

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พฤติกรรมการเผชิญความเครียด และความเครียดในการทำงาน พบว่ามีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

แนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

การแบ่งประเภทของบุคคล

องค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

เทคนิคการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

1.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ความหมายของพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

แบบวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

1.3 ความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียด

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ชนิดของความเครียด

ระดับของความเครียด

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

ผลของความเครียดในการทำงาน

การลดความเครียดในการทำงาน

2. ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) กล่าวว่า AQ หมายถึง ความอดทน ความพากเพียรและความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546, น.24) กล่าวว่า AQ เป็นแนวคิดที่พยายามทำความเข้าใจอุปสรรค ความยากลำบากและรู้ที่มาของความรู้สึกว่าทำไมคนถึงท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อประสบกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากที่ได้ผ่านเข้ามาเสมือนมรสุมที่จู่โจม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคจึงเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อว่าจะช่วยให้คนอดทนกับความยากลำบากและฝ่าฟื้นอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548, น.34) กล่าวว่า AQ เป็นแนวคิดที่จะพยายามทำความเข้าใจกับอุปสรรค และสาเหตุแห่งความรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง เมื่อต้องประสบกับสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหา เปรียบดังมรสุมแห่งชีวิต และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้คนอดทนกับความยากลำบากและฝ่าฟื้นอุปสรรคเหล่านั้นไปได้

ครองคณา สีขาว (2549, น.28) กล่าวว่า AQ เป็นความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค เป็นความอดทน พากเพียร พยายามในการต่อสู้กับปัญหา อุปสรรคและความยากลำบากในชีวิตโดยไม่ท้อถอยและล้มเลิกความพยายาม มีกำลังใจและมีความหวังเสมอเพื่อให้สามารถทำกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วันวิสาข์ อ่อนงาม (2549, น.22) กล่าวว่า AQ เป็นความอดทนของบุคคลในการทำ ความเข้าใจกับอุปสรรคและปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น แล้วพยายามเรียนรู้วิธีการแก้ไข

นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550, น.11) กล่าวว่า AQ หมายถึง ความสามารถในการเผชิญหน้าและข้ามพ้นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น หรือเอาชนะความยากลำบากที่ผ่านเข้ามาในชีวิต ด้วยความมุ่งมั่นและอดทน สามารถนำพลังที่มีในตัวออกมาใช้เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

กล่าวโดยสรุป AQ หมายถึง ความพยายามในการต่อสู้กับปัญหา อุปสรรค และความยากลำบากต่างๆที่ผ่านเข้ามาในชีวิต ด้วยความรับผิดชอบและความอดทน เพื่อให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตการณ์เหล่านั้นไปได้และประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงาน

แนวคิดพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

1. จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive psychology)

การรับรู้ต่อปัญหาหรืออุปสรรคของบุคคลแตกต่างกัน หากบุคคลรับรู้ว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากตัวเอง ยากที่จะเข้าถึงปัญหา เป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆจะคงอยู่อย่างยืนนานและตลอดไป บุคคลนั้นจะรู้สึกท้อแท้ หมดหวัง ไม่มีความพยายามในการแก้ไขปัญหา ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลรับรู้ว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคเกิดขึ้นชั่วคราวและจะผ่านไปอย่างรวดเร็วได้ มีสาเหตุจากภายนอก มีขอบเขตการขยายตัวที่จำกัด และรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการควบคุมปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้น บุคคลจะรู้สึกไม่ท้อแท้ มีกำลังใจ มีความหวังจะต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคได้ ดังนั้นการตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคจึงขึ้นอยู่กับว่าคุณรับรู้ปัญหาและอุปสรรคในทิศทางใด ซึ่งการรับรู้ต่อปัญหาและอุปสรรคนั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จ นอกจากนี้คนเรายังตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคด้วยจิตใต้สำนึกที่มีรูปแบบที่แน่นอน ถ้าไม่ได้รับการตรวจสอบ รูปแบบเหล่านี้ก็จะยังคงอยู่กับเราตลอดไป

2. จิตเวชประสาทและภูมิคุ้มกันทางจิตวิทยา (Psychoneuroimmunology)

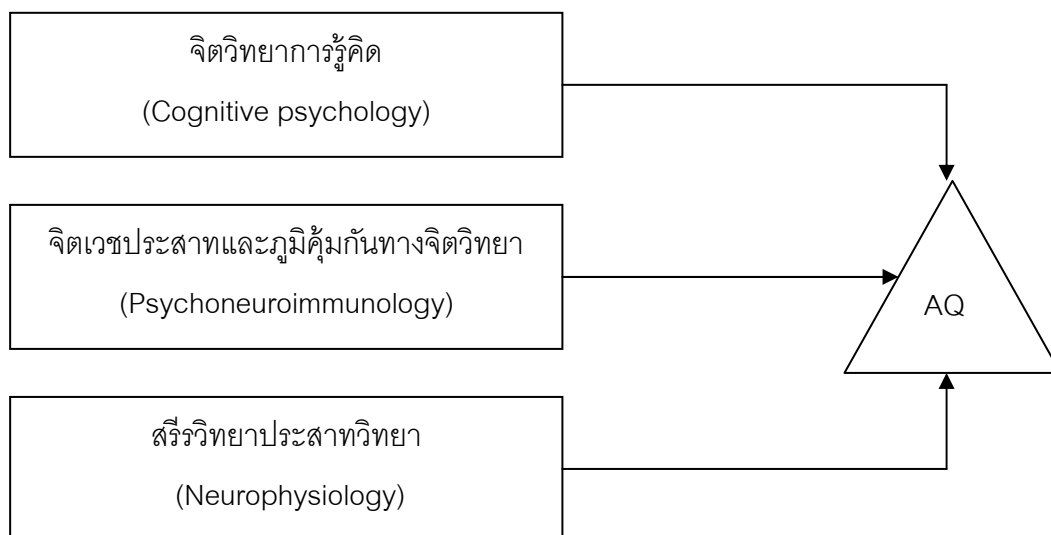
มีการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างการที่บุคคลตอบสนองต่อปัญหาหรืออุปสรรคกับสุขภาพจิตและสุขภาพกาย ความสามารถในการควบคุมนั้นมีความสำคัญต่อสุขภาพและการมีช่วงชีวิตที่ยืนยาว และความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาหรืออุปสรรคมีอิทธิพลต่อระบบภูมิคุ้มกัน การฟื้นตัวจากการผ่าตัด และความสามารถของร่างกายในการต่อต้านเชื้อโรค ซึ่งรูปแบบการตอบสนองที่ไม่เหมาะสมหรืออ่อนแอจะส่งผลให้เกิดอาการซึมเศร้าได้

3. สรีรวิทยาประสาทวิทยา (Neurophysiology)

สมองคนเรามีโครงสร้างที่สมบูรณ์และเป็นสิ่งที่สร้างนิสัย แต่นิสัยก็ยังถูกยั้งยั้ง และเปลี่ยนแปลงไปได้ เช่นเดียวกับนิสัยของบุคคลในการตอบสนองต่อปัญหาหรืออุปสรรคก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันที และนิสัยเดิมสามารถถูกแทนที่ได้ด้วยนิสัยใหม่

แผนภาพที่ 2.1

แสดงกรอบแนวความคิดของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค



แหล่งที่มา : Paul G.Stoltz, Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities (1997) p.83

ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ตามแนวความคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.7) เสนอว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคหรือ AQ ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ประการ คือ ทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ และสามารถนำหลักการจากทฤษฎีเหล่านั้นมาใช้ในโลกแห่งความเป็นจริงได้ ซึ่งจากผลการวิจัยมานานกว่า 19 ปี และการประยุกต์ใช้เป็นเวลา 10 ปี ทำให้เราเข้าใจว่าอะไรเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ ทั้งความสำเร็จในการทำงานและความสำเร็จในการดำเนินชีวิต คำตอบก็คือ AQ และ AQ ยังสามารถทำนายในเรื่องต่อไปนี้

1. ความอดทนต่อปัญหาและอุปสรรค และความสามารถในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้น
2. ใครจะเป็นผู้เอาชนะและใครจะเป็นผู้พ่ายแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรค
3. ใครมีความสามารถและศักยภาพเกินความคาดหวัง
4. ใครจะเป็นผู้ท้อแท้ ล้มเลิกการทำงานและใครจะเป็นผู้ต่อสู้ มีความพยายามทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

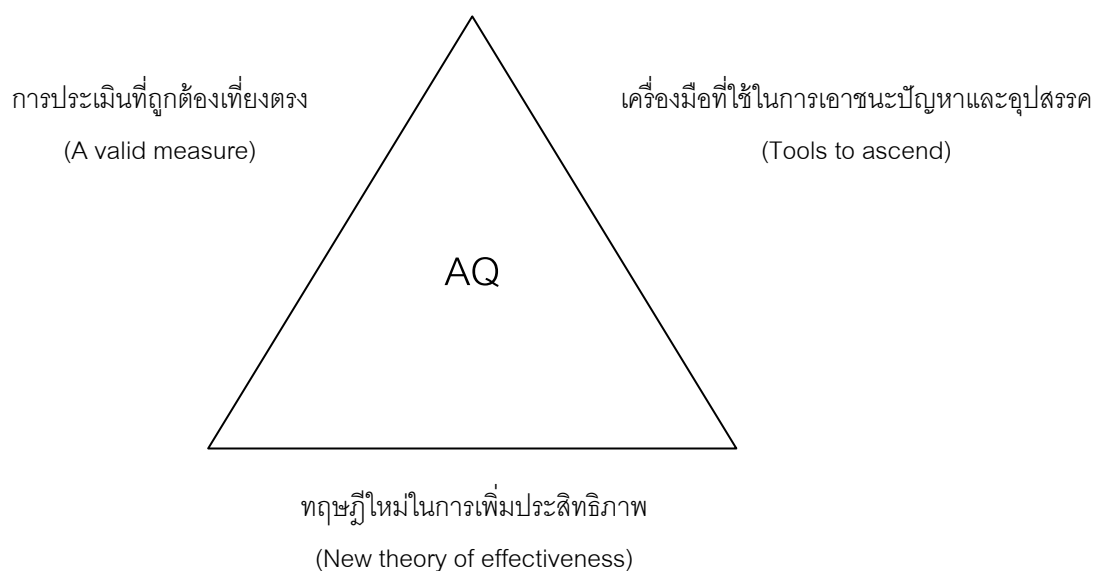
นอกจากนี้ AQ ยังถูกแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่

1. AQ เป็นโครงสร้างกรอบแนวความคิดใหม่ เพื่อความเข้าใจและส่งเสริมเรื่องความสำเร็จ
2. AQ เป็นเครื่องมือในการประเมินว่าคุณจะตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคอย่างไร
3. AQ เป็นเครื่องมือที่มีพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนาการตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคของคุณ

จากรูปแบบของ AQ ทั้ง 3 รูปแบบนี้ กล่าวคือ ความรู้ใหม่ เครื่องมือในการประเมิน และเครื่องมือในการนำมาประยุกต์ใช้ สามารถแสดงการเชื่อมโยงได้ดังนี้

แผนภาพที่ 2.2

แสดงการเชื่อมโยงระหว่างความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค



แหล่งที่มา : Paul G.Stoltz, Adversity Quotient: Turning Obstacles into Opportunities (1997) p.8

นอกจาก AQ จะถูกนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับบุคคลแล้ว AQ ยังเป็นตัวเพิ่มประสิทธิภาพต่อทีมงาน ความสัมพันธ์ ครอบครัว องค์กร ชุมชน วัฒนธรรม และสังคมอีกด้วย และยังสามารถทำนายความสำเร็จต่างๆได้ ดังนี้ (Stoltz, 1997, p.9)

1. ผลการปฏิบัติงาน
2. แรงจูงใจ
3. การมีอำนาจ

4. ความคิดสร้างสรรค์
5. ผลผลิต
6. พลังงาน
7. การเรียนรู้
8. ความหวัง
9. ความสุข ความเข้มแข็ง และความสนุกสนาน
10. ความแข็งแรงทางอารมณ์
11. สุขภาพร่างกาย
12. ความมั่นคง
13. เจตคติ
14. การปรับปรุงตนเองตลอดเวลา
15. ความสามารถในการฟื้นตัว
16. การมีอายุยืน
17. การตอบโต้ต่อการเปลี่ยนแปลง

การแบ่งประเภทของบุคคลตามแนวความคิดของสตอลทซ์

คนเราเกิดมาพร้อมกับแรงขับเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป้าหมายแห่งความสำเร็จนั้นคืออะไรก็ตาม โดยแต่ละคนจะมีรูปแบบในการไปสู่เป้าหมายที่แตกต่างกัน สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.14) ได้เปรียบเทียบชีวิตคนว่าเหมือนกับการปีนเขา โดยมีบุคคล 3 ประเภทที่ตอบสนองต่อการปีนเขาที่ต่างกัน มีความสุขกับระดับของความสำเร็จและการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งเราสามารถพบเจอบุคคลเหล่านี้ในสถานที่ต่างๆทั่วไป บุคคลทั้ง 3 ประเภทได้แก่

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The quitter) เป็นกลุ่มบุคคลที่ละทิ้งการปีนเขา บุคคลกลุ่มนี้จะไม่ยอมทำอะไร หลีกเลียงและถอนตัว ปฏิเสธโอกาสที่จะไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ มีความพยายามน้อย ไม่ชอบความเสี่ยงและไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ โดยภาษาที่คนกลุ่มนี้จะใช้มักเป็นภาษาที่แสดงถึงข้อจำกัดและข้อแก้ตัวให้กับตนเอง เช่น “ไม่สามารถทำได้” “เป็นไปได้” “เราก็อำนาจมาตลอด” “ใครจะสน” “มันไม่คุ้มหรอก” “ฉันเคยพยายามทำแล้ว” และ “มันไม่ยุติธรรม” เป็นต้น

2. กลุ่มผู้พักแรม (The camper) กลุ่มคนพวกนี้เมื่อปีนเขาไปได้ซักระยะแล้วรู้สึกว่าการเหนื่อยจะมองหาที่ราบเพื่อหยุดพัก ไม่ต้องการไปสู่ยอดเขา บางคนถือว่ามาถึงจุดนี้ก็ประสบ

3. กลุ่มนักปีนเขา (The climber) คนกลุ่มนี้มีความพยายามเพื่อปีนไปสู่ยอดเขา ไม่คำนึงถึงพื้นฐานของชีวิต ข้อได้เปรียบ ข้อเสียเปรียบ โชคดี หรือโชคร้าย โดยคิดว่าทุกอย่างมีทางเป็นไปได้ และไม่ยอมให้ปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ เชื้อชาติ ความผิดปกติทางร่างกาย และจิตใจหรืออุปสรรคอื่น ๆ มาขัดขวางการเดินทางไปสู่เป้าหมายได้ ชอบความท้าทาย มีแรงจูงใจ และมีความเชื่อมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งภาษาของนักปีนเขาจะแสดงถึงความเป็นได้ ความพยายามที่จะทำให้ได้ ความอดทนและความกระตือรือร้น เช่น “ทำให้ถูกต้อง” “ทำให้ดีที่สุดใน” “เราจะทำอย่างไรเพื่อให้มันเป็นไปได้” “มันต้องมีทางเสมอ” “ก็แค่ไม่ได้ทำ ไม่ได้หมายความว่าทำไม่ได้” และ “ลงมือเลย” เป็นต้น

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.17) ได้เปรียบเทียบคนทั้ง 3 ประเภทกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs theory) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ที่มีความคิดพื้นฐานว่ามนุษย์จะตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานไปสู่ความต้องการขั้นสูงสุดตามลำดับ 5 ขั้น โดยสตอลทซ์ กล่าวว่า กลุ่มผู้ยอมแพ้จะยึดติดอยู่กับความต้องการขั้นที่ 1 คือความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัย 4 และความต้องการขั้นที่ 2 คือความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย สำหรับผู้พักแรมมีความต้องการในระดับสูงกว่ากลุ่มผู้ยอมแพ้อีก 2 ขั้น ได้แก่ ความต้องการขั้นที่ 3 คือ ความต้องการด้านความรักและสังคม และความต้องการขั้นที่ 4 คือความต้องการด้านการยกย่องนับถือที่เกิดจากการยอมรับจากตนเองและผู้อื่น และสำหรับกลุ่มผู้ปีนเขาเป็นเพียงกลุ่มเดียวที่สามารถไปสู่ความต้องการขั้นที่ 5 คือ การบรรลุศักยภาพของตนเองหรือความต้องการการพัฒนาศักยภาพไปสู่ความสำเร็จนั่นเอง

องค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.106) แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคออกเป็น 4 มิติ ประกอบไปด้วย มิติด้านการควบคุม (C=Control) มิติด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา (O₂=Origin and Ownership) มิติด้านผลกระทบที่จะมาถึง (R=Reach) และมิติด้านความอดทน (E=Endurance) หรือเรียกว่า CO₂RE

มิติที่ 1 ด้านการควบคุม (C=Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองเมื่อเจอกับปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ผ่านพ้นเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ยากลำบากเหล่านั้นไปได้

ผู้ที่มี AQ มิติด้านการควบคุมสูง เปรียบได้กับผู้ที่มีความพยายามในการปีนเขาสูง มีความหวัง รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถ ทำให้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมเชิงรุก มีความสามารถในการควบคุมตนเองสูง นอกจากนี้การมีมิติด้านนี้สูงยังสามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน สุขภาพร่างกาย และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ที่มี AQ มิติด้านการควบคุมต่ำ เปรียบผู้ที่มีมิติด้านนี้ต่ำเป็นพวกกลุ่มผู้พักแรมและกลุ่มผู้ยอมแพ้ โดยจะรับรู้ว่าตนเองไม่มีความสามารถในการเผชิญหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่มีความพยายาม ไม่มีความตั้งใจ หรือล้มเลิกความตั้งใจโดยง่าย ขาดความกระตือรือร้นและไม่ดีนร้อนเพื่อเอาชนะเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรค

มิติที่ 2 มิติด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ (O₂=Origin and Ownership) หมายถึง การหาสาเหตุหรือจุดเริ่มต้นของปัญหาและการเข้าไปเป็นเจ้าของหรือแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น เรียนรู้จากความผิดพลาดเพื่อให้เกิดความรู้สึกลำบากและรับผิดชอบอย่างเหมาะสม

ผู้ที่มี AQ มิติด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบสูง จะมองว่าปัญหาต่างๆ ไม่ได้มีสาเหตุมาจากตัวเองแต่เกิดจากภายนอกหรือบุคคลอื่น จะไม่กล่าวโทษตัวเองว่าเป็นจุดเริ่มต้นของปัญหาโดยไม่จำเป็น แต่จะยอมรับผิดในส่วนที่ตนเป็นสาเหตุเท่านั้น การรับรู้เช่นนี้จะนำไปสู่ความรับผิดชอบต่อปัญหาและความสามารถในการแก้ปัญหาได้ในที่สุด

ผู้ที่มี AQ มิติด้านสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบต่ำ จะมองว่าปัญหาทุกอย่างเกิดขึ้นโดยมีสาเหตุมาจากตนเองหรือเป็นความผิดของตัวเองแต่เพียงผู้เดียว ไม่ว่าสาเหตุที่แท้จริงจะมาจากอะไรก็ตาม เกิดเป็นความเครียดและการคำนึงถึงแต่ตัวเองมากขึ้น รู้สึกหดหู่หมดหวัง ไม่มีกำลังใจ กล่าวโทษตนเอง และโทษทำให้เสียที่จะเข้าไปร่วมรับผิดชอบหรือปิดความรับผิดชอบไปยังผู้อื่นโดยง่าย

มิติที่ 3 มิติด้านผลกระทบที่จะมาถึง (R=Reach) หมายถึง การรับรู้ถึงผลกระทบของปัญหาที่มีต่อการดำเนินชีวิต และการรับรู้ถึงการกระจายตัวของปัญหา

ผู้ที่มี AQ มิติด้านผลกระทบที่จะมาถึงสูง จะรับรู้ว่ามีขอบเขตจำกัด ไม่สามารถกระจายไปยังส่วนอื่น ๆ ได้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วก็จบไปเป็นเรื่องๆ ทำให้ไม่หมกมุ่นหรือจมอยู่กับความทุกข์ และสามารถจัดการกับปัญหาเหล่านั้นได้

ผู้ที่มี AQ มิติด้านผลกระทบที่จะมาถึงต่ำ เป็นการรับรู้ว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จะขยายตัวและส่งผลกระทบไปยังพื้นที่ส่วนอื่นๆ ของชีวิต ยิ่งรับรู้ว่ามีปัญหาต่างๆ ขยายตัวมากขึ้นเท่าไร แม้แต่ปัญหาเล็กๆ ก็มองเป็นเรื่องใหญ่มากขึ้นเท่านั้น เกิดความรู้สึกท้อแท้ใจ หมกมุ่นกำลังใจในการแก้ไขปัญห

มิติที่ 4 มิติด้านความอดทน (E=Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงอยู่และความยืดหยุ่นของปัญหาและอุปสรรค และความพยายามในการจัดการปัญหาเหล่านั้นให้หมดไปอย่างถูกวิธี

ผู้ที่มี AQ มิติด้านความอดทนสูง จะรับรู้ว่ามีปัญหาและอุปสรรคจะอยู่เพียงชั่วคราว ปัญหาต่างๆ จะเข้ามาและผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็ว จึงเป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี และรับรู้ว่าจะสามารถจัดการกับปัญหาได้

ผู้ที่มี AQ มิติด้านความอดทนต่ำ จะรับรู้ว่ามีปัญหาและอุปสรรคจะอยู่ถาวรและตลอดไป เปลี่ยนแปลงแก้ไขอะไรไม่ได้ เมื่อเกิดปัญหาจึงไม่มีความพยายามในการหาทางแก้ไข รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ รู้สึกสิ้นหวัง เพราะคำนึงอยู่เสมอว่าปัญหาเหล่านั้นไม่สามารถแก้ไขได้

เทคนิคการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997, p.203) ได้เสนอเทคนิคเพื่อพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หรือเรียกว่า LEAD ดังนี้

L = Listen to your adversity response

เป็นการบอกให้ตนเองรับรู้ว่าได้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็คิดว่า จะตอบสนองต่อสถานการณ์ดังกล่าวในระดับใดจึงจะสามารถแก้ไขปัญห

E = Explore all origins and your ownership of the result

เป็นการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเฉพาะเจาะจง ทั้งยังเป็นการวิเคราะห์และตัดสินใจว่าตนเองจะต้องเข้าไปรับผิดชอบในส่วนใดบ้าง และส่วนใดที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อให้จัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

A = Analyze the evidence

เป็นการวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคและความยากลำบากจากหลักฐานหรือสถานะแวดล้อมถึงความสามารถในการควบคุมปัญหาว่าสิ่งใดสามารถควบคุมได้หรือไม่ได้ ปัญหาต่าง ๆ นั้นจะยังคงอยู่อีกนานเท่าใด ทำอย่างไรจึงจะสามารถทำให้ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นๆ อยู่ชั่วคราวและไม่ยาวนานเกินไป และวิเคราะห์ถึงความสามารถของตนเองในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

D = Do something

เป็นการหาข้อมูลและวิธีการเพื่อแก้ไขปัญหาด้วยการเลือกวิธีที่เหมาะสมและลงมือปฏิบัติเพื่อจัดการกับปัญหาโดยการควบคุมให้อุปสรรคเหล่านั้นเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546 อ้างถึงใน วรณวิภา ติวะนันทร, 2548, น.34) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนา AQ ที่เรียกว่า “ADVERSITY” ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

A = Activating Event การนึกถึงเหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity การประเมินความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อดูแลแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify การตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตนเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหา คิดว่าปัญหาลูกกลมกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain การอธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูงหรือแบบ AQ ต่ำ หลังจากที่เราระบุ Verify CO₂RE

R = Reassessment การประเมินวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนที่มี AQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้ เพราะอะไรสาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อม เพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่เผลอเผลอ เราเรียนรู้ที่จะแก้ไขได้ เราคงจะรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ มีความเชื่อว่า “ปัญหามีไว้ให้แก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ และไม่ผัดวันประกันพรุ่งในการแก้ปัญหา

S = Systems Thinking for Solution ประกอบด้วย

- Control การควบคุมสถานการณ์ด้วย AQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
- Origin วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect วิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา

- Ownership ความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหา

- Reach การแยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อมตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อน ที่เดือดร้อนเพราะคนคิดไปเอง”

I = Initiate New Perception of Adversity สร้าง Paradigm ใหม่ด้วยการเปลี่ยนมุมมองปัญหา คิดแบบ The Winner เชื่อว่าทุกปัญหามีทางแก้ไข ถึงปัญหานั้นจะยากแต่ก็สามารถแก้ไขได้

T = Take Immediate Action การลงมือแก้ปัญหานั้นที่ตาม System Thinking เช่น

- เรียนรู้ที่จะควบคุมวิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้ความคิดที่เป็นระบบ

- ทักษะที่จะไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาด ถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตความคิดแบบ Internal Locus of Control ฝึกวิหิสาเหตุความผิดพลาดจากฝั่งข้างปลา

- กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำเองได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือ ฝึกพฤติกรรมกรกล้าแสดงออก

- กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น

- กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ อะไรทำก่อน อะไรทำหลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่ให้คนอื่นทำ

Y = Yammy for Your Success หรือ ยิ้ม for Your Success การยิ้มหรือการให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนสนิทไปทานอาหารอร่อย

นอกจากนี้ ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนา AQ ตามแนวคิด CO₂RE ของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ดังนี้

Control = การกำหนดสติ ฝึก Sense of Control ฝึกบุคลิกภาพแบบ Proactive และ Assertive Behavior

Origin = การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดเชิงบวก (Positive Imagination)

Reach = ฝึกการควบคุมอารมณ์ด้านลบด้วย Game Accepting & Rejecting เกมส้อมสตาจค์ เกมส้อมทดสอบความเสี่ยง

Endurance = อดทนต่อความยืดหยุ่นของปัญหาด้วยการคิดว่าปัญหาหรือวิกฤติที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องชั่วคราว (Temporary) ไม่อยู่กับเรานาน คิดเสียว่าเกิดขึ้นแล้วก็ดับไป

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด

ความหมายของพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด

ลาซารัส และ ลอเนียร์ (Lazarus and Launier, 1978 cite in Sethi and Schuler 1984, p.45) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด หมายถึง ความพยายามทั้งทางพฤติกรรมและจิตใจที่จะจัดการกับสภาพแวดล้อม ความต้องการภายในจิตใจ และความขัดแย้งระหว่างสองสิ่งนี้

ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984 cite in John Eckenrode, 1991, p.240) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด หมายถึง ความพยายามทางความคิด พฤติกรรมและอารมณ์ที่จะจัดการกับความต้อการที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก และเมื่อบุคคลได้ประเมินและรับรู้ว่าความต้อการดังกล่าวเป็นปัญหาที่จะจัดการแก้ไข ปัญหาเหล่านั้นให้หมดไป

เอ็ดวาร์ด (Edwards, 1988) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด หมายถึง ความพยายามที่จะลดผลกระทบทางลบที่เกิดจากความเครียดที่มีต่อคุณภาพชีวิตของบุคคล โดยการประเมินสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามหรือเป็นอันตรายหรือก่อให้เกิดความวิตกกังวล ซึ่งแต่ละคนจะมีพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดที่แตกต่างกัน

อารยา ด่านพานิช (2542, น.20) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเริ่มจากการรับรู้สถานการณ์ต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยผ่านกระบวนการทางความคิด บุคคลจะแสดงพฤติกรรมในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือหลายรูปแบบที่มีความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ในขณะนั้น ต่อสิ่งที่มาคุกคามหรือเหตุการณ์ที่ทำให้ตึงเครียดเพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ตึงเครียดนั้น

ฉัตรทิพย์ ชุมพงศ์ (2545, น.38) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดเป็นสิ่งที่บุคคลแสดงออกในการตอบสนองต่อสถานการณ์ เหตุการณ์หรือสิ่งเข้ามาคุกคาม เพื่อลดความกดดันภายในจิตใจและอารมณ์ ขจัดความตึงเครียดและรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ

ครองคณา สีขาว (2549, น.43) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการตอบสนองต่อสถานการณ์ เหตุการณ์หรือสิ่งเข้ามาคุกคาม

กล่าวโดยสรุปว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียด หมายถึง ความพยายามในการตอบสนองทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ต่อสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียด เพื่อบรรเทาหรือขจัดสภาวะดังกล่าวให้ลดลงหรือหมดไป ซึ่งรูปแบบการตอบสนองของแต่ละบุคคลนั้นจะแตกต่างกัน

รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีหลากหลายรูปแบบซึ่งก็ถูกกล่าวถึงแตกต่างกันไป บุคคลจะเลือกใช้วิธีอย่างยืดหยุ่นตามแต่สถานการณ์ บางคนใช้รูปแบบเดียวกันในทุกๆสถานการณ์ บางคนใช้หลายรูปแบบในสถานการณ์ต่างๆหรือแม้แต่สถานการณ์เดียวกัน ซึ่งเรียกได้ว่าการยืดหยุ่นในการเลือกใช้รูปแบบการเผชิญความเครียดโดยพิจารณาจากสถานการณ์และความเหมาะสมนั้นจะมีประสิทธิภาพมากกว่าจะเลือกใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งตลอดไป (Lazarus and Folkman, 1984)

ลาซารัส (Lazarus, 1975, p.171) แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบหลักๆคือ

1. Direct actions หมายถึง การจัดการกับปัญหาโดยตรง กล่าวคือ การมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามาคุกคามให้เกิดความตึงเครียด ซึ่งเมื่อแสดงพฤติกรรมนั้นออกไปแล้วจะสามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้นได้ โดยมีพฤติกรรมการตอบสนอง 4 ชนิด คือ การเตรียมตัว การต่อต้าน การหลีกเลี่ยง และการเพิกเฉย

2. Palliative modes หมายถึง การจัดการกับปัญหาโดยอ้อม กล่าวคือ การปรับความคิด ความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลเมื่อเผชิญกับสภาวะที่ตึงเครียด เพื่อบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้น เช่น การใช้กลไกป้องกันตัว เป็นต้น

มูส และ บิลลิงส์ (Moos and Billings, 1982) ได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไว้ดังนี้

1. Active-cognitive หมายถึง การที่บุคคลจะพยายามจัดการกับความคิดหรือการประเมินที่มีต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียด

2. Active-behavioral หมายถึง รูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับพฤติกรรมที่มีต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียด

3. Avoidance หมายถึง การที่บุคคลหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา อุปสรรค หรือความยากลำบากที่เกิดขึ้น

พารีก (Pareek, 1983 cite in D.M. Pestonjee, 1992, p.171) กล่าวถึงรูปแบบการเผชิญความเครียดไว้ 2 รูปแบบใหญ่ๆ ดังนี้

1. Dysfunctional coping styles หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ประกอบไปด้วย

1.1 Impunitive หมายถึง การได้รับการยกเว้นโทษ

1.2 Intropunitive หมายถึง การตำหนิหรือการกล่าวโทษตนเองว่าเป็นต้นเหตุของปัญหา

1.3 Extrapunitive หมายถึง การตำหนิหรือการกล่าวโทษผู้อื่นว่าเป็นต้นเหตุของปัญหา

1.4 Defensiveness หมายถึง การปฏิเสธปัญหาโดยการพยายามในการหาเหตุผลมาสนับสนุน

2. Functional coping styles หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาแบบเผชิญหน้ากับปัญหาหรือมีพฤติกรรมเชิงรุก ประกอบด้วย

2.1 Impersistive หมายถึง การตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก โดยหวังว่าเวลาจะช่วยเยียวยาปัญหาและอุปสรรค และทุกสิ่งทุกอย่างจะเป็นไปได้ด้วยดีในอนาคต

2.2 Intropersistive หมายถึง การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนเองจะสามารถช่วยให้จัดการกับความเครียดได้

2.3 Intrapersistive หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่นที่จะสามารถหาวิธีการเพื่อแก้ปัญหาให้กับตนได้

2.4 Interpersistive หมายถึง วิธีการแก้ปัญหาจะได้มาจากการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนและความคาดหวังจากบุคคลอื่นร่วมกัน

ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984) ได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมในการเผชิญความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ ซึ่งเป็นรูปแบบที่เป็นที่รู้จักกว่าเป็นรูปแบบพื้นฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. Problem-focused coping หมายถึง วิธีการเผชิญความเครียดที่มุ่งแก้ปัญหาที่สาเหตุ ด้วยการใช้ความคิด เป็นความพยายามในการเข้าควบคุมสถานการณ์ที่ตึงเครียดด้วยการหาข้อมูล คำแนะนำ และการตีความข้อมูลที่ได้ออกมาเพื่อการวางแผนการแสดงพฤติกรรมที่

2. Emotion-focused coping หมายถึง วิธีการเผชิญความเครียดที่มุ่งแก้ปัญหาด้วยการควบคุมอารมณ์และความเครียด ไม่ได้แก้ที่ปัญหาโดยตรง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางอารมณ์ เป็นความพยายามในการจัดการกับการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อสิ่งที่มากระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการหลีกเลี่ยงที่จะคิดถึงสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคาม ในขณะเดียวกันก็เพิ่มมุมมองด้านบวกในการดำเนินชีวิตด้วย

ซึ่งบางครั้งการจะทำให้รูปแบบทั้งสองรูปแบบนี้สมบูรณ์ได้ก็ต้องอาศัย Appraisal-focused coping หมายถึง วิธีการเผชิญความเครียดที่มุ่งเน้นการประเมินที่ประกอบด้วย การปฏิเสธ การยอมรับ การเปรียบเทียบทางสังคม และการวิเคราะห์เชิงตรรกะ

วองและเรเกอร์ (Wong and Reker, 1984) ได้เสนอรูปแบบวิธีการเผชิญความเครียดที่เรียกว่า Preventive coping style หรือ รูปแบบการเผชิญความเครียดด้วยการป้องกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคคลและลดความเป็นไปได้ที่จะเกิดปัญหาในอนาคตด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การสนับสนุนด้านกิจกรรม เช่น การออกกำลังกาย และการผ่อนคลายความเครียดด้วยวิธีต่างๆ

2. การนอนหลับที่เหมาะสม
3. สุขนิสัยด้านการรับประทานอาหาร
4. การจัดการด้านเวลา
5. เพิ่มทักษะด้านการสนับสนุนทางสังคม

วัตสันและคลาร์ก (Watson and Clark, 1984) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไว้ 2 รูปแบบ ดังนี้

1. Negative affectivity (NA) หมายถึง ลักษณะของการมีอารมณ์ทางลบ โดยผู้ที่มีลักษณะทางด้าน NA สูง จะมีความเครียดในระดับสูงเนื่องจากจะประเมินตนเองในทางลบหรือประเมินตนเองต่ำ รวมถึงผู้อื่นและสภาพแวดล้อมรอบๆตัวด้วย ส่งผลถึงการเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียด เพราะการรับรู้เกี่ยวกับศักยภาพตนเองต่ำ ทำให้เลือกที่จะหลีกเลี่ยง ไม่กล้าเผชิญหน้ากับปัญหา ไม่มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และสถานการณ์

2. Positive affectivity (PA) หมายถึง ลักษณะของการมีอารมณ์ทางบวก หากบุคคลมีลักษณะด้านนี้สูง จะมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ผู้อื่นและสิ่งแวดล้อมทั่วไป ทำให้มีระดับความเครียดต่ำ มีความมั่นใจในการเผชิญกับความยากลำบากและอุปสรรคต่างๆ มีกลยุทธ์ใน

โฮลาฮันและมูส์ (Holahan and Moos, 1987) แบ่งรูปแบบการเผชิญความเครียดไว้ ดังนี้

1. Active coping strategies หมายถึง พฤติกรรมการเผชิญความเครียดเชิงรุก กล่าวคือ บุคคลจะมีการตอบสนองต่อปัญหา อุปสรรค และความเครียดทั้งทางพฤติกรรมและจิตใจที่เป็นการเตรียมความพร้อมในการต่อสู้และแก้ไขปัญหานั้น

2. Avoidance coping strategies หมายถึง พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงการเผชิญความเครียด โดยคนกลุ่มนี้เมื่อพบกับปัญหา ความยากลำบากหรืออุปสรรคที่ก่อให้เกิดความเครียดก็จะตีตัวออกห่าง ไม่พยายามแก้ไข นำไปสู่พฤติกรรมการพึ่งพาสุราหรือยาเสพติด และการมีสภาวะทางจิตใจอ่อนแอด้วย

ซึ่งวิธีที่จะสามารถนำไปสู่หนทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆได้ก็คือ Active coping strategies นั่นเอง ในขณะที่ Avoidance coping strategies จะทำให้เพิ่มระดับความเครียดของบุคคลได้

การวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984 อ้างถึงใน สุดารัตน์ หนูหอม, 2544, น.40) ได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยใช้แบบสอบถามความถี่ของการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียด ชื่อ The Ways of Coping Checklist ซึ่งสร้างจากนิยามหรือคำจำกัดความที่ว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดประกอบไปด้วย 3 วิธี คือ

1. การเผชิญความเครียดโดยการแก้ที่สาเหตุของปัญหาโดยตรง เช่น ความพยายามที่จะวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาหรือการวางแผนและกระทำตามแผนนั้น

2. การเผชิญความเครียดโดยการแก้ปัญหที่อารมณ์ เช่น การใช้ความคิดหวังในสิ่งที่ดีที่จะเกิดขึ้น การรอให้เวลาผ่านไป การตำหนิตัวเอง การแยกตัวเอง การลดความเครียดด้วยการทำกิจกรรมอื่นๆ เช่น การออกกำลังกาย

3. การเผชิญความเครียดโดยการแก้ที่สาเหตุและอารมณ์ไปพร้อมๆกัน เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่กล่าวมานั้นเป็นพฤติกรรมทั้งหมดที่

ต่อมาคาร์เวอร์ เชย์เออร์และเวนทรอบ (Carver, Scheier and Weintraub, 1989) ได้พัฒนาแบบวัดการเผชิญความเครียดชื่อ The COPE Inventory ประกอบด้วยพฤติกรรมการเผชิญความเครียด 15 แบบ ดังนี้

1. การลงมือจัดการกับปัญหา (Active coping) คือ ลงมือกระทำหรือแสดงความพยายามในการจัดการกับปัญหาหรือกำจัดสิ่งที่เป็นสาเหตุของความเครียดให้หมดไป
2. การวางแผน (Planning) คือ การวางแผนในการเผชิญหน้ากับความเครียดว่าวิธีการใดเป็นวิธีการเผชิญความเครียดที่ดีที่สุด
3. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อประโยชน์ในการจัดการปัญหา (Seeking instrumental social support) คือ การหาข้อมูล คำแนะนำ และความช่วยเหลือในการจัดการกับปัญหา
4. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อช่วยเหลือทางอารมณ์ความรู้สึก (Seeking emotional social support) คือ การได้รับความเห็นอกเห็นใจ กำลังใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น อย่างไรก็ตามหากบุคคลใช้วิธีนี้เพียงเพื่อการระบายความรู้สึกหรือเพื่อให้รู้สึกสบายใจขึ้นเท่านั้นก็ไม่สามารถช่วยให้ปัญหาหมดไปได้อย่างแน่นอน
5. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of competing activities) คือ การให้ความสนใจหรือการมุ่งความสนใจและมีสมาธิในการจัดการกับปัญหาในขณะนั้นโดยการระงับการให้ความสนใจในกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
6. การพึ่งพาศาสนา (Religion) คือ การมีศาสนาเป็นที่พึ่งหรือยึดเหนี่ยวทางจิตใจ
7. การตีความหมายใหม่ในทางที่เป็นบวกและเติบโต (Positive reinterpretation and growth) คือ การมองหาส่วนดีของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การมองปัญหาในด้านบวก และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ
8. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint coping) คือ การรอเวลาและโอกาสที่เหมาะสมในการจัดการกับความเครียด ไม่เร่งรีบหรือไม่กระทำการใดๆที่ส่งผลให้ปัญหานั้นแย่ลง
9. การยอมรับ (Resignation/Acceptance) คือ การยอมรับความจริงว่าได้เกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและปัญหาเกิดขึ้น

10. การระบายอารมณ์ (Focus on and venting of emotions) คือ การอยู่กับอารมณ์ การตระหนักรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นและสามารถระบายอารมณ์และความรู้สึกเหล่านั้นออกมาได้

11. การปฏิเสธ (Denial) คือ การปฏิเสธความเป็นจริงหรือ ความพยายามในการปฏิเสธเหตุการณ์หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

12. การปลดปล่อยหรือไม่เกี่ยวข้องทางจิตใจ (Mental disengagement) คือ ความพยายามในการไม่คิดถึงหรือนึกถึงปัญหาโดยหากิจกรรมอื่น ๆ ทำ เช่น การฝึกลองวัน การนอนหลับ การพักผ่อน เป็นต้น

13. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavior disengagement) คือ การยอมแพ้ การถอนตัว หรือการเลิกล้มความพยายามในการจัดการกับปัญหาและความเครียด

14. การใช้สุราและยาเสพติด (Alcohol/Drug use) คือ การดื่มสุราหรือการใช้ยาเสพติดเพื่อที่จะไม่ต้องคิดถึงปัญหาหรืออาจจะลืมความเครียดได้ชั่วคราว

15. การมีอารมณ์ขัน (Humor) คือ การมองปัญหาหรือความเครียดให้เป็นเรื่องตลกขบขัน เพื่อช่วยให้อารมณ์เครียดน้อยลง

คุกและเฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997 อ้างถึงใน สูดาร์ตัน หนูหอม, 2544, น.42) ได้ศึกษาการแบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของแบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่นิยมใช้กันมาก 3 แบบ ด้วยกัน คือ Coping Strategies Inventory (CSI), COPE และ Coping Inventory for Stressful Situation (CISS) โดยใช้ Factor analysis ในการจัดรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ซึ่งผลการทดลองของคุกและเฮปป์เนอร์ (Cook and Heppner, 1997) ได้จัดรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (Problem-focused coping) ประกอบด้วย 6 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

1.1 การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา (Active coping) คือ การลงมือแก้ปัญหา เพื่อขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการเพิ่มความพยายามในการเผชิญความเครียด

1.2 การวางแผน (Planning) คือ ความคิดเกี่ยวกับวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการดำเนินการจัดการกับความเครียด

1.3 การเก็บกดกิจกรรมที่ต้องแสดงออก (Suppression of competing activities) เพื่อมุ่งให้ความสนใจกับการเผชิญสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้อย่างเต็มที่

1.4 การควบคุมการเผชิญปัญหา (Restraint coping) คือ การรอโอกาสที่เหมาะสมที่จะใช้วิธีการเผชิญปัญหากับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ไม่กระทำการใดๆก่อนเวลาอันสมควร ซึ่งจะส่งผลให้ปัญหานั้นเลวร้ายลงไปอีก

1.5 การตีความหมายใหม่ในทางบวกและเติบโต (Positive reinterpretation and growth) คือ การมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวก เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ

1.6 การยอมรับ (Acceptance) คือการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (Social support) ประกอบด้วย 2 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

2.1 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (Seeking social support for instrumental reasons) คือ การขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และแนวทางในการแก้ปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหา

2.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ (Seeking social support for emotion reasons) คือ การขอกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น

3. พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance coping) ประกอบด้วย 4 พฤติกรรมย่อย ดังนี้

3.1 การปฏิเสธ (Denial) คือ ความพยายามที่จะปฏิเสธความเป็นจริงและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3.2 การไม่เกี่ยวข้องทางพฤติกรรม (Behavioral disengagement) คือ การลดหรือละทิ้งความพยายามกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

3.3 การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental disengagement) คือ การไม่ลงมือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด การหนีปัญหาโดยการทำกิจกรรมอื่นเพื่อไม่ให้คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

3.4 การใช้สุราและยาเสพติด (Alcohol and/or drug use) คือ การเสพสุราหรือยาเสพติด เพื่อให้ลืมความเครียดจากปัญหาที่เผชิญอยู่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

1. สถานภาพสมรส บุคคลที่แต่งงานแล้ว มีคู่สมรสเป็นผู้ช่วยสนับสนุนให้มีความผาสุกและเผชิญปัญหาได้ดีกว่าคนที่ไม่คู่สมรส

2. ระดับการศึกษา บุคคลที่ได้รับการศึกษาที่ดีจะช่วยให้ตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ดีกว่า ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาและเลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม

3. อายุ เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นก็จะมีประสบการณ์ชีวิตมากขึ้นตามไปด้วย บุคคลที่ผ่านปัญหาและวิกฤติการณ์ในชีวิตมามากมาย จะมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ ไตร่ตรอง และตัดสินใจเลือกวิธีการในการเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ในอดีต จะช่วยให้บุคคลทำการตัดสินใจเลือกวิธีที่เคยใช้ประสบความสำเร็จมาแล้วในอดีต เพื่อแก้ไขปัญหในปัจจุบัน เป็นการช่วยให้บุคคลเรียนรู้ในการจัดการกับความเครียดและปัญหาได้ดีขึ้น ทำให้เพิ่มความอดทนต่อความเครียด ซึ่งส่งผลดีต่อการเผชิญปัญหา

5. การรับสถานการณ์รุนแรงของปัญหา การที่บุคคลเผชิญกับสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งย่อมประเมินและรับรู้สถานการณ์แตกต่างกัน และส่งผลในการเลือกวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน

6. บุคคลที่มีการปรับตัวที่ดี มีขวัญกำลังใจดี และมีสุขภาพดี จะช่วยให้บุคคลสามารถทำการประเมินตัดสินใจและเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ความเข้มแข็งของบุคคล บุคคลที่มีบุคลิกภาพเข้มแข็ง มีความมุ่งมั่นสูง เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องจัดการแก้ไข จะมีความสามารถในการแสวงหาทรัพยากรและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาสนับสนุนการเผชิญปัญหาโดยเลือกใช่วิธีการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม

8. ทรัพยากรที่ใช้ในการเผชิญปัญหา ซึ่งแบ่งออกเป็น ทรัพยากรในตัวบุคคล (Personal Resource) และทรัพยากรที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อม (Environmental Resource) ในสถานการณ์นั้นๆคือ

8.1 ภาวะสุขภาพและพลังงานของบุคคล (Health and energy) คนที่มีสุขภาพแข็งแรง อยู่ในช่วงวัยทำงาน มีช่วงอายุที่เหมาะสม สภาพจิตใจมีความพร้อม จะเป็นผู้ที่มีพลังงานเต็มเปี่ยมในการจัดการกับปัญหาได้ดีกว่าคนที่มีสุขภาพกายและจิตใจไม่สมบูรณ์ หรือผู้สูงอายุ เช่น ผู้ตกงานที่มีอายุน้อย ยังไม่มีครอบครัวหรือภาระรับผิดชอบ การมีสุขภาพที่แข็งแรงย่อมเอื้อประโยชน์ในการเผชิญปัญหาได้ดีกว่า

8.2 ความเชื่อในทางบวก (Positive Belief) เมื่อบุคคลมีการมองโลกในแง่ดีแล้ว จะเกิดความหวังในการคิดหาแนวทางเพื่อจัดการกับปัญหา เช่น คิดว่ามีคนที่ลำบากกว่า หรือ เคยลำบากกว่านี้ เป็นการสร้างกำลังใจให้กับตนเอง

8.3 ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem-solving Skills) บุคคลที่มีทักษะในการแก้ปัญหาดีมีความคิดที่เป็นเหตุเป็นผล จะสามารถวิเคราะห์สถานการณ์และแสวงหาข้อมูลเพื่อจัดการกับปัญหาได้ตรงตามความเป็นจริงหรือสามารถเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา

8.4 ทักษะทางสังคม (Social Skills) บุคคลที่มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น รู้จักติดต่อขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่ขาดทักษะในด้านนี้

8.5 แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support) บุคคลที่ได้รับการช่วยเหลือทั้งด้านอารมณ์และข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลเรื่องการช่วยเหลือด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต การช่วยเหลือด้านเงินทุนจากบุคลากรในทีมผู้ให้บริการของรัฐ ย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องและเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น

8.6 ทรัพยากรด้านวัตถุ (Material Resource) หมายถึง การมีทรัพย์สินเงินทองเป็นทุนสำรองหรือมีผู้ช่วยเหลือเรื่องการเงิน สิ่งของ และอุปกรณ์ในการประกอบการลงทุน หรือ อาชีพใหม่ย่อมช่วยให้บุคคลมีทางเลือกมากขึ้นในการเผชิญปัญหา

แนวความคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียด

ดาวิส, ฟรุ่ลิงและโอวแฮม (Davis, Fruehling and Oldham, 1976) ได้ให้ความหมายความเครียด ไว้ 2 ความหมาย ได้แก่

ความเครียด ในทางสรีรวิทยา หมายถึง การตอบสนองทางร่างกายของบุคคลต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียด

ความเครียด ในทางจิตวิทยา หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในสภาพแวดล้อมว่าบุคคลนั้นจะรับรู้ต่อสภาวะดังกล่าวอย่างไร เนื่องจากการรับรู้ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน บุคคลหนึ่งอาจรับรู้ว่าจะเกิดความตึงเครียดขึ้นในสถานการณ์หนึ่ง ในขณะที่อีกบุคคลหนึ่งรับรู้ต่างออกไป

คูเปอร์และมาร์แชล (Cooper and Marshall, 1986) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความกดดันในตัวบุคคลหรือเป็นผลมาจากความกดดันนั้น หรือเป็นปฏิกิริยาของแต่ละบุคคล

นิमित ศัลยา (2532, น.1) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาที่สะสมจากความกดดันต่าง ๆ นานาไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณพอสมควร และสำแดงออกเป็นอาการตึงเครียดให้เห็น ปริมาณความกดดันมากน้อยเท่าไร จึงจะแสดงออกมาเป็นความเครียดนั้นแตกต่างกันในแต่ละคน ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบทางร่างกาย จิตใจที่เข้มแข็งหรืออ่อนแอ กรรมพันธุ์ และสิ่งแวดล้อม

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2542, น.16) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือ สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ

นฤมล หริจันทนะวงศ์ (2546, น.10) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ การเปลี่ยนเป้าหมาย หรือโครงสร้างองค์กร โดยสามารถวัดได้จากการขาดงานและคุณภาพของงาน

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546, น.33) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสภาวะที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับงานของบุคคลนั้นอันส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลนั้น

วันวิสาข์ อ่อนงาม (2549, น.36) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสภาวะการปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำงานต่างๆอันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางจิตใจ ร่างกาย และพฤติกรรมแสดงออกต่างๆ

เสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2549, น.33) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น

กล่าวโดยสรุป ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลตอบสนองต่อสภาวะต่างๆที่เกิดขึ้นจากการทำงานและส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม ความรู้สึก

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

General adaptation syndrome (GAS)

Hans Selye (1980 cite in Eastwood Atwater, 1979, p.107) เป็นบุคคลแรกที่เริ่มศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดที่มีต่อร่างกาย เพื่อให้ทราบถึงการตอบสนองของร่างกายที่เฉพาะเจาะจงที่มีต่อความเครียด เช่น ร่างกายตอบสนองต่อความร้อนโดยการมีเหงื่อออก ซึ่ง Selye เชื่อว่าการตอบสนองของร่างกายนั้นไม่มีความเฉพาะเจาะจงจึงได้เสนอรูปแบบของการตอบสนองต่อความเครียด โดยเรียกรูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดนี้ว่า General adaptation syndrome (GAS) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้อธิบายกระบวนการของความเครียด 3 กระบวนการ

ระยะที่ 1 ระยะเตือนภัย (Alarm stage) เป็นการตอบสนองอย่างฉับพลันรวดเร็วต่อสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและสารเคมีภายในร่างกาย ลักษณะที่พบ ได้แก่ เป็นไข้ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อและข้อต่อ เบื่ออาหาร รู้สึกเหนื่อยหน่าย อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสถานการณ์หรือสิ่งที่เข้ามาคุกคามและสภาพร่างกายด้วย ในระยะนี้แต่ละบุคคลจะใช้วิธีการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยการมีปฏิกิริยาสู้หรือหนี (Fight or flight reaction) และการตอบสนองต่อความเครียดในระยะนี้ไม่มีผลรุนแรงต่อร่างกาย และความเครียดที่ถูกปลดปล่อยออกมาจะทำให้ร่างกายเข้าสู่ภาวะปกติ

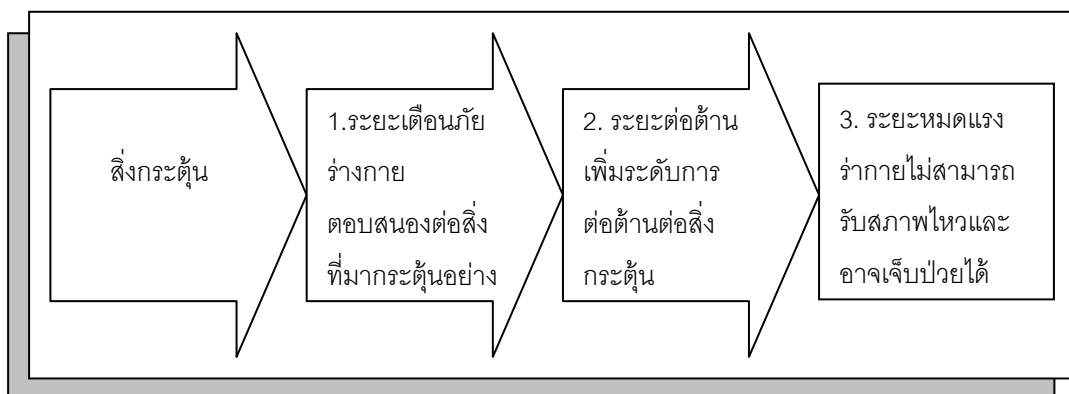
ระยะที่ 2 ระยะต่อต้าน (Resistance stage) หากสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดยังคงอยู่ไปเรื่อยๆ ร่างกายจะเปลี่ยนรูปแบบการตอบสนองจากการตอบสนองในระยะเตือนภัยมาเป็นการต่อต้าน โดยร่างกายจะปรับตัวให้อยู่ในความสมดุล กล่าวคือร่างกายจะพยายามปรับตัวให้เข้าสู่สภาวะปกติ อาการและลักษณะของระยะเตือนภัยจะค่อยๆหายไป เช่น การเต้นของหัวใจและระดับการหายใจค่อยๆลดลงอยู่ในระดับปกติ ร่างกายสามารถทนต่อสภาวะเหล่านั้นได้ในระดับหนึ่ง แต่หากสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดเหล่านั้นยังคงทนอยู่ต่อไปอีกเรื่อยๆหรือปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดไม่มีประสิทธิภาพพอ ร่างกายก็จะเข้าสู่ระยะที่แย่งลง

ระยะที่ 3 หมดแรง (Exhaustion) ระยะนี้เกิดจากบุคคลมีความเครียดเรื้อรังเป็นระยะเวลานาน ร่างกายหมดพลังงานจนไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในภาวะสมดุลต่อไป ร่างกายแสดงอาการเหมือนในระยะเตือนภัยอีกครั้ง และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้

การตอบสนองต่อความเครียดเหล่านี้จะเกิดกับตัวกระตุ้นต่างๆไปรวมถึงความเจ็บป่วยด้วย อย่างไรก็ตาม Selye เชื่อว่าการตอบสนองต่อความเครียดเป็นระยะเวลานานจะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยและทำให้แก่เร็วขึ้น การตอบสนองต่อความเครียดนั้นร่างกายจะต้องสูญเสียพลังงานในการปรับตัวให้อยู่ในภาวะสมดุล ถึงแม้ว่าการที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดได้จะทำให้รู้สึกกระปรี้กระเปร่าและสุขภาพดี แต่จะดีกว่าถ้าเราจะใช้พลังงานดังกล่าวในทางที่ดี เนื่องจากระบบและอวัยวะในร่างกายได้รับผลกระทบจากความเครียดที่สะสมมานาน ดังนั้นเราจึงควรลดระดับความเครียดเพื่อชีวิตที่ยืนยาวและมีสุขภาพดีต่อไป

แผนภาพที่ 2.3

แสดงกระบวนการของความเครียด



แหล่งที่มา : Eastwood Atwater, Psychology for living: Adjustment, Growth, and Behavior Today (1979) p.107

Psychoanalytic theory

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ตามแนวความคิดของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud cite in Eastwood Atwater, 1979, p.10) ได้อธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลว่าประกอบไปด้วย 3 ระบบ ได้แก่ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Superego) ซึ่งจิตใจของบุคคลจะเป็นปกติสุขได้ก็ขึ้นอยู่กับการทำงานของทั้งสามระบบอย่างสัมพันธ์และสอดคล้องกัน

1. อิด (Id) คือ พลังแสวงหาความพึงพอใจ (Pleasure seeking principles) เป้าหมายหลักคือ ลดหรือขจัดความตึงเครียดของบุคคล บางครั้งการระบายออกของอิดจะไม่นำคำนึงถึงผลกระทบทที่จะตามมาซึ่งอาจนำไปสู่การมีระดับความเครียดที่เพิ่มขึ้นได้

2. อีโก้ (Ego) คือ หลักการใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง (Reality principles) เป็นส่วนของการคิดและสติปัญญา เป็นการจัดการกับความต้องการของตนเองให้สอดคล้องกับโลกภายนอกและความเป็นจริงด้วยเหตุและผล

3. ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) คือ ส่วนของความดี-ชั่ว ถูก-ผิด มโนธรรมและจริยธรรมซึ่งได้จากการเรียนรู้ในสังคมและวัฒนธรรมนั้นๆ

บุคคลที่สามารถใช้ Ego เป็นตัวควบคุม Id และ Superego ได้นั้น จะสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เนื่องจากบุคคลจะตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของตนเองโดยคำนึงถึงเหตุผล ความเป็นไปได้และความถูกต้องเหมาะสมเป็นสำคัญ อาจเรียกว่าเป็นวิธีการหนึ่งของการขจัดความวิตกกังวลและความเครียดออกไปจากบุคคล นอกจากนี้ยังมีอีกหนึ่งวิธี เรียกว่า กลไกการป้องกันทางด้านจิตใจหรือ Ego Defense mechanism หรือ Defense mechanism ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความเครียดทางจิตใจ โดยเกิดขึ้นจากการเรียนรู้และการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อโลก รวมไปถึงรูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดทางการรู้คิด อารมณ์ และพฤติกรรม

เนื่องจากความเครียดโดยทั่วไปจะทำให้เกิดความวิตกกังวล ซึ่งการตอบสนองต่อความเครียดทางจิตใจที่พบบ่อยก็คือ กลไกการป้องกันทางด้านจิตใจ บุคคลจะใช้กลไกนี้เพื่อปกป้องตัวเองจากสิ่งที่เข้ามาคุกคามให้เกิดความเครียด ถึงแม้ว่ากลไกนี้จะเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ แต่ก็สามารถเกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติและตอบสนองโดยจิตใต้สำนึกได้ด้วย ทั้งนี้เพื่อปกป้องบุคคลจากสิ่งที่ทำให้ตกใจหรือคาดไม่ถึงด้วยกระทำทางจิตใจ

อย่างไรก็ตามความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อระบบที่เกี่ยวข้องกับความคิด เพราะความเครียดจะทำให้บุคคลมีความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆลดลง นอกจากนี้ความเครียดยังไปรบกวนความสามารถในการตัดสินใจ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ ความเครียดที่รุนแรงทำให้คนเรามีแนวโน้มที่จะเป็นคนที่ยึดติด ขาดความยืดหยุ่น ติดกับความคิดเดิมๆไม่มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเท่ากับคนที่กล้าคิดและคิดสร้างสรรค์วิธีการเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆได้ เมื่อกลไกการป้องกันทางด้านจิตใจมีอิทธิพลเหนือ Ego มากขึ้น Ego จะไม่สามารถกลับมาทำงานตามหน้าที่หลักได้ กล่าวคือ Ego จะไม่สามารถใช้เหตุผลบนพื้นฐานความเป็นจริงแก้ไขปัญหาต่างๆได้อีกต่อไป แต่ Ego จะเคยชินกับการแก้ไขปัญหาและจัดการกับ

ความตึงเครียดด้วยวิธีการเก็บกด หลักหนี โทษผู้อื่น ปฏิเสธ เป็นต้น ผลที่ตามมาก็คือ เกิดความวิตกกังวลมากขึ้นและการเจ็บป่วยทางจิตอย่างรุนแรง อย่างไรก็ตาม Ego จะสามารถกลับมาทำงานได้อีกครั้งก็ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ การเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทและสภาพแวดล้อมที่ดีที่จะหล่อหลอมให้บุคคลคิดในสิ่งที่เป็นจริง มีเหตุผลและใช้กลไกของพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพได้

ตารางที่ 2.1

แสดงรูปแบบของกลไกการป้องกัน

Defense mechanism	ความหมาย
เก็บกด (Repression)	การเก็บกดความคิด ความรู้สึกไม่สบายใจ หรือความรู้สึกผิดหวัง ความคับข้องใจไว้ในจิตใต้สำนึก
ปฏิเสธ (Denial)	การปฏิเสธไม่ยอมรับความเป็นจริง ไม่ยอมรับรู้ ไม่ยอมเข้าใจ ไม่ยอมเผชิญหน้ากับความเป็นจริง
ภาวะยึดติด (Fixation)	ลักษณะของการกระทำพฤติกรรมซ้ำๆกัน ซึ่งก็ไม่ได้ช่วยลดความตึงเครียดลงได้ อาจเป็นเพราะไม่รู้วิธี หรือไม่มีทางเลือกอย่างอื่นอีกเลยหรือหวาดกลัวเกินกว่าจะทดลองหาวิธีใหม่ๆ
ภาวะถดถอย (Regression)	การแสดงพฤติกรรมถดถอยหลังไปสู่อดีตที่เคยทำให้ตนมีความสุขหรือกระบวนการที่คนเราถอยกลับไปแสดงพฤติกรรมในการพัฒนาขั้นต้นของบุคคลซึ่งมีวุฒิภาวะอยู่ในระดับต่ำกว่า ซึ่งอาจแสดงในรูปของคำพูด หรือการกระทำอื่น ๆ ก็ได้
การหาเหตุผลเข้าข้างตัวเอง (Rationalization)	ลักษณะคล้ายๆการแก้ตัว กล่าวคือ บุคคลจะพยายามหาเหตุผลอ้างอิงข้อมูลต่างๆ เพื่อสนับสนุนหรือเข้าข้างตนเองเพื่อรักษาหน้าหรือเพื่อลดความคับข้องใจ
การหันมาเรียนรู้เชิงวิชาการ (Intellectualization)	การที่เราพลาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วหันมาสนใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาการของสิ่งที่เราพลาดไปแทน
การกล่าวโทษผู้อื่น (Projection)	การกล่าวโทษผู้อื่นหรือการโยนความผิดของตนเองไปให้ผู้อื่น
การแทนที่หรือการย้ายที่ (Displacement)	การระบายอารมณ์เครียดไปยังวัตถุหรือบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ต้นเหตุของการเกิดความเครียดนั้น ๆ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)
แสดงรูปแบบของกลไกการป้องกัน

Defense mechanism	ความหมาย
การหาสิ่งอื่นมาทดแทน (Sublimation)	การแปลงรูปความกดดันของอารมณ์ออกมาในรูปที่สังคมยอมรับ
การแสดงปฏิกิริยาตรงกัน ข้ามกับความปรารถนาที่ แท้จริง(Reaction- formation)	การแสดงพฤติกรรมตรงข้ามกับความรู้สึกของตนเองเพื่อความ สบายใจจากความรู้สึกผิดที่ตนมีอยู่ รวมทั้งใช้เป็นเกราะป้องกัน ความรู้สึกที่เป็นอันตรายและไม่เป็นที่พึงปรารถนาไม่ให้เห็นตัว ออกมา

แหล่งที่มา : Eastwood Atwater, Psychology for Living: Adjustment, Growth, and Behavior Today (1979) p.10

Cooper and Cummings's theory

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ใหม่และสมบูรณ์กว่าทฤษฎีของ Hans Selye โดยเชื่อว่าความเครียดเกิดจากความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสมระหว่างคนกับสภาพแวดล้อม ทำให้สามารถอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใดบุคคลจึงมีความสุขในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ในขณะที่อีกสภาพแวดล้อมหนึ่งบุคคลไม่ได้เป็นเช่นนั้น โดยสามารถอธิบายกระบวนการดังกล่าวได้ (Cary L. Cooper, 2005, p.391) ดังนี้

- ความพยายามของบุคคลในการรักษาความคิด อารมณ์ และความสัมพันธ์ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับคงที่ (Steady stage)

- ในสภาวะปกติ สภาพร่างกายและสภาวะทางอารมณ์ของบุคคลจะมีความคงที่ แต่ในทางตรงกันข้ามเมื่อสภาพดังกล่าวถูกรบกวนทำให้ร่างกายและจิตใจไม่มีความคงที่ บุคคลก็จะตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามาคุกคามเพื่อรักษาหรือควบคุมร่างกายและจิตใจให้เข้าสู่สภาวะปกติ

- การแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็เพื่อรักษาความคงที่ (Steady stage) หรือให้ร่างกายเข้าสู่สภาวะสมดุล หรือเรียกว่า กระบวนการการปรับตัว (Adjustment process) หรือกลยุทธ์การจัดการกับความเครียด (Coping strategies)

จากกระบวนการที่กล่าวมานี้ อาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่คงที่หรือความไม่สมดุลทางร่างกายและจิตใจ นั่นก็คือ ความเครียด นั่นเอง

ความเครียดแบบนี้จะรุนแรงกว่าความเครียดระยะสั้น กล่าวคือ จะมีอาการวิตกกังวลที่หาสาเหตุไม่ได้ นอนไม่หลับ จิตไม่เป็นสมาธิ ระบบย่อยอาหารผิดปกติ ทำให้เป็นแผลในกระเพาะอาหาร เกิดความดันโลหิตสูงและโรคหัวใจ ซึ่งแต่ละคนจะมีอาการแตกต่างกันไป หากเป็นมากควรไปพบนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์เพื่อให้คำแนะนำและบำบัดรักษาได้อย่างถูกต้อง

ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นจะมีระดับมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้และการปรับตัวต่อสิ่งที่มากระทบบุคคลนั้น และความเครียดจากสาเหตุเดียวกันก็จะส่งผลความรุนแรงต่อแต่ละบุคคลแตกต่างกัน โดยกรมสุขภาพจิต (2541, อ้างถึงใน ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล, 2548, น.16) ได้สรุประดับของความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าระดับปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น
2. ระดับความเครียดเกณฑ์ที่ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในชีวิตประจำวันหรือปัญหาอุปสรรคที่ยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบโดยทั่วไปในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงในระดับเล็กน้อยหรือไม่ชัดเจนทางร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม
4. ความเครียดที่สูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่เริ่มมีความเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางด้านอารมณ์ที่มีสาเหตุจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม การดำเนินชีวิต สิ่ง que แสดงออกจะเป็นเหมือนสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติซึ่งจัดการหรือแก้ไขด้วยความบากบั่นลำบาก ลักษณะอาการต่างๆจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นถ้าความขัดแย้งดังกล่าวยังคงอยู่ ซึ่งระดับความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้
5. ระดับความเครียดที่สูงกว่าปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะความเครียดหรือกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติอย่างรุนแรง ถ้าความเครียดในระดับนี้ยังคงอยู่ต่อไป

สาเหตุของความเครียด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541, น.10) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในเรื่องงานหรือภาระต่างๆ รู้สึกว่าตนเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เป็นต้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนช่วงวัย การแต่งงาน การตั้งครอบครัว การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายงาน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากความเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่รุนแรง ตลอดจนจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

สมิต อาชนิจกุล (2541, น.2) แบ่งสาเหตุของความเครียดทางจิตวิทยาออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. เกิดจากความกดดัน เนื่องจากทุกวันนี้คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง เช่น พ่อแม่ หัวหน้างาน โดยเฉพาะสังคมเมืองที่ถูกกดดันให้ทำอะไรด้วยความรีบร้อน แข่งขันกับผู้อื่น หากทำไม่ได้ก็เกิดเป็นความเครียดขึ้นมา

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ขบคิดมาก กังวลกับอดีตหรืออนาคต ทำให้ชีวิตขาดความสุข จนมีอาการนอนไม่หลับ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย เกิดความกลัวกับสิ่งที่ไม่แน่นอน ย้ำคิดย้ำทำ หงุดหงิด ตกใจง่าย เป็นต้น

3. เกิดจากความคับข้องใจ คนที่มีเป้าหมายในชีวิต หรือการทำงาน เมื่อถูกขัดขวาง หรือมีอุปสรรคก็ทำให้เกิดความเครียดได้

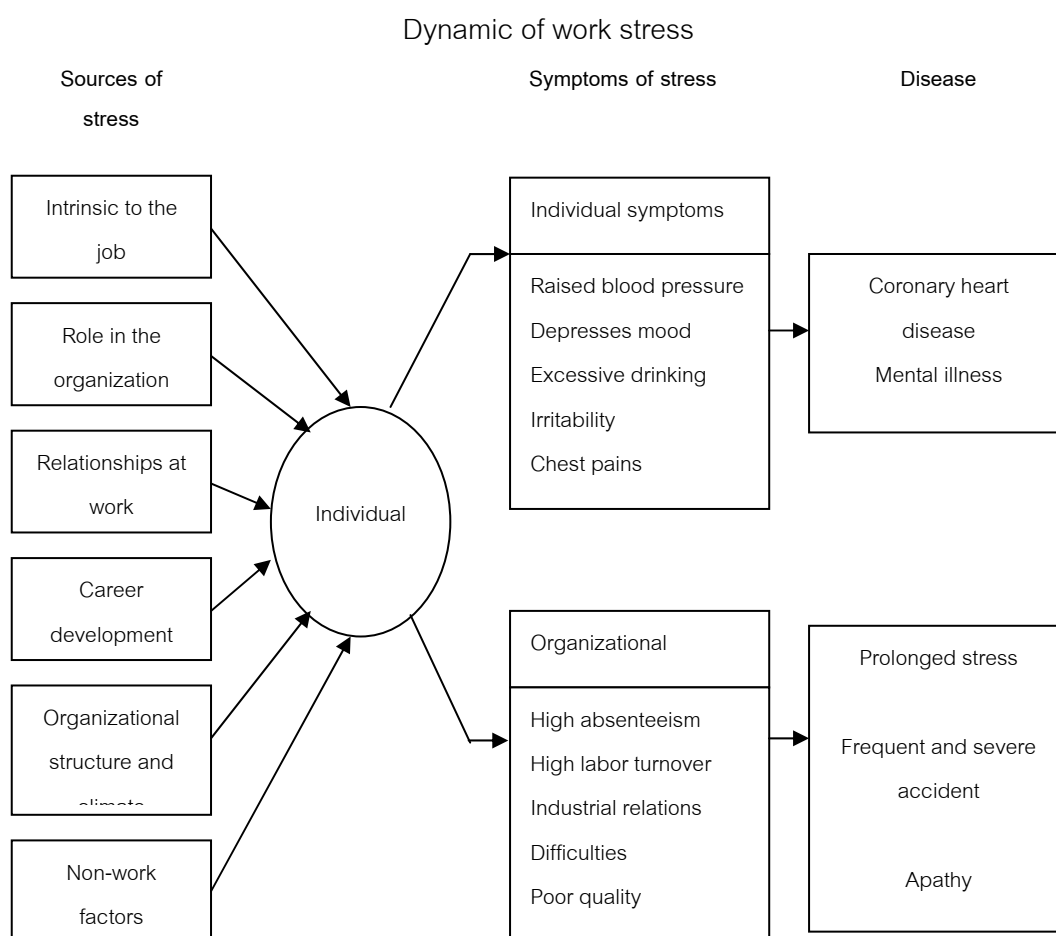
4. เกิดจากความขัดแย้ง เมื่อมีความจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงอย่างเดียวซึ่งเป็นการขัดแย้งในใจ นอกจากนี้บางคนมีความขัดแย้งกับผู้อื่น เช่น พ่อแม่ พี่น้อง เพื่อน หัวหน้า สามี ภรรยา เป็นต้น

5. เกิดจากความผิดปกติทางร่างกาย เช่น ความพิการ ถูกเพื่อนล้อเลียน ดูถูก จึงเก็บกด คิดมาก เจ้าคิดเจ้าแค้น ท้อแท้ เพราะความเครียดนั่นเอง

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์และคาร์ทไรท์ (Cooper and Cartwright, 1997, p.14) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน 6 ประการ ได้แก่

แผนภาพที่ 2.5
แสดงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน



แหล่งที่มา : Susan Cartwright, Cary L.Cooper, Managing Workplace Stress (1997) p.14

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor intrinsic to the job) ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยทั่วไป ได้แก่ เสียงรบกวน แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่นๆที่

1.2 ลักษณะงานที่เป็นกะ (Shift work) หมายถึง ลักษณะงานที่มีการหมุนเวียนของช่วงเวลาการทำงานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะของงานเช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย สภาพจิตใจ และแรงจูงใจในการทำงาน และยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบการนอนและการใช้ชีวิตในสังคมด้วย

1.3 ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long hours) จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย เกิดเป็นปัญหาสุขภาพและส่งผลกระทบต่อศักยภาพการทำงานในที่สุด

1.4 การเดินทาง (Travel) อุปสรรคในการเดินทางเกิดจากสภาพจราจรติดขัดบนท้องถนน ทำให้ผู้บริหารที่ต้องใช้เวลาส่วนมากในการเดินทาง นอกจากจะสูญเสียเวลาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้วยังพลาดโอกาสการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรอีกด้วย

1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การนำเทคโนโลยี ระบบการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ๆมาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ เหล่านั้น เกิดเป็นความกดดันและความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

1.6 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative overload) หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

1.6.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative overload) หมายถึง งานที่เกินความสามารถของคนทำงาน

ซึ่งการมีภาระงานที่หนักเกินไปนั้นจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสูบบุหรี่ การบริโภคแอลกอฮอล์ และพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความเครียดอื่นๆด้วย

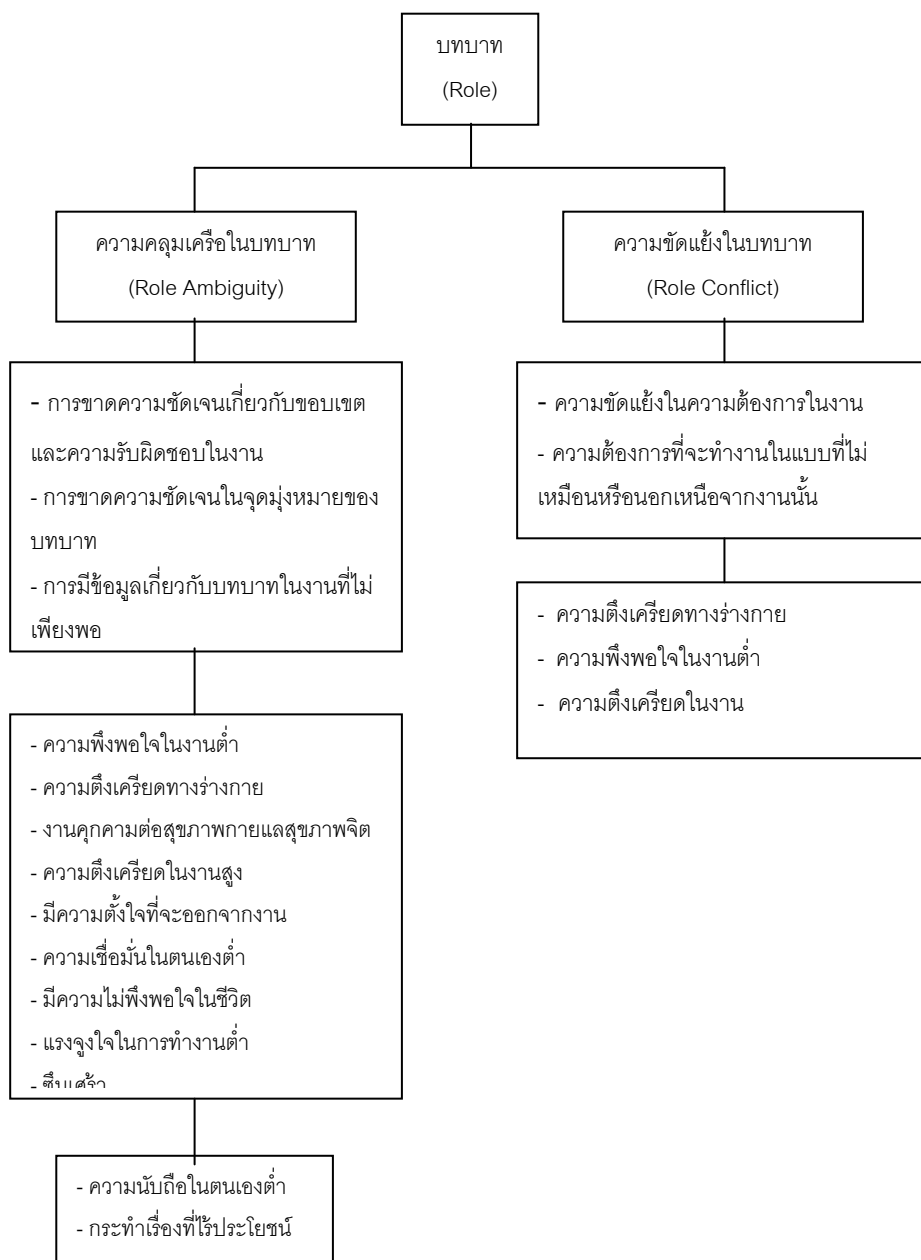
1.7 ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work underload) ทำให้เกิดความรู้สึกว่างานไม่มีความท้าทายความสามารถทำให้เกิดความเครียด

1.8 ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger) การทำงานที่มีความเสี่ยงจะทำให้มีระดับความเครียดสูงด้วย เนื่องจากมีการระวังตัวและต้องเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยการหลังสารอะดรีนาลีน การเปลี่ยนแปลงของระบบการหายใจ และการตึงของกล้ามเนื้อ ซึ่งในระยะยาวจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย โดยผู้ที่มีลักษณะงานที่มีความเสี่ยง เช่น พนักงานดับเพลิง ตำรวจและทหาร เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ (Role in the organization) ถ้าองค์การกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แก่พนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นั้นอย่างชัดเจน ก็จะไม่เกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงาน โดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังนี้

แผนภาพที่ 2.6

แสดงปัจจัยด้านบทบาทในองค์การที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน



แหล่งที่มา : John Arnold, Joanne Silvester, Fiona Patterson, Ivan T. Robertson, Cary L. Cooper, Bernard Burnes, Work Psychology : Understanding human behavior in the workplace (2005) p.401

2.1 ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity) ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ที่จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีเป้าหมายในการทำงาน ความคาดหวังขอบเขต หรือความรับผิดชอบในการทำงานไม่ชัดเจน สิ่งที่บ่งบอกถึงความเครียด ได้แก่ อารมณ์ ซึมเศร้า การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ความไม่พึงพอใจในชีวิต แรงจูงใจในการทำงานลดลง และความต้องการลาออก

2.2 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) เกิดจากความต้องการของบุคคลที่มีต่องาน ไม่สอดคล้องหรือขัดแย้งกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

2.3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่

2.3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ เนื่องจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนั้นต้องอาศัยทั้งเวลาและความตั้งใจมากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร อันได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ล้วนแต่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดของบุคคล ซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันนั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์กรดำเนินไปได้ด้วยดี สัมพันธภาพในที่ทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationships with boss) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมิตรภาพ ความไว้วางใจ ความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หากพนักงานไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความคับข้องใจและเกิดเป็นความเครียดได้

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with subordinates) หมายถึง การที่หัวหน้างานเห็นความสำคัญของลูกน้อง โดยการให้เวลา ความสนใจ จะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ดี ตรงกันข้ามหัวหน้าที่เห็นความสำคัญของงานมากกว่าจะมองข้ามความสำคัญของลูกน้อง ไม่ใส่ใจ และไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้อง ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูง

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with colleagues) หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากการแข่งขันและความขัดแย้งทางบุคลิกภาพ รวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บรรยากาศและความสำเร็จขององค์กร

นอกจากนี้ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationships with customers) ก็เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานเช่นกัน ซึ่งหมายถึง พนักงานที่ต้องทำงานติดต่อหรือให้บริการลูกค้ามีแนวโน้มจะเกิดความเครียดได้สูง การต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง (Ross and Altmaier, 1994, p.89 อ้างถึงใน นันทนุช ตั้งเสถียร, 2546, น.36) ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) หมายถึง ความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพการงาน ซึ่งหากไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้แล้วจะเกิดเป็นความเครียด กล่าวคือ ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การลดขั้นไม่ได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายความสามารถ การได้รับการประเมินความสามารถต่ำ รวมทั้งการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นและการได้รับการเลื่อนตำแหน่งเร็วเกินไปด้วย

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ (Organizational structure and climate) หมายถึง องค์การไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสม พนักงานขาดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและไม่ได้รับโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ขาดความอิสระในการแสดงพฤติกรรม และการถูกกีดกันนอกจากการสื่อสารภายในองค์การด้วย จึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

6. ปัจจัยอื่นที่ไม่ใช่งาน (Non-Work factors) หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว (ด้านเวลา) บางครั้งการทำหน้าที่สองอย่างอาจเกิดปัญหา โดยเฉพาะเพศหญิงที่ถูกคาดหวังว่าจะสามารถจัดการกับงานนอกบ้านและงานบ้านไปพร้อมกันได้ ในขณะที่เดียวกันเพศชายก็ได้รับการคาดหวังจากการทำหน้าที่สองอย่างเช่นกัน กล่าวคือ ต้องเตรียมตัวให้พร้อมกับการที่ต้องมีการเดินทางหรือโยกย้ายทั้งภายในและต่างประเทศ ซึ่งการเลื่อนตำแหน่งจะพิจารณาในส่วนนี้ด้วย ความขัดแย้งดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานเช่นกัน

นฤมล หริจันทนะวงศ์ (2546, น.10, 23) กล่าวว่า ความเครียดในองค์กรจะทำให้องค์กรมีระดับการขาดงานสูง เปลี่ยนพนักงานบ่อย ความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมและลูกค้าเลวร้าย สถิติความปลอดภัยแลวง การควบคุมคุณภาพตกต่ำ ซึ่งความเครียดในองค์กรเกิดจากสาเหตุดังนี้ คือ ประสิทธิภาพไม่ชัดเจนหรือซ้ำซ้อน ขาดการติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงานไม่ดี รวมถึง กลุ่มอาการที่เกิดจากอาคาร (Sick building syndrome) ที่ไม่มีช่องระบายอากาศ แสงสว่างน้อยและแออัด นอกจากสาเหตุที่กล่าวมานี้ยังมีปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การปรับปรุงองค์กร ที่เกิดจากการแข่งขัน และแรงกดดันที่เพิ่มขึ้นต้องเพิ่มคุณภาพและผลผลิตมากขึ้นตามไปด้วย นำไปสู่การแสวงหากลยุทธ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานอยู่ภายใต้ความเครียด นอกจากนี้ยังรวมถึงการควมรวมกิจการและการเข้าถือสิทธิ์ระหว่างองค์กร ทำให้เกิดภาวะตงงานและขาดความมั่นคงในการทำงาน และการเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน เช่น กระบวนการผลิต วิธีการติดตามสินค้า การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้แทนพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่ทันสมัย เป็นต้น เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดเป็นความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

2. สัมพันธภาพในองค์กร โครงสร้างองค์กรใหม่เน้นการทำงานเป็นทีม การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีอาจลดความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เมื่อขาดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพก็ทำให้มีอุปสรรคเกี่ยวกับความเข้าใจระหว่างกันมากขึ้นเกิดเป็นปัญหาได้ มีการแบ่งลำดับขั้นและความสามัคคีในที่ทำงานเนื่องจากการแข่งขันสูง ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงานลดลง ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดเช่นกัน

3. สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดีก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งของความเครียดในการทำงาน เนื่องจากมีผลต่อวิธีการทำงานและทำลายสุขภาพ เช่น การจัดโต๊ะทำงาน เสียงรบกวนและมลภาวะ แสงสว่าง ที่เก็บของและเอกสาร อุณหภูมิที่พอเหมาะและเครื่องใช้สำนักงานที่มีความสะดวกและทันสมัย

ผลของความเครียด

เซตีและชูเลอร์ (Sethi และ Schuler, 1984) ได้สรุปอาการของบุคคลเมื่อเกิดความเครียด โดยแบ่งเป็น อาการที่แสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม (ผลกระทบที่มีต่อตนเองและผลกระทบต่อองค์กร)

1. อาการที่แสดงออกทางร่างกาย
 - ระยะสั้น : อัตราการเต้นของหัวใจและระบบการหายใจผิดปกติ ปวดศีรษะ
 - ระยะยาว : โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคกระเพาะ
2. การตอบสนองทางจิตใจ (ความรู้สึกรู้สึกและความคิด)
 - ผู้หรือหนี
 - กลไกการป้องกัน (Defense mechanism)
 - การยอม ความเบื่อหน่าย
 - ความคิดเชิงลบ

- หลงลืม ไม่ใส่ใจ
- มีแนวโน้มในการตัดสินคนอย่างผิดๆ
- ไม่ไว้ใจผู้อื่น
- ไม่สามารถจัดการกับตนเองได้
- สับสนในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง
- รู้สึกไม่พอใจ
- มีปัญหาในการตัดสินใจ ตัดสินใจไม่เด็ดขาด
- ผัดวันประกันพรุ่ง

3. การแสดงออกทางพฤติกรรม

- ผลกระทบต่อตนเอง
 - เบื่ออาหาร
 - น้ำหนักลดหรือเพิ่มผิดปกติ
 - พฤติกรรมการสูบบุหรี่
 - พฤติกรรมการบริโภคแอลกอฮอล์
- ผลกระทบต่อองค์กร
 - ผลการปฏิบัติงานตกต่ำ ทั้งคุณภาพและปริมาณ
 - ขาดการมีส่วนร่วมกับงาน
 - ขาดความรับผิดชอบ
 - ขาดการคำนึงถึงองค์กร
 - ขาดการคำนึงถึงเพื่อนร่วมงาน
 - ไม่มีความคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ
 - ขาดงาน
 - ลาออก
 - มีแนวโน้มที่จะเกิดอุบัติเหตุ

เพสทอนจี (Pestonjee, 1992, p.117) การดูแลรักษาสุขภาพทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตเป็นสิ่งจำเป็นต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ความเจ็บป่วยของบุคคลไม่เพียงแต่เป็นสาเหตุทำให้สุขภาพร่างกายทรุดโทรมและอ่อนแอเท่านั้นแต่ยังส่งผลเสียต่อสุขภาพจิตและความผิดปกติทางร่างกายที่เกิดจากสภาพจิต (Psychosomatic) ซึ่งก็คือเป็นความตึงเครียดและความวิตกกังวลนั่นเอง

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization หรือ WHO) ได้ให้ความหมายของคำว่า สุขภาพ เป็นความสมบูรณ์ของร่างกาย จิตใจ และคุณภาพชีวิตทางสังคม โดยปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งเป็นความสมดุลระหว่างสุขภาพกายที่แข็งแรงและสุขภาพจิตที่ดี ในขณะที่พนักงานในองค์กรไม่ได้มีความสมดุลของสภาวะดังกล่าว ดังนั้นจึงได้แบ่งผลของความเครียดที่มีต่อสุขภาพออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความเจ็บป่วยทางจิตใจ (Psychological ailments)

อารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ความก้าวร้าว ความเกลียด ความเดือดดาล และความอิจฉาริษยา นอกจากจะนำไปสู่ความเจ็บป่วยแล้ว ยังเป็นสาเหตุของอาการซึมเศร้า และอาการเบื่อหน่ายเรื้อรัง ซึ่งตัวอย่างของอาการเจ็บป่วยทางจิตใจมีดังนี้

- ซึมเศร้า (Depression) บุคคลที่มีอาการซึมเศร้าจะมีอาการหดหู่ กลัว รู้สึกผิด ไม่เห็นคุณค่าของตนเอง
- วิตกกังวล (Anxiety) บุคคลที่วิตกกังวลจะรู้สึกหวาดกลัว หวาดหวั่น มีความเจ็บปวดทางจิตใจ ซึ่งความวิตกกังวลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความเครียดที่เป็นอันตราย ในกรณีที่มีความวิตกกังวลมากเกินไป

2. ความผิดปกติทางร่างกายที่เกิดจากสภาพจิต (Psychosomatic ailments)

ความขัดแย้งทางอารมณ์สามารถส่งผลกระทบต่อร่างกาย ความตึงเครียดที่มาพร้อมกับความโกรธ ความขุ่นเคืองใจ ความไม่พอใจ หรือความแค้นใจจะสะสมเป็นความเครียดเรื้อรัง ความตึงเครียดทางจิตใจยังก่อให้เกิดโรคทางร่างกาย โดยมีนักวิจัยสำรวจและพบว่าความผิดปกติทางร่างกายที่เกิดจากสภาพจิตมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2
แสดงความผิดปกติทางร่างกายที่เกิดจากสภาพจิตใจ

อาการทางร่างกาย	เปอร์เซ็นต์
อาการปวดต้นคอด้านหลัง	75
อาการปวดท้องเรื้อรัง	50
นิ่ว	50
วิงเวียนศีรษะ	80
ลมพิษ หรือผื่นขึ้นตามผิวหนัง	30
โรคกระเพาะ ท้องอืด ท้องเฟ้อ	90
ปวดศีรษะ	80
ท้องผูก	70
อาการเหนื่อยล้า	90

แหล่งที่มา : D.M. Pestonjee, Stress and coping: The Indian experience (1992) p.117

- ปวดศีรษะ (Headaches) อาการปวดศีรษะส่วนมากเกิดจากความเครียด 95 เปอร์เซ็นต์ของอาการปวดศีรษะและอาการปวดต้นคอด้านหลังเกิดจากสาเหตุทางจิตใจมากกว่าความเจ็บป่วยที่เกิดจากอาการบาดเจ็บ อาการปวดศีรษะที่พบบ่อยที่สุดได้แก่
 - อาการปวดศีรษะที่เกิดจากความตึงเครียด (Tension headaches) เป็นสาเหตุของอาการปวดบริเวณศีรษะและกล้ามเนื้อต้นคอ เนื่องจากการหดตัวของกล้ามเนื้อเป็นเวลานาน ซึ่งหากมีการหดตัวมากๆสามารถทำให้เส้นเลือดตีบได้
 - อาการปวดศีรษะที่เกิดอารมณ์หรือจิตใจ (Psychogenic headaches) เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดและความรู้สึกสับสนต่างๆ เช่น บทบาทความรับผิดชอบระหว่างงานและครอบครัว
 - อาการปวดศีรษะที่เกิดไมเกรน (Migraine) เป็นอาการของการปวดศีรษะข้างเดียว และโดยปกติแล้วจะเกิดขึ้นเพียงชั่วขณะหลังจากที่บุคคลได้พบหรือเผชิญกับเรื่องราวหรือสถานการณ์ที่ตึงเครียด ซึ่งแนวโน้มของบุคคลที่มักเป็นโรคนี้อาจจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวง่าย รักความสมบูรณ์แบบ และมีความวิตกกังวลอยู่ตลอดเวลา

- โรคกระเพาะเรื้อรัง (Stomach ulcer) คนเหล่านี้มักตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคด้วยความวิตกกังวล ความก้าวร้าว และความโกรธ หากอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้คงอยู่ไปนานๆ ลักษณะที่กล่าวมาจะติดตัวเป็นลักษณะภายในและเป็นสาเหตุของอาการปวดท้องเรื้อรัง นอกจากนี้การสูบบุหรี่ยังกระตุ้นให้เกิดการหลั่งกรดในกระเพาะมากเกินไปจึงทำให้ปวดท้องได้ ซึ่งบริเวณกระเพาะและลำไส้เล็กจะเป็นจุดต่างๆที่จะเกิดความผิดปกติหากร่างกายไม่มีความสมดุล

- ความดันโลหิตสูง (Hypertension) โรคนี้มีความสำคัญมากกว่าโรคอื่นๆที่เกิดจากความผิดปกติทางจิตใจ เนื่องจากบุคคลที่มีอาการความดันโลหิตสูง อาจนำไปสู่โรคหัวใจได้ ซึ่ง 20 เปอร์เซ็นต์ของผู้บริหารมักมีอาการของโรคนี้

3. ความเจ็บป่วยทางร่างกาย (Physiological ailments)

เพศชายมีแนวโน้มของความเจ็บป่วยมากกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีสุขภาพดีนอกจากเป็นเรื่องของกรรมพันธุ์แล้ว ยังต้องมีการตรวจสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ ออกกำลังกายเป็นประจำ ได้รับสารอาหารครบถ้วน และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้เป็นอย่างดี บุคคลควรผ่อนคลายมองโลกในแง่ดี ลดความวิตกกังวล และมีความคิดที่ดี เนื่องจากอาการซึมเศร้า โกรธ และอิทธิพลของยาที่เกิดขึ้นเองกันเป็นเวลานานจะนำไปสู่ผลกระทบทางลบได้ ดังนี้

- น้ำหนักมากเกินปกติ (Overweight) สาเหตุหลักของผู้ที่มีน้ำหนักมากเกินปกติคือ การรับประทานมากเกินไปโดยไม่ออกกำลังกาย ซึ่งส่งผลเสียต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงาน

- โรคอ้วน (Obesity) เป็นโรคที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยทั่วไป โรคอ้วนไม่ได้ถือว่าเป็นโรค แต่เป็นสิ่งที่บุคคลไม่ปรารถนาอยากจะเป็น

- โรคเบาหวาน (Diabetes) เกิดจากระดับน้ำตาลในเลือดสูงจึงมีผลกระทบต่อระบบการทำงานของอวัยวะต่างๆภายในร่างกาย เช่น หัวใจ ดวงตา สมองและไต

- เพศสัมพันธ์ (Urogenital) การมีเพศสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นเป็นผลมาจากความตึงเครียดทางอารมณ์ พฤติกรรมดื่มมากเกินไป และน้ำหนักมากเกินปกติ เป็นต้น

- ตับ (Liver) อาการที่เกิดจากความผิดปกติของตับ ได้แก่ อาการคลื่นไส้อาเจียน และตับอักเสบเนื่องจากการติดเชื้อ

จอห์น อาร์โนล (John Arnol, 2005) กล่าวว่า ผลของความเครียดแสดงออกทางร่างกายและพฤติกรรม ดังนี้

1. อาการของความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย ได้แก่
 - เบื่ออาหาร
 - ออยากอาหาร
 - อาหารไม่ย่อย
 - ท้องผูก หรือ ท้องร่วง
 - นอนไม่หลับ
 - เหงื่อออกง่าย
 - เหงื่อออกโดยไม่มีเหตุผล
 - ชักกระตุก
 - กัดเล็บ
 - ปวดศีรษะ
 - ตะคริว หรือกล้ามเนื้อกระตุก
 - คลื่นไส้ อาเจียน
 - หายใจไม่ออก
 - วิงเวียน หน้ามืด เป็นลม
 - ร้องไห้บ่อยๆ
 - อ่อนแอ ไม่สดชื่น ไม่ยิ้มแย้ม
 - ไม่สามารถนั่งเฉยๆโดยไม่หงุดหงิดหรืออารมณ์เสียได้
 - ความดันโลหิตสูง
2. อาการของความเครียดที่เกี่ยวกับพฤติกรรม ได้แก่
 - โกรธง่าย
 - รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถจัดการกับสิ่งต่างๆได้
 - ขาดความรู้สึกสนใจในชีวิต
 - กลัวความล้มเหลว
 - รู้สึกเกลียดตัวเอง
 - ตัดสินใจยาก
 - สูญเสียความสนใจผู้อื่น
 - ไม่สามารถแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมาได้
 - ไม่มีอารมณ์ขัน
 - ละเลยต่อสิ่งต่างๆ

- ไม่กล้าคิดถึงอนาคต
 - รู้สึกว่าไม่สามารถไว้วางใจใครได้เลย
 - ไม่มีสมาธิ
 - ชอบอยู่คนเดียว
3. โรคที่เกิดจากความเครียด ได้แก่
- ความดันโลหิตสูง
 - เส้นเลือดตีบ หรือ โรคหัวใจ
 - ไมเกรน
 - โรคทางเดินหายใจ หรือ โรคภูมิแพ้
 - โรคหืด
 - โรคคัน
 - โรคกระเพาะ
 - ท้องผูก
 - ลำไส้ใหญ่อักเสบ
 - โรคเรื้อรังที่มีการอักเสบตามข้อต่อ
 - โรคเกี่ยวกับประจำเดือน
 - ท้องเฟ้อ อาหารไม่ย่อย
 - โรคที่เกิดจากต่อมไทรอยด์ทำงานมากเกินไป
 - โรคเบาหวาน
 - โรคซึมเศร้า

เท็ดสคอตต์ เดซง (2539) ได้กล่าวถึงความเครียดที่ส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. สรีระร่างกาย

ขณะที่อยู่ในความตึงเครียด ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงหลายอย่าง ที่สำคัญคือ ระบบประสาทอัตโนมัติและระบบต่อมไร้ท่อ

ระบบประสาทอัตโนมัติ (Automatic nervous system) มีการทำงานของระบบประสาทซิมพาเทติก (Sympathetic) ที่ส่งผลต่อการเต้นของหัวใจ หัวใจจะเต้นเร็วและแรงขึ้น เส้นเลือดตามผิวหนังหดตัว ตามอวัยวะสำคัญจะมีเลือดไปเลี้ยงมากขึ้น เช่น หัวใจ ปอด และสมอง ส่วนบรรดาลำไส้จะทำงานลดลงเนื่องจากไม่มีความจำเป็น เรียกได้ว่าเป็นการเตรียมพร้อมที่จะสู้ แต่หากความเครียดอยู่นานเกินไป ระบบประสาทพาราซิมพาเทติก (Parasympathetic) จะเข้ามามีบทบาทแทน ทำให้เหงื่อออก ลำไส้ปั่นป่วน กรดในกระเพาะอาหารหลั่งออกมา

ทั้งสองรูปแบบคือการสู้อะและหนี ต่างเป็นการเตรียมสภาพร่างกายให้พร้อม แต่ถ้าสภาพเช่นนี้อยู่ไปนานๆร่างกายจะทนไม่ได้และเกิดความเสียหายกับอวัยวะที่อ่อนแอ เช่น ความดันโลหิตสูง ไมเกรน ภาวะเป็นแผล เป็นต้น

อีกระบบคือ ฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต ตัวสำคัญก็คือ อะดรีนาลินที่หลั่งจากต่อมหมวกไตส่วนนอก ทำให้หัวใจเต้นเร็ว เส้นเลือดฝอยหดตัว ความดันโลหิตสูงขึ้น จะเป็นการเร่งการปล่อยน้ำตาลเข้าสู่กระแสเลือดเพื่อเตรียมใช้เป็นพลังงาน

ในระยะสั้นจะเป็นประโยชน์ต่อร่างกาย เนื่องจากการเตรียมความพร้อม แต่ในระยะยาวอาจทำให้ความสมดุลของร่างกายเสียไป ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุของโรคเบาหวาน โรคไต และโรคความดันโลหิตสูง

2. โรคที่เกิดจากความเครียด

มีโรคหลายโรคที่มีสาเหตุเกิดจากความเครียดและไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้ เพราะไม่มีการปรับสภาพจิตใจให้ผ่อนคลายลงได้ โดยโรคต่างๆมีดังนี้

2.1 โรคหลอดเลือดหัวใจตีบตัน มีอาการแน่นหน้าอก ปวดร้าวที่แขนและคาง เหงื่อแตก ใจสั่น บางครั้งหมดสติ และอาจเสียชีวิตได้ พบว่าสาเหตุของโรคเกิดจากระดับคอเรสเตอรอลในเลือดสูง ความดันโลหิตสูง การสูบบุหรี่ การขาดการออกกำลังกาย ความอ้วน และความเครียด เนื่องจากความเครียดที่มากเกินไปทำให้ฮอร์โมนของร่างกายผิดปกติ ความดันโลหิตสูง ไชมันในเลือดสูง อาจรุนแรงถึงภาวะกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเฉียบพลันจนเสียชีวิตได้

2.2 โรคแผลในลำไส้และกระเพาะอาหาร หรือเรียกว่า โรคกระเพาะ มีอาการปวดท้อง จุกเสียดแน่นบริเวณลิ้นปี่ คลื่นไส้อาเจียน ร้อนอุจจาระในช่องอก สาเหตุเกิดจากการมีกรดในกระเพาะมากเกินไปทำให้เกิดการอักเสบและเป็นแผล นอกจากนี้โรคกระเพาะยังเกิดจากความเครียด ส่วนใหญ่ผู้ป่วยสามารถบอกได้ว่าอาการปวดท้องของตนเกี่ยวข้องกับความเครียดมากน้อยเพียงใด บางครั้งไม่ต้องทานยาก็หายได้ เพียงรู้จักวิธีผ่อนคลายความเครียดอาการปวดท้องก็หมดไปได้

2.3 โรคความดันโลหิตสูง มีอาการปวดศีรษะ วิงเวียนง่าย บางรายก็ไม่มีอาการเลย จะพบอาการเมื่อได้รับการตรวจความดัน ซึ่งเป็นโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ความเก็บกดทางอารมณ์ และความไม่พอใจ เนื่องจากร่างกายหลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลินจากต่อมหมวกไตส่วนใน ทำให้เส้นเลือดส่วนปลายหดตัว หัวใจจึงเต้นแรงและเร็วขึ้น หากเป็นในระยะเวลาอันสั้นของเส้นเลือดจะแข็งตัวไม่ยืดหยุ่น จนเป็นสาเหตุของความดันโลหิตสูงได้

2.4 ปวดศีรษะ อาการของการปวดศีรษะมีหลายประเภท แต่ละประเภทที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ได้แก่ ไมเกรนและการปวดตึงเครียด

- ไมเกรน อาการของไมเกรน เริ่มจาก อารมณ์หงุดหงิดล่วงหน้า 1-2 วัน ก่อนการปวดหัวจะมีอาการตาพร่ามัวหรือเห็นภาพผิดปกติไปได้ ตามด้วยอาการปวดศีรษะอย่างรุนแรงที่ขมับด้านใดด้านหนึ่ง และอาจมีอาการคลื่นไส้อาเจียนด้วยก็ได้

ไมเกรนจะเป็นๆหายๆ ส่วนใหญ่มักสัมพันธ์กับความตึงเครียด เช่น การสอบ การทะเลาะเบาะแว้ง อารมณ์โกรธไม่พอใจ เป็นต้น สามารถบรรเทาได้โดยการใช้น้ำยาและรู้จักการผ่อนคลายความเครียด เช่น เล่นกีฬา และการมองโลกในแง่ดี

- การปวดตึงเครียด มักเกี่ยวกับความเครียดโดยตรงอาการเริ่มที่ท้ายทอย คอ หัวไหล่ ขมับ เป็นอาการปวดตึงๆ ตื้อๆติดต่อกัน บางรายอาจนอนไม่หลับหรือหงุดหงิดได้ จะเกิดอาการในช่วงที่มีความเครียด เช่น เครียดเรื่องงานก็จะปวดที่ทำงาน ช่วงวันหยุดก็จะหายไป เครียดเรื่องครอบครัวก็จะปวดตอนค่ำๆและเสาร์อาทิตย์ เป็นต้น ควรสำรวจตัวเองว่ามีสิ่งใดที่รบกวนจิตใจอยู่ก็ให้ผ่อนคลายและระบายออกบ้าง

2.5 โรคหอบหืด อาการของโรคคือ แน่นหน้าอก ไอ หายใจลำบาก โรคนี้เกี่ยวข้องกับความเครียดหรือจิตใจ โดยมีสาเหตุสำคัญคือ

- การเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ซ้ำๆว่าเมื่อมีสารหรือสถานการณ์ที่เคยทำให้มีอาการหอบหืดแล้ว จิตใจก็เชื่อว่าตนเองแพ้สารหรือสถานการณ์เหล่านั้น

- จิตใต้สำนึก มีการศึกษาพบว่าเด็กที่เป็นโรคนี้นักเป็นเด็กที่เป็นผู้ใหญ่เร็วกว่าปกติ ทะเลาะกับพ่อแม่ หรือพ่อแม่ทะเลาะกัน เมื่อรู้สึกเครียดจะไม่แสดงออกแต่เก็บเอาไว้ เมื่อทราบว่าการหอบหืดเกิดจากสาเหตุของความเครียดก็จำเป็นต้องมีการรักษาเยียวยาทางจิตใจเพื่อให้อาการดีขึ้น

2.6 โรคมะเร็ง ความเครียดไม่ได้เป็นสาเหตุของโรคมะเร็งโดยตรง แต่มีการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยโรคมะเร็งที่มีจิตใจยำแย่ ท้อแท้ ห่อเหี่ยว ซึมเศร้า มีแนวโน้มว่ามะเร็งจะลุกลามเร็วกว่าผู้ป่วยที่มีจิตใจสดชื่นแจ่มใส เนื่องจากอารมณ์ซึมเศร้าเกี่ยวข้องกับระดับคอร์ติซอลในเลือดค่อนข้างมาก ระดับของคอร์ติซอลจะเป็นตัวรบกวนการทำงานของเม็ดเลือดขาวที่จะต่อสู้กับเซลล์มะเร็งและเชื้อโรคแปลกปลอม ทำให้ไม่สามารถต่อต้านเชื้อมะเร็งและเชื้อโรคต่างๆ ได้จึงส่งผลให้มะเร็งลุกลามเร็วขึ้นเนื่องจากร่างกายอ่อนแอ

นฤมล หริจันทนระวงศ์ (2546) กล่าวถึงผลของความเครียดโดยแบ่งออกเป็น 7 ประการดังนี้

1. ผลของความเครียดต่อร่างกาย

เมื่อร่างกายอยู่ภายใต้ความเครียดทางกายหรือจิตใจ การผลิตฮอร์โมนจะเพิ่มขึ้น เช่นอะดรีนาลีนและคอร์ติซอล ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจ ระดับความดันโลหิต กระบวนการ

2. ผลของความเครียดต่อสุขภาพร่างกาย

ความเครียดระยะยาวเป็นสาเหตุสำคัญของโรคต่างๆ เช่น ความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจและยังเพิ่มความเสี่ยงต่อความเจ็บป่วยทางจิตเวชหรือจิตวิทยา การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุของความเครียด ได้แก่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือเสพยาเสพติดมากเกินไปจนทำให้ร่างกายทรุดโทรม

3. ผลของความเครียดต่ออารมณ์

ผู้ที่ทุกข์ทรมานจากความเครียดอาจมีพฤติกรรมทำลายล้างสูงทำให้เกิดความสูญเสีย เช่น อารมณ์แปรปรวน และพฤติกรรมที่ไม่แน่นอน ขาดความเชื่อมั่น ก้าวร้าว ขาดสมาธิ หลงลืมง่าย เศร้า รู้สึกผิด เจ็บช้ำ

4. ผลของความเครียดต่อการตัดสินใจ

ความเครียดทำให้นักคนรู้สึกว่าคุณเองไร้ความสามารถ จึงสูญเสียความสามารถในการตัดสินใจ โดยเฉพาะถ้าพวกเขาขาดความเชื่อมั่นในตนเอง การตัดสินใจที่ผิดพลาดในที่ทำงานและบ้านอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ ข้อโต้แย้ง การสูญเสียทรัพย์สินเงินทอง หรือตกงานได้

5. ผลเสียของความเครียดต่อครอบครัว

ความเครียดอาจทำให้ครอบครัวพังทลาย อัตราการหย่าร้างเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งมาจากความเครียดในที่ทำงานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสามีภรรยาที่ทำงานนอกบ้านทั้งคู่ ไม่มีเวลาให้ครอบครัวและลูก เกิดเป็นความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเพราะต่างก็มีบทบาทที่ต้องรับผิดชอบทั้งในและนอกบ้านเกิดเป็นความเครียด จึงจำเป็นต้องหาความสมดุลระหว่างบทบาททั้งสองให้ได้

6. ผลของความเครียดต่อองค์กร

คุณภาพการบริการต่ำ ค่าจ้างเรียนเพิ่มขึ้น การสูญเสียลูกค้า อัตราการขาดงานเพิ่มขึ้น อาจมีสาเหตุจากความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ อัตราการลาออกเพิ่มขึ้นจึงต้องเปลี่ยนพนักงานจำนวนมาก ทำให้เสียทั้งเวลาเพื่อฝึกอบรมและเงินเพื่อการคัดเลือกคนใหม่เข้ามาทำงาน นอกจากนี้ยังเสียชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรตกต่ำลง เนื่องจากลูกค้าไม่ได้รับความพอใจ จากพฤติกรรมของพนักงานที่ไม่เหมาะสม

7. ผลของความเครียดต่อสังคม

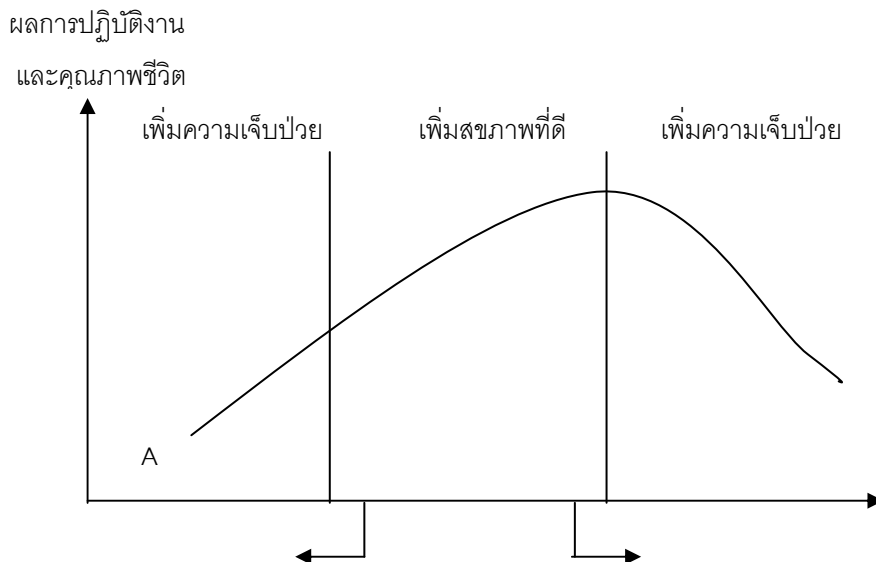
มูลค่าทางสังคมที่เกิดจากความเครียดมีมากและสูงขึ้นเรื่อยๆ สังคมต้องรับภาระค่าการใช้บริการสาธารณะ เช่น บริการด้านสุขภาพสำหรับผู้ป่วยจากสาเหตุของความเครียด เงินบำนาญแก่ผู้เกษียณก่อนกำหนด และเงินช่วยเหลือผู้พิการที่เกิดจากอุบัติเหตุสืบเนื่องจากความเครียด เป็นต้น

ผลของความเครียดในการทำงาน

ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะเพิ่มขึ้นเมื่อระดับความเครียดสูงขึ้น แต่เมื่อผ่านไประยะหนึ่งความเครียดก็จะเป็นตัวที่ไปลดผลการปฏิบัติงานลง กฎของ Yerkes-Dodson ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.5 สัดส่วนของกราฟระหว่าง B และ C แสดงให้เห็นถึงความกดดันที่บุคคลสามารถอดทนได้ ภายใต้ข้อจำกัดที่เกี่ยวกับสุขภาพและคุณภาพชีวิต ซึ่งข้อจำกัดเหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสามารถในการอดทนต่อความกดดันของบุคคลที่แตกต่างกัน ที่จุด C ความกดดันที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพชีวิต และกลายเป็นอันตรายได้ ที่จุด C ถึง D ความกดดันกลายเป็นความเครียด ทำให้คุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานแยกลงตามลำดับ C จึงเป็นจุดต่ำสุดที่บุคคลจะสามารถรับรู้ได้ถึงความกดดันที่เกิดขึ้นและสามารถอดทนได้ (threshold) (ในขณะที่จุด B ความเบื่อหน่ายเป็นพลังของความเครียด และสัดส่วน B ถึง A แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มความเสี่ยงต่อความเจ็บป่วยที่เกิดจากความเครียด

แผนภาพที่ 2.7

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิต



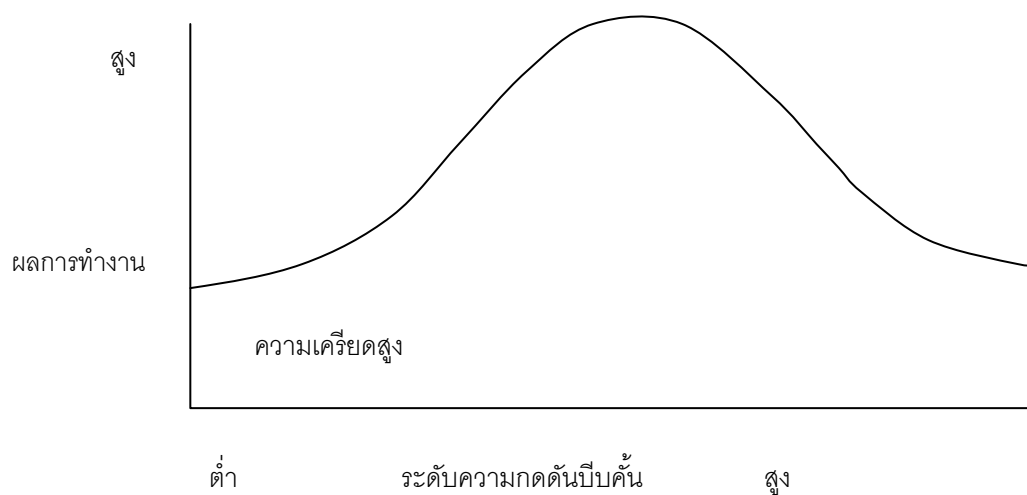
แหล่งที่มา : John Arnold, Joanne Silvester, Fiona Patterson, Ivan T. Robertson, Cary L. Cooper, Bernard Burnes, Work Psychology : Understanding human behavior in the workplace (2005) p.394.

ครานเวลล์ วอร์ด (Cranwell-Ward, 1996, p.29) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงานไว้ว่า ทุกคนต้องการความกดดันบีบคั้นที่จะทำงานให้ได้ดีอยู่ในระดับหนึ่งอย่างแน่นอน ความกดดันบีบคั้นนี้จะช่วยกระตุ้นให้คนได้มี ภาวะสร้างสรรค์ นวัตกรรม หรือการประดิษฐ์คิดค้นต่างๆ (Creativity and innovation) ถ้าปราศจากความกดดันบีบคั้นที่ดีพอ การทำงานของบุคคลจะจำกัดไม่ได้ผลดีอย่างเต็มที่ นั่นคือ การมีความเครียดอยู่ในสภาพที่แน่นอนพอดี จะสามารถส่งเสริมเพิ่มพูนการทำงานให้สูงขึ้น เมื่อรู้สึกว่ามีทรัพยากรไม่พอดีที่จะสนองต่อสถานการณ์ ปฏิกริยาต่อความเครียดจะเป็นตัวก่อให้เกิดและสร้างพลังงานภายนอกขึ้นมาสนองต่อสถานการณ์ที่ต้องการ ความเครียดในส่วนที่ช่วยในการประดิษฐ์และสร้างสรรค์ เรียกว่าเป็น ความเครียดด้านบวก ซึ่งช่วยส่งเสริมเพิ่มพูนการทำงาน

ในการทำงานเดียวกันความเครียดยังสามารถให้ผลทางลบและทำลายได้อีกด้วย เมื่อต้องเผชิญกับทรัพยากรที่ไม่พอดี ปฏิกริยาของความเครียดก็คือ เกิดความว่องไวคล่องแคล่วขึ้นมา แต่เมื่อบุคคลรู้สึกกลุ่ม วิตกกังวล และตึงเครียด พลังงานจะถูกทำลาย ไม่สามารถต่อสู้หรือรับมือกับสถานการณ์ที่เลวร้ายได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้ ลึ้นหวัง ทุกข์ยาก โศกเศร้า

แผนภาพที่ 2.8

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความกดดันบีบคั้นกับผลการทำงาน



แหล่งที่มา : Jane Cranwell-Ward, Thriving on Stress: การบริหารความเครียด (2539) น.29

การลดความเครียดในการทำงาน

Elkin และ Rosch (1990) ได้สรุปวิธีการลดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. การกำหนดภาระหน้าที่อย่างเหมาะสม
2. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. มีตารางเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ ไม่ตายตัว
4. กระตุ้นให้มีการจัดการหรือทำงานร่วมกัน
5. มีการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพให้แก่พนักงาน
6. วิเคราะห์ปัญหาที่ในการทำงานและกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน
7. มีการสนับสนุนทางสังคม เช่น เพื่อนร่วมงานและหัวหน้า
8. สนับสนุนให้ทำงานเป็นทีม
9. กำหนดนโยบายการจ้างงานที่มีความยุติธรรม
10. ได้รับรางวัลร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

คาร์รอล เวคค์ (Carol Dweck cite in Stoltz, 1997, p.58) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พัฒนาการทางอารมณ์ พบว่า รูปแบบการตอบสนองต่ออุปสรรคและความยากลำบากของบุคคล มีพื้นฐานและได้รับอิทธิพลมาจากพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครู กลุ่มเพื่อนและบุคคลที่ใกล้ชิดในวัยเด็ก และยังพบว่าครุมีอิทธิพลต่อความคิดของเด็กในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลวเมื่อเด็กต้อง

แล็บ (Lab, et.al, 1998 cite in Stoltz, 1997) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ สุขภาพ และรายได้

ชวนจิตร ฐระทอง (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เชาวर्นปัญญา เชาวर्นอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า (เซนทรัล) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าแผนกขายมีค่าเฉลี่ยของระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง เชาวर्นปัญญาและองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านซึ่งได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุของปัญหา ด้านการขยายตัวของปัญหา และด้านความอดทน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย และองค์ประกอบของเชาว์นอารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย

นพดล คำเต็ม (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัว กับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสำเร็จในวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคยังสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ 18%

อรพินท์ ตราโต (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการเผชิญ

นันทิยา วชิรลาภไพฑูรณ์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยการเรียนรู้พฤติกรรมและการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของเยาวชน กระทำผิดชาย ผลการวิจัยพบว่า หลังจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลองได้เข้ารับการทดลองแล้วความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในทุกมิติและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสูงขึ้น และยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

วรรณวิภา ทิวะนันท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของนักธุรกิจอิสระในองค์กรแห่งหนึ่งของบริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและทุกองค์ประกอบในระดับสูง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ในขณะที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งบุคลิกภาพทั้ง 2 ลักษณะนี้สามารถพยากรณ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้ นอกจากนี้ในกลุ่มนักธุรกิจอิสระที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้จำหน่ายตรงขึ้นไปมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงกว่านักธุรกิจอิสระทั่วไป ด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และอายุงานไม่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้งสิ้น

จวีร์วรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่) ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมในระดับสูง เจ้าหน้าที่ที่มีเพศต่างกันความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคต่างกัน โดยที่เพศชายมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสูงกว่าเพศหญิง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคมและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ธัญพร วงศ์ประเสริฐ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัททรูมูฟ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทั้ง 4 องค์ประกอบไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ศรียาสตาวาและสิงห์ (Srivastava and Singh, 1987 cite in D.M. Pestonjee, 1992, p.185) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา 2 รูปแบบ ได้แก่ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบเชิงรุกและพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง พบว่า การมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบเชิงรุกจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเจ็บป่วยทางจิตใจลดลง ในขณะที่การมีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเจ็บป่วยทางจิตใจเพิ่มขึ้น

ปาร์ค (Parkes, 1990 อ้างถึงในสุทธิดา ชญาแก้ว, 2548, น.44) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในกลุ่มครูฝึกสอน พบว่า ครูผู้ชายจะใช้พฤติกรรมเก็บกดมากกว่าครูผู้หญิง จึงเป็นไปได้ว่าครูผู้ชายใช้รูปแบบพฤติกรรมจัดการกับปัญหาที่อารมณ์มากกว่าครูผู้หญิง นอกจากนี้ยังพบว่าครูที่มีสถานภาพโสดกับสมรสมีรูปแบบพฤติกรรมจัดการกับปัญหาไม่แตกต่างกัน

ชัชสรัญ เต็งพงสธร (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัทโรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า เพศ แผนก การรับรู้ฐานะทางการเงินของตนเองและการรับรู้สุขภาพของตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจัดการกับปัญหาทั้งที่เป็นการจัดการที่ปัญหาและการจัดการที่อารมณ์ สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจัดการกับปัญหาทั้ง 2 แบบ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน และระดับของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจัดการกับปัญหาที่เป็นการจัดการที่อารมณ์ และไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจัดการกับปัญหาที่เป็นการจัดการที่ปัญหา

สมฤดี เรื่อยฉาย (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และอัตราการขาดงาน ของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (สยามซีไอเอส จำกัด) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ STJ กล่าวคือ พนักงานที่มี

สุदारัตน์ หนูหอม (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของเขาวน้อารมณณ์ที่มีต่อ ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการ แก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง แต่ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอยู่ในระดับต่ำ เขาวน้อารมณณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและ แบบมุ่งเน้นการสนับสนุนทางสังคม และมิติของเขาวน้อารมณณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง การ จัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง การรู้สึกมีส่วนร่วมและทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้น การสนับสนุนทางสังคมยกเว้นมิติด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และเขาวน้อารมณณ์โดยรวมมี ความสัมพันธ์ทางลบกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่ามิติของเขาวน้อารมณณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และการจัด ระเบียบอารมณ์ของตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยง ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่ามิติของเขาวน้อารมณณ์ที่สามารถ พยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ได้แก่ มิติทักษะทางสังคม และการจูงใจตนเอง มิติของเขาวน้อารมณณ์ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียด แบบมุ่งเน้นการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ มิติทักษะทางสังคม การตระหนักรู้ในตนเองและการ ร่วมรู้สึก และมิติของเขาวน้อารมณณ์ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยง ปัญหา ได้แก่ มิติด้านการตระหนักรู้ในตนเองและการร่วมรู้สึก

สุธิดา ชญาแก้ว (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของเขาวน้อารมณณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาและอัตราการขาดงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบ มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาสูงสุด รองลงมาคือ แบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหาและแบบ มุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ตามลำดับ เขาวน้อารมณณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา โดยที่เขาวน้อารมณณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบ

ครองคณา สีขาว (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เซาว์นอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด พบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา และแบบการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง และพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสและลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแตกต่างกัน ในขณะที่พยาบาลที่มีอายุงานมากจะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมต่ำกว่าพยาบาลที่มีอายุงานน้อยกว่า และเซาว์นอารมณ์ทางด้านทักษะทางสังคมสามารถทำนายพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาได้ร้อยละ 10.7

เสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เซาว์นอารมณ์และวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากร 5 ลักษณะอาชีพ : ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเป็นหลัก รองลงมาคือแบบอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหา และแบบอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ไขปัญหา ตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

เลวิสและคูเปอร์ (Lewis and Cooper, 1994 cited in Cooper, 1997, p.22) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าความเครียดในการทำงานจะส่งผลให้เกิดความเครียดทางอ้อมแก่ครอบครัวของพนักงานด้วย

คาร์ทไวท์และคูเปอร์ (Cartwright and Cooper, 1997, p.14) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน การประทุ้งนัดหยุดงานและยังทำให้พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงานด้วย

จิระพร อุดมกิจ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมี

ศิริมาศ อเต็นต้า (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเครียดในการทำงาน และความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงานและระดับชั้น จะมีระดับความเครียดในการทำงานและระดับความเครียดทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ความเครียดในการทำงานยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป และตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไปคือ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

พิมลมาศ จีระวัฒน์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวงกต อารมณ์ความเครียดและพฤติกรรมการจัดการกับความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่ตำรวจกอง ประจําการสืบสวนคดีเศรษฐกิจ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการทำงานของกลุ่ม ตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนความเครียดในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยด้าน บทบาทหน้าที่ในการทำงานสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ด้าน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะงานและด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ และความเครียดในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงานเป็น ปัจจัยเดียวที่สามารถพยากรณ์ความเครียดทั่วไปได้ โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 11.9

ทศพล บุญธรรม (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะความเครียดจากการทำงานของ ครูระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ภาวะความเครียด ของครูอยู่ในระดับน้อย และเมื่อจำแนกภาวะความเครียดของครูตามเพศ ระดับชั้นการสอน สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ของครอบครัว พบว่าไม่มีความ แตกต่างกัน นอกจากนี้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และภาวะความ รับผิดชอบงานสามารถร่วมกันทำนายภาวะความเครียดของครูได้ร้อยละ 30.6 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001

เสาวรส วงศ์สุลักษณ์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เขาวงกตอารมณ์และวิธีการเผชิญ ความเครียดของบุคลากร 5 ลักษณะอาชีพ : ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ครองคณา สีขาว (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เซาว์นอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล ในโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและความเครียดในการทำงาน

โคเฮนและแมคเคย์ (Cohen & Mckay, 1984 cite in John Eckenrode, 1991, p.249) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการสนับสนุนทางสังคมซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมการเผชิญความเครียด พบว่า การสนับสนุนทางสังคมเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้ระดับความเครียดลดลงได้ เนื่องจากยังขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างความต้องการของผู้รับสิ่งสนับสนุนทางสังคมกับแหล่งที่มาและทักษะของผู้ให้สิ่งสนับสนุนทางสังคมนั้นด้วย หากผู้รับได้รับการสนับสนุนทางสังคมตรงกับความต้องการจากผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้รับแล้วจะทำให้สามารถจัดการกับความเครียดให้ลดลงได้

กู๊ดคีนและบลานีย์ (Gookin and Blaney, 1992) พบว่า วิธีการจัดการกับปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยบุคคลที่ใช้วิธีการจัดการกับปัญหาด้วยพฤติกรรมเชิงรุก

สิริพร เลียวกิตติกุล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญ ปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับความเครียด พบว่า พฤติกรรม การเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยถ้าบุคลากรใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหา แบบมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดน้อย ซึ่งพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมี ประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย ด้านการมุ่งเน้นการแก้ปัญหา (การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การ วางแผน การระงับกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา และการสนับสนุนทางสังคม เพื่อหาการช่วยเหลือ) และด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา (การแสวงหาการ สนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ การตีความหมายใหม่ทางบวก การยอมรับความจริง การ ฟังศาสนา และการมีอารมณ์ขัน) ในทางตรงกันข้ามหากใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่ด้อย ประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดมาก ซึ่งพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อย ประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา (การปฏิเสธและ การระบายออกทางอารมณ์) และด้านหลีกเลี่ยงปัญหา (การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่ เกี่ยวข้องทางความคิด และการใช้สุราและสารเสพติด)

เสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เซาวน์อารมณ์และวิธีการเผชิญ ความเครียดของบุคลากร 5 ลักษณะอาชีพ : ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงาน ขายเป็นประกัน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานของทันตแพทย์ ดารา ครู และพนักงาน ขายเป็นประกันมีความสัมพันธ์กับวิธีการเผชิญความเครียด ดังนี้ ความเครียดในการทำงานโดยรวม ของทันตแพทย์มีความสัมพันธ์กับวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการ แก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเครียดในการทำงานโดยรวมของดารามีความสัมพันธ์ กับวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา แบบมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการ แก้ปัญหา และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหายังมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานขายประกันมีความสัมพันธ์กับวิธีการเผชิญ ความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหายังมี นัยสำคัญทางสถิติ และความเครียดในการทำงานโดยรวมของนักคอมพิวเตอร์และครูไม่มี ความสัมพันธ์กับวิธีการเผชิญความเครียดทั้ง 3 แบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้เมื่อ ทดสอบความเครียดในการทำงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างรวมแล้ว พบว่ามีความสัมพันธ์กับ วิธีการเผชิญความเครียดทั้ง 3 แบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกระจายของข้อมูลด้านระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีน้อย

วันวิสาข์ อ่อนงาม (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของเซาวันอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เว่งรัดหนี้สิน ในบริษัทการเงินแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่เว่งรัดหนี้สิน

นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม และองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ โดยมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 37.6

ศุภนุช สุทธิไฉ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการรับรู้ของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุม โดยมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 37.6

เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียด สามารถสรุปเหตุผลในการตั้งสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

จากแนวคิดของสตอลทซ์ (1997) เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งกล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูง จะมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ รับผิดชอบต่อความสามารถของตนเองเพื่อการรับมือกับวิกฤตการณ์ต่างๆในระดับสูง มีความทนทานต่อความยากลำบาก มองว่าปัญหาทุกอย่างมีที่มา มีสาเหตุและมีทางออก ถึงแม้ว่าตนเองไม่ได้เป็นสาเหตุของปัญหาทั้งหมดแต่จะมีความรับผิดชอบต่อปัญหาเหล่านั้นตามสัดส่วนที่เป็นจริง โดยไม่โยนความผิดไปให้ผู้อื่นหรือกล่าวโทษตนเองโดยไม่จำเป็น เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นก็จะเรียนรู้เพื่อเป็นบทเรียนในการแก้ไขปัญหาต่อไป ดังนั้นเมื่อผู้ที่มีลักษณะดังกล่าวนี้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นอุปสรรค ความยากลำบาก หรืออาจสร้างปัญหาจนก่อเกิดเป็นความเครียดได้ ก็จะมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดไปในทางที่เหมาะสม โดยพยายามหาวิธีหรือหนทางในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นบนพื้นฐานความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถควบคุมเหตุการณ์ไม่ให้รุกรามหรือมีผลกระทบ ต่อพื้นที่ส่วนอื่นๆของชีวิต ปัญหาต่างๆเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวไม่นานก็จะจบลงและสามารถแก้ไขได้ กล่าวโดยสรุปก็คือ บุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูงจะมีวิธีการแก้ปัญหาหรือพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหานั้นเอง

นอกจากนี้งานวิจัยของครองคณา สีขาว (2549) เรื่อง เชาว์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล ในโรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ยังพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกด้วย

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.1 ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

งานวิจัยของนฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเป็นรูปแบบย่อยของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่ผู้วิจัยศึกษา นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเชื่อว่าการได้รับสิ่งสนับสนุนทางสังคมหรือเรียกได้ว่าเป็นการได้รับความช่วยเหลือจากสังคมในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา คำแนะนำ และแม้แต่ความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจ และกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง ล้วนทำให้บุคคลที่ได้รับสิ่งเหล่านี้รู้สึกถึงคุณค่าในตัวเอง มีความมั่นใจในตัวเองและมีอารมณ์ที่มั่นคงยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเป็นพื้นฐานของการเตรียมความพร้อมให้บุคคลมีความสามารถที่จะต่อสู้ ยืนหยัด และเผชิญหน้ากับปัญหา อุปสรรค และความยากลำบากอย่างไม่ย่อท้อต่อไปได้ กล่าวโดยสรุปก็คือ บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับสูงเช่นกัน

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.2 ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

จากแนวคิดของสตอลทซ์ (1997) เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ซึ่งกล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในระดับต่ำ เมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหาจะเกิดการรับรู้ต่อตนเองว่าไม่มีความสามารถ ทำให้ไม่มีความพยายาม ไม่ดิ้นรนเพื่อหาสาเหตุหรือต่อสู้กับปัญหา แต่กลับคิดว่าปัญหาทุกอย่างมีสาเหตุเกิดจากตนเอง เป็นความผิดของตนเอง กล่าวโทษตนเอง มองว่าปัญหาต่างๆจะรุกรามกลายเป็น

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.3 ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.1 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

จากงานวิจัยของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) เรื่อง ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า การเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด นั่นคือ ถ้าบุคลากรใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบไปด้วยด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหาก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดน้อย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่ผู้วิจัยศึกษานั้นเปรียบได้กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพนั่นเอง

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.1 ว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

งานวิจัยของนฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง ที่พบว่า องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเป็น

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.2 ว่าพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.3 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน

จากงานวิจัยของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) เรื่อง ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า การเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด นั่นคือ ถ้าบุคลากรใช้พฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพมากหรือใช้บ่อยครั้ง ซึ่งประกอบไปด้วยด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ไขปัญหาและด้านหลีกเลี่ยงปัญหาก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดมาก ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่ผู้วิจัยศึกษานั้นเปรียบได้กับพฤติกรรมกรรมการเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพนั่นเอง

ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานที่ 2.3 ว่าพฤติกรรมกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

จากแนวคิดของสตอลทซ์ (1997) เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรค ซึ่งกล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าอุปสรรคในระดับสูง เมื่อต้องพบเจอกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานก็จะมองปัญหาเป็นความท้าทายความสามารถและเป็นโอกาสที่จะนำไปสู่การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาสและการมองโลกในแง่บวกเช่นนี้จะทำให้บุคคลแก้ไขปัญหาด้วยความอดทน ความพยายามและสร้างสรรค์ เมื่อปัญหาทุกอย่างสามารถคลี่คลายไปได้ด้วยดีแล้ว ความวิตกกังวลและความเครียดก็ลดลง ทั้งยังมีสุขภาพใจและ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายชิ้นด้วยกัน ถึงแม้ว่างานวิจัยของ นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) เรื่องบุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และ ความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ดังเช่น งานวิจัยของ นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช (2550) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทาง สังคม และความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง โดยในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับ ความเครียดในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภานุช สุกวิไล (2550) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการรับรู้ของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่ง หนึ่งที่พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียดในการทำงานโดยรวมเช่นกัน จากงานวิจัยที่ยกมานั้นจะเห็นได้ว่ามีทั้งผลการวิจัยที่ พบและไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฝ่าอุปสรรค ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงตัวแปรดังกล่าวเพื่อเป็นการยืนยันว่าตัวแปร ทั้งสองมีความสัมพันธ์กันจริงหรือไม่

ดังนั้นจึงได้ตั้งสมมติฐานที่ 3 ว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงาน

จากแนวคิดของสตอลทซ์ (1997) เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า อุปสรรคซึ่งกล่าวไว้ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสามารถทำนายผลการ ปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ ความสุข ความสนุกสนาน ความแข็งแรงทางอารมณ์ ความมั่นคง

นอกจากนี้จากงานวิจัยของเสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2549) เรื่อง เซาว์นอารมณ์และวิธีการเผชิญความเครียดของบุคลากร 5 ลักษณะอาชีพ : ทันตแพทย์ ดารา นักคอมพิวเตอร์ ครู และพนักงานขายประกัน ที่พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับวิธีการเผชิญความเครียด ทำให้ผู้วิจัยเชื่อว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดก็สามารถทำนายความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน กล่าวคือ หากบุคคลมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น การแก้ไขปัญหามาเหตุและการได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาและการสนับสนุนที่ดีจากบุคคลรอบข้างเพื่อเป็นกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคต่อไป ก็จะสามารถทำให้ระดับความเครียดในการทำงานลดลงได้ ในขณะที่เดียวกันหากบุคคลมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงปัญหา ไม่ยอมรับความเป็นจริง ปัญหาต่างๆก็ยังคงอยู่และอาจสะสมมากขึ้น ส่งผลให้ระดับความเครียดในการทำงานสูงขึ้นได้

ดังนั้นจึงได้ตั้งสมมติฐานที่ 4 ว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงาน