียดจะส่งผลต่อการทำบทบาทหน้าที่ของตำรวจ ดังนี้

1. ความเครียด ทำให้เกิดการเจ็บป่วย ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ โดย Farmer (1984) ได้เสนอแนวคิดว่าความเครียดทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้ 3 แนวทางนี้ได้แก่

1.1 ความเครียดมีผลโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพของร่างกายดังที่กล่าวมาแล้ว

1.2 ความเครียดสามารถทำให้เกิดความเจ็บป่วยจากพฤติกรรมเสี่ยงต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกเพื่อใช้เผชิญกับความเครียด เช่น ดื่มสุรา ใช้สารเสพติด

1.3 การแสดงออกบางอย่างเพื่อสนองตอบต่อภาวะเครียด เป็นการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว การขับรถเร็ว ๆ ไม่มีสมาธิในการปฏิบัติหน้าที่ที่เสี่ยง และรับผิดชอบสูง เป็นผลให้เกิด

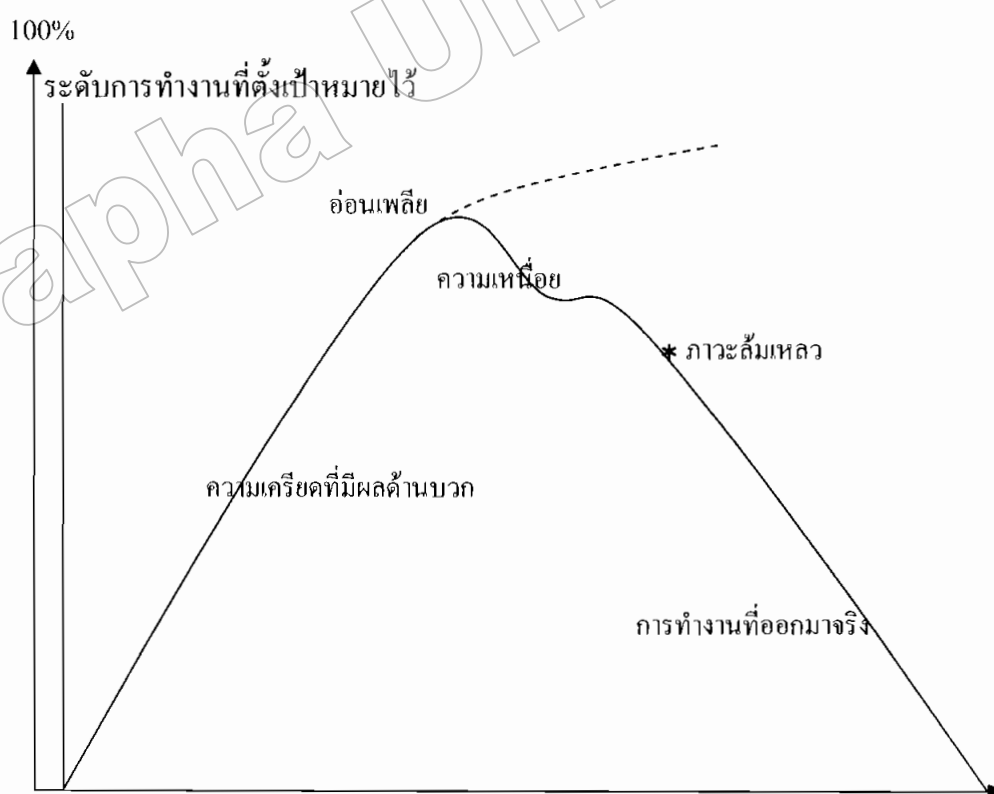
อุบัติเหตุ หรือการผิดพลาดได้ง่าย ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว ถือว่า เป็นพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยได้เช่นกัน

2. ความเครียดในระดับปานกลางอาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในลักษณะซ้ำ ๆ บ่อย เช่น กินมากจนน้ำหนักเกิน นอนไม่หลับ คลอดจนติดเหล้า ดิศาจเสพติดได้ ทำให้อาชีพตำรวเสีย ภาพพจน์ และสุขภาพได้

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจกลายเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง หรือซึมเศร้า อาจทำให้เกิดโรคประสาท โรคจิต ไม่รับรู้ความจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาวหรือเรื้อรัง อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ เป็นต้น รวมทั้งแก่เร็ว อายุสั้นลงได้

จากทั้งสามทฤษฎีจะเห็นได้ถึงปัจจัยของการทำงานที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่ มักเข้าใจว่าความเครียดจะทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงานแต่ก็มีการวิจัยที่ค้นพบว่า ความเครียดสามารถที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานได้เช่นกัน โดยที่ผู้ที่มีความเครียดจะต้องควบคุมความเครียดของตนให้อยู่ในระดับพอเหมาะ คือ ระดับที่จะเกิดประโยชน์ต่อ แต่ถ้าถูกกดดันเกินขีดพอเหมาะจะทำให้เกิดความเหนื่อย และผลงานที่ทำออกมาได้จริงจะเริ่มลดลงไปและอาจล้มเหลวได้ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงการทำงานของคนที่อยู่ภาวะความเครียด

จากภาพที่ 5 จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่มีความกดดันในการทำงานเลย ผลงานที่ได้จะเป็นศูนย์ แต่เมื่อมีความกดดันที่มาระงับกลายเป็นความเครียดเพิ่มมากขึ้น ผลงานก็จะดีขึ้น แต่ถ้าถึงจุดจุดหนึ่งความเครียดจะทำให้เหนื่อย หากยังขึ้นทำต่อไปร่างกายจะอ่อนเพลีย ส่วนงานก็ยังพอทำต่อไปได้ แต่เมื่อถึงจุดเกินกว่าที่จะทนได้บุคคลจะพบกับภาวะล้มเหลวทำงานต่อไปไม่ได้

อาชีพตำรวจเกิดความเครียดได้บ่อย จากลักษณะงาน ที่ต้องรับผิดชอบและเสี่ยงต่อชีวิต อยู่เสมอ เพื่อความสงบของประชาชน และประเทศชาติ และยังทำมาหาเลี้ยงชีพแบบปุณชน ประชาชนคนหนึ่งซึ่งต้องเผชิญความเครียดไม่ต่างจากบุคคลทั่วไปในสังคมยุคปัจจุบัน แต่ความคาดหวังของประชาชนต่อตำรวจในการต้องการให้ตำรวจดูแลความมั่นคงปลอดภัยให้กับประชาชน นั้นยิ่งมากขึ้นทุกวัน ซึ่ง กอลัซเฮดต์ (Gallagher, 1979) ได้กล่าวถึงความ เครียด คือ สิ่งที่เป็นเครื่องหมาย ของสภาวะความขัดแย้งระหว่าง ความต้องการภายในตัวบุคคล และขีดความสามารถ ที่จะตอบสนองได้ ซึ่งตำรวจเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งภายในอย่างเห็น ได้ชัดจนระหว่าง ความต้องการส่วนตัวที่ไม่ต่างจากคนทั่วไป ที่เกิดจากแรงขับจากสัญชาตญาณ กับคุณธรรมของวิชาชีพที่สั่งสอนให้มีความรับผิดชอบ และเสียสละชีวิตส่วนตัว ความต้องการที่ แท้จริงของตนเอง ทำให้ความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งภายในจิตใจเกิดขึ้นเสมอ ซึ่งระดับจะสูง มากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับ ความรุนแรงของสถานการณ์ บุคลิกภาพของแต่ละคน ว่ายืดหยุ่นได้ เพียงไร ประสิทธิภาพในการเผชิญปัญหา และการสนับสนุนความช่วยเหลือของภายนอก (มนตรี นามมงคล และคณะ, 2540) เรียกสิ่งเหล่านี้ว่า ปัจจัยในการปรับตัว หากตำรวจคนใด มีปัจจัยใน การปรับตัวต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วดี ตำรวจผู้นั้นก็จะเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี มีความสุขในการปฏิบัติ หน้าที่ ใช้ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาความเครียดที่ถูกต้องนี้ในการแก้ปัญหาครั้งต่อไปได้ดี แต่ ตำรวจบางคนที่ไม่สามารถจัดการความขัดแย้งให้หมดไปได้ เพราะปัจจัยในการปรับตัวมีน้อย อาจ เป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้สูง และใช้พฤติกรรมการปรับตัวต่อความเครียดที่ผิด ๆ เช่น การดื่ม สุรา การใช้สารเสพติด การทำร้ายตนเอง การทำร้ายผู้อื่น ซึ่งผลเสียที่แท้นั้นนั้นไม่ใช่เพียงแค่ตำรวจ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่อยู่ที่ ครอบครัวของตำรวจ ประชาชน หรืออาชีพที่เกี่ยวข้องด้วยนั่นเอง

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดเมื่อเกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อทั้งบุคคล และองค์กร ซึ่งการเกิดความเครียด ของบุคลากรในการปฏิบัติงาน และในการปฏิบัติงานนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าไปอยู่ในสภาพการทำงาน เฉพาะอย่าง ต้องเผชิญกับสิ่งกดดันต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อร่างกาย และจิตใจมาก ทำให้ เกิดความไม่พอใจในงาน และเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้มี นักวิชาการได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในทัศนะต่าง ๆ กันดังนี้

สเติร์ส (Streets, 1984) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพแบบ A มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน ความสามารถ และความต้องการ
2. ด้านองค์การ ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม
3. การสนับสนุนทางสังคม
กิลเมอร์ และวอน ฮาเลอร์ (Gillmer & Von Haller, 1966) ได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานดังนี้
 1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความไม่มั่นใจในการทำงาน การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
 2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
 3. สถานที่ทำงาน และการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความไม่พอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถานที่ทำงาน และการดำเนินงานของสถานที่ทำงาน
 4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ ค่าตอบแทนในการทำงาน
 5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of The Job) ได้แก่ การได้ทำงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ และความรู้ความสามารถ
 6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การนิเทศงานซึ่งไม่สร้างความรู้สึกรู้สึกพอใจต่องาน
 7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of The Job) ได้แก่ การขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน
 8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การบริหารงานบุคคล
 9. สภาพการทำงาน (Working Conition) ได้แก่ แสง เสียงอากาศ ชั่วโมงการทำงาน
 10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (Bencfits) ได้แก่ การบริการการรักษาพยาบาล และสวัสดิการต่าง ๆ

เฮอริเกิล และคณะ (Hellricgle et al., 1983) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะงาน ได้แก่ มีงานมาก หรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีการบริหารเวลาไม่เหมาะสม

2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทความรับผิดชอบต่อกัน และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายความรับผิดชอบ
4. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว
5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

การประเมินความเครียด

จากที่กล่าวมาแล้วว่าความเครียดมีผลต่อร่างกายทั้ง 4 ด้านคือ ด้านสรีระ ด้านอารมณ์ ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม ดังนั้นการประเมินความเครียดเราจึงสามารถวัดได้จากปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้ซึ่งพอสรุปได้ 4 วิธี ลาซาลัส (Lazarus, 1984) ดังนี้

1. การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (Self-report) เช่น การตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจหรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น และมีการหาคุณภาพของแบบทดสอบเหล่านั้น ทั้งในด้านความเที่ยงและความตรง แบบทดสอบความเครียดที่ใช้กัน เช่น

แบบสอบถาม SCL-90 (Symptom Check List 90) ประกอบด้วยข้อคำถาม 90 ข้อ ชนิด 5 สเตล ใช้วัดความผิดปกติด้านจิตใจ วัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย (Somatization) อาการย้ำคิดย้ำทำ ความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิดหวาดระแวง ความหลงผิด และประสาทหลอน

แบบสอบถาม CMI (Cornell Medical Index) เป็นแบบสำรวจสุขภาพจิตทั่ว ๆ ไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ใช่ หรือ ไม่ใช่ จำนวน 195 ข้อ ในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิต คือ จะถามภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกไวต่อสิ่งเร้า ความรู้สึกโกรธ และความรู้สึกเครียด ซึ่งเป็นประเภทการวัดอาการแสดงของความเจ็บป่วยทางจิต

แบบสำรวจ HOS (Health Option Survey) แบบสำรวจนี้ นงคราญ ฝาสุก (2528) ได้ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจที่ Allister M. Macmillan สร้างขึ้น เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับสุขภาพกาย ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับอาการผิดปกติทางร่างกายจำนวน 18 ข้อ อีก 2 ข้อ ถามเกี่ยวกับจิตใจที่แสดงออกถึงผลของการปรับตัวต่อความเครียด เครื่องมือนี้ใช้เป็นครั้งแรกที่ Stirling Country ในปี 1950-1969 โดยโครงการ Social Psychiatry ของมหาวิทยาลัยคอร์เนล สหรัฐอเมริกา แบบสำรวจ HOS นี้มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน คือ อาการที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ให้ 3 คะแนน อาการที่เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้งให้ 2 ไม่เคยเกิดอาการเลยให้ 1 คะแนน แล้วนำคะแนนรวมมา

ประเมินระดับความเครียด โดยใช้หลักคะแนนอิงกลุ่ม ผู้ที่มีคะแนนตั้งแต่ค่าเฉลี่ยบวก 1 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานลงมา จัดว่ามีความเครียดในระดับน้อย ผู้ที่มีคะแนนความเครียดระหว่างค่าเฉลี่ยบวก 1 ถึงบวก 2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติ มีแนวโน้มต่อการเกิดปัญหาสุขภาพจิต และผู้ที่มีความเครียดมากกว่าค่าเฉลี่ยบวก 2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขึ้นไป ถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับสูงมาก เป็นกลุ่มที่อาจมีปัญหาสุขภาพจิตเล็กน้อยบ้างแล้ว ควรได้รับการตรวจจากจิตแพทย์

แบบวัดความเครียด Occupational Stress Indicator (OSI) แบบวัดความเครียด OSI นี้ คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988) ได้สร้างขึ้นในปี 1988 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับแง่มุมต่าง ๆ ของความเครียด แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ ความพึงพอใจในงานที่ทำ แนวทางที่ประพฤติปฏิบัติ ตามเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล การแปลเหตุการณ์รอบตัว ปัจจัยความเครียดในงาน กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหา และแบบวัดความเครียด ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกายและทางใจที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความเครียด มีจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางใจ 18 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกาย 12 ข้อ มีการคิดคะแนนโดยการรวมเอาการทั้ง 2 ส่วน มารวมกัน แล้วใช้หลักคะแนนอิงกลุ่ม แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับคือ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดต่ำกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย -1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่ามีความเครียดต่ำ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดสูงกว่าค่าเฉลี่ย -1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และต่ำกว่าค่าเฉลี่ย +1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่า มีความเครียดระดับปานกลาง และผู้ที่มีคะแนนความเครียดมากกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย +1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่า มีความเครียดระดับสูง

แบบประเมินความเครียด SOS (Symptoms of Stress Indicator) เป็นแบบสำรวจเพื่อประเมินระดับความเครียดของภาควิชาการพยาบาลจิตสังคมมหาวิทยาลัยวอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ดัดแปลงมาจาก Cornell Medical Index มีข้อคำถามจำนวน 107 ข้อเหมาะกับการใช้ศึกษาในกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่เครียดและเป็นภาระ เช่น ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกิจ การเงิน ธนาคาร ตำรวจ พยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก เป็นต้น

แบบวัดความเครียดสวนปรง (SPST-20) ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ ชนิด 5 สเตลในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิต คือ จะถามภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกโกรธ และวัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย

แบบประเมิน และวิเคราะห์ความเครียด (Stress Test) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา เป็นเครื่องมือที่พัฒนาโดยกรมสุขภาพจิต เพื่อใช้วิเคราะห์หาความเครียดสำหรับประชาชนไทย โดยพบว่าแบบสอบถามชุดนี้มีจุดตัดที่คะแนน = 17 มีค่า Sensitivity Test = 70.4% ค่า Specificity = 64.6% ค่า Reliability = 0.86

การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเองนี้ ถ้าผู้สัมภาษณ์มีทัศนคติที่ยอมรับต่อผู้ถูกสัมภาษณ์แล้ว จะช่วยลดความกดดัน ทางสังคมที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะรู้สึกได้ หรือเขาจะไม่ต้องการกลัวว่าจะเสียหน้า ดังนั้นเขาจึงไม่จำเป็นต้องป้องกันตนเองในการรายงานเกี่ยวกับตนเอง วิธีการรายงานเกี่ยวกับตนเองนี้เป็นวิธีที่ใช้ได้ง่าย สะดวกและใช้ได้ดีกับการวัด การตอบสนองทางด้านอารมณ์ (Lazarur, 1984)

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

3. การใช้การสังเกต (Observation) เราสามารถจะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะความเครียด เช่น พูดจากระี่ยวกราด เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง หรือสังเกตจากภาษาท่าทาง เช่น ถอนหายใจบ่อยๆ สีหน้า แววตา น้ำเสียง หรือท่าทาง เป็นต้น

4. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Neurophysiological Change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อ (EMG Biofeedback) เป็นต้น การวัดด้วยวิธีนี้ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

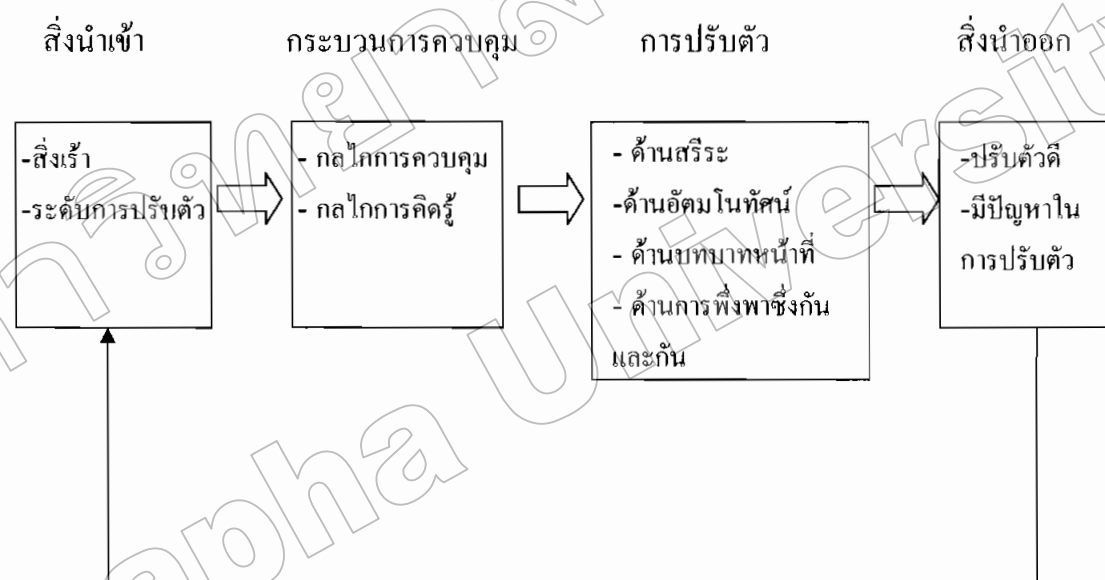
จะเห็นได้ว่า แบบการประเมินความเครียดแต่ละฉบับนี้มีความแตกต่างกัน สำหรับการศึกษาความเครียดของข้าราชการตำรวจในจังหวัดราชบุรีครั้งนี้ ได้วัดความเครียดจากอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจที่เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดตามแบบการวัดของ คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988)

แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการเผชิญความเครียด

ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ทุกคนย่อมต้องเผชิญกับความเครียด โดยเฉพาะความเครียดจากการทำงาน เพราะเวลาส่วนใหญ่ของมนุษย์ ถูกใช้ไปในการทำงาน ทำให้บุคคลมีการปรับตัวและแก้ไขปัญหาเพื่อเกิดดุลยภาพของบุคคล มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และพฤติกรรมต่าง ๆ พฤติกรรมที่แสดงออก การเผชิญปัญหา กล่าวคือ เป็นกระบวนการที่บุคคลแสดงออกอย่างต่อเนื่องในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อระงับ บรรเทา ปกป้อง หรือจำกัดสิ่งที่มาคุกคาม เพื่อให้จิตใจ และอารมณ์กลับสู่สภาวะสมดุลตามปกติ

1. ทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy's Adaptation Model, 2003 อ้างถึงใน เบญจมาศ สุขศรีเพ็ญ และคณะ, 2549)

ทฤษฎีการปรับตัวของรอยพัฒนาจากแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีระบบ ที่เน้นการทำงานทั้งภายในและภายนอกอย่างมีระบบ โดยเชื่อว่ามนุษย์เป็นหน่วยเดียวกัน (Unified Whole) มนุษย์มีร่างกาย และจิตใจที่ไม่สามารถแยกจากกันได้ นอกจากนี้ยังมีความเชื่อว่า โดยธรรมชาติของมนุษย์จะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกตลอดเวลา ระบบการปรับตัวของมนุษย์ประกอบด้วย สิ่งนำเข้า สิ่งนำออก กระบวนการควบคุม และกลไกการป้อนกลับ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แสดงระบบการปรับตัวของบุคคล (Roy's Adaptation Model, 2003 อ้างถึงใน เบญจมาศ สุขศรีเพ็ญ และคณะ, 2549))

2. รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

มนุษย์ทุกคนเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ก็จะพยายามลดความเครียด และรักษาสมดุลทางด้านร่างกาย และจิตใจบุคคลจะตอบสนองความเครียด โดยใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดหลาย ๆ รูปแบบ ดังนี้

2.1 ลาซาลัส (Lazarus, 1984) ได้แบ่งรูปแบบวิธีการเผชิญความเครียดของ ออกเป็น 2 แบบ คือ

1) วิธีการเผชิญปัญหา โดยการมุ่งแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem Oriented Methods) เป็นวิธีการมุ่งแก้ไขปัญหา หรือสถานการณ์ที่ตึงเครียดนั้น การแก้ไขอาจจะเป็นการจัดการที่ตัวปัญหามุ่งแก้ไขที่ตัวเอง หรือปรับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นลักษณะของการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สถานการณ์ที่มีความตึงเครียดนั้นดีขึ้น เป็นกลวิธีใกล้เคียงกับการการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ การค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การเผชิญหน้ากับปัญหาอย่างท้าทาย การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง รวมทั้งนำประสบการณ์ที่เคยใช้ในอดีตแล้วได้ผลมาร่วมแก้ไขปัญหานั้น

2) วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์เป็นหลัก (Emotional Oriented Methods) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามจะจัดการอารมณ์ และความรู้สึกที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ตึงเครียด โดยมีได้มุ่งแก้ไขปัญหาหรือสาเหตุ ลาซาลัส (Lazarus, 1984) เรียกวิธีนี้ว่า “การบรรเทา” ซึ่งรวมถึงการที่บุคคลนั้นได้นำเอากลไกการป้องกันทางจิตมาใช้ด้วย กลไกการป้องกันทางจิตทุกแบบจัดเป็นพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแก้ไขความรู้สึก วิธีการเผชิญปัญหานี้เป็นการกระทำให้รู้สึกว่าย่ำแย่จากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความจริงแล้วอันตรายนั้นไม่ได้ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดวิธีนี้ได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกหนี การเพ้อฝัน การแยกตนเอง การทำให้เห็นเป็นเรื่องเล็ก การโยนความผิดให้ผู้อื่น การเลือกรับฟังแต่สิ่งที่ดี การระบายความโกรธไปสู่ผู้อื่น การข่มขู่ความรู้สึกที่แท้จริง การปรับเปลี่ยนอารมณ์ การพยายามลืม เป็นต้น

ซึ่งพฤติกรรมการเผชิญปัญหา นี้ ลาซาลัสและโพลด์แมน กล่าวว่า เป็นกระบวนการทางความคิด สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาในแต่ละสถานการณ์ที่เผชิญความเครียด นอกจากนี้ในบุคคลหนึ่ง อาจมีวิธีการเผชิญปัญหามากกว่า 1 วิธี ในเวลาเดียวกันก็ได้

2.2 คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988) ได้เสนอวิธีการเผชิญความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1) การหาความสนับสนุนจากสังคม (Social Support) โดยการพึ่งพิงผู้อื่น ซึ่งอาจมีหลายรูปแบบ เช่น การพูดคุย ขอคำปรึกษา หรือการมีสัมพันธภาพที่ค้ำจุนกัน (Supportive Relationship) ในสังคม

2) กลยุทธ์ในการทำงาน (Task Strategies) ที่ปรับเปลี่ยน ลดความเครียด วิธีการนี้บุคคลจะแก้ไขความเครียดด้วยการจัดระบบงานใหม่

3) การใช้ตรรกะ (Logic) คือ การที่บุคคลแก้ไขความเครียด โดยการประยุกต์ใช้เหตุผลโดยไม่มีอารมณ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การหาข้อมูลวิเคราะห์ปัญหาให้เหมาะสม

4) การบริหารเวลา เป็นการจัดเวลาการทำงานให้เหมาะสม

5) การยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.3 ลาแทค (Latack, 1986) ได้แบ่งวิธีเผชิญความเครียดได้ 3 แบบ คือ

1) แบบสู้ (Fight หรือ Control) เป็นวิธีการเผชิญความเครียดโดยตรงหรือเผชิญกับปัญหา โดยตรงเป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหา โดยมุ่งสาเหตุของปัญหา

2) แบบหนี (Flight หรือ Escape) เป็นวิธีการเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ปัญหาทางอ้อมเป็นการแก้ปัญหา โดยมุ่งแก้ไขอารมณ์ เพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ มากกว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

3) แบบแก้ไขตามอาการ (Symptom Management) เป็นวิธีเผชิญความเครียด เมื่อมีอาการของความเครียดเกิดขึ้นกับตนเอง เป็นการกระทำให้เกิดการผ่อนคลายความเครียด ไม่สนใจกับปัญหา บางครั้งหลีกเลี่ยงปัญหา ละเลยไม่สนใจ หรือหลีกเลี่ยงจากเหตุการณ์ที่เกิดความเครียด ไปสู่สถานการณ์ที่ตนคิดว่าทำให้เกิดความสุขโดย ปัญหาหรือความเครียดไม่ได้รับการจัด

3. การวัดวิธีการเผชิญความเครียด

การเผชิญความเครียดนั้น ได้มีผู้สร้างแบบวิธีการประเมิน และเครื่องมือที่ใช้ในการเผชิญความเครียด ดังต่อไปนี้

3.1 แบบวัดการประเมินวิธีเผชิญความเครียด ของ จาโลวีก และเพาเวอร์ (Jalowiec & Powers, 1981) เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อรายการที่แสดงพฤติกรรมเผชิญความเครียด 2 วิธี คือ วิธีมุ่งแก้ไขปัญหา และมุ่งแก้ไขอารมณ์ ข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ โดยพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา หมายถึง พฤติกรรมที่มีเป้าหมายจะแก้ปัญหหรือจัดการกับสถานการณ์ที่เครียด ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ หมายถึง พฤติกรรมที่มีเป้าหมายจะจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่เครียด ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุพฤติกรรมเผชิญความเครียดลงในแบบสอบถามตามมาตรา Likert-type Format ให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน จากไม่เคย ถึง เสมอ ๆ ผลรวมจะบ่งชี้ว่า ผู้ตอบใช้กลวิธีใดมากที่สุดในการเผชิญความเครียด เพื่อแก้ไขปัญหาหรือเพื่อลดความไม่สบายเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะ

3.2 แบบวัดการประเมินภาวะเครียดของ บัลดี เมอร์ฟี และมาจอร์ริส เพาเวอร์ (Baldree, Murphy, & Powers, 1982) เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความที่แสดงพฤติกรรมที่แสดงออก เพื่อการบรรเทา ควบคุม หลีกเลี่ยง หรือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด แบบสอบถามมีทั้งหมด 42 ข้อ การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วงคะแนน แปลผลตามช่วงคะแนนที่บ่งชี้ว่าผู้ตอบมีความสามารถในการเผชิญกับความเครียดเพียงใด

3.3 แบบประเมินของ ลาแทค (Latack, 1986) แบบวัดกับความเครียดที่เกิดจากงาน (Coping with Job Stress) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงพฤติกรรมการเผชิญความเครียดด้วยวิธีสู้

หรือ ควมคุม 17 ข้อ และวิธีหนี 11 ข้อ ซึ่งเป็นวิธีการเผชิญกับตัวสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด และวิธีเผชิญตามอาการ และอารมณ์ 24 ข้อ เป็นวิธีแก้ปัญหาโดยการปรับตัวเมื่อมีความเครียด รวมแบบวัดนี้มี 52 ข้อ การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วง คะแนน จากไม่เคย คือ 1 คะแนนถึงทำเป็นประจำเสมอ คือ 5 คะแนน ผลรวมของคะแนนจะบ่งชี้ว่ามีความสามารถในการเผชิญความเครียดระดับใด และใช้วิธีใดมากที่สุดในการเผชิญความเครียด

จะสังเกตได้ว่า แบบวัดการเผชิญความเครียดนั้นมีหลายวิธี สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบวัดการเผชิญความเครียดของ ลาแทค (Latack, 1986) เพื่อให้เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างเล็ก และเลือกให้ข้อคำถามในการเผชิญความเครียดทั่วไป คือ วิธีสู้และวิธีหนี ซึ่งสามารถวัดได้โดยแบบสอบถามเพื่อแก้ไขปัญห หรือเพื่อลดความไม่สบายใจเมื่อเผชิญสถานการณ์

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและการเผชิญความเครียด

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. อายุ อายุกับความเครียดมีความสัมพันธ์กับพัฒนาการของบุคคล เป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่ง กิบสัน และลินดอร์ป (Gibson & Lindop, 1982) ได้ศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเครียด อายุที่มากขึ้นจะทำให้บุคคลมีวุฒิภาวะที่สมบูรณ์ขึ้น สามารถเผชิญความเครียดได้ดี ฮัลล์ เทด เฮนรี (Hull, 1984) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดกับผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมในรัฐเทกซัส พบว่าผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น อายุจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าสนใจว่ามีความสำคัญ และมีอำนาจการทำนายกับความเครียด และการเผชิญความเครียดของข้าราชการตำรวจได้

2. สถานภาพสมรส เป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับความเครียด การมีคู่ครองที่เหมาะสม มีความเข้าใจกันจะนำมาซึ่งความสุขในครอบครัว ในทางตรงกันข้ามถ้าคู่ครองมีแต่ความไม่เข้าใจ ขัดแย้งกัน น่าจะมีผลต่อความเครียดของบุคคลได้เช่นกัน และจากการศึกษาของ วลัยพร ชววัฒนาพงศ์ (2546) ที่ซึ่งศึกษาความเครียดของพยาบาลตำรวจ พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวต่อความเครียดของพยาบาลตำรวจวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษาของกรมสุขภาพจิต (2546) ที่ศึกษาความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ พบว่า สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยเลือกสถานภาพสมรสเป็นตัวแปรตัวหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้

3. ภาระทางครอบครัว ครอบครัวข้าราชการตำรวจที่ต้องรับผิดชอบหรือต้องให้ความอุปการะเลี้ยงดูนั้นอาจมีความสำคัญต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจซึ่ง ชารารัตน์ ชื่นทอง (2542) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงาน และกลวิธีการเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน กล่าวว่า การเผชิญความเครียดกล่าวว่าภาระครอบครัวที่ไม่เดือดร้อนทำให้มีความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตมากกว่าผู้ที่ภาระทางครอบครัวมาก ดังนั้นเวลาสำหรับความพยายามที่จะแก้ปัญหาหรือสถานการณ์ที่ตนเองถูกคุกคามได้ดีกว่าผู้ที่มีภาระครอบครัวเดือดร้อน ซึ่งขัดกับการศึกษาของ สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) จึงอาจเป็นไปได้ทั้ง 2 แบบ ว่าภาระทางครอบครัวอาจมีผลต่อความเครียดหรือไม่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจในครั้งนี้

4. ระดับชั้นยศ เนื่องจากชั้นยศนั้นเป็นตัวแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการตำรวจการรวมถึงความใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาด้วย การศึกษาของ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530) ที่ศึกษาความเครียดของนักบริหาร ตำรวจระดับสารวัตรใหญ่ และสารวัตรสังกัดกองบังคับการบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 พบว่า ชั้นยศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด เช่นเดียวกับ นันทินี ปารมี (2544) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของทหารเรือที่ปฏิบัติราชการทางทะเล พบว่า ปัจจัยคัดสรรกับความเครียดด้านชั้นยศ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -.192$) และ การศึกษาของชั้นยศมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = -.205$) แต่การศึกษาทั้งสองทำนนี้ขัดกับการศึกษาของ เบญจพัฑ์ เวศม์วิบูลย์ (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการ กองบังคับการกรมอุทการเรือที่พบว่า ปัจจัยด้านชั้นยศ หน่วยที่สังกัด ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการ

ดังนั้น จึงไม่อาจสรุปได้ว่าระดับชั้นยศนั้นมีความสัมพันธ์กับความเครียดหรือไม่ การนำระดับชั้นยศเป็นตัวแปรหนึ่งของงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นการหาคำตอบที่ถูกต้องได้ว่าความเครียดกับระดับชั้นยศมีความสัมพันธ์กันหรือไม่

5. แผนกที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากแผนกที่ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีลักษณะงานที่แตกต่างกันจึงทำให้ผู้วิจัยเกิดข้อสงสัยว่าแผนกที่ปฏิบัติงานนั้นมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การศึกษาว่าแผนกของตำรวจต่อความเครียดในการปฏิบัติงานนั้น มีค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยเลือกแผนกที่ปฏิบัติงานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจ

6. การศึกษา เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียด เนื่องจากการศึกษาของ กรมสุขภาพจิต (2546) ในการศึกษาความเครียดของคนไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางการเงิน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ จาโลวีก และคณะ (Jalowicz et al., 1981) กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่สูงกว่าทำให้บุคคลเลือกใช้วิธีการ และวิเคราะห์เหตุการณ์ได้เหมาะสม การการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับ เบญจพัก เวศม์วิบูลย์ (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการ กองบังคับการ กรมอุทการเรือ ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ผู้วิจัยจึงเลือก ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรหนึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อทดสอบความจริงว่าระดับการศึกษานั้นมีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการตำรวจหรือไม่

7. สถานะทางเศรษฐกิจ จากการศึกษา และทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีการศึกษาวิจัย สถานะทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่มีผลต่อความเครียดและการเผชิญความเครียดอยู่เสมอ ดังเช่น การศึกษาของ เบญจพัก เวศม์วิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการ กองบังคับการ กรมอุทการเรือ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับเครียดที่ระดับสถิติที่ระดับ .05

8. สัมพันธภาพภายในครอบครัว ครอบครัวเป็นสถาบันเล็กแต่สำคัญที่สุดที่สามารถสร้างคนให้มีประสิทธิภาพ บุคคลในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกันสัมพันธ์กันช่วยเหลือเอื้ออาทรต่อกัน นันทณี ปาละมี (2544) กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัวเป็นแหล่งที่สนับสนุนสำคัญเพราะครอบครัวเป็นหน่วยในการอบรมเลี้ยงดูมาตั้งแต่เด็ก ซึ่งส่งผลต่อบุคลิกภาพและการแสดงออกของแต่ละบุคคล ครอบครัวที่มีความผูกพันใกล้ชิดและให้คำปรึกษาได้เป็นสิ่งสนับสนุนทางจิตใจที่สำคัญสามารถทำให้บุคคลเผชิญความเครียดได้ดี ถ้าบุคคลมีสัมพันธภาพในครอบครัวล้มเหลวขาดการประคับประคองด้านจิตใจกัน จะทำให้หมดกำลังใจไม่มั่นใจในการต่อสู้กับปัญหาได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ สุวนีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2545) ที่กล่าวว่า สัมพันธภาพกับคนอื่น การมีความสัมพันธ์กับคนในแวดล้อมอาจช่วยลดความเครียด หรือทำให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน เช่น ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง และได้เถียงกัน เช่นเดียวกับการศึกษาของ วิถี ภูษิต (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนสังกัดสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพฯ ที่พบว่า ภาวะวิกฤตในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดที่แสดงอาการทางด้านจิตใจ ดังนั้นสัมพันธภาพภายในครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และอาจทำนายความเครียดได้

9. ประสพการณ์ทำงาน จากการศึกษาของ วิถี ภูมิต (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนสังกัดสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสพการณ์การทำงานในสายงานปัจจุบันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดที่แสดงออกด้านจิตใจ ($r = 0.103$, $P < 0.05$) เช่นเดียวกับ ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2543) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และการเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับตำรวจจราจร พบว่า ประสพการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 จากความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้ตัวแปรประสพการณ์ทำงานน่าสนใจในการนำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้

10. โรคประจำตัว เนื่องจากการแนวความคิดขององค์กรรวมทั้งกล่าวว่าบุคคลประกอบไปด้วยองค์ประกอบ ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคมและอารมณ์ ซึ่ง เชลลีย์ (Shelley, 2003) ที่กล่าวว่า การเจ็บป่วย การมีบุคลิกลักษณะส่วนตัวที่อ่อนแอ ไม่แข็งแรงเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความเครียด และนำไปสู่การการเผชิญปัญหาที่ไม่ดี สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพัตน์ (2545) ที่ศึกษาความเครียด สุขภาพ การเจ็บป่วย: แนวคิดและการศึกษาในประเทศไทย ที่กล่าวว่า ความเครียดนำไปสู่ความเจ็บป่วย โดยพบว่าบุคคลที่อ่อนแอ มีการเจ็บป่วยที่เรื้อรัง (Chronic Stress) ร่างกายต้องเผชิญกับความเครียดอยู่ตลอดเวลา ก่อให้เกิดความเครียดเรื้อรัง (Chronic Stress)

จากการศึกษาดังกล่าวจะเห็นการเจ็บป่วยที่เรื้อรังและยาวนานอาจทำให้ข้าราชการตำรวจเกิดความท้อแท้ เครียดเรื้อรังได้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกโรคประจำตัวเป็นตัวแปรหนึ่งในการศึกษาความสัมพันธ์กับความเครียดในครั้งนี้

11. ปัจจัยด้านการทำงาน งานที่ปฏิบัติจริงในแต่ละวัน มีผลทำให้เกิดความเครียดได้ โดยจากอบสัน (Jacobson, 1983) ได้กล่าวว่า งานที่มากเกินไป น้อยเกินไป งานที่แข่งกับเวลา สภาพงานที่ไม่ดี หรือมีอันตราย ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆมีผลต่อความเครียด รวมทั้งจากการศึกษาของ คูเปอร์และคณะ (Cooper et al., 1988) พบว่า ตัวงานเป็นแหล่งที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ จากความสำคัญดังกล่าวทำให้ตัวแปรด้านตัวงานเป็นตัวแปรที่อาจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดได้ เช่นเดียวกับ รอนดอล และคณะ (Rondall et al., 1994) ที่กล่าวว่า งานที่มากเกินไป งานที่ใช้ความสามารถเฉพาะเป็นพิเศษ งานที่อาศัยทักษะเฉพาะ งานที่ต้องรับผิดชอบในความปลอดภัย ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้สูง และในทางตรงข้ามงานที่น้อยเกินไปนั้นทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน ดังนั้น ตัวแปรด้านตัวงานจึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจในการเลือกศึกษาในครั้งนี้

12. บทบาทหน้าที่ จากการศึกษาของ วิถี ภูมิต (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนสังกัดสถานีตำรวจนครบาล ได้กล่าวถึง

งานของตำรวจว่าเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง มีการตัดสินใจช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะวิกฤต จึงอาจก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าอาชีพอื่น โดยพบว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานและปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ที่สามารถร่วมกันทำนายความเครียดที่แสดงอาการด้านจิตใจได้ร้อยละ 25.6 นอกจากนี้ รอนดอล และคณะ (Rondall et al., 1994) กล่าวว่า เมื่อความต้องการในบทบาทหน้าที่ของสถานที่ทำงานกับความต้องการในส่วนตัวมีความขัดแย้งกัน ซึ่งถ้าคงอยู่เป็นเวลานาน จะพบว่าทำให้การประสานงานผิดพลาด มีพฤติกรรมแบบหนีได้ ดังนั้นการศึกษาตัวแปรด้านบทบาทหน้าที่จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

13. ความก้าวหน้าในอาชีพ จากการศึกษาของ คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988) เรื่องการวัดความเครียดในการทำงาน ต่อการพัฒนาตัวชี้วัดการจัดการความเครียด คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988) พบว่า แหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่ ตัวงาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพ บทบาทหน้าที่ ความก้าวหน้า และการได้รับการยอมรับและ วิถี ภูษิต (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนสังกัดสถานีตำรวจนครบาลพบว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้า และความสำเร็จในอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดที่แสดงอาการด้านจิตใจ และด้านร่างกาย

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรด้านความก้าวหน้าในอาชีพอาจมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดได้และการเผชิญความเครียดของข้าราชการตำรวจ

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในที่ข้าราชการตำรวจมีความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การช่วยเหลือกัน การพึ่งพากัน และการแนะนำทั้งทางกันส่วนตัว และการทำงาน ร่วมกันพัฒนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมีความใกล้ชิดห่วงใยสนิทสนมซึ่งกัน และกัน จะทำให้บรรยากาศการทำงานดีมีความเครียดน้อยแต่ในทางตรงกันข้าม หากความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีแต่ความขัดแย้ง ต่างคนต่างอยู่ ขาดการแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ย่อมก่อให้เกิดความรุนแรง ซึ่ง จากการศึกษาของ วลัยพร ชววัฒนาพงศ์ (2546) ได้ศึกษาที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพยาบาลตำรวจวิชาชีพพบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลตำรวจวิชาชีพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สุรศักดิ์ สานูจารย์ (2536) ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลพบว่า รายได้ ที่พักอาศัย ครอบครัว สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น จะเห็นว่าสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรนี้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์กับความเครียด และการเผชิญความเครียดของข้าราชการตำรวจ

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาการที่ข้าราชการตำรวจ ได้แสดงความเคารพนับถือ เกรงใจ ให้เกียรติ ให้ความร่วมมือ และรับการชี้แจงแนะนำจากผู้บังคับบัญชานั้น สุรศักดิ์ สาธุการย์ (2536) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสถานีตำรวจนครบาล พบว่า ความสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งสอดคล้องกับ อินทรา ปัทมินทร (2542) ได้การสำรวจภาวะสุขภาพจิตของตำรวจจราจร ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาเป็นปัญหาสำหรับสุขภาพจิต แต่ การศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจลักษณ์ เวศม์วิบูลย์ (2548) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มี ผลต่อความเครียดของข้าราชการ กองบังคับการ กรมอุทการเรือที่ พบว่า ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด การศึกษาครั้งนี้เลือกปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยความเครียดเพื่อศึกษาว่าสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความเครียดหรือไม่

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและการเผชิญความเครียด

สุรศักดิ์ บุณตรีเวช และตะวันชัย จิระประมุขพิทักษ์ (2545) ได้ศึกษาสภาพความเครียด จากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการทำงานมีตั้งแต่สภาพภายในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน บทบาท ลักษณะ สิ่งแวดล้อม และ ระบบการทำงานสืบค้นหาความเครียดจากการทำงาน และศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด เหล่านั้นจะเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อหาทางจัดการกับความเครียดก่อนที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตัว คนงาน และองค์กร จึงดำเนินการศึกษาแบบ Cross Sectional Descriptive Study โดยอาศัยการ วิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบทดสอบความเครียดทั่วไปของกรมสุขภาพจิต และแบบทดสอบ ความเครียดจากการทำงานที่สร้างขึ้นตามรูปแบบ Job Demand-control Model ของ Karasck ผล การศึกษาพบว่าความชุกของผู้มีความเครียดทั่วไปนี้ ประมาณร้อยละ 24 ความชุกของผู้มีความเครียด จากการทำงานประมาณร้อยละ 15 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานในโรงงานแห่งนี้ที่ สมควรปรับปรุง ได้แก่ ระบบความปลอดภัย และระบบป้องกันโรคจากการทำงาน การลดความเร่ง รีบในการทำงาน การใช้ความรู้ความชำนาญ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ลักษณะการทำงานที่ซ้ำซาก อาหารกลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงาน บริการทางการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงาน และ การที่ต้องนั่งทำงานเป็นเวลานานๆ สำหรับการทดสอบหาความสัมพันธ์ของความเครียดจากการ ทำงานกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความสามารถในการควบคุม ($r = 0.314, p = 0.00$) และสวัสดิการ ($r = -0.175, p = 0.001$) มีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อินทรา ปัทมินทร (2542) ได้การสำรวจภาวะสุขภาพจิตของตำรวจจราจรในเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อทราบสภาพปัญหา และหาแนวทางให้ความช่วยเหลือทั้งในระยะสั้น และระยะยาว กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สุ่มเลือกจากตำรวจจราจรที่อยู่ในสังกัดหน่วยงาน 4 แห่ง คือ กองบังคับการตำรวจจราจร กองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครเหนือ กองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครใต้และกองบังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี โดยใช้แบบสำรวจภาวะสุขภาพทั่วไป (General Health Questionnaire-GHO 28) ของ Goldberg (1972) ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนภาวะสุขภาพจิตของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1.76 (ค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 1-4) ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะสุขภาพจิตอยู่ในระดับปกติ และเมื่อใช้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป็นจุดแบ่งระหว่างกลุ่มที่สูงกว่า และต่ำกว่าค่าเฉลี่ย พบว่าร้อยละ 56.9 มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม และร้อยละ 43.1 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะมีปัญหาสุขภาพจิตสูง นอกจากนี้ ยังพบว่า ภาวะสุขภาพจิตของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับลักษณะข้อมูลทั่วไปด้วย คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในห้องเช่าหรือบ้านเช่า จะมีแนวโน้มที่จะมีปัญหาสุขภาพจิตสูง ส่วนกลุ่มที่มีลักษณะครอบครัวแบบครอบครัวเดี่ยว คืออยู่กันเฉพาะพ่อแม่ลูก และกลุ่มที่อาศัยอยู่ในบ้านของตัวเองหรือบ้านของคู่สมรสจะมีภาวะสุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์ปกติ ส่วนปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความสำคัญมากเรียงตามลำดับ 10 ลำดับ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับมลพิษ ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาระบบราชการที่ไม่อำนวยความสะดวกการทำงาน ปัญหาเกี่ยวกับชั่วโมงทำงานที่ไม่เหมาะสมมีปัญหากับผู้ไร้รถใช้ถนน ปัญหาสุขภาพอันเนื่องมาจากการทำงาน ปัญหาส่วนตัว ปัญหาครอบครัวกับคู่สมรสหรือสมาชิกในบ้าน ปัญหากับผู้ร่วมงาน และปัญหากับผู้บังคับบัญชา

สรวิชัย สังข์ศรี (2542) ได้สำรวจความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรกรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครราชสีมา โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครราชสีมาโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง และแบบทดสอบความเครียด HOS (Health Opinion Survey) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ร้อยละ 85.5 มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 12.7 มีความเครียดสูงแต่ยังอยู่ในเกณฑ์ปกติซึ่งมีโอกาสที่จะมีปัญหาได้ง่าย สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ปัจจัยสุขภาพ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความสงบสุขในครอบครัว การศึกษา และเวลาที่ให้กับครอบครัว

บัณฑิต ศรีไพศาล อัจฉรา จรัสสิงห์ และเนตรชนก บัวเล็ก (2541) สำรวจภาวะสุขภาพจิตของประชาชนในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจภาวะสุขภาพจิต

ของประชาชนทั่วไป และกลุ่มนักธุรกิจภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ โดยนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิต และการป้องกันแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตของประชาชน พบว่า ประชาชนทั่วไปที่ประสบปัญหาด้านการเงินจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจร้อยละ 74.9 มีความเครียดสูงร้อยละ 39.5 และมีความคิดฆ่าตัวตายร้อยละ 4.6 ในกลุ่มธุรกิจประสบปัญหาด้านการเงินจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจร้อยละ 69.2 มีความเครียดสูง ร้อยละ 36.2 และมีความคิดฆ่าตัวตายร้อยละ 2.1 โดยมีผู้ที่มีความเสี่ยงต่อความเครียดมาก คือ ผู้ที่ต้องรับผิดชอบภาระการเงินของผู้อื่น และเป็นเจ้าของกิจการในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจของประชาชนทั่วไปใช้วิธีการประหยัดค่าใช้จ่ายเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 85.0 ส่วนกลุ่มธุรกิจใช้วิธีหางานใหม่ร้อยละ 87.4 วิธีการเลือกใช้เมื่อเกิดความเครียด 5 อันดับแรกของประชาชนทั่วไปเหมือนกับของกลุ่มธุรกิจ คือ ขอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น พุดระบายกับผู้อื่น หางานอดิเรกทำ ทำบุญ ตักบาตร และออกกำลังกาย ซึ่งเป็นกลไกการคลายเครียดที่ดี และบุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดความเครียดของทั้งสองกลุ่มคือ บุคคลใกล้ชิด ได้แก่ บุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และคู่สมรส/ คู่รัก นอกจากนี้ยังขอความช่วยเหลือจากพระ และหมอมากกว่าแพทย์และจิตแพทย์

กรมสุขภาพจิต (2546) ได้ศึกษา ความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546 โดยใช้การศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวางในกลุ่มประชากรวัยแรงงาน โดยใช้แบบวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต ผลการศึกษา พบว่า 1. ประชาชนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย (58.7%: 95% CI = 57.77-59.63) ปัญหา/ สาเหตุที่ทำให้เครียด 5 อันดับแรก คือ ปัญหาเศรษฐกิจ/ การเงิน (49.4) ปัญหาครอบครัว (34.2) เรื่องงาน (30) เรื่องแฟน/ คู่รัก (13.3) และปัญหาเพื่อนร่วมงาน/ เพื่อนร่วมเรียน/ เพื่อน (10.5) 2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางการเงิน จำนวนห้อยพักในบ้าน การมีที่ดินเป็นของตนเอง เคยผ่าตัด หรือได้รับการบาดเจ็บที่ศีรษะ การเจ็บป่วยจนต้องไปพบแพทย์ ความวิตกกังวลกับความเจ็บป่วย 3. ปัจจัยด้านครอบครัวที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์ที่มีต่อแม่-พ่อ ต่อสามี/ ภรรยา การมีญาติป่วยด้วยโรคทางจิตเวช และความสัมพันธ์กับญาติที่ป่วยด้วยโรคทางจิตเวช

กิติ ยุคตานนท์ (2545) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่อำนาจการจราจรของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ภูมิหลังส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีผลต่อระดับความเครียด แต่ระดับความเครียดนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ ระดับความเครียดโดยอาการทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย แต่เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

เป็นบางครั้ง ระดับความเครียดดังกล่าวถือว่าเป็นภาวะปกติของการปฏิบัติงานด้านการจราจร อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพดีขึ้น

สุภาวดี นวลมณี (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดกรณีข้าราชการตำรวจจราจร จังหวัดอุบลราชธานี โดยผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความเครียดที่พบมากที่สุด คือ ระดับความเครียดปกติร้อยละ 87.8 รองลงมา มีความเครียดในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 9.4 และระดับสูงมากร้อยละ 2.8 2. กลุ่มที่มีระดับความเครียดสูงที่สุดได้แก่ กลุ่มที่มีช่วงอายุ 30 ปีลงมา ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษา มีตำแหน่งงานจราจรมีอายุราชการ 6-10 ปี มีรายได้เดือนละไม่เกิน 5,000 บาท 3. ปัจจัยเกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ ลักษณะทางกายภาพของงาน ความพึงพอใจในงานและความสอดคล้องระหว่างงานกับความรู้ความสามารถ ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการ ระบบการบริหารงาน ความร่วมมือ และการประสานงานกับหน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของตำรวจจราจร จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 4. ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า มีปัจจัยด้านอายุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความสอดคล้องระหว่างงานกับความรู้ความสามารถพยากรณ์ความเครียดของตำรวจจราจรจังหวัดอุบลราชธานี ได้อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 โดยมีความสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 7.7

ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร กลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการตำรวจจราจรในระดับชั้นประทวน โดยใช้แบบประเมินความเครียดของ Spicllbberger and Turnage (1991) การศึกษาปรากฏดังนี้ ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน ในด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมบนท้องถนน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพ ก็ปรากฏผลเช่นเดียวกัน กลุ่มผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และกลุ่มผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ type B ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูง เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวนใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบหนี ร้อยละ 91.88 และใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบสู้เพียง ร้อยละ 8.12 เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร เงินเดือน ที่พักอาศัย และบุคลิกภาพก็ปรากฏเช่นเดียวกัน และอายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจราจร และที่พักอาศัยกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิถี ภูษิต (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนสังกัดสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยปัจจัยด้านตัวงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านบรรยากาศและโครงสร้างขององค์กร และปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น ภาวะวิกฤติในครอบครัว กลุ่มตัวอย่าง 381 นาย ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนมีความเครียดจากการทำงานที่แสดงออกทางร่างกาย และจิตใจในระดับปานกลางและแสดงออกทางพฤติกรรมโดยการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ คิดเป็นร้อยละ 78.7 ด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประสบการณ์การทำงานในสายงานปัจจุบันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดที่แสดงอาการด้านจิตใจ ($r = 0.103, p < 0.05$ ชัยยศ $\chi^2 = 6.739, p = .05$ สถานภาพสมรส $\chi^2 = 5.526, p = .05$ อายุงาน $\chi^2 = 23.075, p = .001$) มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่แสดงอาการทางด้านพฤติกรรม ภาวะวิกฤติในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดที่แสดงอาการด้านจิตใจ ($r = 0.103, p = .001$) ด้านร่างกาย ($r = 0.103, p = .001$) ส่วนปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้าน โครงสร้าง และบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดและปัจจัยในการทำงานด้านความก้าวหน้า และความสำเร็จในอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดที่แสดงอาการด้านจิตใจ และด้านร่างกายปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่สามารถร่วมกันทำนายความเครียดที่แสดงอาการด้านจิตใจได้ร้อยละ 25.6

โฟลคแมน และคณะ (Folkman et al., 1980) ได้ศึกษาวิธีเผชิญภาวะเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ของคนปกติ อายุ 45 -46 ปี จำนวน 100 คน ใช้เวลาศึกษา นาน 1 ปี โดยการสัมภาษณ์ถึงภาวะความเครียด และวิธีเผชิญปัญหาต่าง ๆ และแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. วิธีมุ่งแก้ปัญหา 2. วิธีที่มุ่งลดอารมณ์เชิงเครียด ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีเผชิญปัญหาวิธีเดิมมีค่อนข้างน้อย เนื่องจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน และการที่บุคคลจะใช้วิธีเผชิญวิธีเดิมนั้น เป็นผลมาจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ สำหรับวิธีเผชิญปัญหาที่มุ่งแก้ปัญหา นั้น บุคคลนิยมใช้กับปัญหาที่เกิดจากเรื่องงาน หรือเมื่อประเมินว่าสามารถจัดการแก้ปัญหาได้ และต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แต่จะใช้วิธีเผชิญปัญหาที่มุ่งลดอารมณ์เชิงเครียดเมื่อเผชิญกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพ หรือเมื่อประเมินว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องยอมรับและมีความรู้สึกลดลงเกิดขึ้น

บาร์อน (Baron, 1986) ทำการศึกษาวิธีการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคม ลักษณะงาน และ เหตุการณ์สำคัญในชีวิตประจำวันของข้าราชการตำรวจ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 233 คน การวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยวิธีลดอรรถประโยชน์พบว่าเหตุการณ์สำคัญใน

ชีวิตประจำวันมีความสัมพันธ์กันสูงกับความเครียด ส่วนลักษณะงานมีความสัมพันธ์กันสูงกับความเครียด และแปลผลผันกับวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา ส่วนการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงกับความเครียด และแปลผันตามวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขทางอารมณ์

เอคิสัน (Anderson, 1989) ได้ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 4 คือ เพศ บทบาททางเพศ การสนับสนุนของสังคม อำนาจการควบคุม ต่อการการทํานายการเผชิญความเครียด และความเครียดในการทำงาน พบว่าเพศชายมีการเผชิญความเครียดโดยการดื่มสุรา แต่เพศหญิงใช้การเผชิญความเครียดแบบต่อสู้กับปัญหา และบทบาททางเพศ พบว่า บทบาทของเพศหญิงและบทบาทของเพศชายไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการเผชิญความเครียดในการทำงาน และผู้ที่มิกระเนนการสนับสนุนทางสังคมสูงมีเผชิญความเครียดแบบมุ่งต่อสู้กับปัญหา ในทางตรงข้ามกับผู้ที่มีแรงสนับสนุนทางสังคมน้อยมักใช้การเผชิญความเครียดแบบหนีปัญหา และผู้ที่มิกระเนนการสนับสนุนทางสังคมน้อยยังมักดื่มสุราร่วมด้วย