

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของแรงงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐาน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บ

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

1.2 ความหมายของความเครียด

1.3 สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัว

1.3.2 ปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงาน

2. การประเมินความเครียด

3. ระดับของความเครียด

4. ผลกระทบของความเครียด

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บ

ปัจจุบันงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นการกระตุ้นให้มีการจ้างงานเป็นจำนวนมากและเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้เข้าประเทศจากการส่งออกเสื้อผ้าอีกด้วย การเติบโตของงานอุตสาหกรรมนี้เป็นไปอย่างต่อเนื่องด้วยการส่งเสริมของภาครัฐในการให้สิทธิประโยชน์ด้านภาษีของนักลงทุนต่างประเทศตามกฎหมายการส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และมีผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ประมาณ 55 ราย เฉพาะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มอุตสาหกรรมแผ่นผ้าและเครื่องนุ่งห่มแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (พงศสุวรรณ ภัทรโกศรี, 2551)

สถานที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บโดยส่วนใหญ่อยู่ในนครหลวงเวียงจันทน์ จำนวน 79 แห่ง โดยอุตสาหกรรมตัดเย็บนี้มีการจ้างงานถึง 23,541 คน มีแรงงานชายที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บ จำนวน 3,297 คน และเป็นแรงงานหญิงที่ทำงานในโรงงาน

อุตสาหกรรมตัดเย็บ จำนวน 20,244 คน โดยมีหลักในการจำแนกขนาดโรงงาน คือ ขนาดเล็ก มีจำนวนแรงงานตั้งแต่ 1-50 คน ขนาดกลาง มีจำนวนแรงงาน ตั้งแต่ 51-200 คน และขนาดใหญ่ มีจำนวนแรงงานเกินกว่า 200 คนขึ้นไป และมีการจัดแบ่งขนาดของโรงงานตามลำดับเป็น เช่น โรงงานขนาดใหญ่ เป็นโรงงานที่มีการใช้แรงงานมากกว่า 200 คน จำนวน 31 แห่ง ร้อยละ 39.24 และมีโรงงานขนาดกลางที่มีการใช้แรงงานจำนวน 51-200 คน จำนวน 29 แห่ง ร้อยละ 36.70 ขนาดเล็กที่มีการใช้แรงงานตั้งแต่ 1-50 คน จำนวน 19 แห่ง ร้อยละ 24.05 ซึ่งมีแรงงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บทั้งหมดจำนวน 23,541 คน (กฎหมายว่าด้วยอุตสาหกรรมปฐมนิเทศ, 2552)

ส่วนใหญ่เครื่องจักร ที่นำมาใช้ในการตัดเย็บเสื้อผ้า ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว คือ จักรเย็บผ้า โดยปัจจุบันยังไม่มี การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิต จึงเป็นอุตสาหกรรมที่มีการใช้แรงงานเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ เพราะจำเป็นต้องใช้แรงงานคนเป็นสำคัญในกระบวนการผลิตกรรมวิธีทุกขั้นตอน

โรงงานอุตสาหกรรมเย็บผ้า ปกติจะมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่แรงงานหญิงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าอาหาร มีวันหยุดประจำปีสวัสดิการที่อยู่อาศัย (หอพัก) มีบริการจัดรถรับส่ง มีการบริการและเตรียมอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน พร้อมทั้งได้รับเงินโบนัสหรือเงินพิเศษประจำปี ซึ่งสามารถแสดงจำนวนสวัสดิการที่แรงงานหญิงได้รับจากสถานที่ทำงานมากที่สุดคือ แรงงานได้รับค่ารักษาพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน ร้อยละ 67.6 รองลงมาคือได้รับค่าอาหารในวันทำงานจำนวน ร้อยละ 61.0 และแรงงานที่ได้รับเงินโบนัสหรือเงินพิเศษประจำปี ร้อยละ 41.0 (พงศสุวรรณค์ ไทรโกศรี, 2551)

แนวความคิดและทฤษฎีความเครียด

1. ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เป็นภาวะที่สูญเสียความสมดุลภายในระบบของบุคคลซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในหรือภายนอกร่างกาย เนื่องจากบุคคลเป็นระบบเปิดที่รับการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งแวดล้อมได้ตลอดเวลา เมื่อเสียความสมดุลทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวและการปรับตัวทำให้เกิดความเครียด ดังนั้นความเครียดจึงเป็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติของบุคคลที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะในชีวิตประจำวัน แต่ถ้ามีความเครียดในระดับสูงอาจมีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพและทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอารมณ์และความคิดที่ไม่เหมาะสมได้ (นันทณี ปาละมี, 2544) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความเครียดไว้หลายท่านดังนี้

Selye (1976) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด โดยระบุว่า เมื่อร่างกายถูกควบคุมด้วยความเครียด จะทำให้ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงจนขาดความสมดุลไป และเมื่อร่างกายถูกกระตุ้นจากสิ่งคุกคามจะทำให้เกิดการตอบสนอง จนทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ชีววิทยาและชีวเคมีของร่างกาย และการตอบสนองต่อสิ่งเร้าก่อให้เกิดความเครียด ในแต่ละบุคคลมีความเครียดแตกต่างกันตามปัจจัยภายใน เช่น อายุ เพศ พันธุกรรม ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น การรักษาด้วยฮอร์โมน ยาและอาหาร นอกจากนี้ ความเครียดหลาย ๆ ชนิดที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ซึ่งจะเพิ่มการกระตุ้นความเครียด มีผลทำให้การต้านทานต่อสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความเครียดลดลง

Lazarus and Folkman (1984) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดและอธิบายว่าความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคล หรือ สิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

กรมสุขภาพจิต (2546) ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายใน และภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคาม หรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัวจนเกิดพลังในการจัดการกับ สิ่งต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางร่างกาย และจิตใจแต่ ถ้าไม่มีความพึงพอใจไม่สามารถปรับตัวได้

กรมสุขภาพจิต (2552) ให้ความหมายว่า "ความเครียด" เป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งมีปฏิกริยาตอบสนองหลายอย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ความรู้สึก โดยผลจากความเครียดอาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพกาย สุขภาพจิต และคุณภาพชีวิตที่แย่ลง

อนามัย ชีรวีโรจน์ เทศกะทิก (2553) ได้กล่าวถึงความเครียด (Stress) หมายถึง ความสามารถเปลี่ยนแปลงปฏิกริยาเคมีภายในร่างกายของคนเรา ทำให้เกิดโรคหนึ่งโรคใด

นริศรา วงศ์oley (2551) ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากสภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียความสมดุลอันเนื่องมาจากความกดดัน หรือมีสิ่งที่มาขัดขวางความต้องการทำให้ร่างกายเกิดปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งคุกคามดังกล่าว

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะความกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการแต่มีข้อจำกัด ข้อขัดข้อง และหรืออยู่ภายใต้สภาวะแห่งความไม่แน่นอน สภาวะที่ไม่ชัดเจนจึงเกิดความเครียดขึ้น

สุกฤตา ศรีทองสุข (2549) ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาโต้ตอบของจิตใจและร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งสภาพแวดล้อมใกล้ตัวและสภาพแวดล้อมที่ไกลตัวออกไป สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเหล่านี้เองที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นเรื่อง queแต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้นานน้อยแตกต่างกัน

สุรพล จันทร์สมศักดิ์ (2555) ความเครียดเป็นความกดดันที่พาให้บุคคลไม่มีความสุขสบายกาย สบายใจ พาให้ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล อันพาให้บุคคลมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป เช่น เกิดอาการปวดหัว หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ กระสับกระส่าย โรคกระเพาะอาหาร ลาไส้ หัวใจ ภาวะความดันโลหิตสูง การเกร็งของกล้ามเนื้อบางส่วนโดยเฉพาะบุคคลแต่ละคนมีขีดจำกัดต่อความเครียดที่มากกระทบแตกต่างกัน

จากความหมายของความเครียดข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง กลุ่มอาการที่ปรากฏขึ้นอันเกิดจากร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระทบจากภายนอก ร่างกายและภายในร่างกาย และเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมได้

2. สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

เนื่องจากความเครียดเป็นการที่ร่างกายและจิตใจได้รับการกระทบจากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่คุกคามทั้งจากภายในและภายนอก เพราะฉะนั้นสิ่งที่เร้าหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ย่อมมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายประการ มีผู้ที่สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้หลายท่าน ไว้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัว

ความเครียดของแรงงานหญิงจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัวนั้นนับได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะส่งผลกระทบต่อความเครียดในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัวบางตัว ประกอบไปด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ภาระหนี้สิน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ภาระรับผิดชอบในครอบครัว ดังนี้

2.1.1 อายุ

อายุเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ความคิด ทักษะที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์รอบตัว บุคคลจะมีพัฒนาการทางด้านต่าง ๆ เปลี่ยนไปตามวัยเมื่ออายุมากขึ้น จะมีการเรียนรู้และมีความเข้าใจมากขึ้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันจะมีความเครียด ที่แตกต่างกันด้วย มธูรา จุลเจิม (2551) กล่าวว่าอายุเป็นสิ่งที่บอกถึงควมมีวุฒิภาวะและประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งบุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์และวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่า มีความสุขุมรอบคอบ

รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย จึงทำให้เกิดความเครียดได้น้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และผู้ที่มีอายุน้อยมีความเครียดสูงเนื่องจากผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ มาน้อย ทำให้มีทักษะในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า จึงทำให้เกิดความเครียดที่สูงกว่า

นอกจากนี้ อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น การศึกษาของ ณัฐพงศ์ ภูมิปริชา (2549) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเครียด เช่นเดียวกับการศึกษาของ ชศขจร นามสันเทียะ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัทเงินทุนเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยภูมิหลัง ด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียด และได้กล่าวว่า พนักงานที่มีอายุน้อย มีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า โดยการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐพงศ์ ภูมิปริชา (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเครียด

แต่จากการศึกษาค้นคว้าพบผลการศึกษาที่ให้ผลตรงกันข้ามกับที่กล่าวมาข้างต้น ดังนี้ การศึกษาของ ขจิตพรรณ เหลืองวิรุจน์กุล (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กันและซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มธุรา จุลเจิม (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียด ในการทำงานของ พนักงานในกลุ่มบริษัทเจ.ดี.พูลส์จำกัด พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

2.1.2 สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่แสดงถึงสถานภาพเดิม หรือการเปลี่ยนแปลงของสถานภาพ จะพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะมีอัตราการลาออกจากงานที่น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด มีความรับผิดชอบในงานและเห็นว่าการงานมีความสำคัญ จึงมีความสม่ำเสมอในการทำงาน มธุรา จุลเจิม (2551) กล่าวว่า บุคคลที่เป็นโสด จะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าบุคคลที่สมรสแล้ว เนื่องจากคู่สมรสมีคนที่ช่วยแบ่งเบาปัญหาหรือความเครียดต่าง ๆ ช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งในจิตใจได้ และเสี่ยงต่อความล้มเหลวและความผิดหวังในงานได้น้อยกว่าบุคคลที่เป็นโสด นอกจากนี้ ชีรพร ศรีประสิทธิ์ (2544) กล่าวว่า iva สถานภาพสมรสสามารถเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดและนำปัญหานี้ไปเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้

จากการศึกษาของ เขียวลักษณ์ ยิ่งระลึก (2548) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตในส่วนงานจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) พบว่า

สถานภาพสมรสมีระดับความเครียดที่เกิดจากปัจจัยด้านการทำงานแตกต่างกัน นอกจากการศึกษาของ ระพีพร สิทธิานุกูล (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขจิตพรหม เหลืองวิจิตรกุล (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า สถานภาพสมรสโสดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด และมีสถานภาพสมรสคู่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

แต่จากการศึกษาค้นคว้าพบผลการศึกษาที่ให้ผลตรงกันข้ามกับที่กล่าวมาข้างต้น ดังนี้ การศึกษาของ มธูรา จุลเจิม (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียด ในการทำงานของ พนักงานในกลุ่มบริษัทเจ.ดี.พูลส์จำกัด พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

2.1.3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษากับความเครียด เนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยในด้านความรู้ของบุคคล ที่ทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจและสามารถพินิจพิเคราะห์ เรื่องราวต่าง ๆ ได้ มธูรา จุลเจิม (2551) กล่าวว่าบุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะได้รับงานที่ดี และมีความคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูง ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ปรารถนา จึงทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน ได้ จากคนที่มีการศึกษาน้อย และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำจะมีความเครียดในการทำงานที่สูงกว่าบุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่า นอกจากการศึกษาของ จตุพร ขยันควร (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดของแรงงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษา พบว่า แรงงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มธูรา จุลเจิม (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียด ในการทำงานของ พนักงานในกลุ่มบริษัทเจ.ดี.พูลส์จำกัด พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด

2.1.4 รายได้

รายได้กับความเครียด ซึ่งรายได้จะเป็นปัจจัยที่แสดงถึงผลตอบแทน หรือเงินเดือน ที่ได้จากการทำงาน มธูรา จุลเจิม (2551) กล่าวว่า ค่าจ้าง หรือเงินเดือน จะเป็นสิ่งที่ถือว่าเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีวิต ทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่า การทำงานจะทำให้มีรายได้ที่สามารถนำไปดำรงชีวิตเพื่อให้เกิดความสุขสบายขึ้นได้ ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านระดับเงินเดือนว่า เงินเดือนมีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพอใจในการทำงานได้ โดยเฉพาะเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ทำให้ไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไป

ทำงานอื่น ๆ อีกเพื่อเพิ่มรายได้ในการดำรงชีวิต ถ้าบุคคลมีรายได้น้อย หรือไม่พอเพียงกับการดำรงชีวิตย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ นอกจากนี้ สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) กล่าวว่าสถานะทางเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของบุคคลได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบันซึ่งมีค่าครองชีพสูง อาชีพที่มีรายได้น้อยย่อมทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ รวมถึง ปารวีร์ ทองแพง (2547) กล่าวว่าในประเด็นที่เกี่ยวกับงานอาชีพ โดยเฉพาะรายได้ ถ้าพนักงานมีเงินเดือนที่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เบ็ญจศักดิ์ เวศม์วิบูลย์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการ กรมอุทกหารเรือ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด

แต่จากการศึกษาค้นคว้าพบผลการศึกษาที่ให้ผลตรงกันข้ามกับที่กล่าวมาข้างต้น ดังนี้ การศึกษาของ ณัฐพงศ์ ฐริปริษา (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์ พบว่า รายได้ไม่มีความมีความสัมพันธ์กับความเครียดและสอดคล้ององค์กับการศึกษาของ มธุรา จุลเจิม (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียด ในการทำงานของ พนักงานในกลุ่มบริษัท เจ. ดี. พูลส์ จำกัด พบว่า รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

2.1.5 ภาระหนี้สิน

หมายถึง จำนวนหนี้สินทั้งหมดของครัวเรือนที่มีอยู่ (วันชัย ผดุงสุกโล, 2544) และปฏิเสธไม่ได้ว่าผลจากสถานะเศรษฐกิจจะลดตัว ค่าครองชีพที่พุ่งสูงขึ้น รวมไปถึงความไม่มั่นคงในการทำงาน และสาเหตุอื่น ๆ อีกนานาประการ ทำให้หลายคนมีรายได้น้อยไม่พอกับค่าใช้จ่ายเกิดจากปัญหารายได้ที่ลดลงเกิดจากการลดชั่วโมงทำงานและลดการทำงานล่วงเวลา ของพนักงานในโรงงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวทำให้พนักงานเหล่านี้มีความกังวลเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในการทำงาน และยังมีโอกาสตกงานสูง และมีภาระหนี้สินเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว จนทำให้รู้สึกท้อ ไม่รู้จะดำเนินชีวิตต่อไปอย่างไร หากผลดังกล่าวสะท้อนเข้ามาทางจิตใจไม่ว่าคนในครอบครัวหรือบุคคลภายนอกก็ตามจากภาระหนี้สินซึ่งก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มนุษย์เกิดความเครียด (ธนวรรณ พลชัย, 2552)

2.1.6 ภาระรับผิดชอบในครอบครัว

หมายถึง พนักงานที่มีภาระรับผิดชอบในครอบครัวนั้น จะต้องรับผิดชอบในการดูแลครอบครัว ด้านการเงินและหรือการเลี้ยงดูที่ให้แก่ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ในความดูแล ส่วนใหญ่มีรายได้กับรายจ่าย และมีภาระหนี้สินโดยเฉพาะผู้ที่มีการรับผิดชอบในครอบครัวมาก หรือแม้กระทั่งผู้ที่ไม่ภาระครอบครัวก็อาจมีการใช้จ่ายเงินอย่าง

ฟุ่มเฟือย ไม่รู้จักเก็บออม การที่ต้องเป็นผู้แบกรับภาระต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้อาจเกิดปัญหาทางด้านการเงินและครอบครัวตามมา อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ (สุภวรรณกรเพ็ชร, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพย์ เกษุรานนท์ (2547) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ เขตกทม. พบว่า ภาระรับผิดชอบในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของกลุ่มตัวอย่าง โดยพนักงานที่มีภาระครอบครัวมากจะมีระดับความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีภาระครอบครัวน้อยกว่า เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุภวรรณกรเพ็ชร (2550) ที่พบว่า ภาระรับผิดชอบในครอบครัวที่แตกต่างกันจะมีความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลในการทำงานแตกต่างกัน

2.1.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาจกล่าวได้ว่า พี่น้องที่อยู่ในครอบครัวมีผู้จำนวนสมาชิกเพียงหนึ่งคนที่สามารถทำงานหาเลี้ยงครอบครัว และความหวังที่ครอบครัวต้องอาศัยพึ่งพาคนนั้นมีมาก อย่างไรก็ตามหากขยันทำงานมากแต่ผลตอบแทนที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อรายจ่ายในครอบครัว ทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างรายรับกับรายจ่าย ทำให้เกิดความเครียดต่อสภาพจิตใจของตนเองและคนภายในครอบครัวได้

แต่ในทางตรงกันข้ามหากสมาชิกภายในครอบครัวทุกคนมีงานทำ ช่วยกันทำมาหากิน ถึงแม้ว่าผลตอบแทนหรือเงินเดือนของแต่ละคนจะไม่เท่ากันแต่ก็สามารถช่วยกันแบ่งเบาภาระภายในครอบครัวได้ หากจำนวนสมาชิกมาก และมีรายได้ไม่พอกับรายจ่าย ย่อมทำให้เกิดความเครียดได้ ยกตัวอย่าง เช่น การศึกษาของกรมสุขภาพจิต (2546) ซึ่งได้ศึกษาความเครียดของคนไทย พบว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดแต่จากการศึกษาค้นคว้าพบผลการศึกษาที่ให้ผลตรงกันข้ามกับที่กล่าวมาข้างต้นดังนี้ การศึกษาของ ณัฐพงศ์ ภูริปริษา (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์ พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวไม่มีความมีความสัมพันธ์กับความเครียด

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่าลักษณะ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ภาระหนี้สิน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ภาระรับผิดชอบในครอบครัว

2.2 ปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงาน (Psychosocial Work Factors)

ปัจจัยด้านจิตสังคมหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายของคำว่าปัจจัยด้านจิตสังคมไว้แตกต่างกันไป เช่น สถาบันความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสุขภาพประเทศสหรัฐอเมริกา (NIOSH) ได้ให้ความหมายของปัจจัยด้านจิต

สังคมว่า เป็นสภาพการทำงาน (Working Condition) ที่ส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดความเครียด สำหรับประเทศไทย กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2546) ได้ให้ความหมายของปัจจัยด้านจิตสังคมว่าเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทางกาย และจิตใจ ของผู้ทำงาน (คลฤดี เพชรขว้าง, 2551)

นอกจากนั้นยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าปัจจัยด้านจิตสังคม เช่น โรเจอร์ (Rogers, 2003) ได้ให้ความหมายของปัจจัยด้านจิตสังคมว่าเป็นสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดและ หรือปัญหาระหว่างบุคคล ที่ผู้ทำงานต้องเผชิญหรือเกี่ยวข้องกับการทำงาน เบรกเกอร์และคาราเสก (Baker & Karasek, 2000) ได้ให้ความหมายของปัจจัยด้านจิตสังคมว่าเป็นสิ่งกระตุ้น (Stressors) ที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน (Relating to the Person 's Job) และปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) ปัจจัยด้านจิตสังคมว่าเป็นสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในการทำงานซึ่งหมายถึงการออกแบบงาน (Task Design) และการบริหารจัดการของสถานประกอบการ (Work Management) โดยสิ่งเหล่านี้มีแนวโน้มคุกคามสุขภาพจิตของผู้ทำงาน เนื่องจากปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานจะส่งผลต่อผู้ทำงาน จึงมีนักวิชาการหลายท่านศึกษาแนวคิดของปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ที่ผู้ทำงานต้องเผชิญและส่งผลให้เกิดความเครียด (คลฤดี เพชรขว้าง, 2551)

ปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงาน หมายถึง สถานการณ์ หรือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่ผู้ทำงานต้องเผชิญหรือ เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจ (Job Control or Decision Latitude) ข้อเรียกร้องจากงาน (Psychological Job Demand) ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (Physical Job Demand) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security) การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) อันตรายในที่ทำงาน (Hazard at Work) ซึ่งส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดความเครียดจากการทำงาน (Job Strain) โดยความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อข้อเรียกร้องจากงานสูงแต่อำนาจในการควบคุมงานรวมทั้งแรงสนับสนุนทางสังคมของผู้ทำงานต่ำ (คลฤดี เพชรขว้าง, 2551)

แนวคิดปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการอย่างแพร่หลายมี 3 แนวคิด คือ แนวคิดเกี่ยวกับความเหมาะสมระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม (Person - Environment Fit [P-E fit] model ของคาแพลน (Caplan, 1998; คลฤดี เพชรขว้าง, 2551) แนวคิดของความไม่สมดุลระหว่างความพยายามในการทำงานและผลตอบแทนที่ได้รับ (Effort Reward Imbalance Model) และแนวคิดเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจในการควบคุมงาน (Job Demand Control model) ของคาราเสก (Karasek, 1998) แนวคิดในเรื่องความเหมาะสมระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมจะให้ความสำคัญในเรื่องความต้องการของผู้ทำงานและสวัสดิการของสถานประกอบการ เทียบเท่ากับความต้องการจากสภาพแวดล้อมของการทำงานและความสามารถของผู้ทำงาน

(Caplan, 1998; คลฤดี เพชรขว้าง, 2551)

ดังนั้นการประเมินและทำนายลักษณะของผู้ที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานจะสามารถบ่งบอกสุขภาพของผู้ที่ทำงานได้ แนวคิดนี้จะไม่นับสิ่งแวดล้อมทั้งหมดของการทำงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด แต่จะเน้นเฉพาะสิ่งแวดล้อมที่ผู้ทำงานยอมรับว่ามีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดจากการทำงานเท่านั้น จึงเกิดความยากในการนำรูปแบบนี้มาใช้ เนื่องจากมีความจำกัดในการแสดงให้เห็นว่าสภาพการทำงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงานใดมีผลต่อการเกิดความเครียดของผู้ที่ทำงานจริง (Baker & Karasek, 2000) แนวคิดของความไม่สมดุลระหว่างความพยายามในการทำงานและผลตอบแทนที่ได้รับ (Effort Reward Imbalance Model) แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับความพยายามในการทำงานและผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งความพยายามในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก เช่น ปริมาณงานมาก หรือลักษณะของผู้ที่ทำงาน เช่น การที่ผู้ทำงานไม่สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง ผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ เงิน สถานะของอาชีพ และการมีคุณค่าจากการทำงานจะเห็นว่าแนวคิดนี้ไม่ครอบคลุมสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่ผู้ทำงานต้องเผชิญในระหว่างการทำงาน

การทำงานด้านการตัดเย็บจะเน้นความสำคัญของผู้ประกอบการเป็นหลักทำให้ผู้ทำงานต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสถานที่ทำงานตลอดเวลาจากรายงานการศึกษาความเครียดของผู้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับสถานที่ทำงานพบว่าลักษณะงานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับความเครียดของผู้ที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านฐานะทางเศรษฐกิจ ผู้ที่มีความเป็นอยู่ที่ดี ย่อมสามารถเผชิญความเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดแคลนปัจจัย (คลฤดี เพชรขว้าง, 2551)

การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Job Control or Decision Latitude)

การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (Job Control or Decision Latitude) หมายถึงระดับความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน (Decision or Control Authority) เป็นอำนาจในการควบคุมพฤติกรรมการทำงานของตนเอง ถือเป็นปัจจัยด้านจิตสังคมหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเครียดจากการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจในงาน (ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ, 2544) จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ

1. การควบคุมงานหรือควบคุมการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน (Task or Instrument Control) เป็นการควบคุมงานด้วยตนเองที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะในการทำงาน (Skill Utilization) รวมทั้งการพัฒนาทักษะและขีดความสามารถในงาน มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และความต้องการสร้างสรรค์งาน (Requires Creativity) ของตนเอง

2. การมีอิสระที่จะกำหนดวิธีการทำงานหรือเลือกใช้แหล่งประโยชน์ที่เอื้อต่อผลสำเร็จของงาน (Resource or Conceptual Control) ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริบทของงานโดยตรง เช่น มีอิสระในการควบคุมวิธีการทำงาน (Work Method Autonomy) สามารถใช้ทักษะและความชำนาญในการทำงานด้วยตนเอง ตลอดจนสามารถกำหนดตารางการทำงานได้ (Work Scheduling Autonomy)

3. การควบคุมการตัดสินใจ (Decision Control) เป็นบทบาทการควบคุมงานของบุคคลภายใต้การควบคุมขององค์กร (Organization Control) โดยตรงประกอบด้วย

3.1 บทบาทในองค์กร (Role in Organization) ที่ก่อให้เกิดความเครียด (Role Stressors) ประกอบด้วย บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) ซึ่งมักเกิดจากขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) ซึ่งเกิดจากงานที่ไม่ต้องการกระทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และบทบาทที่หนักเกินไป (Role Overload) ซึ่งอาจเกิดจากการทำงานที่เกินความรับผิดชอบ ต้องทำงานทดแทนผู้อื่นหรือต้องทำงานมากเกินไปในเวลาอันจำกัด (มธูรา จุลเจิม, 2551)

3.2 โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climate) ใดที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างมีอิสระ (Decision Freedom) จำกัดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการทำงาน ขาดประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาที่ดี ขาดการชื่นชมยกย่องผลงานของพนักงานและการเข้มงวดเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน สิ่งเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงานได้ (มธูรา จุลเจิม, 2551) มีการศึกษา พบว่า โครงสร้างของสถาบันและบรรยากาศการทำงานก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง (จินทนา สิทธิกัน, 2551) กล่าวว่า สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานของผู้ประกอบอาชีพประกอบด้วย การถูกกำหนดด้วยตารางการทำงาน การถูกกดดันด้านเวลา การพักผ่อนระหว่างงานกล่าวคือ ผู้ประกอบอาชีพขาดอิสระในการจัดสรรเวลางานให้กับตนเอง เพราะถูกควบคุมด้วยตารางการทำงานที่แน่นอนจากหัวหน้างาน ถูกควบคุมด้วยเวลาและปริมาณงานขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานต่าง ๆ ทำให้ขาดการเรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ส่งผลให้เกิดความเครียดได้

การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานเป็นแนวคิดหลักของทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีของคาราสค ซึ่งได้กระตุ้นให้นักวิจัยทั้งหลายทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการควบคุมและผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง สถาบันอาชีวอนามัยและความปลอดภัยแห่งสหรัฐอเมริกา (NIOSH) ได้รวบรวมและวิเคราะห์ผลการศึกษาดังกล่าวทั่วโลกเพื่อหาข้อสรุป และพบว่าถึงแม้จะมีข้อโต้แย้งอยู่บ้างเกี่ยวกับนัยสำคัญของความสัมพันธ์ดังกล่าว แต่สามารถสรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีการ

ควบคุมต่ำจะเจ็บป่วยมากกว่าผู้ที่มีการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานสูง (ทnungศักดิ์ และคณะ, 2544)

การทำงานผู้ที่ทำงานขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและไม่สามารถใช้ทักษะในการทำงานได้อย่างเต็มที่ส่งผลให้ทำงานเกิดความเครียดได้ (เพราะว่าความเครียดของเพศหญิงและชายจะแตกต่างกัน ผู้ชายจะเหมาะสมกับงานที่ต้องใช้อำนาจการตัดสินใจค่อนข้างสูงและงานที่ต้องใช้แรงงานมากกว่าอาจเกิดความเครียดได้มากกว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด) ดังนั้น การควบคุมงาน (Job Control) เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานในอันที่จะกำหนดงานประจำ (Routine) รวมไปถึงการมีโอกาสได้ควบคุมดูแลกระบวนการผลิตด้วย (ผ่องพรรณ วิโนชา, 2544)

ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (Psychological Job Demand)

ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ หมายถึง ระดับของข้อเรียกร้องจากสภาพงาน ประกอบด้วย ข้อเรียกร้องด้านปริมาณงาน (Workload) ซึ่งหมายถึง ภาระงานที่ต้องปฏิบัติ (Job Description) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work Underload) และปริมาณงานมากเกินไป (Work Overload) ปริมาณงานที่น้อยเกินไปหมายถึง ลักษณะงานที่ไม่ทำให้เกิดความกระตือรือร้น งานซ้ำซากจำเจทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ส่วนปริมาณงานมากเกินไป หมายถึง ปริมาณงานมีมากจนไม่สามารถทำเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หรือหมายถึงงานที่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติจะทำได้ นอกจากนี้ยังมีข้อเรียกร้องด้านสติปัญญาซึ่งหมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ข้อเรียกร้องด้านความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของตนเองและผู้อื่น (ทnungศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ, 2544) ข้อเรียกร้องจากชั่วโมงการทำงาน การทำงานกะ การทำงานในลักษณะซ้ำเดิมและข้อเรียกร้องด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (จันทนา สิทธิกัน, 2551) ศึกษาความเครียดจากการทำงานและผลการปฏิบัติงานในพนักงานขับรถบรรทุกเหมืองขุดถ่านหิน พบว่าพนักงานมีองค์ประกอบของความเครียดมีความสัมพันธ์กับข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ

ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (Physical Job Demand)

ภาระความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ผู้ประกอบอาชีพที่มีภาระความรับผิดชอบต่องานที่จะทำแตกต่างกัน เช่น จำนวนชั่วโมงการทำงาน การรับภาระมากเกินไปทั้งปริมาณและคุณภาพ ต้องเสียสละเวลามากเกินไป เป็นต้น ความแตกต่างแต่ละบุคคล ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ทั้งหน้าตา ความคิด ท่าทาง ความรู้ความสามารถ การตัดสินใจ ความอดทน ระดับความวิตกกังวล ซึ่งจะมีผลต่อการเกิดความเครียดแตกต่างกัน และปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน สภาพขององค์กรที่

ปฏิบัติงานมี นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรกำหนดมาตรฐานไว้สูง หรือ ล้าสมัยเกินไป โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน การบริหารงานและหน้าที่แต่ละฝ่ายที่ไม่ชัดเจน ชำช้อนก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน และมีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและบรรดาทางสังคมในหน่วยงานสภาพแวดล้อมนอกองค์กรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ไม่เหมาะสม ความมั่นคงในการทำงาน ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพขาดความเชื่อมั่นต่อชีวิตและการปฏิบัติงานของตนเอง

ลักษณะของงานมีงานหนักเกินไป ปริมาณงานเกินความสามารถ งานเบาเกินไป ชำชาก จำเจ งานที่เสี่ยงอันตราย ความไม่สัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การทำงานเป็นกะและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีผลต่ออารมณ์และความเป็นอยู่ส่วนรวมและมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้ผู้ประกอบการอาชีพต้องปรับตัวตาม (อนามัย ชิริวิโรจน์ เทศกะทิก, 2553) ผู้ที่มีการศึกษาที่ดีจะสามารถเรียนรู้เรื่องในอดีต และพฤติกรรมที่เคยใช้ประสบผลสำเร็จและสามารถเผชิญปัญหาปัจจุบันได้ (ผ่องพรรณ วิโนจา, 2544)

ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security)

ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพอย่างต่อเนื่อง หรือการเลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือน และมนุษย์สัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงงานจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา เช่น ทุนการศึกษา การศึกษาต่างประเทศ) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เช่น อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน การประกันชีวิต เงินชดเชย เงินทดแทน การรักษาพยาบาล และความต้องการทางสังคม (Social needs) เมื่อมีความสำเร็จในหน้าที่การงานแล้ว มนุษย์เราย่อมต้องการนันทนาการ งานรื่นเริง เพื่อเป็นการผ่อนคลายไม่ให้เกิดความเครียดที่มาจากการทำงานของหน้าที่ตนรับผิดชอบ ตรงกันข้ามถ้าความมั่นคงความในหน้าที่การงาน หากไม่มีความมั่นคงหรือความก้าวหน้า หรือการให้ความดีความชอบ หรือการเปลี่ยนตำแหน่งอย่างไม่คาดหวัง เหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้ (ณรงค์กร ศาสนา และคณะ, 2553) กล่าวว่า การที่บุคคลจะทำงานให้กับองค์กรได้ดีมากน้อยเพียงใดนั้น ล้วนมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากมาย ทั้งในปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรดาทางองค์กร และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเครียด เนื่องจากบุคคลย่อมตั้งความหวังและความตั้งใจในการทำงานไว้ในระดับหนึ่ง แต่ถ้าองค์กรไม่สนับสนุน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จดังที่มุ่งหวังไว้ ย่อมเกิดความผิดหวัง ไม่พึงพอใจในงาน เกิดความกดดันภายในจิตใจ จน

กลายเป็นความเครียดได้ และถ้าไม่ได้รับการแก้ไขก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเหนื่อยหน่าย ท้องแท้ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หรือทำงานด้อยคุณภาพและหาทางหลีกเลี่ยงงานด้วยวิธีการต่าง ๆ จนในที่สุดถึงขั้นลาออกจากงาน ซึ่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานจะเป็นผลที่เกิดจากสภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support)

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสำหรับผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกันโดยตรงและอาจจะเป็นผู้ที่สร้างปัญหาให้กับผู้ที่ทำงานได้มาก เพราะเป็นผู้วางนโยบายและรูปแบบในการทำงาน นอกจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาแล้วความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานก็มีความสำคัญต่อผู้ที่ทำงานเช่นเดียวกัน เพราะความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ที่ทำงานจะทำให้การทำงานมีความสุข ส่งผลให้ผู้ที่ทำงานอยากทำงานไม่คิดลาออก (อนามัย ชีรวีโรจน์ เทศกะทิก, 2553) จะเห็นได้ว่าแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ทำงาน เนื่องจากเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อจิตใจของผู้ทำงานจากการสำรวจความเครียดจากการทำงานในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ พบว่า แรงสนับสนุนจากระดับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานของผู้ที่ทำงานขายสินค้ามีเพียงร้อยละ 11.0 (คลฤติ เพชรขว้าง, 2551)

ทงนศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ (2544) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมซึ่งมีความสัมพันธ์แบบเหตุและผลกับความเครียดภาวะการเจ็บป่วยและภาวะการตาย

หลังจากนั้นได้มีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าวกับความเครียดที่มีสาเหตุเกี่ยวข้องกับการทำงาน (Work-related Stressors) ในทางตรงกันข้ามนักจิตวิทยาได้บูรณาการปัจจัยด้านนี้เข้ากับการบำบัดรักษาผู้ป่วยแล้วอย่างแพร่หลาย เช่น การบำบัดโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ได้ถูกเปิดให้ใช้ใช้วิธีการสนับสนุนทางสังคมในการบรรเทาวิกฤตจากการสูญเสียบุคคลเป็นที่รัก นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีของแคปลินที่ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มในชุมชนและการสนับสนุนจากสังคม (ทงนศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ, 2544) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมไปใช้ในการอธิบายถึงความแตกต่างของการเกิดโรคที่คิดกันว่าเกี่ยวเนื่องจากความเครียด โดยที่ได้พยายามหาเหตุผลว่าทำไมบางคนถึงมีความต้านทานต่อความกดดันมากกว่าคนอื่น แนวคิดที่ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเกิดโรคมีความเป็นเหตุเป็นผลดีเนื่องจากมนุษย์ที่ประสบกับความเครียดแต่มีบุคคลอันเป็นที่รักอยู่เคียงข้างจะมีอาการหรือได้รับความทุกข์ทรมานน้อยกว่าผู้ที่อยู่โดดเดี่ยว และได้เสนอว่าการสนับสนุนทางสังคมเปรียบเสมือนฉนวนหรือกันชนต่อผลของความเครียด ด้านการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ยังหมายถึงการช่วยเหลือและสนับสนุนที่บุคคลได้รับจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาโดยจะ

เป็นตัวลดความรู้สึกกดดันจากงาน การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด การเจ็บป่วยและการตาย (จันทนา สิทธิกัน, 2551) มีการศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจำนวนมากและได้จำแนกประเภทของการของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็นหลายด้านตามแนวคิดต่างๆ (น้าเพ็ชร หล่อตระกูล, 2543) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและการเกิดโรค อีกทั้งยังพบว่าบุคคลที่มีผู้อื่นเคียงข้างจะเกิดความเครียดหรือโรคที่เกี่ยวข้องจากความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่อยู่อย่างโดดเดี่ยว

อันตรายในที่ทำงาน (Hazard at Work)

สำหรับสิ่งที่เป็นอันตรายในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ไม่เหมาะสมกับร่างกาย (Ergonomics Problem) เช่น การทำงานในสถานที่คับแคบ ยังเป็นอีกสิ่งที่เป็นอันตรายด้านกายภาพอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อผู้ทำงาน (อนามัย ชีรวีโรจน์ เทศกะทิก, 2553) เมื่อพิจารณาลักษณะการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บ พบว่า ผู้ที่ทำงานมีโอกาสรับสัมผัส (Exposed) เช่น การใช้ของมีคม เช่น กรรไกรตัดผ้า เข็มปัก อุปกรณ์เครื่องจักรไฟฟ้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหากไม่มีการป้องกันที่ดี หรือไม่ได้รับฝึกอบรมในการนำใช้อุปกรณ์ดังกล่าว ผลที่ตามมาอาจทำให้แรงงานมีความกังวลต่อการทำงาน ซึ่งหมายถึงงานที่ตนรับผิดชอบ ทำให้งานออกมาไม่สมบูรณ์เป็นสาเหตุทำให้กังวลและเกิดความเครียด (ดลฤดี เพชรขว้าง, 2551)

ปัจจัยด้านชีวภาพได้แก่ เชื้อโรคต่าง ๆ จากฝุ่นละออง เช่น เชื้อแบคทีเรียที่เจริญเติบโตในระบบเครื่องปรับอากาศ ซึ่งทำให้ผู้ทำงานมีโอกาสเกิดปัญหาของระบบภูมิคุ้มกันและระบบทางเดินหายใจ ปัจจัยด้านเคมีได้แก่ สารเคมีจากผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด ซึ่งมีส่วนประกอบของคลอรีน แอมโมเนีย แอลกอฮอล์และสารตัวทำลายซึ่งสารเคมีดังกล่าวจะทำให้ผู้ที่สัมผัสเกิดอาการปวดศีรษะ เวียนศีรษะ ผื่นแพ้หรือปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ ปัจจัยด้านการยศาสตร์ ได้แก่ ท่าทางในการทำงาน ซึ่งผู้ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีโอกาสเกิดอาการปวดหลัง จากการขนย้ายอุปกรณ์ยกม้วนผ้าที่มีน้ำหนักมาก ด้วยท่าทางในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ปัจจัยอันตรายในที่ทำงานทั้งหมดที่กล่าวมามีแนวโน้มปัจจัยด้าน การยศาสตร์อาจไม่มีข้อมูลที่แสดงถึงผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ทำงาน เพราะยังไม่พบรายงานการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบต่อสุขภาพจากการเผชิญปัจจัยอันตรายดังกล่าว

การประเมินความเครียด

การประเมินความเครียดแบ่งออกเป็น 3 วิธี ดังนี้ (วรรณรัตน์ ศิริพงศ์, 2547)

1. การประเมินความเครียดทางร่างกาย (Physiological Measures) เช่น การวัดระดับฮอร์โมนคลอดิโคสเตอรอยด์ อะดรีนาลิน และ นอร์อะดรีนาลิน การวัดอัตราการเต้นของหัวใจ การวัดความตึงตัวของกล้ามเนื้อ เป็นต้น การประเมินความเครียดด้วยวิธีนี้พบได้น้อยมากเพราะเป็นวิธีการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายต้องใช้เครื่องมือและผู้ประเมินต้องมีความชำนาญมาก

2. การรายงานด้วยตัวเอง (Self Report) โดยการใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการตอบสนองต่อการรับรู้สิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน วิธีนี้เป็นวิธีการที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในกลุ่มวิชาชีพ พยาบาลมากที่สุด เพราะไม่ต้องใช้เครื่องมือ ไม่ระบุชื่อทำให้ผู้ตอบเต็มใจ ใช้ง่าย สะดวก ไม่สิ้นเปลืองเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถใช้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมาก ๆ แต่ก็มีข้อเสียในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามไม่ตรงกับความจริงที่เกิดขึ้น กล่าวคือการถูกประเมินหรือลืมเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้ว

3. การสังเกตพฤติกรรม (Behavior Observation) สามารถประเมินได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการสังเกตพฤติกรรมตรง ได้แก่ การสังเกตพฤติกรรมเมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ที่ต้องให้เกิดความเครียด เช่น อาการสั่นของกล้ามเนื้อ กระวนกระวาย เหงื่อออกมากกว่าปกติ เป็นต้น และการสังเกตพฤติกรรมทางอ้อมจากการพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น การลาป่วย การขาดงาน การขี้ขลาด การลาออก จำนวนอุบัติเหตุจากการทำงาน เป็นต้น

จากการศึกษาการประเมินความเครียดสรุปได้ว่า สามารถประเมินความเครียดได้ทั้งการประเมินทางร่างกาย การรายงานด้วยตัวเอง การสังเกตพฤติกรรม สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกการประเมินความเครียดแบบการรายงานด้วยตัวเองเกี่ยวกับความไวต่อความเครียด แหล่งของความเครียด อาการของความเครียด โดยใช้แบบสอบถามของแบบวัดความเครียดสวนปรง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ, 2546) และสภาพจากการทำงานหรือความเครียดจากงาน โดยใช้แบบสอบถามการสำรวจสภาพการทำงานของคนไทย (พิชญ์ พรหมทองสุข, 2552)

ระดับของความเครียด

ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นในบุคคลแต่ละคน แม้จะมีสาเหตุเดียวกันก็ตามแต่จะมีผลต่อบุคคลแต่ละคนในลักษณะที่แตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละคนสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น การมีความเครียดในระดับที่พอเหมาะจะช่วยผลักดันให้บุคคลไปสู่ความสำเร็จได้ หรือถ้ามากเกินไป จะกลับกลายเป็นผลเสียต่อบุคคล และองค์การได้ระดับดังนี้

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ (2546) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไป

ในระยะ เวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมี การปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัว ต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิต ประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิด ความ เครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเกณฑ์อันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนิน ติดต่อกันมา อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

ผลกระทบของความเครียด

ผลกระทบของความเครียด สามารถจำแนกได้ ดังนี้ อาการทางร่างกาย ได้อธิบายถึงผล ของความเครียดได้ 3 ลักษณะ คือ

1. อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) ความเครียด ส่งผลต่อการเกิดโรคต่าง ๆ ได้แก่ ทำให้เกิดอาการปวดหัว เช่น อาจมีอาการกล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ เบื่ออาหารอัตราการเต้นของหัวใจสูงขึ้น ทางจิตใจ มีอาการหงุดหงิด เบื่อหน่าย หดหู่ใจ โกรธ โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง การเผาผลาญอาหารจนอาจทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหารได้ ระดับคอเลสเตอรอลในเลือดสูงอัตราการเดินของชีพจร และคลื่นหัวใจ ผิดปกติ จะทำให้เป็นโรคหัวใจถึงขั้นหัวใจวายได้ (รัตนา จิตโสภณ, 2550)

2. อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) ผลของความเครียดจากการทำงาน อาจเป็นสาเหตุให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่น ๆ เช่นความร้อรรนใจ การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด จุนเจียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (รัตนา จิตโสภณ, 2550)

3. พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป (Behavioral Symptoms) Teasdale and Mckeown ได้กล่าวว่า วิตกกังวล (Anxiety) อ่อนล้า (Fatigue) นอนไม่หลับ (Insomnia) รำคาญ (Boredom) ปัญหาการมี

สัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationship Problems) อารมณ์ไม่คงที่ (Emotional Stability) เศร้า (Depression) โรคจิตสรีระพาธ (Psychosomatic Diseases) เป็นปัจจัยสำคัญที่พาให้เกิดความเครียดทำให้มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ (รัตน จิตโสภ, 2550) นอกจากนั้นยังมีผลต่อการทำงานดังนี้

3.1 การขาดงาน ลางาน การมาทำงานไม่ทันตามกำหนด และ ผิดนัด การมาทำงานสายมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นเครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานได้ (มธุรา จุลเจิม, 2551)

3.2 ประสิทธิภาพของงานลดลง เช่น ผลผลิตลดลง (Reduced Productivity) การผิดพลาดมากขึ้น (Increased Errors) ขาดความคิดริเริ่ม (Lack of Creation) การตัดสินใจไม่ดี (Poores Decisions) ที่เป็นสาเหตุการเกิดความเครียดจากการทำงาน จะทำให้ความรู้สึกรู้สึกทุกข์ และอารมณ์เครียด ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยความเครียดในระดับที่เหมาะสมและคงอยู่ในระยะเวลาที่พอเหมาะจะกระตุ้นให้สัมฤทธิ์ผลในการทำงานเพิ่มขึ้น แต่การกระตุ้นที่ยาวนานจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของคนเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเครียดนาน ๆ จะทำให้บุคคลเหนื่อยล้าทางร่างกาย และจิตใจ และอารมณ์ ในที่สุดจะก่อให้เกิดความท้อแท้ในการทำงาน ผลสุดท้ายทำให้สัมฤทธิ์ผลการทำงานลดลง (มธุรา จุลเจิม, 2551)

3.3 การเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนั้นอาจมีงานที่เลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น คูเปอร์ (มธุรา จุลเจิม, 2551)