

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 ชนิดของความเครียด
 - 1.3 ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.6 อาการของความเครียด
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความเครียด คำว่า สเตรสส์ (stress) ซึ่งหมายถึง ความเครียด มีรากศัพท์มาจากคำว่า สตริงเกอร์ (stringere) ในภาษาละติน หมายถึง ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ในครั้งแรกใช้ความเครียดในทางวิศวกรรม แต่ภายหลังใช้ความเครียดในความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึง แรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้คนเกิดความเครียดที่เรียกว่า (stressor) (Thoresen & Eagleston, 1983, p. 48)

ความเครียดในการปฏิบัติงานได้นำนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายที่สำคัญ ๆ ไว้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา ดังนี้

โวลแมน (Wolman, 1973, p. 369) กล่าวว่า ความเครียด (stress) เป็นภาวะใช้กำลังหรือพลังงานเกินขีดจำกัดของร่างกายหรือจิตใจ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางองค์ประกอบภายในระบบประสาทอัตโนมัติ

มันดีและคณะ (Mondy et al., 1987, p. 483) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจคน ผลกระทบของความเครียดมิได้มีเฉพาะความเจ็บป่วยเท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

สุวณีย์ ดันติพัฒนานันต์ (2522, หน้า 2) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะอารมณ์ที่ปั่นป่วนหรืออารมณ์ที่ไม่สมดุลที่บุคคลประสบ เป็นสิ่งกระตุ้นที่คุกคามต่อสวัสดิภาพทางกายทางใจของบุคคลที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ เป็นเหตุให้มีพฤติกรรมแปรปรวนในที่สุด

ศิริอนันต์ จูตะเดมิย์ (2523, หน้า 8) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม

นราธร ศรีประสิทธิ์ (2529, หน้า 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะซึ่งขาดความสมดุลด้านจิตใจของบุคคลอาจเกิดจากสภาพและสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป อาการของความเครียดจะแสดงออกในรูปต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล ความรู้สึกกดดัน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ เกิดการเป็นโรคได้ง่าย เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น

สุจิต สุวรรณชีพ (2532, หน้า 95) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจเราเอง ที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งบุคคลคาดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้น ๆ มากเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของเราที่จะแก้ไข หรือจัดให้หมดสิ้น หรือบรรเทาลงได้

พิมลพรรณ สุวรรณโณ (2531, หน้า 75) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะกดดันทางด้านจิตใจ ซึ่งมักมาจากการงาน การเรียน การเงิน ครอบครัว สภาพแวดล้อม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการงานจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง หน้าที่หรือหลักในการปฏิบัติงาน การรับภาระมากเกินไปจนความรับผิดชอบหรือแม้แต่การทำงานที่ไม่ต้องกับนิสัยเดิม

รพพิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536, หน้า 4) ได้ให้ความหมายความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดัน หรือสิ่งที่ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพและก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งระบบภายในและภายนอกร่างกาย และมีอิทธิพลต่อการทำงานและดำเนินชีวิต

2. ชนิดของความเครียด ความเครียดมีอยู่หลายชนิดและมีนักวิชาการได้แบ่งชนิดของความเครียด ดังต่อไปนี้

มิลเลอร์และคีน (Miller & Keane, 1972, pp. 915-916) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด

1. ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

2. ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นสิ่งที่ถูกคามชีวิตที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น เจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรภ์

แกลลาเกอร์ (Gallagher, 1979, pp. 95 – 99) แบ่งชนิดความเครียดออกเป็น

1. ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มีารบกวน หรือถูกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัยและความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนั้นเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ร่างกายคนก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (psychological stress) เป็นความเครียดจากสิ่งที่มีรบกวน หรือถูกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึก ผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอึดอัด ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพสังคม สภาพครอบครัว วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

สุกชัย ยาวะประภาส (2525, หน้า 65-66) ได้แบ่งความเครียด ดังนี้

1. แบ่งตามสาเหตุการเกิด ได้แก่

1.1 ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ไม่ดี (negative thing or negative forces) หรือเรียกว่า ความทุกข์ (distress) เมื่อคนทั่วไปเกิดปัญหาที่เข้าใจกันว่าเป็นความเครียด ได้แก่ การหย่าร้างญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย การตกงาน เป็นต้น

1.2 ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ดี (positive thing or positive forces) หรือความเครียดที่เกิดจากความสุข (eustress) สิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดชนิดนี้ เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุข ให้กับคนทั่วไป ได้แก่ การแต่งงานการประสบความสำเร็จใน หน้าที่การงาน เป็นต้น

2. แบ่งความเครียดตามความสามารถในการป้องกันการเกิด

2.1 ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (avoidable stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ ที่มีคนแออัด ก็สามารถหลบหลีกออกไปอยู่ที่อื่นได้

2.2 ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (unavoidable stress) เช่น ไม่สามารถ ห้ามไม่ให้คนเจ็บป่วย หรือตาย เป็นต้น

3. แบ่งตามสิ่งที่เกิดแบ่งได้เช่นเดียวกับ (Miller & Keane, 1972) และ (Gallagher, 1979) ออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1 ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากมีสิ่งคุกคามต่อเนื้อเยื่อของร่างกายและส่งผลไปกระตุ้นที่สมองส่วนไฮโปทาลามัส (hypothalamus) แล้วเกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาธิติก (sympathetic) เช่น ความร้อน ความเย็น เสียสติ เป็นต้น

3.2 ความเครียดทางจิตใจ (psychological stress) เป็นกระบวนการตอบโต้ต่อสิ่งที่มาคุกคาม โดยเป็นการตอบโต้ของกระบวนการทางด้านจิตใจ สาเหตุที่มาคุกคามอาจจะเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือเกิดจากภายในตัวบุคคลเอง ส่วนใหญ่มักจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง (conflict) ความคับข้องใจ (frustration) ความวิตกกังวล (anxiety) หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (psychic trauma) เช่น เมื่อไปดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้น หวาดเสียว จะทำให้เกิดกลัมนั่นคือความเครียดและหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตผ่านทางกลไกทางจิต

4. แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง

4.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (acute of emergency stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งคุกคามได้ชัดเจนและทันที เช่น การอุบัติเหตุ ไฟไหม้ ธรณ

4.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) หรือบางคนเรียกว่าความเครียดแฝง (insidious stress) เป็นความเครียดที่สิ่งคุกคามมากระทำต่อบุคคลอย่างต่อเนื่องและเป็นเวลานาน อาจจะเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีพซึ่งผลจากสิ่งคุกคามนั้นมีลักษณะไม่เด่นชัด แต่มีการสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การสูบบุหรี่ การเจ็บป่วยเรื้อรัง การกินอาหารซึ่งผสมด้วยสีที่ใช้สีย้อมผ้า การเปลี่ยนแปลงของร่างกายตามพัฒนาการของชีวิต เป็นต้น

นฤมล กิตตะยานนท์ (2529, หน้า 71) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท

1. ความเครียดที่มีได้เกิดจากงาน (non job stress) เป็นความเครียดชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น พี่น้องทะเลาะกัน ภาวะความเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากงาน (job stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้จากการทำงาน เช่น ปัญหาต่าง ๆ ที่พบในที่ทำงาน ความกลัวที่จะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

อาร์โนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold & Feldman, 1986, pp. 435 – 436) ได้แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นสิ่งที่ถูกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

2. ความเครียดด้านจิตใจ (psychological stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นการกระทบ ให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เมื่อคิดว่า จะเกิดอันตราย

ดูบริน (Dubrin, 1990, pp. 173 – 174) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดด้านบวก (positive stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียด ที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนี้เป็นสิ่งที่ดีสร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. ความเครียดด้านลบ (negative stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้ เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

อัลเบิร์ต (Albrecht, 1979, pp. 86 – 97) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสาเหตุ ที่ทำให้เกิดความเครียด 4 อย่าง คือ

1. ความเครียดจากเวลา (time stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอ ที่จะทำงานให้สำเร็จ

2. ความเครียดจากสถานการณ์ (situational stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคล อยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยาซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3. ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (anticipatory stress) เป็นความทุกข์ใจ หรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

4. ความเครียดจากการเผชิญหน้า (encounter stress) เป็นความทุกข์ใจต่อการที่ จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือเป็นความเครียดที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคล ที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาและไม่อาจจะคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรม ใดๆออกมา

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่าชนิดความเครียดโดยทั่วไปอาจแบ่งเป็นความเครียด ที่เกิดขึ้นกับร่างกายและทางจิตใจหรืออาจจะแบ่งความเครียดที่เกิดจากชีวิตประจำวัน และ ความเครียดที่เกิดจากงาน

3. ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีลักษณะ คล้ายกันกับความเครียดทั่วไป แต่เน้น หรือชี้เฉพาะในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งมีฮ์และ นิวแมน (Beehr & Newman, 1974, p. 605) อธิบายว่าความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะ

ในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการเสียการสมดุลของร่างกายมีผลทั้งทางบวกและลบทางบวกก่อให้เกิดผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งบุช (Bush, 1987, p. 1938) วิจัยพบว่า ความสามารถในการผลิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพขององค์กร สำหรับในทางลบทำให้ ร่างกายเสียสมดุลรบกวนต่อสุขภาพของบุคคล

คูเปอร์และมาแชลล์ (Cooper & Mashall, 1976, pp. 11- 28) ได้ให้ความหมายว่าความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานไม่ดี

เฟรนช์และคณะ (French et al., 1974, pp. 30 – 36) ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินไปเกินความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับแนวคิดของคาลเลเบอร์ก (Kalleberg, 1977, p. 124) ที่อธิบายว่าความเครียดจะเกิดเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรได้รับจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ผลการปฏิบัติงานลดลง

แมคโดนัลด์ และคอยเล (McDonald & Doyle, 1981, pp. 1–3) กล่าวว่า ความเครียดจะมีผลต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย (physical illness) ผลของความเครียดทางด้านร่างกายได้รับนั้นอาจจะแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล ซึ่งอาจได้รับผลตั้งแต่เพียงเล็กน้อย เช่น ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ไปจนถึงอาการรุนแรง จนถึงมีความผิดปกติในการทำงานของร่างกายได้ ถ้าความเครียดนั้นบุคคลต้องเผชิญเป็นเวลานาน หรือมีความรุนแรง อาจทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น
2. ความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต (mental illness) ในภาวะความเครียดสภาพอารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ ความสามารถในการคิด การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปจากปกติ อาจจะเปลี่ยนไปในทางลบหรือทางบวกก็ได้ แต่ถ้าต้องเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานาน หรือความเครียดนั้นมีความรุนแรงก็จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจ สติปัญญา การแก้ไขปัญหาตลอดจนเสียความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนั้น อาจจะแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจนในลักษณะต่าง ๆ กัน คือ ความเหนื่อยล้าและอ่อนเพลีย ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และความรู้สึกเป็นปรีภย และความก้าวร้าว

3. การแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว ผลของความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาได้ทั้งในชีวิตครอบครัวและสังคม จะเห็นได้ชัดในกรณีที่จำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาจะทำให้บุคคลนั้น

รู้สึกว่าคุณเองถูกแยกออกจากสังคม เพราะนอกจากงานในหน้าที่แล้ว เขาไม่มีเวลาปะทะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมของส่วนรวมได้ และความเหน็ดเหนื่อยจากหน้าที่การงานมีผลต่ออารมณ์ทำให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคมได้ สำหรับด้านครอบครัวงานต่าง ๆ สามารถที่จะจัดช่วงเวลาความสัมพันธ์ที่มีต่อครอบครัวได้ เช่น งานที่ล้นมือหรืองานที่ทำไม่ระบุเวลาที่แน่นอน ทำให้เวลาในการดูแลครอบครัวมีน้อยลง ซึ่งเป็นสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ

ฟาร์เมอร์ โมนาฮามและเฮเคเลอร์ (Farmer, Monoham & Hekeler, 1984, p. 24) กล่าวว่า ผลของความเครียดโดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว รวมทั้งมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ

นงคราญ ผาสุก (2535, หน้า 9) ได้กล่าวว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมของมนุษย์จะตอบสนองต่อความเครียดดังนี้

1. ด้านร่างกาย มีอาการใจสั่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตเพิ่ม ปวดหัว หายใจเร็ว น้ำตาลในเลือดเพิ่ม แน่นท้อง ท้องเดิน ปัสสาวะบ่อย เหงื่อออก ร้อนหรือชา ตามตัว มีมือเขนและขา มีอาการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่าง ๆ เช่น กระเพาะอาหาร และลำไส้
2. ด้านอารมณ์และจิตใจ คนที่มีความเครียดอารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น กลัว วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ ซึมเศร้า รู้สึกผิด และอึดอัดใจ
3. ด้านพฤติกรรม เช่น กระสับกระส่าย นั่งไม่ติด การเคลื่อนไหวเพิ่มขึ้น ทำทางเดินดันคกใจง่าย นอนไม่หลับ สูบบุหรี่จัด ฯลฯ
4. การรับรู้ เมื่อมีความเครียด การรับรู้ การตัดสินใจ และการเรียนรู้จะเสียไป แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ความรุนแรงของความเครียด ความแตกต่างระหว่างบุคคล งานที่ยุ้งยาก สลับซับซ้อน ต้องใช้สมาธิมาก จะทำให้เกิดผลเสียได้ อาการแสดงออกด้านต่าง ๆ

(กนกรัตน์ สุชะตุงคะ, 2537, หน้า 10 – 11)

ความเครียดทางร่างกาย

1. ความดันโลหิตสูง
2. ระดับกลูโคสมากขึ้น
3. อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น
4. ปากคอแห้ง
5. เหงื่อออกมาก
6. ระบายท้องในคอ
7. แขน-ขาชา หรือมีการกระตุก

8. กล้ามเนื้อตึงเครียด
9. มีปัญหาการทำงานของระบบย่อยอาหาร
10. มีปัญหาการทำงานของระบบขับถ่าย
11. มือเท้าเย็น

ด้านพฤติกรรม

1. มักเกิดอุบัติเหตุง่าย
2. มักคิดยาต่าง ๆ
3. มีอารมณ์ระเบิดพุ่งออกมาง่าย
4. กินมากขึ้นหรือตรงกันข้าม ไม่อยากอาหาร
5. ตื่นและหลับบ่อยมากขึ้น
6. หนักแน่นพลัดถิ่น
7. มักมีปัญหาเกี่ยวกับการพูด
8. มักมีการหัวเราะแปลก ๆ เหมือน พยายามกลบเกลื่อน
9. ง่วงนอนหรือรู้สึกตื่น

ด้านจิตใจ

1. วิตกกังวลก้าวร้าวหรือเฉยชา
2. เบื่อเศร้าหรือชอบเป็นลม
3. คับข้องใจ รู้สึกผิด รู้สึกอับอาย
4. หงุดหงิดและอารมณ์เสียง่าย
5. รู้สึกตัวเองด้อยค่า
6. ว้าวุ่น

ด้านความรู้สึก

1. ตัดสินใจไม่ได้ และสมาธิไม่ดี
2. ลืมง่าย คิดอะไร ไม่ค่อยออก
3. อ่อนไหวต่อคำวิจารณ์ง่าย

ด้านสังคม

1. ไม่ค่อยอยู่รวมกลุ่มกับใคร
2. ไม่ค่อยยุ่งกับใคร และไม่ค่อยมีผลงาน
3. มีอุบัติเหตุบ่อย ๆ และการงานเปลี่ยนแปลง
4. เมื่ออยู่กับคนอื่น จะทำให้บรรยากาศของกลุ่มไม่ดี

5.ต่อต้านที่ทำงาน

6. ไม่พอใจงานอาชีพ

ซิน โอสโต หักบำเรอ (2531, หน้า 41 – 42) กล่าวว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นมากจะมีการขาดสติเป็นครั้งคราว คือ มีลักษณะเป็นคนใจลอย ทำให้พูดหรือทำอะไรไม่ต่อเนื่อง และมักแสวงหาทางระบายออก เช่น การหาที่ปรับทุกข์ หรือหาทางผ่อนคลายด้วยการหาอะไรมาใส่ปาก เช่น กินอาหาร สูบบุหรี่ ดื่มสุรา เป็นต้น นอกจากนี้ความเครียดที่ถูกปล่อยทิ้งไว้เป็นเวลานาน ๆ ยังมีผลต่อจิตใจทำให้เกิดโรคจิตหรือโรคประสาท มีพฤติกรรมที่ผิดแปลกไปกว่าปกติ บางคนกลายเป็นคนสูบบุหรี่จัด ดื่มเหล้า หรือที่เลวไปกว่านั้น คือ ดิฉยาเสพติด หรือไม่ก็ฆ่าตัวตาย เป็นต้น

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2529, หน้า 491 – 494) กล่าวถึงผลของความเครียดที่มีต่อสุขภาพและชีวิตความเป็นอยู่ของคน โดยกล่าวว่าธรรมชาติของคนมีการปรับตัว มีความสามารถควบคุมและทนต่อความเครียดได้ ระดับหนึ่งโดยทำให้จิตใจอยู่ในสมดุล (Psychological Equilibrium) หรือเป็นปกติเหมือนคนทั่วไป แต่ถ้าความเครียดเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และปล่อยให้มีอยู่นานเกินความสามารถที่คนทั่วไปจะปรับตัว ควบคุม หรือทนต่อไปได้ จะเกิดผลเสียต่อร่างกาย จิตใจและชีวิตความเป็นอยู่ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลเสียต่อร่างกาย

ความเครียดทำให้ร่างกายเกิดการแปรปรวนและผิดปกติได้หลายประการ ดังนี้

1.1 ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย อ่อนแอ แม้จะไม่ได้ออกแรงทำงานเลยก็ตาม ความอ่อนแอของร่างกายทำให้ภูมิคุ้มกันในตัวต่ำลง มีโอกาสติดเชื้อโรคได้ง่าย คนที่เครียดจึงมักเป็นหวัด ป่วยบ่อย ๆ และไม่ค่อยหาย

1.2 เกิดโรคต่าง ๆ ในกลุ่มที่เรียกว่า ความผิดปกติทางสรีระวิทยา เนื่องจากสาเหตุทางจิตใจ (psychophysiology disorders) โรคที่พบบ่อยในกลุ่มนี้ เช่น ปวดศีรษะ ปวดต้นคอ ปวดหลัง ปวดศีรษะข้างเดียว ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดที่หัวใจตีบตัน เป็นแผลในกระเพาะ และถ้าได้เล็กน้อยเป็นต้น

1.3 ผิว ความเครียดทำให้เกิดผิวหนังผลิตเคราติน (Keratin) เพิ่มขึ้น เคราตินเป็นต้นเหตุให้เกิดสิวนบนใบหน้า นอกจากนี้ความเครียดทำให้คนชอบเกา ขอบแคะหรือ แคะสิวเล่น

1.4 ผมหงอกเร็วขึ้น ผมร่วงมากขึ้น ความเครียดทำให้เส้นเลือดที่มาเลี้ยง ผิวหนัง โดยเฉพาะบริเวณศีรษะหดตัวทำให้ผิวหนังบริเวณศีรษะมีเลือดมาเลี้ยงน้อยลง หรือไม่เพียงพอเป็นผลให้เส้นผมบริเวณศีรษะขาดอาหาร จึงเปลี่ยนเป็นสีขาวหรือหลุดร่วงหลุดจาก ศีรษะได้

1.5 แก่ก่อนวัย อายุสั้น ความเครียดมีผลต่อสุขภาพโดยทั่วไปของคน คนที่มีความเครียดสูงติดต่อกันอยู่นานจะดูแก่ก่อนวัย

2. ผลเสียต่อจิตใจและชีวิตความเป็นอยู่

ความเครียดทำให้จิตใจและชีวิตความเป็นอยู่แปรปรวน และเกิดความผิดปกติได้ หลายชนิด ดังนี้

2.1 ชีวิตไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจไม่เบิกบาน เสมือนถูกบีบคั้น ทางจิตใจ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญ ใจน้อย อารมณ์เสียได้ง่าย มักจะหมกมุ่นครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา ไม่ยินดียินร้ายต่อสิ่งเร้าที่เคยให้ความสุข

2.2 นอนไม่หลับ ความเครียดทำให้จิตใจไม่สงบ ฟุ้งซ่าน คิดไปต่าง ๆ นานา คิดวกไปเวียนมา ความคิดจับต้นชนปลายไม่ถูก ไม่สามารถหาข้อสรุป และหยุดความคิดได้ คิดตลอดเวลาทำงาน ยามว่าง ยามพักผ่อน ไม่ว่าเวลากลางวัน หรือกลางคืน จึงทำให้เกิดอาการนอนไม่หลับ

2.3 เป็นโรคจิต หรือโรคประสาท ความเครียดสูงและเป็นอยู่ยาวนาน เป็นผลให้อารมณ์ ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปมาก ไม่สามารถปรับตัวได้จะเกิดเป็นโรคจิต โรคประสาทได้ในที่สุด

2.4 ติดสุราและยาเสพติด เป็นทั้งเหตุและเป็นทั้งผลของความเครียด ผู้ที่มีความเครียดและไม่รู้จักระบาย หรือจัดการความเครียดอย่างถูกต้อง อาจหันไปใช้วิธีดื่มสุรา หรือใช้ยาเสพติด ซึ่งเกิดผลระยะสั้น คือ ทำให้ผ่อนคลายความเครียดลง แต่ผลในระยะยาวทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น เมื่อดื่มสุรา หรือใช้ยาเสพติดเพื่อลดความเครียดบ่อยๆ ในที่สุดก็ต้องติดสุราและยาเสพติด

2.5 ครอบครัวไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจอ่อนแอ หงุดหงิดขาดความอดทน ขาดเหตุผล อารมณ์เสียง่าย ใครพูดจาไม่ถูกใจหรือถูกขัดใจก็จะรู้สึกไม่พอใจ และแสดงออกมาทางสีหน้า คำพูดและการกระทำ ทำให้ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดหรืออยู่ร่วมบ้านเรือนเดียวกันเกิดความเครียดขึ้นด้วย ทำให้มีเรื่องระหองระแหง โกรธ ทะเลาะเบาะแว้งกัน ระหว่างคนในของครอบครัว เกิดความไม่สงบสุขในครอบครัว

2.6 นิสัยเปลี่ยนแปลง ความเครียดทำให้นิสัย หรือการดำเนินชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไป เช่น สูบบุหรี่จัด หรือรับประทานอาหารบ่อยขึ้น เพื่อให้หายเครียด ทำให้ติดบุหรี่ ร่างกาย อ้วนมาก หรือมีน้ำหนักมากเกินไป บางรายลดความเครียดโดยออกเที่ยวเตร่หาเมรัยหาเมา เล่นการพนัน ใช้จ่ายเงินเกินตัว ทำให้ร่างกายทรุดโทรม ติดการพนัน เงินทองหมดตัว เป็นหนี้เป็นสิน

อัมพล สุอำพัน (2533, หน้า 92) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดไว้ดังนี้

1. ผลเสียต่อร่างกาย ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย อ่อนแอ อาจเกิดโรคต่าง ๆ ได้ ถ้าเครียดเป็นระยะเวลานาน เช่น ปวดศีรษะเป็นประจำ ไมเกรน ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดตีบตัน แผลในกระเพาะอาหาร ท้องอืด ท้องเฟ้อ หอบหืด อวัยวะเพศไม่ทำงาน ผมหงอกเร็ว ผมหร่วง เป็นสิว แก่เร็ว อายุสั้น

2. ผลเสียต่อจิตใจ ทำให้จิตใจไม่มีความสุข นอนไม่หลับอาจเกิดโรคจิต หรือโรคประสาท เกิดความรู้สึกท้อแท้ หดห่อคล้ายตายยาก คิดสุรยาเสพติด เกิดอุบัติเหตุ เพราะความเมื่อยล้า ใจลอย คิดฆ่าตัวตาย ครอบครัวยังไม่มีความสุข หย่าร้าง อุปนิสัยเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

สันต์ หัตถิรัตน์ (2534, หน้า 36 – 38) กล่าวถึง ผลกระทบความเครียดว่า สามารถทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้มากมาย เช่น

1. โรคไข้หวัด หรือไข้หวัดใหญ่ เนื่องจากความเครียดทำให้คนไม่หลับร่างกายอ่อนแอลง ภูมิคุ้มกันต่ำลงในร่างกายลดลง เชื้อไวรัสที่เป็นสาเหตุของไข้หวัด และมีอยู่ทั่วไปในอากาศ หรืออาศัยอยู่ในร่างกายแล้วเกิดอาการกำเริบ จะทำให้บุคคลนั้นล้มป่วยลงด้วยโรคไข้หวัด

2. โรคกระเพาะลำไส้เป็นแผล (peptic ulcer) ซึ่งทำให้เกิดอาการปวดท้องเวลา หิว หรือปวดท้องหลังจากรับประทานอาหาร โดยเฉพาะอาการเผ็ด อาหารหมักดอง พริกน้ำส้ม หรือน้ำส้มสายชู โรคกระเพาะลำไส้เป็นแผลเกิดจากน้ำกรดซึ่งเป็นน้ำย่อย ในกระเพาะอาหารหลั่งออกมามากเกินไป เนื่องจากความเครียดและสาเหตุอื่น ๆ น้ำกรด น้ำย่อยเหล่านี้จึงกัดกระเพาะลำไส้ ทำให้แผลเกิดอาการปวดท้องดังกล่าว ถ้าเป็นมากอาจจะเกิดอาการอาเจียนเป็นเลือด อุจจาระเป็นสีดำ หรืออาจเป็นมากขึ้นจนกระเพาะลำไส้ทะลุ ทำให้ไข้ขึ้นสูง และปวดท้องมาก

3. โรคความดันโลหิตสูง ไม่ว่าความดันโลหิตในร่างกายจะสูงผิดปกติ จากสาเหตุอะไรก็ตาม ถ้าเกิดความตึงเครียดขึ้นมาเมื่อใด ความดันโลหิตจะพุ่งสูงขึ้น ไปอีกเมื่อนั้น

4. โรคหัวใจ คนที่เป็นโรคหัวใจไม่ว่าจะเป็น โรคหัวใจชนิดใด ถ้ามีความเครียดเกิดขึ้น มักจะเกิดอาการเหนื่อยหอบ แน่นหน้าอก ใจเต้น ใจสั่น หรือหน้ามืดเป็นลมได้ง่าย ๆ

5. โรคเส้นเลือดในสมองตีบหรือตัน (cerebrovascula disease) ซึ่งทำให้เกิดโรคลมบ้าหมู ทำให้เกิดอัมพาต อัมพฤกษ์ หูไม่ได้ หรืออื่น ๆ ความเครียดทำให้เส้นเลือดตีบแข็ง เร็วกว่าปกติ ทำให้ความดันโลหิตสูง ซึ่งทำให้เส้นเลือดในสมองแตก ตีบ หรือตันได้ง่าย

6. โรคหอบหืด คนที่เป็นโรคหอบหืดอยู่มักจะจับหืดทันทีถ้าโกรธ ตื่นเต้น ดีใจ เสียใจ หรือผิดหวัง

7. โรคภูมิแพ้ เช่น โรคแพ้อากาศ โรคผื่นคัน ตลอดจนโรคภูมิแพ้ที่ร้ายแรง เช่น โรคเอสแอลอี มักมีอาการกำเริบขึ้นเมื่อเครียด จนบางครั้งเกิดอาการอย่างรุนแรงได้

8. โรคมะเร็งปัจจุบันนี้เชื่อกันมากขึ้นว่าความเครียดเป็นสาเหตุหรือปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการทำให้เกิดโรคมะเร็ง เนื่องจากความเครียดอาจไปรบกวนภูมิคุ้มกันของร่างกายที่จะกำจัดเซลล์มะเร็ง หรือเชื้อมะเร็ง หรือไปกระตุ้นให้เกิดความผิดปกติในยีนส์ (Genes) ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงของยีนส์ เกิดเป็นเชื้อมะเร็งขึ้น

167435

๑
๑๕๘๖๔
๑๕๘๖๔
๑

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคาม เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ จากงาน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน และทำให้ผลงานลดลง เมื่อพนักงานงานเกิดความเครียดจนทำให้ผลงานลดลง การสร้างบรรยากาศที่สร้างเสริมการมีสุขภาพดีในองค์กรก็จะได้รับการกระทบกระเทือนไปด้วย (Bush, 1987, p. 1938)

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1974, p. 95) เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจ และความไม่พอใจ นั่นคือ ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) และปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (intrinsic aspects of the job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน (advancement)
4. ลักษณะของงาน (work itself)
5. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth)
6. ความรับผิดชอบ (responsibility)

ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (extrinsic factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าปัจจัยด้านสุขอนามัยไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ซึ่งปัจจัยสุขอนามัยมีอยู่ 10 ประการ คือ

1. การปกครองบังคับบัญชา (supervision)
2. นโยบายและการบริหาร (policy and administration)
3. สภาพการทำงาน (working condition)
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relation with supervisors)
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relations with subordinates)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relations with peers)
7. สถานภาพทางสังคม (status)
8. ความมั่นคงในการทำงาน (job security)

9. เงินเดือน (salary)

10. ชีวิตส่วนตัว (personal life)

ทฤษฎีสองปัจจัยนี้อยู่ภายใต้ฐานความต้องการทางจิตวิทยา โดยองค์ประกอบ หรือปัจจัยงูใจจะทำให้เกิดความพอใจ ขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยนำไปสู่ความไม่พอใจ เพราะเป็น ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (person-environment fit theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของเฟรนช์ คอบบี้ และรอดเจอร์ (French, & Rodgers, 1982) ทฤษฎีนี้ ตั้งบน แนวความคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การ และความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล นั่นคือ ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (supply) หรือความต้องการ (demands) ของ สิ่งแวดล้อม (Environment = E) ไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถของบุคคล (Person = P) นั่นคือ ถ้าพี (P) และอี (E) ไม่สมดุล ผลที่ตามมาคือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อน กลับมาที่การปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกในทางไม่ดีกับงาน

ทฤษฎีของฮันส์ เซลเย่ (Selye, 1956, pp. 31 – 33) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียด เป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคามอันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ภายในร่างกายเกี่ยวกับ โครงสร้างและสารเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบ ทั่วไป (non specific effect) ทั้งหมดที่เกิดขึ้นทันที เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญ คือร่างกาย จะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวและการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะตกใจ (stage of alarm) ระยะนี้มนุษย์จะ ได้ตอบสนองสิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกันเพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้น ระยะนี้เป็นระยะสั้น ในขณะที่เดียวกันการทำงานของฮอร์โมน ส่วนประกอบของสารเคมีและระบบประสาทจะทำงานร่วมกัน เพื่อได้ตอบสนองสิ่งที่มากระตุ้น จะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย ฯลฯ

2. ระยะต่อต้าน (stage of resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำ มาใช้ในการปรับตัว เพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด การปรับตัวในระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ความรุนแรงของสิ่งมากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือก วิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลัง (stage of exhaustion) เมื่อความรุนแรงของที่มาของความเครียด และชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้วมนุษย์ก็ไม่สามารถ

จะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้ก็จะหมดไปในที่สุดอาจถึงแก่ความตายได้ ถ้ามนุษย์ได้ใช้พลังทั้งสองเกิดขีดความสามารถที่มีจำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถจะทนอยู่ต่อไปได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงาน จากภายนอกเพื่อชดเชย ส่วนที่เสียไป และเพื่อให้ร่างกายทำงาน ต่อไปได้

ทฤษฎีของเฟรน และคณะ (French et al., 1974) ได้กล่าวถึง ขบวนการของความเครียด (stress process) ไว้ดังนี้ คือ เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียดร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนอง หรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ซึ่งเป็นผลจากความเครียดปฏิกิริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกาย ต่อภาวะความเครียดและความเครียดโดยตรง ในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบในการที่จะจัดการให้เข้ากับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธี อาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการข้องเกี่ยวกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดมนุษย์ อาจจำกัด ถด หรือ แก้ไขความเครียดนั้น ๆ มีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหา หรือต้องการเผชิญกับความเครียด เพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเอง คู่แข่งกับความเครียดจะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและอดทนขึ้น ในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกายซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรง การประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย และวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์ โดยดัชนีตัวบ่งชี้ของความเครียด (stress index) มี 6 ประการ คือ

1. ผลของความเครียด (stress quotient) เป็นสัดส่วนในระหว่างความเครียดเฉพาะ (specific stress) และผลรวมของความเครียด (total stress) ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่จากประสบการณ์ในอดีต และยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทางร่างกาย เป็นต้น

2. สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นและตามคำบอกเล่า (objective and subjective ratio) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่วัดได้จากการสังเกตของเราเอง และความเครียดที่ได้จากคำบอกเล่าหรือแปลความ

3. ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด (intensity of stress) เป็นการแบ่งความเข้มของความเครียดออกเป็นระดับสูง (severe) ปานกลาง หรือต่ำ (mild) ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการความช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำย่อมต้องการการประคับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้น ๆ ต่อความเครียด การเตรียมพร้อมเพื่อปรับให้เข้ากับ ความเครียด สัดส่วนของความเครียด และทิศทางของความเครียด

4. ขอบเขตของความไม่สมบูรณ์ (scope of impact) เป็นการกระจายของความเครียด เช่น เปอร์เซ็นต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลาย หรือมีการเปลี่ยนแปลง

5. ความไวในการเกิด (speed of impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6. ระยะเวลาที่เกิด (duration) ย่อมให้ผลที่เฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่ละบุคคล

ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องมาจากภาวะความเครียด เฟรน และคณะ (French et al., 1974) ได้กำหนดดัชนีชี้ปฏิกิริยาของความเครียด (stress reaction index) ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (affective change) เป็นความผิดปกติ หรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึกซึ่งจะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์
2. การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (cognitive change) เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ทางด้านการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น
3. การเปลี่ยนแปลงทางจิต (psychological change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียดที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนองหรืออาการแสดงออกซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาทการทำงานของเซลล์ และการเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยาและทางจิตใจ
4. การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (activity change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งตัวทำให้เกิดพฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถจะสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงทางด้านการควบคุมพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา และพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป

ทฤษฎีของนิวแมน (Newman, 1995) ได้กล่าวไว้ว่า ต้นเหตุของความเครียดที่อาจจะมีมาจากภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล หรือภายนอกบุคคลก็ได้

- ภายในตัวบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เช่น การเรียนรู้ ภาพลักษณ์ (self image) ที่เปลี่ยนแปลงไป

- ระหว่างบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละคนในครอบครัวและสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัวและวัฒนธรรม

ทฤษฎีของกลุ่มที่เชื่อในอิทธิพลของสังคม ประเพณีและวัฒนธรรม (social-cultural concept) (สุรศักดิ์ สาธุการย์, 2536, หน้า 33) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความผิดปกติทางจิตอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม ความบีบคั้นในเรื่องการงาน การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ความเชื่อบางเรื่องในวัยที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย เช่น วัยรุ่น วัยเด็ก หรือวัยเข้าทำงานใหม่ นอกจากนี้ในวัยกลางคน (25 - 35 ปี)

เป็นวัยทำงานต้องรับผิดชอบ บางคนเพิ่งแต่งงานใหม่ หรือมีลูกคนแรกต้องปรับตัวต่อปัญหาต่าง ๆ อย่างมาก ถ้าประสบความสำเร็จก็จะมีสุขภาพดีเป็นสุข ถ้าล้มเหลวก็ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อชีวิต และความวิตกกังวลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในบางกรณีอาชีพการงานก่อให้เกิดความเครียดทางใจ เช่น การขัดแย้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น ความไม่พอใจ ไม่สนใจในงานอาชีพ ต้องทนทำงานที่ไม่ชอบเพราะฐานะทางเศรษฐกิจไม่อำนวย ความกลัวว่าจะต้องรับผิดชอบมากขึ้น เมื่อได้เลื่อนตำแหน่ง และในทางตรงกันข้ามบางคนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ ทำงานมานานแต่ไม่ได้เลื่อนขั้นเลย ความรู้สึกไม่มั่นคงในงานอาชีพ หรือความยากแค้นที่มีขึ้นเมื่อว่างงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ ถ้ามีมากอาจทำให้เกิดความแปรปรวนทางจิต และประสาทได้

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดต่าง ๆ ทำให้พอสรุปได้ว่าทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญที่นักทฤษฎีได้มองความเครียดในลักษณะที่แตกต่างกันทำให้เกิดเป็นทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และทฤษฎีที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล

5. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

สาเหตุของความเครียด (tressor) มีอยู่หลายประเภท ดังนั้นจึงมีการกล่าวถึงสาเหตุของความเครียดแตกต่างกันออกไป ดังนี้

วอลเลซ (Wallace, 1978, pp. 457 – 458) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 สาเหตุ

คือ

1. สาเหตุภายใน (endogenous stressor) เป็นความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลนั่นเอง ได้แก่ โครงสร้างของร่างกายและสถานะทางสรีระวิทยา ระดับพัฒนาการและการรับรู้ของบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ คือ ความเจ็บป่วย ความเจ็บปวด ความคิด ความฝัน ความคาดหวังต่าง ๆ

2. สาเหตุภายนอก (exogenous stressor) ส่วนใหญ่เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล แบ่งออกได้ดังนี้

2.1 สาเหตุที่เกิดภายในครอบครัว เช่น การตั้งครรภ์ การคลอดบุตร ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง การโต้เถียง การเสียใจ การแก่งแย่งกัน การอิจฉาริษยา การเสียชีวิตของบุคคลในครอบครัว หรือจากสภาพเศรษฐกิจความเป็นอยู่ที่แออัด

2.2 สาเหตุที่เกิดจากสังคมภายนอก เช่น การไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อ การเข้าทำงานใหม่ การเปลี่ยนนิสัย การนอนเพราะต้องทำงานกลางคืน การเปลี่ยนกิจกรรมทางสังคม การเปลี่ยนที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

ฟาร์เมอร์ และคณะ (Farmer et al., 1984, pp. 20 – 27) แบ่งสาเหตุของความเครียด
ดังนี้

1. สาเหตุจากบุคคล (personal source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ซึ่งได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต สุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของแต่ละบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (financial source) เป็นสาเหตุเกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงิน

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (relational source) หมายถึง สาเหตุที่เป็นมาจากการปะทะสังสรรค์กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว คู่สมรส เพื่อนที่ทำงาน เพื่อนบ้าน

4. สาเหตุมาจากอาชีพการงาน (occupational source) เป็นสาเหตุสัมพันธ์กับประสบการณ์การทำงานและการดำเนินชีวิต

จินตนา ยูนิพันธุ์ (2527, หน้า 81 – 88) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดเป็น 3 ประเภท คือ

1. สาเหตุภายในบุคคล (intrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น การตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (self image) ที่เปลี่ยนไปและการเรียนรู้ต่าง ๆ

2. สาเหตุระหว่างบุคคล (interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละบุคคล ในครอบครัวและในสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว และวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ

วิทยา นาควัชร (2528, หน้า 32 – 34) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดที่แตกต่างจากคนอื่นดังนี้

1. มีความอายมาก ต้องการทำอะไรแล้วไม่กล้าทำเพราะอายการเก็บความต้องการที่จะทำไว้ อาจจะก่อให้เกิดความเครียดในจิตใจได้ บุคคลประเภทนี้จะไม่กล้าเปิดเผยตนเองและไม่กล้าแสดงออก

2. ใจแคบ บุคคลประเภทนี้จะมักจะขีดเส้นล้อมกรอบตนเองไว้ไม่ทำอะไรนอกเส้นที่ขีดไว้ และคาดว่าบุคคลอื่นจะต้องเหมือนตนเอง มักจะรู้สึกหงุดหงิดกับพฤติกรรมของบุคคลอื่นทั่วไป ไม่พอใจที่บุคคลอื่นทำสิ่งต่าง ๆ ต่างจากที่ตนเองคาดคิดมักจะประณามบุคคลอื่นว่าผิด หรือผิดปกติและพยายามพูดหาเหตุผลมาโจมตีบุคคลอื่น

3. เป็นบุคคลที่หวังผลตอบแทนมากในชีวิต เมื่อไม่ได้ผลตอบแทนตามที่คาดหวังเลยรู้สึกผิดหวังและเครียดมาก

4. มีความเสี่ยงในชีวิตน้อยมาก ได้แก่ ไม่เคยคิดทำอะไรใหม่ ๆ เลย มีความคิดริเริ่มน้อย มีความกลัวที่จะทำอะไรใหม่ ๆ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับชีวิตจริงน้อยมาก

5. มักมองชีวิตเพียงบางจุดเท่านั้น ไม่เข้าใจชีวิตและคิดว่าชีวิตจะต้องมีลักษณะเป็นจุด ๆ เดียว ถ้าผิดไปจากจุดนั้นแล้วก็ไม่ถูกต้องและมักมีประสบการณ์น้อย

6. จริงจังมาก ชีวิตเต็มไปด้วยเหตุผล ขาดอารมณ์ขัน ขาดการให้อภัย ขาดการยืดหยุ่น และยอมแพ้ไม่เป็น

ในสภาพการทำงานนั้นมีปัจจัยหลายด้านที่ก่อให้เกิดความเครียด ดังเช่น (บุญทัน ดอกไธสง, 2530) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมที่มีผลทำให้นักบริหารเกิดความเครียดสรุปได้ 4 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมด้านบุคคล ได้แก่ ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
3. สภาพแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ เศรษฐกิจ บทบาททางการเมือง เป็นต้น
4. สภาพแวดล้อมด้านรายได้ ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ เป็นต้น

อมรากุล อินโอชานนท์ (2532, หน้า 12-13) ได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการ คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป งานน้อยเกินไป หรืองานเร่งด่วนเกินไป เป็นต้น
2. สาเหตุเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดหลากหลาย มีบุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม
3. สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของทางครอบครัว
4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่อกัน หรืออยู่ในถิ่นทุรกันดารขาดเครื่องสาธารณูปโภค เป็นต้น
5. สาเหตุเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้น หรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ
6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพ ที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงานความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกอคติด้วยการขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจ งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

อัลเบิร์ต (Albercht, 1979, pp. 147 – 149) ได้แบ่งปัจจัยความเครียดจากการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านกายภาพ เป็นสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ได้แก่ เสียง อุณหภูมิ
2. ด้านสังคม ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน ความปลอดภัย
3. ด้านอารมณ์ ได้แก่ ความคาดหวังที่ไม่ประสบความสำเร็จ รายได้ ความขัดแย้ง

ต้องรับผิดชอบต่องานที่เสี่ยงอันตราย

ซุงเกอร์ (Zunker, 1989, p. 72) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ

1. ลักษณะงาน ความไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมของงาน งานที่ต้องทำด้วยความรวดเร็ว
2. ตัวงาน ปริมาณงานมากเกินไป รู้สึกว่างานนั้นไม่น่าสนใจ
3. การทำงานเป็นผลัด
4. การนิเทศงานไม่ชัดเจน
5. ผลตอบแทนไม่เพียงพอ
6. บทบาทไม่ชัดเจน
7. งานที่ไม่มั่นคง ความก้าวหน้าในงานไม่ชัดเจน
8. ผู้ร่วมงาน ไม่ได้ประสานและร่วมมือกันเป็นอย่างดี
9. บรรยากาศขององค์กร ต่างคนต่างทำงาน
10. โครงสร้างขององค์กร มีลักษณะที่บงการ หรือปล่อยปละเลย

เทย์เลอร์ (Taylor, 1994, pp. 171 – 172) กล่าวถึงความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่

1. ปัจจัยภายในลักษณะงานเอง ได้แก่ สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงาน การออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานงานที่ต้องทำงานเป็นผลัดทำให้รบกวนขบวนการสรีระวิทยาของผู้ปฏิบัติงาน งานที่หนักหรือมีความซับซ้อนของงานเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานที่น่าเบื่อ จำเจ หรือไม่น่าสนใจตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพล้วนส่ง ผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย

2. บทบาทในองค์กร ได้แก่ บทบาทไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท

3. ความก้าวหน้าในงานอาชีพ ได้แก่ ไม่ได้ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควร หรือไม่ทราบแนวทางความก้าวหน้า

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดภาวะเครียดได้ เนื่องจากการเกื้อหนุนและเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพ ที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและความตึงเครียดของบุคคลซึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจงาน

5. โครงสร้างของสถาบันและบรรยากาศในหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายด้านต่าง ๆ การขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดี มีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจลดลงและ อัตราการลาออกโยกย้ายของบุคคลากรลดลงด้วย

เพาเวลล์และเอนไรท์ (Powell & Simon, 1990, pp. 7 – 10) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานออกเป็น 2 อย่าง คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่

- 1.1 ความสำคัญของเหตุการณ์ในชีวิต ได้แก่ การหย่าร้าง การตั้งครรรค์ เป็นต้น
- 1.2 สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากกลุ่มผู้ร่วมงาน

ครอบครัว และชุมชน

1.3 สภาพของงาน ได้แก่ งานหนักเกินไป หรือน้อยเกินไป บทบาทที่ไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน การเปลี่ยนงาน

- 1.4 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสง เสียง อุณหภูมิ

2. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเอ (A) อารมณ์ ประสิทธิภาพและความต้องการ

อาเวลี,เบเคอร์ และ เคน (Avery, Baker, & Kane, 1984, p. 288) ได้กล่าวถึง สาเหตุของความเครียดไว้ 2 อย่าง คือ

1. สาเหตุของความเครียดในการทำงาน แบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ

- 1.1 สภาพทางกายภาพ เช่น ที่นั่งไม่เหมาะสม แสงสว่าง เสียง เป็นต้น
- 1.2 ความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน เช่น อาชีพนั้นเสี่ยงอันตราย การทำงาน

ล่วงเวลาทีมากเกินไป การทำงานเป็นกะ และการที่ต้องประชุมหรือทำข้อตกลงกับผู้อื่นในวันสุดท้าย

1.3 ความขัดแย้งและความตึงเครียดระหว่างบุคคล เช่น การแยกตัวออกจากสังคม การทำงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความไม่พอใจในการทำงาน

2. สาเหตุของความเครียดในชีวิต เช่น ความยากจน ความต้องการของครอบครัว

การลดความอ้วน ความพึงพอใจในทางเพศสัมพันธ์ เป็นต้น และพวกเขายังพบว่า มันเป็นไปได้

ที่จะเอาชีวิตส่วนตัวออกจากชีวิตการทำงานได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น ความเครียดในชีวิตจะมีผลกระทบกับความเครียดในการทำงานด้วยซึ่งพวกเขาได้กล่าวเน้นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด อีก 4 ประเภท คือ

2.1 ค่าใช้จ่ายสูง (the costs are high) ค่าใช้จ่ายของความเครียดสามารถวัดได้จากฐานะ

ทางการเงิน การรักษาพยาบาล และลักษณะทางสังคม ซึ่งค่าใช้จ่ายเหล่านี้ ไม่เพียงแต่กระทบกับบุคคลเพียงคนเดียว แต่ยังมีผลกระทบกับลูกจ้างคนอื่น ๆ และสังคมโดยรวม

2.2 การทำงานเป็นกะ (shiftwork) จะเกี่ยวข้องกับระบบการทำงานปกติของร่างกาย เช่น การเปลี่ยนแปลงของความดันโลหิต อุณหภูมิของร่างกาย ความเข้มข้นของยูรีน ระดับน้ำตาล ในเลือด และคุณสมบัติทางกายภาพอื่น ๆ เป็นต้น เกี่ยวข้องกับรูปแบบทางสังคม รูปแบบทางจิตวิทยา ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาทำงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ก็ต้องเปลี่ยนไป ถ้าบุคคลนั้นปรับตัวได้ก็ไม่เครียดหรือเครียดน้อย แต่ถ้าปรับตัวไม่ได้ก็จะเครียดมาก โดยเฉพาะสามี ภรรยา ที่ทำงานเป็นกะทั้งคู่ และอยู่ต่างกะกันจะเกิดปัญหามาก เป็นต้น

2.3 เสียงรบกวน (noise) คือ เสียงที่ไม่พึงปรารถนา ไม่ชอบ แต่ละบุคคลมีความสามารถในการรับรู้และควบคุมเสียงรบกวนได้แตกต่างกัน ซึ่งก็จะทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน

2.4 มีผู้หญิงในการทำงานมากขึ้น (more women in the workforce) การเปลี่ยนแปลง บทบาทของผู้หญิงในยุคปัจจุบันก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งผู้หญิงและผู้ชายที่เกี่ยวข้อง

สุขมา จิตพิลธำรง (2535, หน้า 12) กล่าวว่า ต้นเหตุของความเครียดอาจมาจาก

1. ภายในตัวบุคคลเอง คือ แรงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เช่น การเรียนรู้ภาพลักษณ์ ที่เปลี่ยนแปลงไป
2. ระหว่างบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เช่น ความคาดหวัง เกี่ยวกับบทบาทของแต่ละคนในครอบครัวและในสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัวและวัฒนธรรม
3. ภายนอกตัวบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคล เช่น สภาพเศรษฐกิจ ภาวะแวดล้อม เป็นต้น

มาสลาซ (Maslach, 1986, pp. 55 – 57) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดเป็น 2 ประเภทคือ

1. สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม แบ่งได้เป็น

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง ความร้อน มลภาวะทางอากาศ และปริมาณ ผู้คน เป็นต้น

1.2 เหตุการณ์ในสังคม เช่น สงคราม การสูญเสีย อุบัติเหตุทางธรรมชาติ การอพยพโยกย้าย เป็นต้น

- 1.3 เหตุการณ์ในชีวิต เช่น การแต่งงาน การตายจากกัน การตกงาน

2. สาเหตุจากบุคคล แบ่งได้เป็น

2.1 บุคลิกภาพ

2.2 ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

2.3 ความรู้สึกรู้สีกคิด

ปอมเปอ์และฮัล (Pompe & Heus, 1993, p. 219) ได้แบ่ง สาเหตุของความเครียดในการทำงาน เป็น 6 ประเภท คือ

1. ปัจจัยภายในงานนั้น ๆ
2. บทบาทของพนักงาน
3. ปัจจัยด้านผู้หญิงที่เป็นส่วนน้อยในการบริหารงาน
4. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมทีม
6. โครงสร้างขององค์การและบรรยากาศองค์การ

สมิธ (Smith, 1993, pp. 187 – 189) ได้แบ่ง สาเหตุของความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปริมาณงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากหรืองานที่ยากเกินไปรวมถึงงานที่น้อยเกินไป
 2. ความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ บทบาทที่คลุมเครือ (role ambiguity) เกิดจากการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบ ไม่ชัดเจน และความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) เกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งในหน้าที่การงานกับคนอื่น
 3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพไม่ดี เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป แสงน้อยเกินไป มีกลิ่นไม่ดี หรือมีมลพิษ เป็นต้น
- จากสาเหตุของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปสาเหตุทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ 4 ประเภท คือ

1. สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. สาเหตุจากงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน พื้นที่ในการทำงาน
3. สาเหตุจากองค์การและการจัดการ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารงาน การบังคับบัญชา บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ การจ้างงาน การเลิกจ้าง เงินเดือนและสวัสดิการ ชั่วโมงการทำงาน ความก้าวหน้า เป็นต้น
4. สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ แสง สี เสียง อุณหภูมิ ความชื้น บรรยากาศในการทำงาน เฮลริเกิลและคณะ (Hellriegel et al., 1983, p. 492) ได้แบ่ง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม
2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อคนอื่น และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายรับผิดชอบ

4. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

อาร์โนลด์และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman, 1986, pp. 461 – 467) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 อย่าง คือ

1. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากหรือน้อยเกินไป

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลนอกหน่วยงาน และบรรยากาศในองค์กร

3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความมุ่งหวังในอาชีพ การย้ายที่อยู่

ไอแวนเชวิชและแมตเตสัน (Ivancevich & Matteson, 1987, p. 372) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ การศึกษา และสุขภาพ

2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

3. ปัจจัยภายในองค์กร แบ่งเป็นระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้ง ในบทบาท ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระดับองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์กร บรรยากาศในองค์กร และการจัดองค์การ

4. ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัย และการเดินทาง

เดวิสและนิวสตรอม (Davis, & John, 1985, p. 488) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เสียง แสง อุณหภูมิ

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ บทบาท การบริหารเวลา การเปลี่ยนแปลง และการนิเทศงาน

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. ปัจจัยด้านการตอบสนองอารมณ์

บาร์อนและกรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg, 1990, pp. 226 – 231) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน
2. ความขัดแย้งในบทบาท
3. ความคลุมเครือในบทบาท
4. บทบาทมากหรือน้อยเกินไป
5. ความรับผิดชอบต่อกัน
6. ขาดการสนับสนุนทางสังคม
7. ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

เชอร์เมอร์ฮอร์นและคณะ (Schermerhorn et al., 1990, pp. 529 – 530) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็น 3 อย่าง คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความต้องการ ความสามารถ และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

และความก้าวหน้าในอาชีพ

3. ปัจจัยภายนอกงาน ได้แก่ ครอบครัว และเศรษฐกิจ
- กิลเมอร์และคณะ (Gilmer et al., 1966, p. 255) ได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ

ที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความไม่มั่นใจในการทำงาน การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) ได้แก่ การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (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 การจัดองค์กรการบริหารงานบุคคล

9. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล และสวัสดิการต่าง ๆ

ลีวินและซอร์ฟสัน (Levine & Sorfinson, 1980, pp. 66 – 104) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์กร (stress of organizational careers) ซึ่งประกอบด้วยปัญหาต่อไปนี้

1.1 ความมั่นคงของการจ้างเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตกงาน นอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกว่าคุณค่าของคุณต่ำ และเกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวด้วย

1.2 ตำแหน่งของอาชีพ (career sequence)

1.3 องค์การนั้นเล็กกิจการ

2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (task stress) เป็นความเครียดที่เกิดจาก

2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน (flow of work)

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดจากโครงสร้างขององค์กร (organization structural stress)

เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ทำให้รู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์กรหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การที่ต้องยอมรับที่จะทำงานตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ต้องทำงานกับคนที่ตนไม่ชอบ ต้องรอคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

คูเปอร์ และมาเชลล์ (Cooper & Mashall, 1976, p. 11) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทงานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานที่ไม่ดี

วอร์ซอร์ (Warshaw, 1979, pp. 19 – 25) ได้กล่าวถึง ปัจจัยของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ได้แก่

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี และฝุ่นละออง เป็นต้น

2. โครงสร้างงาน ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน กะหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความซ้ำซากของงาน เป็นต้น

3. บทบาทในองค์กร บทบาทของบุคคลในองค์กร แบ่งออกเป็น ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

4. การสนับสนุนทางสังคม

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มงาน วิธีการทำงาน เป็นต้น

ประชิด สรราชพันธุ์ (2533, หน้า 39 – 40) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่พบเสมอ คือ

1.1 สภาพการทำงาน เช่น การที่ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ ต้องใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรืองานล้นมากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็ว และเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การ ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่กระทำ อาการแสดงออกของบทบาทที่ขัดแย้งที่พบเสมอ คือ เมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคน 2 กลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน จะรู้สึกขัดแย้งในบทบาท จะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้ อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบในองค์การ แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ เป็นต้น และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัด ความดันโลหิตสูง

2.4 อื่น ๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง และความไว้วางใจของบุคคล ในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่เกิด ความเครียดทางใจและรู้สึกว่าคุณภาพเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสระภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มีการอธิบายใด ๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เฮลลรีเกิลและคณะ (Hellriegel et al., 1983, p. 492) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะงาน ได้แก่ มีงานมาก หรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม

2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อกัน และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายความรับผิดชอบ

4. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไปหรือน้อยเกินไปขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

เครนเวลล์-วาร์ด (Cranwell-Ward, 1978, pp. 47-61) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่าเกิดจากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. จากองค์กร หน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชามีปริมาณความล่าช้ามาก ได้แก่ ระบบราชการ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนผู้บริหาร หรือทิศทางการทำงาน การใช้เทคโนโลยีระดับสูง และหน่วยงานให้บริการ

2. จากงานที่ปฏิบัติมีปริมาณของงานมากเกินไป การตัดสินใจในการทำงาน เพราะกลัวผิดพลาด การทำงานแข่งกับเวลา หรือทำงานในเวลาที่ย่ำแย่ ความรับผิดชอบต่อคนอื่น

3. จากอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ เนื่องจากอาชีพไม่เหมาะกับตนเอง ขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน

4. จากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และญาติมิตร การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลดังกล่าวมีศักยภาพทำให้เกิดความเครียดได้

5. จากงานภายนอก ความสำคัญของความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างชีวิตที่บ้าน กับที่ทำงานไม่เท่ากัน

6. จากความกดดันภายใน ความคาดหวังในตนเองมากเกินไป การมองชีวิตในแง่ลบ การมองภาพพจน์ตนเองในทางลบ ความต้องการภายในตัวเองเรื่องการยอมรับ ตำแหน่ง อำนาจ และความสามารถที่จะบริหารตนเองในการทำงานให้ได้ดี

อมรากุล อินโชนนท์ (2532, หน้า 24 – 25) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

1. สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ เช่น เสียงที่ดังมาก ๆ ความร้อน การสั่นสะเทือน สารเคมี ตลอดจนการต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่อชีวิต

2. เวลาในการทำงานต้องอยู่เวรหรือทำงานเป็นกะ ทำให้ต้องปรับตัวในเรื่อง การกิน การนอน และการทำกิจกรรมในสังคม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า คนงานที่ต้องทำงานเป็นกะ มักจะบ่นในเรื่อง ความเมื่อยล้า อ่อนเพลีย และโรคกระเพาะอาหาร มากกว่าผู้ที่ทำงานตามปกติในเวลากลางวัน

3. ลักษณะของงาน ต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลาหลายชั่วโมง มีช่วงเวลาที่พักผ่อนน้อย

4. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ถ้าคนงานไม่มีความรู้หรือไม่ได้รับการฝึกฝนมาก่อน ทำให้ขาดความชำนาญ ทำงานไม่ได้ดี อาจถูกตำหนิต่อเนื่อง หากผิดพลาดมาก ๆ ต้องออกจากงาน ก็จะให้เกิดความเครียด ความคับข้องใจได้

5. มีปัญหาส่วนตัว เช่น สุขภาพไม่ดี ต้องรับผิดชอบครอบครัวทั้ง ๆ ที่มีรายได้น้อย ปรับตัวกับถิ่นที่อยู่ใหม่ หรืออาหารการกินไม่ได้ มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดีกับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดนี้พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกลุ่ม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาทางอาชีพ และปัจจัยด้านเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต

6. อาการของความเครียด

เมื่อคนเผชิญกับความเครียดจะแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจและอาการทางพฤติกรรม (ยืนยง ไทยใจดี, 2537) ซึ่งมีรายละเอียดของอาการแต่ละทางดังนี้

1. อาการทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่พอสังเกตได้ คือ หัวใจเต้นเร็ว หายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูง ใจสั่น ปวดศีรษะ ท้องอืด เบื่ออาหาร ปวดเมื่อยที่คอและหลัง เป็นผื่นคันตามผิวหนัง นอนไม่หลับ หรือนอนมาก เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ แสดงให้เห็นทางความรู้สึก ได้แก่ วิตกกังวล ตึงเครียด ซึมเศร้า หงุดหงิดฉุนเฉียว เก็บตัว ขาดสมาธิ ความจำเสื่อม ขาดเหตุผล และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ชอบเคาะนิ้ว ชอบเคาะเท้า ย้ำคิดย้ำทำ ซุบซิบหรือจู้จี้หึงหวงมาก ใช้จ่ายมากขึ้น เฉื่อยชา ขาดงาน ทำผิดพลาดบ่อยขึ้น เป็นต้น

คูแกนและคณะ (Dougan et al., 1986, pp. 191 – 198) กล่าวถึงอาการของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านอารมณ์ (mood) เช่น รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย เบื่อหน่าย เป็นต้น
2. ด้านอวัยวะ (organ) เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ กระเพาะอาหารปั่นป่วน เหนื่อยออกง่ายกว่าปกติ วิงเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง ปัสสาวะบ่อย ท้องเสียหรือท้องผูกบ่อย ๆ เป็นต้น
3. ด้านกล้ามเนื้อ (muscles) เช่น มือและนิ้วสั่น เส้นกระดูก กล้ามเนื้อยึด พวดะกุกตะกัก ขบถบ่อย ๆ ตาพร่า ตามืด ปวดหลัง เป็นต้น
4. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (behavior) เช่น ลูกลี้หลุกหลาน เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ ตื่นแล้วแต่ยังนอนต่อ ความต้องการทางเพศลดน้อยลง มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ต้องพึ่งยา หรือไปพบแพทย์บ่อยขึ้น เป็นต้น

ซาเลสและดริสเคิลล์ (Salas & Driskell, 1996, pp. 4 – 14) ผลของความเครียด อาจจัดแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การตอบสนองทางกาย (physiological reactions) อาการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นภายในร่างกายที่เคยมีการศึกษาพบปรากฏว่ามีมากกว่า 50 อาการ ทั้งที่เป็นการตอบสนองโดยอัตโนมัติ ที่เป็นสาร์เคมีในร่างกายและภูมิคุ้มกัน รวมทั้งระบบไหลเวียนของเลือดลมต่าง ๆ

อาการตอบสนองทางกายอันเนื่องมาจากความเครียดดังกล่าวนี้ มีตั้งแต่ขั้นเบาและเกิดในระยะสั้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันและน้ำตาลในเลือดขึ้นสูง หายใจติดขัด และตัวสั่นไปสู่ขั้นรุนแรงและเป็นผลระยะยาว เช่น ภูมิคุ้มกันของร่างกายลดลง และเกิดความเจ็บป่วยทางกายขึ้น ฯลฯ

2. อาการตอบสนองทางอารมณ์ (emotional reactions) หรือจิตใจ ที่มีการศึกษาพบอยู่บ่อย ๆ ได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ กลัว โกรธ ขุ่นเคืองใจ รำคาญใจ วิตกกังวล และเศร้าซึมซึ่งมีปรากฏอาการที่เล็กน้อย มากขึ้นจนถึงขั้นหมดอาลัยสิ้นหวัง (learned helplessness) สุขภาพจิตเสื่อมโทรม มีอาการโรคจิต โรคประสาท ฯลฯ

3. อาการตอบสนองทางการรับรู้และการคิด (cognitive effects) โดยทั่วไปพบว่าความเครียดทำให้กระบวนการในการรับรู้และการคิดด้อยคุณภาพลง กล่าวคือ รับรู้และคิดช้า มีความสนใจและวิสัยทัศน์แคบลงพิจารณาเพียงผิวเผินด้วยข้อมูลจำนวนน้อย ยึดติดอยู่กับความคิดเดิม เลือกรับรู้แต่สิ่งที่ตนพอใจจะรับรู้ รวมไปถึงการขาดความรอบคอบ ละเอียดย และลึกซึ้งในการคิด (cognitive complexity) นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่เผชิญกับความเครียดมาก แทนที่จะใช้สติปัญญาความสามารถในการคิดตัดสินใจ กลับหันไปใช้ประสบการณ์เดิมนำทางการตัดสินใจ ทำให้การตัดสินใจผิดพลาดและเกิดการคิดพิจารณาประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม

4. ด้านพฤติกรรมทางสังคม (social behavior) เป็นที่พบว่า ความเครียดมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของความแค้นใจ นั่นคือ ลดพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และยังทำให้บุคคลแสดงความก้าวร้าวต่อผู้อื่นมากขึ้น ไม่สนใจหรือเกรงใจผู้อื่น รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม เกิดมีปัญหาในครอบครัว ปลดปล่อยอารมณ์และก้าวร้าวกับบุคคลในครอบครัว และบ่อยครั้งหันมาทำร้ายตนเองรวมทั้งพยายามฆ่าตัวตายด้วยนอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่นในสังคมต่อผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานและต่อสมาชิกในครอบครัวที่บ้านเบี่ยงเบนผิดปกติไปนั่นเอง

5. ด้านการทำงาน (performance) ผลที่พบเสมอว่าได้รับอิทธิพลจากความเครียด คือ ความถูกต้องของการทำงานลดน้อยลง ซึ่งรวมถึง ทำงานล่าช้า ผิดพลาด และทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับว่าความเครียดส่งผลให้บุคคลทำงานได้ปริมาณน้อยลง ขาดความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน ขาดงาน ลาหยุดบ่อย มุ่งมั่นที่จะย้าย เปลี่ยนงาน และลาออกจากงานเดิม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดพนักงานเรือนจำชาย ในสายควบคุมและรักษาการณ์ ระดับ 1 – 3 จำนวน 187 ราย โดยใช้แบบทดสอบ (HOS) พบว่า “ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านองค์กรที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ความสับสนในบทบาทความขัดแย้งในบทบาท การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

สุรศักดิ์ ศานจรรย์ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ระดับสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 347 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ รายได้ ที่พักอาศัย ครอบครัว สิ่งแวดล้อม ขณะปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความยุติธรรม และศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คือ ปัจจัยด้านครอบครัว การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าและความยุติธรรม นอกจากนี้ความเครียดมีความสัมพันธ์กับโรกระบบทางเดินหายใจ และการสูบบุหรี่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีความสัมพันธ์กับการดื่มสุราและเที่ยวเตร่ ที่ระดับ .01 ตำรวจที่มีขั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร มีความเครียดสูงกว่าตำรวจชั้นสัญญาบัตรในด้านรายได้ ที่พักอาศัย ครอบครัว สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีความเครียดสูงกว่าในด้านความก้าวหน้า ความยุติธรรม และศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ

ธารีกุล กัมภีรคุปต์ (2535) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ : ศึกษากรณีกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 238 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบความเครียด ซิมพ์ตอม เชคคลิสต์ (Symptom Checklist-90) (SCL-90) ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดโดยรวม ได้แก่ ปัญหาด้านลักษณะงาน ด้านสภาพของงาน ความสนใจในงานและบุคลิกภาพแบบเอ (A) ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด เพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อความเครียด ขณะที่ภาระทางครอบครัวที่ต่างกันมีผลต่อความเครียด และวิธีการปรับตัวเพื่อลดความเครียดนิยมใช้การเผชิญกับความจริงและหาวิธีแก้ปัญหาด้วยตนเอง

พีระ กรีกกรีนจิตร (2529) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ความเครียดของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเขตการศึกษาส่วนกลาง และเขตการศึกษา 5 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มจำนวน 1,139 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม เฮลท์ โอพินเนียน เซอเวย์ (Health Opinion Survey) (HOS) ผลการศึกษา พบว่า ครูในเขตการศึกษาส่วนกลางมีความเครียดสูงกว่าครูในเขตการศึกษา 5 ปัจจัยที่มีผลทำให้ความเครียดของครูในเขตการศึกษาส่วนกลางแตกต่างกัน ได้แก่ วุฒิการศึกษา ความประพฤตินักเรียน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสามารถด้านการเรียนของนักเรียน ความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน ความพอเพียงของอาคารสถานที่และบริเวณ ความถนัดหรือความสนใจในงานที่ทำ ความพอใจในชื่อเสียงของโรงเรียน ความคิดเห็นต่องานที่ทำ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ความพอเพียงของรายได้ และปัญหาการเงินหรือหนี้สิน ความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอน ความคิดเห็นต่องานที่ทำ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และวุฒิการศึกษา ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของครูในเขตการศึกษา 5 ได้แก่ ปัญหาการเงินหรือหนี้สิน ความคิดเห็นต่องานที่ทำ และความสัมพันธ์ในครอบครัว

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง และแบบทดสอบความเครียด ซิมพ์ตอม เชคคลิสต์ (Symptom Checklist-90) (SCL-90) ผลการศึกษา พบว่า ความเครียดแยกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับมาก ประชากรส่วนใหญ่ มีความเครียดในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ เพศ ลักษณะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัญหาชีวิตส่วนตัว และระดับสุขภาพทางกาย ส่วนปัจจัยทางกายภาพ ในด้านสถานที่ปฏิบัติงานที่มีมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ห่างไกลจากร้านค้า ปัจจัยทางองค์กรในด้านลักษณะงานที่มีมากที่สุด ได้แก่ งานที่เสี่ยงต่อการติดโรค ปัจจัยทางองค์กรในด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานที่มีมากที่สุด ได้แก่ ผู้ร่วมงานไม่ค่อยเอาใจใส่ หรือให้ความช่วยเหลือกันเลย ปัจจัยทางองค์กรในด้านการบริหารงานในโรงพยาบาลที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ การขาดการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ปัจจัยทางองค์กรในด้านอุปกรณ์การแพทย์ และรูปแบบการปรับตัวต่อภาวะเครียด ส่วนใหญ่นิยมใช้กิจกรรมเพื่อความสนุกสนานเบิกบานใจ ส่วนผลกระทบด้านสุขภาพทางกาย มีความสัมพันธ์กับความเครียดมากที่สุด

สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพ และกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหากับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามของคูเปอร์ (Cooper & Davidson, 1991) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ มีความเครียดในระดับปานกลาง ระดับต่ำ และระดับสูง เรียงตามลำดับ บุคลิกภาพส่วนใหญ่มีแนวโน้มแบบ B มีปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาเหมาะสมในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบ และปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ตัวงาน บทบาท หน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จ และความก้าวหน้า โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน สามารถทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 21.44 เมื่อนำปัจจัยการทำงานด้านบทบาทหน้าที่มาร่วมกับปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน สามารถทำนายความเครียดได้ร้อยละ 24.63 และเมื่อนำประสบการณ์ในการทำงานมาร่วมกับปัจจัยการทำงานด้านตัวงาน และปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ สามารถทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 26.79

สุขมา ฐิติพลธีรารัง (2535) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานขับรถประจำทางในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 379 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นร่วมกับแบบสำรวจวัดความเครียด เฮลท์ โอพิเนียน เซอเวย์ (Health Opinion Survey) (HOS) ผลการศึกษาพบว่า ความสุขของความเครียดระดับสูงของพนักงานขับรถประจำทางปรับอากาศ และพนักงานขับรถประจำทางธรรมดาแตกต่างกัน ระดับความเครียดของพนักงานขับรถประจำทางปรับอากาศและพนักงานขับรถประจำทางธรรมดาแตกต่างกัน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถประจำทางปรับอากาศ ได้แก่ การประเมินความรู้สึกของตนเอง ความเพียงพอของรายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ความแออัดของที่อยู่อาศัย ความสัมพันธ์กับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และสภาพการจราจร เป็นต้น ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถประจำทางธรรมดา ได้แก่ การประเมินความรู้สึกของตนเอง บทบาทหัวหน้าครอบครัว จำนวนรอบที่ขับต่อวัน การย้ายงานหรือเปลี่ยนงาน และสภาพการจราจร เป็นต้น

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2530, หน้า 40) ได้ศึกษานักบริหารงานตำรวจ : ศึกษากรณี สารวัตรใหญ่และสารวัตร สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 วัดระดับความเครียดด้วย "มาตราวัดเฮซ โอเอส" (HOS Scale) พบว่า อายุ การศึกษาหรือระยะเวลาการดำรงตำแหน่งต่างก็ไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับความเครียดซึ่งอธิบายตัวแปร ดังกล่าว อาจอยู่ภายใต้อิทธิพลของตัวแปรกดดัน (suppressor variable) ซึ่งอาจผลักดันไม่ให้ปรากฏความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งกับตัวแปรตามคือความเครียด

จิระพร อุดมกิจ (2539) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล , ความเครียดทั่วไป และความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน พบว่าบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดระดับปานกลาง บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่มี เพศ สถานภาพสมรส และประเภทองค์กร แตกต่างกันมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง 243 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และสถานภาพทางเศรษฐกิจ ไม่มีผลต่อความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอายุราชการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน

ต๋อย ยั่งยืนและทรงวุฒิ ตวงรัตน์พันธุ์ (2530) ได้ศึกษาวิทยาการระบาดของความเครียดในทันตแพทย์ จำนวน 793 คน โดยใช้แบบสอบถาม เฮลท์ โอพินิอัน เซอเวย์ (Health Opinion Survery) (HOS) ผลการศึกษาพบว่า ทันตแพทย์มีคะแนนความเครียดเท่ากับ 32.16 ร้อยละ 13.9 เป็นผู้มี ความเครียดมากและร้อยละ 2.3 เป็นผู้มี ความเครียดรุนแรง อายุเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เพศ อายุการทำงาน บริการทางทันตกรรม ความเป็นเจ้าของสถานบริการทันตกรรม การมีวันหยุดงานทั้งวันประจำสัปดาห์ ภาระงานในช่วงเวลาราชการ (จำนวนคนไข้/ชั่วโมง) ภาระงานในช่วงเวลาราชการ (จำนวนคนไข้/ชั่วโมงและจำนวนชั่วโมงทำงาน/สัปดาห์) ภาระงานรวมในและนอกช่วงเวลาราชการ (จำนวนคนไข้/ชั่วโมง) และลักษณะงานบริการทันตกรรม (ในและนอกเวลาราชการ) เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสำคัญกับระดับความเครียด นอกจากนี้เกือบทุกลักษณะของตัวแปรเมื่อควบคุมด้วยอายุพบว่าความเครียดสูงในกลุ่มอายุ 20 – 29 ปี และกลุ่มอายุ 40 – 49 ปี

ศิริอนันต์ จูตะเดมิย์ (2523) ได้ศึกษา สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูงคือ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน มีสาเหตุมาจากอายุ

รัชนิบูล เสรมฐภูมิรินทร์และจินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย (2531) ได้ศึกษา เรื่องความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคืออาจารย์ที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 21 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบสอบถามความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าอาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความเครียดด้านการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือ ความเครียดด้านสภาพการปฏิบัติงานในคณะ และมีระดับความเครียดน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดโดยส่วนรวมคือ อายุ ประสบการณ์ด้านการสอน และจำนวนบุตร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในด้านต่าง ๆ คือ อายุ ประสบการณ์ด้านการสอน จำนวนบุตร และวุฒิการศึกษา

ศุภกรใจ เจริญสุข (2537) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังพฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิต และการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในบทบาทตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์พยาบาลจำนวน 254 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิต การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น พบว่า อายุกับรายได้ อายุกับประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การทำงานกับรายได้ มีความสัมพันธ์ต่างกันในระดับสูง จึงกล่าวได้ว่า อาจารย์พยาบาลที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น และมีรายได้เพิ่มขึ้น จะมีความเครียดลดลง

พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) ได้ศึกษาระดับความเครียด และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 497 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจาก แอสชีแอล-90 (SCL-90) ผลจากการศึกษาพบว่า ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของความเครียดในพยาบาลที่มีอายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน ประสบการณ์ต่างกัน แต่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในพยาบาลที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน และพยาบาลที่ปฏิบัติงานเป็นผลัดกับพยาบาลที่ไม่ได้ปฏิบัติงานเป็นผลัดและยังพบว่า การปฏิบัติงานเป็นผลัดและต้องเปลี่ยนเวลาการปฏิบัติงานบ่อยครั้งอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานมักมีอาการเบื่ออาหารและอาหารไม่ย่อย ประสิทธิภาพของการทำงานจะลดลง และนอนหลับได้น้อยกว่าปกติ การเปลี่ยนเวลานอนจะมีผลทำให้มีอารมณ์เสียขณะตื่น อาจทำให้น้ำหนักลดลง ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ มีความรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งเป็นการปรับตัวของร่างกาย (general adaption syndrome)

พรรณทิพย์ เพชรรัชตะชาติ (2529) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของอาจารย์พยาบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามความเครียดที่ดัดแปลงจากแบบสอบถามความเครียดของศิริอนันต์ จูตะเตมีย์ (2523) กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์

ของมหาวิทยาลัย 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 273 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์พยาบาลมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางโดยรวม แยกตามปัจจัยแต่ละด้าน คือ ด้านการบริหารในหน่วยงาน การปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพปฏิบัติงานในหน่วยงาน สัมพันธภาพในหน่วย ผ่านด้านชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สำหรับความเครียดกับการแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์ เมื่อนำตัวแปรควบคุมการศึกษาาร่วมด้วย ปรากฏว่ากลุ่มอาจารย์ที่มีความแตกต่างกันด้วยอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา การมีตำแหน่งบริหารการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ฐานะเศรษฐกิจ และภาระครอบครัว ความสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในกลุ่มอาจารย์พยาบาลที่มีลักษณะความเป็นอยู่อย่างในครอบครัวที่ต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความต้องการร่วมประสานสัมพันธ์ เมื่อนำตัวแปรควบคุมมาศึกษาาร่วมด้วย ปรากฏว่ากลุ่มอาจารย์พยาบาลที่มีความแตกต่างกันด้วยอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีค่าของความสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างในกลุ่มอาจารย์มีตำแหน่งบริหารการศึกษา ฐานะเศรษฐกิจ ลักษณะความเป็นอยู่ภายในครอบครัว และภาระทางครอบครัวต่างกัน

ถาวร ศรีหิรัญ (2534) ได้วิจัยเรื่อง ความเครียดของนิติกรกองการเจ้าหน้าที่กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นิติกรกองการเจ้าหน้าที่กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 42 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามวัดระดับความเครียด 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า นิติกรมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คือ การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีด สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบและแออัด

ทัศนัย ศิริสนธิ (2536) ได้ศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวนโดยศึกษาเฉพาะกรณีแผนก 5 กองกำกับการ 2 โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด ผลจากการศึกษาพบว่า ตำรวจชั้นประทวนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ ชันยศ ระดับเงินเดือน และจำนวนผู้อยู่ในอุปการะแตกต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน และตำรวจชั้นประทวนที่มีระดับความพึงพอใจในลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการแตกต่างกัน ไม่พบว่ามีความเครียดแตกต่างกัน ตำรวจชั้นประทวนที่มีแรงสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกันมีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในระดับปานกลางและปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานและด้านลักษณะงานสามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้ร้อยละ 13.54 และพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน แต่เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประเภทของงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

ยืนยง ไทยใจดี (2537) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิถีจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ศึกษาผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 312 คน พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยด้านบุคคลคือ อายุ วุฒิ และประสบการณ์ในการบริหารงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผู้บริหารโรงเรียนที่มีขนาดเล็กจะมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ ส่วนผู้บริหารโรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ครอบครัว และชุมชนในระดับต่ำ มีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคคลดังกล่าวในระดับสูง

นพพร โปรยรุ่งโรจน์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก จำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบทดสอบความเครียด จำนวน 40 ข้อ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารมีความเครียดโดยเฉลี่ยในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พนักงานธนาคารมีความเครียดระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเครียดด้านอารมณ์ ความเครียดด้านอวัยวะ ความเครียดด้านพฤติกรรมแสดงออก และความเครียดด้านกล้ามเนื้อ เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคาร จำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพสมรส และลักษณะงาน พบว่าพนักงานธนาคารชายกับพนักงานหญิงมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารชายกับพนักงานธนาคารหญิงมีความเครียดแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ความเครียดด้านพฤติกรรมแสดงออก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารมีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดด้านอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะงานต่างกัน มีความเครียดต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานการเงินกับพนักงานบริหาร มีความเครียดด้านกล้ามเนื้อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นมีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คารณี เสงี่ยมเมือง (2540) ได้วิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างานของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงานและแบบประเมินความเครียด ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ 2. พนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลที่มีอายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกรู้สึกต่อการทำงานจะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จตุพร ขยันควร (2540) ได้วิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในเขตสาทรประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางครอบครัว แบบสอบถามความเครียด และแบบประเมินผลของความเครียด ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปกติ 2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน และปัจจัยทางครอบครัว ด้านการอยู่ร่วมกัน 3. พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอายุ และอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน 4. พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีปัจจัยทางครอบครัวต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน 5. พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความเครียดต่างกัน มีผลของความเครียดทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 , .001 และ .05 ตามลำดับ

มนภรณ์ วิทยาางศรุติ (2538) ได้ศึกษาปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดสำนักแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพในระดับต่ำกว่าหัวหน้าตึก จำนวน 308 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นสาเหตุให้ความเครียดใน ภาระครอบครัวของพยาบาลประจำการลดลง

ประจิต ศราชนะพันธ์ (2532) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลังกับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหรือผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานหรือผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 227 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ประสิทธิภาพในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์

ความเครียดในการปฏิบัติงานได้

วิภา ผู้เลื่องลือ (2542) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ประจำกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 163 คน ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ (EPPS) (The Edwards personal preference schedule) และแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลักษณะงาน ยศ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตัวงาน และความสนใจงาน จากผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีความเครียดในการทำงานด้านความสนใจงานอยู่ในระดับสูงและมีความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านตัวงานอยู่ในระดับปานกลางส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานแต่ละด้าน โดยแยกตามยศมีความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน และมีความสนใจงานไม่แตกต่างกัน

สุภาวดี เฟ่งผล (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำนวน 343 คน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยแวดล้อมขณะปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยแวดล้อมขณะปฏิบัติงานด้านผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน สามารถทำนายพฤติกรรมความเครียดได้ และไม่พบว่าพนักงานโดยสารประจำทางที่มีความเครียดต่างกันมีผลกระทบของความเครียดแตกต่างกัน

แสงระวีวรรณ ชูพานิชสกุล (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ โดยได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ในองค์การธุรกิจการสื่อสาร พบว่า พนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์มีความเครียด และสาเหตุความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั่วโมงที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ในแต่ละวันแตกต่างกัน มีสาเหตุความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและโดยรวมแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่าง มีระดับความเครียดแตกต่างกัน สาเหตุความเครียดทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด และสาเหตุความเครียดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้คือ ความเครียดด้านร่างกาย และด้านจิตใจ

พรพรรณ พงศ์สุพัฒน์ (2542) ได้ศึกษาความเครียดและพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลประจำการพิเศษหญิง สังกัดแผนกงานพยาบาลโรงพยาบาลศิริราชจำนวน 320 คน พบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลศิริราชส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับเล็กน้อย และมีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา

พยาบาลที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภาระครอบครัว แผนงานการพยาบาล อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ขณะที่พยาบาลที่มีความถี่ในการขึ้นเวรคึก – บ่าย ต่อเดือนต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน พยาบาลที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนงานการพยาบาล และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดต่างกัน มีพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแตกต่างกัน

จันทา พงษ์ศิริ (2541) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 305 คน ผลการวิจัยพบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานอยู่ในระดับต่ำ การทดสอบสมมติฐาน พบว่าตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัดต่างกันไม่ทำให้ความเครียด ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ตัวแปรสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน สภาพการทำงาน บทบาทในการทำงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว และภาระต่อครอบครัว มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

อรณพ อนุอมวงษ์ (2539) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความเครียด ยกเว้นตำแหน่งหน้าที่ โดยที่พนักงานระดับผู้จัดการหรือสูงกว่า จะมีความเครียดต่ำกว่าระดับผู้ได้บังคับบัญชา พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีความเครียดด้านร่างกาย ด้านความคิด และโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบบี ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน และปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านอารมณ์ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านความคิด

ประพิมพรรณ สุวรรณบุญ (2533) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดยใช้แบบวัดความเครียด เฮลท์ โอพินิเยน เซอเวย์ (Health opinion survey) หรือ เอสโอเอส (HOS) จำนวน 20 ข้อ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำนวน 184 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลชาย กับพยาบาลหญิงมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่มีประสบการณ์ต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีระดับ .05

ฐานา ธรรมคุณ (2532) ได้ศึกษาถึงความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่เป็นพยาบาลประจำการปฏิบัติงานในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม โรงพยาบาลศูนย์ 3 แห่ง คือ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ โรงพยาบาลพุทธชินราชและโรงพยาบาลลำปาง จำนวน 160 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไป อายุรกรรม ศัลยกรรม ไม่มีความแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลหออภิบาลผู้ป่วยหนัก อายุรกรรม ศัลยกรรม ส่วนปัจจัยที่เป็นตัวร่วมในการพยากรณ์ความเครียดกับภาระครอบครัว ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน การบริหารและการสนับสนุนในหน่วยงาน

เทพวัลย์ สุชาติ (2530) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ โดยใช้แบบวัดความเครียด เอชโอเอส (HOS หรือ health opinion survey) และแบบสำรวจสุขภาพจิต ซีเอ็มไอ (CMI หรือ Cornell medical index) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 208 คน ผลการสรุปว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ได้แก่ อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด บุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนภาระครอบครัว และแรงสนับสนุนทางสังคม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

สุรัชย์ ทองวิเชียร (2540) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมและความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการศึกษาศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 242 คน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ภาระครอบครัว และระดับตำแหน่งไม่มีผลต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการศึกษาศึกษา

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ตัวแปร อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน ภาระครอบครัว ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ลักษณะงานและปริมาณงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันและส่งผลต่อความเครียด

งานวิจัยในต่างประเทศ

บราวน์และแคมเบลล์ (Brown & Campbell, 1990) ได้ศึกษาเรื่อง สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับจัดการของโรงงานอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน จำนวน 891 คน ในประเทศอังกฤษ พบว่า สาเหตุที่สำคัญ ได้แก่ ปริมาณงานมากเกินไป มีแรงกดดันด้านเวลา และขาดการปรึกษาหารือ

เดวิด (Davis, 1992) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในอาชีพกับการบริหารพยาบาล ในโรงพยาบาลทั่วไป รัฐเทนเนสซี โดยใช้แบบสอบถาม เฮลท์เอสไอ (HPSI หรือ The Health Profession Stress Inventory) ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความเครียดโดยรวมของหัวหน้าพยาบาลต่ำกว่าการศึกษาครั้งก่อน ปัจจัยด้านระดับการศึกษาระยะเวลาในตำแหน่งหัวหน้าและขนาดของโรงพยาบาลมีผลต่อความเครียดโดยรวม สถานภาพมีผลต่อความเครียดในด้านอายุ ประสบการณ์ และระยะเวลาในตำแหน่งหัวหน้า มีผลต่อการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดด้านการหลีกเลี่ยง และเพศมีผลต่อการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดด้านการรับรู้

คอง (Kong, 1992) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างใช้เกษตรกรจำนวน 334 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ใช้เป็นตัวแทนยระดับเงินเดือนของแต่ละคน แรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แต่แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กรแต่สามารถทำให้ความเครียดลดลง

เอลเดกและบริฟ (Aldag & Brief, 1978) ได้ศึกษาความเครียดของตำรวจ พบว่าความเครียดในบทบาทของตำรวจมีความสัมพันธ์กับความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งเป็นปัญหาเนื่องมาจากการบริหารมากกว่าการทำงานในหน้าที่

เลวี (Levy & Dixon., 1984) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบทบาทในการทำงานและบทบาทในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นโสดและสมรสและที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน เป็นโสดจำนวน 142 คน และสมรสแล้วจำนวน 81 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีระดับความเครียด ความขัดแย้งในบทบาทความไม่พึงพอใจในงาน ตลอดจนทัศนคติต่อเพศกับบทบาทในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด

พอล (Paul, Daniel, & Steve, 1988) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานสุขภาพ และผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาจากเลขานุการสตรีจากมหาวิทยาลัย

พรีดาได้จำนวน 191 คน โดยให้รายงานตัวเอง จากการศึกษาพบว่า ความเครียดที่มีสาเหตุจากการทำงานมี 2 สาเหตุ คือ ลักษณะงาน และหัวหน้างาน ซึ่งเกิดความเครียดจากความต้องการเป็นตัวของตัวเอง จำนวนงานมากเกินไป จำนวนชั่วโมงในการทำงาน และจำนวนคนที่ต้องทำงานให้แต่ไม่พบความเครียดในการควบคุมหรือพบปะการทำงาน ข้อจำกัดในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล จากการศึกษพบว่า การรับรู้ความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและมีผลกระทบต่อสุขภาพ

เทอร์เนจและสปีลเบิร์กเกอร์ (Turnage & Spielberger, 1991) ได้ศึกษาเรื่อง ปริมาณและความถี่ของเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด 30 ประการกับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยศึกษากับระดับผู้จัดการ 68 คน พนักงานวิชาชีพ (ส่วนใหญ่เป็นวิศวกร) 171 คน และพนักงานเสมียน จำนวน 69 คน ผลการศึกษพบว่าแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด คือ การขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ และได้รับมอบหมายให้ทำงานในปริมาณที่มากเกินไป ส่วนความเครียดเฉพาะตัวบุคคลที่มีอัตราความถี่มากที่สุดในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาคือ การถูกขัดจังหวะในการทำงาน หรือการได้รับมอบหมายให้ทำงานในเวลาที่กำหนด และจัดการกับภาวะวิกฤตของงานที่แต่ละบุคคลต้องเผชิญ และแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน 2 ชนิดที่ถูกนำมาเปรียบเทียบกันคือ ความกดดันจากการทำงาน และอาชีพผู้จัดการพบกับความกดดันในการทำงานมากกว่าอาชีพวิศวกร แต่ก็ได้รับผลกระทบไม่มากนักต่อความกดดันอันนี้ โรเจอร์ส (Rogers, Li, & Ellis, 1994) ได้ศึกษาความเครียดของผู้บริหารสตรีในรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 146 คน เป็นผู้บริหารสตรีระดับอาวุโสของรัฐบาลกลางสหรัฐอเมริกา พบว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นสาเหตุสำคัญที่สุดที่ก่อให้เกิดความเครียด ตามด้วยการทำงานมากเกินไป ความรับผิดชอบ อำนาจที่คลุมเครือ และความกลัวการตัดสินใจที่ผิดพลาดและผลการวิจัยเป็นกลุ่ม พบว่า กลุ่มสตรีที่คิดจะให้ความสำคัญกับงานมากที่สุด มีความเครียดมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มสตรีที่ต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน และกลุ่มสตรีที่มุ่งการตระหนักถึงคุณค่าแห่งตน (self-actualization) ให้ความสนใจกับสิ่งอื่น ๆ นอกเหนือจากตัวงานเป็นกลุ่มสตรีที่มีความเครียดต่ำสุด

มัทซึ (Matsui, Oshawa, & Onglatco, 1995) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในการทำงาน และครอบครัวยุกับมีความเครียดมีผลกระทบต่อการทำงานของสามีและพฤติกรรม การแก้ปัญหาความต้องการของครอบครัวในการเลี้ยงดูถูกพฤติกรรมและการแก้ปัญหา(บทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัว) และความตึงเครียดในชีวิตโดยศึกษาในผู้หญิงญี่ปุ่นที่แต่งงานแล้ว 131 คน และพบว่าความต้องการในด้านครอบครัวมีความขัดแย้งกับเรื่องงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความเครียดในชีวิต รวมทั้งการสนับสนุนจากสามีจะช่วยลดความขัดแย้งในบทบาทการทำงาน

และบทบาทในครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญ

โพนเพ้และฮีล (Pompe & Heus, 1993) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความตึงเครียดของผู้จัดการชายกับผู้จัดการหญิง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการชายและหญิง จำนวน 155 คน ในประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่า ความแตกต่างไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและสุขภาพ แต่จะมีผลเฉพาะผู้จัดการหญิง ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อนมากกว่าผู้จัดการชาย ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานของผู้จัดการหญิงมากกว่าผู้จัดการชาย และความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวและเพื่อน กับความพึงพอใจในการทำงานของผู้จัดการหญิงมากกว่าผู้จัดการชาย

โคฟแมนน์และเบฮอร์ (Kaufmann & Beehr, 1986) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและการสนับสนุนทางสังคม กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลในโรงพยาบาล แห่งหนึ่งจำนวน 120 คน โดยให้ตอบแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด 3 ด้าน คือ 1.การมีทักษะในการทำงานที่น้อยเกินไป 2. บทบาทที่ไม่ชัดเจนในการทำงาน 3. งานที่หนักเกินไป และแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมศึกษา 2 ด้าน คือ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ และด้านการให้ความช่วยเหลือเมื่อมีความเครียด จากแหล่งการสนับสนุนทางสังคม 3 แหล่ง คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องในการทำงาน และทำการวัดสรีระร่างกาย เพื่อดูอาการเครียดที่พบ ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนที่มากพอสามารถลดความเครียดได้ และมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและอาการที่พบ

โทมัสและคณะ (Thomas et al., 1992) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน การวิจัยได้ทำในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในอเมริกา กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ 32 คน ที่ได้คัดเลือกจากการใช้แบบสอบถาม ความท้อแท้ของมาสแลช (Maslach Burnout Inventory) ที่พบว่ามีความเหนื่อยล้า การลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับปานกลางและมีความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำอยู่ในระดับสูง ซึ่งความเครียดนี้เกิดจากการที่ผลการตรวจและวิเคราะห์โรคซ้ำและยังมีความผิดพลาดเกิดขึ้น การตัดสินใจทำการรักษาผู้ป่วยซ้ำ มีปัญหาระหว่างความสัมพันธ์ของแพทย์และพยาบาล ความไม่สมดุลระหว่างงานที่มากและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้อบรมกลุ่มตัวอย่างในเรื่องของพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในการสื่อสาร การเป็นผู้นำ การลดความขัดแย้งเป็นเวลา 3 สัปดาห์ แล้วทำการวัด ด้วยแบบสอบถามเดิม ผลการทดลองพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในเรื่องความเครียดทั้งก่อนและหลังการทดลอง และพบว่าตัวทำนายความเครียดและความเหนื่อยหน่ายได้คือ การสนับสนุนทางสังคม

ลาเวน (Lavant, 1990) ได้ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา โดยได้ศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงาน เหตุการณ์ในชีวิต หรือสถานการณ์ที่สร้างความเครียดที่สามารถจัดวางแผนการทำงานและศึกษาวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหาร จำนวน 400 คน จากสถาบันอุดมศึกษาทางภาคตะวันตกของสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่อยู่ใน วิทยาลัยกลางคน มีความเครียดสูงกว่าวัยอื่น ๆ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่มีวุฒิการต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีความเครียดสูงกว่าบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก และบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นจะมีระดับความเครียดลดลง

ลอเรนซ์และลอเรนซ์ (Lawrence & Lawrence, 1988) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในพยาบาล ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัญหาทางอารมณ์ของผู้ป่วยและครอบครัว ความต้องการของผู้ป่วยและหัวหน้างาน และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดที่เกิดขึ้นแสดงออกมาในรูปของการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ การขาดงาน ความเหนื่อยล้า และผลงานต่ำ

แม้มีงานวิจัยต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความเครียด แต่ก็ยังไม่มีใครที่ศึกษาพร้อมกันหลาย ๆ ปัจจัย และศึกษาว่าตัวใดมีน้ำหนักหรือส่งผลกระทบต่อความเครียดมากน้อยต่างกันหรือไม่ นอกจากนี้การทำงานในองค์กรต่าง ๆ ก็จะมีสภาพแวดล้อมทั้งด้านจิตใจและกายภาพต่างกัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพราะเป็นองค์กรที่การทำงานจะส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและทันที การที่ค้นพบว่าปัจจัยใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดจะเป็นข้อชี้บ่งที่ชัดเจนในการแก้ไขพัฒนา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงาน