

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมที่พักอาศัยอยู่ในหอพักเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูนผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

1.2 สาเหตุของความเครียด

1.3 ความเครียดในการทำงาน

1.4 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

1.5 ประเภทของความเครียด

1.6 ระดับและผลกระทบของความเครียด

1.7 การจัดการกับความเครียด

1.8 กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรม

2. ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ผู้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดจากการสะสมความกดดันต่าง ๆ ไว้ในร่างกายและจิตใจ และแสดงอาการออกมาเป็นอาการตึงเครียดให้เห็นแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลความเครียดเป็นสภาวะที่มนุษย์เราทุกคนไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เป็นภาวะที่ขาดสมดุลของร่างกายและจิตใจอันเป็นผลมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกร่างกายเป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคามร่างกายและจิตใจทำให้ต้องมีการปรับตัวให้สามารถรักษาสภาวะสมดุลของร่างกายเมื่อบุคคลมีความเครียดจะปรากฏอาการทางร่างกายได้แก่ ปวดศีรษะ มือสั่น นอนไม่หลับและอาการทางจิตใจได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด เป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติ

ทางใจ รวมถึงเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจเหมือนจิตถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้าความรู้สึกดังกล่าว ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลเป็นผู้ประเมินว่าความสัมพันธ์นั้นเป็นโทษหรือเป็นผลเสียต่อสุขภาพของเขาหรือไม่ซึ่งการตัดสินความสัมพันธ์ดังกล่าวต้องอาศัยการประเมินด้วยสติปัญญา

ทั้งนี้ Selye (1978 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552) กล่าวว่าความเครียดเป็นภาวะหนึ่งในระบบชีวิตของบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นได้โดยมีกลุ่มอาการเฉพาะเกิดขึ้นอันเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาสนองตอบต่อสิ่งที่มาคุกคามซึ่งปฏิกริยานี้แตกต่างกันในแต่ละบุคคลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคามนั้นและกรมสุขภาพจิต(2541, หน้า15) ยังได้ให้ความหมายของความเครียดเพิ่มเติมอีกว่าเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองสิ่งต่างๆที่มาคุกคามจนเกิดความกดดัน เป็นการเร่งขบวนการทำลายร่างกายและจิตใจ บั่นทอนสุขภาพส่งผลไปยังอารมณ์และพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ

Maslach (1990 อ้างใน สุตรรัก พิละกันทา, 2541) ได้กล่าวถึงความเครียดไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะเป็นตัวกระตุ้นความเครียด คือ แรงกระตุ้นจากภายนอกที่เป็นสาเหตุให้เกิดปฏิกิริยาของความเครียดในแต่ละบุคคลและถ้าเกิดความเครียดในแต่ละบุคคลแล้วความเครียดลดลงจนถึงหมดไป ภายในขอบเขตที่แต่ละบุคคลยอมรับได้ บุคคลนั้นก็จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติของร่างกายและจิตใจ
2. ลักษณะการตอบสนองถ้าพิจารณาในรูปแบบของปฏิกิริยาของสรีระวิทยาและจิตวิทยาความเครียดคือการตอบสนองภายในร่างกายต่อสิ่งที่มาคุกคามจากภายนอกแต่อย่างไรก็ตามความเครียดในความหมายของการตอบสนองไม่สามารถอธิบายความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้อย่างชัดเจน
3. ลักษณะทั้งเป็นตัวกระตุ้นและการตอบสนองความเครียดคือลำดับขั้นตอนของปฏิกิริยาระหว่างตัวกระตุ้นทางด้านสิ่งแวดล้อมกับการตอบสนองของแต่ละบุคคลซึ่งจะเน้น ไปถึงความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมโดยเน้นขบวนการทางด้านจิตวิทยา เช่นการรับรู้และการนึกคิดซึ่งความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ความต้องการจากภายนอกเกินขีดความสามารถที่จะรับได้ของแต่ละบุคคล

Robert (1978 อ้างใน เกษดา เรืองสุทธินฤภาพ, 2545) กล่าวว่าความเครียดหมายถึงกลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีการวิตกกังวล คับข้องใจโกรธแต่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือมีความลำบากใจในการพิจารณาตัดสินใจ สถานการณ์คับแค้นใจที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ความเครียดจะเกี่ยวพันกับความวิตกกังวลบางครั้งความเครียดอาจเกิดขึ้น

เมื่อมีการใช้พลังงานมาก และมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการทางสรีรวิทยาของร่างกาย เช่นการอยู่ในสถานที่ ที่มีอุณหภูมิสูงมาก ๆ หรืออาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นนาน ๆ ซึ่งจะเป็นตัวเร่งความเครียดให้เกิดขึ้น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่าความเครียดหมายถึงภาวะที่เกิดความคับแค้นใจทั้งจากภายในตัวบุคคลเองและจากสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความกดดันในอารมณ์ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้นได้

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2541 อ้างใน วรรณรักษ์ อุดรภิญโญ, 2544, หน้า 36) ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดว่ามาจาก 2 สาเหตุหลัก คือ

1. สาเหตุจากปัจจัยในตัวบุคคล

สาเหตุทางกาย ภาวะทางกายบางประการ ทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่เรียกว่าร่างกายเครียด ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ได้แก่ คุณลักษณะของพันธุกรรมที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันไม่ว่าเป็นเรื่องเพศ สติปัญญา ความเข้มแข็งหรืออ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกายตลอดจนความพิการของร่างกายที่มีมาแต่กำเนิด ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเกิดจากการทำงานอย่างหนักติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการใช้ชีวิตประจำวันแตกต่างกัน รวมถึงการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ การเจ็บป่วยของร่างกาย ภาวะโภชนาการ ซึ่งได้แก่ ลักษณะนิสัยในการรับประทานอาหารที่ไม่ถูกสัดส่วน ไม่ถูกสุขลักษณะ และไม่ประโยชน์ ครบถ้วนและเพียงพอตามที่ร่างกายต้องการในแต่ละวัน รวมถึงการดื่มสุรา สูบบุหรี่ ซึ่งล้วนแต่ทำให้เกิดความเครียดได้

1.2 สาเหตุทางจิตใจที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุดได้แก่

บุคลิกภาพบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ยกตัวอย่างเช่นบุคลิกภาพที่เอาจริงเอาจังกับชีวิต เป็นคนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ขยัน เจริญเยียบ ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ ซึ่งบุคลิกภาพแบบนี้ต้องทำงานหนักและทำทุกอย่างด้วยตนเองเท่านั้น บุคลิกภาพแบบพึ่งผู้อื่น เพราะจะเป็นบุคคลที่มีลักษณะขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ จะเป็นคนวิตกกังวลง่ายทำอะไรก็ต้องพึ่งผู้อื่นหวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ และบุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น เป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่ายซึ่งจะกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกายนั่นเอง รวมถึงการที่บุคคลต้องเผชิญสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตเป็นเหตุให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตปกติของบุคคลโดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นทั้งทางบวกหรือทางลบ

ก็ได้จึงต้องทำให้เกิดการปรับตัวนั่นเอง ความขัดแย้งในใจที่ทำให้บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายหรือความต้องการได้ ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากภายในตัวบุคคลทั้งสิ้น

2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ภูมิอากาศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ลักษณะทางกายภาพเหล่านี้มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาซึ่งก็สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2 ทางชีวภาพเป็นสิ่งแวดล้อมที่มีชีวิตและทำอันตรายต่อบุคคลได้เช่น เชื้อโรคต่างๆ

2.3 ทางสังคมและวัฒนธรรม ปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคมและสิ่งที่เป็นบุคคลกระทำจะมีผลต่อกันอยู่ตลอดเวลาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเช่น สถานภาพและบทบาทในสังคมของบุคคลซึ่งอาจมีหลายสถานภาพและหลายบทบาท หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้งหรือมีความแตกต่างกันมากก็อาจจะทำให้ยากลำบากในการปรับตัวและก่อให้เกิดความเครียดได้ รวมถึงบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งบางครั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสังคมนั้นไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลหรือกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมากย่อมเกิดความเครียดได้ และระบบการเมืองการปกครอง ที่มีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลหากเป็นระบบการเมืองการปกครองที่เคร่งครัดทำให้รู้สึกว่าถูกคุกคามหรือถูกควบคุมโดยเฉพาะเรื่องของสิทธิและเสรีภาพก็ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

นอกจากนั้น กิตติกร มีทรัพย์ (2532, หน้า 21) ยังได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดโดยสรุปดังนี้ สาเหตุทางชีวภาพหรือสาเหตุทางด้านร่างกาย เช่น การเจ็บป่วยต่างๆ โดยเฉพาะการเจ็บป่วยเรื้อรัง สาเหตุทางจิตใจ ความกลัว ความขัดแย้ง ความคับข้องใจความไม่สมหวังและการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ สาเหตุทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงหรือความกดดันจากภายนอกที่เข้ามาอย่างไม่รู้ตัวจนไม่สามารถปรับตัวได้ทัน และสาเหตุจากตัวบุคคลซึ่งปรากฏออกมาทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย เช่น การแสดงออกทางพฤติกรรม ความคิดความรู้สึก เหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุของความเครียดได้ทั้งสิ้น

ความเครียดในการทำงาน

อมรากุล อินโชนนท์ (2532, หน้า 32-34) กล่าวว่า สาเหตุทั่วไปที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมี 6 ประการคือ

1. ลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป คนเดียวต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างทีละส่วนแล้วแต่มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่าความมั่นใจในตนเองหรือทำให้รายได้ลดน้อยลง โดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่ได้รับรายได้เป็น

รายวันหรือได้ตามจำนวนผลผลิตหรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

2. หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงานเช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มซึ่งมีความคิดเห็นที่หลากหลาย ยกตัวอย่างหัวหน้าคนงานนอกจากจะต้องควบคุมการทำงานแล้วยังต้องแก้ไขปัญหาส่วนตัว ปัญหาความขัดแย้งของคนงานอีกด้วย นอกจากนั้นการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องงานก็จะทำให้เกิดความอึดอัด คับแค้นใจและจะทำให้รู้สึกว่าการขาดการยอมรับ

3. สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงานเช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว ยกตัวอย่างตำรวจต้องเดินทางโยกย้ายต่าง ๆ พนักงานขายของหรือเซลแมนต้องไปทำงานต่างถิ่นเป็นระยะเวลานานๆ พยาบาลต้องเฝ้าเวรในช่วงกลางคืน โดยเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรเล็กๆ ต้องคอยดูแลยิ่งลำบากมาก

4. โครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่นการไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่อกับงานหรืออยู่ในถิ่นทุรกันดารขาดเครื่องมือสาธารณูปโภค เช่นน้ำประปา ไฟฟ้า ขาดเครื่องอำนวยความสะดวกเป็นต้น

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้นทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญกำลังใจยกตัวอย่างการให้ความสำคัญกับสถาบันการศึกษามากเกินไป จะต้องแต่งตั้งผู้ที่จบจากสถาบันเดียวกันขึ้นมาเป็นหัวหน้าเท่านั้น

6. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่นสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ส่งผลให้ไม่ยอมรับในผลงานความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกมีอคติด้วย การขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจตรงกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

จากที่ได้กล่าวมาเบื้องต้น สามารถสรุปได้ว่าบุคคลจะเกิดความเครียดในการทำงานได้จากลักษณะงานที่หนักเกินความสามารถ การอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม มีการแข่งขันสูง ขาดความมั่นใจในงานที่ทำเพราะไม่มีโอกาสในการก้าวหน้าและสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานไม่ค่อยราบรื่นซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจมีผลทำให้บุคคลขาดการกระตือรือร้นที่จะทำงานและทำงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่บุคคลต้องพบเจอในทุกวันซึ่งในการทำงานนั้นบุคคลต้องพบเจอกับสิ่งต่างๆรอบด้านที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งมีผู้ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานดังนี้

Brown and Moberg (1980 อ้างใน มธุรา จุลเจิม, 2551) ได้กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่

1. งานที่ได้รับมอบหมายอันประกอบด้วยงานที่ยาก คลุมเครือหรืองานมากเกินไป
2. บทบาทของบุคคลในหน่วยงานนั้นเป็นความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของตนความคาดหวังทำให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกัน
3. สิ่งแวดล้อมด้านสังคมได้แก่ สถานที่แออัดขาดอิสรภาพ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพได้แก่ ความร้อน ความเย็นที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล
5. ชีวิตส่วนตัวได้แก่ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคลเช่นเป็นคนมีความวิตกกังวลง่ายหรือลักษณะครอบครัวและปัญหาครอบครัว
6. การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ ถ้าการประเมินผลไม่ดี

Macmillan and Duane (1982 อ้างใน กนกพร สุขารมย์, 2543) นอกจากนั้นสาเหตุของความเครียดในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในงานบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานอาจมีความเจ็บป่วยในความเครียดได้มากกว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานเช่นเดียวกันแต่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

1. ตำแหน่งในองค์กรบุคคลที่มีตำแหน่งสูงจะมีความอดทนต่อความเครียดในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่า
2. การสนับสนุนทางสังคมซึ่งมาจากครอบครัว งาน อันได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความกลมเกลียวของกลุ่มงานเป็นต้น
3. สภาพร่างกาย บุคคลที่มีสุขภาพร่างกายที่ดีจะได้รับผลข้างเคียงของความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่มีร่างกายอ่อนแอ
4. ระดับความสามารถในการทำงาน
5. บุคลิกภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสามารถของบุคคลในการอดทนต่อความเครียดและการเกิดโรคอันได้แก่

บุคลิกภาพ A หมายถึงบุคลิกภาพที่มีลักษณะทะเยอทะยานใฝ่ฝัน มุ่งแข่งขัน เอาชนะ

บุคลิกภาพ B หมายถึงบุคลิกภาพซึ่งมีลักษณะผ่อนปรน เชื้อกเย็นสุขุม

Taylor (1986 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาควง, 2552) ให้ความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานว่าในองค์กรต่างๆมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานดังนี้

1. ปัจจัยภายในลักษณะงานเอง (Intrinsic to the Job) เช่นสภาพการทำงานไม่ดีเนื่องจากการออกแบบงานไม่เหมาะสมหรือการออกแบบสถานที่เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องทำเป็นผลัดงานที่ต้องรับผิดชอบสูงงานที่น่าเบื่อตลอดจนถึงแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
2. บทบาทในองค์กร (Role in the Organization) เช่นบทบาทไม่ชัดเจนความขัดแย้งในบทบาทเป็นต้น
3. ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) เช่นไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควรหรือไม่ทราบแนวทางความก้าวหน้าก็เป็นเหตุให้เกิดภาวะเครียดได้
4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน (Interpersonal Relationships) สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดความเครียดได้ เนื่องจากมีการเกื้อหนุนและเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่งสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาทางบทบาทและความเครียดทางบุคคลซึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจในงาน
5. โครงสร้างของสถาบันและบรรยากาศในหน่วยงาน (Organizational Structure and Climate) ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆของหน่วยงานขาดการให้คำปรึกษาหารือความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงานกฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในหน่วยงานหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในงานมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีปัญหาด้านสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจลดลงทำให้อัตราการลาออกโยกย้ายของบุคลากรลดลง
6. ปัญหาระหว่างบ้านกับที่ทำงาน (Home/Work Interface) มีความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน เช่นการก่อกวนงานซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาเศรษฐกิจของครอบครัวงานที่หนักเกินไปจนไม่มีเวลาให้ครอบครัว

ศิวพร เติ้งไพบูลย์ (2545) กล่าวว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานฐานะทางเศรษฐกิจการศึกษา
2. สาเหตุจากงาน ได้แก่ลักษณะงานปริมาณงานสถานที่ทำงานชั่วโมงในการทำงานค่าตอบแทนสวัสดิการและกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน
3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสง สี เสียง อุณหภูมิ ความสะอาดและความสะดวกสบาย

4. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคมได้แก่การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานที่มีข้อจำกัดเรื่องของเวลาและผลผลิตความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงานและผู้บังคับบัญชา ดังนั้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าสาเหตุของความเครียดนั้นเกิดจากทั้งสาเหตุที่มาจากภายใน ตัวบุคคล เช่น สาเหตุภายนอกได้แก่ลักษณะงานปริมาณงานระยะเวลาจำนวนในการทำงาน ค่าตอบแทนในการทำงานต่างๆรวมถึงสถานที่ในการทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นต้น ส่วนสาเหตุความเครียดที่มาจากภายในตัวบุคคลได้แก่ปัญหาเรื่องสุขภาพร่างกาย ปัญหาทาง ครอบครัว บุคลิกภาพส่วนบุคคล คุณลักษณะของพันธุกรรมรวมถึงสภาพจิตใจของบุคคล

ประเภทของความเครียด

Engel (1962 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552) แบ่งเป็นประเภทความเครียดเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. แบ่งตามสิ่งที่เกิดขึ้น แยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ
 - 1.1 ความเครียดทางร่างกายเป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งคุกคามต่อเนื้อเยื่อของร่างกายและส่งผลเกิดการกระตุ้นไปที่สมองส่วนไฮโปทาลามัสแล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่นการได้รับสิ่งกระตุ้นที่เป็นความร้อนหรือเป็นความเย็นเป็นต้น
 - 1.2 ความเครียดทางจิตใจ เป็นกระบวนการตอบโต้ทางจิตใจต่อสิ่งที่มาคุกคามซึ่งอาจจะมีสาเหตุจากสิ่งภายนอกหรือภายในตัวบุคคลเองส่วนใหญ่จะมาจากความขัดแย้งความคับข้องใจความวิตกกังวล หรือการได้รับการกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง
2. แบ่งตามเวลาที่ร่างกายตอบสนองได้แก่
 - 2.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลันเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะสั้นๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งที่มาคุกคามได้เห็นชัดเจนทันทีเช่นไฟไหม้การเกิดอุบัติเหตุเป็นต้น
 - 2.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่องหรือเรียกความเครียดแฝงเป็นความเครียดที่สิ่งคุกคามมากระทำต่อบุคคลอย่างไม่ชัดเจน แต่เป็นการสะสมมากขึ้นเรื่อยๆเช่นการเจ็บป่วยเรื้อรังการได้รับสารเคมีต่างๆเป็นต้น

ระดับและผลกระทบของความเครียด

ระดับของความเครียด

Frain & Valiga (1979, อ้างใน เกษดา เรื่องสุขภาพจิต, 2545) ได้แบ่งความเครียดเป็น 4 ระดับดังต่อไปนี้

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) เป็นความเครียดที่ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตบุคคลจะมีการปรับตัวโดยอัตโนมัติ ด้วยความเคยชินและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุดเช่นการต้องใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบการแข่งขันการใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานในสถานที่ที่จราจรติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง บุคคลจะรู้ถึงความสามารถในการปรับตัวตอบสนองอย่างได้ผลคือความเครียดมีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น

2. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีสิ่งที่มาคุกคามที่พบ นานๆ ครั้งเช่นการสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคมเป็นความเครียดจากเหตุการณ์ที่พบได้ไม่บ่อยนักในระดับนี้จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวกระตือรือร้นและมีปฏิกิริยาต่อต้านซึ่งจะหมดไปในระยะเวลามานาน

3. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับเป็นเวลานาน หรือคงที่ซึ่งไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวในเวลาอันรวดเร็วเป็นเหตุการณ์ที่บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวเป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตเป็นผลให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียดเช่นการปฏิเสธ ก้าวร้าว เงียบขรึม เนื่องจากไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้และมีความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต

4. ความเครียดระดับสูง หรือรุนแรง (Severe Stress) ความเครียดในระดับนี้เป็นผลมาจากที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่ถูกคุกคามอย่างต่อเนื่องและเมื่อไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและปรับตัวไม่ได้ในที่สุด กรมสุขภาพจิต (2541, หน้า 14) แบ่งระดับความเครียดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์เป็นอย่างมากเป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกถึงความพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติเป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อยเป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไขซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลางเป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความรู้สึกรังเกียจเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งโดยอาจสังเกตได้จากการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด

พฤติกรรมการดำเนินชีวิตและสิ่งที่แสดงออกอาจเป็นสัญญาณเตือนขึ้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้งซึ่งบุคคลพยายามจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบากตราบไคที่ความขัดแย้งต่างๆยังคงมีอยู่ลักษณะอาการต่างๆจะเพิ่มมากขึ้นความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ระดับความเครียดสูงกว่าเกณฑ์ปรกติมากเป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะเครียดหรือกำลังเผชิญวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรงหากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีต่อไปไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธีอาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลที่ใกล้ชิดต่อไปได้

ผลกระทบของความเครียด

ความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะเวลาย่นสั้นเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำการต่างๆ อย่างกระตือรือร้นได้ฝึกการแก้ไขปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อวัยวะต่างๆของร่างกายได้มีโอกาสรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้นซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตนเองมีความรู้ความเชื่อมั่น และความภูมิใจในตนเองมากขึ้นแต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ

1. ผลกระทบทางร่างกาย (อรรณณ แก้วบุญชู และคณะ, 2552)

เมื่อนมนุษย์เราต้องอยู่ในภาวะเครียดเป็นเวลานานปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นกับร่างกายอาจทำให้เกิดการผิดปกติต่อระบบอวัยวะต่างๆของร่างกายซึ่งภาวะนี้เรียกว่าโรคจิตสรีระแปรปรวน (Psycho Physiological Disorders) ซึ่งเป็นอาการทางร่างกายที่เกิดจากปัจจัยทางอารมณ์และเกี่ยวข้องกับระบบใดระบบหนึ่งภายใต้การควบคุมของระบบประสาทอัตโนมัติระบบอวัยวะที่แสดงอาการของโรคได้แก่

1.1 ความผิดปกติในระบบหายใจและหลอดเลือดความเครียดทำให้หัวใจเต้นแรงและเร็วขึ้นอาจทำให้เกิดอาการใจสั่นความดันเลือดสูงหลอดเลือดหัวใจตีบอาจเป็นมาจนกระทั่งทำให้กล้ามเนื้อหัวใจตายจากการขาดเลือดไปเลี้ยงภาวะผิดปกตินี้พบมากในคนที่มีบุคลิกภาพชนิด A หรืออาจกล่าวได้ว่าคนที่มีบุคลิกภาพชนิด A มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจอุดตัน

1.2 ความผิดปกติในระบบย่อยอาหารเมื่อมีความเครียดนานๆ จะมีการหลั่งของกรดและน้ำย่อยมากกว่าปรกติเป็นผลทำให้เกิดการย่อยอาหารผิดปกติ เกิดอาการแน่นท้อง ท้องอืด ท้องเฟ้อ บางครั้งทำให้เกิดโรคแผลในกระเพาะอาหารได้

1.3 ความผิดปกติในระบบทางเดินหายใจทำให้เกิดอาการหายใจแรงและเร็ว บางครั้งหลอดลมจะหดตัวเกิดอาการหอบหืดได้

1.4 ความผิดปกติในระบบกล้ามเนื้อและกระดูกจากการที่กล้ามเนื้อตึงตัว อาจทำให้เกิดอาการปวดต้นคอ ปวดหลังและปวดตามข้อต่างๆได้

1.5 ความผิดปกติในระบบผิวหนังจะมีเหงื่อออกมากกว่าปกติโดยเฉพาะบริเวณฝ่ามือ ฝ่าเท้า บางครั้งมีผื่นขึ้นและเกิดอาการคัน เจ็บและชา

1.6 ความผิดปกติในระบบขับถ่ายและสืบพันธุ์อาจทำให้เกิดอาการอยากถ่าย ปัสสาวะ บ่อยครั้งอาจมีภาวะท้องผูกหรือท้องเสียก็ได้ นอกจากนี้ยังอาจทำให้เกิดอาการความต้องการทางเพศลดลงจนกระทั่งไม่สามารถประกอบกิจทางเพศได้ตามปกติ

1.7 ความผิดปกติในระบบต่อมไร้ท่อจากการที่ต่อมหมวกไตหลังฮอว์โมนกลูโคติคอยล์ ออกมาในกระแสเลือดมากกว่าปกติ ทำให้คาร์โบไฮเดรตถูกสลายเป็นกลูโคสอยู่ในกระแสเลือดมากขึ้นอาจทำให้เกิดโรคเบาหวานขึ้นได้หรือในผู้ป่วยที่เป็นเบาหวานอยู่แล้วจะทำให้การรักษายากขึ้นนอกจากนี้การที่ต่อมหมวกไตหลังจะผลิตฮอร์โมนออกมามากขึ้นทำให้เกิดอาการต่างๆมากขึ้นเช่น ตาพร่า หัวใจเต้นแรงลำไส้เคลื่อนไหวน้อยลง

1.8 ความผิดปกติในระบบประสาทระบบประสาทจะถูกกระตุ้นอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดอาการเวียนศีรษะมึนงงปวดศีรษะและเกิดอาการนอนไม่หลับได้

1.9 ความเมื่อยล้า เป็นสภาวะหนึ่งของร่างกายที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหรือเพลีย ภายหลังการทำงานที่ต้องอยู่ในภาวะที่มีความตึงเครียดตลอดเวลา ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการทำงาน และประสิทธิภาพของงานลดลง

2. ผลกระทบด้านจิตใจ (อรรถวน แก้วบุญชู และคณะ, 2552)

ความเครียดที่เกิดขึ้นต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานอาจส่งผลต่อจิตใจทำให้เกิดอาการดังต่อไปนี้

2.1 พฤติกรรมหรือบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเช่นมีพฤติกรรมก้าวร้าว แยกตัว เฉื่อยชา ไม่ให้ความร่วมมือ มีอารมณ์แปรปรวน อาจพูดถึงความตายบ่อยๆ

2.2 การแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม เช่นหงุดหงิด ขุนเขี้ยวง่าย ขี้รำคาญ โกรธ ร้องไห้หรือหัวเราะโดยไม่มีเหตุผลหรือบ่นเรื่องความเจ็บป่วยโดยไม่มีสาเหตุ

2.3 ระดับความรู้สึกลึก ความจำ ความสนใจหรือสมาธิเสียไปการระลึกได้อาจไม่เหมาะสมหรือไม่แน่นอนอาจมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าน้อยแม้ว่าจะไม่มีการเจ็บป่วยเกี่ยวกับการรู้สึกลึก

2.4 กระบวนการทางความคิดถูกรบกวนมีความคิดสับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้ อาจถึงขั้นประสาทหลอนกลัวหรือหวาดระแวงโดยไม่มีเหตุผล

2.5 การรับรู้ถูกรบกวน อาจมีประสาทหลอนอาการหลงผิดทางสายตาและการได้ยิน เสี่ยงการรับรู้ทางประสาทสัมผัสเสียไป

2.6 สูญเสียความสนใจมักขาดความสนใจต่อการพูดคุยแต่ละเบี่ยงเบนความสนใจไป ยังสิ่งแวดล้อมและความรู้สึกไวต่อเสียงรบกวน

2.7 การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูดมีการเปลี่ยนแปลง อาจพูดซ้ำและคำพูดอาจเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องกับการสนทนาในขณะที่พูดมีการเปลี่ยนแปลงของระดับน้ำเสียงและความเร็วของการพูด

2.8 ใช้กลไกป้องกันตนเองโดยไม่รู้สึกตัว เช่น มีพฤติกรรมถดถอยใช้เหตุผลเข้าข้างตนเองปฏิเสธโทษผู้อื่น

2.9 มีอาการแสดงถึงความเปลี่ยนแปลงในภาพลักษณ์ของตนเองเช่นทำตัวเป็นเด็ก แยกตัวเองการตัดสินใจไม่เหมาะสมรู้สึกว่าคุณค่าตัวเองไร้ค่า ต่ำต้อยไม่ปลอดภัย และเรียกร้องความต้องการมากกว่าปกติ

กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข (2546, ความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดดังนี้

ผลเสียทางด้านสรีระเมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานานๆจะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมนฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกายเป็นตัวช่วยทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่างๆภายในร่างกาย เนื่องจากร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบภายในต่างๆก็จะบกพร่องทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง อ่อนเพลียเจ็บตรงนั้นตรงนี้ทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น หน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่างๆ โรคผิวหนัง ผมหงอก และโรคมะเร็ง หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมกำเริบเช่น โรคเบาหวาน โรคเรื้อรังที่อวัยวะ นอกจากนี้ความเครียดที่รุนแรงมากๆอาจมีผลทำให้บุคคลเสียชีวิตได้

ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยความหมกมุ่นครุ่นคิดไม่สนใจสิ่งรอบตัวใจขาดลอยขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเลความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่ายจิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด จี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม กระสับกระส่าย กระวน

กระวาย คับข้องใจวิตกกังวลขาดความภูมิใจในตนเอง หวัง ท้อแท้ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานหลายๆอาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้

ผลเสียทางด้านความคิดบุคคลจะมีกระบวนการคิดที่นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้วยังเป็นโทษกับตัวเองเป็นผลให้เกิดความเครียดยิ่งทับถมทวีคูณในหลายกรณีความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์แรกที่ผ่านมาคุณความยังไม่มากเท่ากับความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคลเช่นคิด วิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบคิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือน ไม่มีมีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและ โทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

ผลเสียทางด้านพฤติกรรมบุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก หลีกตัวจากสังคมซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทนพร้อมที่จะเป็นศัตรูต่อผู้อื่นทำงานได้น้อยลงและบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อผ่อนคลายความเครียดเช่นสูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดื่มยา เล่นการพนัน หรือแม้กระทั่งฆ่าตัวตายซึ่งการกระทำเหล่านี้จะส่งผลร้ายตามมาอีก

ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจความเครียดทำให้เกิดผลเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงานผลของการทำงานลดน้อยลงและมีประสิทธิภาพด้อยลงเมื่อบุคคลเจ็บป่วยก็ย่อมเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ดังที่กล่าวมาถึงผลกระทบของความเครียดนั้นจะเห็นได้ว่าผลเสียในแต่ละด้านของบุคคลนั้นจะเชื่อมโยงกันอย่างเป็นลูกโซ่และผลเสียเหล่านี้ก็ไม่เพียงแต่กระทบตัวของบุคคลเองแต่จะกระทบไปถึงบุคคลรอบข้างและสังคมโดยรวมฉะนั้นการค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้นจะเป็นส่วนช่วยลดผลกระทบต่างๆที่จะสร้างความเสียหายทั้งต่อทั้งบุคคลรอบข้างและสังคมอีกด้วย

การจัดการกับความเครียด

กรมสุขภาพจิต (www.healthnet.in.th) แนะนำวิธีการคลายเครียดดังนี้

1. การผ่อนคลายกล้ามเนื้อเป็นเทคนิคที่สะดวกและช่วยให้อาการหดเกร็งของกล้ามเนื้อลดลงโดยในขณะที่ฝึกจิตใจจะจดจ่ออยู่กับการคลายกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ทำให้ลดการคิดฟุ้งซ่านและความวิตกกังวล จิตใจจะมีสมาธิมากขึ้น
2. การฝึกการหายใจเป็นเทคนิคในการบริหารกล้ามเนื้อกระบังลมบริเวณท้องช่วยให้ร่างกายได้ออกาสเข้าสู่ปอดมากขึ้นและช่วยเพิ่มความแข็งแรงแก่กล้ามเนื้อหน้าท้องและลำไส้
3. การทำสมาธิเป็นการจัดการกับความเครียดที่ลึกซึ้งที่สุดเพราะจะทำให้จิตใจสงบโดยใช้วิธีการนับลมหายใจ

4. การจินตนาการเป็นเทคนิคที่เบี่ยงเบนความสนใจจากสถานการณ์อื่น เครื่องเครียด โดยให้ย้อนระลึกถึงประสบการณ์ที่สงบสุขในอดีต

5. การคลายเครียดจากใจสู่กายเป็นการจัดการกับความเครียดโดยการให้ใจไปยัง ร่างกายรู้สึกว่ายอบอุ่นขึ้น มีผลทำให้คลายเครียดได้

6. การนวดคลายเครียดการนวดจะช่วยผ่อนคลายกล้ามเนื้อกระตุ้นการไหลเวียนของ เลือด ทำให้รู้สึกปลอดโปร่ง สบายตัว

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์. (ม.ป.ป.: 14-18) ได้เสนอวิธีการจัดการกับ ความเครียด 11 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 อารมณ์และความเครียดเป็นขั้นแรกของการจัดการกับความเครียดโดยการ ประเมินเพื่อระบุภาวะทางอารมณ์ของบุคคลว่ามีระดับความเครียดในระดับใด

ขั้นที่ 2 การประเมินจุดอ่อนที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นการพัฒนาภูมิคุ้มกันต่อ ความเครียดของบุคคลโดยให้ความสนใจสุขภาพของตนเองโดยการสร้างภูมิคุ้มกันความเครียด จากสภาพการณ์ต่าง ๆ เช่นการลดการดื่มของเมาการออกกำลังกาย การเล่นกีฬา การวิ่ง เป็นต้น

ขั้นที่ 3 เข้าใจความเครียดสำรวจภาวะของความไม่สมดุลระหว่างความสามารถกับความ ต้องการ เมื่อมีความไม่สมดุลเกิดขึ้นได้แก่ ความเครียดทางร่างกายและทางจิตวิทยาที่จะเกิดขึ้นตามมา

ขั้นที่ 4 การวินิจฉัยสาเหตุของความเครียด ความเครียดที่เกิดขึ้น ไม่ได้เกิดจากการทำงาน เท่านั้น แต่จะแผ่กระจายไปในทุกแห่งของวิถีชีวิตเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายก็จะสร้างกลไก ในการป้องกันตนเอง จึงควรรหาสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 5 การประเมินระดับของการเปลี่ยนแปลงในชีวิตจากการเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่แน่นอนและไม่มั่นคงปลอดภัย เพื่อที่จะรับมือกับ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จำเป็นต้องฝึกอบรมใหม่เรียนรู้วิธีการทำงานอย่างใหม่หรือปรับวิธีการ ทำงานใหม่

ขั้นที่ 6 การรู้จักสัญญาณเตือนว่ามีความเครียดมากเกินไปการที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องระวังเกี่ยวกับความกดดันที่เพิ่มขึ้นและรู้จักอาการที่เกิดจากความกดดันต่าง ๆ จะต้องรู้จัก อาการระวังต่อสัญญาณเตือนว่ามีความเครียดมากเกินไปบางคนมีปัญหามากจนไม่สามารถรู้ถึง สัญญาณเตือนและไม่ได้เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับผลของการมีความเครียดมากเกินไป

ขั้นที่ 7 การใช้ดุลพินิจและการตั้งเป้าหมายในอนาคตเมื่อวินิจฉัยและทำความเข้าใจกับความเครียดแล้วควรใช้เวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความต้องการในชีวิต ขณะเดียวกัน ควรประเมินความสามารถของเราและทำให้สามารถประเมินระดับความเครียดได้ นอกจากนั้น ควรจะมองไปในอนาคตเพื่อดูว่าจะนำวิธีการจัดการกับความเครียดไปใช้กับอะไรได้บ้าง

ขั้นที่ 8 ระดับความเครียดที่เหมาะสมความเครียดบางครั้งก็มีประโยชน์ดังนั้นวิธีการที่สำคัญวิธีหนึ่งในการจัดการกับความเครียดคือการลดความกดดันและปฏิบัติงานให้ดีที่สุดในปัจจัยสำคัญ 2 อย่างที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ประการแรกคือระดับความสามารถของเราและประการที่สองคือระดับความท้าทายของสถานการณ์ต่อความเครียดซึ่งมีอยู่ภายใต้อิทธิพลของความเชื่อมั่นในตนเองระดับความเครียดที่เหมาะสม จึงเป็นการรักษาระดับของความผูกพันต่อสถานการณ์กับระดับที่สามารถควบคุมสถานการณ์ให้อยู่ในระดับที่สมดุล

ขั้นที่ 9 การรับรู้ยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพต่ำในการคลายเครียดบางคนมีความทุกข์ทรมานจากการมีความเครียดมากเกินไปเพราะใช้ยุทธศาสตร์ในการรับมือกับความเครียดที่ไม่มีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 10 ยุทธศาสตร์ในการคลายเครียดหรือรักษาความไม่สมดุลมียุทธศาสตร์หลายอย่างที่ใช้ในการจัดการกับความเครียดการที่จะเลือกใช้ยุทธศาสตร์ใดนั้นขึ้นอยู่กับกรณีของความเครียดของเราแล้วจึงเลือกยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับเราโดยควรจะศึกษารายละเอียดก่อนที่จะดำเนินการตามขั้นสุดท้ายต่อไป

ขั้นที่ 11 ยุทธศาสตร์ในการจัดการกับความเครียดในขั้นสุดท้ายควรจะทราบว่าเราจะต้องทำอะไรบ้างในการนำเอายุทธศาสตร์ที่เลือกไปปฏิบัติ เป็นขั้นที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นขั้นที่จะต้องปฏิบัติจริงและประเมินผลที่เกิดขึ้น

จากข้อมูลแนวทางการจัดการกับความเครียดสรุปได้ว่าการจัดการกับความเครียดเป็นการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดขึ้นจากความไม่สมดุลของสภาวะทางร่างกายและจิตใจที่เกิดผลกระทบจากสิ่งเร้าที่ไม่ต้องการทั้งจากภายในและภายนอก ร่างกาย ยุทธศาสตร์ที่ง่ายเหมาะสมและสะดวกที่สุดคือ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เพราะนอกจากจะมีผลต่อการคลายกล้ามเนื้อแล้ว ยังมีผลทำให้จิตใจไม่คิดฟุ้งซ่านมีสมาธิ ซึ่งเป็นการสร้างความสมดุลของร่างกายและจิตใจ สอดคล้องกับการพัฒนาภาวะสุขภาพผู้สูงอายุ

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน

กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานหมายถึงกฎหมายที่บัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างโดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการใช้แรงงานและการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานทั้งนี้เพื่อให้ลูกจ้างทำงานด้วยความปลอดภัยมีสุขภาพอนามัยดีได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการตามสมควร

กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์เป็นกฎหมายที่กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายคือฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างเพื่อให้บุคคลทั้งสองฝ่ายได้มีความเข้าใจอันดีต่อกันสามารถตกลงในเรื่องสิทธิหน้าที่และผลประโยชน์ในการทำงานร่วมกันได้รวมทั้งกำหนดวิธีการระงับข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทแรงงานที่เกิดขึ้นให้ยุติลงโดยรวดเร็วทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสงบสุขในสถานประกอบกิจการซึ่งจะส่งผลถึงเศรษฐกิจและความมั่นคงประเทศ

กฎหมายว่าด้วยพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์กฎหมายดังกล่าวคือพระราชบัญญัติพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์พ.ศ. 2534เป็นกฎหมายที่ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ในภาครัฐวิสาหกิจเป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ซึ่งไม่น้อยกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

กฎหมายความปลอดภัยในการทำงานเป็นการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำให้สถานประกอบกิจการถือปฏิบัติ เพื่อความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดีปราศจากอุบัติเหตุและโรคเนื่องจากการทำงานประกาศหรือคำสั่งของกระทรวงแรงงานและประกาศหรือคำสั่งของกระทรวงมหาดไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงานที่ออกตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ.2515ให้ยังคงใช้ได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541ทั้งนี้จนกว่าจะมีกฎกระทรวงระเบียบและประกาศ ที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 มีสาระสำคัญดังนี้

1. วันทำงานไม่เกินสัปดาห์ละ 6 วัน
2. กำหนดเวลาทำงานปกติในทุกระยะไม่เกิน 8 ชั่วโมง: วันหรือไม่เกิน 48 ชั่วโมง: สัปดาห์ถ้าเป็นการทำงานอันตรายต่อสุขภาพตามกฎหมายกำหนดให้ทำงานไม่เกิน 7 ชั่วโมง: วันหรือไม่เกิน 42 ชั่วโมง: สัปดาห์
3. กำหนดเวลาพักระหว่างวันทำงานติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง อาจตกลงพักน้อยกว่าครั้งละ 1 ชั่วโมงก็ได้ แต่รวมกันไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง: วัน
4. กำหนดให้มีวันหยุดประจำปีไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วันห่างกันไม่เกิน 6 วัน และวันหยุดตามประเพณีไม่น้อยกว่าปีละ 13 วันรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย สำหรับวันหยุดพักผ่อนประจำปีไม่น้อยกว่า 6 วันทำการเมื่อลูกจ้างทำงานครบ 1 ปี

ค่าจ้างค่าล่วงเวลา

1. อัตราค่าจ้างขั้นต่ำของจังหวัดลำพูนคือ 160 บาท: วัน (อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ 1 มกราคม 2553)
2. ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุด
 - ทำเกินเวลาทำงานปกติของวันทำงานได้รับค่าล่วงเวลา 1.5 เท่าของอัตราค่าจ้าง: ชั่วโมง
 - ทำงานในวันหยุดในเวลาปกติ : สำหรับวันหยุดที่ได้ค่าจ้างจะได้รับเพิ่มอีก 1 เท่าในวันหยุดที่ไม่ได้รับค่าจ้างจะได้รับเพิ่มเป็น 2 เท่าของค่าจ้างในวันทำงาน
 - ทำงานล่วงเวลาในวันหยุดได้รับค่าล่วงเวลาในวันหยุดไม่น้อยกว่า 3 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ
3. ลูกจ้างทั้งชายและหญิงมีสิทธิได้รับค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุด เท่าเทียมกันในงานที่มีลักษณะและคุณภาพอย่างเดียวกันและปริมาณเท่ากัน

ค่าชดเชย

1. ลูกจ้างมีสิทธิได้รับค่าชดเชย หากนายจ้างเลิกจ้างโดยลูกจ้างไม่มีความผิดดังนี้
 - 1) ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 120 วันแต่ไม่ครบ 1 ปี มีสิทธิได้รับเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 30 วัน
 - 2) ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 1 ปีแต่ไม่ครบ 3 ปี มีสิทธิได้รับเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 90 วัน
 - 3) ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 3 ปีแต่ไม่ครบ 6 ปี มีสิทธิได้รับเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 180 วัน
 - 4) ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 6 ปีแต่ไม่ครบ 10 ปี มีสิทธิได้รับเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 240 วัน
 - 5) ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 10 ปีขึ้นไปมีสิทธิได้รับเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 300: วัน
2. กรณีย้ายสถานประกอบการนายจ้างต้องแจ้งให้แก่ลูกจ้างทราบล่วงหน้าไม่เกิน 30 วัน หากลูกจ้างไม่ต้องการไปทำงานด้วยลูกจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาโดยได้รับค่าชดเชยพิเศษไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของอัตราค่าชดเชยที่ลูกจ้างมีสิทธิได้รับ

3. ค่าชดเชยพิเศษ ในกรณีที่นายจ้างจะเลิกจ้างลูกจ้างเพราะเหตุปรับปรุงหน่วยงาน กระบวนการผลิตการจำหน่ายหรือการบริการอันเนื่องมาจากการนำเครื่องจักรมาใช้หรือเปลี่ยนแปลง เครื่องจักรหรือเทคโนโลยีหากนายจ้างไม่แจ้งล่วงหน้าหรือแจ้งล่วงหน้าน้อยกว่าระยะเวลา 60 วัน นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยพิเศษดังนี้

- 1) ลูกจ้างจะได้รับค่าบอกกล่าวล่วงหน้า 60 วัน
- 2) ลูกจ้างจะได้รับค่าชดเชยตามกฎหมาย
- 3) ลูกจ้างที่มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไป มีสิทธิได้รับค่าชดเชยพิเศษปีละ 15 วันเมื่อรวม

ค่าชดเชยทั้งหมดแล้วต้องไม่เกิน 360 วัน

นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างซึ่งเลิกจ้างในกรณีหนึ่งกรณีใดดังต่อไปนี้

- 1) ทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง
- 2) จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย
- 3) ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง
- 4) ผ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานหรือระเบียบหรือคำสั่งของนายจ้างอันชอบด้วย กฎหมายและเป็นธรรมและนายจ้างได้ตักเตือนเป็นหนังสือแล้วเว้นแต่กรณีที่ร้ายแรงนายจ้างไม่ จำเป็นต้องตักเตือนหนังสือเตือนให้มีผลบังคับใช้ได้ไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันที่ลูกจ้างได้กระทำความ ผิด
- 5) ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาสามวันทำงานติดต่อกันไม่ว่าจะมีวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตาม โดยไม่มีสาเหตุอันสมควร
- 6) ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดเว้นแต่เป็นนักโทษสำหรับความผิดที่ได้ กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ความปลอดภัยในการทำงาน

1. ให้นายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีลูกจ้างน้อยกว่า 50 คนต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยในการทำงานระดับพื้นฐานระดับหัวหน้างานและระดับบริหารเพื่อดูแลความ ปกติปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบการร่วมกับนายจ้าง
2. การกำหนดให้นายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไปต้องจัดให้ มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างานระดับบริหารและระดับวิชาชีพ
3. กำหนดให้สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไปต้องจัดให้มีคณะกรรมการ ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วยนายจ้างผู้แทนระดับ บังคับบัญชาผู้แทนลูกจ้างระดับปฏิบัติการและเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานโดยมี คณะกรรมการ ตามขนาดของสถานประกอบการ

4. การให้ความคุ้มครองอันตรายส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับสภาพงานและได้มาตรฐาน โดยให้นายจ้างเป็นผู้จัดให้อาติตามที่กำหนดในกฎกระทรวงให้นายจ้างต้องจัดอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลให้ลูกจ้างตามลักษณะของงานและลูกจ้างต้องสวมใส่อุปกรณ์ดังกล่าวตลอดเวลาการทำงานโดยบังคับดังที่ได้กล่าวมานั้นการได้ค่าตอบแทนตามกฎหมายและการได้รับการดูแลและจัดสวัสดิการตามที่กฎหมายได้กำหนดจากนายจ้างนั้น เป็นส่วนที่ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความอ่อนใจในการทำงานในทางกลับกันหากไม่ได้รับค่าตอบแทนที่สมควรได้รับหรือตามที่กฎหมายกำหนด ก็จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และจะส่งผลเสียต่องานตามลำดับ

ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีทฤษฎีที่ได้กล่าวถึงความเครียดไว้อย่างมากมาย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Farmer et al (1984 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง,2552)) กล่าวถึงสุขภาพที่เกี่ยวกับความเครียดมีกระบวนการดังนี้

1. สาเหตุของความเครียด มีสาเหตุได้หลายทาง ตั้งแต่ตัวบุคคลเอง ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงานและบ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลายๆอย่างพร้อมกัน
2. ผลของความเครียดโดยทั่วไปจะเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกเช่น ซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียวและมีผลทางสรีระเช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดนี้ เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีผลต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์ต่างๆ
3. พฤติกรรมสืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เลยนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้นผลของความเครียดจะสามารถเปลี่ยนแปลงเป็นพฤติกรรมดังกล่าวได้ เนื่องจากคนเรามีพฤติกรรมตามความรู้สึก
4. สุขภาพ ในที่นี้หมายถึงทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตแต่เนื่องจากลักษณะธรรมชาติของความเครียดนั้นอาจส่งผลให้พฤติกรรมทางบวกเช่นเกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง เป็นต้น

กาญจนา เดชคุ้ม (2543, หน้า 26 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552) ได้สรุปไว้ว่า ทฤษฎีของ Selye หมายถึงความเครียดเกิดจากร่างกายได้รับการคุกคามสิ่งคุกคามนั้นอาจจะเป็นได้ทั้งสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดีซึ่งทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงได้ เช่นทหารที่อยู่ในสนามรบสามารถจะเกิดความเครียดได้เมื่อมีสิ่งคุกคามร่างกายจะมีการตอบสนองทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและชีวเคมีของร่างกายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมต่างๆ นี้เรียกว่าการปรับตัว โดยสามารถแบ่งออกเป็นสามระยะคือ

1. ระยะเตือนเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะความเครียด ในระยะแรกปฏิกิริยาตอบสนองต่อบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตั้งแต่เพียงไม่กี่นาที ถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้นอาการแสดงนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติหรือจากต่อมใต้สมอง จะกล่าวได้ว่าเป็นระยะที่เริ่มมีสิ่งคุกคามร่างกายพยายามที่จะรักษาสมดุลไว้ โดยผลิตฮอร์โมนหลายชนิดที่ทำให้เกิดอัตราของการเต้นหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตสูง ผิวหนังซีดเย็น เกิดแผลในกระเพาะอาหารหรือลำไส้ ท้องอืด เบื่ออาหาร อาหารไม่ย่อย และนอนไม่หลับ เป็นต้น

2. ระยะต่อต้าน เป็นระยะที่บุคคลพยายามใช้กลวิธีต่างๆเพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคามสิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดและผลที่ตามมาคือ อารมณ์จะดีขึ้นหรือหายไปลักษณะที่ปรากฏในระยะนี้จะแตกต่างกันหรือมีลักษณะตรงข้ามกันกับระยะเดือน

3. ระยะหมดกำลังใจ เป็นระยะที่ร่างกายได้มีการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามจนสุดความสามารถไม่สามารถตอบสนองได้อีกต่อไปเกิดอาการผิดปกติความดันโลหิตต่ำ อ่อนเพลีย และเสียชีวิตเนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นทำให้เกิดความเครียดรุนแรงและไม่สามารถที่จะขจัดออกไปได้ สิ่งมีชีวิตจะเกิดการหมดกำลังใจ อาการต่างๆที่เกิดขึ้นในระยะเดือนก็จะกลับมาอีกและถ้าหากไม่ได้รับการช่วยเหลือหรือประคับประคองจากภายนอกอย่างเพียงพอกลไกในการปรับตัวจะล้มเหลว เกิดโรคและเสียชีวิตไปในที่สุด

จากทฤษฎีของ Selye สรุปได้ว่าเมื่อเกิดสิ่งคุกคามความเครียดก็จะเกิดขึ้นร่างกายจะมีการตอบสนองต่อความเครียด ตามแต่ที่สภาพร่างกายรับรู้ภายในร่างกายคือผลิตสารเคมีที่ทำให้ความดันโลหิตสูงเพื่ออาการนอนไม่หลับ ส่งผลต่อการทำงานทำให้ตกอยู่ในภาวะความเครียดเกิดเป็นภาวะวิกฤต

ภาวะวิกฤตหมายถึงภาวะที่บุคคลมีความยุ่งยากในการตัดสินใจตัดสินใจไม่ได้หรือแก้ปัญหาไม่ได้ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่บุคคลมีความทุกข์หนักแม้ว่าจะใช้วิธีการต่างๆแก้ปัญหาหรือกลไกทางจิตที่เคยใช้มาแล้วในการปรับตัวแต่ก็ใช้ไม่ได้ผลทำให้บุคคลสิ้นหวังและวิตกกังวลสูงขึ้นเรื่อยๆหรือที่เรียกว่าเป็นภาวะการณ์เสียสมดุลทางจิตผลของภาวะวิกฤตทางอารมณ์ดังกล่าวสามารถลำดับขั้นตอนได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 บุคคลจะรู้สึกที่มีความเครียดสูงขึ้นเรื่อยๆ

ขั้นตอนที่ 2 มีอาการแสดงออกถึงความยุ่งยากใจ ลำบากใจและขุ่นมัว

ขั้นตอนที่ 3 ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆเสียไปกินไม่ได้ นอนไม่หลับ

โดยทั่วไป ภาวะวิกฤตเป็นผลต่อเนื่องจากการที่บุคคลมีความเครียดจะด้วยสาเหตุใดก็ตามไม่ว่าจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือภาวะภายในร่างกายสามารถจำแนกได้เป็นภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากภายในร่างกายหมายถึงภาวะที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นในช่วงต่างๆ ของชีวิตที่ดำเนินไปด้วย พัฒนาการของร่างกาย จิตใจอารมณ์ และสังคมซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากภายนอกหมายถึง ภาวะวิกฤตที่มีสาเหตุมาจากนอกตัวบุคคลหรืออาจเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นกับบุคคลใกล้ชิด แต่มีผลกระทบโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคล แบ่งออกเป็นเหตุการณ์ในชีวิตที่คาดหวังจะเกิดขึ้นเช่นพ่อแม่แยกทางกัน การทำงานจนเกษียณอายุซึ่งบางครั้งอาจจะไม่ทำให้เกิดภาวะวิกฤตทุกครั้งไปและเหตุการณ์ในชีวิตไม่เคยที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นเช่นแผ่นดินไหว รถชน เป็นต้น จากทฤษฎีทั้งสองทฤษฎีเบื้องต้นสรุปได้ว่าเมื่อเจอกับสภาวะกดดัน

ไม่ว่าภายนอกหรือภายในแล้วไม่สามารถตัดสินใจหรือแก้ไขได้จะเกิดภาวะเสียสมดุลทางจิตใจเป็นภาวะวิกฤตทางอารมณ์ทำให้เกิดความเครียดได้รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด เป็นรูปแบบที่มีพื้นฐานจากแนวคิด 2 รูปแบบแรกรวมกันและศึกษาในมิติที่ว่าความเครียดเป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคลความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุกคามและไม่สามารถจัดการความเครียดได้ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจมีความสมดุลระหว่างความต้องการและการตอบสนองบุคคลนั้นจะปลอดภัยต่อความเครียด

ทฤษฎีที่ได้กล่าวมานั้นเกี่ยวกับความเครียดเป็นแนวคิดความเครียดที่เป็นแนวคิดพื้นฐานที่มองความเครียดในลักษณะที่แตกต่างในด้านต่างๆ ในด้านการทำงานทางด้านจิตวิทยาทางด้านการมีผลต่อตัวบุคคลนักทฤษฎีมองความเครียดนั้นที่ผลกระทบของความเครียดกับบุคคลซึ่งจะมีผลต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมขั้นตอนของการเกิดความเครียดความเครียดเกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์แวดล้อมที่สร้างความกดดันทางอารมณ์หรือเป็นกังวลเหตุการณ์ล่วงหน้าที่ยังไม่ได้เกิดขึ้นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ถึงเหตุการณ์และการประเมินสถานการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งจะมีสาเหตุการเกิดความเครียดได้หลายทางทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและการปรับตัวของบุคคลนั้นว่าจะสามารถปรับตัวหรือหาวิถีในการจำกัดเหตุการณ์อันตรายที่เกี่ยวกับตนเองอย่างไรให้มีความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสมเนื่องจากผลของความเครียดนั้นจะมีทั้งสองด้านคือด้านลบและด้านบวก หากเกิดความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะสามารถช่วยให้บุคคลนั้นมีแรงสนับสนุนหรือเป็นแรงผลักดันให้เกิดการต่อสู้กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่เกิดความท้อแท้หรือหมดหวังหากความเครียดมีมากเกินไป อาจส่งผลให้เกิดความผิดปกติทั้งร่างกายและจิตใจเช่นปวดศีรษะใจสั่น หงุดหงิด นอนไม่หลับ ท้องเสียบางครั้งอาจทำให้เสียสติได้ในบุคคลที่มีความเครียดสูงหรือรุนแรง ดังนั้นควรจะมีวิธีป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดที่เกินระดับความเหมาะสมคือเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกายได้แก่ อาหารหลัก 5 หมู่มีการออกกำลังกายเป็นประจำอยู่เสมอวันละประมาณ 10-150 นาที มีการพักผ่อนจริงๆคือไม่นำงานกลับไปทำที่บ้านไปพักผ่อนตามสถานที่ที่เป็นธรรมชาติ รู้จักควบคุมสติในการแก้ไขปัญหาหรือการใช้วิธีนั่งสมาธิเพื่อฝึกจิตตนเองและอย่าวิตกกังวลต่อเหตุการณ์ล่วงหน้าที่ยังไม่มาถึงทำทุกๆวันให้ดีที่สุดตามความสามารถของเราเองแล้วอนาคตก็จะเป็นตามที่เราคิดหวัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริมาศ อเต็นต้า (2542) ศึกษาการรับรู้ความเครียดทั่วไปกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไป และศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไป ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 340 คนพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าเฉลี่ยของความเครียดจากปัจจัยในการทำงานคือ โครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศขององค์กรที่ระดับ .001 จึงได้กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ที่มีระดับงานและสายชั้นต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานต่างกัน

พัชรีย์ เกตุแก้ว (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเครือ MD INTERTRADE HOLDING GROUP CO., LTD. ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในเครือ จำนวนทั้งสิ้น 171 คน และใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว แบบสอบถามความรู้สึกเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานและแบบสอบถามความรู้สึกเกี่ยวกับความเครียดผลการศึกษาพบว่าความเครียดของพนักงานจำแนกตามปัจจัยในการทำงานโดยรวมพนักงานที่มีความรู้สึกต่อปัจจัยในการทำงานต่ำมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่รู้สึกต่อปัจจัยในการทำงานปานกลางและสูงและปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และฐานะทางเศรษฐกิจที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย พนักงานที่มีอายุ 26-35 ปีและอายุ 36 ปีขึ้นไปมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่ต่างกัน มีผลทำให้ความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ฉัตรลักษณ์ ปิยะชนานนท์ (2547) ได้ทำการศึกษาความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัทเชียงใหม่ฟู้ดแอนด์เบฟเวอเรจจำกัดจำนวน 112 คนใช้เครื่องมือการวัดเป็นแบบสอบถามความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดปกติ คิดเป็นร้อยละ 86.60 ส่วนพนักงานที่มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติมีอยู่เป็นส่วนน้อย คิดเป็นร้อยละ 13.40 และปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียดของพนักงานคือ เพศ อายุระดับการศึกษาและสถานภาพการสมรสทางด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานส่วนใหญ่ พบว่ามีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญที่ .033 และมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่ระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญที่ .038

ชัชวาลย์ มีสกุล (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปูจังหวัดสมุทรปราการซึ่งได้ทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมจำแนกตามขนาดโรงงาน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในโรงงานเขตนิคม จำนวน 150 โรงงาน จำนวน 498 คนโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งจากการศึกษา

พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานโรงงานขนาดเล็กคือระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนความก้าวหน้าในอาชีพการบริการงานและระบบความปลอดภัยของเครื่องจักร สำหรับพนักงานที่ทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดได้แก่ กฎระเบียบในการทำงานและระบบความปลอดภัยในการทำงานของเครื่องจักร ซึ่งมาจากกฎระเบียบของรัฐและโรงงาน

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 540 คนโดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยในการทำงานและ แบบประเมินความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยในการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดของพนักงานในโรงงานได้ร้อยละ 13.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยปัจจัยที่สำคัญได้แก่ ด้านสัมพันธภาพในการทำงานและด้านลักษณะงานและยังพบว่าพนักงานในโรงงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ในขณะที่เพศอายุ ประเภทของงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เกษดา เรืองสุทธินฤภาพ (2545) การวิจัยนี้ศึกษาถึงความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานโครงการหลักประกันคุณภาพถ้วนหน้าตามการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 115 คนใช้แบบสอบถามความเครียดชนิดมาตราส่วนประมาณค่าผลการศึกษาพบว่าความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามการรับรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สามารถสรุปโดยรวมได้ว่างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดอันเกิดจากการปฏิบัติงานนั้น ส่วนใหญ่ศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ทั้งนี้การศึกษาวิจัยดังกล่าวนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและทราบถึงสาเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานดังกล่าว เพื่อทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นผลดีทั้งพนักงานผู้ปฏิบัติงานและองค์กร