

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

การศึกษารื่องบุคลิกภาพ (personality) จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบุคคล โดยเฉพาะในแง่ความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงาน (สร้อยตระกูล, 2541: 51) ด้วยเหตุนี้จึงมีนักวิชาการหลายท่านสนใจศึกษาและได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ดังนี้

จุฑา (2535: 11) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะของบุคคลที่กำหนดให้แต่ละบุคคลมีการปรับตัวแตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นลักษณะภายนอกที่มองเห็นและลักษณะภายในที่แสดงออกทางด้านสติปัญญา อารมณ์และจิตใจ

สถิต (2540: 4) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะ โดยส่วนรวมของบุคคลทั้งลักษณะภายนอก ภายใน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้พบเห็น

ลักษณะ (2544: 131) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา ท่าทางหรือลักษณะภายใน เช่น ความคิด หรืออุปนิสัย

สิริอร (2544: 40) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะของบุคคลทั้งในด้านสรีระและพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสม่ำเสมอจนเป็นเอกลักษณ์ประจำตน

เสถียร (2546: 66) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งคนทั่วไปให้การยอมรับว่ามีความแตกต่างจากบุคคลอื่น

Girdano et al. (1997: 125) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงรูปแบบของความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว แม้สถานการณ์หรือเวลาจะต่างกัน

Burger (2000: 4) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงแบบแผนพฤติกรรมเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ทั้งที่สังเกตได้ชัดเจนและที่ซ่อนเร้นอยู่ันทำให้บุคคลแตกต่างกัน

Robbins (2001: 92) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึงผลรวมคุณลักษณะภายในและภายนอกของบุคคลทั้งด้านจิตใจและสรีระทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าบุคลิกภาพหมายถึงการรวมคุณลักษณะ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพพบว่านักวิชาการได้จำแนกทฤษฎีบุคลิกภาพ ออกเป็นกลุ่มแตกต่างกันดังนี้

สุปानी และคณะ (2545: 267-277) จำแนกทฤษฎีบุคลิกภาพได้ดังนี้

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (psychoanalytic theories) ซึ่งมีรากฐานมาจากการสังเกตคนไข้ ที่มีอารมณ์แปรปรวนและผลจากการสังเกตทำให้ได้ข้อสรุปว่าพฤติกรรมเป็นผลที่เกิดจากแรงกระตุ้นหลายอย่างภายในตัวบุคคลและหน่วยบุคลิกภาพในแนวจิตวิเคราะห์ก็คือชีวประวัติของบุคคล นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ Sigmund Freud

2. ทฤษฎีของกลุ่มฟรอยด์ใหม่ (neo-freudian) ซึ่งมีรากฐานมาจากการที่นักจิตวิทยาบางท่านมีความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากฟรอยด์แต่เนื้อหาของทฤษฎีส่วนใหญ่ก็ยังคงยึดตามหลักทฤษฎีบุคลิกภาพของ Sigmund Freud นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ Alfred Adler, Carl G. Jung, Karen Homey and Erik Erikson

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพตามลักษณะปรากฏการณ์ (personality from a phenomonological point of view) นักจิตแพทย์กล่าวว่าบุคคลพยายามรักษารูปแบบพฤติกรรมให้ตรงกับที่ตนเองคิดไว้ ถ้าประสบการณ์ที่เกิดขึ้นตรงกับความรู้สึกและการกระทำของตนก็จะยอมรับประสบการณ์นั้น นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ Carl Rogers

4. ทฤษฎีพฤติกรรม (behavioral theories) นักจิตวิทยาพฤติกรรมได้กล่าวว่าบุคลิกภาพพัฒนาได้ตามกระบวนการเรียนรู้ ดังนั้นถ้าบุคคลถูกกระตุ้นจากความต้องการทางสรีระและความต้องการทางสังคมและถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนองบุคคลก็จะเรียนรู้ การตอบสนองความต้องการอื่นๆ ในลักษณะที่คล้ายกัน นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้คือ John Dollard and Neal Miller

Hilgard (1962 อ้างถึงใน สถิต, 2540: 51-115) ได้แบ่งทฤษฎีบุคลิกภาพออกเป็น 4 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบแบ่งประเภท (type theories) เป็นทฤษฎีที่มุ่งพิจารณาเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยสิ่งสำคัญของทฤษฎีนี้คือบุคลิกภาพของคนเป็นไปตามแบบขององค์ประกอบทางกายคือ

1.1 แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะรูปร่างทางร่างกาย (body types) โดยเชื่อว่าโครงสร้างของแต่ละคนมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะอารมณ์แต่ละประเภท นักจิตวิทยาที่แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะนี้ เช่น Ernest Kretschmer and William H. Sheldon

1.2 แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะสารเคมีและต่อมไร้ท่อในร่างกาย (body chemistry and endocrine balance) โดยเชื่อว่าการทำงานของต่อมไร้ท่อมีผลต่ออารมณ์ของคนและมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของบุคคล

1.3 แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก (behavior psychological types) การแบ่งประเภทนี้เน้นความสำคัญของพฤติกรรม นักจิตวิทยาที่แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะนี้ เช่น Carl Gustav Jung and Hans Eysenck

2. ทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวกับลักษณะนิสัย (trait theories) เป็นทฤษฎีที่อธิบายบุคลิกภาพจากลักษณะและวิธีการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ โดยมีความเชื่อว่าเมื่อบุคคลเรียนรู้ว่าหากประพฤติเช่นนั้นแล้วเกิดความสบายใจก็จะทำพฤติกรรมนั้นซ้ำๆ จนกลายเป็นความเคยชิน นอกจากนี้ยังเน้นถึงคุณลักษณะพิเศษของบุคคลที่สามารถมองเห็นได้ชัด นักจิตวิทยาที่อธิบายบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้ เช่น Gordon Allport, Raymond B. Cattell and Alfred Adler

3. ทฤษฎีพัฒนาการ (development theories) เป็นทฤษฎีที่เน้นความสำคัญในเรื่องการพัฒนาการของบุคคลและความต่อเนื่องของพัฒนาการในวัยต่างๆ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมจึงทำให้เชื่อว่าบุคลิกภาพในวัยต่างๆ ของมนุษย์มีความเชื่อมโยงกัน ทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีจิตวิเคราะห์เดิม (classical psychoanalysis) ตามแบบของ Sigmund Freud ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ใหม่ (neo-freudian) ตามแบบของ Erik H. Erikson ทฤษฎีการเรียนรู้ตามแบบของ Dollard and Miller และทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของบุคคลตามแบบของ Linton

4. ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (dynamic theories) เชื่อว่าบุคลิกภาพเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์จนทำให้เกิดความคับข้องใจ ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งในทางบวกและทางลบ ทฤษฎีบุคลิกภาพในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีบุคลิกภาพในกลุ่มจิตวิเคราะห์ตามแบบของ Sigmund Freud ซึ่งอธิบายในรูปโครงสร้างของจิต 3 ส่วนคือ อิด อีโก้ ซูเปอร์อีโก้ และทฤษฎีบุคลิกภาพของ Carl Rogers

แบบของบุคลิกภาพ

พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไปหลายแบบ ดังนั้นการที่จะทำให้บุคคลทำสิ่งใดนั้นควรต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับแบบบุคลิกภาพของบุคคลนั้น จึงจะส่งผลในด้านบวกต่อบุคคล งาน และองค์การ (Robbins, 2001: 101-102) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาแบบบุคลิกภาพของบุคคลดังนี้

อำนาจ (2544: 42) ได้กล่าวถึงคำพูดของ Jung ว่าสามารถแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบ โดยแต่ละบุคคลจะมีบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบนี้อยู่ในตัวเองทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และโอกาส

1. บุคลิกภาพแบบปกปิด (introverts) เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบอยู่ตามลำพัง ไม่ชอบเข้าสังคม จิตใจไม่มีความมั่นคง หงุดหงิดง่ายและไม่ชอบการก้าวร้าวรุนแรง

2. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (extroverts) เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม จิตใจมั่นคง ระวังแหม่มใจ ปรับตนเองได้ค่อนข้างดี สามารถแสดงความก้าวร้าวรุนแรงได้โดยขาดการควบคุมอารมณ์

Eysenck (1947, 1952 cited in Hjelle and Ziegler, 1992: 280) ได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 มิติคือ introversion - extraversion และ neuroticism - stability จากทั้ง 2 มิติ สามารถแบ่งบุคลิกภาพของบุคคลออกเป็น 4 แบบคือ

1. บุคลิกภาพแบบมั่นคง - แสดงออก (stable - extravert) เป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม ใช้ชีวิตเรียบง่าย ไม่มีความกังวลใจและมีสุขภาพจิตดี

2. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว - แสดงออก (neurotic - extravert) เป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่มีจิตใจไม่มั่นคงเปลี่ยนแปลงง่าย โหมโห่ง่าย ใจร้อนแต่เป็นคนมองโลกในแง่ดี

3. บุคลิกภาพแบบมั่นคง - เก็บตัว (stable - introvert) เป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่มีอารมณ์มั่นคง ควบคุมตัวเองได้ ไม่แสดงอารมณ์วู่วามและชอบอยู่ตามลำพัง

4. บุคลิกภาพหวั่นไหว - เก็บตัว (neurotic - introvert) เป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่มีอารมณ์หงุดหงิด มองโลกในแง่ร้าย ไม่ชอบเข้าสังคมและชอบอยู่ตามลำพัง

Friedman and Rosenman (1974 cited in Smither, 1988: 401-402) ได้ศึกษาคุณลักษณะของบุคคลจากการสังเกตผู้ป่วยที่เป็นโรค coronary heart disease ซึ่งนำไปสู่แบบของบุคลิกภาพดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบเอ (type A) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความตื่นตัวตลอดเวลา ไม่ชอบอยู่เฉย ไม่มีความอดทน มีพฤติกรรมก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานและมีความต้องการแข่งขันกับผู้อื่นสูง

2. บุคลิกภาพแบบบี (type B) เป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเอ เช่น ผ่อนคลาย ไม่เร่งรีบ

บุคลิกภาพกับความเครียด

นักวิชาการหลายท่าน ได้ศึกษาบุคลิกภาพกับความเครียดดังนี้

นันทวรรณ (2536: 28) กล่าวว่าบุคลิกภาพมีอิทธิพลอย่างมากต่อวิธีการตอบโต้เหตุการณ์ สถานการณ์ คำนิยม ทักษะคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลทำให้แต่ละบุคคลทนทานต่อความเครียดได้มากน้อยต่างกันไปด้วย โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีแนวโน้มจะเกิดความเครียดได้มากในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบีจะมีความเสี่ยงต่อความเครียดและโรคหัวใจน้อย

วิฑูรย์ (2539: 137-138) กล่าวว่า การเกิดความเครียดขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล โดยแต่ละบุคคลจะมีปฏิกิริยาต่อความเครียดแตกต่างกันคือ

1. บุคลิกภาพแบบเอจะแสดงพฤติกรรมดังนี้คือ มีความก้าวร้าว มีลักษณะของความเร่งรีบและแข่งขันชิงดีชิงเด่น ซึ่งมีแนวโน้มในการที่จะทำทายเป็นและแข่งขันกับผู้อื่นเสมอแม้ในสถานการณ์ที่ไม่มีการแข่งขันหรือพยายามทำงานให้ได้มากขึ้นในเวลาจำกัด ทำให้ประสบกับความเครียดอย่างรุนแรงในสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันสูง นอกจากนี้บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะมีปฏิกิริยาต่อความเครียดโดยมีอาการของโรคหัวใจแทรก

2. บุคลิกภาพแบบบีจะแสดงพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะทำงานได้อย่างดี มีแรงผลักดันสูง ไม่รู้สึกขัดแย้งกับคนอื่นหรือกับเวลา ทำให้ไม่มีอาการของโรคหัวใจเข้ามาเกี่ยวข้อง

สุรพล (2541: 267-268) กล่าวว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเอื้อต่อการตกอยู่ในสถานการณ์ของความเครียด อาทิเช่นเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อสิ่งต่างๆ ได้น้อย มีข้อเรียกร้องสูง อยู่ตลอดเวลาและมีการดิ้นรนเปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

สร้อยตระกูล (2541: 158-160) กล่าวว่าบุคลิกภาพของบุคคลที่สัมพันธ์กับความเครียดคือบุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบี ความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบ จึงช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องของบุคคลและความเครียดได้นั้นคือบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะมีความเครียดโดยเฉลี่ยมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี

Kobasa (1982 cited in Schultz and Schultz, 1998: 379-380) ได้กล่าวไว้ว่าบุคลิกภาพที่อดทน (hardiness) ทำให้แต่ละบุคคลมีความเครียดแตกต่างกันในสถานการณ์เดียวกัน โดยคนที่มีความอดทนสูงจะมีความต้านทานต่อความเครียดสูงเนื่องจากพวกเขาเชื่อว่าตัวเองสามารถควบคุมและมีอิทธิพลเหนือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตัวเองได้ บุคลิกภาพที่อดทนประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย (commitment)
2. มีการควบคุม(control)
3. ความท้าทาย (challenge)

Kassin (1995: 705) กล่าวว่าบุคลิกภาพแบบเอคือลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่มี ความอดทน มีแรงขับในการทำงานสูง ชอบการแข่งขัน ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ส่วนบุคลิกภาพแบบบีคือลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่เรียบง่าย สบายๆ และมีการผ่อนคลาย

Robbins (2001: 99-100) กล่าวว่าบุคลิกภาพแบบเอเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว ไม่อดทนกับเหตุการณ์ สามารถต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาโดยใช้เวลาที่ลดลง ส่วนบุคลิกภาพแบบบีเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบเอกล่าวคือ ไม่เคลื่อนไหวเกี่ยวกับความเร่งด่วนของเวลา มีการผ่อนคลาย เป็นต้น ซึ่งนักวิจัยพบว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะมีความเครียดทั้งจากการทำงานและไม่ใช่จากการทำงาน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาบุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบีซึ่งเป็นแบบของบุคลิกภาพตามทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวกับลักษณะนิสัย (trait theories) เหตุผลที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาบุคลิกภาพแบบเอและบุคลิกภาพแบบบีเนื่องมาจากเป็นบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและอาจก่อให้เกิดปัญหาโรคต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความเครียดต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรได้ เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตและโรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาของนักวิชาการข้างต้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพดังนี้

บุคลิกภาพหมายถึงการรวมคุณลักษณะทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยแบ่งเป็นบุคลิกภาพแบบเอและแบบบี

บุคลิกภาพแบบเอหมายถึงลักษณะที่แสดงออกถึงความความทะเยอทะยาน ตั้งมาตรฐานในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นสูง มีพฤติกรรมก้าวร้าว ไม่อดทน มีความรีบเร่ง มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วและชอบการแข่งขัน

บุคลิกภาพแบบบีหมายถึงลักษณะที่แสดงออกถึงความไม่รีบเร่ง ไม่เคลื่อนไหวในเรื่องของเวลา มีความเรียบง่ายและผ่อนคลาย

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ความหมายของปัจจัยในการทำงาน

“งาน” เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องได้สัมผัสในชีวิตประจำวัน การทำงานให้มีความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนพึงปรารถนา แต่การทำงานให้มีความสุขนั้นย่อมเกิดจากหลายปัจจัยและหนึ่งในนั้นก็คือ ปัจจัยในการทำงาน นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของปัจจัยในการทำงานดังนี้

มนตรี และคณะ (2540: 5) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานหมายถึงสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายและอาจนำไปสู่ความเบื่อหน่ายในวิชาชีพได้ เช่น ลักษณะงาน ปัญหาต่างๆ ในการทำงาน เป็นต้น

มัลลิกา (2544: 91) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานหมายถึงปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนซึ่งก่อให้เกิดความเครียดทั้งโดยตรงและแบบสะสมขึ้น โดยจะส่งผลกระทบต่อความเครียดขึ้นถึงระดับอันตรายหรือค่อยๆ ก่อตัวขึ้นจนถึงระดับที่มีผลต่อบุคลิกภาพและสุขภาพ

ลักษณะ (2544: 157) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานหมายถึงสิ่งที่ช่วยให้บุคคลได้รับผลสำเร็จในงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพอใจและความสุขในงาน แต่ถ้าไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

Kahn and Byosiere (1992 cited in Muchinsky, 2000: 309-310) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานหมายถึงองค์ประกอบทางงานที่ก่อให้เกิดความเครียดและมีผลลัพธ์ทางลบต่อร่างกายและจิตใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าปัจจัยในการทำงานหมายถึงการรับรู้ต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลบวกหรือผลลบต่อพนักงาน

องค์ประกอบของปัจจัยในการทำงาน

วิทูร์ย์ (2539: 132) กล่าวว่าองค์ประกอบในงาน ได้แก่ บทบาทไม่ชัดเจน ความทะเยอทะยาน งานมากเกินไป ความรับผิดชอบ การเปลี่ยนงานและกำหนดเวลา เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

มนตรี และคณะ (2540: 5) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานประกอบด้วยอาชีพที่ต้อง รับผิดชอบสูง จำเจ นำเบื่อ ข้อกำหนดของงาน ปัญหาในการทำงานและแรงกดดัน ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้นอกจากจะก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายแล้วยังมีความสัมพันธ์กับระดับของความเครียดด้วย

มัลลิกา (2544: 92) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ภาระงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการบริหาร การเปลี่ยนแปลง ความสับสนของบทบาท และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ปรียาพร (2544: 125-29) กล่าวว่าปัจจัยสำคัญ 14 ประการที่ต้องคำนึงถึงในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความสุขส่งผลให้บุคคล เกิดความเครียดน้อยลงและผลตอบแทนที่ได้รับคือเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมาย ขององค์การคือ

1. ด้านบุคคลควรพิจารณาความสนใจในงาน ความถนัด ประสบการณ์ในการทำงาน ความยากง่ายของงาน ปริมาณงานมากน้อย ถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนเองถนัดและมีความชำนาญ ก็จะทำให้เกิดความพอใจที่ได้ทำงานนั้น
2. ระดับรายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานมีส่วนในการสร้างความสุข ความพอใจในการทำงาน รายได้ที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรน มากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลา
3. ลักษณะงานได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงาน

ที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ทำหาย สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพัน

5. ขนาดของหน่วยงาน การทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกัน ได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6. โครงสร้างของงานเป็นความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. การเผยแพร่และการได้แสดงผลงานจะทำให้บุคคลมีความภาคภูมิใจ มั่นใจในความสามารถของตนอีกทั้งยังจะได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป มีชื่อเสียงจากการเผยแพร่ผลงานที่ดีเด่นซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการตั้งใจทำงานให้ดีขึ้น

8. การกิจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานได้แก่

- มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องของกำไรหรือขาดทุน

- มีความต่อเนื่องหมายถึงงานที่ทำมีความต่อเนื่องไม่ขาดช่วงตอน มีงานทำอย่างสม่ำเสมอจะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา

- มีความมั่นคงในงานซึ่งถือเป็นหลักประกันให้บุคคลในหน่วยงานมีความรู้สึกทำงานของเขาจะช่วยให้เขามีความสุขได้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะในวันที่พ้นจากการทำงานแล้ว

9. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพแต่มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยกว่าอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

10. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัดทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด

11. สถานที่ทำงาน การจัดตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศให้คนในหน่วยงานมีความสุขสบายใจ อยากทำงาน

12. สัมพันธภาพของคนในหน่วยงานจะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีหรือความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีควรจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการ การทัศนศึกษาและการประชุมสัมมนา

13. การมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน เทคโนโลยีสมัยใหม่ การสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีปลอดภัยแก่พนักงาน

14. มีการสื่อสารและความเข้าใจที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

Avery and Baker (1990: 337) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (แสง เสียง ลักษณะของเก้าอี้) ลักษณะงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความยาก-ง่ายของงาน การทำงานเป็นกะ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และสัมพันธภาพทางสังคม

Kahn and Byosiere (1992 cited in Muchinsky, 2000: 309-311) กล่าวว่าองค์ประกอบทางงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งเป็น 2 แบบคือ

1. เนื้อหาของงาน (task content) ประกอบด้วย 2 มิติคือ ความง่าย-ยากของงานและความซ้ำซาก-ความหลากหลายของงาน ถ้าทั้ง 2 มิติไม่เหมาะสมอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเจ็บป่วยได้

2. คุณสมบัติของบทบาท (role properties) หมายถึงมุมมองทางสังคมที่เกี่ยวกับงาน รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความขัดแย้งในบทบาทซึ่งเกิดจากการที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองมีความคาดหวังแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ ในกลุ่มทำงาน ซึ่งจะสร้างผลกระทบทางลบและอาจก่อให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย

Schultz and Schultz (1998: 386-390) กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดมีดังนี้

1. งานที่มากหรือน้อยเกินไป (work overload and underload)

งานที่มีปริมาณมากหรือมีคุณภาพสูงเกินไปทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถไม่เพียงพอหรือต้องทำงานมากในเวลาจำกัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน เช่น โรคหัวใจ ส่วนงานที่มีปริมาณน้อยหรือมีคุณภาพต่ำเกินไปคือเป็นงานที่ง่าย ใช้ความสามารถน้อยกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นมีอยู่ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพก็ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นการให้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานก็จะช่วยกำจัดงานที่มากหรือน้อยเกินไปได้

2. การเปลี่ยนแปลงองค์การ (organizational change)

บุคคลที่มองการเปลี่ยนแปลงองค์การเป็นเรื่องที่น่าตื่นเต้นและทำทายเป็นความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่มองการเปลี่ยนแปลงองค์การว่าเป็นการถูกคุกคามได้แก่การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานและการมีสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ๆ ในสถานที่ทำงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศในองค์การก็ทำให้บุคคลที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเกิดความเครียดได้

3. ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท (role conflict and role ambiguity)

ความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลมีค่านิยมที่ขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ที่กระทำ สำหรับความคลุมเครือในบทบาทเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความไม่ชัดเจนเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทที่ถูกคาดหวังว่าต้องทำอะไรซึ่งมักจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่เพิ่งเริ่มทำงาน โดย Breugh and Colihan (1994 cited in Schultz and Schultz, 1998: 386-390) กล่าวว่าไว้ว่าองค์ประกอบของความคลุมเครือในบทบาทมี 3 ประการดังนี้

1. ความคลุมเครือในเกณฑ์ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับมาตรฐานที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ความคลุ้มเครือในวิธีการทำงาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับวิธีการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ความคลุ้มเครือในตารางการทำงาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเวลาหรือลำดับขั้นการทำงาน ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยสนับสนุนให้มีเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน

4. สาเหตุอื่น ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง สี เสียง มลพิษในที่ทำงาน) และ โอกาสก้าวหน้าในการพัฒนาอาชีพ เช่น การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างที่คาดหวังหรือได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง

Greenberg and Baron (2000: 227-230) กล่าวว่าองค์ประกอบของปัจจัยในการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียดคือลักษณะของงาน ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุ้มเครือในบทบาท การขาดการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในงานและความรับผิดชอบต่อผู้อื่นในการทำงาน

Hellriegel et al. (2001: 195-200) แบ่งปัจจัยในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 7 ประการดังนี้

1. งานที่หนักหรือยากเกินไปได้แก่ปริมาณงานที่ได้รับไม่สมดุลกับเวลา (งานมาก ใช้เวลาน้อย)

2. สภาพของงานได้แก่สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน เช่น แสง สี เสียง และอุณหภูมิ

3. บทบาทในการทำงานได้แก่ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุ้มเครือในบทบาท หรือการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่างๆ

4. โอกาสพัฒนาทางอาชีพได้แก่การได้รับการสนับสนุนที่มากหรือน้อยเกินไป

5. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้แก่สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา

6. พฤติกรรมก้าวร้าวได้แก่การใช้ความรุนแรงมากเกินไปในสถานที่ทำงาน

7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทในการทำงานกับบทบาทอื่นได้แก่บทบาทในการทำงานกับบทบาทของการเป็นสมาชิกในครอบครัว

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่านักวิชาการแต่ละท่านได้แบ่งองค์ประกอบของปัจจัยในการทำงานต่างๆ กัน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับใช้องค์ประกอบปัจจัยในการทำงานของ Schultz and Schultz (1998: 386-390) ได้แก่ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงาน ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาท ปัจจัยในการทำงานด้านความคลุมเครือในบทบาท ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ยกเว้นองค์ประกอบด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร ทั้งนี้เพราะโรงงานไม่ได้มีการปรับหรือโครงสร้างขององค์กรใหม่ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ภายในองค์กรมีเพียงเล็กน้อย และองค์ประกอบปัจจัยในการทำงานของ Kahn and Byosiere (1992 cited in Muchinsky, 2000: 309-311) ได้แก่ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงาน ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาท และปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร มาทำการศึกษาเนื่องจากเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร

จากการศึกษาของนักวิชาการข้างต้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงานหมายถึงการรับรู้เกี่ยวกับงานที่มีปริมาณมาก-น้อยเกินไปในช่วงเวลาที่มีอยู่หรืองานที่มีความยาก-ง่ายไม่เหมาะสมกับความสามารถ

2. ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาทหมายถึงการรับรู้ถึงความเชื่อความคิดเห็นหรือค่านิยมของตนเองมีความขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ที่กระทำหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. ปัจจัยในการทำงานด้านความคลุมเครือในบทบาทหมายถึงการรับรู้ว่ามีใจไม่เข้าใจหรือไม่ชัดเจนกับงานที่ได้รับมอบหมาย วิธีการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานและเกณฑ์ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพหมายถึงการรับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนางานที่เหมาะสมตลอดจนมีโอกาสศึกษาต่อ

5. ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรหมายถึงการรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กรได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

6. ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานหมายถึงการรับรู้ถึงสภาพการณ์ต่างๆ ในการทำงานที่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง สี เสียง มลพิษในที่ทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

เนื่องจากทุกวันบุคคลต้องเผชิญกับการท้าทายไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน ดังนั้นแต่ละบุคคลจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงความเครียดได้เลย ด้วยเหตุนี้จึงมีนักวิชาการหลายท่านสนใจศึกษาเกี่ยวกับความเครียดและได้ให้ความหมายของความเครียดไว้แตกต่างกันดังนี้

อัมพร (2538: 26) กล่าวว่าความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา

กรมสุขภาพจิต (2539: 7) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจวิตกกังวลหรือรู้สึกว่าถูกคุมคามซึ่งจะทำให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป

กิติกร และคณะ (2541: 1) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจอันถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไปจนภาวะปกติเพื่อความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาพอันยุ่งยากซับซ้อนของชีวิต

วารภรณ์ (2543: 117) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงสถานการณ์คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ บางครั้งอาจจะเกิดขึ้นกับร่างกายเมื่อมีการใช้พลังงานมากหรือมีการเปลี่ยนแปลงต่อขบวนการทางสรีรวิทยาของร่างกาย

มัลลิกา (2544: 89) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงภาวะตึงเครียด (tension) ที่บุคคลต้องเผชิญ ซึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ความต้องการ ขัดแย้งหรือสถานการณ์ต่างๆ มากเกินไป

สิริอร (2544: 87) กล่าวว่าความเครียดเป็นอารมณ์ที่เกิดกับบุคคลซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพ และการทำงานของบุคคล และสามารถลดพลังกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้

วิภาพร (2545: 439-440) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงภาวะของอารมณ์และความรู้สึกที่ไม่พอใจหรือไม่สบายใจเมื่อต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้นำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

เสถียร (2546: 144) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงปฏิกิริยาที่ร่างกายตอบสนองต่อความต้องการต้องการทางกายภาพหรือทางจิตใจ

Girdano et al. (1997: 7) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงสิ่งที่มากระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งสามารถทำให้ระบบของร่างกายเกิดความเมื่อยล้าจนถึงทำหน้าที่ผิดปกติและเกิดโรคได้ในที่สุด

Schultz and Schultz (1998: 373) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงสภาวะทางกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าและสภาวะแวดล้อมที่คุกคามมากจนเกินไป

Kahn and Byosiere (cited in Robbins, 2001 : 563) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงสภาพการณ์ที่บุคคลต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับหรือความไม่แน่นอนต่างๆ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ทำให้ต้องสูญเสียในสิ่งที่ต้องการ

Gardner (2002 : 276) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงการตอบสนองทางด้านจิตวิทยา (โกรธ กลัว ตื่นเต้น) และสรีรวิทยา (หายใจเร็ว เพิ่มอัตราการเต้นของหัวใจ) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่เขารับรู้ว่าเป็นเหตุการณ์ที่คุกคามทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

Sdorow and Rickabaugh (2002: 456) กล่าวว่าความเครียดเป็นการตอบสนองทางสรีรวิทยาของร่างกายทั้งความต้องการทางกายภาพและทางจิตวิทยา

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าความเครียดหมายถึงสภาวะที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นไม่ว่าจะเป็นสิ่งเร้าจากภายในหรือภายนอกของพนักงาน เช่น เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หรือปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

อรุณ (2534: 333-334) กล่าวว่าความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจทั้งในด้านความคิด อารมณ์ ร่างกายและพฤติกรรม

1. ทางความคิด วิธีการที่บุคคลยอมรับหรือปฏิบัติต่อเหตุการณ์จะเป็นสิ่งที่กำหนดว่าการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อความเครียดนั้นเป็นวิธีที่เหมาะสมหรือก่อให้เกิดความเสียหาย
2. ทางอารมณ์ การที่บุคคลแสดงอาการตอบโต้เป็นผลสะท้อนจากการตอบสนองทางความคิด การแสดงอาการตอบโต้ต่อเหตุการณ์ที่เหมือนกันจะเกิดจากความเคยชิน และสามารถที่จะดำเนินงานได้อย่างมีเหตุผลและเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคคลนั้น
3. ทางร่างกาย บุคคลอาจเคยมีประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทกล้ามเนื้อและต่อมต่างๆ เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบหมุนเวียนโลหิต ระบบหายใจ ต่อมน้ำลาย และกล้ามเนื้อตึงเครียด เป็นต้น เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงร่างกายอาจตอบสนองได้ทั้งในทางที่เหมาะสมหรือก่อให้เกิดอันตรายได้
4. ทางพฤติกรรม เมื่อเกิดความเครียดบุคคลอาจตอบสนองไปในทางที่ตื่นตัวและทำงานได้ผลดีขึ้นหรืออาจตอบสนองในทางลบด้วยการประพฤติดนที่ไม่เหมาะสม เช่น ทำลายตัวเองหรือทำเจียนเฉย

อัมพร (2538: 31-32) ได้กล่าวถึงคำพูดของ Selye (1965) ไว้ว่า เมื่อมีสิ่งคุกคาม (stressor) จะทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้สรีรวิทยาและชีวเคมีของร่างกายเปลี่ยนแปลงไปจนเกิดเป็นพฤติกรรมปรับตัวเรียกว่ากลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (general adaption syndrome) แบ่งเป็น 3 ระยะดังนี้

1. ระยะเวลาเตือน (alarming stage) เป็นระยะที่เริ่มรู้ว่ามีความเสี่ยง ร่างกายจะปรับตัวโดยหลั่งฮอร์โมนออกมาส่งผลให้หัวใจเต้นเร็วและความดันโลหิตสูง

2. ระยะต่อต้าน (resistance stage) เป็นระยะที่ร่างกายปรับตัวเพื่อต่อสู้กับสิ่งที่คุกคามเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและไม่รู้สึกเครียดจนทนไม่ได้

3. ระยะหมดกำลัง (exhaustion stage) เป็นระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทำให้เกิดความเครียดนานเกินไปหรือมีระดับความเครียดสูงจนอาจเสียชีวิตได้

Avery and Baker (1990:330-331) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดไว้ดังนี้

1. แนวคิดด้านชีววิทยา (biological approaches) นักวิจัยทางด้านจิตวิทยาได้ศึกษาการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดโดยพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของความดันโลหิต ระดับกลูโคสในเลือด อัตราการเต้นของหัวใจและระดับการเปลี่ยนแปลงของสารเคมีในร่างกาย โดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาคือเพื่อหาผลกระทบที่น้อยที่สุดที่เกิดจากความเครียดและหาวิธีการแก้ไขโดยการใช้ยา ออกกำลังกายหรือการบำบัดด้วยวิธีอื่น

2. แนวคิดด้านสภาพแวดล้อม (environmental approaches) แนวคิดนี้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อม ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์หลายท่านได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมมีผลต่อการส่งเสริมความเครียด เช่น ความต้องการที่คงที่ของแต่ละบุคคล การทำงานหนักเกินไป ไม่ได้ได้รับความสนใจจากหัวหน้า ปัจจัยด้านกายภาพของที่ทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลในครอบครัวและความคาดหวังในการทำงาน เป็นต้น

3. แนวคิดด้านกระบวนการและการพัฒนาทางจิตใจ (psychodynamic approaches) แนวคิดนี้เน้นศึกษาความเครียดและความวิตกกังวลที่อาจเกิดจากความขัดแย้งจากจิตใจสำนึกของบุคคล ซึ่ง Freud ได้แบ่งความวิตกกังวลเป็น 2 ประเภทคือ 1) ความวิตกกังวลในวัตถุประสงค์ (objective anxiety) คือการที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งคุกคามที่เกิดจากสภาพแวดล้อม 2) ความวิตกกังวลทางประสาทอย่างรุนแรง (neurotic anxiety) หรือความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นเอง (free-floating anxiety) คือการที่บุคคลมีทุกข์เพราะไม่ทราบสาเหตุของความวิตกกังวล ความวิตกกังวลทั้ง 2 ชนิด จะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

4. แนวคิดด้านความคิดความเข้าใจ (cognitive approaches) นักจิตวิทยาได้ชี้ให้เห็นว่า ผลกระทบของความเครียดจะเปลี่ยนแปลงไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และกลวิธีในการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคล

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเกิดความเครียดนั้นจะเห็นได้ว่าร่างกายจะปรับตัวเพื่อให้ สิ่งที่คุณความร่างกายและจิตใจนั้นลดน้อยลงโดยใช้วิธีต่างๆ กัน เช่น หัวใจเต้นแรง ปวดศีรษะ ท้องผูก กลัว วิดกกังวล หงุดหงิด สับสนหรือย้ำคิดย้ำทำ เป็นต้น

ประเภทของความเครียด

นักวิชาการได้แบ่งประเภทของความเครียดไว้ดังนี้

นงลักษณ์ (2539: 24) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภทคือ

1. ทางกาย (physical) ได้แก่อาการที่ปรากฏทางร่างกาย เช่น ร่างกายมีอาการเมื่อยล้า ความเจ็บป่วย การติดเชื้อโรคต่างๆ

2. ต่อม (endocrines) ได้แก่การเปลี่ยนแปลงฮอร์โมนของร่างกายในวัยต่างๆ เช่น วัยรุ่น วัยที่กำลังมีบุตร วัยที่กำลังหมดประจำเดือน

ลักษณะ (2544: 161-162) ได้กล่าวว่าความเครียดตามแหล่งที่เกิดสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือ

1. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย (physical stress) หมายถึงสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของร่างกายซึ่งแบ่งออกตามระยะเวลาที่เกิดได้อีก 2 ชนิดคือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่างๆ ฉุกเฉินหรือปล้น เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วยังดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง เช่น การมีโรคประจำตัว การเข้าสู่วัยรุ่นหรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อม เช่น รถติด มีเสียงดังรบกวนในที่ทำงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ (psychological stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดมาจากความคิด เช่น เมื่อถูกคุกคามจะรู้สึกโกรธและยังไม่หายได้ในระยะเวลาอันสั้นทำให้เกิดความเครียดได้

Kossen (1991: 422-423) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความเครียดที่ส่งผลทางบวก (eustress) เป็นความเครียดที่กระตุ้นให้ร่างกายและจิตใจมีความตื่นตัวที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2. ความเครียดที่ส่งผลทางลบ (distress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานและเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคต่างๆ เช่น แผลพุพอง หืด เกิดอาการผื่นคัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังนำไปสู่การดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์และการใช้ยาเสพติด

Bishop (1994 อ้างถึงใน มนตรี และคณะ, 2540: 8) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความเครียดที่ส่งผลทางบวก (eustress) เช่น ความเครียดจากการได้เลื่อนตำแหน่งซึ่งเป็นอันตรายน้อยกว่าความเครียดในทางลบ

2. ความเครียดที่ส่งผลทางลบ (distress) เช่น ถูกไล่ออกจากงาน

Dubrin (1994: 177) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความเครียดที่ดี (positive stress) หรือเรียกว่า eustress เป็นความเครียดที่มีแนวโน้มทำให้ผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งจะพบได้ที่ระดับความเครียดต่ำจนถึงระดับความเครียดปกติ

2. ความเครียดที่ไม่ดี (negative stress) หรือเรียกว่า distress เป็นความเครียดที่ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำเนื่องจากมีสิ่งต่างๆ มารบกวน เช่น ระยะเวลาในการทำงานที่จำกัดหรือมีอุปสรรคในการแก้ปัญหา ซึ่งจะพบได้ที่ระดับความเครียดสูง

สรุปได้ว่าประเภทของความเครียดนั้นมีทั้งความเครียดที่ดีและความเครียดที่ไม่ดี แต่ไม่ว่าจะเป็นความเครียดประเภทใดก็จะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งในด้านบวกและด้านลบ

สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเป็นสิ่งที่บุคคลหลีกเลี่ยงไม่ได้จึงทำให้ในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคลต้องเผชิญกับความเครียดแตกต่างกันออกไปตามสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งมีผู้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

จำลอง (2531 อ้างถึงใน มาลินี, ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่าสาเหตุของความเครียดมีหลายประการดังนี้

1. ความเครียดจากการทำงาน เช่น ทำงานหนัก ทำงานมาก ทำงานที่ต้องรับผิดชอบสูง เมื่อพบปัญหาแล้วไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เป็นต้น
2. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศร้อนหรือเย็นจัด เสียงดังมากเกินไป การจราจรติดขัด ที่ทำงานคับแคบหรือเกิดจากภัยธรรมชาติ เป็นต้น
3. ความเครียดจากร่างกาย เช่น สุขภาพอ่อนแอ การเจ็บป่วยและความพิการทางร่างกาย
4. ความเครียดจากจิตใจ เช่น วิตกกังวล ระวังหรือเกิดจากความคับข้องใจ เป็นต้น

พิมลพรรณ (2531: 75-77) กล่าวว่าสาเหตุของความเครียดมักเกิดจากปัญหาต่างๆ เหล่านี้

1. การงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ วิธีการและหลักการในการปฏิบัติงาน การต้องรับภาระมากเกินไปจนเกิดความรับผิดชอบ
2. การเรียน เรียนไม่รู้เรื่อง เรียนไม่ดี ความกังวลต่อการเรียนต่อ ความต้องการให้เท่าเทียมเพื่อนหรือแม้แต่การที่ต้องพยายามเรียนให้ได้ตามที่ผู้ปกครองต้องการหรือตั้งเป้าหมายไว้

3. การเงิน การหาเงินได้ไม่เพียงพอกับการใช้จ่าย การไม่รู้จักจัดสรรรายได้-รายจ่าย รวมทั้งการที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น

4. ครอบครัว ความเครียดที่เกิดขึ้นในเด็กเกี่ยวข้องกับการเลี้ยงดูของพ่อแม่ ถ้าพ่อแม่เลี้ยงดูในลักษณะที่ตามใจเกินไป ถ้าเด็กไม่ได้ตั้งใจก็จะไม่พอใจ หรือการเป็นห่วงมากเกินไปอาจทำให้เด็กมีความรู้สึกว่าเขาอิสระ

5. สังคมแวดล้อมมีส่วนทำให้คนเกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน ได้แก่สภาพดินฟ้าอากาศ การคมนาคม เพื่อนร่วมงานและนายจ้าง เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต (2542: 12) กล่าวว่าสาเหตุของความเครียดแบ่งได้ เป็น 3 ประการดังนี้

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น หนักใจ ในงาน รู้สึกว่าตนเองต้องทำงานที่ยากเกินความสามารถและกลัวว่าจะทำงานไม่สำเร็จ

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่การแต่งงาน การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่การไม่สบายที่รุนแรงตลอดจนการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ลักษณะ (2544: 157-158) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดว่าเกิดจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. พันธุกรรม ยีนส์ที่ได้จากพ่อแม่ที่เป็นตัวควบคุมการหลั่งของสารบางตัวในสมอง ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้จึงทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าบุคคลอื่น

2. สิ่งที่เกิดโดยกำเนิด ได้แก่ความพิการต่างๆ หรือสิ่งที่ได้มาจากพ่อแม่ในเรื่องอารมณ์ เด็กเกิดมามีแนวโน้มที่จะโมโหง่าย โกรธง่าย เป็นต้น

3. อายุพบว่าอายุที่เกิดความเครียดได้ง่ายคืออายุของคนที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นและวัยหลังเกษียณ เนื่องจากวัยรุ่นเป็นวัยที่มีฮอร์โมนเพศมาก ในขณะที่วัยนั้นก็ในช่วงอยู่ในระหว่างการปรับตัว วัยรุ่นจึงมีแนวโน้มที่จะหงุดหงิดง่ายและทนต่อความเครียดได้น้อย ส่วนคนวัยหลังเกษียณไม่ต้องทำงานประจำจึงมีเวลาว่างมากหากไม่มีบุคคลมาหาหรือเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ด้วยจะทำให้เกิดความเหงา เศร้าและคิดมากทำให้เกิดความเครียดได้

4. การเลี้ยงดูในวัยเด็ก เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบถูกบังคับมากเกินไปจะทำให้เป็นคนเคร่งเครียด ประพฤติตนอยู่ในกรอบและไม่รู้จักยืดหยุ่นผ่อนหนักเป็นเบาได้ บุคคลพวกนี้ จะประสบกับความเครียดได้ง่าย

5. สิ่งแวดล้อมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน สภาพครอบครัว หน้าที่การงาน ปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตโดยเฉพาะสิ่งที่ถูกความมั่นคงของชีวิต ภาวะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของสังคม ในยุคปัจจุบัน คนที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทันย่อมทำให้เกิดความทุกข์ความวิตกกังวลจนกลายเป็นความเครียดได้

6. คนที่มีโรคประจำตัว บางคนมีโรคประจำตัวตั้งแต่เกิดเมื่อโตขึ้นอาจมีภาวะความเครียดลดลงได้ แต่หากเกิดโรคประจำตัวภายหลังจะทำให้เกิดความเครียดได้มากกว่า

Miller and Keane (1983 อ้างถึงใน อัมพร, 2538: 26-27) ได้กล่าวไว้ว่าสาเหตุของความเครียดเกิดจาก

1. ความเครียดภายในร่างกาย (internal stress) เกิดได้จาก

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (biological stress) เกิดจากความเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหรือเกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ถ้าร่างกายได้รับไม่เพียงพอจะทำให้เกิดอาการหงุดหงิด ปวดศีรษะ นอนเฉื่อยจนกลายเป็นความเครียด

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (developmental stress) เป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากสิ่งจูงใจทางสังคมเช่นต้องการความรัก ต้องการได้รับการยกย่อง ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหมายก็เกิดเป็นความเครียด

2. ความเครียดจากภายนอก (external stress) เกิดได้จาก

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือทำให้ร่างกายเจ็บป่วยและทำให้เกิดความเครียดได้ในที่สุด เช่น ความร้อน ฝุ่นละออง เชื้อโรคและไฟไหม้ เป็นต้น

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรม ประเพณี ถ้าบุคคลไม่ปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมก็จะทุกข์ใจจนเกิดเป็นความเครียด

Farmer et al. (1984: 20-24) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้คือ

1. สาเหตุจากบุคคลเป็นสาเหตุที่มีสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิตและสุขภาพ เป็นต้น

2. สาเหตุจากการเงินเป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เช่น สถานะทางการเงิน รายได้ ตลอดจนการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานะทางการเงิน

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพเป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปะทะสังสรรค์กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว คู่สมรส เพื่อนร่วมงานและเพื่อนบ้าน เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงานเป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานในอาชีพ ปัจจุบัน การดำรงชีวิตและความคาดหวังในอนาคต

Ivancevich and Matteson (1987: 372) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 4 ประการ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิฐานะ สถานภาพ การศึกษาและสุขภาพ

2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหาและความเชื่อในอำนาจภายนอก

3. ปัจจัยภายในองค์กร

3.1 ระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและความรับผิดชอบ

3.2 ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความขัดแย้งภายในกลุ่ม

3.3 ระดับองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์กร บรรยากาศในองค์กรและการจัดการในองค์กร

4. ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาที่อยู่อาศัยและการสนับสนุนจากคนในครอบครัว

สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกระดับและทุกอาชีพ ซึ่งมีหลายๆ สาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดไม่ว่าจะเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นภายในบุคคล ระหว่างบุคคลหรืออาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดจากการทำงานไว้ดังนี้

สุทธิ (2540: 161-162, 286-296) กล่าวว่าเสียงที่ดังรบกวนการปฏิบัติงาน อุณหภูมิที่ร้อนหรือเย็นเกินไป และการมีแสงสว่างไม่เพียงพอส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดและอาการหงุดหงิดได้ นอกจากนี้ความแข็งแรงของร่างกายและความทนทานเกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงานของมนุษย์ ถ้าพนักงานได้ทำงานที่เหมาะสมกับสรีรวิทยาก็จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเครียดและความล้าที่เกิดจากการทำงาน

สร้อยตระกูล (2541: 145) กล่าวว่างานซึ่งไม่เป็นที่พึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดงานใดที่มีความไม่พึงพอใจมากยิ่งขึ้นจะไปสู่ปฏิกิริยาต่อความเครียดภายในร่างกายซึ่งนำไปสู่ความเจ็บป่วยที่รุนแรง โดยความเครียดเหล่านี้ อาจเนื่องมาจากความกดดันทางสังคมในองค์กรในเรื่องต่างๆ เช่น ความไม่แน่ใจในบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง การรับผิดชอบงาน

มากเกินไปที่จะทำให้เสร็จสิ้นได้ภายในกำหนดเวลา การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

สมชาย (2542: 334) กล่าวว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานมี 2 ประการ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น ตารางการทำงาน วิธีการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การเดินทางไปๆ มาๆ จำนวนและลักษณะลูกค้าหรือแม้แต่เสียงโทรศัพท์ เสียงพุดคุย เสียงต่างๆ มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล แต่ละคนย่อมมีวิธีการตอบสนองที่แตกต่างกัน เช่น คนที่มีลักษณะเอาจริงเอาจังกับการทำงานจะมีความรู้สึกว่าต้องตรงเวลาเสมอและต้องทำงานให้เสร็จทันกำหนดเวลา จึงทำให้คนๆ นั้นเกิดความตึงเครียดมากกว่าคนอื่น

สิริอร (2544: 87) กล่าวว่าความเครียดจากการทำงานเกิดจากความกังวลกลัวว่าตนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ หรือกลัวว่าจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนา เพราะงานที่ทำนั้นมากเกินไปกำลังหรือเกินความสามารถ หรือกำลังถูกประเมินค่าของการกระทำ หรือมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม หรือมีความสับสนขัดแย้งในบทบาทที่ตนจะต้องทำ ไม่สามารถตัดสินใจว่าตนจะต้องทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง

Maslach (1990: 59-60) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานเป็น 2 ประการดังนี้

1. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพได้แก่เสียง อุณหภูมิ (ร้อน-เย็น) และมลภาวะทางอากาศ เป็นต้น

1.2 โครงสร้างของงานได้แก่ชั่วโมงการทำงาน ปริมาณงาน ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและการตัดสินใจ เป็นต้น

2. สาเหตุจากลักษณะส่วนบุคคลได้แก่อายุ เพศ การศึกษาและบุคลิกภาพแบบเอ เป็นต้น

Robbins (2001: 565-567) กล่าวว่าสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงานแบ่งเป็น 3 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (environmental factors) กล่าวคือความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางการเมืองและความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีจะส่งผลกระทบต่อโครงสร้างองค์กร โดยทำให้องค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์ต่างๆ เช่น การลดจำนวนพนักงาน การใช้เทคโนโลยีเข้ามาแทนคนซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ในที่สุด
2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร (organizational factors) กล่าวคือความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานอาจไม่ตรงกับที่องค์กรมีให้หรือการที่องค์กรมีนโยบายไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือในการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขัดแย้งไม่แน่ใจในบทบาทและหน้าที่ของตนทำให้เกิดความเครียดได้
3. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล (individual factors) กล่าวคือปัญหาบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในครอบครัว เช่น ความขัดแย้งระหว่างสามี-ภรรยา ปัญหาทางเศรษฐกิจซึ่งมักเกิดกับบุคคลที่ใช้จ่ายเกินรายได้ ปัญหาต่างๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความเครียดทั้งสิ้น และถ้าบุคคลเหล่านี้มีปัญหาจากบ้านมารวมกับการทำงานก็จะทำให้เกิดความเครียดในงานด้วยเช่นเดียวกัน

ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียด

เมื่อบุคคลเกิดความเครียดแต่ละบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดที่แตกต่างกันไป นักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาค้นคว้าและมีแนวความคิดต่างๆ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2539: 13-16) ได้กล่าวว่าเมื่อความเครียดเกิดขึ้นบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดใน 4 ทางด้วยกันได้แก่

1. การตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้ เมื่อคนเรารู้สึกว่าถูกคุกคามและตกอยู่ในสภาวะการณ์ที่มีความเครียดจะมีกลไกป้องกันตนเองเพื่อลดสิ่งต่างๆ ให้น้อยลง เช่น การหนีและเลี้ยงออกไปจากเหตุการณ์นั้น การยอมรับและการเผชิญกับภาวะเครียด และการเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดในยามที่เราไม่สามารถหนีจากภาวะเครียดได้

2. การตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก เช่น วิตกกังวล นอนหลับยาก หงุดหงิด มีอาการชาตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย กระวนกระวาย เจ็บปวดบริเวณใดบริเวณหนึ่งของร่างกาย และกลัวในสิ่งที่มองได้ไม่ชัดหรือมีลักษณะคลุมเครือ

3. การตอบสนองทางพฤติกรรม อาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง พูดไม่หยุด พูดคิดอ้าง หรือการเปลี่ยนแปลงความประพฤติ เช่น สามารถทำสิ่งต่างๆ ในช่วงเวลาที่นานขึ้นหรืออาจทำงานได้น้อยลง ขาดสมาธิ ปลีกตัวจากสังคม

4. การตอบสนองทางสรีระ เช่น การเปลี่ยนแปลงการทำงานของหัวใจ ระบบทางเดินหายใจ ต่อมเหงื่อและการเปลี่ยนแปลงของต่อมไร้ท่อ

Girdano et al. (1997: 35-45) กล่าวว่าระบบการตอบสนองของร่างกายที่ผลต่อความเครียด มี 6 ระบบดังนี้

1. การตอบสนองของกล้ามเนื้อ (the muscle's response) การเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อทำให้เกิดการแสดงออกของร่างกาย 2 รูปแบบคือ

1.1 การหดตัวของกล้ามเนื้อ ระดับของการหดตัวเรียกว่าความตึงเครียด

1.2 การคลายตัวของกล้ามเนื้อ บริเวณที่ตอบสนองได้ชัดเจนคือ นิ้ว ขาและคอ เป็นต้น

2. การตอบสนองต่อระบบย่อยอาหาร (the gastrointestinal's response) เป็นการเคลื่อนไหวของกระเพาะและลำไส้เพื่อย่อยอาหารและดูดซึมสู่กระแสเลือด 2 รูปแบบคือ

2.1 ท้องร่วง (diarrhea) เกิดเมื่อลำไส้มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วทำให้ไม่สามารถดูดซึมน้ำได้ทัน

2.2 ท้องผูก (constipation) เกิดเมื่อลำไส้มีการเคลื่อนไหวอย่างช้าๆ ทำให้ท้องผูกซึ่งจะเป็นสาเหตุให้ลำไส้อุดตัน

3. การตอบสนองของสมอง (the brain's response) มี 4 รูปแบบคือ แอลฟา เบต้า เดลต้า และเคลตา ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. การตอบสนองของระบบหลอดเลือดและหัวใจ (the cardio vascular's response) มี 3 รูปแบบคือ

4.1 กลไกการเอาตัวรอดคือการที่หัวใจทำงานมากขึ้น ส่งผลให้ความสามารถในการทำสิ่งต่างๆ เพิ่มขึ้นก่อนเกิดเหตุการณ์จริง

4.2 ความดันโลหิตสูง

4.3 เกิดการเผาผลาญไขมันสะสม เช่น คลอเรสเตอรอล ทำให้เกิดพลังงานไปใช้ในกล้ามเนื้อ

5. การตอบสนองของผิวหนัง (the skin's response) เช่น อุณหภูมิใต้ผิวหนังลดลง มีเลือดไปหล่อเลี้ยงน้อยไปทำให้ผิวหนังแห้ง

6. การตอบสนองของระบบภูมิคุ้มกัน (the immune system's response) เมื่อเกิดความเครียด ภูมิคุ้มกันจะไม่ทำหน้าที่ทำให้เกิดโรคมะเร็ง รูมาตอยและออทิสติก เป็นต้น

Muchinsky (2000: 311-312) กล่าวว่าเมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะเกิดการตอบสนองดังนี้

1. ปฏิกริยาการตอบสนองทางสรีรวิทยา เช่น ความดันโลหิตสูง ระดับคลอเรสเตอรอลในเลือดสูง อัตราการหายใจเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2. ปฏิกริยาการตอบสนองทางจิตใจ เช่น เบื่อหน่าย โกรธ หงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย เป็นต้น และพบว่าบุคคลที่มีความเชื่อมั่นและมีความพอใจในตนเองต่ำจะก่อให้เกิดความเครียดได้

3. ปฏิกริยาการตอบสนองทางพฤติกรรม เช่น การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้น

ผลกระทบจากความเครียด

ความเครียดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อทั้งองค์กรและพนักงาน ซึ่งผลกระทบที่มักพบในพนักงานได้แก่มักจะขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน ขาดความรอบคอบ ขาดสมาธิในการทำงาน มักทำงานผิดพลาดอยู่เสมอ ผลงานขาดประสิทธิภาพ หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ ตลอดจนเพิ่มโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตามความเครียดในงานก็ไม่ได้มีผลกับพนักงานทุกคน พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงมักจะไม่ค่อยได้รับผลกระทบที่เป็นอันตรายจากความเครียด ส่วนพนักงานงานที่ไม่พอใจในงานสูงก็จะแสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดจากความเครียดได้มากกว่า (Schultz and Schultz, 1998: 374) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2539: 26-27) ได้กล่าวว่าความเครียดในระดับต่ำและไม่นานเกินไป จะกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งต่างๆ ด้วยความกระตือรือร้น ได้ฝึกที่จะแก้ไขปัญหา ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตนภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาหลายๆ จะก่อให้เกิดผลเสีย 5 ประการดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระ บุคคลที่มีความเครียดนานๆ จะทำให้สุขภาพร่างกายแย่ลง เนื่องจากร่างกายเกิดภาวะไม่สมดุล การทำงานของระบบบกพร่องได้แก่ปวดศีรษะ ปวดหลัง ทำให้เกิดอาการโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (psychosomatic disease) เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร
2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์ เช่น ครุ่นคิด ขาดสมาธิ หลงลืม ขี้โมโห โกรธง่าย ขาดความภูมิใจในตนเอง ท้อแท้ ในรายที่มีความเครียดรุนแรงอาจกลายเป็นโรคจิตหรือโรคประสาทได้
3. ผลเสียทางด้านความคิดมักจะคิดในทางด้านลบเสมอ เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง ในทางลบ คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น
4. ผลเสียด้านพฤติกรรม เช่น เบื่ออาหาร นอนหลับยาก พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ดินเหนียว เล่นการพนันหรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย

5. ผลเสียด้านเศรษฐกิจ เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลงทำให้ผลผลิตต่ำ เสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

นงลักษณ์ (2539: 24-25) กล่าวว่าความเครียดทำให้เกิดความกังวลใจ ปวดหัวรุนแรง ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคไมเกรน หงุดหงิด ไม่พึงพอใจกับงาน สำหรับผลกระทบทางด้านอารมณ์นั้นจะทำให้บุคคลที่เกิดความเครียดรู้สึกคับข้องใจ ไม่สามารถตัดสินใจได้เอง ชอบอยู่คนเดียว และไม่ค่อยสนใจสภาพแวดล้อมรอบตัว

มนตรี และคณะ (2540: 9) กล่าวว่าผลกระทบของความเครียดมีดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำจะทำให้แต่ละบุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น รู้สึกมีความสุขเมื่อเกิดความสำเร็จในการทำงาน
2. ความเครียดในระดับปานกลางส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้นชอบทำพฤติกรรมในลักษณะที่ซ้ำๆ บ่อยๆ เช่น นอนไม่หลับ คิดเหวี่ยง คิดสิ่งเสียด
3. ความเครียดในระดับรุนแรงอาจทำให้เกิดโรคประสาท โรคจิต ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ทันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงหรือซึมเศร้า
4. ความเครียดในระยะยาวอาจทำให้เกิดโรคต่างๆ ได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ

สร้อยตระกูล (2541: 137-139, 145) กล่าวว่างานที่ไม่เป็นที่พึงพอใจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพของบุคคล โดยจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด งานใดที่มีความไม่พึงพอใจมากยิ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาต่อความเครียดภายในร่างกายซึ่งนำไปสู่ความเจ็บป่วยที่รุนแรง เช่น เป็นโรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร โดยตัวที่กำหนดความพึงพอใจในงานมีดังต่อไปนี้

1. อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุและอายุการทำงานมากมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุและอายุการทำงานน้อยขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากตำแหน่งหน้าที่การทำงานมักจะสูงตามไปด้วย มีความคาดหวังในระดับต่ำ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์ในการทำงานดีขึ้นเพราะมีประสบการณ์มากขึ้น ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมากและมีการปรับตัวน้อย

2. ระดับอาชีพ บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมีคามพึงพอใจในงานเพราะได้ค่าจ้างดี และมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย

3. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะไ้งานในระดับสูงและพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา

4. เพศและเชื้อชาติ จากการศึกษาวิจัยจากคนอเมริกันพบว่าโดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจเพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกันในเรื่องของค่าจ้างเงินเดือน เกียรติภูมิในงานหรือการควบคุมบังคับบัญชาที่ได้รับ

5. ขนาดขององค์กร ความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะลดลงเมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรู้ว่าไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบถึงงานได้ เว้นเสียแต่จะมีการป้องกันเกิดขึ้น เช่น การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และการมีส่วนร่วม เป็นต้น

สมชาย (2542: 334-339) กล่าวว่าความเครียดในการทำงานย่อมมีผลต่อพนักงานและองค์กรดังนี้

1. ความเครียดที่มีผลต่อพนักงานได้แก่ความวิตกกังวล ความหุดหู่ ความท้อแท้ ความโกรธจะมีผลทางกายภาพต่อร่างกายของพนักงาน เช่น โรคเกี่ยวกับหัวใจ ปวดศีรษะและอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ นอกจากนี้ในบางกรณีอาจทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกรอบข้างด้วย เช่น การติดยาเสพติด รับประทานอาหารมากหรือน้อยผิดปกติ มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดีกับคนอื่น เป็นต้น

2. ความเครียดที่มีผลกระทบต่อองค์กร เช่น การบั่นทอนคุณภาพและปริมาณของงาน มีอัตราการขาดงานของพนักงานและการลาออกจากงานของพนักงานสูงและมีเรื่องร้องทุกข์จากพนักงานมากขึ้น

สิริอร (2544: 88) กล่าวว่าผลของความเครียดมีหลายประการได้แก่ความเจ็บป่วยทางร่างกายเนื่องจากการเจ็บป่วยทางจิตใจ (psychosomatic disorders) โดยที่อาการเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากความผิดปกติทางร่างกายและอวัยวะทั้งหลายในร่างกายปกติดี ความเจ็บป่วยเหล่านี้เป็นจริงสำหรับผู้ที่มีความเครียด การหมดแรงจูงใจในการทำงานหรือผลงานตกต่ำ ลักษณะอาการของ

ความเจ็บป่วยทางร่างกายเนื่องจากการเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น ปวดหัว ปวดท้อง เป็นลม ปวดหัวใจ ไอหอบ ระบบการย่อยมีปัญหา

Girdano et al. (1997: 7-8) กล่าวว่าความเครียดเป็นการตอบสนองของร่างกายที่มีต่อสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียด โดยถ้าร่างกายสามารถปรับตัวได้จะก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลทางบวก ทำให้มีสุขภาพดีและเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ แต่ถ้าร่างกายไม่สามารถปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดได้จะก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลทางลบทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกายได้

Schultz and Schultz (1998: 373-376) กล่าวว่าการที่บุคคลจะได้รับผลของความเครียดในการทำงานมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะไม่ได้รับผลกระทบจากความเครียด ส่วนคนที่ไม่พอใจในงานสูงต้องงานจะทำให้ได้รับผลกระทบจากความเครียดสูง
2. อำนาจในการควบคุมงาน การที่บุคคลมีอำนาจในการควบคุมงานสูง เช่น มีอำนาจในการตัดสินใจ มีการทำงานที่เป็นอิสระ ทำให้ได้รับผลกระทบจากความเครียดจากงานน้อยกว่าบุคคลที่มีอำนาจในการควบคุมงานต่ำและพบว่าบุคคลที่มีอำนาจในการควบคุมงานต่ำมีโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ
3. การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและสังคม บุคคลที่อยู่โดดเดี่ยวหรือแยกตัวจากคนอื่นจะได้รับผลกระทบจากความเครียดมากกว่าคนที่มีความผูกพันที่ดีกับครอบครัวและเพื่อนๆ นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวยังช่วยชดเชยความรู้สึกที่ไม่ดีกับงานและสามารถเพิ่มการยอมรับและคุณค่าของตนเองได้ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมที่เกิดขึ้นในงานไม่ว่าจะเป็นการทำงานเป็นทีมหรือความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าล้วนช่วยลดผลกระทบจากความเครียดได้ ซึ่งการขาดการสนับสนุนทางสังคมสามารถเพิ่มอัตราการเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ
4. สุขภาพร่างกาย บุคคลที่มีสุขภาพร่างกายที่ดีกว่าจะได้รับผลกระทบจากความเครียดในงานน้อยกว่าคนที่สุขภาพไม่ดี

5. บุคคลที่มีระดับความรู้ ความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานสูงจะสามารถต่อต้านความเครียดได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับความรู้ ความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานต่ำ

Robbins (2001: 568) กล่าวว่าผลกระทบที่เกิดจากความเครียดมีหลายลักษณะ โดยแต่ละบุคคลจะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถอธิบายได้ใน 3 ลักษณะคือ

1. อาการทางร่างกาย (physiological symptoms) เป็นอาการที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเครียดมากที่สุดและเมื่อพนักงานมีความเครียดมักปรากฏอาการทางร่างกายก่อนอาการด้านอื่นๆ จากการวิจัยพบว่าความเครียดจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเมตาบอลิซึม มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจ ความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะและทำให้เป็นโรคหัวใจ

2. อาการทางจิตใจ (psychological symptoms) เป็นอาการที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนและง่ายที่สุดกว่าอาการทางจิตอื่นๆ เช่น ความกดดัน โกรธง่าย ความเครียดจากการทำงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

จากหลักฐานระบุว่าความเครียดและความไม่พึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มขึ้นถ้าพนักงานถูกเปลี่ยนงานและงานนั้นเป็นงานที่ไม่มีความหลากหลายของทักษะ ขาดความเป็นเอกลักษณ์ ขาดความสำคัญ ขาดความเป็นอิสระและขาดผลสะท้อนจากการทำงาน ตลอดจนเป็นงานที่ไม่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

3. อาการทางพฤติกรรม (behavioral symptoms) พนักงานที่มีความเครียดสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ เช่น ขาดงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง หรืออาจมีการเปลี่ยนแปลงนิสัยในการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์และนอนไม่หลับ เป็นต้น

ระดับของความเครียด

บุคคลมีการแสดงออกที่แตกต่างกันตามระดับของความเครียด ซึ่งนักวิชาการได้แบ่งระดับของความเครียดไว้ดังนี้

ฉันทวนิช (2543: 73) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 5 ระดับ

1. ความเครียดระดับต่ำกว่าปกติ (no stress) ในทางทฤษฎีถือว่าเป็นไปได้น้อยที่บุคคลจะไม่มี ความเครียด
2. ความเครียดระดับปกติ (normal stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติ บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ความเครียดในระดับนี้จะมีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันเพราะสามารถสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคคลได้
3. ความเครียดระดับเล็กน้อย (mild stress) เป็นความเครียดที่สูงเกินกว่าความเครียดระดับปกติเล็กน้อยเกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในช่วงเวลาสั้นๆ เกิดจากสาเหตุเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางในสภาพจราจรที่ติดขัด ไม่สามารถส่งงานได้ตามกำหนด
4. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับที่รุนแรงกว่าความเครียดระดับเล็กน้อยอาจเกิดขึ้นหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง
5. ความเครียดระดับสูง (severe stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์อาจเป็นเดือนหรือเป็นปี เช่น การสูญเสียอวัยวะ การตายของคนใกล้ชิด ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

Janis (1952 อ้างถึงใน วิชาพร, 2545: 443-444) ได้แบ่งความเครียดเป็น 3 ระดับคือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) คือความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาเพียงไม่กี่นาทีหรือภายในหนึ่งชั่วโมง เช่น ไปทำงานไม่ทันเวลา ลืมเวลานัดกับเพื่อน เป็นต้น ความเครียดระดับนี้ไม่มีผลเสียต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์มากนัก

2. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) คือความเครียดที่มีระดับความรุนแรงกว่า โดยมีระยะเวลาเป็นชั่วโมงหรือนานเป็นวันได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ความเครียดในระดับนี้จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสรีระทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และความคิดทำให้มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น เกิดการทำงานผิดพลาด

3. ความเครียดระดับสูง (severe stress) คือความเครียดที่มีระดับความรุนแรงยาวนานเป็นสัปดาห์อาจเป็นเดือนหรือเป็นปีก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียของที่รัก เป็นต้น บุคคลที่มีความเครียดระดับนี้จะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจมาก มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรคร้ายทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป ผู้ที่อยู่ในภาวะนี้ต้องได้รับการรักษาจากบุคลากรในทีมจิตเวช หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง

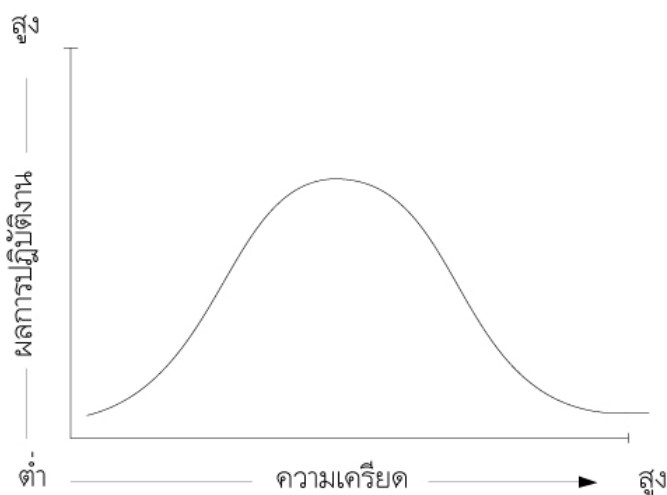
จากการศึกษาของนักวิชาการ ผู้วิจัยสรุปว่าความเครียดแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ

1. ความเครียดระดับต่ำหมายถึงความเครียดที่เกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย เกิดขึ้นและสิ้นสุดในระยะสั้น ไม่มีผลเสียต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์มากนัก

2. ความเครียดระดับปานกลางหมายถึงความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับที่รุนแรงกว่าความเครียดระดับต่ำเล็กน้อย ระยะเวลาของการเกิดความเครียดจนถึงสิ้นสุดจะใช้เวลานานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และความคิด ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน

3. ความเครียดระดับสูงหมายถึงความเครียดที่เกิดขึ้นจนถึงสิ้นสุดจะใช้เวลานานเป็นสัปดาห์อาจเป็นเดือนหรือเป็นปี มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ อาจเกิดความเจ็บป่วยที่รุนแรงทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป

จากการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างระดับของผลการปฏิบัติงานกับระดับของความเครียด ซึ่งสามารถแสดงออกมาเป็นรูปตัว U คว่ำหัว



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับของผลการปฏิบัติงานกับระดับของความเครียด

ที่มา: Robbins (2001: 569)

จากรูปแสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานเผชิญกับความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลางนั้นจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ถ้าพนักงานเผชิญกับความเครียดในระดับต่ำเป็นระยะเวลานานหรือเผชิญกับความเครียดในระดับสูงก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงได้

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าความเครียดจากการทำงานนั้นส่งผลกระทบต่อสุขภาพ และยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดได้จะทำให้รู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ร่างกายเกิดความเมื่อยล้า ปวดศีรษะ สุขภาพจิตเสีย ส่งผลให้บุคคลนั้นมีความเฉื่อยเมย ขาดความสนใจต่องาน ขาดงาน หรือถ้ามีความเครียดสูงอาจทำให้บุคคลไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ขาดการขังคิดและการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดได้จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตื่นตัวและมีความพยายามในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้

ในการวัดความเครียดผู้วิจัยใช้แบบวัดความเครียดที่แปลมาจากแบบวัด The Stress Test (Smith, 1993: 13-15) ลักษณะมาตรวัดเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยวัดเกี่ยวกับอาการและพฤติกรรมที่แสดงออกมาทางด้านร่างกาย ด้านความคิดและด้านอารมณ์ ผู้ตอบจะตอบจากความถี่ของอาการที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ตอบตามความรู้สึกของตัวผู้ตอบเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์จิรา (2537) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 540 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วนคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยในการทำงาน และ 3) แบบประเมินความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านลักษณะงานอธิบายการผันแปรของความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้ร้อยละ 13.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จตุพร (2540) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานหญิงของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในเขตสาทรประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วนคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยทางครอบครัว 3) ความเครียด และ 4) แบบประเมินผลของความเครียด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปกติ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานและปัจจัยทางครอบครัวด้านการอยู่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อความเครียด พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอายุและอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดารณี (2540) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 304 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลส่วนใหญ่มีความเครียดระดับต่ำ 2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความรู้สึกต่อการทำงานจะสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรุณรัตน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วนคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยในการทำงาน และ 3) แบบประเมินความเครียด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน การบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กาญจนา (2544) ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัททิมเบอร์ลิซ-คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี จำนวน 211 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) บุคลิกภาพแบบเอและบี 3) แบบสอบถามภายนอกบุคคลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 4) แบบประเมินความเครียด HOS ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ปริมาณงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีรพร (2544) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกผลิตและแผนกควบคุมคุณภาพ จำนวน 200 คน โดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร 3) แบบประเมินความเครียด 4) แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ การประมวลผลและวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยภายในองค์กรด้านเนื้องานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ

ปัจจัยภายนอกองค์กรด้านสภาพแวดล้อมของที่พักรักษาตัวมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระดับความเครียดความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วีณา (2544) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม อิเลคทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับช่วยบังคับบัญชาในโรงงานอุตสาหกรรม อิเลคทรอนิกส์จำนวน 238 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กรกนก (2546) ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทเอกชนเล่นที่เมนูแฟลคเจอร์ริง จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทเอกชนเล่นที่เมนูแฟลคเจอร์ริง จำนวน 186 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความเครียดระดับต่ำ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการมีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Henry and Stephens (1977) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดพบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับสูงและมีแนวโน้มของการเป็นโรคหัวใจมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบบี

Cooper and Sutherland (1987) ทำการศึกษาเรื่องความเครียด สุขภาพจิต และอุบัติเหตุของคณงานในโรงกลั่นน้ำมันและก๊าซไกล์ซายฝั่ง จำนวน 194 คน จากการศึกษาพบว่าคณงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Lundberg (1996) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของงานที่ได้รับค่าจ้างตอบแทนและไม่ได้รับค่าจ้างตอบแทนต่อการตอบสนองความเครียดด้านร่างกายและจิตใจของเพศหญิงและเพศชาย จากการศึกษาพบว่าความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งในบทบาทและงานที่หนักเกินไปจะส่งผลกระทบต่อพนักงานเพศหญิงทั้งในด้านร่างกายและจิตใจทั้งในงานและนอกงาน ซึ่งจะชักนำให้เกิดอาการผิดปกติทางจิต (psychosomatic เช่น ความผิดปกติของระบบหลอดเลือดและหัวใจ ความผิดปกติของกล้ามเนื้อกระดูก)

Bauer and Truxillo (2000) ได้กล่าวว่าความแตกต่างระหว่างบุคคล การตรวจสอบตนเอง ความอดทนต่อความขัดแย้ง และความคลุมเครือในบทบาทของพนักงานชั่วคราวมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางสรีรวิทยา จึงได้มีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานชั่วคราวและพนักงานประจำ และได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งก่อนและหลังการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าความอดทนต่อความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานชั่วคราว

จากผลงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นแนวทางในการวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศพบว่าเพศต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันในพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (วิณา, 2544)

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุพบว่าอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันในพนักงานหญิงของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในเขตสาทรประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร (จตุพร, 2540) ในพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง (อุราภรณ์, 2542) ในพนักงานบริษัททิมเบอร์ลี่-คล้าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี (กาญจนา, 2544) และในพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (วิณา, 2544)

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสพบว่าสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันในพนักงานบริษัททิมเบอร์ลี่-คล้าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี (กาญจนา, 2544) และในพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ (ธีรพร, 2544)

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันในพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดสมุทรปราการ (จันทร์จิรา, 2537) และพบว่าอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันในพนักงานหญิงของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในเขตสาทรประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร (จตุพร, 2540) ในพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง (อุราภรณ์, 2542) และในพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือทางการแพทย์ (ธีรพร, 2544)

บุคลิกภาพพบว่าบุคลิกภาพแบบเอมิความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในพนักงานบริษัททิมเบอร์ลี่-คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี (กาญจนา, 2544) ในคนงานโรงกลั่นน้ำมันและก๊าซไกล์ซายฟ์ (Cooper and Sutherland, 1987) นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจจะเป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับสูง มีแนวโน้มของการเป็นโรคหัวใจมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี (Henry and Stephens, 1977)

ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงานพบว่าปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในพนักงานบริษัททิมเบอร์ลี่-คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี (กาญจนา, 2544) นอกจากนี้ยังพบว่างานที่หนักเกินไปจะส่งผลกระทบต่อพนักงานเพศหญิงทั้งในด้านร่างกายและจิตใจทั้งในงานและนอกงาน ซึ่งจะชักนำให้เกิดอาการผิดปกติทางจิต (Lundberg , 1996)

ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาทพบว่าความขัดแย้งในบทบาทจะส่งผลกระทบต่อพนักงานเพศหญิงทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ทั้งในงานและนอกงาน ซึ่งจะชักนำให้เกิดอาการผิดปกติทางจิต (Lundberg , 1996) และยังพบอีกว่าความอดทนต่อความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานชั่วคราว (Baure and Truxillo, 2000)

ปัจจัยในการทำงานด้านความคลุมเครือในบทบาทพบว่าความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานชั่วคราว (Baure and Truxillo, 2000)

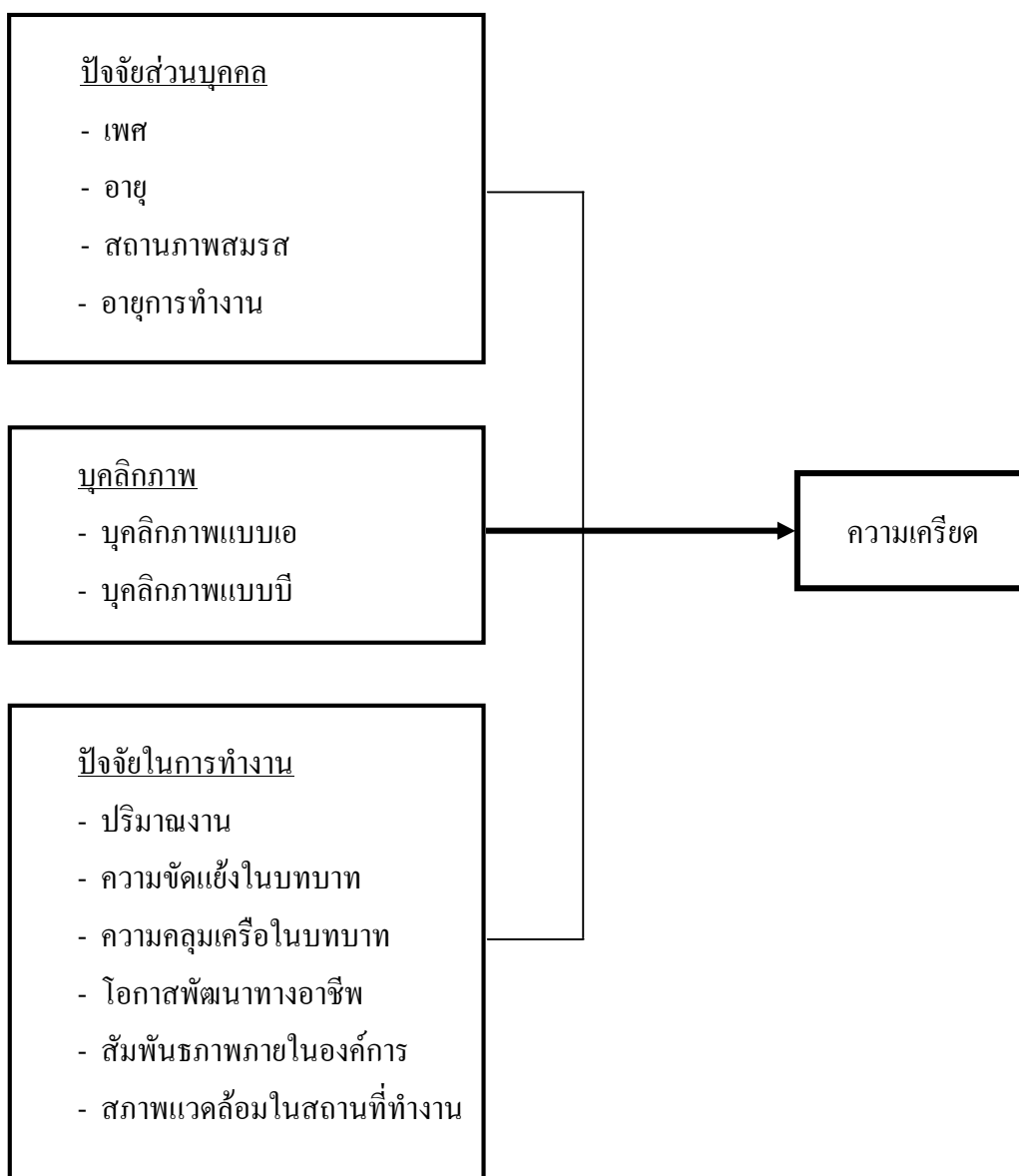
ปัจจัยในการทำงานด้าน โอกาสพัฒนาอาชีพพบว่าความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง (อุราภรณ์, 2542) ในพนักงานบริษัททิมเบอร์ลี่-คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี (กาญจนา, 2544) และในพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทเอกเซลเลนท์แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (กรกนก, 2546)

ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพภายในองค์กรพบว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความเครียดในพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง (อุราภรณ์, 2542) ในพนักงานบริษัท คิมเบอร์ลีย์-คลีค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี (กาญจนา, 2544) และยังพบอีกว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในพนักงาน ระดับปฏิบัติการสายการผลิตบริษัทเอกเซลเลนท์แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (กรกนก, 2546)

ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานพบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง (อุราภรณ์, 2542) ในพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ (ธีรพร, 2544) และในพนักงานระดับปฏิบัติการ สายการผลิตบริษัท เอกเซลเลนท์แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (กรกนก, 2546)

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนัก ถึงความสำคัญของปัญหาเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติใน โรงงานผลิต สารเคมีเกษตร เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อองค์กรคือทำให้ผลผลิตต่ำ ลดแรงจูงใจและส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องดังกล่าวนี้และนำ ตัวแปรที่ได้มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

จากการรวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
 - 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรที่มีเพศต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
 - 1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
 - 1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
 - 1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
2. บุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร
3. ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร
 - 3.1 ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร
 - 3.2 ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร

3.3 ปัจจัยในการทำงานด้านความคลุมเครือในบทบาทที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร

3.4 ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร

3.5 ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธ์ภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร

3.6 ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร

4. บุคลิกภาพแบบเอและปัจจัยในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตรได้