

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอนำเสนอ
รายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

1.2 สาเหตุของความเครียด

1.3 ผลกระทบของความเครียด

1.4 ทฤษฎีของความเครียด

1.5 การบริหารความเครียด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

จากสถานะต่างๆในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของเนื้อหา ความกดดันจากแหล่ง
ต่างๆ สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน หรือการที่ไม่รับรู้สถานะของตนเองย่อมทำให้เกิดความเครียด
ตามมา จึงทำให้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความเครียดไว้หลายท่านด้วยกันดังนี้

คำว่า “ความเครียด” (Stress) มีรากศัพท์มาจากคำว่า “Stringers” ในภาษาละติน ซึ่ง
หมายถึงความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ในครั้งแรกนั้นใช้ความเครียด
ในทางวิศวกรรม แต่ภายหลังใช้ความเครียดในความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึง แรง
กดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้เกิดความเครียด ที่เรียกว่า “Stressor” (Thoresen &
Eagleston, 1983, p. 48 ; Cooper & Davidson, 1991, p. 3 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 10)

ความหมายทางการแพทย์ ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เกิดขึ้น เมื่อร่างกายถูก
กระตุ้นและมีปฏิกิริยาตอบโต้เป็นปฏิกิริยาทางสรีรวิทยาและจิตวิทยา โดยระบบต่อมไร้ท่อที่หลัง
ฮอร์โมนและระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปทั่วร่างกาย (การบริการสุขภาพ
ในสถานประกอบการ)

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกาย
และจิตใจ ที่เกิดการตื่นตัว เตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจ

เป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เราเมื่ออยู่หรือเกินความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจ เป็นทุกข์ และพลอยทำให้เกิดอาการผิปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย ความเครียดนั้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพปัญหา การคิด และการประเมินสถานการณ์ของแต่ละคน ถ้าเราคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง เราก็จะรู้สึกเครียดน้อย แต่ถ้าเรามองว่าปัญหานั้นใหญ่ แก่ไม่ไหว เราก็จะเครียดมาก ความเครียดในระดับพอดี จะช่วยให้เรามีพลัง มีความกระตือรือร้นในการต่อสู้ชีวิต ช่วยผลักดันให้เราเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

อารี เพชรสุค และปนัดดา ชำนาญสุข (2540, หน้า 20) กล่าวว่า ความเครียดนั้นเป็นภาวะทางจิตที่สื่อให้เห็นถึงความวิตกกังวล เกิดขึ้นจากความไม่ประสบผลสำเร็จ การสูญเสีย หรือการขาดสมดุลในชีวิต ความเครียดเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกคน และมักพบมากในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพที่ต้องใช้สมอง และการแข่งขันที่สูง โดยบุคคลที่มีความเครียดมาก ปรากฏการณ์ของโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดก็จะสูงตามไปด้วย

นิกุล ประทีปชัย (2540, หน้า 40) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, หน้า 20) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การรับรู้ถึงกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากสภาวะที่ร่างกาย และจิตใจเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ อันเนื่องมาจาก มีสิ่งมาขัดขวางความต้องการหรือมีความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนักหรือเกินกว่าความสามารถที่จะแก้ไข มีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดความวิตกกังวล เหนื่อยล้า ห่อเหี่ยว ไม่พึงพอใจในงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน

วรรณภา สีลาอัมพรสิน (2541, หน้า 12-13) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ขาดสมดุลของร่างกาย และจิตใจอันเป็นผลมาจากปัจจัยทั้งภายใน และภายนอกในร่างกาย เป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้ต้องมีการปรับตัวให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของร่างกาย เมื่อบุคคลมีความเครียดจะปรากฏอาการทางร่างกายได้แก่ ปวดศีรษะ มือสั่น นอนไม่หลับ และอาการทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด เป็นต้น

เกษม ดันดิผลาชีวะ (2544, หน้า 12) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 พวก ได้แก่ ความเครียดทางกายกับความเครียดทางใจ

ความเครียดทางกาย ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากตัวกระตุ้นที่กระทำต่อร่างกายไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ ความร้อน แสง เสียง สารเคมี หรือเกิดจากความต้องการของร่างกายเอง เช่น ความหิว ความต้องการขับถ่าย สิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

ความเครียดทางใจ ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากเรื่องราวที่มากระทบต่อจิตใจ ทำให้เกิดทุกข์ทรมานทางใจเช่น การพลัดพรากจากสิ่งที่รัก การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การพบปะหรืออยู่ร่วมกับบุคคลที่เกลียด การที่ต้องทำอะไรฝืนความรู้สึกของตนเอง การถูกกักขังหน่วงเหนี่ยว การสูญเสียเงินทองหรือเกียรติยศ เป็นต้น

คาร์เนอี อุทซ์รัตนกิจ (2545, หน้า 5) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่คนต้องประสบหรือเผชิญกับการท้าทายที่สำคัญ และไม่มีความสมดุลระหว่างความต้องการ และการตอบสนอง

ฮันส์ เซลย์ กล่าวว่า ความเครียด คือสิ่งที่ทำให้รู้สึกไม่สบายกาย ไม่สบายใจ ทำให้เกิดความวิตกกังวล ทำให้ตื่นเต้น เกลียดกลัว หรือ ความรู้สึกที่ไม่ชอบสิ่งนั้นสิ่งนี้ ข้างต้นอาจเป็นแค่ความเครียดในระดับประจำวัน แต่ถ้าวัดระดับความเครียดมีมากกว่าที่กล่าวข้างต้น เช่น มีการสูญเสีย การผิดหวัง หรือหวาดกลัวอย่างรุนแรง ความเครียดนั้นก็จะกลายเป็นความทุกข์แสนสาหัสขึ้นมา และสามารถกลายเป็นสาเหตุที่ทำให้เราเจ็บป่วย จากระดับรุนแรงน้อยไปจนถึงป่วยหนักได้

จากหลักการ แนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดความวิตกกังวล ร่างกายหรือจิตใจขาดความสมดุล โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกถึงความเครียดที่แตกต่างกันออกไป

ชนิดของความเครียด

ชนิดของความเครียดมีหลายชนิด ขึ้นอยู่กับว่าจะจำแนกโดยใช้เกณฑ์อะไร ได้แก่

1. จำแนกตามสาเหตุการเกิด โดย Gallangher (1979 อ้างถึงใน จิราภา ประชุม, 2553, หน้า 14) จำแนกออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1.1 ความเครียดที่เกิดเนื่องจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึงสิ่งที่ถูกคามต่างๆที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดแล้วก่อให้เกิด ความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์ เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะเป็นต้น

1.2 ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eutres) บางครั้งคนเรามีความสุขเกิดขึ้นอย่างกระตือรือร้น หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจงนตื้นเต้นมาก หรือในกรณีที่มีความสุขสนุกสนานมากเกินไปก็จะทำให้รู้สึกเครียดได้

2. จำแนกตามแหล่งที่เกิด การแบ่งประเภทความเครียดโดยวิธีนี้ Miller and Keane (1983 อ้างถึงในจิราภา ประชุม, 2553, หน้า 14) อธิบายว่ามี 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย ซึ่งยังสามารถแบ่งออกตามระยะเวลาการเกิดได้อีก 2 ชนิด ดังนี้

2.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชนิดที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่นอุบัติเหตุต่าง ๆ

2.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การตั้งครรภ์ การเข้าสู่วัยรุ่น วัยหมดประจำเดือน

2.2 ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งคุกคามสืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่นเมื่อรู้สึกถูกค้ำก็จะรู้สึกโกรธเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่น ทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็จะก่อให้เกิดความเครียด

สาเหตุของความเครียด

อรุณ รักธรรม (2538, หน้า 428-438) กล่าวถึงสาเหตุใหญ่ที่ทำให้คนเราเครียดนั้นเกิดจากองค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม

ในที่นี้รวมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ได้แก่สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุ และบรรยากาศที่ล้อมรอบบุคคลนั้นอยู่ เช่นอากาศที่ร้อนจัด หนาวจัด เสียงดังค่อย แสงที่จ้าหรือมืด สารพิษในอากาศ เช่นฝุ่นละออง เชื้อโรค รังสี คน โรคภัยไข้เจ็บ บรรยากาศที่สับสนเป็นกันเอง เป็นประชาธิปไตย หรือเผด็จการ บรรยากาศที่ทุกคนมีสิทธิแสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมรับฟังกันและกัน หรือบรรยากาศที่คอยแกล้งแหย่ชิงดี การินินทาว์ร้าย สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุทางด้านความเครียดด้านสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียด

สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดของบุคคลนั้น อาจแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา อันจัดเป็นสิ่งที่ของซึ่งจะมีผลโดยตรง หรือโดยอ้อมที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นกับเรา เช่น อุบัติเหตุจากรถยนต์ อุณหภูมิร้อนหนาวหรือการเกิดภัยธรรมชาติ รังสีหรือคลื่น สภาพแวดล้อมเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุการเกิดความเครียดในทางกายภาพ

1.2 สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ คือสภาพแวดล้อมที่จัดเป็นพวกสิ่งมีชีวิตที่สามารถทำอันตราย

กับเราได้ นับตั้งแต่สัตว์ร้ายหรือจนถึงแมลงหรือเชื้อโรค ซึ่งมีอยู่มากมาย เช่น เชื้อโรคเอดส์ พิษที่เป็นพิษ สภาพแวดล้อมที่ยังคงเกี่ยวข้องกับสาเหตุการเกิดโรคความเครียดในทางกายภาพเช่นกัน

1.3 สภาพแวดล้อมทางสังคม คือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปะทะสังสรรค์ การมี

ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อาจเป็นระดับกลุ่ม ระดับสังคมองค์กร หรือการทำงานพบปะผู้คน อาจจะระยะสั้นหรืออาจจะระยะยาวเหล่านี้ ล้วนเป็นสภาพทางสังคมทั้งสิ้น สภาพแวดล้อมนี้เกี่ยวข้องกับสาเหตุการเกิดความเครียดได้อย่างแน่นอน เพราะทั้ง 3 ส่วนนี้ ยังคงเป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวมนุษย์และมีความสัมพันธ์กัน สิ่งที่เราอาจพอทราบได้ก็คือ ส่วนใดจะเป็นสาเหตุเชื่อมโยงโดยตรง และส่วนใดเป็นสาเหตุ โดยอ้อมเท่านั้น

2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ

จิตแพทย์ท่านหนึ่งเคยเปรียบเทียบไว้ว่า จิตใจของคนเราไม่เหมือนกัน บางคนเผลอบางเหมือนแก้ว บางคนก็เข้มแข็ง บางคนก็อ่อนแอ มีความอดทนต่างกัน ไป บางคนกระตือรือร้นหน่อยก็จะคอยแต่เครียด บางคนก็หนักแน่นเยือกเย็นเหมือนน้ำแข็ง บางคนวู่วามเหมือนไฟ รวมถึงการเก็บกดอารมณ์ความรู้สึกไว้และอาการของโรคจิต โรคประสาท บางคนชอบคาดหวังจากตนเองหรือจากคนอื่น

สาเหตุทางด้านจิตวิทยาถือว่าเป็นสาเหตุที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด โดยมีองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้สึกและอารมณ์

อารมณ์ คือ ความซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสมดุล อารมณ์และความรู้สึกถือเป็นสิ่งที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาทอวัยวะและระบบย่อยต่าง ๆ ของร่างกายเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้จบสิ้น จึงทำให้มนุษย์ประกอบด้วยทั้งระบบตรรกะและอารมณ์ ซึ่งคือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด จะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่นำสู่ความเครียด ก็คือความรู้สึกผิดหวังและกังวลนั่นเอง

2. สถานการณ์ คือ สถานะหนึ่งที่บุคคลประสบอยู่ อันจะเป็นเงื่อนไขของระบบจิตใจให้เกิดปฏิกิริยา ซึ่งก็แบ่งออกได้เป็น 4 สถานการณ์ ดังนี้

2.1 เกิดจากเหตุการณ์ หรืออะไรก็ตามที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ

2.2 เป็นภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตราย หรือเสียหายกับตนเอง

2.3 สัมผัส เป็นภาวะของการถูกรบกวน คือความพยายามที่จะทำ สิ่งที่เกิดผลต่อเป้าหมายที่ต้องการภาวะเช่นนี้จะส่งผลถึงการไหลของพลังงานในร่างกาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับจังหวะทางชีวภาพ

2.4 ขัดแย้ง เป็นภาวะของการขัดแย้งที่เกิดจาก การได้รับความควบคุมที่ซ้ำซ้อนของระบบจิตใจ ซึ่งบางครั้งเป็นการควบคุมที่มีทิศทางที่สวนทางกันจะนำมาซึ่งความรู้สึกเจ็บป่วย และสับสน สถานการณ์ทั้ง 4 นี้เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดอยู่มาก

3. ประสบการณ์ชีวิต เป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางจิต ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง โดยเหตุการณ์ดังกล่าวอาจมีผลจากประสบการณ์ของชีวิตทางกายภาพ ที่ได้เคยกล่าวไว้แล้ว เราสามารถแบ่งความเกี่ยวข้องออกเป็น 3 ประเด็น แต่ทว่าแต่ละประเด็นนั้นก็มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ และเหลื่อมล้ำกัน

3.1 การเปลี่ยนแปลงชีวิต คือ เหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัวที่เกิดขึ้นกับบุคคล มีความเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในระดับต่าง ๆ เช่น การประสบอุบัติเหตุ ได้รับบาดเจ็บ การเปลี่ยนชั่วโมงการทำงาน ในเรื่องนี้ได้มีการศึกษาวิจัยว่าแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นมีค่าคะแนนต่างกันอย่างไร

3.2 ช่วงของชีวิต คือ จุดเปลี่ยนของชีวิตซึ่งเกิดขึ้น ในแต่ละช่วงชีวิต เช่น เปลี่ยนจากวัยเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะมีการเปลี่ยนแปลงทางจิตวิทยา เป็นเสมือนจุดที่ได้มีการเปลี่ยนทัศนคติเข้าสู่ขั้นที่เหมาะสมกับระดับอายุ

3.3 หน้ามือกับหลังมือ คือ มีการเปลี่ยนสถานภาพและเกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน เราอาจเรียกว่าจุดวิกฤตก็ได้ ซึ่งจุดวิกฤตดังกล่าวมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้และการประเมินของแต่ละคน ตัวอย่างที่จะอธิบายส่วนนี้ได้เป็นอย่างดีคือการกระทำอะไรด้วยอารมณ์ชั่ววูบ ในแง่ของพฤติกรรมและสาเหตุของหัวใจวาย ในแง่ของการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ

3.4 การตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิต การตัดสินใจจะเป็นผลลัพธ์ระยะยาวในทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับชีวิตและสุขภาพจิต

ภัทรพร สุขบุญย (2541, หน้า 35 อ้างถึงในจิราภา ประชุม, 2553, หน้า 20) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมี 2 ประการ ดังนี้

1. Non Specific Stress Agent เป็นสาเหตุที่ไม่มีตัวตน มักจะเกิดด้านจิตใจและสังคม เช่น ความวิตกกังวล ความกดดันจากสังคม การสูญเสีย ความล้มเหลว การขัดข้องทางจิต สาเหตุประเภทนี้จะเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้เกิดความเครียดได้มาก

2. Specific Stress Agent เป็นสาเหตุที่จำแนกได้ชัดเจนมีตัวตน ได้แก่

2.1 สาเหตุทางฟิสิกส์ เช่น การเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิ แสง เสียง เป็นต้น

2.2 สาเหตุทางเคมี เช่น ได้รับสารพิษ หรือพิษสัตว์ เป็นต้น

2.3 สาเหตุทางจุลินทรีย์ เช่น การมีเชื้อโรคเข้าสู่ร่างกาย เป็นต้น

2.4 สาเหตุทางชีวภาพ เช่น ภาวะเสียสมดุลในร่างกาย เช่น ขาดน้ำ ขาดสารอาหาร

สาเหตุเฉพาะเจาะจงนี้ถ้ามีมาก ก็จะก่อให้เกิดปัญหารุนแรงได้ หากอุณหภูมิร้อนมากขึ้น และมีความเจ็บป่วยเดิมอยู่ ก็จะมีอาการเครียดเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ Ivancevich and Matteson ได้กล่าวว่าสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน คือ สถานการณ์ของการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแทนความต้องการของบุคคล (Ivancevich & Matteson, 2002 อ้างถึงใน คารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 12-17) คือ

1. สิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดจากปัจเจกบุคคล

1.1 ความขัดแย้งของบทบาท ความขัดแย้งของบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งอยู่ภายในสถานการณ์ที่มีแรงกดดันให้ทำตามความต้องการที่แตกต่างและไม่สอดคล้องกัน การเพิ่มขึ้นของความขัดแย้งของบทบาท เกิดขึ้นเมื่อบทบาทนอกเหนือจากงานเป็นอุปสรรคต่อกันและกัน บทบาทนอกเหนือจากงาน ส่วนมากจะพัวพันกับคู่ชีวิตและครอบครัว ความสมดุลของความ ต้องการของงานและบทบาทครอบครัวกำลังเพิ่มมากขึ้นในชีวิตประจำวันของคนวัยทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ความกดดันต่อการมาทำงานสาย การเอางานกลับไปทำที่บ้าน การใช้เวลามากในการเดินทางมาทำงาน สิ่งเหล่านี้อาจเป็นต้นเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวบ่อยๆ ยิ่งเมื่อคู่ชีวิตต้องทำงานด้วยกันทั้งคู่ ยิ่งจะเพิ่มความขัดแย้งให้เกิดขึ้น เมื่อคู่คนหนึ่งต้องการความก้าวหน้าในอาชีพทำให้เกิดผลกระทบในทางลบต่ออีกคน

1.2 บทบาทมากเกินไป บทบาทมากเกินไป แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือเชิงคุณภาพและปริมาณ บทบาทมากเกินไปเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าพวกเขาไม่สามารถทำสิ่งที่ต้องการให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ถูกกำหนดไว้สูงเกินไป ด้วยคำพูดอีกอย่างหนึ่งคืองานจะยากเกินไป ในทางตรงกันข้าม บทบาทมากเกินไปเชิงปริมาณ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าสิ่งที่ต้องทำมากเกินไป และมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำพวกมันได้สมบูรณ์ องค์การพยายามที่จะเพิ่มผลผลิต ขณะเดียวกันก็ลดขนาดแรงงาน ทำให้เกิดการงานที่มากเกินไป (ทำให้เกิดความเครียด) มุมมองด้านสุขภาพ มีการศึกษากันมากมายเกี่ยวกับการทำงานที่มากเกินไปเชิงปริมาณ อาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวเคมีกล่าวคือ ทำให้มีระดับกลูเตสเตอร์อลในเส้นเลือดสูงขึ้นได้

2. ความเครียดจากกลุ่มและองค์การ

สิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดจากกลุ่มและองค์การ เช่น ลักษณะของกลุ่มที่แตกต่างกัน ตำแหน่งการเป็นผู้นำและสถานภาพ ลำดับอาวุโส แต่ละอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดต่อสมาชิกในกลุ่มบางคน ความเครียดจากกลุ่มและองค์การมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 การมีส่วนร่วม ปฏิสัมพันธ์ (Participation) การมีส่วนร่วมนี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแนวคิด กระบวนการตัดสินใจ เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง

ในการทำงานภายในองค์การของบุคคล ถ้ากลุ่มหรือองค์การไม่สนับสนุนหรืออนุญาตให้พนักงานมีส่วนร่วม ก็จะกลายเป็นการทำลายคุณค่าที่มีในบุคคล หรือทำให้ขาดการมีส่วนร่วม ดัดสนใจ ส่งผลให้มีการประสานงานที่ล่าช้า ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ดูถูกคามการทำงานของผู้จัดการในที่สุด นั่นคือการมีส่วนร่วมจะมีผลทำให้เกิดความเครียดสำหรับผู้คนได้

2.2 ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม (Intra and Intergroup Relationships) การมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีภายในและระหว่างกลุ่ม เป็นต้นเหตุของความเครียดได้ เช่นความไม่ไว้วางใจ การขาดความสามัคคีในหมู่คณะ การสนับสนุนค้ำจุนกันต่ำ ขาดความใส่ใจในการฟังและการติดต่อสื่อสาร เกิดการเผชิญหน้าระหว่างกลุ่ม หรือสมาชิกภายในกลุ่ม ปัญหาด้านปฏิสัมพันธ์นี้จะทำให้การติดต่อสื่อสารล้มเหลว และทำให้ความพึงพอใจในงานต่ำลงสุดท้ายก็จะทำให้เกิดความเครียดตามมา

2.3 การเมืองในองค์การ (Organization Politics) พฤติกรรมการแบ่งพรรคแบ่งพวกที่สูงเกินไปขององค์การ เป็นต้นเหตุของความเครียดสำหรับพนักงานได้ การเมืองในองค์การถือเป็นสิ่งตื้น ๆ ที่เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดในองค์การ กิจกรรมทางการเมือง การกำลังเล่นเกมทางการเมือง สามารถก่อให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงระหว่างบุคคลและกลุ่ม และจะเพิ่มความเครียดได้ในที่สุด

2.4 วัฒนธรรมขององค์การ (Organization Culture) วัฒนธรรมขององค์การจะถูกหล่อหลอม หรือกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง ถ้าทีมผู้บริหารระดับสูงกดขี่และถืออำนาจมากก็จะสร้างให้มีวัฒนธรรมขององค์การที่เต็มไปด้วยความกลัว และสร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้

2.5 การขาดการป้อนกลับของการปฏิบัติงาน (Lack of Performance Feedback) คนส่วนใหญ่ต้องการที่จะรู้ว่าเขาทำงานเป็นอย่างไร และการจัดการในงานของเขาเป็นอย่างไร ถ้าขาดการประเมินในคุณค่าของงาน ก็อาจจะมีผลเกิดความเครียดได้ ดังนั้นองค์การจำเป็นต้องจัดให้มีระบบการสื่อสารแบบ 2 ทางด้วย

2.6 โอกาสในความก้าวหน้าของงานที่ไม่เพียงพอ (Inadequate Career Development Opportunities) ความก้าวหน้าของงานถือเป็นสภาพแวดล้อมองค์การที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในคุณภาพและความก้าวหน้าในอาชีพ ชนิดของงานจะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เมื่อต้องเกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความเป็นจริงกับภาพที่วาดไว้ไม่สัมพันธ์กัน กล่าวคือ ตำแหน่งงานที่อยากได้กับตำแหน่งงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่ตรงกัน

2.7 การลดขนาดขององค์การ (Downsizing) การลดขนาดขององค์การ โดยการปลดออก การย้ายคน การจ้างให้คนทำงานไม่มีประสิทธิภาพออก การปลดเกษียณก่อนอายุ ก่อให้เกิดพนักงานเกิดความกลัวและมีผลในทางลบ ทำให้เกิดความเครียดทั้งพนักงานและองค์การตามมาได้

3. ความแตกต่างของอาชีพ

บทบาทงานที่บุคคลสวมอยู่จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อระดับความเครียดที่พวกเขาได้เผชิญอยู่ โดยทั่วไปหลักฐานได้เสนอแนะว่างานที่มีความเครียดสูงจะเป็นงานที่บุคคลมีการควบคุมงานของพวกเขาน้อย ทำานภายใต้แรงกดดันเวลาที่ไม่ผ่อนผัน หรือสภาวะการทำงานที่น่ากลัวหรือมีความรับผิดชอบที่สำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์หรือการเงิน

งานบางอย่างจะมีความเครียดสูงกว่างานอย่างอื่น การต้องตัดสินใจรวดเร็ว การตัดสินใจด้วยข้อมูลที่สมบูรณ์น้อย หรือการตัดสินใจที่มีผลติดตามมารุนแรงจะเป็นสิ่งที่ทำให้งานบางอย่างมีความเครียดสูงกว่างานอย่างอื่น คุณลักษณะหลายอย่างของงานจะถูกสัมพันธ์กับความเครียด เช่น การตัดสินใจอย่างรวดเร็ว การตรวจสอบเครื่องมือหรือวัตถุอย่างสม่ำเสมอ การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคคลอื่นซ้ำ ๆ ซาก ๆ สภาวะทางกายภาพที่ไม่สบาย และการทำงานที่ไม่มีโครงสร้างแทนที่จะมีโครงสร้างมากขึ้นเท่าไร งาน ยิ่งมีความเครียดมากขึ้นเท่านั้น

การทำงานภายนอกที่อุณหภูมิร้อนหรือหนาวมากเกินไป หรือแม้แต่การทำงานภายในสำนักงานที่ร้อนหรือหนาวมากเกินไปสามารถนำไปสู่ความเครียด การออกแบบสำนักงานไม่ดีที่ทำให้บุคคลมีความเป็นส่วนตัวได้ยาก หรือส่งเสริมการเกี่ยวพันระหว่างกันทางสังคมน้อยสามารถสร้างความเครียดได้ (สมยศ นาวิการ, 2546 อ้างถึงใน คารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 14)

4. ความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นอาจจะสร้างความเครียดมากขึ้นด้วย ยิ่งกว่านั้น ความรับผิดชอบเพื่อบุคคลได้ถูกพบว่าสร้างความเครียดมากกว่าความรับผิดชอบเพื่อ “สิ่งของ” ความเครียดจากความรับผิดชอบเพื่อบุคคล การประเมินผลงาน การลงโทษทางวินัย และการแก้ไขข้อผิดพลาด ความรับผิดชอบต่อการกระทำของบุคคลสามารถสร้างความเครียดแก่ผู้บริหารที่ต้องมอบหมายงานให้แก่บุคคลอื่น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่น

แหล่งที่มาสำคัญอย่างหนึ่งของความขัดแย้งภายในองค์กรคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดี บุคคลจะเกิดความเครียดได้ ความเครียดนี้จะรุนแรงขึ้นอีกเมื่อบุคคลที่มาติดต่อกับมีความทุกข์อยู่ ด้วยเหตุผลนี้บุคคลที่ปฏิบัติงานที่ต้องให้บริการ ให้คำปรึกษา และมีความรับผิดชอบสูง ก็จะทำให้มีระดับความเครียดที่สูงตามไปด้วย

การติดต่อกับบุคคลภายนอกแผนกจะสร้างความเครียดด้วย บุคคลภายในแผนกงานอื่นไม่ได้มีความเข้าใจงานภายนอกแผนกอย่างเพียงพอ บรรยากาศทางจิตใจโดยส่วนรวมขององค์กรสามารถสร้างความเครียดได้ เมื่อชีวิตภายในองค์กรได้เผชิญกับการเกี่ยวพันระหว่างกันที่ไม่เป็นมิตร ห้างเหิน หรือเป็นศัตรู บุคคลจะมีความเครียดอยู่เสมอ พวกเขาจะมีความไว้วางใจระหว่างกัน

น้อย และไม่ได้แสดงความปรารถนาหรือความสนใจอย่างแท้จริง จะไม่สนับสนุนระหว่างกันและใช้เวลาเพื่อการช่วยแก้ปัญหาระหว่างกันน้อย

6. ปัจจัยส่วนบุคคล

วิถีทางอย่างหนึ่งของการมองแหล่งที่มาส่วนบุคคลจะอยู่ที่เหตุการณ์ชีวิตที่สำคัญมากหรือน้อย เหตุการณ์ชีวิตที่สำคัญมากสามารถมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อความเครียดและความเป็นอยู่ของบุคคลได้ เหตุการณ์ชีวิตที่สำคัญมากจะมีทั้งการเสียชีวิต ความเจ็บป่วยอย่างรุนแรงและการถูกจับกุม สิ่งเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มาของความเครียดที่เกี่ยวกับ “การคุกคาม” ทางร่างกายและจิตใจและเป็นลบ ชีวิตส่วนบุคคลจะมีผลกระทบต่องานการทำงาน ถ้าชีวิตส่วนบุคคลดำเนินไปอย่างดีแล้ว พวกเขามีความหวังและมองโลกในแง่ดีมากขึ้น พวกเขาจะมีพลังและความอดทนกับการแก้ปัญหาภายในการทำงานมากขึ้น ถ้าบุคคลกำลังมีปัญหาส่วนบุคคลแล้ว อาจจะเครียดหรือทรมานใจมากขึ้น เมื่อพวกเขาไปทำงานปัญหาเล็กน้อยภายในการทำงานอาจจะทำให้พวกเขาไม่พึงพอใจหรือหงุดหงิดได้

6.1 เหตุการณ์ชีวิต Holmes and Rahe (1967 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 16) ได้พัฒนาแนวความคิดการเปลี่ยนแปลงของชีวิต จะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายภายในสถานการณ์ส่วนตัวหรือการทำงานของบุคคล พวกเขา ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงสำคัญภายในชีวิตของบุคคลสามารถนำไปสู่ความเครียดและเจ็บป่วยในที่สุด เหตุการณ์ชีวิตหลายอย่างจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานหรืออาจจะไม่โดยตรงกับงาน

6.2 ความยุ่งเหยิงของชีวิตประจำวัน ความยุ่งเหยิงประจำวันเหล่านี้จะเป็นสาเหตุที่สำคัญอย่างหนึ่งของความเครียดที่ถูกเสนอแนะ เช่น การมีสิ่งต้องทำหลายอย่างมากเกินไป การเลือกซื้อสินค้า ความกังวลกับเงิน บุคคลเผชิญความยุ่งเหยิงมากเท่าไร พวกเขายิ่งรู้สึกเครียดมากขึ้นเท่านั้น และความเป็นอยู่ทางจิตใจก็จะแย่ลงมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบงานและความรับผิดชอบครอบครัว เป็นแหล่งที่มาของความเครียดมายาวนานแล้ว แต่เมื่อไม่นานมานี้ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งบทบาทได้ถูกซ้ำเติมด้วยจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ทำงานทั้งสองคนเพิ่มสูงขึ้นอีก ทั้งเหตุการณ์ชีวิตที่เจ็บปวด และความยุ่งเหยิงประจำวันจะเป็นแหล่งที่มาสำคัญของความเครียดต่อบุคคลหลายคน และเนื่องจากความเครียดที่เกิดขึ้นนอกงาน มักจะถูกนำเข้ามาภายในงานของพวกเขาโดยบุคคล (สมยศ นาวิการ, 2540, หน้า 1013)

Breakwell (1990, pp. 31-32 อ้างถึงในจิราภา ประชุม, 2553, หน้า 21) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ขาดการติดต่อกับสังคมเป็นเวลานาน
2. งานที่ไม่มีความมั่นคง มีการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารและลักษณะของงานอยู่เสมอ

3. ทำงานโดยไม่ทราบมาตรฐานของหน่วยงาน
4. ค่าตอบแทนต่ำหรือขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าจากหน่วยงาน
5. ขาดอิสระในการทำงาน หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
6. งานหนักและมากเกินไปมีโอกาสดึงดูดความผิดพลาด
7. ความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงานไม่ดี
8. การเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์
9. การติดต่อสื่อสาร ไม่ดี ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร
10. ทำงานน่าเบื่อ

สาเหตุจากร่างกาย

1. ความเมื่อยล้าทางร่างกาย
2. ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอ
3. อวัยวะของร่างกายมีความผิดปกติ
4. ร่างกายได้รับเชื้อโรค สารเคมี หรือสารพิษ ทำให้เกิดการเจ็บป่วย
5. โครงสร้างของร่างกายผิดปกติ เกิดการสูญเสียการทรงตัว
6. กระบวนการปรับตัวภายในร่างกาย เช่น การหลั่งฮอร์โมนในร่างกายเกิดความ

ผิดพลาด

7. ภาวะติดสุรา ยาเสพติด
8. ภาวะเสียสมดุลในร่างกาย เช่น ขาดน้ำ ขาดสารอาหาร

สาเหตุจากจิตใจ

1. อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า
2. ความคับข้องใจ ไม่พอใจ จิตใจเหมือนถูกบีบบังคับ
3. ความขัดแย้งทางจิตใจ
4. ความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย
5. ความต้องการของตนไม่เป็นไปตามความคาดหมาย
6. ความต้องการของจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการของแต่ละวัยที่ไม่ได้รับการ

ตอบสนอง

7. การเป็นคนใจร้อน ก้าวร้าวรุนแรง ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่
8. มีความอดทนต่อการเผชิญปัญหา หรือความทุกข์ต่ำ

สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2. การเกิดมลพิษของ อากาศ น้ำ ดิน เสียง

3. ความเป็นอยู่ที่คับแคบแออัด

4. มลพิษที่เจือปนในสารอาหาร เครื่องดื่ม

5. การเกิดภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุ

สาเหตุจากความสัมพันธ์ของการอยู่ร่วมกัน ได้แก่

1. การสูญเสียบุคคลที่รัก ทรัพย์สิน หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน

2. ปัญหาการหย่าร้าง หรือปัญหาการสมรส

3. การเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่ทำให้ต้องมีการปรับตัว

4. ถูกผู้อื่นคุกคามทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

5. ความเครียดที่เกิดจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น

5.1 ระบบการแข่งขันในการทำงาน

5.2 ความขัดแย้งในบทบาทกับความต้องการของบุคคล

5.3 ขาดผู้ให้ความร่วมมือช่วยแบ่งเบาภาระงาน

5.4 ขาดที่ปรึกษาและผู้ให้การสนับสนุน

5.5 ขาดการประเมินผลงาน เจื่อนใจ และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

สรุปได้ว่าสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด เกิดขึ้นจากหลายๆสาเหตุ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความเครียดจากการทำงาน ความแตกต่างของอาชีพ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่น และปัจจัยส่วนบุคคล

ผลกระทบของความเครียด

มนุษย์มีการตอบสนองทางกายต่อความเครียดมากกว่าทางจิตใจ ซึ่งเป็นสัญชาตญาณที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เรียกว่าการตอบสนองเพื่อการต่อสู้หรือหลบหนี

ตัวเร่งความเครียดไม่ว่าจะเป็นทางกายหรือจิตใจ ปฏิกริยาทางร่างกายที่เกิดขึ้นจะเป็นไปอย่างเดียวกัน เช่น การหายใจถี่ขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง เหงื่อออกมาก (เสถียร บุระชัย, 2545, หน้า 125)

Selye (1956 อ้างถึงในสมยศ นาวิการ, 2545, หน้า 994) ผู้บุกเบิกการวิจัยความเครียด ได้พิจารณาการตอบสนองโดยปกติต่อเหตุการณ์ที่สร้างความเครียดจะดำเนินไปตามแบบแผนที่ค่อนข้างจะสม่ำเสมอที่รู้จักกันว่าเป็นอาการปรับตัวโดยทั่วไป (General Adaptation Syndrome : GAS) จะเป็นปฏิกิริยาการป้องกันอย่างหนึ่งต่อหนึ่งสิ่งที่ทำให้เครียดที่การเรียกร้องของสภาพแวดล้อมจะถูกรับรู้ว่าเป็นการคุกคาม

Selye (1956) ได้จำแนกปฏิกิริยาของร่างกายต่อความเครียดเป็น 3 ขั้น คือ การเตือนขึ้น บอกเหตุ การต่อต้าน และการหมดแรงหรือขั้นเหนื่อยอ่อน (Allen & Santrock 1993, p. 457 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 17)

1. ขั้นบอกเหตุ (Alarm) เมื่อร่างกายเผชิญกับตัวเร่งความเครียด ระบบประสาทจะตื่นตัว อารมณ์เกิดขึ้นที่สมองส่วนไฮโปทาลามัส ประสาทอัตโนมัติส่วนซิมพาเทติกทำหน้าที่ควบคุมการใช้พลังงานจะกระตุ้นให้อวัยวะเตรียมพร้อมต่อการทำหน้าที่ ดังนั้น หัวใจจะเต้นเร็ว ชีพจรเต้นแรง ขนลุก ม่านตาขยาย เหงื่อออก และระบบทางเดินอาหารเคลื่อนไหวช้าลง

2. ขั้นต่อต้าน (Resistance) ถ้าสิ่งที่ทำให้เครียดรุนแรงเกินไป บุคคลอาจจะเพียงแต่ไม่สามารถจัดการกับพวกมันได้ แต่กระนั้นบุคคลส่วนใหญ่สามารถรวบรวมความเข้มแข็ง (ร่างกายหรือจิตใจ) และต้านทานผลกระทบทางลบของสิ่งที่ทำให้เครียดได้ ในขณะนี้เราจะอยู่ ณ ขั้นตอนของการต่อต้านความเครียด ร่างกายจะพยายามแก้ไขความตกใจที่เกิดขึ้นจากความเครียดได้ และทำให้ร่างกายกลับไปสู่สภาวะปกติ

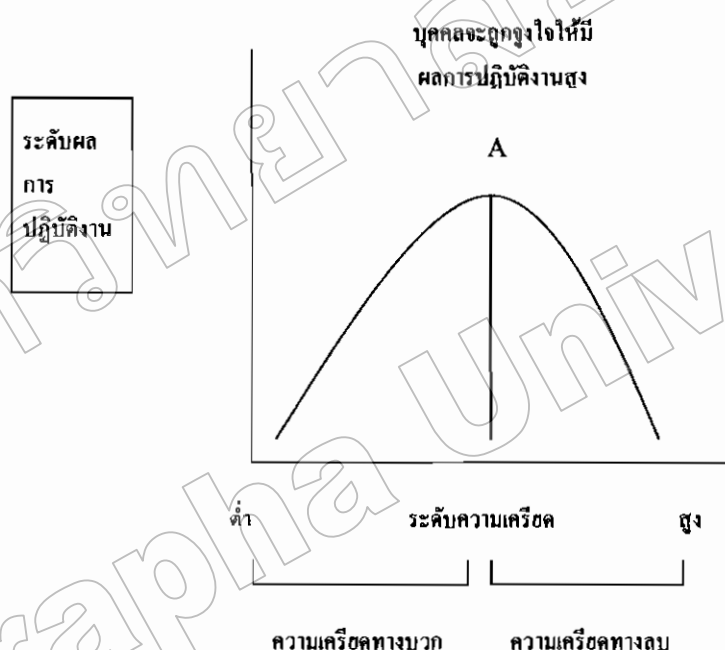
3. ขั้นเหนื่อยอ่อน (Exhaustion) ถ้าร่างกายสามารถจัดการกับความเครียดได้ ระบบประสาทอัตโนมัติส่วนพาราซิมพาเทติกจากบริเวณสมองส่วนกลางจะเข้ามาทำหน้าที่แทน คือ ทำให้หัวใจเต้นช้าลง ชีพจรเต้นเบา รูม่านตาแคบลง อวัยวะทำงานตามปกติ แต่ถ้าความเครียดยังดำเนินอยู่เป็นเวลานาน ร่างกายจะสูญเสียพลังงานไปมากในขั้นต่อต้าน และร่างกายไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ อวัยวะต่าง ๆ ก็เกิดความเหนื่อยอ่อน กระเพาะอาหารอาจจะอักเสบเป็นแผล เส้นเลือดหัวใจอุดตัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเจ็บป่วยของอวัยวะ ถ้ารุนแรงมากอาจถึงตายได้

ดังนั้นบุคคลจะมีพลังอย่างจำกัดเพื่อต่อสู้กับความเครียด ความสามารถทางร่างกายเพื่อการปรับตัวจะกลายเป็นอ่อนเพลีย ระดับการต่อต้านของร่างกายจะอ่อนแอลงทุกที ณ ขั้นตอนนี้บุคคลจะยอมแพ้และไม่สามารถต่อต้านสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดต่อไป

ผลกระทบของความเครียดทางบวกอาจจะเพิ่มความพยายามความกระตือรือร้นและแรงจูงใจได้ แต่สิ่งที่สำคัญกว่าคือผลกระทบของความเครียดทางลบ ความเครียดจะมีผลกระทบต่อทั้งบุคคลและองค์กร ความเครียดจะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงานที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และชีวิตโดยทั่วไปความเครียดจะมีผลกระทบที่สำคัญต่อบุคคลที่ได้เผชิญกับพวกมัน ความเครียดสามารถมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ทางจิตใจของเรา ผลการปฏิบัติงานของเรา และแม้แต่ความถูกต้องของการตัดสินใจของเรา

1. ความเครียดและผลการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลการปฏิบัติงานจะอยู่ที่ U กลับหัวจนกระทั่งถึงจุดหนึ่ง ความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นจะทำให้การปฏิบัติงานลดลง ความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นถึงจุด A จะเป็นความเครียดทางบวก ทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลสูงขึ้น ความเครียด ที่เลบจุด A ไปจะเป็นความเครียดทางลบ เนื่องจากความเครียดทางลบจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลลดลงดังภาพที่ 2 (สมยศ นาวิการ, 2546, หน้า 1016 - 1019)



ภาพที่ 2 ความเครียดและผลการปฏิบัติงาน (George & Jones, 1999, p. 297 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 21)

จากภาพที่ 2 บอกได้ว่า ข้อเท็จจริงที่ความเครียดสามารถเป็นบวกได้จะถูกแสดงโดยการพิจารณาทฤษฎีแรงงใจ ทฤษฎีการงใจสามารถถูกใช้เพิ่มแรงงใจและผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้ แต่ก็มีศักยภาพที่จะเพิ่มความเครียดได้ด้วย

ความเครียดจะมีผลกระทบทางลบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ความเครียดจะนำไปสู่การขาดงานและการเข้าออกจากงานสูงขึ้น การเข้าออกจากงานและการขาดงานจะทำให้บุคคลถอนตัวไปจากสภาพแวดล้อมที่ไม่สบายใจได้

บุคคลจะผลักดันตัวเองไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงภายใต้ความเครียดปานกลางแต่กระนั้นถ้าความเครียดสูงเกินไปผลการปฏิบัติงานจะเริ่มลดลง บุคคลจะกลายเป็นจิตสลาย นอกเหนือจากความเครียดจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นหรือลดลงแล้ว ผลกระทบอย่างอื่นของความเครียดอาจจะมีทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เครียด การเข้าออกจากงานที่สูงและการขาดงานที่สูง เมื่อบุคคลกำลังเผชิญกับความเครียดที่สูงเกินไปแล้ว พวกเขามักจะยุ่งยากที่จะเอาใจใส่บุคคลอื่นเหมือนที่พวกเขาควรจะเป็น โดยปรกติ (เพื่อนร่วมงาน ผู้อยู่ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและลูกค้า)

ผู้บริหารมักจะต้องการรู้จุดความเครียดที่ดีที่สุดต่อทั้งพวกเขาและผู้อยู่ได้บังคับบัญชาของพวกเขา ตัวอย่างเช่น บุคคลบางคนอาจจะขาดงานบ่อยครั้งเนื่องจากความเบื่อหน่าย (ความเครียดน้อยเกินไป) หรือเนื่องจากงานมากเกินไป (ความเครียดมากเกินไป) เส้นโค้งภายในรูปจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ นั่นคือเส้นโค้งจะเปลี่ยนแปลงตามบุคคลและงานที่แตกต่างกัน

การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานมักจะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ที่เป็นลบระหว่างระดับความเครียดภายในทีมงานและผลการปฏิบัติงานของพวกเขา นั่นคือบุคคลที่ยังเผชิญความเครียดมากขึ้นเท่าไรประสิทธิภาพของพวกเขาก็ลดลงมากขึ้นเท่านั้น ความสัมพันธ์ทางลบนี้ชี้ให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมของงานเหล่านี้จะเกิดขึ้นทางขวามือ (ความเครียดมากเกินไป) ของเส้นโค้งตามรูป บุคคลภายในสถานการณ์เหล่านี้ต้องค้นหาวិถีทางที่จะลดแหล่งที่มาและระดับของความเครียด

เมื่อความเครียดที่สูงได้ยึดเยื้ออยู่ต่อไป บุคคลจะยอมรับว่าบางสิ่งบางอย่างจะต้องถูกเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะพวกเขาจะแตกสลาย การถอนตัว ความโมโห การลอบทำลาย การดื่มสุรามาก และพฤติกรรมอื่นที่ไม่ดีจะถูกแสดงให้เห็นพฤติกรรมของการลดความเครียด อย่างอื่นจะถูกมองเห็นได้จากการขาดงานหรือการเข้าออกจากงานอยู่บ่อยครั้ง

2. ความเครียดและพฤติกรรมองค์การ

นอกเหนือจากผลการปฏิบัติงานแล้วความเครียดจะกระทบพฤติกรรมองค์การอย่างอื่นด้วยตัวอย่างเช่น ความเครียดจะกระทบต่อการขาดงานและการเข้าออกจากงาน เมื่อนักลพพบว่างานที่มีความเครียดสูงอยู่แล้ว พวกเขาอาจจะพยายามหลีกเลี่ยงพวกมัน อย่างน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เครื่องบ่งชี้บางอย่างที่งานที่มีความเครียดสูงจะเชื่อมโยงกับการคิดสุราและการติดยา และการก้าวร้าวและการลอบทำลาย

พฤติกรรมที่เกิดจากความเครียดภายในโลกของบริหารและวิชาการคือ การคิดสุราและการติดยา การคิดสุราสามารถทำลายสุขภาพและการทำงานของบุคคล สัญญาณหลายอย่างที่สามารถสังเกตได้ ความเฉื่อยชา การขาดงานบ่อยครั้ง การใช้ดุลยพินิจที่ไม่ดี ทำทางที่เลอะเทอะ และการตื่นตกใจมากขึ้น ซึ่งสัญญาณดังกล่าวมีลักษณะดังนี้

2.1 การเข้าออกจากงานและการขาดงาน การวิจัยหลายอย่างได้ชี้ให้เห็นความสัมพันธ์พอประมาณระหว่างความเครียดและการเข้าออกจากงานและการขาดงานหลายกรณีการถอนตัวเป็นวิธีทางที่ง่ายที่สุดที่บุคคลจะใช้จัดการกับงานที่มีความเครียดสูง อย่างน้อยที่สุดในระยะสั้น การเข้าออกจากงานจะทำให้ประสิทธิภาพของบุคคลที่เหลืออยู่ลดลงเมื่อบุคคลได้ลาออกจากงานที่ยุ่งยากที่ต้องใช้เวลาเรียนรู้ นาน บริษัทจะสูญเสียการลงทุนที่พวกเขาได้ใช้การพัฒนามนุษย์ไปแล้ว

2.2 การคิดสุราและการติดยา จะให้การบรรเทาชั่วคราวจากความกังวลและความคับข้องใจที่รุนแรงได้ การศึกษาของกระทรวงสาธารณสุขของอเมริกาได้รายงานว่าการสัมภาษณ์คนงานของเราภายในอุตสาหกรรมหนัก ได้เปิดเผยว่าคนงานจำเป็นต้องดื่มสุราอย่างมากระหว่างอาหารเที่ยงเพื่อที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถอดทนต่อแรงกดดันหรือความน่าเบื่อของงานได้

2.3 การก้าวร้าวและการลอบทำลาย ความคับข้องใจที่รุนแรงสามารถนำไปสู่การเป็นศัตรูอย่างเปิดเผยด้วยการก้าวร้าวต่อบุคคลได้ การก้าวร้าวจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกคับข้องใจ และไม่สามารถพบการรักษาความคับข้องใจที่ชอบธรรมและยอมรับได้

3. ความเครียดและสุขภาพ

นายแพทย์ได้อืนยันว่าความเครียดและสุขภาพจะมีการเชื่อมโยงระหว่างกันมากบุคคลบางคนได้ประมาณว่าความเครียดจะมีบทบาทบางอย่างตั้งแต่ร้อยละ 50 ถึงร้อยละ 70 ของความเจ็บป่วยทางร่างกายทุกอย่าง ตัวอย่างเช่น ความเครียดจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับเกิดขึ้นของ

โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง แผลมีหนอง และแม้แต่โรคเบาหวาน ความเครียดอาจจะมีบทบาทภายในโรคติดต่อด้วย โรคที่เกิดขึ้นจากการนำเข้ามาภายในร่างกายของเชื้อโรค เช่น แบคทีเรียหรือไวรัส การวิจัยหลายอย่างชี้ให้เห็นว่าระดับความเครียดที่สูงจะเพิ่มความอ่อนแอต่อโรคติดต่อได้ ซึ่งผลกระทบที่ส่งผลถึงสุขภาพกาย และสุขภาพจิตมีลักษณะดังนี้ (สมยศ นาวิการ, 2546, หน้า 1021 – 1022 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 23)

3.1 สุขภาพกาย ผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อสุขภาพกาย จะทำให้เกิดปัญหาต่อระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ได้แก่ 1) ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย จะทำให้ความสามารถในการต่อสู้กับความเจ็บป่วยและการต้านทานการติดเชื้อของร่างกายลดลง 2) ระบบหัวใจและหลอดเลือด จะทำให้ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น และเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ 3) ระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ จะทำให้ปวดศีรษะ ไมเกรนและปวดหลัง และ 4) ระบบการขับถ่าย จะทำให้ท้องเสียและท้องผูก เป็นต้น (Luthans, 2005, p. 393 อ้างถึงใน คารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 23)

3.2 สุขภาพจิต ความเครียดจะมีผลกระทบต่อจิตใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เหมือนกับร่างกาย ความเครียด ในระดับสูงอาจเกิดอาการหลังจากที่มีความโกรธ ความวิตกกังวล ความกดดันทางจิตใจ ความกังวลใจ ความเหนื่อยง่าย ความตึงเครียด และความน่าเบื่อหน่ายจากการศึกษาพบว่า ความเครียดจะเป็นผลกระทบอย่างแรงต่อการแสดงอาการก้าวร้าว เช่น การทำลายโดยเจตนา ก่อวิน การก้าวร้าว ต่อบุคคล การเป็นปรปักษ์ และการร้องทุกข์ ซึ่งปัญหาทางสุขภาพจิตนี้จะส่งผลให้การปฏิบัติงานแย่ลง สูญเสียความเชื่อมั่นในตัวเอง ไม่พอใจของผู้บังคับบัญชา ความสามารถในการตัดสินใจแย่ลง และเกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นต้น ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเหล่านี้จะทำให้เกิดต้นทุนโดยตรงขององค์กรได้ (Luthans, 2005, p. 394 อ้างถึงใน คารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 23)

ทฤษฎีของความเครียด

แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1. ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้าเกิดจากแนวคิดของ Holmes and Rahe ในปี ค.ศ. 1967 2. ทฤษฎีเชิงการตอบสนอง เกิดจากแนวคิดของ Selye ในปี ค.ศ. 1956 3. ทฤษฎีเชิงอันตรกิริยา เกิดจากแนวคิดของ Lazarus and Folkman ในปี ค.ศ. 1984 Lazarus ในปี ค.ศ. 1987 และ 1993

1. ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้า ทฤษฎีนี้ถือว่าความเครียดเกิดจากสิ่งเร้าที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบุคคล Cox and Ferguson ในปี ค.ศ.1991 กล่าวว่าความเครียด (สิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด)

เป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาของความตึงเครียดต่อร่างกายคนเรา Derogatis and Coons ได้แบ่งความเครียดออกเป็น (Derogatis & Coons, 1993 อ้างถึงใน จำลอง ดิษขวนิช และพริ้มเพรา ดิษขวนิช, 2545, หน้า 5-6)

1.1 สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเฉียบพลันและมีช่วงระยะเวลาจำกัด เช่น เดินไปตามท้องถนนแล้วเจอกับสุนัขดุ

1.2 ผลต่อเนื่องจากสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การตกงาน การตายของสมาชิกในครอบครัว เหตุการณ์เหล่านี้ ก่อให้เกิดผลไม่คาดฝันมาได้

1.3 สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังเป็นช่วง ๆ เช่น การสอบไล่ของนักศึกษา

1.4 สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง เช่น มีปัญหาการเงิน

ตามทฤษฎีเชิงสิ่งเร้ามีการเน้นที่เหตุการณ์ และการเกิดของความเครียดถ้าเหตุการณ์ใดก็ตามที่นำไปสู่ความยุ่งยากทางด้านจิตใจ เกิดความวุ่นวายของพฤติกรรมหรือความเสื่อมเสียของการกระทำในหน้าที่เหตุการณ์นั้น ๆ เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

2. ทฤษฎีเชิงการตอบสนอง ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า Selye กล่าวว่าความเครียดเป็นการตอบสนองที่ไม่จำเพาะเจาะจง ที่มีต่อร่างกายไม่ว่าโดยทางใดก็ตามเชื่อว่าการตอบสนองต่อความเครียดทางสรีรวิทยา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับชนิดของสิ่งเร้า แต่ขึ้นอยู่กับการตอบสนองไม่ว่าสิ่งเร้าจะเป็นชนิดใดก็ตาม แต่การตอบสนองนั้นจะเหมือนกัน สิ่งที่แตกต่างนั้นคือความแตกต่างของระดับของการตอบสนองซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณของความตึงเครียดในการปรับตัว ดังนั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดอาจจะเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้

Selye พบว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นจะก่อให้เกิด General Adaptation Syndrome หรือ GAS ซึ่งมี 3 ระยะคือ ระยะตกใจ ระยะต้านทาน และระยะหมดแรง ดังได้กล่าวไว้แล้วในเรื่องปฏิกิริยาส่วนบุคคลต่อความเครียด (Selye, 1993, pp. 7-17 อ้างถึงใน จำลอง ดิษขวนิช, 2545, หน้า 9)

3.ทฤษฎีเชิงอันตรกิริยา บางทีเรียกว่าทฤษฎีเชิงการกระทำระหว่างกันเกี่ยวกับการรับรู้

(Cognitive Transactional Theory) ของความเครียด Lazarus and Folkman กล่าวว่า ความเครียดทางจิตใจ เป็นสิ่งที่เกิดจากการกระทำระหว่างกันที่จำเพาะเจาะจงระหว่างบุคคลกับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม การประเมินค่าด้วยการรู้ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 อย่างดังนี้ (Lazarus & Folkman, 1984, อ้างถึงใน จำลอง คิษขณิข และพริ้มเพรา คิษขณิข, 2545, p. 10-13)

1. บุคคล กับ บุคคล

2. สิ่งแวดล้อมหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียดรวมทั้งสาเหตุของความเครียดก็ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของคน เพื่อ

3. การประเมินค่าด้วยการรู้

จุดสำคัญของทฤษฎีเชิงอันตรกิริยามีหลักว่า ความเครียดไม่ใช่สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่ลักษณะเฉพาะของบุคคล และไม่ใช่วิธีการตอบสนอง แต่เป็นสัมพันธ์ภาพระหว่าง สามสิ่งนี้มีข้อเสนอแนะที่ควรพิจารณาอยู่ 2 ประเภท คือ ประการแรกเหตุการณ์จากสิ่งแวดล้อม อย่างเดียวกัน อาจได้รับการแปลความหมายของเหตุการณ์หนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในสถานการณ์หนึ่ง และ ไม่ใช่ในสถานการณ์อีกอย่างหนึ่ง สิ่งนี้อาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในสภาพร่างกาย หรือการเปลี่ยนแปลงในสภาวะทางจิตใจ

สรุปได้ว่าทฤษฎีของความเครียดที่ได้ทำการศึกษาแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้า จากแนวคิดของ Holmes and Rahe ทฤษฎีเชิงการตอบสนอง จากแนวคิดของ Selye ทฤษฎีเชิงอันตรกิริยา จากแนวคิดของ Lazarus and Folkman

การบริหารความเครียด

การบริหารความเครียดจะพิจารณาวิธีการที่สำคัญสองอย่าง ทั้งที่บุคคลสามารถใช้ได้ด้วยตัวเอง และการสอดแทรกโดยองค์การได้ ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์การจัดการความเครียดของบุคคล

การบริหารความเครียดโดยบุคคลจะมีทั้งกิจกรรมและพฤติกรรมที่จำกัดหรือควบคุมแหล่งที่มาของความเครียด และทำให้บุคคลต้านทานความเครียดได้มากขึ้น หรือสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีขึ้น กลยุทธ์ที่นิยมแพร่หลายมากที่สุดจะมีด้วยกันเจ็ดอย่าง คือ การบริหารเวลา การออกกำลังกาย การผ่อนคลาย การทำสมาธิ การป้องกันทางชีววะ การสนับสนุนทางสังคม และการระบุบทบาทให้ชัดเจนซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้ (สมยศ นาวิการ, 2546, หน้า 1027)

1.1 การบริหารเวลา

วิธีทางอย่างหนึ่งของการจัดการความเครียดคือการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น วิธีการที่แพร่หลายอย่างหนึ่งของการบริหารเวลาคือ การทำรายการสิ่งที่ต้องการกระทำ ภายในวันนั้นทุกเช้า แล้วรวมกลุ่มกลายเป็นสามประเภท กิจกรรมที่สำคัญอย่างยิ่งที่ต้องถูกกระทำ กิจกรรมที่สำคัญที่ควรจะถูกกระทำ และกิจกรรมเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มอบหมายหรือเลื่อนไปได้ วิธีการนี้ช่วยให้บุคคลกระทำ สิ่งที่สำคัญได้มากขึ้นทุกวัน และส่งเสริมการมอบหมายสิ่งที่สำคัญน้อยไปยังบุคคลอื่นอีกด้วย (สมยศ นาวิการ, 2546, หน้า 1028 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 24)

การรู้จักใช้เวลาอย่างฉลาด ควรแบ่งเวลา 24 ชั่วโมงออกเป็น 3 ส่วน แยกชั่วโมงแรก หมายถึง การทำงาน แยกชั่วโมงที่สอง หมายถึง การนอนหลับ แยกชั่วโมงที่สาม หมายถึง การออกกำลังกาย การทำงานอดิเรก การรับประทานอาหาร การหาความสนุกสนานเพลิดเพลินไม่หมกมุ่นหรือรีบเร่งกับการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดมากเกินไป (เสถียร ชูระชัย, 2545, หน้า 138 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 24)

1.2 การออกกำลังกาย เป็นหนึ่งในวิธีการที่ช่วยลดความเครียดได้อย่างดี เพราะการออกกำลังกายจะช่วยลดความเครียดในชีวิตประจำวัน ซึ่ง โปรแกรมการออกกำลังกายสามารถปรับปรุงทั้งสุขภาพและลดความอ่อนเพลียลงได้ ดังนี้

1.2.1 ช่วยส่งเสริมการทำงานของระบบการไหลเวียนโลหิต

1.2.2 ช่วยชะลอความเสื่อมของร่างกาย

1.2.3 ลดอัตราการเต้นของชีพจร

1.2.4 ทำให้กล้ามเนื้อมีความมั่งคั่งที่ดีขึ้น

1.2.5 ช่วยปรับปรุงท่าทางของร่างกาย

1.2.6 ช่วยเพิ่มความทนทาน

1.2.7 ช่วยระบบการเผาผลาญแคลอรี

1.2.8 ช่วยเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อหัวใจ

1.2.9 ช่วยลดไขมันชนิด low-density Lipoprotein ซึ่งเป็นตัวอันตรายที่ทำให้เกิดการสะสมของคลอเรสเตอรอล (More et al, 2006, p. 169 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 25)

1.3 การผ่อนคลาย

การจัดการความเครียดต้องการการปรับตัว การผ่อนคลายจะเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพของการปรับตัว เมื่ออยู่ภายใต้ความกดดันอย่างรุนแรง กล้ามเนื้อของร่างกายหลายแห่งจะตึง การผ่อนคลายจะมุ่งที่การกำจัดความตึงของกล้ามเนื้อที่สำคัญ เช่น มือ แขน คอ หลัง เท้า และข้อเท้า การผ่อนคลายกล้ามเนื้อเหล่านี้จะทำให้ความดันโลหิตลดลง และลด

ความเครียดทางร่างกายอย่างอื่นได้ (สมยศ นาวิการ, 2546, หน้า 1030 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 25)

การคลายความเครียดด้วยวิธีการ Carroll and Smith ได้ให้ข้อเสนอแนะวิธีการคลายความเครียด ดังต่อไปนี้ (Carroll & Smith, 1992, p. 181 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 25)

1.3.1 หยุดพักเป็นช่วง ๆ ช่วงเวลาพักผ่อนสั้น ๆ ระหว่างการทำงานจะช่วยผ่อนคลายความกดดันและทำให้จิตใจสดชื่น

1.3.2 วางแผนการทำงานในแต่ละวัน จัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่จะทำให้สำเร็จ วางเป้าหมายให้ชัดเจน

1.3.3 ยอมรับความจริง พยายามไม่รับภาระมากเกินไป

1.3.4 เอาใจใส่ต่อชีวิตสังคม เป็นความสำคัญที่จะพัฒนาความสนใจต่อโลกภายนอก เช่นเดียวกับอาชีพหรือครอบครัว

1.3.5 ปฏิภาณพหุ ถ้าความเครียดในชีวิตมีความรุนแรงจนไม่สามารถอดทนได้

1.3.6 ออกกำลังกายสม่ำเสมอ กิจกรรมทางร่างกายจะลดความตึงเครียดช่วยให้ผ่อนคลาย ปลดปล่อยอารมณ์แปรปรวน และทำให้จิตใจว่างเปล่าจากความวิตกกังวล

1.3.7 ผ่อนคลายโดยการปฏิบัติสมาธิ โยคะ หรือผ่อนคลายกล้ามเนื้อแบบก้าวหน้า

1.3.8 สนทนากับปัญหา กับคู่สมรส เพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวอาจช่วยหาค้นพบวิธีแก้ปัญหา

1.3.9 พักผ่อนในวันหยุด อาจจัดกิจกรรมในบ้านที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เป็นต้น

1.4 การทำสมาธิ

การทำสมาธิจะมีรูปแบบหลายอย่าง และการทำสมาธิบางอย่างต้องใช้การฝึกอบรมทางวิชาชีพเพื่อที่จะเรียนรู้ การนั่งด้วยท่าทางที่สบาย และการเลิกกังวลด้วยการมุ่งจิตใจไปที่ภาพหรือคำพูด วิธีการทำสมาธิที่รู้จักกันดีภายในตะวันตกคือการทำสมาธิเหนือธรรมชาติ ได้ถูกแนะนำโดยโยคี มหาริชิ เมส ในปี 2549 ภายใต้ Transcendental Meditation (TM) บุคคลจะนั่งอย่างสบาย ผ่อนคลายกล้ามเนื้อและท้องมนต์ นาน 20 นาที (สมยศ นาวิการ, 2546, หน้า 1030 อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 26)

TM จะมีผลคุ้มค่าที่น่าทึ่ง ตัวอย่างเช่น เมื่อนักจิตวิทยาองค์การได้ศึกษาผู้ทำสมาธิหญิงและชาย 500 คน เขาได้พบว่าความพอใจงาน ผลการปฏิบัติการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและแรงจูงใจความก้าวหน้าเพิ่มสูงขึ้น เขาได้พบว่าความอยากออกจากงานของพวกเขาได้ลดลงด้วยวิธีการผ่อนคลายที่ธรรมดาที่สุดอย่างหนึ่งคือการหายใจทางช่องท้อง เมื่ออยู่ภายใต้ความกดดัน

บุคคลส่วนใหญ่จะหายใจสั้นและตื้นนี้ จะทำให้ปอดขาดออกซิเจนและกล้ามเนื้อจึงได้ด้วยการหายใจเข้าอย่างช้า ๆ และลึกผ่านทางจมูกครั้งไว้ประมาณห้าวินาที และการหายใจออกอย่างช้า ๆ แล้วร่างกายจะได้รับออกซิเจนอย่างเต็มที่ ขั้นตอนเหล่านี้จะช่วยทำให้บุคคลผ่อนคลายความเครียดได้

1.5 การป้อนกลับทางชีว (Biofeedback)

เครื่องมือการป้อนกลับทางชีวจะช่วยให้บุคคลตรวจสอบปฏิกิริยาทางร่างกายที่เปลี่ยนแปลงได้ด้วยตัวเอง ที่จริงแล้วภายใต้การป้อนกลับทางชีวอย่างถูกต้อง บุคคลจะสามารถเรียนรู้การควบคุมคลื่นสมอง การเต้นของหัวใจ การเกร็งของกล้ามเนื้อ ความดันโลหิตและแม้แต่อุณหภูมิของร่างกายได้ การฝึกการป้อนกลับทางชีวจะสอนบุคคลให้รับรู้เมื่อปฏิกิริยาทางร่างกายเหล่านี้กำลังเกิดขึ้น และพวกเขาจะลดระดับของการเหล่านี้ลงเมื่ออยู่ภายใต้ความเครียดเหล่านี้ได้อย่างไร การฝึกการป้อนกลับทางชีวมีประโยชน์ในการลดความวิตกกังวล ลดการหลังกรดในกระเพาะอาหาร (ลดการเกิดแผลในกระเพาะอาหาร) ควบคุมอาการปวดศีรษะจากความตึงเครียดและไมเกรน และลดผลเสียที่มีต่อร่างกายอย่างชัดเจน (Ivancevich & Matteson, 2002, อ้างถึงใน คารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 26 - 27)

1.1 การสนับสนุนทางสังคม

การช่วยเหลือจากสังคม จากการสนับสนุนทางอารมณ์ ได้แก่ การแสดงออกระหว่างกัน การแสดงถึงความไว้วางใจกัน การรับฟัง และการประเมินระดับการให้ความช่วยเหลือ เช่น การให้การต้อนรับและการยืนยันข้อมูล หรือ การช่วยเหลือทางด้านข้อมูล เช่น การให้คำแนะนำ การเป็นที่ปรึกษา การช่วยหาทางออก และการให้การสนับสนุนจากที่ทำงาน เช่น ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อนร่วมงาน ลูกจ้าง บุคคลภายนอก อีกทั้งบุคคลภายในครอบครัว เพื่อนบ้าน แพทย์ นักจิตวิทยา หรือรวมถึงกลุ่มองค์กรที่รวมตัวกัน เช่น กลุ่มผู้ที่ควบคุมน้ำหนัก เป็นต้น

การสนับสนุนทางสังคม มีผลช่วยบรรเทาความเครียดอย่างมากภายใต้สถานการณ์แห่งความตึงเครียด ซึ่งในหลาย ๆ คนเคยมีประสบการณ์ดังกล่าวแล้วก็มีความรู้สึกที่ดีขึ้น คือ สงบ ความกล้าใจและความวิตกกังวลลดน้อยลง หลังจากที่ได้คุยกับคู่สมรสของตน เพื่อน หรือเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะเมื่อทุก ๆ คน ได้หาความช่วยเหลือที่ดีจากบุคคลอื่นมาให้ ซึ่งก็จะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์มาก่อนก็จะสามารถจัดการได้เป็นอย่างดี (Ivancevich & Matteson, 2002, pp. 283-284 อ้างถึงใน คารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 27)

1.7 การระบุบทบาทให้ชัดเจน

วิธีการโดยตรงมากที่สุดที่บุคคลสามารถจัดการความเครียดได้คือ ความพยายามจะระบุให้ชัดเจนหรือเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของบทบาท วิธีการอย่างหนึ่งของการจัดการความเครียดคือการมอบหมายความรับผิดชอบบางอย่างแก่บุคคลอื่น ผู้บริหารสามารถปล่อยให้บุคคลรวบรวม

ข้อมูล การมอบหมายงานสามารถลดงานของผู้บริหารลงได้โดยตรง และบ่อยครั้งการมอบหมายงานของผู้บริหารจะถูกมองว่าเป็นความท้าทายโดยบุคคลที่ถูกมอบหมายงานด้วย

วิธีทางที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่งของการจัดการงานมากเกินไป คือความร่วมมือกับบุคคลอื่นภายในสถานการณ์อย่างเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ภายในการเตรียมรายงาน การแบ่งงาน และการรวบรวมข้อมูลสามารถช่วยให้บุคคลทำรายงานได้รวดเร็วขึ้น และใช้ความพยายามน้อยลง การขอความช่วยเหลือบางอย่างจะช่วยลดความกังวลลงได้ (สมยศ นาวิการ, 2546, หน้า 1032 – 1033 อ้างถึงใน คารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 27)

2. กลยุทธ์การจัดการความเครียดขององค์กร

กลยุทธ์การจัดการความเครียดขององค์กรที่สำคัญคือ การออกแบบงาน การลดความไม่แน่ใจ ความมั่นคงของงาน ตารางการทำงานแบบยืดหยุ่นได้ ดังต่อไปนี้ (สมยศ นาวิการ, 2546, หน้า 1034 – 1037 อ้างถึงใน คารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 28)

2.1 การออกแบบงาน

เพื่อที่จะลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งของบทบาท ความคลุมเครือของบทบาท ปริมาณงานมากเกินไป ปริมาณงานน้อยเกินไปหรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้นได้คุณลักษณะของงานที่สำคัญที่ต้องถูกพิจารณา ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ และการป้อนกลับ การเพิ่มความเป็นอิสระจะช่วยป้องกันความขัดแย้งของบทบาทได้ และการป้อนกลับจะช่วยลดความคลุมเครือของบทบาทได้ด้วย ปริมาณงานมากเกินไป การลดจำนวนของบุคคลจะเป็นทางเลือกที่จำเป็น บทบาทน้อยเกินไปสามารถแก้ไขด้วยการเพิ่มความหลากหลายของทักษะเอกลักษณะของงานและความสำคัญของงานทุกครั้งที่เป็นไปได้

2.2 การลดความไม่แน่ใจ

ความไม่แน่ใจสามารถทำให้เกิดความเครียดได้ เมื่อบุคคลไม่มั่นใจว่าองค์กรได้คาดหวังให้พวกเขาจัดการกับการเรียกร้องที่แข่งขันกันระหว่างการทำงานและครอบครัวอย่างไรไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้นก็ตามความไม่แน่ใจมักจะทำให้เกิดความเครียดได้ วิธีการลดความไม่แน่ใจภายในองค์กรคือการยอมรับให้บุคคลมีส่วนร่วมภายในการตัดสินใจที่จะกระทบต่อพวกเขาและงานของพวกเขา เมื่อบุคคลมีส่วนร่วมภายในการตัดสินใจแล้ว พวกเขามักจะมีข้อมูล การเปลี่ยนแปลงของข้อมูลขององค์กรมากขึ้น และพวกเขาต้องปรับตัวอย่างไร วิธีทางอย่างที่สอง คือการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารทั่วทั้งองค์กร บุคคลต้องการข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง และทันเวลา

2.3 ความมั่นคงของงาน

การให้ความมั่นคงของงานจนบุคคลรู้ว่าพวกเขาสามารถสนับสนุนตัวเองและครอบครัวจะช่วยกำจัดความเครียดได้ การปลดออกจางานจำเป็น การบอกล่วงหน้าให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้จะดีที่สุด เพื่อให้พวกเขาสามารถเตรียมตัวเองและสามารถสมัครงานใหม่ได้ บริษัทควรจะให้คำปรึกษาที่จะช่วยให้บุคคลหางานใหม่ หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมที่จะเพิ่มโอกาสการจ้างงานของพวกเขา และบุคคลควรที่จะได้รับการชดเชยอย่างยุติธรรม

2.4 ตารางการทำงานแบบยืดหยุ่นได้

ใช้ตารางการทำงานแบบยืดหยุ่น ค้นหาวิถีทางส่งเสริมความคล่องตัวภายในสถานที่ทำงาน ขอมให้มีการแบ่งงานบุคคลสองคนหรือมากกว่าจะรับผิดชอบงานอย่างหนึ่งและตกลงว่าพวกเขาจะแบ่งงานและชั่วโมงการทำงานอย่างไร การแบ่งงานจะช่วยให้บุคคลจัดการความต้องการเวลาที่แข่งขันกัน การแบ่งงานจะมีประสิทธิภาพต่อบุคคลและบริษัทเมื่อเรามีการติดต่อสื่อสารและความเข้าใจที่ดี

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความเครียดนั้นเป็นปฏิกิริยาของร่างกายถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งสาเหตุหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นแบ่งเป็น 2 มุมมองใหญ่ ๆ คือ

1. ความเครียดจากการทำงาน
2. ความเครียดส่วนบุคคลซึ่งแบ่งย่อยเป็นความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ

ผลกระทบของความเครียดจะมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ผลด้านบวก คือ จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลสูงขึ้น ส่วนผลด้านลบจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง และส่งผลต่อองค์การ คือ มีการเข้าออกจางาน การขาดงาน ผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพจะทำให้เพิ่มความถี่ของความเจ็บป่วยทางร่างกาย ทำให้เกิดโรครุนแรงมากมาย รวมทั้งความเครียดจะมีผลต่อจิตใจ คือ จะเพิ่มความวิตกกังวล หดหู่ สูญเสีย ความเชื่อมั่นในตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สมเกียรติ วิสัยทอง (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดของครูผู้สอน โรงเรียนคาราสมุทร ศรีราชา ชลบุรี พบว่าความเครียดโดยรวมของครูผู้สอน โรงเรียนคาราสมุทรอยู่ในระดับปาน

กลาง แสดงให้เห็นว่าครูผู้สอนมีความเครียดบ้าง ซึ่งความเครียดด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งและมีความเครียดระดับที่สูงกว่าด้านอื่น คือ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ซึ่งความสัมพันธ์กันของคนในหน่วยงาน เป็นด้านที่ทำให้เกิดความเครียดและมีผลกระทบต่อการทำงานมากรองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำ สาเหตุอาจเป็นเพราะได้รับมอบหมายงานมากเกินไปหรือทำงานในส่วนที่ไม่ตรงสายงานที่ตนเองถนัด

เฉลิมพล นิตยมงคล (2547, บทคัดย่อ) ทำวิจัยโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสาเหตุความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ และด้านลักษณะงานที่ทำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 จำนวน 117 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 3 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 มีสาเหตุความเครียดทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีสาเหตุความเครียดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน 2. ผลการเปรียบเทียบสาเหตุความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของโรงเรียน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นขนาดของโรงเรียนมีสาเหตุความเครียดด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ และสาเหตุความเครียด ด้านลักษณะงานที่ทำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

กิตติพล ปานเจริญ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยองมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และส่วนแยกในจังหวัดระยอง 2. เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของข้าราชการในจังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงานและสถานที่ปฏิบัติงาน ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง ทั้ง 5 แห่ง จำนวน 73 คน ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัด

ระของ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด โดยมีอายุเฉลี่ย 41 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายทะเบียนโดยสถานที่ปฏิบัติงาน ณ ปัจจุบันส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง ในเรื่องระยะเวลาที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี และน้อยกว่า สำหรับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง ในภาพรวมพบว่าข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) โดยในเรื่องปริมาณงานมีมากเกินไปทำให้ข้าราชการสำนักงานที่ดินมีความเครียดอยู่ในระดับสูง รองลงมาในเรื่องหน่วยงานมีนโยบายประหยัดทรัพยากร แต่ต้องการให้ได้ผลงาน และในเรื่องมีผู้มาใช้บริการจากสำนักงานที่ดิน มีจำนวนมาก ในเรื่องมีการเปรียบเทียบตัวเลขรายได้จากการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานทำให้ข้าราชการมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและเมื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและสถานที่ที่ปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และสถานที่ที่ปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานแต่ฝ่ายที่ปฏิบัติมีผลต่อความเครียดในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยต่างประเทศ

Robert and Ray (1990, Abstract อ้างถึงในสุวิทย์ แสงเพิ่ม, 2553, หน้า 34) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงาน จากผลการวิจัยที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้หรือการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ในการศึกษาของพวกเขาครั้งนี้พบว่าผู้เข้าร่วมการทดลองที่มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Orientation) สูงจะมีความรู้สึกกดดันและความเครียดในการทำงานต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของผู้มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์สูงกับผู้มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์มีส่วนช่วยในการเผชิญความเครียด

Donovan (2003, Abstract อ้างถึงในคารกา ผลเกิด, 2551, หน้า 60) กล่าวว่าเหตุผลบางประการที่ทำให้พยาบาลส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในงานของตน คือ มีความรู้สึกว่าทำงานมากเกินไป (Overworked) การทำงานได้การบังคับบัญชา (Understaffed) การไม่มีเวลาเพียงพอที่จะดูแลผู้ป่วย การทำงานนอกเวลาตามคำสั่ง การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสภาพความ

เป็นอยู่ทั่ว ๆ ไปไม่เหมาะสม เขาได้ศึกษาผลกระทบของความเครียดจากที่ทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความเหนื่อยหน่ายหมดพลัง (Burnout) ความผูกพันต่อองค์กร ความท้อแท้ และเจตนาที่จะออกจากงานของพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลเขตชนบท ผลการศึกษาพบว่า การเพิ่มขึ้นของความเครียดจากการทำงานมีส่วนสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่ำ เกิดความเหนื่อยหน่ายหมดพลังมากขึ้น ลดระดับความผูกพันต่อองค์กรเกิดความท้อแท้ในอาชีพ และอาจเกิดการออกจากงานของพยาบาลได้ เขาเสนอแนะว่าการให้ความสัมพันธ์กับตัวแปรเหล่านี้ จะช่วยให้ประเทศสามารถลดความขาดแคลนพยาบาลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานได้

Lawrence and Lawrence (1997 อ้างถึงในสมควร สุขสัมพันธ์, 2549, หน้า 51) ได้วิจัยเรื่องลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในพยาบาล ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัญหาทางอารมณ์ของผู้ป่วย และครอบครัว ความต้องการของผู้ป่วยและหัวหน้างาน และสัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดที่เกิดขึ้นนี้แสดงออกมาในรูปแบบของการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ การขาดงาน ความเมื่อยล้าและผลงานต่ำ