

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร : ศึกษาเฉพาะตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี งานวิจัย เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herberg's Two Factors Theory)
 - 1.4 ทฤษฎี ERG หรือทฤษฎี การจูงใจ (Existence Relatedness Growth Needs)
 - 1.5 ทฤษฎีของนิวแมน (Newman)
2. การอำนวยการจราจรของสถานีตำรวจนครบาลดุสิต
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความหมายของความเครียด

ไพรัช พงษ์เจริญ (2537, น. 155) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบของจิตใจและร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งสภาพแวดล้อมใกล้ตัวและสภาพแวดล้อมที่ไกลตัวออกไป สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเหล่านี้เองที่มีผลกระทบต่อความรู้สึก นึกคิดของบุคคลไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในขณะที่เดียวกันการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นเรื่องที่แตกต่างกันที่แต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้มากน้อยแตกต่างกัน

เชอร์เมอร์ฮอม และคณะ (Schermerhom and others อ้างถึงใน นราเดช ทิพย์รักษ์, 2544, น. 35) ให้คำจำกัดความของความเครียดว่า หมายถึง สภาพความตึงเครียดของแต่ละ

บุคคลที่ต้องเผชิญหน้ากับข้อเรียกร้องที่ผิดปกติ หรือการถูกบังคับข่มขู่ เป็นผลให้เกิดความผิดปกติต่อร่างกายและจิตใจ และมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

เคลวินมันท์ (Kleinmuntz อ้างถึงใน ทัศนวรรณ สุทธิวิชา, 2546, น. 5) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียด คือ ความกลัวหรือความเจ็บปวดต่าง ๆ ที่เข้ามาแทรกซ้อนในวงจรการทำงานปกติของร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลภาพที่ปกติพึงมี ทำให้เกิดความเครียดขึ้นมา ความเครียดนี้รวมถึงความบีบคั้นต่าง ๆ ทั้งทางกาย ทางใจ และอารมณ์ที่เกิดขึ้น

ฟาร์เมอ และคณะ (Farmer and others, 1984 อ้างถึงใน ทัศนวรรณ สุทธิวิชา, 2546, น. 5) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในสถานการณ์เดียวกัน จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน

โดยสรุป ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสมดุลอันเนื่องมาจากสถานการณ์ต่าง ๆ และสิ่งแวดล้อมที่จะมีผลกระทบหรือคุกคามต่อการทำงานปกติของร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความเครียดซึ่งรวมถึงความบีบคั้น และความกดดันต่าง ๆ ทั้งกาย ใจ และอารมณ์และส่งผลถึงการทำงานของบุคคลด้วย

ความหมายของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

โดยทั่วไปสามารถแบ่งความเครียดออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

- ความเครียดในการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์เรา เช่น พี่น้องทะเลาะกัน หรือภาวะความเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น

- ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความกลัวที่จะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง การแข่งขันชิงดีชิงเด่นในการทำงาน เป็นต้น นฤมล กิตตะยานนท์ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2542, น. 15)

จะเห็นได้ว่าความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีลักษณะคล้ายคลึงกับความเครียดทั่วไปแต่จะมีลักษณะที่ชี้เฉพาะตามที่นักวิชาการได้นิยามความหมายไว้ มีดังนี้ คือ

คูเปอร์ และ มาร์แชลล์ (Cooper and Newman อ้างถึงใน รัชดา เขียมยิ่งพานิช, 2531, น. 23) ให้ความหมายว่า ความเครียดที่มาจากการทำงาน หมายถึง ปัจจัยทางสภาวะแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาวะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิตไม่ดีตามมา

แคลเบอร์ก (Kalleberf อ้างถึงใน อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2542, น. 16) ให้ความหมายว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับในสิ่งที่ควรจะได้จาก

การแสดงบทบาทในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ความกระวนกระวายใจ เป็นต้น

เฟรนช์ และคณะ (French and others อ้างถึงใน ทศนวรรณ สุทธิวิธา, 2546, น. 6) ให้ความหมายว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีสภาพแวดล้อมและความต้องการเกินกว่าที่บุคคลจะพึงตอบสนองได้ ไม่พบช่องทางที่จะตอบสนองความต้องการนั้นจึงทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกัน ระหว่าง ปัจเจกบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งจะมีผลต่อความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน เช่น ความไม่พึงพอใจ เป็นต้น

สามารถสรุปความหมายของความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้ว่า หมายถึง ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งทางบวก และ ทางลบ ซึ่งเป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

ประเภทของความเครียด

Selye (Kaplan and Sadock, 1989) ได้อธิบายความเครียดไว้ว่า มี 2 ชนิด คือ

1. Easers เป็นความเครียดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
2. Distress เป็นความเครียดที่ไม่พึงพอใจ (unpleasant) หรือทำให้เกิดโรค Selye ได้ให้ข้อสันนิษฐานว่า ความเครียดทั่วไปในชีวิต (General Life Stressors) ที่สำคัญต่อการเกิดโรคหลายอย่าง ตัวอย่างเช่น ความร้อน ความหนาว และความหิว

สุภาวดี นวลมณี (2537, น. 18 อ้างถึงใน สรรุณี สังข์ศรีศรี, 2541, น. 9) ได้แบ่งความเครียดตามลักษณะของสาเหตุไว้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งไม่ดี (Negative Thing หรือ Negative Forces) ซึ่งเรียกสิ่งที่ไม่ดีนี้ว่า ความทุกข์ (distress) ความเครียดชนิดนี้ คนทั่วไปเมื่อประสบปัญหาที่เข้าใจทันทีว่าเป็นความเครียด เช่น ปัญหาการหย่าร้าง การสูญเสียชีวิตของญาติมิตร การเจ็บป่วย การตกลงสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดีกับนายจ้าง เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดี (Positive Thing หรือ Positive Forces) เรียกสิ่งที่ดีว่า ความสุข (Easers) ความเครียดชนิดนี้ ส่วนใหญ่คนทั่วไปจะนึกไม่ถึงว่า เป็นความเครียดที่เป็นการสร้างความสุข เช่น การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ฯลฯ

นอกจากนี้ สุภาวดี นวลมณี (2537, น. 19 อ้างถึงใน สรรุณี สังข์ศรีศรี, 2541, น. 9) ได้แบ่งประเภทของความเครียดไว้ดังนี้

1. แบ่งตามสิ่งที่เกิดซึ่งมี 2 ประเภท คือ

1.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งคุกคามต่อเนื้อเยื่อของร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นที่สมองส่วนไฮโปทาลามัส แล้วเกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาเทติก (Sympathetic) เช่น ความร้อน ความเย็น เป็นต้น

1.2 ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นกระบวนการตอบโต้ทางด้านจิตใจต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งอาจจะมีสาเหตุจากสิ่งภายนอก หรือภายในตัวบุคคลเองส่วนใหญ่จะมาจากความขัดแย้ง (conflict) ความคับข้องใจ (frustration) ความวิตกกังวล (anxiety) หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (psychic trauma)

2. แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง ได้แก่

2.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Acute of Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในเวลาสั้น ๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งที่มาคุกคามได้ชัดเจนทันที เช่น ไฟไหม้ การเกิดอุบัติเหตุ ฯลฯ

2.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) บางคนเรียกว่าความเครียดแฝง (Insidious Stress) เป็นความเครียดที่สิ่งคุกคามมากระทำต่อบุคคลอย่างต่อเนื่อง และเป็นเวลานานอาจเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน ปี หรือตลอดชีวิต ผลจากสิ่งที่คุกคามไม่เด่นชัด แต่เป็นการสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การได้รับสารเคมีต่าง ๆ เป็นต้น

นิวัติ พลนิกร (วสันต์ วันมณี, 2539, น. 11) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย มีสาเหตุมาจาก

ก. สภาพภายนอกร่างกาย ได้แก่ อุณหภูมิความร้อน หนาว เสียงดัง เป็นต้น

ข. สภาพภายในร่างกาย ได้แก่ ความหิว ปวดบัสสาวะ การเปลี่ยนแปลงทางด้านฮอร์โมน

2. ความเครียดทางด้านอารมณ์

ก. สภาวะที่ต้องตัดสินใจเลือก เช่น ทำหรือไม่ทำ รับหรือไม่รับ รักหรือไม่รักภาวะที่ยังตัดสินใจไม่ได้ ก่อให้เกิดความขัดแย้ง (Conflict) อันเป็นเหตุความเครียด

ข. ภาวะที่วันวิตกต่อความล้มเหลว (Frustration) แม้จะตัดสินใจเลือกเป้าหมายแล้ว แต่หนทางเต็มไปด้วยอุปสรรค การยังไม่บรรลุเป้าหมายทำให้เกิดความกลัวหรือวันวิตกต่อความล้มเหลว ซึ่งเป็นเหตุสำคัญประการหนึ่งของการกระทำให้เกิดความเครียด

กัลลาเกอร์ (Gallagher อ้างถึงใน ทศนวรรณ สุทธิวิชา, 2546, น. 7) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดกับบุคคลอื่น ๆ ในลักษณะที่ไม่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ และ นำไปสู่ความไม่สบายใจ และนำไปสู่ความรู้สึกคับอกคับใจไม่มากนักน้อย

2. ความเครียดที่เกิดจากความสุข ความเครียดนี้เป็นความเครียดในทางบวก เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการมีความสุขสนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลิน เฝ้ามองไปด้วยความปิติยินดี

ระดับความเครียด

ศรีนวล วิวัฒน์คุณประการ (2532, น. 69 อ้างถึงใน สุภาวดี นวลมณี, 2537, น. 20) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลจะมีขนาดที่ไม่เท่ากัน ถึงแม้จะเกิดจากสาเหตุเดียวกันก็ตาม ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ ความสามารถในการรับรู้ ทำให้เกิดการตอบสนอง ความเครียดแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นร่วมด้วย ได้แก่

1. การรับรู้ต่อสถานการณ์ของบุคคลอื่น
2. ประสบการณ์ในอดีต
3. สิ่งที่มาช่วยสนับสนุนที่เหมาะสม เมื่อบุคคลเกิดความเครียด เช่น การมีบุคคลคอยช่วย คอยให้กำลังใจ หรือมีการคำจุนจากสังคม (Social Support)
4. กลไกการปรับตัว ถ้ามีการใช้กลไกการปรับตัวที่เหมาะสม ความเครียดก็จะลดลงได้
5. ลักษณะของการเปลี่ยนแปลง ถ้าดำเนินอย่างช้า ๆ จะทำให้เกิดความเครียดน้อยกว่า

สุภาวดี นวลมณี (2537, น. 21 อ้างถึงใน สรุจดี สังข์ศรีศรี, 2541, น. 10) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ เป็นภาวะที่ถือว่าปกติ มักพบได้เป็นประจำในชีวิตประจำวัน ผู้ปฏิบัติงานมักไม่ค่อยรู้ตัว หรือรู้สึกบ้างเพียงเล็กน้อยซึ่งยังพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ไม่เกิดผลต่อการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับกลาง เป็นภาวะที่มีการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้ เป็นสัญญาณเตือนภัยว่าเกิดความผิดปกติแล้ว บุคคลนั้นต้องรีบหาทางแก้ไข หรือผ่อนคลายถ้าปล่อยไว้ จะเกิดพยาธิสภาพมากขึ้น การดำเนินชีวิตเสียไป การทำงานอาจเลวลง การตัดสินใจเสีย

3. ความเครียดระดับรุนแรง ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ชัดเจน มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรค การดำเนินชีวิตผันแปรและเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาดต้องได้รับการรักษา หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวนและเจ็บป่วยเรื้อรัง

สุภาวดี นวลมณี (2537, น. 21 อ้างถึงใน สรวุฒิ สังข์ศรีศรี, 2541, น. 11) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ เช่นกัน คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย และสิ้นสุดในระยะเวลาสั้น ๆ อาจเป็นเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น เช่น การพลาดการนัดหมาย การจราจรติดขัด เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าระดับแรก อาจนานเป็นวัน ซึ่งสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวบุคคลมากกว่าสาเหตุในระดับแรก เช่น ความเครียดจากงานหนัก ความเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่เนืองเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุรุนแรงมาก หรือจากหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียสิ่งของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก การเจ็บป่วยที่รุนแรงกระทบกระเทือนต่อการดำรงชีวิต เช่น พิการ เป็นต้น

จานิส (Janis อ้างถึงใน จันทรจิรา ภูทองเกษ, 2537, น. 28) แบ่งความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในช่วงสั้น ๆ อาจแค่นาที หรือ ชั่วโมงเท่านั้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น อาจเป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางไปทำงาน การมาไม่ทันเวลานัด

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดชนิดรุนแรงกว่าชนิดแรก อาจใช้เวลาเป็นชั่วโมง หรือ หลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่เนืองเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนเป็นปี เช่น การตายของบุคคลใกล้ชิด ความเจ็บป่วย

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ไพรัช พงษ์เจริญ (2537, น. 155 อ้างถึงใน นิพัทธ์ พลอยเจริญ, 2544, น. 9) การมีปฏิกิริยาโต้ตอบของจิตใจ และ ร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้ง

สภาพแวดล้อมใกล้ตัว และ สภาพแวดล้อมที่ไกลตัวออกไป สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเหล่านี้เองที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในขณะที่เดียวกันการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นเรื่องที่แต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้มากน้อย แตกต่างกันไป

วิจิตร บุญยะโทตระ (2536, น. 5) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ไม่พึงประสงค์ภาวะที่ทำให้เราขัดข้องใจ และ รู้สึกยุ่งยากลำบากในการจัดให้หมดไป ทำให้เราเกิดวิตกกังวล และ เกิดภาวะภายในร่างกายของเราซึ่งเป็นภาวะที่ตรงกันข้ามกับความสงบ และ ผ่อนคลายเป็นภาวะอย่างเดียวกับวิศวกรใช้เรียกความเครียดของวัตถุยกตัวอย่าง เช่น เรานำของหนักวางบนแผ่นไม้จะทำให้แผ่นไม้นั้นแอ่น เนื่องจากเกิดความเครียดหรือแรงเครียดขึ้นในเนื้อไม้ และ ถ้าทิ้งน้ำหนักนี้ไว้นาน ๆ ไม้แผ่นนั้นก็อาจจะอ้อยอิ่งถาวรไม่กลับคืนสภาพเดิมอีกต่อไป ซึ่งภายในร่างกายจากความเครียดนาน ๆ นั้นเอง เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคสมอง โรคเส้นเลือดแข็ง โรคเส้นเลือดตีบ เบาหวาน และแม้แต่โรคมะเร็งนั่นเอง และหากน้ำหนักนั้นยังอยู่บนแผ่นไม้อีกต่อไป หรือมีสิ่งใดมากระทบแผ่นไม้ให้เครียดมากขึ้น แผ่นไม้นั้นก็จะหัก

ความเครียด คือ พฤติกรรมของความรู้สึกนึกคิดของอารมณ์ และจิตใจที่แสดงออกในรูปแบบ เช่น ความโกรธ ความเสียใจ ฯลฯ ความเจ็บป่วยทั้งหลายทั้งปวงที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งที่เผชิญ หรือ ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ข้าง รวมถึงปัญหาที่เกิดจากความเจ็บป่วยทางกาย มีนา โอวาริน (2530, น. 17-18)

วีระ ไชยศรีสุข (2533, น. 177) ให้ความหมายว่า ความเครียด คือ สถานการณ์ที่คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดขึ้นร่วมกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจจะเกิดขึ้นกับร่างกาย เมื่อมีการใช้แรงงานมาก และ มีการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการทางสรีระวิทยาของร่างกาย เช่น การอยู่ในสถานที่ที่มีอุณหภูมิสูงมาก ๆ หรืออาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นนาน ๆ ซึ่งจะเป็นตัวเร่งให้เกิดความเครียด

อรุณ หงษ์ทอง (2530, น. 16-17 อ้างถึงใน ทศนวรรณ สุทธิวรา, 2546, น. 9) ได้ให้ความหมาย ความเครียด คือ ความรู้สึกที่ร่างกายหรือจิตใจได้รับความกระทบกระเทือน จนถึงขั้นที่ทำให้ร่างกายแสดงอาการตอบสนองต่อตัวกระตุ้นนั้น ๆ ผลกระทบคือทำให้หัวใจเต้นเร็ว เกิดความเจ็บปวด เกิดอารมณ์โกรธ เกลียด กลัว เศร้าโศกเสียใจตลอดจนตกใจ หรือ วิตกกังวล

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสีย ดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามจากทั้งภายนอกและภายในร่างกาย รวมถึงความกดดัน หรือสิ่งที่มา

ชัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ พระ ศรีภคร์นจิต (2529 อ้างถึงใน นิพัทธ พลอยเจริญ, 2544, น. 9)

ความเครียดเป็นปฏิกิริยาสนองตอบความคิด อารมณ์ ร่างกาย และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ดังต่อไปนี้

1. ทางความคิด (Mentally) บุคคลยอมรับและปฏิบัติต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจอย่างไร มีเหตุผลหรือไม่ ใช้สติหรือสามัญสำนึก วิธีการที่บุคคลยอมรับและปฏิบัติต่อเหตุการณ์จะเป็นตัวกำหนดว่าการตอบสนองของบุคคลต่อความเครียดนั้น เหมาะสมหรือทำให้เกิดความเสียหาย

2. ทางอารมณ์ (Emotionally) การแสดงอาการโต้ตอบของบุคคล เป็นผลสะท้อนจากการตอบสนองทางความคิด การแสดงอาการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ที่เหมือนกัน จะเกิดจากนิสัยที่เคยชิน และความสามารถที่จะรู้จักดำเนินงานอย่างมีเหตุผล และเป็นไปในทางสร้างสรรค์แสดงถึงความรู้สึกของบุคคลนั้น

3. ทางร่างกาย (Physically) เป็นการเปลี่ยนแปลงในระบบประสาทที่มีผลกระทบต่อร่างกาย ต่อมต่าง ๆ กล้ามเนื้อ และประสาท เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการหมุนเวียนของโลหิต ความดันเลือด ระบบหายใจ กล้ามเนื้อเกิดอาการตึงเครียด เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง ร่างกายจะสนองตอบได้อย่างเหมาะสม หรือ ก่อให้เกิดอันตราย

4. ทางพฤติกรรม (Behaviorally) เมื่อเกิดความเครียดของบุคคลอาจสนองตอบไปในทางเกิดการตื่นตัว และทำงานได้ผลยิ่งขึ้น หรืออาจตอบสนองไปในทางลบ ด้วยการประพฤติไม่เหมาะสมหรือทำลายตัวเอง หรือทำเฉย (อรุณ รักรธรรม, 2533, น. 333)

เอเวอรี่ และคณะ (Avery and others อ้างถึงใน ทศนวรรณ สุทธิวิภา, 2546, น. 7) ได้พูดถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียด ไว้ดังนี้

1. แนวความคิดทางด้านชีวภาพ (Biological Approach) นักจิตวิทยาศึกษาความเครียดทางด้านชีวภาพ โดยพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงของการตอบสนองทางร่างกาย เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงความดันโลหิต ระดับคลอเรสเตอรอล อัตราการเต้นของหัวใจ และระดับสารเคมีในร่างกาย ซึ่งการตอบสนองทางร่างกายเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น อาจมีอาการมากกว่าที่กล่าวมานี้ก็เป็นได้ โดยการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นการบอกถึงผลกระทบของความเครียดเพื่อจะได้หาทางบำบัดต่อไป ซึ่งอาจจะบำบัดโดยการไ้ยา หรือโดยการออกกำลังกาย หรือวิธีอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

2. แนวความคิดทางด้านสภาพแวดล้อมสิ่งแวดล้อม (Environment Approach) คือ การคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียด สภาพแวดล้อม นั้นรวมถึง สภาพสิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในครอบครัว และการประกอบอาชีพต่าง ๆ

3. แนวความคิดทางด้านจิตวิทยา (Psychodynamic Approach) แนวความคิดทางด้านจิตวิทยาเน้นตัวกระตุ้นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล ความขัดแย้ง โดยเฉพาะความวิตกกังวลที่อาจแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

3.1 ความวิตกกังวลที่มีวัตถุประสงค์ (Objective Anxiety) คือ ความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นจากการที่ร่างกายและจิตใจ ต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาคุกคามจากสภาพแวดล้อม เช่น ความหายนะจากอุทกภัย

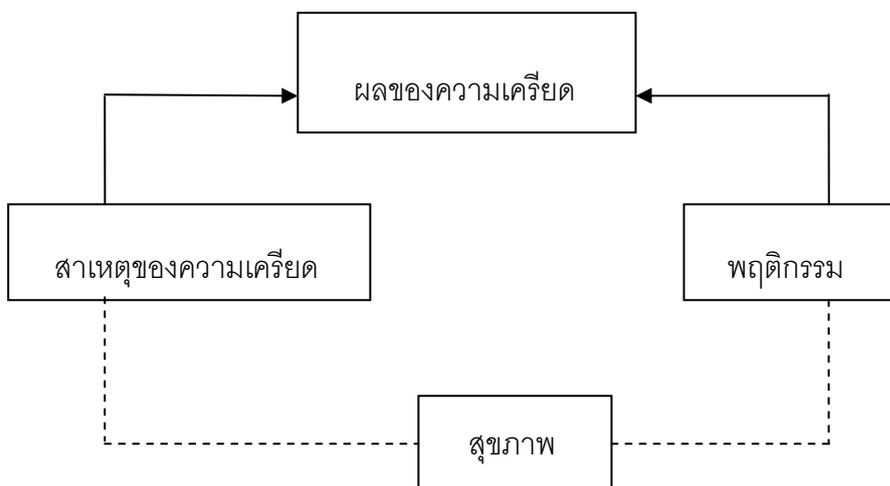
3.2 ความวิตกกังวลเนื่องจากโรคประสาท (Neurotic Anxiety) คือ คนที่ชอบวิตกกังวลโดยไม่ทราบสาเหตุ มีความคิดที่ไม่เหมือนกับคนปกติ และ เป็นคนที่มีลักษณะนิสัยหวาดระแวง ชอบคิดไปเอง มีเรื่องราวอยู่ในหัวสมองเต็มไปหมด และ ชอบคิดว่ามีคนมาคอยตามทำร้าย หรือ มาตามฆ่า จึงทำให้มีทุกข์อยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล และ ทำให้เกิดความเครียด

4. แนวความคิดทางการเรียนรู้ (Cognitive Approach) แนวความคิดด้านนี้หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ประสบการณ์ในการใช้ชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล และวิธีการที่บุคคลจะเผชิญกับความเครียด

ฟาร์เมอร์ และคณะ (Farmer and others อ้างถึงใน ทศนวรรณ สุทธิวิชา, 2546, น. 11) กล่าวถึง วงจรสุขภาพ (Health Cycle) ที่เกี่ยวกับความเครียดซึ่งมีกระบวนการ (ภาพที่ 1) ดังนี้

แผนภาพที่ 2.1

วงจรสุขภาพ



1. แหล่งที่เกิดความเครียด (Source of Stress) มีหลายแหล่งนับตั้งแต่ตัวบุคคลเอง ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง

2. ผลกระทบของความเครียด (The Effect of Stress) โดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด และมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของร่างกายต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น

3. พฤติกรรม (Behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียด เป็นการกระทำที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) จึงนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้นผลของความเครียดจะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

4. สุขภาพ (Health) หมายถึง ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ลักษณะธรรมชาติของความเครียดอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญสถานการณ์หรือพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้สิ้นหวัง ดังแสดงในรูปที่เป็นเส้นประ ซึ่งหมายความว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าพฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ

Harold I. Kaplan and Benjamin J. Saddock (1989 อ้างถึงใน สรรวุฒิ สังข์รัชมี, 2541, น. 5) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นการตอบสนองอย่างไม่จำเพาะเจาะจงของร่างกายต่อ

ความต้องการแม้ว่าความต้องการหลาย ๆ อย่าง กระทำต่อร่างกายอย่างจำเพาะ เช่น ความร้อน ทำให้เหงื่อแตก ความหนาวทำให้สั่น สิ่งเหล่านี้ทั้งหมดทำให้เกิดความต้องการแก้ร่างกายที่จะปรับ และใช้การปรับตัวของร่างกายคืนสภาพไปสู่ความปกติ และ ยังสนใจศึกษาการตอบสนองอย่างไม่จำเพาะของร่างกาย เหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น การเสียเลือด การทำงานหนัก การสัมผัสกับความ ร้อนหนาว เป็นเวลานาน โรคและความกลัว เพื่ออธิบายปฏิกิริยาของร่างกายต่อความเครียด

Harold I. Kaplan and Benjamin J. Saddock (1989 อ้างถึงใน สรวุฒิ สังข์ศรีศรี, 2541, น. 5) ได้ให้คำจำกัดความของความเครียด (Stress) โดยใช้คำอธิบายทางจิตวิทยาว่า เป็นระบบของตัวแปรที่พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (System of Interdependent Variables) และเป็นกระบวนการส่วนบุคคลอย่างสูง ปฏิกิริยาของแต่ละคนต่อความเครียด (Stress) ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละคนประเมินความสามารถของตนที่จะจัดการสิ่งที่เผชิญหน้า (encounter) และความสำคัญของผลลัพธ์ของการปะทะต่อความสุข ความถูกต้องที่แท้จริง (factual) ของการประเมินดูเหมือนมีความสำคัญน้อย ความสามารถในการจัดการ (cope) มีอิทธิพลต่อทั้งปฏิกิริยาระยะสั้นของบุคคล และผลลัพธ์สุดท้ายของการปรับตัว อย่างไรก็ตามแต่ละคนเลือกสิ่งแวดล้อมของตนเอง ทำให้เปลี่ยนแปลงและตัดสินใจว่าจะอะไรในสิ่งแวดล้อมดังกล่าวที่จะให้ความสนใจ

จะเห็นได้ว่า จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดนั้น ความเครียดจะมีลักษณะเป็นรูปแบบที่มีกระบวนการและมีขั้นตอนซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคล กล่าวคือ ความเครียดนั้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจมากระทบต่อบุคคล หรือที่เรียกว่า “สาเหตุของความเครียด” บุคคลก็จะตอบสนองต่อสาเหตุของความเครียดแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลแต่ละคนด้วย ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลแต่ละคนตอบสนองต่อสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างไร ผลของความเครียดจะมีตั้งแต่ผลทางด้านความคิด ทางอารมณ์ ทางร่างกาย ทางจิตใจ และพฤติกรรม บุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดในระดับต่ำได้ ก็มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูงต่อไปได้เช่นกัน

1.2.1 สาเหตุของความเครียด

ลออ หุตางกูล (ทัศนวรรณ สุทธิวรา, 2546, น. 11) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด หมายถึง สาเหตุใด ๆ ที่รบกวนให้เกิดความเครียดแก่บุคคลทำให้ร่างกายต้องปรับตัวเพื่อขจัดความ เครียดนั้น โดยจำแนกสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 อย่าง

1) สาเหตุเฉพาะอย่าง (Specific Stress Agent) อาจเกิดจากจุลินทรีย์ เช่น เชื้อโรค และสาเหตุจากการขาดปัจจัยที่จำเป็นทางชีววิทยา และสมดุลเฉพาะภายในอินทรีย์ เช่น การขาดน้ำ ขาดออกซิเจน เป็นต้น

2) สาเหตุที่ไม่มีตัวตน (Nonspecific Stress Agent) ได้แก่ สาเหตุเกี่ยวกับจิตใจ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล ความกดดันจากสังคม การเปลี่ยนแปลงบทบาทของชีวิต ความล้มเหลวในการทำงาน การสูญเสียต่าง ๆ ความคับข้องใจจากการไม่สามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของตนเองไปจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด

สุภาส เครือเนตร (2541, น. 22-33) สาเหตุความเครียด ประการแรก เครียดเพราะปรับตัวให้ทันกับความเจริญของสังคม โดยเฉพาะความเจริญทางด้านวัตถุที่ถูกผลิตขึ้นมาสนองความต้องการ เพื่อให้ชีวิตได้รับความสะดวก สบาย จึงเกิดการขวนขวายแสวงหาวัตถุเหล่านั้นมาครอบครองสนองความอยาก ประการที่สอง เครียดด้านเศรษฐกิจ ภาวะในการครองชีพที่ฝืดเคืองเป็นภาระหนักมากขึ้นในการหาเลี้ยงชีพตน ทำให้เกิดการดิ้นรนแข่งขันกันไม่มีวันจบสิ้น เพราะต่างคนต่างก็ดิ้นรนเพื่อชีวิต หวังให้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัยและสุขสบาย จึงได้แสวงหาทรัพย์สินเหมือน ๆ กันเกิดเป็นการแข่งขันกันโดยไม่รู้สีกตัว เช่นการแข่งขันด้านการศึกษาเพื่อหาโอกาสทำงานที่ดีกว่า แข่งขันกันสร้างฐานะซื้อเสียงแก่วงศ์ตระกูล ผู้ที่มีโอกาสดีก็กลัวว่าทรัพย์สินวัตถุมาครอบครองให้มาก ๆ ทำให้ผู้ด้อยโอกาสต้องดิ้นรนมากขึ้น ต้องทำงานแทบไม่มีเวลาพักผ่อน ประการที่สามเครียดเพราะความเลวร้ายของสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม การอยู่ในที่จอแจแออัด เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าอยู่ในที่โล่งแจ้ง สถานการณ์เลวร้ายที่เกิดจากธรรมชาติ สถานการณ์ที่เกิดจากการกระทำของน้ำมือมนุษย์ เช่น ถูกบ่วงร้าย ถูกปล้นจี้ ถูกนิรโทษ วิพากษ์วิจารณ์ ล้วนเป็นสภาวะที่ก่อให้เกิดความกดดัน ความเครียดได้ทั้งนั้น รวมทั้ง ภาวะมลพิษรอบด้านทั้ง น้ำ อากาศ กลิ่น เสียง ฝุ่นละออง ก็เช่นกัน สิ่งแวดล้อมที่เป็นตัวบุคคลก็มีอิทธิพลทำให้เกิดความกดดันสูง เช่นช่วงเวลาที่ถูกน้องอยู่ต่อหน้าเจ้านายที่อารมณ์เสีย ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา ที่ยึดอารมณ์ตนมากกว่ายึดหลักการ ความขัดแย้งในกลุ่มทำงาน สถานการณ์เหล่านี้จะกดดันสภาวะทางอารมณ์ตึงเครียดสูง สาเหตุของความเครียดประการสุดท้าย คือ ตัวเรา ที่มีทั้งความอยาก และความหวาดกลัวสะสมภายในตัวเรา หรือในตัวทุกคนที่เกิดมาเต็มไปด้วยพลังกิเลส ที่อยู่ในรูปของความอยากได้ ความต้องการ ความโกรธ และความหลง ซึ่งเป็นต้นเหตุที่แท้จริงเป็นพลังผลักดัน ให้เกิดการดิ้นรนแสวงหา เพื่อให้ได้มาตอบสนองความต้องการ แสวงหาแล้วไม่ได้ หรือได้มาแล้วไม่ถูกใจ เกิดเป็นความผิดหวัง น้อยใจ กลุ้มใจ นำไปสู่ความโกรธ อิจฉา ริษยาต่าง ๆ นานา เป็นที่มาของความวิตกกังวลกดดันให้เกิดอารมณ์เครียด

กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต (2541) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสภาวะของจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการที่ต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมที่บีบคั้น กดดัน หรือคุกคาม ให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ และได้อธิบายถึงความเครียดว่า มาจาก 2 สาเหตุใหญ่ คือ

1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

1.1 สาเหตุทางกาย สภาวะทางกายบางประการ ทำให้เกิดความเครียดได้ ในลักษณะที่เรียกว่า ร่างกายความเครียด ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.1.1 คุณลักษณะของพันธุกรรม ที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐาน ที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ สีผิว ความเข้มแข็ง หรือความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกาย ตลอดจนความพิการบางประเภท

1.1.2 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเกิดจากได้ผ่านการทำงานอย่างหนัก และ ติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์ แข็งแรงของร่างกายที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

1.1.3 ภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย เช่น การรับประทานอาหารไม่ถูกส่วน ไม่เพียงพอ หรือการบริโภคสารบางประเภท เช่น สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ สิ่งเสพติดต่าง ๆ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

1.1.4 การพักผ่อนไม่เพียงพอ

1.1.5 การเจ็บป่วยทางร่างกาย

1.1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของ กล้ามเนื้อผิวหนัง และการทรงตัว เช่น การเดิน ยืน วิ่ง นั่ง นอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สาเหตุทางจิตใจ เป็นสาเหตุสำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่

1.2.1 บุคลิกภาพบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

- บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต (Perfectionist) เป็นคนที่ต้องการ ความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ขยัน เจ้าระเบียบ ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ บุคลิกภาพแบบนี้ ทำให้ต้องทำงานหนัก และทำทุกอย่างด้วยตนเอง

- บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น (Dependence) เป็นลักษณะที่ขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจจะเป็นคนที่วิตกกังวลง่าย ทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่น หวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

- บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น (Impulsive) เป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกาย

1.2.2 การเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต (Life Event) เป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ ทำให้บุคคลต้องปรับตัว ถ้าผลทางลบก็ก่อให้เกิดความยากลำบากในชีวิต เกิดปัญหาการปรับตัว และเครียดได้ง่าย เช่น การหย่าร้าง การสูญเสียคนอันเป็นที่รัก การเจ็บป่วย การเปลี่ยนงาน การย้ายที่อยู่อาศัย ฯลฯ

1.2.3 ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกสองทางเลือกขึ้นไป แต่ทางเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะเป็นการเลือกในสิ่งที่ไม่ต้องการ ไม่อยากได้

1.2.4 ความคับข้องใจ (Frustration) ได้แก่การที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ สาเหตุที่ก่อให้เกิด 4 ประการ ได้แก่

- ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ ความสูญเสีย อาจจะเป็นการสูญเสียคนที่รัก เกียรติยศ ชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้หมดหวัง ไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ ความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ อันอาจเกิดจากธรรมชาติหรือลักษณะของเหตุการณ์นั่นเองหรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์หรือเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลนั่นเอง

- การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงานรับผิดชอบ

- อารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจ ไม่สบาย ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า อารมณ์เครียด

2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ภูมิอากาศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ เป็นต้น ลักษณะทางกายภาพมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2 ทางชีวภาพ เป็นสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิต และ ทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อโรคต่าง ๆ

2.3 ทางสังคมวัฒนธรรม ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และสิ่งทีบุคคลกระทำ จะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.3.1 สถานภาพ และ บทบาทในสังคมของบุคคล ซึ่งอาจจะมีหลายสถานภาพ และหลายบทบาท หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้งหรือมีความแตกต่างกันมาก ก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้

2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม บางครั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลหรือเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมาก ย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลได้

2.3.3 ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลหากเป็นระบบการเมืองที่เคร่งครัดทำให้ประชาชนรู้สึกถูกคุกคามหรือถูกควบคุม โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิเสรีภาพต่าง ๆ หรือเป็นระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคง ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับประชาชนได้

มิลเลอร์ และ คีน (Miller and Keane, 1983 อ้างถึงใน นิพัทธ์ พลอยเจริญ, 2544, น. 10) กล่าวว่า มูลเหตุของความเครียดอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกร่างกาย หรือเกิดจากภาวะภายในร่างกายก็ได้

1. ความเครียดภายในร่างกาย (internal stress) ซึ่งเกิดจากการ (ก) ความเครียดทางชีววิทยา (biological stress) เกิดจากความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย หรือ ทางชีวภาพ หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ซึ่งถ้าร่างกายได้รับไม่เพียงพอก็จะมีผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบาย เช่น หงุดหงิด ปวดศีรษะ ฉุนเฉียว เกิดเป็นความเครียดขึ้น (ข) ความเครียดทางพัฒนาการ (developmental stress) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วงของการพัฒนาการแต่ละวัย โดยเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากมูลเหตุจูงใจทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการมีชื่อเสียง การได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการมีเพื่อน เป็นต้น ซึ่งความต้องการดังกล่าวถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหมายที่ตนต้องการจะก่อให้เกิดความเครียด

2. ความเครียดจากภายนอก (external stress) หรืออาจเรียกว่าความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เกิดได้จาก (ก) สภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านกายภาพ หรือสถานการณ์หรือวิกฤตการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความเจ็บป่วยแก่ร่างกายจะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น

ความร้อน ผุ่นละออง เชื้อโรค ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น (ข) ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรมประเพณี ซึ่งถ้าบุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ก็ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ เกิดความเครียด

มอริส (Morris, 1982 อ้างถึงใน นิพัทธ์ พลอยเจริญ, 2544, น. 11) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเอาไว้ 3 ประการด้วยกัน คือ ความกดดัน (Pressure) ความวิตกกังวล (Frustration) และความขัดแย้ง (conflict) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- ความกดดัน ความกดดันจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่า จะต้องทำตัวให้ได้มาตรฐาน หรือปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ต้องพยายามผลักดันตัวเองให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น เรียกว่าเป็นความกดดันภายใน (Internal pressure) ซึ่งมีหน้าที่ดีเพราะทำให้คนเราเกิดความตั้งใจในการเรียน การทำงาน หรือการทำสิ่งต่าง ๆ ทำให้เกิดความสุขเมื่อสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ แต่จะเกิดผลเสียได้ หากเป้าหมายนั้นสูงเกินไปจนยากที่จะทำได้สำเร็จ ส่วนความกดดันภายนอก (External pressure) จะได้แก่การต้องแข่งขันกับผู้อื่นในด้านต่าง ๆ ต้องทำตามความคาดหวังของครอบครัวและสังคม ต้องแข่งขันเพื่อความเป็นหนึ่งเนื่องจากคนเรามักถูกสอนว่าความล้มเหลวเป็นเรื่องน่าอาย ทำให้ดูเหมือนเป็นคนไร้ค่า จึงต้องถูกกดดันให้เป็นแต่ผู้ชนะเท่านั้น

- ความวิตกกังวล ความวิตกกังวลจะทำให้เกิดอาการทางกาย เช่น หอ้งไส้ ปั่นป่วนหายใจตื้น ๆ กล้ามเนื้อเกร็ง คิดอะไรไม่ออก บางคนจะมีอารมณ์หงุดหงิด รู้สึกผิดและซึมเศร้า ความวิตกกังวลเป็นสัญญาณที่แสดงถึงความขัดแย้งภายในจิตใต้สำนึก ความวิตกกังวลจะแบ่งได้เป็น 2 อย่าง คือ trait anxiety) ซึ่งเป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่ค่อนข้างจะคงที่ แต่แต่ละคนจะมีระดับของความวิตกกังวลมากน้อยแตกต่างกัน เหมือนกับระดับเขาวัวปัญญาตนเอง ส่วน state anxiety จะเป็นระดับความวิตกกังวลที่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เช่น ก่อนผ่าตัดจะมีความวิตกกังวลมากกว่าหลังผ่าตัด เป็นต้น ความคับข้องใจ ความคับข้องใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลถูกขัดขวางไม่ให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ จะโดยผู้อื่นหรือสิ่งอื่นก็ตาม ทำให้เกิดความโกรธขึ้นมา ซึ่งเป็นทั้งความโกรธตัวเองที่ไร้ความสามารถ และ โกรธผู้อื่นที่เกี่ยวข้องด้วย สาเหตุของความคับข้องใจมี 5 ประการ คือ

- 1) ความล่าช้า (delays) เพราะคนเราจะให้ความสำคัญกับเวลามาก ดังนั้นจึงรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเสียเวลารอเมื่อรถติดนาน ๆ หรือต้องอดทนรอเพื่อให้เก็บเงินได้พอที่จะซื้อสิ่งที่อยากได้ เป็นต้น

2) ความขาดแคลนทรัพยากร (lack of resources) เช่น ขาดเงินทำให้ไม่สามารถจะซื้อสิ่งที่ตัวเองอยากได้

3) ความสูญเสีย (losses) ไม่ว่าจะเป็นการเสียเพื่อน เสียคนรัก รวมทั้งความรู้สึกว่าตัวไร้ค่า หมดความสำคัญ ช่วยตัวเองไม่ได้ด้วย

4) ความล้มเหลว (failure) ในสังคมแห่งการแข่งขันนี้ คนเราจะรู้สึกผิดที่ต้องล้มเหลว รวมทั้งเกิดความผิดหวังขึ้นด้วย

5) ความรู้สึกไร้ความหมาย (meaningless) จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่า เมื่อทำอะไรไม่สำเร็จตั้งใจรู้สึกตัวเองขาดอำนาจ โดดเดี่ยวหมดความสำคัญ

- ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับเป้าหมาย ความต้องการ โอกาส หรือคำสั่งที่ไปด้วยกันไม่ได้ ตั้งแต่ 2 อย่างขึ้นไป ทำให้จำเป็นต้องเลือกและอาจต้องยอมรับในสิ่งที่ไม่พอใจ ความขัดแย้งมี 3 รูปแบบ ได้แก่

1) approach-approach conflicts เป็นความขัดแย้งเมื่อต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง ระหว่างสิ่งที่พอใจทั้งคู่

2) avoidance-avoidance conflicts เป็นความขัดแย้งเมื่อต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง ระหว่างสิ่งที่ไม่พอใจทั้งคู่

3) approach-avoidance conflicts เป็นความขัดแย้งเมื่อสิ่งที่ต้องเลือกนั้นมีทั้งสิ่งที่น่าพอใจ และไม่น่าพอใจรวมอยู่ด้วยกัน

อิลเลียต และ ไอส์ดอร์เฟอร์ (Elliott and Eisdorfer, 1982, p. 26 อ้างถึงใน นิพัทธ์ พลอยเจริญ, 2544, น. 13) กล่าวถึงความผิดปกติทางกายซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ ความเครียดว่า มีได้ตั้งแต่ไข้หวัด การติดเชื้อที่ไม่รุนแรง หอบหืด แผลในกระเพาะอาหาร ความดันโลหิตสูง คอปกอกเป็นพิษ หัวใจวายเฉียบพลัน และมะเร็ง นอกจากนี้ความเครียดยังเป็นปัจจัยเสี่ยงสำหรับความผิดปกติทางจิต เช่น ความซึมเศร้า โรคจิตเภท พิษสุราเรื้อรัง และการติดสารเสพติดด้วย

สำหรับความเครียดกับการทำงานนั้น พบว่าความเครียด หรือภาวะสุขภาพจิตที่ไม่ดีนั้นจะมีความเกี่ยวเนื่องกับการทำงานใน 6 เรื่องด้วยกัน ได้แก่

1) สภาพการทำงาน (condition at work) ได้แก่การทำงานที่เสี่ยงต่อสุขภาพ และความปลอดภัยของบุคคล งานที่มีสภาพไม่น่าพึงพอใจงานที่ถูกบังคับให้ต้องทำอย่างรีบเร่งหรืองานที่ต้องใช้ความพยายามอย่างหนัก รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานเกินไป หรืออยู่ในช่วงเวลาที่ไมเหมาะสม

2) เนื้องาน (work itself) ได้แก่ การขาดความสามารถหรือขาดทักษะในงานนั้น งานดูน่าเบื่อหน่าย ไม่น่าสนใจ งานที่ต้องทำซ้ำ ๆ ซาก ๆ งานหนักเกินกำลังทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ รวมทั้งความไม่สอดคล้องกันของทรัพยากรที่มีอยู่

3) งานที่เป็นกะ (shift work) โดยเฉพาะงานที่หมุนเวียนเปลี่ยนกะไปเรื่อย ๆ ซึ่งจะกระทบต่อการทำงานของระบบร่างกาย และกระทบต่อชีวิตทางสังคมซึ่งดำเนินอยู่ในเวลากลางวัน แต่ผู้ทำงานกลับต้องปฏิบัติหน้าที่เวลากลางคืน

4) การควบคุมกำกับงาน (supervision) ได้แก่ งานที่คลุมเครือไม่ชัดเจน งานที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท มีการควบคุมงานที่ใกล้ชิดมากเกินไปจนขาดความเป็นตัวของตัวเอง หรืองานที่ขาดการตอบสนองจากหัวหน้างาน โดยเฉพาะในเรื่องของการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

5) องค์กร (organization) หมายถึงการทำงานที่จำกัดอยู่ในขอบเขตของหน่วยงาน

6) ค่าจ้างและความก้าวหน้าในงาน (Wages and promotion) ได้แก่ รายได้ที่ไม่พอเพียง โอกาสความก้าวหน้ามีน้อยหรือขาดความเป็นธรรม (Cooper and Payne, 1979, p. 25)

ซินโฮสถ หัสบำเรอ (2525, น. 15-17) ได้กล่าวไว้ว่าในการประกอบอาชีพการงานนั้น มนุษย์ทุกคนจะต้องเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงานเฉพาะอย่าง ซึ่งแตกต่างไปจากบ้านที่อยู่อาศัย และสถานที่อื่นที่เคยชิน สิ่งแวดล้อมการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก และทำให้เกิดความเครียดดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไปหรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2. ความคั่งเคย ได้แก่ ความคั่งเคยกับสถานที่หรือบุคคล

3. ปริมาณงานมากเกินไป หรือคุณภาพงานสูง เช่น ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาในงานที่ไม่สามารถทำได้ แต่จำเป็นต้องรับทำ จึงเกิดความรู้สึกวิตกกังวล

4. ความรับผิดชอบ ถ้ามีความรับผิดชอบต่องานสูง ซึ่งมีความเครียดมาก เช่น ผู้บริหารและโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคน ยิ่งมีความเครียดมาก เช่น นักบินมีความเครียดมากกว่าผู้ช่วย เป็นต้น

5. มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือร่วมงาน โดยเฉพาะสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนกัน การเกี่ยงงานกัน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน เป็นต้น

7. ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม

8. การถ่ายถอนสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สบายใจ

นราเดช ทิพย์รักษ์ (2544, น. 50) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด แบ่งเป็น

1. สาเหตุจากเนื้องาน (Job Content) เป็นสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากตัวงานที่ทำ ได้แก่ ปริมาณงานที่ทำมาก หรือ น้อยเกินไป งานยากเกินความสามารถ ความรับผิดชอบของงาน การขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความขัดแย้งในบทบาท การพัฒนางาน เป็นต้น

2. สาเหตุจากสิ่งแวดล้อมของงาน (Job Context) เป็นสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ ได้แก่ สถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ความสัมพันธ์กับร่วมงานไม่ดี กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป โครงสร้างขององค์การที่ไม่ชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่ยุติธรรม ค่าจ้าง ค่าตอบแทน หรือ สวัสดิการที่ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ การขาดสิ่งจูงใจ และการขาดเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

ฟาร์เมอร์ และคณะ (Farmer et al., 1984, pp. 20-24 อ้างถึงใน นิพัทธ์พลอยเจริญ, 2544, น. 14) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียด ไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตบุคคล ซึ่งได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อคติทัศนคติของบุคคล สุขภาพและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) หมายถึง สาเหตุที่เป็นผลมาจากการปะทะสังสรรค์กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน ผู้บังคับบัญชา

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำรงชีวิต ซึ่งหมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมทั้งการคาดหวังในอนาคต

รุ่งฤดี ศิริรักษ์ (2535, น. 25) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้กล่าวเอาไว้ว่ามีด้วยกัน 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยจากตัวบุคคลเอง ซึ่งได้แก่ ลักษณะประชากร เช่น อายุ สถานภาพ สมรส ภาวะครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

2. ปัจจัยจากภายนอกตัวบุคคล เป็นเรื่องของปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัญหาจากอาชีพการงาน ปัญหาทางสังคมและปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและแวดล้อมตัวบุคคลอยู่ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น

อมรากุล อินโชนานท์ (2532) กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการคือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป งานน้อยเกินไป หรืองานที่เร่งด่วนเกินไป

2. สาเหตุเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดหลากหลาย บุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม

3. สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพขัดแย้ง ระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงาน กับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของทางครอบครัว

4. สาเหตุโครงสร้างของหน่วยงาน และบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันซึ่งดีซึ่งเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกลลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่อกันหรืออยู่ในถิ่นทุรกันดาร ขาดเครื่องสาธารณูปโภค เป็นต้น

5. สาเหตุเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้น หรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพ ระหว่าง บุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจ งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

จงรักษ์ ศุภกิจเจริญ (2527 อ้างถึงใน ทศนวรรณ สุทธิวิชา, 2546, น. 13) ได้จำแนกสาเหตุความ เครียดออกตามลักษณะของสาเหตุ คือ

1. สาเหตุของความเครียดที่มีสาเหตุเฉพาะ (Specific Stress Agent) อาจเกิดจากจุลินทรีย์ เช่น เชื้อโรค ทางเคมี ทางฟิสิกส์ และสาเหตุจากการขาดปัจจัยจำเป็นและการเสียสมดุลเฉพาะบางอย่างภายในร่างกาย เช่น การขาดน้ำ ขาดออกซิเจน เป็นต้น

2. สาเหตุของความเครียดที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Nonspecific Stress Agent) ได้แก่ มูลเหตุที่เกี่ยวกับจิตใจ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล ความเคร่งเครียดกับงาน ความกดดันทางสังคม ความจน ความล้มเหลวทางมนุษยสัมพันธ์หรือการทำงาน การสูญเสียต่างๆ หรือความคับข้องใจ

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า สาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้มาจากงานที่ทำเพียงอย่างเดียว แต่ความเครียดของบุคคลนั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากสภาพแวดล้อมซึ่งนอกเหนือจากงานที่ทำได้ด้วย

1.2.2 ชนิดของความเครียด

อัมพร โอตระกูล (2540, น. 29-30อ้างถึงใน นิพัทธ์ พลอยเจริญ, 2544, น. 17) ได้จำแนกชนิดของความเครียดไว้ ดังนี้คือ

1) จำแนกตามสาเหตุการเกิด โดยกัลแลงเกอร์ (Gallagher) จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ (ก) ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีทุกข์ (distress) หมายถึงสิ่งคุกคามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งบุคคลใดแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ (ข) ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) “Eu เหมือนกับคำว่า Euphoria ที่หมายถึง ความอิมเม็บบลาบปลื้ม” บางครั้งคนเรามีความสุขขึ้นมากะทันหันหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจตื่นเต้นมาก หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปก็จะทำให้เกิดเป็นความรู้สึกเครียดได้ เช่น เจ้าสาวจะเข้าพิธีแต่งงานในคืนก่อนแต่งงานอาจจิตใจตื่นเต้นมากจนรู้สึกเครียดนอนไม่หลับ

2) จำแนกตามแหล่งที่เกิด การแบ่งความเครียดโดยวิธีนี้ มี 2 ประเภท ได้แก่ (ก) ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย ซึ่งยังสามารถแบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดได้อีก 2 ชนิด คือ (1) ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุ (2) ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ วัยหมดประจำเดือน เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เสียงรบกวนในโรงงาน เป็นต้น (ข) ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งคุกคามที่ต่อเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองแบบทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกดูดำก็จะรู้สึกโกรธและเกิดความเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่นทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2.3 ผลกระทบของความเครียด

สรุจิติ สังกษัรศมี (2541, น. 17) ได้กล่าววว่า เมื่อคนเราก่อเกิดความเครียด จะส่งผลกระทบต่อตนเองและต่อบุคคลรอบข้าง ดังต่อไปนี้

1) ต่อตนเอง ได้แก่

- ร่างกาย ทำให้ภูมิคุ้มกันต่ำอาจก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

- จิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ หงุดหงิดง่าย วิตกกังวล

2) ต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้เป็นคนแยกตัวเอง เจ้าอารมณ์ โทษคนอื่น มองคนในแง่ร้าย

3) ต่อการทำงาน ทำให้เสียสมาธิ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เบื่องาน เปลี่ยนงานบ่อย

4) ต่อครอบครัว ทำให้เกิดความห่างเหินในครอบครัว อาจก่อให้เกิดปัญหาในครอบครัวได้

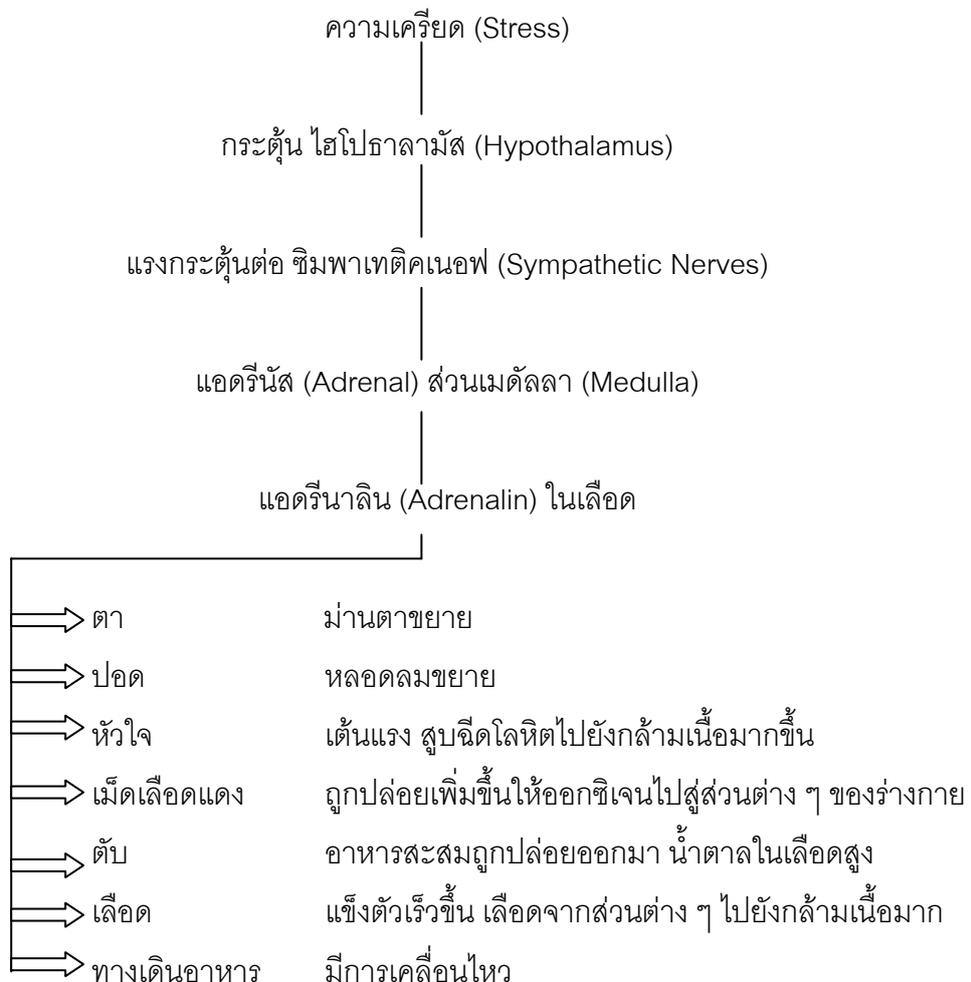
อัมพร โธตระกูล (2540, น. 33-35) ได้กล่าววว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะพยายามปรับตัวเพื่อขจัดความเครียด หรือ สิ่งที่คุกคามร่างกาย และจิตใจของคนคนนั้น ให้หมดไป ผลก็คือจะเกิดความรู้สึกและอาการแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ โดยอาการแสดงทางร่างกาย ได้แก่ เกิดอาการเหงื่อออก หายใจถี่หอบ หัวใจเต้นแรง ปวดศีรษะ คลื่นไส้ เหนื่อยอ่อน ท้องผูกหรือท้องเดิน เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความมากน้อยหรือระดับของความเครียด ส่วนอาการแสดงออกทางอารมณ์ที่อาจเกิด ได้แก่ ความกลัว วิตกกังวล หงุดหงิด ไม่เป็นมิตร เศร้า หรือรู้สึกไม่มั่นคง เป็นต้น และอาการแสดงออกทางด้านความคิด ได้แก่ เกิดอาการหลงลืม คิดซ้ำ สับสน หรือวอกแวก ย้ำคิดย้ำทำ ก็ได้ ซึ่งอาการแสดงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ยังอาจนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติในการปรับตัวทางสังคมเพื่อจะรักษาสมดุลให้จิตใจรู้สึกไม่เครียดอีก เช่น พุดจาได้แย่ง ก้าวร้าว พุดมาก หรือพุดติดอ่าง บางครั้งมีพฤติกรรมแยกตัว ดื่มสุราหรือสูบบุหรี่ หรือพยายามทำงานชดเชยให้มากขึ้น เป็นต้น

ทั้งนี้ เนื่องจากคนเราก่อเกิดความเครียดขึ้นในชีวิตจะมีพฤติกรรมแสดงออกทางสังคมหลายรูปแบบ คือ อาจจะเป็นแบบต่อสู้ หรือแบบถอยหนี หรืออาจจะใช้การหลีกเลี่ยงก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละคนไป โดยที่เราแต่ละคนจะมีกลวิธีทางจิตใจที่จะแก้ไขหรือปรับความคับข้องใจ อยู่เสมอ เมื่อเกิดความเครียด ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะเห็นได้ว่าไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งเลวร้ายหรือเกิดผลเสียหายแก่ผู้นั้นเสมอไป โดยที่ความเครียดที่เกิดในระดับน้อยๆ จะกระตุ้นให้คนพยายาม

ทำการต่อสู้เพื่อขจัดความเครียด ผลก็คือส่งเสริมให้บุคคลนั้นเข้มแข็ง มีความอดทน สามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคหรือปัญหาที่ยากได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต เช่น เมื่อมีความยากจนจะมีความทุกข์ความเครียด ถ้าบุคคลนั้นพยายามต่อสู้อดทนทำมาหากินไม่ย่อท้อ เก็บหอมรอมริบจนมีฐานะดีขึ้น ก็จะไม่รู้สึกเครียด ไม่มีปัญหา นั่นคือ ร่างกาย และจิตใจ สามารถปรับตัวอยู่ในระยะต่อต้านผลกระทบของความเครียดในกรณีเช่นนี้ก็เป็นสิ่งดี คือความเครียดส่งเสริมให้คนไม่ย่อท้อ มีความมานะจะเอาชนะอุปสรรค กระตุ้นให้มีสภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่ในกรณีที่เกิดความเครียดสูงมาก และมีความเครียดอยู่เป็นเวลานาน ถึงแม้บุคคลนั้นจะต่อสู้แล้วก็ตาม แต่ถ้าความเครียดเกิดอยู่นาน และรุนแรงเกินไปก็จะทำให้ความสามารถในการต่อสู้เหนื่อยล้าหมดแรงได้ คือ คนคนนั้นก็ถึงระยะที่หมดกำลังตามทฤษฎีของเซลเย ในที่สุดทนไม่ไหวก็เกิดปัญหาสุขภาพจิตหรือเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น เกิดเป็นโรคประสาท หรือ โรคจิตได้ แล้วแต่สถานการณ์ สรุปได้ว่า เมื่อคนเรามีความเครียดมากและเป็นเวลานาน หรือเรียกว่า มีความเครียดส่วนเกินจะเกิดผลเสียนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต หรือ ป่วยทางจิตใจ แต่ถ้ามีความเครียดเล็กน้อย จะกระตุ้นให้เกิดความมานะบากบั่นต่อสู้ทำให้ชีวิตมีความก้าวหน้ามากขึ้น ความเครียดเล็กน้อย จึงถือว่าเป็นปัญหาสุขภาพจิต

ฟาร์เมอร์ และคณะ (Farmer and others, 1984, p. 24 อ้างถึงใน นิพัทธ์พลอยเจริญ, 2544, น. 17) กล่าวว่า ผลของความเครียดมักจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด ฉุนเฉียว รวมทั้งมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ คลื่นเหียน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ และ เมื่อเกิดความเครียดขึ้น จะมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาในระบบอื่น ๆ เนื่องจากระบบประสาทส่วนซิมพาเทติก (Sympathetic) จะกระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนเมดัลลา (Medulla) ให้หลั่งฮอว์โมนแอดรีนาลีน (Adrenalin) ออกมามากกว่าปกติ

แผนภาพที่ 2.2
การเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาซึ่งเป็นผลมาจากความเครียด



1.2.4 แนวทางแก้ไขปัญหาความเครียด

1) มองโลกให้เบิกบาน ทำใจให้กว้าง อย่าเป็นคนเก็บตัว อย่ามีนิสัยคับแคบ ชอบตำหนิ จับผิด อิจฉา ริษยา อยากนินทาวิพากษ์วิจารณ์ อยากทำลาย ก็จะทำให้กลายเป็นคนที่มีความคิดฝ่ายลบ ทำให้เกิดความเครียด การได้ออกไปดูโลกกว้าง ท่องเที่ยวชมธรรมชาติ ดูสังคมภายนอก ได้สัมผัสกับความเป็นอยู่ของผู้คนในชนบทในป่าเขา ตลอดจนสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในบริเวณกว้าง จะช่วยให้คลายสภาพความกดดันในจิตใจลง หากมีใจรักธรรมชาติ ได้อยู่ใกล้ และรักษาธรรมชาติด้วย จะช่วยทำให้สภาพจิตใจคลายความเครียดลงไปได้ เป็นปกติเร็วขึ้น

2) ทำความเข้าใจกับชีวิต การทำความเข้าใจให้รู้ซึ่งถึงแก่นแท้ของชีวิตตน นอกจากจะทำให้รู้ถึงคุณค่า รักและหวงแหนชีวิตดีขึ้นแล้วยังเป็นการป้องกันมิให้ดำเนินชีวิตผิดพลาดซ้ำบ่อยอีกด้วย และยังช่วยให้รู้จักจุดปรับเปลี่ยน รู้วิธีปรับประคับประคองให้ชีวิตดำเนินไปด้วยดี ถูกต้องตามครรลองธรรมชาติ ไปสู่จุดหมาย คือ ความสุขของชีวิตได้ในที่สุด

3) ปรับความคิดให้ถูกต้อง ชีวิตมักจะทำเนิรไปตามความคิด ความเชื่อคตินิยม และความต้องการของใครของมัน ใครมีความคิดเห็นและความต้องการอย่างไร ก็จะดำเนินชีวิตไปตามนั้น เป้าหมายของชีวิตจึงมีอยู่ต่างกัน อย่างกระจัดกระจาย ดุจพายเรือในท้องทะเล ต่างก็มุ่งไปหาฝั่งแต่พายไปคนละทิศทาง ถ้าหากมีความคิดดีและถูกต้อง มีพี่เลี้ยงคอยแนะนำ จะช่วยให้ชีวิตมองเห็นฝั่ง เป้าหมายง่ายขึ้น แต่ถ้าหากเกิดความคิดติดในฝ่ายลบโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ อาจนำชีวิตหลงไปสู่ทะเลลึกยิ่งกว่าเดิม

4) ร่วมสร้างงานไม่เกี่ยง เมื่อเราอยู่ร่วมกันในสังคม โดยเฉพาะสังคมครอบครัว หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ต่อชีวิตและสังคม คือ การทำงานแทบเรียกได้ว่า ชีวิตต้องคู่กับงาน สังเกตได้ว่าชีวิตที่ไม่ม้งานทำ จะเกิดสภาพความกดดันทางจิตใจ เกิดความหดหู่ความเครียดได้ง่าย เป็นชีวิตที่ด้อยความหมาย บางคนถึงกับกล่าวหนักไปว่า เป็นชีวิตที่ตายก่อนที่จะตายจริง การรู้จักสร้างงานด้วยตนเองแม้จะเป็นงานเล็กน้อยด้อยค่าในสายตาคนอื่น แต่ก็เป็นงานที่มีคุณค่าต่อจิตใจมาก

5) เมื่อชีวิตตกอยู่ในภาวะคับขันหรืออันตราย อารมณ์ในร่างกายจะถูกกดดัน เป็นความตึงเครียด ภาวะเช่นนี้หลีกเลี่ยงได้ควรหลีกเลี่ยง เพื่อรักษาน้ำใจของตนมิให้ถูกกระทบกระเทือน

6) เจรจาผูกมิตร การเจรจา เป็นการใช้อาวุธทางปัญญาอย่างหนึ่งซึ่งเป็นอาวุธที่ร้ายแรงยิ่งกว่าอาวุธใด ๆ ถ้าหากใช้อาวุธนี้ไม่ฉลาดอาจเป็นพิษต่อคนใช้ได้ง่าย การพูดหรือการเจรจายเป็นพฤติกรรมสำคัญของชีวิตที่แสดงออกด้วยการพูดให้คุณให้โทษแก่คนอื่น ๆ และในขณะที่เดียวกันก็สามารถสะท้อนกลับสู่ผู้พูดได้

7) เร่งคิดเจริญมรณสติ การสยบอารมณ์เครียดที่เกิดขึ้น วิธีง่าย ๆ อีกวิธีหนึ่ง คือ การนึกความตาย โดยคิดว่าถึงอย่างไรเราก็ต้องตาย จะมัวเครียดอยู่ทำไม การคิดลักษณะนี้ เรียกว่าการเจริญมรณสติ ซึ่งหมายถึงการนึกถึงความตายอยู่เนือง ๆ มีส่วนช่วยให้กำลังหึกเหิมลึมตนอยู่นั้น กลับมีสติสัมปชัญญะ วางอารมณ์เครียดลงได้

8) ฝึกสุขภาพจิตให้เข้มแข็งด้วยพลังจิตใจที่เข้มแข็งเท่านั้น จะสามารถขุดรากเหง้าความ เครียด แล้วขจัดมันออกไปได้ เพราะความเครียดเป็นสภาวะทางอารมณ์ของจิตใจที่เกิดจากจิตใจ

9) ทำความดีไม่คิดคาดหวัง การทำความดี เป็นการแสดงออกถึงความมีน้ำใจ อันดีงามในทางสร้างสรรค์ ด้านบวกเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ต่อบุคคลอื่น ต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม เกิดผลดีด้วยกันทั้งสองฝ่าย คือฝ่ายบำเพ็ญความดี กับฝ่ายผู้รับการทำความดีจึงเป็นเสมือนการใส่ปุ๋ย รดน้ำ พรวนดิน แก่จิตใจ เกิดผลงอกงามขึ้นในจิตใจของผู้กระทำอย่างน้อย 3 ประการ คือ

9.1 เกิดความภาคภูมิใจ

9.2 เกิดความดีหล่อเลี้ยงจิตใจ

9.3 ทำให้เป็นผู้มีน้ำใจยิ่งขึ้น

ผลลัพธ์ 3 ประการนี้จะเป็นดั่งวัคซึนป้องกันการเกิดความเครียด หรืออย่างน้อยก็ทำให้ความเครียดเกิดได้ยาก ด้วยสภาพจิตที่ดีงามจะก่อให้เกิดนิสัยมองโลกในแง่ดีมีอารมณ์ร่าเริงเบิกบานใจอยู่เป็นนิจ เกิดความคิดสร้างสรรค์เป็นส่วนมาก (สุภาส เครือเนตร, 2541, น. 53-75)

ปีเตอร์ จี. แฮนสัน (Peter G. Hanson, 1990, pp. 274-279 อ้างถึงใน ทศนวรรณ สุทธิวิชา, 2546) ได้กล่าวไว้ 3 ประการ ในการแก้ไขปัญหาคความเครียด คือ

1) รู้จักตามใจตนเองบ้าง (ในขอบเขตงบประมาณ)

บ่อยครั้งที่รางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ (ไม่จำเป็นต้องแพงมาก) เป็นสิ่งที่มีประโยชน์มากกว่าเป็นรางวัลใหญ่ ๆ ที่ได้รับเพียงปีละครั้ง รางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ได้รับเป็นประจำทุกวัน ไม่ว่าจะเป็นการเล่นเทนนิส หรือการอ่านหนังสือในอ่างน้ำร้อน เป็นวิธีการที่จะรักษาไว้ซึ่งความสดชื่น

2) หยุดข้ออ้าง ทำเป็นไม่รู้ ถ้าเป็นความผิดที่คุณควบคุมไม่ได้

3) เคารพหน้ากับความจริง จงใส่ใจแต่เฉพาะสิ่งที่คุณควบคุมได้เท่านั้น

ด้วยปฏิกิริยาตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ที่ไม่มี “ข้ออ้าง” ที่ยุ่งยากหรือตกอยู่ภายใต้ปัญหาต่าง ๆ จะโยนความผิดไปให้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวที่สุดได้ เช่น บางอย่างก็ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ แต่ถ้าฝึกหัดตัวเองเพื่อมองหาตัวการของอุปสรรคก็จะพบปัญหาที่แท้จริง ซึ่งสามารถที่จะควบคุมได้ถ้ากล้าเผชิญหน้ากับสิ่งนั้น สาเหตุของความเครียดที่ไม่สามารถควบคุมได้ อย่างแท้จริง เช่น ภัยธรรมชาติ และความโชคร้าย เป็นสิ่งที่มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยมาก แม้ว่าจะเป็นเพียงหัวข้อข่าวของหนังสือพิมพ์และหนังสือต่าง ๆ เป็นประจำก็ตาม การหลีกเลี่ยงปัญหาโดยหาข้ออ้างทำให้ความเครียดยิ่งรุนแรงขึ้นอีก

โดยสรุป แนวทางการแก้ไขปัญหาคความเครียด สามารถทำได้หลายทาง ได้แก่ การนอนหลับ การพักผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ การออกกำลังกาย การฝึกโยคะ และการฝึกทำสมาธิ

1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮร์ซเบอร์ก (Herberg's Two Factors Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงเหตุจูงใจให้คนทำงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย

ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง และ ความก้าวหน้า สิ่งที่ทำให้ความพอใจเกี่ยวพันกับลักษณะของงาน และเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เช่น เงินเดือน สิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ

สิ่งที่ให้ความพอใจและสิ่งที่ให้ความไม่พอใจในสถานที่ทำงาน

ปัจจัยจูงใจ-ความสำเร็จ-ความรับผิดชอบ

(เนื้อหาของงาน)-การยกย่อง-ความก้าวหน้าและความเจริญเติบโต

- ลักษณะของงาน

ปัจจัยอนามัย-นโยบายขององค์กร-สภาพแวดล้อมการทำงาน

(สภาพแวดล้อมของงาน) : และการบริหารงาน

- การบังคับบัญชา-ความสัมพันธ์ทางด้านการทำงาน

- สถานภาพเงินเดือนและความมั่นคง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก ยังมีส่วนสำคัญต่อผลกระทบทางคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพอใจ การจูงใจและผลการปฏิบัติงาน (สมยศ นาวิการ, 2536, น. 373-374)

1.4 ทฤษฎี ERG หรือ ทฤษฎี การจูงใจ (Existence Relatedness Growth Needs)

เคลย์ตัน เอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอแนะทฤษฎี ERG ที่ย่อความต้องการ 5 อย่างของ Maslow เหลือเพียงสามอย่าง : ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) โดยจัดอันดับความต้องการดำรงอยู่เป็นความต้องการต่ำสุด ความต้องการความสัมพันธ์จะรวมเอาความต้องการทางด้านสังคมด้านเกียรติยศชื่อเสียงของ Maslow เข้าไว้ด้วย และความต้องการเจริญเติบโตจะเป็นความต้องการเจริญเติบโตจะเป็นความต้องการระดับสูงสุด

เอลเดอร์เฟร์ (Alderfer) อธิบายทฤษฎี ERG ได้ขยายทฤษฎีของ Maslow โดยการพิจารณาว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาอย่างไรเมื่อพวกเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองของความต้องการของพวกเขาได้ และพิจารณาหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction-Progression Principle) ขึ้นมา ได้อธิบายถึงวิถีทางที่บุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับความต้องการเมื่อพวกเขาได้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าแล้ว ในทางกลับกันหลักการความคับอกคับใจ-การถดถอย (Frustration-Regression Principle) ของเขาได้อธิบายว่าเมื่อบุคคลยังคับอกคับใจกับความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไปอยู่ พวกเขาจะหยุดการตอบสนองความต้องการระดับสูงนี้ และถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำแทน ทฤษฎีของ Alderfer เหมือนกับทฤษฎีของ Maslow ยุ่งยากที่จะพิสูจน์ภายในทางปฏิบัติ แต่ทฤษฎีทั้งสองเสนอแนะว่าผู้บริหารอาจจะต้องการพัฒนาระบบรางวัลที่ยืดหยุ่นได้ และมุ่งที่การช่วยเหลือพนักงานและผู้บริหารตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันหลายระดับได้ (สมัยศ นาวิกการ, 2536, น. 370-371)

1.5 ทฤษฎีของนิวแมน (Newman)

ได้กล่าวไว้ว่าต้นเหตุของความเครียดนี้อาจจะมาจากภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล หรือภายนอกบุคคลก็ได้

- ภายในตัวบุคคล คือแรงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เช่น การเรียนรู้ ภาพลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนแปลงไป

- ระหว่างบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละคนในครอบครัวและสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัวและวัฒนธรรม

- ภายนอกบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น สภาพเศรษฐกิจ ภาวะแวดล้อม อากาศเป็นพิษ (สุรศักดิ์ ศานุกาญย์, 2536, น. 32-33)

2. การอำนวยความสะดวกของสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

ในแต่ละวัน ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลดุสิต ต้องปฏิบัติงาน ทั้งกลางวัน และกลางคืน ซึ่งมีรายละเอียด ของบทบาท ภาระหน้าที่ และ จำนวนเจ้าหน้าที่จราจร ดังนี้

2.1 สภาพพื้นที่

สถานีตำรวจนครบาลดุสิต มีพื้นที่รับผิดชอบ 3.9 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 3 แขวงในบางส่วน คือ

2.1.1 แขวงถนนนครไชยศรี

2.1.2 แขวงสวนจิตรลดา

2.1.3 แขวงดุสิต

มีพื้นที่ติดต่อกับสถานีตำรวจนครบาลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ จรดเขตท้องที่สถานีตำรวจนครบาลสามเสน และสถานีตำรวจนครบาลเตาปูน โดยมี คลองสามเสน คลองเปรมประชากร และ ถนนระนอง 1 เป็นเส้นแบ่งเขตรับผิดชอบ

ทิศใต้ จรดเขตท้องที่สถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง มีถนนศรีอยุธยา คลองเปรมประชากรและ คลองผดุงกรุงเกษมเป็นเส้นแบ่งเขตรับผิดชอบ

ทิศตะวันออก จรดเขตท้องที่สถานีตำรวจนครบาลพญาไท มีทางรถไฟสายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นเส้นแบ่งเขตรับผิดชอบ

ทิศตะวันตก จรดเขตท้องที่สถานีตำรวจนครบาลสามเสน มีถนนราชสีห์มาเป็นเส้นแบ่งเขตรับผิดชอบ

พื้นที่ส่วนใหญ่ 3 ใน 5 ส่วน เป็นเขตพระราชฐาน เขตทหาร และ หน่วยราชการที่สำคัญต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ส่วนที่เหลือ 2 ส่วนเป็นย่านที่พักอาศัยและย่านธุรกิจการค้า

2.2 สภาพถนน ตรอก ซอย

2.2.1 ถนนสายหลัก, มีสัญญาถนนไฟฟ้าจราจร (เรียงตามความหนาแน่นของการจราจร)

- 1) ถนนพระราม 5
- 2) ถนนราชวิถี
- 3) ถนนศรีอยุธยา
- 4) ถนนพิษณุโลก
- 5) ถนนราชดำเนินนอก
- 6) ถนนสุขุทัย
- 7) ถนนเทิดดำริห์
- 8) ถนนสวรรคโลก

2.2.2 ถนนสายรอง (เรียงตามลำดับความหนาแน่นของการจราจร)

- 1) ถนนคู่งทองใน
- 2) ถนนพิชัย
- 3) ถนนนครไชยศรี
- 4) ถนนเศรษฐศิริ
- 5) ถนนสุคันธาราม
- 6) ถนนนครปฐม
- 7) ถนนลูกหลวง

2.2.3 ถนน ซอย ทางลัด (ที่เป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างถนนต่อถนน)

- 2.3.1 ถนนระนอง 1
- 2.3.2 ถนนระนอง 2
- 2.3.3 ซอยสุขโขทัย 1
- 2.3.4 ซอยสุขโขทัย 3
- 2.3.5 ซอยสุขโขทัย 5
- 2.3.6 ซอยสุขโขทัย 9
- 2.3.7 ซอยลิขิต

2.3 ทางแยกหลักที่มีสัญญาณไฟจราจร (เรียงลำดับตามความหนาแน่นของการจราจร)

- 2.3.1 แยกวัดเบญฯ
- 2.3.2 แยกพระรูป ร.5
- 2.3.3 แยกราชวิถี
- 2.3.4 แยกสวนมิสกวัน
- 2.3.5 แยกคู่งทองใน
- 2.3.6 แยกเสาวนีย์
- 2.3.7 แยกอู่แก้ว
- 2.3.8 แยกสุขโขทัย
- 2.3.9 แยกราชวัตร
- 2.3.10 แยกเกษะโกมล
- 2.3.11 แยกนครไชยศรี
- 2.3.12 แยกเศรษฐศิริ

2.3.13 แยกขัตติยานี

2.3.14 แยกสวรรณคโลก

2.4. จุด หรือ ทางแยกรอง (ที่ต้องวางกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่ออำนวยความสะดวก)

2.4.1 แยกระนอง 1/ พระราม 5

2.4.2 แยกระนอง 2/ พระราม 5

2.4.3 แยกระนอง 1/ เทิดดำริห์

2.4.4 แยกหน้า สน.ดุสิต

2.4.5 ประตูพระวรุณอยู่เจน (จุด 1)

2.4.6 ประตูพระกุเวฟอยู่เฝ้า (จุด 2)

2.4.7 ประตูพระยมอยู่คุ้ม (จุด 3)

2.4.8 หน้าโรงเรียนพันธะวัฒนา

2.4.9 หน้ากองบัญชาการตำรวจนครบาล

2.4.10 หน้ากระทรวงศึกษาธิการ

2.4.11 หน้าประตูทางเข้า-ออกพระที่นั่งวิมานเมฆ

2.4.12 เสิงสะพานมัฆวาน

2.5 บริเวณ จุดที่มีปัญหาด้านการจราจรวิกฤต (คับคั่ง) และช่วงเวลาที่เกิดปัญหา

2.5.1 แยกคู่งทองใน ช่วงเวลา 06.00-09.00น. และ 15.30-20.00 น.

2.5.2 แยกราชวิถี ช่วงเวลา 06.00-09.00น. และ 15.30-20.00 น.

2.5.3 แยกคูภัย ช่วงเวลา 16.00-20.00 น.

2.5.4 แยกวัดเบญจมฯ ช่วงเวลา 06.00-09.00น. และ 15.30-20.00 น.

2.5.5 แยกพระรูปฯ ช่วงเวลา 16.00-20.00 น. และในช่วงระหว่างการจัดงานต่าง ๆ

ในลานพระราชวังดุสิต สวนอัมพร สนามเสือป่า เป็นต้น

2.6 การจัดการเดินรถในถนนที่มีปัญหาด้านการจราจร

6.1 ถนนพระราม 5 ในเวลาเร่งด่วน เข้า-เย็น มีปริมาณรถมากได้ดำเนินการจัดช่องทางเดินรถแบบสลับทิศทางการจราจร

- เวลา 06.00-09.00 น. ปริมาณรถขาเข้ามีจำนวนมาก ได้เพิ่มช่องทางเดินรถพิเศษอีก 1 ช่องทางและจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำจุดตัดต่าง ๆ เช่น หน้าโรงเรียน ปากซอย เพื่อลดการตัดรถกระแสทางตรงอีกทางหนึ่ง

- เวลา 16.00-18.30 น. ปริมาณรถขาออกมีจำนวนมาก ได้ดำเนินการเพิ่มช่องทางเดินรถอีก 1 ช่องทางรวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำจุดเหมือนแนวทางเดียวกับในช่วงเช้า

6.2 ถนนราชวิถี ปริมาณรถมากในช่วงเวลาเร่งด่วน เช้า-เย็น และจะหยุดนิ่งบ่อยครั้ง ซึ่งเป็นปัญหาที่ติดพันมาจากพื้นที่ต่อเนื่อง ได้ดำเนินการพิจารณาจัดการจราจรเพื่อแก้ปัญหา ดังนี้

- เวลา 06.00-09.00 น. ปัญหาด้านการจราจรมีไม่มากนัก ได้จัดการเดินรถตามช่องทางปกติ โดยได้ประสานแยกติดต่อกลิ้งเคียงให้รับรถอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา

- เวลา 15.30 น. เป็นต้นไปขาออกจะมีปริมาณรถมาใช้เป็นจำนวนมาก ได้เพิ่มช่องทางพิเศษจาก แยกราชวิถี-จนถึงแยกการเรือนเข้าท้องที่ของ สน.สามเสน อีก 1 ช่องทางรวมเป็น 3 ช่องทาง พร้อมทั้งแจ้งแยกต่อเนื่องเร่งระบายรับรถเพื่อไม่ให้เกิดกระแสรถหยุดนิ่ง

6.3 ถนนศรีอยุธยา จะมีปัญหาในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้าซึ่งปริมาณที่ใช้เส้นทางเป็นจำนวนมาก ในเขตพื้นที่ของ สน.ดุสิต ไม่ค่อยมีปัญหาเพราะผิวการจราจรกว้าง ปัญหาจะเกิดขึ้นในตอนเย็นซึ่งติดต่อเนื่องมาจากท้องที่ของ สน.พญาไท ได้ประสานแยกต่อเนื่องให้ช่วยเร่งระบายรวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำจุดตัด ปากซอย เพื่อลดปัญหาการตัดรถกระแสทางตรง

2.7 สถานภาพกำลังพล สายงานจราจร

- ชั้นสัญญาบัตร		
รอง ผกก (จร.)	1	นาย
สว.จร.	1	นาย
รอง สว. จร.	4	นาย (ช่วยราชการ 1 นาย)
- ชั้นประทวน		
อัตราอนุญาต	89	นาย
คนครอง	77	นาย
ปฏิบัติหน้าที่จริง	67	นาย
ปฏิบัติหน้าที่สายงานอื่น	8	นาย
ช่วยราชการ	2	นาย

สายงานอื่นมาช่วยงานจราจร	2	นาย
อัตราว่าง	12	นาย

2.8 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในงานจราจร

1. รถยนต์ปิคอัพ	1	คัน
2. รถยก	2	คัน
3. รถจักรยานยนต์	50	คัน
4. วิทยุสื่อสาร เอฟ - เอ็ม 5	2	เครื่อง
5. วิทยุสื่อสารชนิดมือถือยี่ห้อโมโตโรว่า	43	เครื่อง
6. แผงเหล็ก	250	แผง
7. กรวยยางชนิดสี่ล้อ	300	อัน
8. รถยนต์ปิคอัพได้รับสนับสนุนจากกทม.	1	คัน

2.9 ภารกิจ และ การกำหนดความรับผิดชอบ

2.9.1 รอง สว.จร. จัดแบ่งความรับผิดชอบเป็น 3 ผลัด คือ

- ผลัดที่ 1 เวลา 05.30-14.00 น. และรับผิดชอบเส้นทางเสด็จฯ ที่มีหมายกำหนดการ (แต่งชุดคอแบะ) ส่วนพระองค์ทุกขบวน ภารกิจพิเศษต่าง ๆ เช่น ชุมนุมร้องเรียน เป็นต้น

- ผลัดที่ 2 เวลา 14.00-20.00 น. และรับผิดชอบเส้นทางเสด็จฯ ที่มีหมายกำหนดการ (แต่งชุดคอแบะ) ส่วนพระองค์ทุกขบวน ภารกิจพิเศษต่าง ๆ เช่น ชุมนุมร้องเรียน เป็นต้น

โดยให้ รอง สว.จร. ที่เป็นเวร 6 - 0 ในแต่ละผลัดมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติดังนี้.

- ตรวจจำนวนอบรม ปลดปล่อยแถวชี้แจงภารกิจร่วมกับ รอง ผกก. (จร.) หรือ สว.จร.
- ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของ จนท.จร. ในการเข้าประจำจุด และ คอยประสานพื้นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงในการแก้ปัญหาการจราจรในจุดที่มีปัญหาและตรวจสอบสภาพพื้นผิวการจราจรที่ไม่เรียบร้อยเป็นอุปสรรคต่อการจราจร

- ถวายเป็นกุศล และ อำนวยความสะดวกด้านการจราจรในเส้นทางเสด็จฯ พระราชดำเนินไปในที่หมายต่าง ๆ ของทุกพระองค์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

- ตรวจ และ รวบรวมข้อมูลอุบัติเหตุจราจรที่เกิดขึ้น แล้วรายงานผลให้รอง ผกก.(จร.) หรือ สว.จร. ทราบเพื่อรายงานให้ศูนย์วิทยุ “รามมา” ทราบทุกวัน

- จัดตั้งจุด ว.43 เพื่อตรวจ และ จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร รวมทั้งข้อหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องผลัดละ 1 ครั้ง

2.9.2 ชั้นประทวน จัดแบ่งความรับผิดชอบออกเป็น 3 ผลัด คือ

- ผลัดที่ 1 เวลา 05.30-14.00 น. เวรหลักจำนวน 30 นาย

- ผลัดที่ 2 เวลา 14.00-22.00 น. เวรหลักจำนวน 30 นาย

- ผลัดที่ 3 เวลา 22.00-05.30 น. เวรหลักจำนวน 20 นาย

- เวรเสริม ช่วงเวลาเร่งด่วน เช้า-เย็น เวลา 05.30-09.00 น., 15.30-19.00 น.

จำนวน 9 นาย

การปฏิบัติหน้าที่ในวันหยุดราชการเสาร์-อาทิตย์ ได้พิจารณาจัดกำลังลดลง 1 ส่วนที่เหลือปฏิบัติหน้าที่ 2 ใน 3 ส่วนเพื่อให้กำลังพลได้พักผ่อน

2.10 ปัญหาข้อขัดข้องหรืออุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่

ปัญหาข้อขัดข้องหรืออุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่มีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง หรือไม่ได้ผลตามเป้าหมายของผู้บังคับบัญชา หรือนโยบายของทางราชการ เช่น

10.1 ปัญหาการขาดแคลนกำลังพล ชั้นประทวน 12 นาย

10.2 ปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

- ยานพาหนะขาดแคลนชำรุด ทुरुโตไหม และไม้ทันสมัย

- เครื่องมือสื่อสารที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อกำลังพล บางเครื่องใช้การไม่ได้

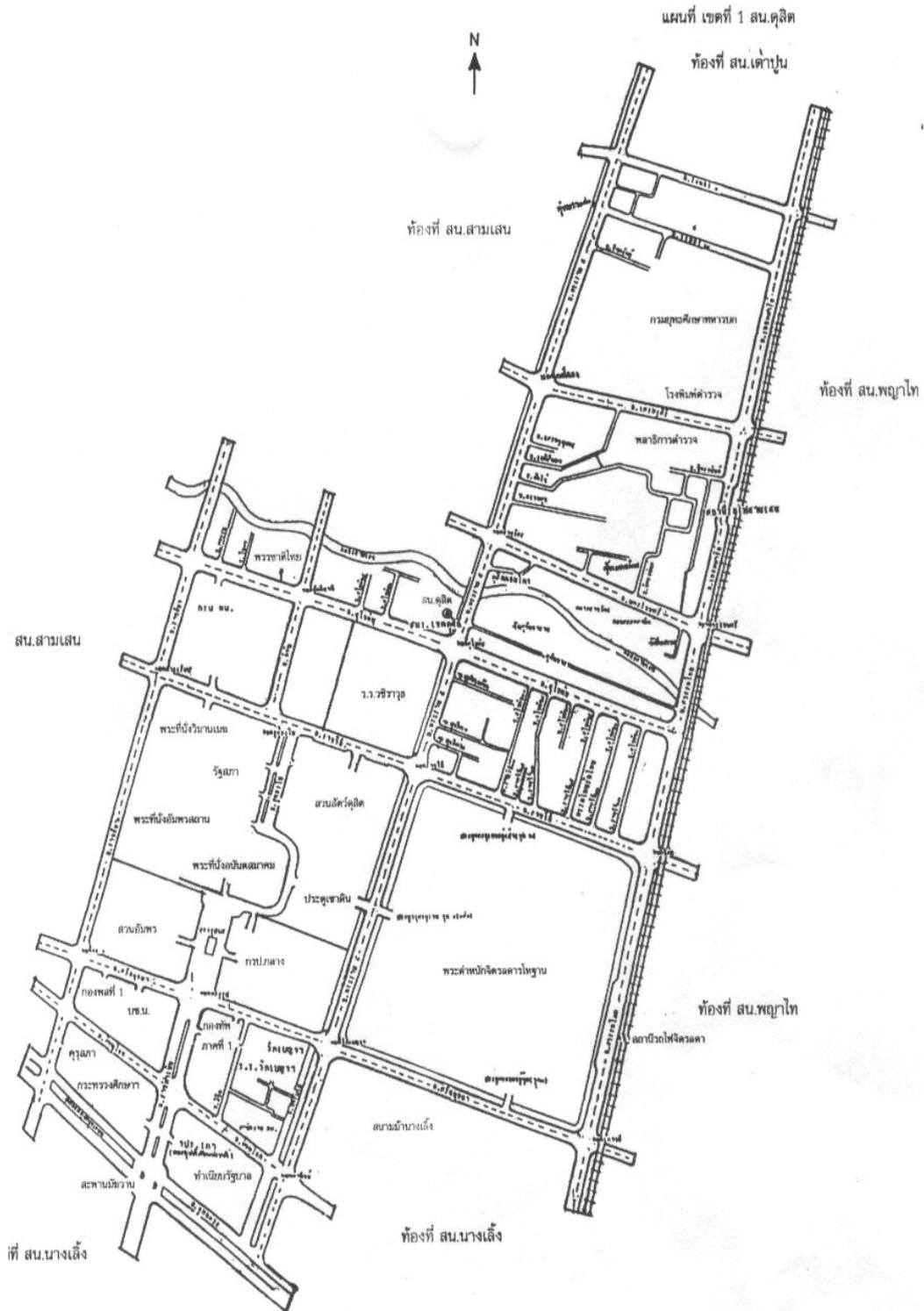
- อุปกรณ์ต่าง ๆ ชำรุด ไม่มีงบในการจัดซื้อจัดจ้าง เช่นป้ายห้ามจอดต่าง ๆ เป็นต้น

10.3 ปัญหางบประมาณซึ่งต้องเป็นค่าใช้จ่ายในโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายไม่มี

10.4 ปัญหา กำลังพลเกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากบางช่วงมีภารกิจพิเศษนอกเหนือจากภารกิจหลักที่ต้องรับผิดชอบ เป็นจำนวนมากต่อเนื่องกันหลาย ๆ วัน เช่น งานพระราชทานปริญญาบัตรต่าง ๆ ฯลฯ เป็นสาเหตุทำให้กำลังพลมีเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอ ซึ่งทั้งหมดนี้ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาแก้ไขเป็นกรณีเร่งด่วนต่อไป

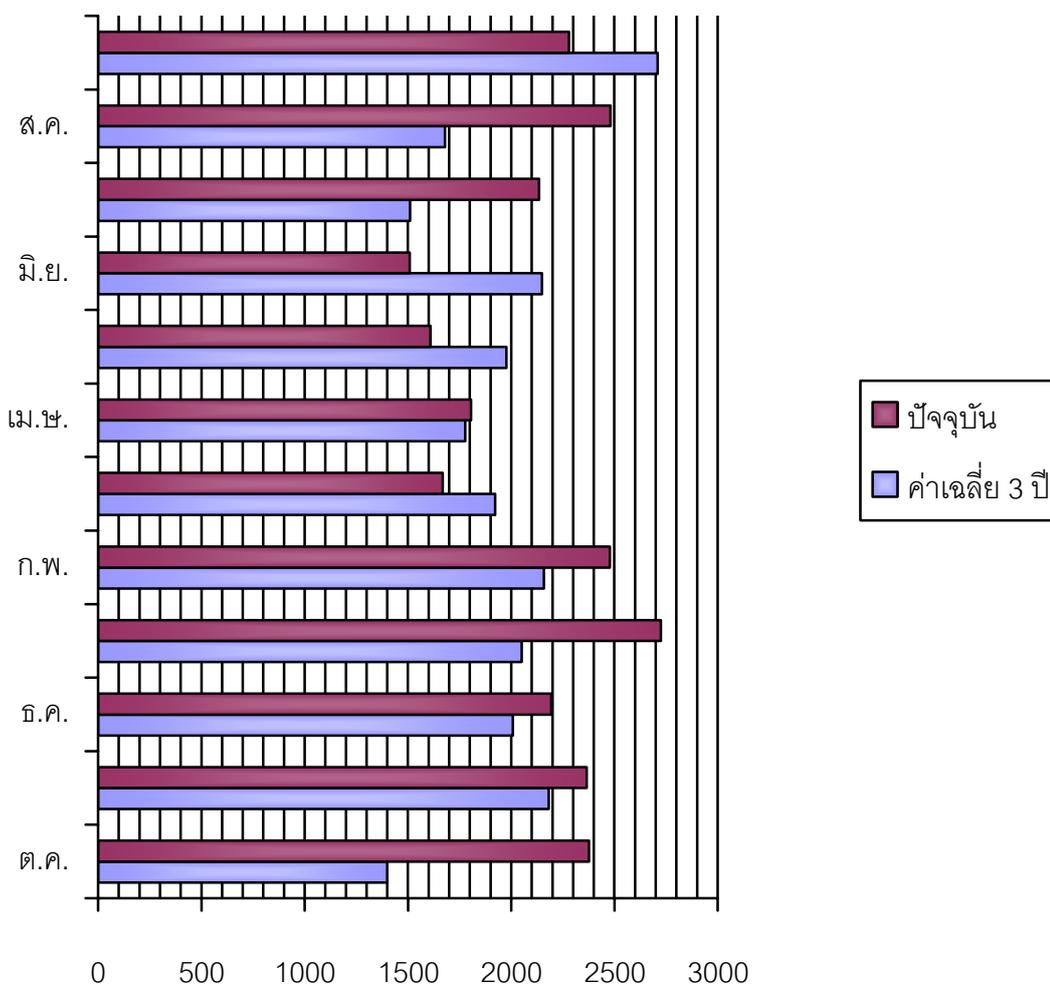
แผนภาพที่ 2.3

พื้นที่ที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลดุสิตรับผิดชอบ



ที่มา: สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

แผนภาพที่ 2.4
สถิติการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายเปรียบเทียบ 3 ปี
ย้อนหลังกับปัจจุบัน (1 ต.ค. 48-30 มิ.ย. 49)



	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
ปัจจุบัน	2,376	2,365	2,195	2,725	2,478	1,668	1,806
ค่าเฉลี่ย 3 ปี	1,400	2,182	2,007	2,052	2,158	1,922	1,777

พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
1,610	1,509	2,136	2,480	2,280	25,628
1,976	2,150	1,510	1,679	2,709	23,522

ที่มา: สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

2.11 ภารกิจงานจราจรของสถานีตำรวจนครบาลดุสิต

1. ผลัดเช้า (เวลา 05.30-14.00 น.)

ภารกิจของงานจราจร สน.ดุสิต ช่วงเช้า เริ่มตั้งแต่เวลา 05.30-14.00 น. ของทุกวัน โดยมีรองผู้กำกับการ (จราจร) สารวัตรจราจร รองสารวัตรจราจร ที่ทำหน้าที่ ร้อยเวร 6-0 รวมทั้งหัวหน้าจราจร ทำการตรวจจำนวน อบรมปล่อยแถว ตรวจสอบความพร้อม ย้ำเตือนถึงระเบียบวินัย ยุทธวิธีต่าง ๆ การพูดจากับประชาชนให้สุภาพเรียบร้อย และแนะนำการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จราจร รวมทั้งชี้แจงภารกิจเกี่ยวกับเส้นทางเสด็จฯ ประจำวัน ให้ทุกนายทราบและให้ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดข้อบกพร่องขึ้นได้

ปัญหาในช่วงเช้าในถนนสายหลักของ สน.ดุสิต มีจำนวน 5 สาย เรียงตามลำดับความหนาแน่นของปริมาณรถ คือ ถนนพระราม 5 ถนนศรีอยุธยา ถนนพิษณุโลก ถนนราชดำเนิน ถนนราชวิถี ซึ่งทั้ง 5 สายเป็นเส้นทางที่มีผู้ใช้รถใช้ถนนนิยมใช้เป็นเส้นทางในการเดินทางเข้าภายในเมืองเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่หรือมาทำงานประกอบทั้งภายในพื้นที่รับผิดชอบของ สน.ดุสิต มีหน่วยราชการที่สำคัญ ๆ จำนวนมากหลายหน่วยงานตั้งอยู่ เช่น ทำเนียบรัฐบาล ที่ทำการรัฐสภา กระทรวงศึกษาธิการ กองทัพอากาศที่ 1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นต้น เพราะฉะนั้นการจักระบบและวางแผนจัดการจราจรในช่วงเช้า จะดำเนินการระบายรถเข้าเมืองเป็นหลัก โดยหลังจาก หัวหน้าจราจรทำการอบรมชี้แจงภารกิจเรียบร้อยแล้ว ให้ตำรวจจราจรทุกนายทำธุระส่วนตัวรับผิดชอบให้เรียบร้อยทันที โดยมีรองสารวัตรจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่ร้อยเวร 6-0 เป็นผู้ตรวจสอบการเข้าประจำจุด โดยมีภารกิจเบื้องต้น คือ ทุกนายต้องตรวจสอบจุดที่ปฏิบัติหน้าที่และบริเวณใกล้เคียงว่ามีอุบัติเหตุ หรือรถจอดเสียบนผิวจราจร หรือมีเหตุการณ์อะไรที่อาจทำให้เกิดสาเหตุ หรืออุปสรรคต่อการจราจรบ้างหรือไม่ หากตรวจพบปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้น ต้องรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบหรือดำเนินการแก้ปัญหาเบื้องต้นโดยเร็วที่สุด ในขณะที่เดียวกันรถยกของ สน.ดุสิต ต้องเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลา โดยพร้อมที่จะให้การสนับสนุนในการนำรถที่เกิดอุบัติเหตุ หรือ รถที่จอดเสียในเส้น ทางออกให้พ้นจากการกีดขวางการจราจรโดยเร็วที่สุดทันทีที่ได้รับการร้องขอจากเจ้าหน้าที่จราจรที่ประจำจุดตามแยกต่าง ๆ หรือ จากสายตรวจจราจร ถ้าหากกรณีดังกล่าวเป็นรถขนาดใหญ่ซึ่งเกินความสามารถของรถยก สน.ก็ให้แจ้งรถยกขนาดใหญ่ของ บก.น.1 (รย.น.) ซึ่งจอดประจำอยู่ที่ สน.พญาไท ให้เรียกมาดำเนินการเคลื่อนย้ายออกไปโดยเร็ว หลังตรวจสอบสภาพความพร้อมเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะเริ่มดำเนินการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรอย่าง

เต็มรูปแบบ โดยเน้นการระบายขาเข้าเมืองทุกถนนที่กล่าวมาแล้วเป็นหลักโดยปริมาณรถขาเข้าจะเริ่มหนาแน่นและมีปริมาณรถสะสมไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่เวลา 06.00 น. เป็นต้นไป

เนื่องจากการจัดการจราจรและอำนวยความสะดวกในช่วงเช้า เน้นการระบายรถขาเข้าเมืองทุกถนนเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องจัดวางกำลังตำรวจจราจร ทุกทางแยก จุดตัด จุดกลับรถ และบริเวณปากซอยต่าง ๆ ขณะเดียวกันกำลังตำรวจจราจรในผลัดเช้าก็เตรียมพร้อม พร้อมที่จะเข้าไปเสริมในจุดที่เกิดปัญหาหรือจุดที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ไปสนับสนุน และสามารถโยกหรือสลับจุดของสายตรวจจราจร ไปยังจุดที่เกิดปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ ซึ่งการจราจรช่วงเร่งด่วนในตอนเช้าจะเข้าสู่ภาวะปกติประมาณเวลา 10.00 น. แต่เนื่องจากบางครั้งการจราจรยังหนาแน่นอยู่ จึงยังคงกำลังตามทางแยกไว้กวดสัญญาณไฟตลอดเวลาจนกว่าผลัดบ่ายจะมาสับเปลี่ยนในเวลา 14.00 น. ต่อไป

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านจราจรในช่วงเช้า

การแก้ไขปัญหาการจราจรตามถนนต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วในช่วงเช้า ได้ดำเนินการเปิดช่องทางพิเศษในถนนพระราม 5 ขาเข้า ซึ่งปริมาณรถที่มาใช้ในถนนมีจำนวนหนาแน่นมากเป็น 3 ช่องทางโดยตั้งกรวยยางตั้งแต่แยกระนอง 1/พระราม 5 จนถึงแยกวัดเบญญ์ โดยเริ่มวางกรวยยางตั้งแต่เวลา 06.00-08.30 น. ของทุกวันเว้นวันหยุดราชการ เสาร์-อาทิตย์ จัดวางกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำจุดที่เกิดปัญหาหรือจุดที่ติดกระแสรถทางตรง เช่น ปากซอยระนอง 1/พระราม 5 ปากซอยระนอง 2/ พระราม 5 ปากซอยระนอง 1/ เทิดดำริห์แยกหน้า สน.ดุสิต หน้ากระทรวงศึกษาธิการ หน้าประตูทางเข้าพระตำหนักจิตรลดารโหฐาน (จุด 2) ประตูทางเข้ากองบัญชาการตำรวจนครบาล ประตูทางเข้าทำเนียบรัฐบาล เป็นต้น ส่วนในถนนราชวิถีได้ดำเนินการเปิดช่องทางเดินรถขาเข้ามาจากแยกการเรือน-แยกคูทองในเป็น 3 ช่องทางเพื่อช่วยระบายรถที่เข้ามาจากฝั่งธนบุรีซึ่งต่อเนื่องถึงพุทธมณฑลให้คล่องตัว ต่อไป

2. ผลัดบ่าย (เวลา 14.00-22.00 น.)

ภารกิจของงานจราจร สน.ดุสิต ในช่วงบ่ายเริ่มตั้งแต่เวลา 13.45 น. ของทุกวันโดยรองผู้กำกับการจราจร สารวัตรจราจร รองสารวัตรจราจรที่ทำหน้าที่ ร้อยเวร 6-0 และ หัวหน้าจราจรทำการตรวจจำนวน อบรมปล่อยแถว ตรวจความพร้อม เน้นย้ำถึงระเบียบวินัย การแต่งกาย การใช้วาจากับประชาชนต้องสุภาพเรียบร้อย และชี้แจงภารกิจในเส้นทางเสด็จพระราชดำเนิน ในช่วงบ่ายให้เจ้าหน้าที่จราจรผลัดบ่ายทราบว่ามีการกิจใดบ้าง โดยให้ถือเป็นภารกิจหลักในการปฏิบัติหน้าที่อย่าให้เกิดข้อบกพร่องขึ้นได้

ภารกิจของตำรวจจราจรผลัดบ่ายจะเข้ารับหน้าที่ต่อจากผลัดในเวลา 14.00 น. โดยวิธีการสับเปลี่ยนกำลังให้สับเปลี่ยนกัน ณ จุดปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละจุด โดยผลัดเช้าต้องให้ผลัดบ่ายไปสับเปลี่ยนให้เรียบร้อยเสียก่อนถึงจะออกเวรไปได้ เมื่อเข้าประจำจุดเรียบร้อยแล้ว เหมือนกับผลัดเช้า คือทุกคนต้องตรวจสอบจุดปฏิบัติหน้าที่ และบริเวณใกล้เคียงว่าพบเห็นการเกิดอุบัติเหตุ หรือมีรถเสียจอดกีดขวางในทางหรือไม่ ถ้ามีก็ให้รีบแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หรือแจ้งให้รถยกมารับมาดำเนินการเคลื่อนย้ายออกไปให้พ้นจากเส้นทางโดยเร็ว

หลังจากการตรวจสอบสภาพความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะเริ่มดำเนินการจัดการจราจรและอำนวยความสะดวกด้านการจราจรอย่างเต็มรูปแบบ โดยเน้นการระบายออกนอกเมืองเป็นหลัก โดยเฉพาะเส้นทางใน ถนนพระราม 5 ถนนราชวิถี ถนนราชดำเนิน ถนนพิษณุโลก ถนนศรีอยุธยา ปริมาณรถด้านขาออกจะเริ่มมีท้ายแถวสะสมตั้งแต่เวลา 15.30 น. ของทุกวันเป็นต้นไป

เนื่องจากการจัดการจราจรในช่วงบ่าย เน้นการระบายรถออกนอกเมืองเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องจัดวางกำลังตำรวจจราจรทุกทางแยก จุดตัด จุดกลับรถ บริเวณปากซอยต่าง ๆ ที่รถมักจะออกมาตัดรถในกระแสตรงเป็นประจำ ในขณะที่เดียวกันกำลังเจ้าหน้าที่สายตรวจจราจรในช่วงบ่ายก็ต้องเตรียมพร้อมที่จะเข้าไปสนับสนุนในจุดที่เกิดปัญหาจราจรโดยเร็ว และสามารถโยกสลับสับเปลี่ยนจุดไปยังจุดต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา หรือตามที่คุณบังคับบัญชาสั่งการ ซึ่งการจราจรในช่วงบ่ายจะเข้าสู่ภาวะปกติในเวลาประมาณ 20.00-21.00 น. ของทุกวัน

แนวทางแก้ไขปัญหาการจราจรในช่วงบ่าย

การดำเนินการแก้ไขปัญหาจราจรในช่วงบ่ายตามถนนต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น มีดังนี้ ได้ดำเนินการเปิดช่องทางเดินรถในถนนพระราม 5 ขาออกเป็น 3 ช่องทาง พร้อมทั้งวางกรวยยางแบ่งช่องทางตั้งแต่ประตูทางเข้าพระตำหนักจิตรลดารโหฐานบริเวณ จุด 1-แยกระนอง 1/พระราม 5 ตั้งแต่เวลา 16.00-18.00 น. ของทุกวันยกเว้นวันหยุดราชการ เสาร์-อาทิตย์ รวมทั้งจัดวางกำลังตำรวจจราจรประจำจุดตัด ปากซอย จุดกลับ ที่จะเป็นสาเหตุให้รถออกมาตัดกระแสดังกล่าวตรงเหมือนกับผลัดเช้า เช่น แยกระนอง 1/พระราม 5 ระนอง 2/พระราม 5 ระนอง 1/เทิดดำริห์ แยกหน้าสน.ดุสิต ประตูทางเข้ากองบัญชาการตำรวจนครบาล ประตูทางเข้ากระทรวง ศึกษาธิการ ประตูทางเข้าทำเนียบรัฐบาล เป็นต้น ส่วนในถนนราชวิถีได้ดำเนินการเปิดช่องทางเดินรถขาออกเป็น 3 ช่องทาง ตั้งแต่แยกราชวิถี-แยกการเรือน เข้าเขตท้องที่ของ สน.สามเสนเพื่อระบายรถขาออกข้ามไปยังฝั่งธนบุรีต่อไป

3. ผลัดตึก (เวลา 22.00-05.30 น.)

ด้วยภารกิจของงานจราจร สน.ดุสิต มีภารกิจพิเศษที่นอกเหนือจากภารกิจหลักเป็นจำนวนมากจึงให้ต้องทำการแบ่งกำลังในผลัดบ่ายออกมากิ่งหนึ่งสลับกันวันเว้นวัน โดยผลัดตึกนี้มีหน้าที่ในการถวายเป็นการอารักขา และ รักษาความปลอดภัยในเส้นทางเสด็จพระราชดำเนินของพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ที่เสด็จพระราชดำเนินผ่านภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมงเป็นหลัก โดยจะบกพร่อง หรือ ผิดพลาดมิได้ รวมทั้งการแยกคูกรณีที่เกิดอุบัติเหตุตามทางแยก ตั้งจุดตรวจวัดแอลกอฮอล์ หรือ ตั้งจุดตรวจค้นร่วมสนธิกำลังกับฝ่ายป้องกันและปราบปราม เป็นต้น โดยผลัดนี้ต้องปฏิบัติหน้าที่ ตั้งแต่เวลา 14.00-05.30 น. รวมเป็นเวลาที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งสิ้น 15 ชม. 30 นาที

ปัญหาจราจรผลัดตึก ไม่มี

จากการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้นนี้ เมื่อเทียบกับอัตรากำลังจำนวน 65 คน นับว่าเป็นภาระที่หนักมากกว่าสถานีตำรวจอื่น ๆ และอาจก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตได้ง่ายกว่าสถานีตำรวจอื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งจากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านการจราจร มีความเครียดสูงสุด เมื่อเทียบกับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านอื่น คือ ด้านป้องกันปราบปราม สืบสวน สอบสวน และด้านธุรการ

บุคคลากรผู้ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหการจราจร ต้องมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมกับงานโดยเฉพาะกล่าวคือ เป็นคนซื่อสัตย์สุจริต สุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติ ปัญญาและสังคมที่ดี มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชน อุทิศตนให้กับการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพราะ ในสภาพของการปฏิบัติงานนั้นเปิดโอกาสให้ตำรวจจราจรใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติหน้าที่ได้

ปัญหาการจราจรที่ติดขัดและมีแนวโน้มว่าจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นทำให้ผู้ขับขี่ยานพาหนะ ผู้โดยสาร และตำรวจจราจร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ตามจุดต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร ต้องเผชิญกับความเครียดทางด้านจิตใจกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เช่นกัน สำหรับผู้ใช้รถใช้ถนนทั่วไป อาจเกิดความเครียดเฉพาะบางช่วงเวลาในขณะที่ต้องเดินทางเท่านั้น แต่ผู้ที่ต้องเครียดอยู่กับการจราจรเกือบทั้งวัน โดยแทบไม่มีเวลาพักผ่อนเลย ก็คือ ตำรวจจราจรนั่นเอง

ตำรวจจราจรต้องทำงานอยู่ท่ามกลางมลภาวะต่าง ๆ ทั้งทางอากาศเสีย ฝุ่นควัน และเสียงอึกทึก ทำให้เกิดการเจ็บป่วยกันมาก ผลจากโครงการตรวจสุขภาพตำรวจจราจรพบว่ามีความผิดปกติด้านสุขภาพ ส่วนใหญ่ได้แก่ ความผิดปกติทางการได้ยิน ความผิดปกติของปอด

ไขมันในเลือดสูง การทำงานตับผิดปกติ และตาเป็นต้อเนื้อ ต้อลม กันมาก รวมทั้งมีสารตะกั่วในเลือดด้วย

จากผลการตรวจสุขภาพของตำรวจจราจร ปี 2541-2542 ซึ่งเป็นการตรวจครั้งล่าสุดนี้เอง จากหลังจากการตรวจสุขภาพของตำรวจจราจร ปี 2541-2542 ได้มีการจัดให้ตำรวจจราจรไปตรวจสุขภาพตามโรงพยาบาลเอง เลยไม่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อเรื่องนี้

จากผลการตรวจสุขภาพของตำรวจจราจร ปี 2541-2542 สามารถแบ่งได้ ดังนี้ คือ

1) ผลการตรวจสมรรถภาพปอด ส่งตรวจ 122 ราย อาการปกติ 74 ราย ผิดปกติ 48 ราย

2) ผลการตรวจเอ็กซเรย์ทรวงอก ส่งตรวจ 122 ราย อาการปกติ 118 ราย ผิดปกติ 4 ราย

3) ผลการตรวจการได้ยิน ส่งตรวจ 120 ราย อาการปกติ 74 ราย ผิดปกติ 46 ราย

4) ผลการตรวจตา ส่งตรวจ 126 ราย อาการปกติ 86 ราย ผิดปกติ 40 ราย

5) ผลการตรวจเลือด ส่งตรวจ 125 ราย อาการปกติ 62 ราย ผิดปกติ 63 ราย

6) ผลการตรวจปัสสาวะ ส่งตรวจ 124 ราย อาการปกติ 119 ราย ผิดปกติ 5 ราย

7) ผลการตรวจร่างกายทั่วไป ส่งตรวจ 126 ราย อาการปกติ 177 ราย ผิดปกติ 9 ราย

8) ผลการตรวจความดันโลหิต ส่งตรวจ 99 ราย อาการปกติ 83 ราย ผิดปกติ 16 ราย

9) ผลตรวจสุขภาพจิต ส่งตรวจ 126 ราย อาการปกติ 80 ราย ผิดปกติ 46 ราย

ที่มา: ศูนย์อาชีวอนามัย โรงพยาบาลตำรวจ

ผลการตรวจปรากฏว่า ตำรวจจราจรมีความผิดปกติเกี่ยวกับปอด 39.34 % การได้ยิน 38.33 % ไขมันในเลือด 50.4 % สุขภาพจิต 36.50 %

นอกจากตำรวจจราจรต้องเผชิญกับสภาพสิ่งแวดล้อม ที่เป็นผลเสียต่อสุขภาพร่างกายแล้ว ยังต้องพบความกดดันจากด้านอื่น ๆ อีกมาก เช่น ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพอารมณ์ของผู้รถใช้ถนน ต้องควบคุมรักษากฎหมาย ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้ตำรวจจราจรในบุคลากรที่เสี่ยงต่อการมีปัญหาสุขภาพจิตสูง อันอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรได้

การจัดสวัสดิการในด้านการดูแลบำบัดรักษาป้องกันเกี่ยวกับสุขภาพจิต เป็นสิ่งที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลดุสิต ควรจะได้รับการพัฒนาให้มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดีสามารถดูแลสุขภาพจิตตนเองได้ สามารถคิดวิเคราะห์และตัดสินใจในการปรับตัวและดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างสมดุลและมีความสุข เพื่อการทำงานที่ถูกต้องมีประสิทธิภาพตามความสามารถและ

สมรรถภาพที่มีของบุคคลได้เต็มที่ อันจะส่งผลต่อภาพรวมที่ดีของการแก้ปัญหาจราจรใน กรุงเทพมหานคร และยังเป็นการพัฒนาคนทั้งองค์รวม ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มี ผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลดุสิต

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชญ์ หาญบุญเศรษฐ (2535, น. 100-106) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจรชั้นประทวน และชั้นพลตำรวจในกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยเก็บ ตัวอย่างจำนวน 153 ราย พบว่า

1) ปัจจัยภูมิหลังทางสังคม ในส่วนของหน่วยที่สังกัด และภูมิลำเนาเดิมที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ต่างกัน

2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่

3) ชั้นยศ อายุ ระยะเวลารับราชการ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร จำนวนบุคคลที่ต้องรับภาระเลี้ยงดู ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานจราจร

สุรศักดิ์ ศาณูจารย์ (2536, น. 125) ได้ทำการวิจัย ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาล ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ ที่พักอาศัย ครอบครัว สิ่งแวดล้อมในขณะปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความยุติธรรม และศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจแตกต่างกันทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน และความเครียดทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่การมีโรคประจำตัว การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา ก้าวร้าวมีอารมณ์ฉุนเฉียว การเที่ยวเตร่ การมาทำงานสาย การลาป่วย และการขาดงาน

สุภาวดี นวลมณี และคณะ (2537) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดกรณีข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 814 คน โดยใช้ HOS พบว่าส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปกติ (87.8 %) รองลงมา มีความเครียด ระดับค่อนข้างสูง (9.4 %) และผู้ที่มีความเครียดในระดับสูงมากมีน้อยที่สุด (2.8 %) กลุ่มที่มีระดับความเครียดสูงจะเป็นกลุ่มที่มีช่วงอายุ 30 ปี ลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอายุราชการอยู่ในช่วง 6-10 ปี มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 บาทลงมา และกลุ่มที่อยู่ในตำแหน่งงานจราจรจะมีระดับความเครียดสูงที่สุด ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของตำรวจภูธรพบว่า ตำรวจมี

ความเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีความเห็นในระดับสูงที่สุด ด้านบรรยากาศในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสอดคล้องระหว่างงานกับความรู้ ความสามารถ รองลงมาคือความคิดเห็นต่อความร่วมมือ การประสานงานกับหน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ โอกาสในหน้าที่การงาน ลักษณะทางกายภาพของงาน ระบบการบริหารงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการ มีความคิดเห็นในระดับที่ต่ำที่สุดตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมกรรมการปรับตัวเมื่อเผชิญความเครียดของตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ส่วนใหญ่มีแนวทางการปรับตัวในทิศทางที่เหมาะสม เมื่อเผชิญกับความเครียด เช่น ใช้วิธีการออกกำลังกาย เล่นกีฬา พักผ่อน เข้าวัดทำบุญ ทำสมาธิ ร้องเพลงฟังเพลง ดูทีวี อ่านหนังสือ เทียบ และขอคำปรึกษาผู้ใกล้ชิด มีเพียงส่วนน้อยที่ใช้วิธีการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม เช่น ดื่มเหล้า เที่ยวสถานเริงรมย์ สูบบุหรี่ เป็นต้น

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539, น. 89) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตนครบาล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานด้านตัวงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทั่วไปสูง ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลแม้จะไม่พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ ชั้นยศระดับการศึกษา สถานะภาพการสมรส จำนวนบุตรในอุปการะ และอายุการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็ตาม แต่ก็ชี้ให้เห็นว่าระดับการศึกษา สถานะภาพสมรส จำนวนผู้อุปการะ และชั่วโมงการทำงานทำให้เกิดความเครียด ที่มีสาเหตุจากปัจจัยการทำงานด้านตัวงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลเหล่านี้แสดงว่าความเครียดทั่วไปของตำรวจจราจรในเขตนครบาลนั้นก็คือปัจจัยความเครียดในการทำงาน ด้านตัวงานนั่นเอง จุดดังกล่าวนี้บ่งชี้ถึงปัญหาสำคัญในงานของตำรวจจราจรว่ามีภาระที่หนักหน่วง มีปริมาณงานที่มากจนเกินกำลัง และมีความรับผิดชอบสูง

นิพัทธ์ พลอยเจริญ (2544, น. 62-64) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกองบังคับการตำรวจจราจร พบว่า ตำรวจจราจรส่วนใหญ่มีระดับขั้นยศต่ำกว่าชั้นสัญญาบัตร การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งมีสถานภาพสมรสแล้วอยู่ห้องเช่า และมีอายุการทำงานจราจร 2-5 ปี ซึ่งปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่อุปสรรคการทำงานไม่เพียงพอ รองมา คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่เคร่งครัดเกินไป และ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การชิงดีชิงเด่น บัดแข่งบาดชากัน ส่วนปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรมากที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใช้อิทธิพล ซึ่งตำรวจจราจรมักจะถูกกล่าวหาไปในทางที่ไม่ดี รองมา คือ ปัจจัยด้านมลพิษ ที่ได้รับจากท่อไอเสียรถยนต์ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ คือ ตำรวจจราจรต้องการที่จะหารายได้เสริม ตำรวจจราจรที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไปไม่ว่าจะเป็นอายุ ชั้นยศ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ล้วนแล้วแต่จะทำให้ตำรวจจราจรมีระดับความเครียดจากปัจจัยภายในองค์กร และ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ทัศนวรรณ สุทธิวิชา (2546, น. 40-41) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองสวัสดิการ สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในกองสวัสดิการ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ส่วนใหญ่เป็นโสด มีอายุการทำงาน 4-5 ปี มีภาระต้องดูแลบุตร บิดา-มารดา และญาติพี่น้อง ในด้านการทำงาน ตำรวจชั้นประทวนมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง เกี่ยวกับความเหมาะสมของงาน และความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะความมั่นคงในงาน และความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อย่างไรก็ตาม เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น วิธีการคลายความเครียดที่ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนใช้อยู่ในปัจจุบันมากที่สุด คือ การนอนหลับ การพักผ่อนหย่อนใจ รองมา คือ การออกกำลังกาย และสุดท้าย คือ การใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

โดยสรุปพบว่า ปัญหาความเครียดเกิดขึ้นได้ทั้งสาเหตุภายในตัวบุคคล และภายนอกตัวบุคคล ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของจิตใจ และร่างกายของบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ เช่น ก้าวร้าว เฉื่อยชา ความกลัว และอื่น ๆ

การทำงานของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลดุสิต นั้นมีพื้นที่ที่ต้องดูแลมากมาย และที่สำคัญเป็นพื้นที่ที่มีหน่วยงานราชการที่สำคัญต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และ ที่สำคัญยังเป็นเขตพระราชฐาน และ เขตทหารซึ่งต้องควบคุมดูแลเป็นพิเศษ และมักจะมีกลุ่มผู้ชุมนุมมาประท้วงเป็นประจำทำให้การจราจรติดขัดมาก ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า การทำงานเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลดุสิตนี้ เป็นพื้นที่เดียวที่ทำงานหนัก เหนื่อยและเครียดที่สุด เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะการทำงานที่พิเศษสุด ซึ่งแตกต่างจากงานจราจรของสถานีตำรวจอื่น ๆ จึงทำให้เป็นลักษณะงานที่มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ง่าย ดังนั้นจึงสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้

4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

