

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้า เอกสารตำรา บทความ รวมทั้งงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

- 2.1 ความหมายและสาเหตุของความเครียด
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
- 2.3 ชนิดและระดับของความเครียด
- 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับของความเครียด
- 2.5 ผลกระทบจากความเครียด
- 2.6 การปรับตัวและการป้องกันความเครียด
- 2.7 การประเมินความเครียด
- 2.8 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและสาเหตุของความเครียด

2.1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) จัดเป็นประสบการณ์ทางจิตประการหนึ่งที่คนเราเคยพบ จะพบมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และเหตุการณ์ที่บุคคลนั้นมีส่วนพัวพันอยู่ด้วย ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ทำให้ชีวิตค่อนข้างสมบูรณ์ขึ้น ความเครียดของแต่ละบุคคลจะเป็นแรงผลักดันที่อยู่เบื้องหลังที่จะทำให้ประสบกับความสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามความเครียดอาจทำลายความสำเร็จในชีวิต ความเครียดมีลักษณะเฉพาะที่จะส่งผลต่อการแสดงออกของบุคคล ถ้าบุคคลใดที่มีความเครียดอยู่อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน จะเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคทางกายและทางจิตได้ (เอนก ล่วงลือ, 2536)

การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ล้วนเป็น สิ่งที่ทำให้เกิดความตึงเครียดทางจิตใจ และอารมณ์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คนเราต้องเผชิญกับ ความเครียดในรูปแบบต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา ถ้าความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่ในปริมาณพอเหมาะ ก็จะ ช่วยให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญในการพัฒนา ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา แต่ถ้าความเครียดเกิดขึ้นมากเกินไป ก็จะเป็นอันตราย ต่อทั้งร่างกายและจิตใจ อันอาจจะเป็นสาเหตุของความเจ็บป่วยได้ทั้งกายและใจ (McCann, 1988; Selye, 1956)

สวณีย์ ดันติพัฒนานนท์ (2522) ให้ความหมายของความเครียดเป็น 2 ประการคือ

- (1) เป็นภาวะทางอารมณ์ที่ปั่นป่วน หรืออารมณ์ไม่สมดุลที่บุคคลประสบ
- (2) เป็นสิ่งกระตุ้นที่คุกคามต่อสวัสดิภาพ ทางกาย ทางใจของบุคคลที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ เป็นเหตุให้มีพฤติกรรมแปรปรวนในที่สุด

พยอม อิงศตานุวัฒน์ (2525) ให้ความหมายของความเครียดว่า คือ การขัดขวางหรือ การรบกวนที่ทำให้มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง หรือทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระหรืออารมณ์ร่วมกัน

สอึ้ง อภิบาลกุล (2525) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นความกดดันที่ทำให้ รู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ก่อให้เกิดความวุ่นวายใจ ทำให้บุคคลนั้นเสียสมดุลของตนเอง เป็น แรงผลักดันให้พฤติกรรมเปลี่ยนไป

สมจิตร หนูเจริญกุล (2528) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นกลุ่มอาการปรับตัว หรือภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม

สิริพงษ์ อรุณไพโรจน์ (2528) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ เกิดขึ้นกับตนเอง โดยไม่สามารถบังคับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามที่ต้องการได้

กนกรัตน์ สุขะตุงคะ (2524) ได้กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นภาวะความไม่สงบของจิตใจ ที่ส่งผลต่อการแสดงออกของร่างกายได้หลาย ๆ แบบ

กองสุภาพจิต กรมการแพทย์ (2533) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด คือการที่จิตใจของบุคคลตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลคาดว่าจะ เป็นเรื่องยาก เรื่องที่สนใจหรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจทั้งหมด ที่มีอยู่เข้าแก้ไข หรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ

สมจิตร์ อุดมศรี (2536) ได้ให้ความหมายโดยสรุปว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสมดุลภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งทีมาจากทั้งภายในและภายนอกร่างกายที่มาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต การพัฒนาการตามความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ทำให้ระบบการปรับตัวของบุคคลต้องผิดปกติไป

เซลเย่ (Selye, 1956) นักจิตวิทยาผู้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดได้ให้ความหมายไว้ว่า "ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิตที่เกิดจากกลุ่มอาการเฉพาะขึ้นภายในร่างกายเพื่อตอบสนองต่อสิ่งทีมาคุกคามอันไม่เฉพาะเจาะจง และเรียกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในร่างกายนี้ว่า GAS (General Adaptation Syndrome) และเรียกสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดว่า "Stressor"

ลาซารัส (Lazarus, 1966) ได้กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นปรากฏการณ์ หรือสภาวะทีบุคคลรับรู้ หรือประเมินว่าไม่มีความสมดุลย์ เกิดขึ้นระหว่างสิ่งเร้าทีมากระตุ้น และความสามารถของบุคคลในการเผชิญต่อสิ่งเร้า โดยทีบุคคลผู้นั้นไม่สามารถหาเอาชุมพลัง (Coping Resource) ทีมีอยู่ภายในตัวเองมาช่วยจัดความไม่สมดุลย์ทีเกิดขึ้น ก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ โดยแสดงปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดออกมา

โรเบิร์ตส (Roberts, 1978) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "ความเครียด หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมตอบสนองทีเกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความโกรธ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ"

แคพแลน (Caplan, 1981) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า หมายถึง สภาพการณ์ทีเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุลเกิดขึ้นระหว่างสิ่งเร้าทีมากระทำต่อบุคคล (Demand) กับความสามารถของบุคคลในการทีจะตอบสนอง หรือตั้งรับสิ่งเร้าทีเกิดขึ้นนั้น (Respond) ทำให้บุคคลไม่สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายทีตั้งไว้ในอนาคตได้ ซึ่งสิ่งเร้าทีมากระทำต่อบุคคล (Demand) หมายถึง ความสูญเสียหรือสิ่งทีมาคุกคาม ทีอาจจะก่อให้เกิดความสูญเสียพลังงาน หรือสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตในระดับทีเหมาะสมไป

ลูทธานส์ (Luthans, 1989) ได้ให้ความหมายของความเครียดในเชิงการจัดการไว้ว่า "เป็นอาการตอบสนองทีเกิดขึ้นเนื่องจากสภาวะแวดล้อมภายนอก ซึ่งจะมีผลกระทบต่อร่างกายสภาพจิตใจ และสามารถทำให้เกิดการเบี่ยงเบนพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ"

จอห์นสัน (Johnson, 1990) กล่าวว่าความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกาย โดยทั่วไปหรือไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นสัญญาณให้รู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความเหมาะสม เพื่อที่จะได้กลับคืนสู่สภาวะปกติ อาการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียด ได้แก่ ความโกรธ ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ และความเครียดในระดับสูง อาจก่อให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ แผลพุพอง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองสภาวะความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความโกรธ อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในร่างกายที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการ และสภาพร่างกายและจิตใจไม่อาจปรับสภาพให้เข้าสู่สภาวะปกติได้

2.1.2 สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเป็นสภาวะทางอารมณ์ เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้พ้องกับข้อเรียกร้องหรือความต้องการ หรือแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะคุกคามสวัสดิภาพของคนนั้นในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ความเครียดมักจะเกิดขึ้นได้เสมอกับทุกสายอาชีพ ได้มีการสำรวจเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความเครียดในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ พบว่าผู้ที่มีความเครียดสูง มักจะทำให้ตัวเองขาดการควบคุมหรืออยู่ในโลกของจินตนาการ ซึ่งเป็นลางร้ายของอาชีพที่บุคคลนั้นประกอบอยู่ ความเครียดนั้นทำให้เจ็บป่วยทั้งกายและใจ หรืออาจทำให้อุดมการณ์หมดไป บุคคลที่มีความเครียดสูงจะตกอยู่ในสภาวะ "ระยะไฟไหม้คเชื้อ" เป็นระยะที่หมดพลัง หรือสูญเสียความสามารถในการปรับตัวให้กับความเครียด บุคคลที่ตกอยู่ในภาวะของความเครียดสูง ย่อมเผชิญกับภาวะวิกฤตในอาชีพ และจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ความแตกต่างของบุคคลในการรับรู้ และการตอบสนองที่มีผลต่อความเครียดในระดับที่แตกต่างกันในอาการทางกาย อาการอย่างอ่อนของความเครียด เช่น โรคนอนไม่หลับ โรคหอบหืด ปวดศีรษะบ่อย น้ำหนักตัวลด มีกรดในกระเพาะมาก มีอาการผื่นแดงที่ผิวหนัง ความรุนแรงของความเครียดที่มีอาการมากกว่านี้ เช่น เป็นโรคความดันโลหิตสูง การไหลเวียนของโลหิตไม่ดี เป็นแผลในกระเพาะ หอบ เหนื่อยง่าย อาการต่าง ๆ ทางกายที่ทำให้พฤติกรรมของผู้ที่มีความเครียดแปรเปลี่ยนไป เช่น อารมณ์หงุดหงิด ความอดทนต่ำ รู้สึกอึดอัดใจตลอดเวลา ไม่สนใจผู้คน ขาดการควบคุมตนเอง มีอาการหลงผิดอย่างรุนแรง อาการทางกายเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่ปัญหาการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานต่ำ มีความเชื่องช้า ขาดงานบ่อย มีการลาออกจากงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นดัชนีที่ชี้บ่งว่าเป็นอาการที่เกิดจากความเครียดสูง

ในเรื่องสาเหตุของความเครียดนั้น เอนก ล่วงลือ (2536) ได้กล่าวไว้ว่าความเครียดของบุคคลนั้น เกิดขึ้นได้จากสาเหตุ 3 ประการ คือ ความคับข้องใจ (Frustration) ความขัดแย้งภายในใจ (Conflict) และความกดดันทางใจ (Pressure) และอธิบายในรายละเอียดไว้ดังนี้

1. ความคับข้องใจ (Frustration) เป็นภาวะทางอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจ ไม่สบายใจ เมื่อมีอุปสรรคทำให้ไม่สามารถไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ แบ่งเป็น 2 ชนิด

(1) ความคับข้องใจที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก (External Frustration) ซึ่งมีทั้งด้านกายภาพและด้านสังคม

(2) ความคับข้องใจที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในจิตใจ (Internal Frustration) ซึ่งอยู่ในรูปของความเป็นจริง

2. ความขัดแย้งภายในใจ (Conflict) เป็นปรากฏการณ์ทางจิตประการหนึ่งที่เกิดขึ้นเมื่อคนต้องเลือกสิ่งที่ดีหลายอย่าง ได้เพียงอย่างเดียว หรือเมื่อตกอยู่ใต้สภาวะที่ถูกบังคับให้ทำอะไรงานประการที่เราไม่อยากจะทำ ภาวะความขัดแย้งในใจนี้ นักจิตวิทยาได้จำแนกไว้ เป็น 4 ชนิดคือ

(1) Approach-Approach Conflict เกิดจากบุคคลจะต้องเผชิญเป้าหมายที่น่าสนใจหรือเป็นที่ต้องการไม่น้อยกว่า 2 เป้าหมาย แต่ต้องเลือกเพียงเป้าหมายเดียว

(2) Approach-Avoidance Conflict เกิดจากบุคคลจะต้องเผชิญกับสิ่งที่เป็นเป้าหมายเพียงอย่างเดียว แต่เป้าหมายนี้เป็นสิ่งที่ต้องการ และไม่ต้องการในคราวเดียวกัน

(3) Avoidance-Avoidance Conflict เกิดจากบุคคลต้องเผชิญกับเป้าหมาย 2 อย่างหรือมากกว่า ซึ่งในบรรดาเป้าหมายทั้งหมด ล้วนเป็นเป้าหมายที่ไม่พึงประสงค์ แต่จำเป็นจะต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง

(4) Double Approach-Avoidance Conflict เกิดจากสถานการณ์ความขัดแย้งในใจที่ซับซ้อนมาก เพราะมีเหตุการณ์ที่ต้องการและไม่ต้องการเพิ่มขึ้น

3. ความอัดอั้นใจหรือความกดดันทางใจ (Pressure) เป็นภาวะที่เกิดความกดดันภายในจิตใจซึ่งไม่สามารถบอกใครได้ แบ่งเป็น 2 ชนิด

(1) ความอัดอั้นใจที่เกิดจากตัวเอง (Inner Pressure)

(2) ความอัดอั้นใจที่เกิดจากคนอื่น (Outer Pressure)

นิภา พิษยาน (2530) นักวิชาการอีกคนหนึ่งที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดที่คล้ายคลึงกับ เอนก ล่วงลือ โดยจำแนกสาเหตุของความเครียดออกเป็น 4 ประการ คือ ความคับข้องใจ (Frustration) ภัยคุกคาม (Threat) ความรู้สึกขัดแย้งในใจ (Conflict) และความวิตกกังวล (Anxiety) และอธิบายในรายละเอียดไว้ดังนี้

1) ความคับข้องใจ (Frustration) เป็นสถานการณ์ที่คนเราไม่สามารถปฏิบัติให้สำเร็จตามจุดหมายที่วางไว้ด้วยเหตุผลประการใดก็ตาม เช่น ความไม่พร้อมหรือความบกพร่องของตัวเอง

2) ภัยคุกคาม (Threat) เป็นความรู้สึกหวั่นกลัวในภัยอันตรายล่วงหน้า อันเป็นผลมาจากการได้เรียนรู้ประสบการณ์ที่ผ่านมาด้วยตนเอง หรือจากประสบการณ์ทางอ้อม ภัยคุกคามยิ่งมากเพียงไร ก็ยิ่งก่อให้เกิดอารมณ์เครียดมากขึ้น

3) ความรู้สึกขัดแย้งในใจ (Conflict) เกิดขึ้นจากการกระทำสองอย่างมีพฤติกรรมและจุดหมายที่ไม่สอดคล้องกัน เกิดการกระทบกระทั่งกันซึ่งกันและกัน และส่งผลให้ต้องทำการตัดสินใจ

4) ความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นปฏิกิริยาตอบโต้สถานการณ์บางอย่างที่ทำให้คนเรตกอยู่ในภาวะอึดอัดและกังวลใจ

นอกจากนี้ พสุ เศรษฐินทร์ (2536) ยังได้ชี้ให้เห็นถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากเวลา (Time Stressor) งานและบุคคล (Task and People Stressor) เหตุการณ์ต่างๆ (Situation Stressor) และความคาดหวังต่างๆ (Anticipatory Stressor)

1) ความเครียดเนื่องจากเวลา (Time Stressor) ความเครียดชนิดนี้เกิดขึ้นเนื่องจากการที่มีงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องทำมากเกินไปภายในเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด นอกจากนี้ยังอาจจะเกิดจากการมีเวลาว่างมากเกินไปอีกด้วย บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง ชอบสนใจในรายละเอียดปลีกย่อยต่าง ๆ หรือผู้ที่ชอบทำงานหนัก มักจะประสบกับความเครียดอันเนื่องมาจากเวลาได้ง่ายกว่าบุคคลธรรมดาทั่ว ๆ ไป ความเครียดที่พบโดยส่วนใหญ่แล้วมาจากสาเหตุในเรื่องของเวลามากที่สุด

2) ความเครียดเนื่องมาจากงานและบุคคล (Task and People Stressor) สาเหตุของความเครียดได้แก่

- ความเครียดเนื่องมาจากชนิดของงานที่ทำ เช่น งานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็ว หรือมีความสำคัญมาก หรืองานที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้อื่น เช่น แพทย์ กับคนเครื่องบิน เป็นต้น

- ความเครียดเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานและที่อยู่อาศัย การทำงานในห้องที่คับแคบ เล็ก ระบบระบายอากาศไม่ดี หรืองานที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง สภาพการจราจร ชุมชนที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสม

- ความเครียดอันเนื่องมาจากความขัดแย้งกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง

3) ความเครียดเนื่องจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (Situation Stressor) อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน หรือในเรื่องของการทำงาน เช่น การเสียชีวิตของเพื่อนร่วมงาน การแต่งงาน การเลื่อนขั้น หรือการย้ายที่ทำงาน การเกิดอุบัติเหตุ รับประทานอาหาร การเดินทางบนเรือต่าง ๆ

4) ความเครียดเนื่องจากความคาดหวังต่าง ๆ (Anticipatory Stressor) ได้แก่ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการคาดคะเนเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่ได้เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่เป็นการคาดหวังหรือคาดคะเนว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นในอนาคต และมีผลกระทบมาถึงตนเอง จึงก่อให้เกิดความเครียดขึ้น

นักจิตวิทยาชาวต่างประเทศ เช่น ดาร์เลย์, แซน และคินชลา (Darley, San and Kinchla, 1986) ยังได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่า ความเครียดของบุคคลนั้นอาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์กระทบกระเทือนใจ (Traumatic Event) โดยได้อธิบายรายละเอียดดังนี้

1) เหตุการณ์กระทบกระเทือนใจ (Traumatic Event) อาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว เป็นต้น หรืออาจเกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น การเกิดสงคราม ภาวะขาดแคลนเครื่องอุปโภค หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เช่น การสูญเสียอวัยวะ การถูกข่มขืน เป็นต้น ซึ่งสถานการณ์ที่รุนแรงจะก่อให้เกิดความเครียดในมนุษย์ที่ใกล้เคียงกัน และต้องอาศัยเวลาในการที่จะปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2) เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน (Life Event) ถึงแม้ว่ามนุษย์ทุกคนจะไม่ได้ประสบเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการกระทบกระเทือนใจก็ตาม แต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ในชีวิตที่ยากต่อการตัดสินใจ หรืออาจเป็นเหตุการณ์ที่มีผลรบกวนชีวิตประจำวัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเป็น

เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความสุข เช่น การสำเร็จการศึกษา การแต่งงาน การมีบุตรคนแรก หรือ ก่อให้เกิดความทุกข์ เช่น การหย่าร้าง ความเจ็บป่วย การเปลี่ยนงาน ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่รุนแรง แต่ถ้ามีผลกระทบเป็นเวลานานก็เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

3) ความขัดแย้งในใจ (Conflict) สาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้มนุษย์เกิดความเครียดขึ้นได้บ่อยที่สุด คือ ความขัดแย้งในใจ ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ทางจิตประการหนึ่งที่เกิดขึ้นเมื่อคนต้องเลือกระหว่างสิ่งที่ดีหลายอย่าง แต่ต้องเลือกเพียงอย่างเดียว หรือเมื่อตกอยู่ภายใต้สภาวะที่ถูkBงคับให้ทำอะไรบางประการที่บุคคลไม่อยากจะทำ ต้องเลือกทำในสิ่งที่ขัดแย้งกับอุดมการณ์ สภาวะความขัดแย้งในใจจึงเป็นสภาวะที่มนุษย์รู้สึกว่าคุณค่าถูกคุกคาม หรือถูกบีบบังคับ

4) ความคับข้องใจ (Frustration) ความคับข้องใจเป็นผลจากความขัดแย้งในใจและเป็นแหล่งของความเครียด ซึ่งเกิดเนื่องจากการถูกขัดขวางไม่ให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ เช่น ความชักช้า ความขาดแคลน การสูญเสีย ความล้มเหลว และภาวะไร้ความหมาย

จินตนา ยูนิพันธ์ (2529) ได้กล่าวถึง สาเหตุของความเครียดเป็น 3 ประเภท

1. สาเหตุภายในบุคคล (Intrapersonal Cause) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น การตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนไปและการเรียนรู้ต่าง ๆ เป็นต้น

2. สาเหตุระหว่างบุคคล (Interpersonal Cause) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว และสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว และวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ

3. สาเหตุภายนอกบุคคล (Extrapersonal Cause) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การศึกษา การทำงาน สภาพแวดล้อม อากาศเป็นพิษ เป็นต้น

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ความกดดันภายนอก เช่น เรื่องงาน เรื่องเงิน เรื่องภายในครอบครัวหรือที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นต้นเหตุของความไม่สบายใจ

2. ความขัดแย้งภายในจิตใจ เช่น ความรู้สึกไม่สบายใจ ที่เกิดจากความไม่สมหวัง ความสูญเสีย ความขัดแย้งในใจ

3. ความทุกข์ทรมาน เนื่องจากความเจ็บป่วยทางร่างกาย

แองเจิล (Engel, 1962) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ 3 ประการคือ

1. การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีความสำคัญต่อตน ได้แก่ การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียอวัยวะ บทบาทในสังคม อาชีพการงาน หรือสัตว์เลี้ยงที่ตนผูกพันอยู่ เป็นต้น

2. การได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่ หรือสถานที่ที่ไม่คุ้นเคย การพลัดพรากจากบุคคลที่ใกล้ชิด การเปลี่ยนหน้าที่ ความรับผิดชอบ การสอบ การแข่งขัน การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกระทันหัน ไม่คาดคิดมาก่อน

3. ความคับข้องใจ คือ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หน้าที่การทำงานไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ก้าวหน้า ซ้ำซาก จาเจ ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้ในสภาพต่าง ๆ

วอลเลซ (Wallace, 1987) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ความเครียดจากภายนอก (Exogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นส่วนใหญ่ มักจะมีปัญหาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่

ก. ในครอบครัว เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อ-แม่-ลูก

ข. ในที่ทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ขวัญและกำลังใจ ความล้มเหลวทางธุรกิจ

ค. อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคน เช่น ความขัดแย้งทางความคิด ความขัดแย้งทางความสนใจ

2. ความเครียดจากภายใน (Endogenous Stressor) ได้แก่ ความเจ็บป่วย ความเจ็บปวด ความจำ ความคิด ความรู้สึกผิด ความฝัน ความคาดหวัง ความมุ่งหวัง เป็นต้น

ส่วนสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน เอนก ล่วงลือ (2536) ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดจากการปฏิบัติงาน 3 ประการ คือ ประการแรก ความสับสนหรือไม่รู้ขอบเขตของบทบาท เมื่อบุคคลไม่รู้หน้าที่แน่ชัดว่าจะต้องทำอะไร และทำไมต้องทำ หรือไม่รู้เกณฑ์มาตรฐานในการทำงานว่างานสิ่งไหนควรใช้ดุลยพินิจอย่างไร ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ประการที่สอง ภาระมากเกินไปในบทบาทของตน มีงานมากเกินไป ในช่วงระยะเวลาจำกัด ประการที่สาม สิ่งสนับสนุนในการทำงานในบทบาทหน้าที่ไม่เพียงพอ เช่น วัสดุสำนักงานไม่เพียงพอ ไม่มีเครื่องมือ

เพียงพอในการประกอบกิจให้สำเร็จลุล่วงไปได้ และประการสุดท้าย คือ ความรับผิดชอบต่อกันในงานคลังเป็นงานในลักษณะบริการที่จะต้องตอบสนองความต้องการของคนอื่น

ในขณะที่ พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528) ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานไว้ 9 ประการ คือ

- 1) สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม
- 2) ความไม่คุ้นเคย
- 3) ปริมาณงานมากเกินไป หรือคุณภาพงานสูง
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) มนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- 6) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 7) การขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 8) การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์
- 9) การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน

ส่วนนักวิชาการต่างประเทศ เช่น บราวน์ และ โมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980) ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

- 1) ความเครียดที่เกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task Based Stress) ได้แก่ งานที่ยาก คลุมเครือ และมากเกินไป
- 2) ความเครียดที่เกิดจากบทบาท (Role-Based Stress) เป็นความเครียดที่มาจากความคาดหวังของผู้อื่น ที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของตน ความคาดหวังเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกัน
- 3) สิ่งแวดล้อมสังคม (Social Environment) ได้แก่ สถานที่จำกัด ขาดอิสระ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ มีความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- 4) สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็น ที่มีผลต่อสุขภาพของบุคคล
- 5) ชีวิตส่วนตัว ได้แก่ อุปนิสัยส่วนตัว เช่น เป็นคนที่วิตกกังวลง่าย หรือลักษณะของครอบครัวและปัญหาในครอบครัว
- 6) การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

เซลเย (Selye, 1956) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดเรียกว่า "Selye Stress Theory" เมื่อร่างกายถูกคุกคามด้วยความเครียด หรือทำให้เกิดความเครียด จะทำให้ร่างกายของเราเปลี่ยนแปลงไป ชาติสมดุลย์ และเมื่อร่างกายถูกคุกคามจะทำให้เกิดการตอบสนอง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้เรียกว่า การปรับตัว (General Adaption Syndrome) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นคือ

1. ขั้นเตือน (Alarm reaction Stage) คือ ขั้นที่เริ่มมีสิ่งมาคุกคาม ปฏิกิริยาอาการที่จะเกิดขึ้น เพียงระยะเวลาสั้น ๆ ไม่กี่วินาทีจนถึง 48 ชั่วโมง ระยะเตือนนี้ยังแบ่งออกได้เป็น 2 ขั้นคือ

1.1 ขั้นสะเทือนใจ (Stage of Shock) เป็นขั้นแรกของการตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลย์ของร่างกาย โดยผลิตฮอร์โมนบางอย่างออกมา ซึ่งมีผลต่อหัวใจและหลอดเลือด ความดันโลหิตต่ำลง หัวใจอาจหยุดเต้นได้ การเปลี่ยนแปลงในขั้นนี้ร่างกายยังไม่พร้อมจะปรับตัว และถ้ายังดำเนินต่อไป ร่างกายอาจถูกใช้พลังงานหมดภายใน 24-48 ชั่วโมง นอกจากจะมีกลไกในการป้องกันตนเอง ซึ่งจะเข้าสู่ขั้นสะเทือนใจ

1.2 ขั้นต้านสะเทือนใจ (Stage of Countershock) เป็นขั้นที่ร่างกายเริ่มปรับตัวกับสภาวะสมดุลย์ ดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือ ระบบต่าง ๆ ของร่างกายเริ่มประสานการทำงานกันอย่างมีระเบียบ อาการที่ตรวจพบคือ อาการเต้นแรงของหัวใจ ความดันโลหิตสูง คลื่นไส้ อาเจียน ม่านตาขยาย และเหงื่อออกมากผิดปกติ

2. ขั้นต่อต้าน (Stage of Resistance) คือ ระยะการปรับตัวอย่างเต็มที่ ต่อสิ่งที่มาคุกคาม โดยใช้กลวิธีต่าง ๆ ผลที่ตามมาคืออาการดีขึ้น แต่ถ้ายังได้รับสิ่งที่มีมากระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ ร่างกายก็จะสูญเสียการปรับตัวอีก และเข้าสู่ระยะที่ 3 ต่อไป

3. ขั้นหมดกำลังใจ (Stage of Exhaustion) คือ ระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้ เนื่องจากมีความเครียดสูง รุนแรงและนานเกินไป ร่างกายหมดกำลังใจ อาการที่เกิดขึ้นในระยะเตือนก็จะกลับมาอีก ถ้าไม่ได้รับความช่วยเหลือ หรือประคับประคองอย่างเพียงพอ กลไกการปรับตัวก็จะล้มเหลว เกิดโรคและเสียชีวิตในที่สุด

การตอบสนองต่อสิ่งเร้าก่อให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคล แตกต่างกันไปตามปัจจัยภายใน เช่น อายุ เพศ ธรรมชาติ ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น การรักษาด้วยฮอร์โมน ยาและอาหาร นอกจากนี้ความเครียดหลาย ๆ ชนิดที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กันจะให้ผลร่วมกัน ซึ่งจะเพิ่มตัวกระตุ้นความเครียด มีผลให้ความต้านทานต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดลดลง

2.3 ชนิดและระดับของความเครียด

2.3.1 ชนิดของความเครียด

ความเครียดสามารถแบ่งออกได้หลายประเภท ซึ่งพอสรุปเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1) แบ่งความเครียดตามลักษณะของสาเหตุ Gallagher (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2525) ได้แบ่งความเครียดตามลักษณะของสาเหตุออกเป็น 2 ชนิด คือ

(1) ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ไม่ดี (Negative Thing or Negative Force) เป็นความเครียดที่เกิดจากความทุกข์ เรียกว่า "Distress" ซึ่งหมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ และนำไปสู่ความรู้สึกอึดอัด ความเครียดชนิดนี้คนทั่วไป เมื่อประสบกับปัญหาที่เข้าใจกันว่าเป็นความเครียด ได้แก่ ปัญหาการหย่าร้าง ปัญหาหนี้สิน การเจ็บป่วย การตกงาน สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับนายจ้าง เป็นต้น

(2) ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดี (Positive Thing or Positive Force) เป็นความเครียดที่เกิดจากความสุข เรียกว่า "Eustress" สาเหตุของความเครียดประเภทนี้คนส่วนใหญ่จะคิดไม่ถึง เพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้กับคนทั่วไป ได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2) แบ่งความเครียดตามความสามารถในการป้องกันการเกิด

(1) ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable Stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ผู้คนแออัดก็สามารถหลบหลีกไปอยู่ที่อื่นได้ เป็นต้น

(2) ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ไม่สามารถห้ามไม่ให้คนเจ็บป่วยหรือตาย เป็นต้น (พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ, 2528)

3) แบ่งตามสิ่งที่เกิด Milder and Keane (1972) ได้แบ่งความเครียดตามสิ่งที่เกิดออกเป็น 2 ชนิด โดยแบ่งเป็นความเครียดทางร่างกาย และจิตใจ โดยสรุปได้ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งออกเป็น 2 ชนิด

1.1 ความเครียดชนิดฉับพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตโดยทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่นำกลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางวัย สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีอันตรายอาจเกิดจาก คำบอกเล่าของผู้อื่น ประสบการณ์ในอดีตพบกับเหตุการณ์ที่น่าตื่นเต้นทำให้เกิด ความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจ จนหัวใจเต้นเร็วและแรง

2.3.2 ระดับความเครียด

บุคคลแต่ละคนจะมีความเครียดในระดับไม่เท่ากัน ถึงแม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้เพราะแต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม ความรุนแรงและระยะเวลาของการกระทบกระเทือน ความสามารถในการรับรู้ และการปรับตัวต่อสิ่งที่คุกคาม (Roberts, 1978)

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลผลักดันให้การทำงานดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือนิ่งเฉย
2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจจะมีผลกระทบต่อการกระทำ เช่น การนอนไม่หลับ ติดเหล้า ยาเสพติด เป็นต้น
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า วิกลจริต ไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ รวมทั้งแก่เร็ว อายุสั้น

สมจิตร อุดมศรี (2536) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

- 1) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ได้แบ่งระดับความเครียดเล็กน้อยเป็นภาวะที่พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคนที่กำลังเผชิญปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตัวเอง ความเครียดระดับนี้บางคนอาจไม่รู้สึก เพราะความเคยชินหรือมีความรู้สึกเพียงเล็กน้อย

จะไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์ และพฤติกรรมให้เห็นชัดเจน ดังนั้นจึงไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

2) ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความรู้สึกที่เกิดขึ้น แสดงออกให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้ถือเป็นสัญญาณเตือนภัยว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลง ถ้าปล่อยไว้ให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกาย และจิตใจเกิดเป็นโรคต่าง ๆ การดำเนินชีวิตประจำวันจะเสียไป ทำงานผิดพลาด การตัดสินใจต่าง ๆ ย่อมเสียไปด้วย แต่ถ้าสามารถจัดสาเหตุของความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลงได้โดยเร็ว การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะค่อย ๆ กลับคืนสู่ภาวะปกติ

3) ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน มีพยาธิสภาพและป่วยเป็นโรครุนแรง ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป ซึ่งถือว่าเป็นระดับที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต สมควรได้รับการดูแลช่วยเหลือและบำบัด

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับของความเครียด

ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดนั้น มีนักจิตวิทยา นักจิตวิเคราะห์ และรายงานผลการวิจัย ได้กล่าวถึงและรายงานไว้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ในครอบครัว ชานฮัน (Chanhan, 1987) ได้กล่าวว่าบ้านคือสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการของเด็ก ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อ-แม่-ลูก การที่พ่อแม่ไม่ลงรอยกัน ทำให้เด็กเกิดความหวั่นกลัว คับข้องใจ และเกิดการเก็บกด

2. ลำดับที่การเกิด (Birth Order) เอ็ดเลอร์ (Adler 1933; อ้างถึงใน Hall and Lindzey, 1970) นักจิตวิเคราะห์ กล่าวถึงลำดับที่การเกิดว่า มีส่วนในการสร้างเสริมแบบแผนของชีวิต โดยผู้ที่อยู่ในลำดับที่การเกิดแตกต่างกัน 3 อันดับคือ ลูกคนโต ลูกคนกลาง (คนรอง) และลูกคนสุดท้อง จะมีลักษณะทางบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ ลูกคนโต มักได้รับความรัก ความเอาใจใส่จากพ่อแม่และญาติมาก แต่เมื่อน้อง จะรู้สึกว่าคุณแย่งความรัก เกิดการอิจฉาน้อง เมื่อโตขึ้นชอบครุ่นคิด เป็นคนดู เกร่งเครียด อิจฉาริษยาน้อง และถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดีมากๆ ก็อาจกลายเป็นอาชญากรหรือโรคประสาทได้ แต่ถ้าบุคคลได้รับมอบหมาย

งานบางอย่างให้ดูแลน้อง และช่วยงานบ้านที่เหมาะสม จะช่วยให้บุคคลได้พัฒนาความรู้สึก รับผิดชอบ มีความเป็นผู้นำ มักเป็นนักจัดการที่ดี มีความสามารถสูง มีความยุติธรรม เป็น นักเผด็จการ และเป็นนักอนุรักษ์นิยม สำหรับลูกคนกลางหรือคนรอง ความวิตกกังวลและความ เคร่งเครียดของพ่อแม่ในการเลี้ยงดูจะลดลง เนื่องจากพ่อแม่มีประสบการณ์ในการเลี้ยงลูกคนโต มาแล้ว ทำให้เลี้ยงลูกคนกลางได้ดีขึ้น ลูกคนกลางจึงมีพัฒนาการที่เร็วกว่าลูกคนโตหรือเท่า ๆ กัน ลูกคนกลางไม่เกิดความรู้สึกว่าถูกแย่งความรัก จึงมีนิสัยรักสนุก ไม่สนใจอยากเป็นผู้นำหรือ รับผิดชอบ แต่ถ้าพ่อแม่หันไปสนใจแต่ลูกคนเล็ก อาจทำให้ลูกคนกลางขาดความคิดริเริ่ม และกลายเป็นคนเกเรได้ ส่วนลูกคนสุดท้ายมักได้รับความรัก ความเอาใจใส่เป็นพิเศษ ทำให้ถูกเอาแต่ใจ จนเสียเด็ก ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องการความช่วยเหลือและพึ่งพาผู้อื่นตลอด แต่ถ้าได้รับการเลี้ยงดูที่ดี เด็กก็จะเติบโตเป็นเด็กดีได้

สำหรับลูกคนเดียว มักจะถูกตามใจจนเหลือ มีความรับผิดชอบน้อย แต่จะมีความเชื่อมั่นใน ตัวเองสูง (ประมวญ ดิฉินสัน, 2524)

3. สถานภาพสมรสของบิดามารดา ครอบครัวที่แตกแยก เกิดการหย่าร้างย่อมสร้างความ ไม่สงบสุขมาสู่บุคคลในครอบครัว เด็กปรับตัวลำบาก ก่อให้เกิดสุขภาพจิตเสีย จากการศึกษาของ นราธร ศรีประสิทธิ์ (2529) พบว่า วัยรุ่นที่บิดามารดาแยกกันอยู่ มีความเครียดสูงกว่าวัยรุ่น กลุ่มอื่น ๆ รองลงมาคือ กลุ่มที่บิดามารดาหย่าร้างกัน ส่วนวัยรุ่นที่บิดามารดาอยู่ด้วยกันมีความ เครียดต่ำ

4. ฐานะเศรษฐกิจของครอบครัว ครอบครัวที่ฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี รายได้ไม่พอกับ รายจ่าย พ่อแม่ไม่มีเวลาดูแลและเอาใจใส่ลูกที่เพียงพอ บางครั้งภาวะเศรษฐกิจรัดตัวมาก ๆ อาจเกิดอารมณ์ฉุนเฉียวและระบายสู่เด็ก ประกอบกับเด็กที่ได้รับค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอ ย่อมเกิด ภาวะคับข้องใจ เครียด และสุขภาพจิตเสียได้ง่าย สำหรับครอบครัวที่มีฐานะดีก็อาจส่งผลให้เด็กมี ความเครียดได้เช่นกัน ทั้งนี้เพราะว่าพ่อแม่ที่ธุรกิจยุ่งเหยิง กลับไม่มีเวลาที่จะให้ความรักและ ความอบอุ่นแก่ลูก ซึ่งจากการศึกษาของ นราธร ศรีประสิทธิ์ (2529) พบว่า วัยรุ่นที่บิดามารดา มีรายได้น้อย จะมีความเครียดสูงที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มวัยรุ่นที่บิดามารดา มีรายได้มากที่สุด

สุจริต สุวรรณชีพ (2531) ได้กล่าวว่า ระดับของความเครียดจะมากขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ สำคัญ คือ

1. ความรุนแรงของความกดดัน หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสูญเสียที่ร้ายแรง
2. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง มั่นใจในตนเอง กล้าได้กล้าเสีย รู้จักมองการณ์ไกล ยืดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขัน ฯลฯ จะมีความเครียดไม่มาก
3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหา
4. การประเมินความสำคัญของปัญหา ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องรุนแรง แต่ก็คิดว่ามีความสำคัญต่อตนเองไม่มากนัก หรือมีเจตคติในเรื่องที่มองเห็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเอง ระดับของความเครียดก็จะไม่สูง
5. ความช่วยเหลือจากภายนอก หากรู้สึกได้ถึงแม้จะมีภัยก็จะได้รับความช่วยเหลือ ความเครียดก็จะไม่มาก

2.5 ผลกระทบจากความเครียด

คูแกน และคณะ (Dougan and othe, 1986) กล่าวถึง อาการต่าง ๆ ของความเครียด โดยแบ่งความเครียดออกเป็น 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านอารมณ์ (Mood) เช่น รู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย รู้สึกเศร้า เบื่อหน่าย เป็นต้น
2. ด้านอวัยวะ (Organ) เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ กระเพาะอาหารปั่นป่วน เหนื่อยออกง่ายกว่าปกติ วิงเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง ปัสสาวะบ่อย ท้องเสียหรือท้องผูกบ่อย ๆ เป็นต้น
3. ด้านกล้ามเนื้อ (Muscle) เช่น นิ้วมือสั่น เส้นกระดูก กล้ามเนื้อยึด พุดตะกุกตะกัก ขบกรามบ่อย ๆ ตาพร่า ปวดหลัง เป็นต้น
4. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior) เช่น ลุกลุกนอน เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ ตื่นแล้วยังนอนอยู่ต่อไป ความต้องการทางเพศลดลง มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ต้องพึ่งยา หรือพบแพทย์บ่อยขึ้น เป็นต้น

สันต์ หัตถิรัตน์ (2534) กล่าวถึงอาการเครียดว่า เป็นอาการที่แสดงออกโดยตรง และตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเครียด เช่น ความวิตกกังวล ความสิ้นหวัง ความตกใจ ความประหม่า ความโกรธ ความเกลียดไม่พอใจ ความรัก ความดีใจ ฯลฯ

ความรู้สึกหรืออารมณ์ต่าง ๆ ถ้าเกิดขึ้นมากหรือนานจนเกินไป ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจแสดงออกโดยทางอาการอื่น ๆ เช่น

1. หน้ามืดเป็นลม เช่น ตื่นเต้นจนเป็นลม เป็นต้น
2. หน้าซีดหรือหน้าแดง เช่น ตกใจจนหน้าซีด อายจนหน้าแดง เป็นต้น
3. ใจเต้น ใจสั่น
4. ปวดศีรษะ มีศีรษะ ตัวเบา ไม่เป็นตัวของตัวเอง
5. มือเท้าเย็นอาจมีเหงื่อออกตามมือตามเท้า เช่น เวลาตกใจ อาย เป็นต้น
6. หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย
7. นอนไม่หลับหรือหลับยาก หลับแล้วต้องตื่นบ่อย ๆ หรือฝันทั้งคืน
8. เบื่ออาหารหรือเจริญอาหารผิดปกติ
9. ปวดท้อง ท้องเดิน ท้องผูก แต่จะเป็นเฉพาะตอนมีอาการเครียดเท่านั้น
10. ปัสสาวะบ่อย ๆ ในเวลาเครียด เช่น เวลาเข้าห้องสอย
11. อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เบื่อหน่าย เหน็ด ไม่มีกำลังใจในการทำงาน
12. หายใจไม่สะดวก เหนื่อยหอบง่าย เป็นมากมือเท้าอาจชา เมื่อยทั้งตัวได้

นอกจากนี้ สันต์ หัตถิรัตน์ (2534) เน้นให้เห็นว่า ความเครียดยังทำให้เกิดโรคขึ้นต่าง ๆ ได้อีกอย่างมากมาย เช่น

1. โรคหัวใจและหลอดเลือด มักเกิดหลังจากการทำงานหนัก อดนอน ทำให้ร่างกายอ่อนแอ จนเกิดอาการป่วย
2. โรคกระเพาะลำไส้เป็นแผล ซึ่งจะทำให้เกิดการปวดท้องเวลาหิว เวลาหรือหลังจากรับประทานอาหารเข้าไป อันเนื่องมาจากการที่กรดที่เป็นน้ำย่อยหลั่งออกมามากเกินไปจะเกิดความเครียด ไปกัดกระเพาะอาหารจนเป็นแผล ทำให้ปวดท้อง
3. โรคความดันเลือดสูง อันเนื่องมาจากความเครียด
4. โรคหัวใจ ไม่ว่าชนิดใด ถ้าเกิดความเครียดขึ้นมาเมื่อใด มักจะเกิดอาการเหนื่อยหอบ แน่นหน้าอก หน้ามืดเป็นลมได้ง่าย ๆ
5. โรคเส้นเลือดในสมองตีบตัน จะทำให้เกิดเป็นลมปัจจุบัน อัมพาต อัมพฤกษ์ พูดไม่ได้ ความเครียดจะทำให้เส้นเลือดตีบแข็งเร็วกว่าปกติ จนเป็นเหตุให้เส้นเลือดแตกในสมองได้
6. โรคหอบหืด จะเกิดขึ้นทันทีถ้าเกิดอาการโกรธ ตื่นเต้น ตีใจ ตกใจ

7. โรคภูมิแพ้ เช่น โรคแพ้อากาศ ผื่นคัน มักจะมีอาการกำเริบขึ้น เมื่อเกิดความเครียด

8. โรคมะเร็ง ปัจจุบันเชื่อว่าความเครียดเป็นสาเหตุหรือปัจจัยสำคัญที่ทำให้เป็นโรค มะเร็งขึ้นได้ เนื่องจากไปกระตุ้นให้เกิดความผิดปกติในยีน (Gene)

จำลอง ดิษยวณิช (2520) ได้กล่าวถึงผลของความเครียด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. การเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เช่น ใจสั่น มือสั่น มีความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ เกิดการกระตุก เหงื่อออกตามฝ่ามือฝ่าเท้า ชีพจรเต้นเร็ว ปัสสาวะบ่อย ท้องเดิน แ่นหน้าอก ขาดตามแขนขา เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงของจิตใจ เช่น กระวนกระวาย หวาดกลัว หงุดหงิด นอนไม่หลับ ขาดสมาธิ ความรู้สึกทางเพศลดลง เป็นต้น

ส่วน Bond (1986) ได้ศึกษาผลกระทบจากความเครียดในพยาบาล ซึ่งมี 4 ประการคือ

1. ด้านร่างกาย เช่น คลื่นไส้อาเจียน ใจสั่น หายใจหอบ ปวดท้อง ความดันโลหิตสูง เหนื่อยอ่อน ตัวสั่น ปวดศีรษะ เป็นเหน็บชาตามแขนขาและคอด้านหลัง เบื่อหน่าย ท้องผูก ท้องเดิน เป็นต้น

2. ด้านอารมณ์ เช่น วิตกกังวล กลัว โกรธ เศร้า หงุดหงิด คับข้องใจ อารมณ์เสีย รู้สึกไม่มั่นคง รู้สึกสูญเสีย เกลียด ไม่เป็นมิตร เป็นต้น

3. ด้านความคิด เช่น ขาดสมาธิ ความคิดหยุดซังก คิดซ้ำ หลงลืม สับสน จิตใจวอกแวก ง่าย การตัดสินใจเสีย ย้ำคิดย้ำทำ เป็นต้น

4. ด้านพฤติกรรม เช่น พุดตดอ้าง ชอบติเตียน โต้เถียง เอะอะ ก้าวร้าว พุดมาก สูบบุหรี่จัด ดื่มเหล้า หนัสน้ำ แยกตัว ขาดงาน หรือทำงานมากไป เป็นต้น

2.6 การปรับตัวและการป้องกันความเครียด

ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดในชีวิตประจำวันของบุคคลก่อให้เกิดความเครียด ความกดดันวิตกกังวลมากมาย การปรับตัวต่อสภาวะความเครียดของเวลานั้น จากกลไกการป้องกันตน (Defense Mechanism) ซึ่งเป็นวิธีการหรือศิลปะในการลดความเครียด ความกังวลใจ ความคับข้องใจ หรือความขัดแย้งในใจ เพื่อการปรับตัวหรือป้องกันตน เมื่อต้องเผชิญปัญหาต่าง ๆ โดยมีจุดประสงค์

ที่จะระงับ หรือบรรเทาความเครียด ความกังวลใจ หรือลดอารมณ์ความเจ็บปวดให้น้อยลง หรือใช้กลไกป้องกันตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการในการป้องกันตนเอง หรือเพื่อป้องกันตนเองจากความแปรปรวนของสภาพจิตใจตนเอง (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530)

สมจิตร์ อุดมศรี (2536) ได้กล่าวถึงการปรับตัวของร่างกายต่อความเครียดว่าปฏิกิริยาทางกายที่แสดงถึงความเครียดมี 3 ขั้น คือ

1) ขั้นเตือน (Alarm Reaction) เป็นขั้นที่ร่างกายแสดงอาการหลาย ๆ อย่าง เช่น การเพิ่มปริมาณของอัตราการหายใจเข้าออก การเพิ่มการเต้นของหัวใจ การหลั่งของฮอว์โมน การทำงานของต่อมเหงื่อ การเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิในร่างกาย การเปลี่ยนแปลงของความดันโลหิต และความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ ซึ่งบุคคลที่มีความเครียดในระยะนี้จะสามารถที่จะรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของร่างกายได้

2) ขั้นต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นขั้นที่ผ่านพ้นขั้นที่ 1 มา และพยายามที่จะควบคุมสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ลักษณะความตึงเครียดทางสรีระภายนอกจะไม่ปรากฏ และการเปลี่ยนแปลงภายใน เช่น การหลั่งของฮอว์โมน การเต้นของหัวใจ และความดันโลหิตก็จะอยู่ในอัตราที่ปกติ ในระยะนี้การตอบสนองต่อความเครียดจะอยู่ภายใต้การควบคุม แต่ในขั้นนี้จะต้องใช้พลังงานของร่างกาย และจิตใจในการควบคุมความเครียด ถ้าหากความเครียดยังอยู่ในสภาพในขั้นของการต้านทานนี้บุคคลจะเข้าสู่ความเครียดในขั้นต่อไป

3) ขั้นหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) ความเครียดในขั้นนี้ บุคคลจะอยู่ในสภาวะที่ไม่สมดุล จะมีอันตรายทั้งต่อร่างกายและจิตใจ

ฮ็อพพิง (Hopping, 1980) จำแนกปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดไว้ 2 ประเภท คือ ปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

1) ปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านร่างกายต่อภาวะเครียด ได้แก่

(1) ระบบหมุนเวียนโลหิตและหัวใจ เช่น มีความดันโลหิตสูง ระดับน้ำตาลในเลือดสูง และมีปริมาณของออกซิเจนเพิ่มมากขึ้น เลือดมีการแข็งตัวเร็ว หัวใจสูบฉีดโลหิตเร็วและแรงขึ้น อาจทำให้เกิดโรคกล้ามเนื้อหัวใจตาย (Myocardial Infraction) ได้

(2) ระบบทางเดินอาหาร ได้แก่ การเกิดโรคกระเพาะอาหาร แผลในลำไส้ คลื่นไส้ อาเจียน เบื่ออาหาร ระบบย่อยอาหารไม่ดี ท้องอืด ท้องเดิน ท้องผูก เป็นต้น



(3) ระบบหายใจ ทำให้เกิดการถ่ายเทอากาศมากเกินไป (Hyperventilation) เกิดหอบหืด (Asthma)

(4) ระบบกล้ามเนื้อ ทำให้มีการตึงของกล้ามเนื้อ (Muscle Tone) เพิ่มขึ้น มีอาการสั่น (Tremor) เกิดโรคข้ออักเสบชนิดรูมาตอยด์ (Rheumatoid Arthritis)

(5) ระบบขับถ่ายปัสสาวะ ทำให้มีการปัสสาวะบ่อย เนื่องจากมีการบีบรัดตัวของกล้ามเนื้อเรียบในกระเพาะปัสสาวะ

(6) ระบบผิวหนัง ทำให้เกิดเรื้อนกว้าง คัน เริม ลมพิษเรื้อรัง ทำให้เห้งออออกมา

2) ปฏิกริยาตอบสนองทางด้านจิตใจที่มีต่อภาวะเครียด ได้แก่

(1) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพ เช่น มีพฤติกรรมฉดอย แยกตัวเอง เื้อยชา ไม่ให้ความร่วมมือ อารมณ์แปรปรวน หรือพูดถึงความตายบ่อย ๆ

(2) มีการเปลี่ยนแปลงอารมณ์ในทางไม่เหมาะสม เช่น โกรธ ร้องไห้โดยไม่มีเหตุผล บ่น อารมณ์หงุดหงิด ไม่อดทน

(3) สูญเสียระดับความรู้สติ ความจำ สมาธิ ความสนใจ อาจพบว่าการลดการตอบสนองต่อสิ่งเร้า

(4) มีการเปลี่ยนแปลงด้านการรับรู้ เช่น เห็นภาพหลอน การรับรู้ของประสาทสัมผัส ผิดปกติ

(5) กระบวนการทางความคิดถูกรบกวน มีความคิดสับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้ กลัว หรือสงสัยโดยไม่มีเหตุผล

(6) สูญเสียความสนใจ ไม่มีความสนใจที่จะพูดคุย ถูกเบนความสนใจไปยังสิ่งแวดล้อม เช่น ไวต่อเสียงรบกวน (Hypersensitive to Noise)

(7) มีความผิดปกติในการใช้ภาษา หรือการสื่อภาษา เช่น พูดซ้ำซากในเรื่องเดิม พูดเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับปัจจุบัน และมีแบบการพูด ตลอดจนการออกเสียงผิดปกติ

(8) ใช้กลไกการป้องกันตนเองโดยไม่รู้สึกรู้ตัว เช่น มีพฤติกรรมเพ้อฝัน (Fantasy) การกล่าวโทษผู้อื่น การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง

(9) มีการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) เช่น แยกตัว มีพฤติกรรมเป็นเด็ก

กลไกการป้องกันที่มักนำมาใช้เสมอในปัจจุบัน ได้แก่

1) การปฏิเสธ ไม่ยอมรับความจริง (Denial of Reality) เป็นการปฏิเสธไม่ยอมรับรู้ ไม่ยอมเข้าใจหรือไม่ยอมเผชิญต่อสภาวะความเป็นจริงที่ทำให้เขาไม่พึงพอใจ การจะพยายามหลบหลีกสิ่งที่จะเผชิญต่อความเป็นจริงต่าง ๆ อย่างง่าย ๆ โดยการไม่สนใจหรือปฏิเสธเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ และปฏิเสธที่จะพิจารณาเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่น่าความพึงพอใจมาสู่เขา

2) การอ้างเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization) เป็นความพยายามของบุคคลในอันที่จะพยายามพิสูจน์ว่าพฤติกรรมของเขานั้นมีเหตุผล โดยพยายามอ้างเหตุผลเข้าข้างตนเอง หรือพยายามหาเหตุผลข้าง ๆ เคียง ๆ เพื่อประกอบกรกระทำของตนเอง การกระทำเช่นนี้เพื่อลดความเครียด ความวิตกกังวล และการรักษาหน้าและศักดิ์ศรีของตนไว้

3) การโทษบุคคลอื่น (Projection) เป็นการโยนความคิด ความไม่พึงงามของตนเอง หรือความรับผิดชอบจากผลการกระทำของตนเอง หรือผลจากความคิดที่ไม่เหมาะสมของตนไปให้บุคคลอื่น เพื่อลดความเครียดของตนเอง

4) การถอดแบบหรือการเลียนแบบผู้อื่นเพื่อให้เด่น (Identification) เป็นการนำเอาลักษณะที่เด่นของบุคคลอื่นมาเป็นตัวเอง และมักจะอ้างถึงผู้ที่เขาเลียนแบบเพื่อเป็นที่ยอมรับ และเพิ่มความรู้สึกมีคุณค่าของตน รู้สึกว่าตนเองเก่งทำให้เกิดความสบายใจ อบอุ่นใจ

5) การทดแทน (Substitution) เป็นกลไกอย่างหนึ่งที่บุคคลนำมาใช้เพื่อรักษาหน้าหรือศักดิ์ศรีของตนเอง หรือเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างที่สังคมไม่ยอมรับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าขัดกับขนบธรรมเนียมประเพณี จึงมีการเลี่ยงโดยการแสดงออกด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น

(1) การชดเชยโดยการสร้างบมเด่นใหม่เพื่อทดแทนบมด้อยเดิม (Compensation) เป็นการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด เพื่อชดเชยจุดอ่อนด้านใดด้านหนึ่งของตนเอง

(2) การชดเชยบมด้อยด้วยการสร้างบมเด่นบนฐานของบมด้อย (Sublimation)

6) การก้าวร้าวด้วยการทำลายโดยตรง (Direct Aggression) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

(1) การก้าวร้าวด้วยการทำลายโดยตรง (Direct Aggression) เป็นการสู้ตรงๆ เช่น เมื่อถูกขัดขวางความต้องการของตนก็จะต่อต้านทำลายอุปสรรคนั้นโดยตรง และเมื่อกระทำแล้วความก้าวร้าวก็จะหมดไป

(2) การก้าวร้าวทางอ้อม (Indirect Aggression) อาจเรียกว่าการโต้ตอบ หรือการย้ายความโกรธ ความไม่พอใจไปยังสิ่งที่คิดว่าจะเป็นภัยแก่ตัวน้อยกว่าหรือเป็นการหาแพะรับบาปมารองรับอารมณ์ที่ไม่พอใจ

7) การสำนึกผิดหรือไถ่บาป (Undoing) เป็นกลไกที่เกิดจากความคับข้องใจในการกระทำผิดที่ผ่าน ๆ มา โดยการหันมาสนใจในสิ่งที่ตรงข้ามเพื่อไถ่บาป

8) การแสดงความเห็นใจบุคคลอื่น (Empathy) เป็นกลไกในการลดความเครียดชนิดหนึ่ง ซึ่งบุคคลกระทำเพื่อตัวเอง แต่แสดงออกให้ปรากฏเสมือนว่าแสดงออกซึ่งความเห็นอกเห็นใจคนอื่น

9) การชอบอ้างว่าตนฉลาดรอบรู้ มีหลักทฤษฎีประกอบสิ่งนั้น ๆ ที่มากด้วยสมรรถภาพในทางนั้นๆ หรือไม่พึงประสงค์ที่จะกระทำสิ่งนั้นๆ เป็นกลไกป้องกันที่บุคคลใช้ว่าจาโดยพูดให้สอดคล้องกับทฤษฎีหรือสังคม หรือสถานการณ์ที่แวดล้อม

10) การลดความเครียดด้วยการแสดงในแบบที่ตรงกันข้ามที่สุด (Reaction Formation) เป็นการกลบเกลื่อนความรู้สึกที่แท้จริง โดยการแสดงการกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาในลักษณะที่ตรงกันข้ามกับความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลนั้น ทั้งนี้เพื่อให้ตัวเองสบายใจขึ้น อาจจะใช้ปฏิกิริยากลบเกลื่อนความรู้สึกภายในที่แท้จริงของเขาเพื่อเป็นเกราะป้องกันความรู้สึกผิด

11) การเก็บกด (Repression) เป็นกลไกที่บุคคลต้องการจะจัดความคับข้องใจที่ไม่มีทางแก้ไขได้ หรือสิ่งคุกคามประสบการณ์ชั่วคราวที่ได้รับให้ออกไปจากความทรงจำ การเก็บกดนี้ อาจจะเกิดขึ้นโดยมิได้ตั้งใจ หรือเกิดขึ้นโดยบุคคลนั้นไม่รู้ตัวหรือเกิดอย่างกระตันทัน บางครั้งจะปรากฏว่าการเก็บกดจะเพิ่มมากขึ้น โดยบุคคลนั้นจะลืมเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างสนิท ไม่สามารถจะระลึกได้ แสดงให้เห็นว่า ความคิด ความรู้สึก หรือสภาพการณ์ที่เก็บกดนั้น ได้เข้าไปอยู่ในจิตไร้สำนึก ซึ่งมีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคลนั้น และหากอาการรุนแรงยิ่งขึ้น บุคคลนั้นก็อาจจะ มีแนวโน้มที่จะเป็นโรคจิตชนิดที่เรียกว่า แอมเนเซีย (Amnesia) คือ การสูญเสียความจำ ไม่สามารถระลึกเหตุการณ์ในอดีตบางส่วนหรือทั้งหมดได้ เนื่องจากพยาธิสภาพทางสมอง สิ่งที่มีมักจะเป็นสิ่งที่ไม่ต้องการรับรู้เพราะสิ่งนั้นสะเทือนใจอย่างรุนแรง ต่างกับการยับยั้งหรือสะกดกลั้น (Suppression) เพราะการยับยั้งหรือสะกดกลั้นเป็นกระบวนการที่ยังไม่เข้าไปอยู่ในจิตไร้สำนึก

12) การถดถอย (Regression) เป็นกลไกป้องกันที่เกิดจากการที่บุคคลประสบกับสิ่งที่ทำให้วิตกกังวล และบุคคลนั้นไม่สามารถจะจัดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นบุคคลจึงมีพฤติกรรมต่อต้านต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีพฤติกรรมถดถอยไปสู่พฤติกรรมในระยะแรกของชีวิต

หรือมีพฤติกรรมย้อนกลับไปสู่สภาพก่อนที่จะเผชิญกับสภาพที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล หรือความผิดหวัง และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมที่ไม่สมกับวัยในขณะนั้น เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการต่อต้านเหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

13) การถอยหนี (Withdrawal) เป็นกลไกป้องกัน เพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา หรือหนีไปจากสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ

14) การฝันกลางวัน (Day Dreaming) หรือการนั่งเหม่อ ใจลอย เป็นอาการที่แสดงถึงความคับข้องใจ ความไม่สมปรารถนาในสิ่งที่พึงประสงค์และไม่ได้รับสิ่งที่พึงประสงค์ แล้วจึงหนีไปสู่โลกแห่งความฝัน เพราะการที่หนีไปสู่โลกแห่งความฝันจะสามารถประสบสิ่งที่ต้องการหรือพึงพอใจได้

15) การยอมรับค่านิยม เจตคติ หรือความเชื่อต่าง ๆ ของบุคคลที่ไม่สามารถต่อสู้มาได้ เป็นของตนทั้งที่แต่เดิมนั้นค่านิยม เจตคติ หรือความเชื่อต่าง ๆ ไม่สอดคล้องกับตนเอง แต่เพื่อความปลอดภัยจึงจำเป็นต้องยอมรับสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น (Introjection) และการที่ยอมรับสิ่งต่าง ๆ ก็เพื่อเป็นเกราะกั้นเพื่อหลีกเลี่ยงการแค้นเคือง หรือการจะต้องได้รับโทษเพราะถ้าต่อสู้หรือขัดแย้งจะได้รับผลการตอบแทนในทางลบ จึงทำให้เขาจำเป็นต้องยอมรับค่านิยม เจตคติหรือความเชื่อของบุคคลนั้นไว้

16) การลดระดับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับการคาดหวังอย่างมากลงมาจนกระทั่งไม่ยินดีในร้าย (Emotional Insulation) บุคคลทุกคนมีความหวัง หวังจะประสบในสิ่งที่คาดหวังหรือสิ่งที่ปรารถนา และมักจะมีความตั้งใจที่จะรอความหวังนั้น จนกว่าจะเป็นจริง แต่เมื่อเขาต้องประสบกับความไม่สมหวังเขาอาจจะผิดหวัง และอาจจะเปลี่ยนสิ่งที่หวัง หรืออาจจะพยายามลดความหวังของเขาลง จนในที่สุดเขาก็จะไม่สมหวัง ไม่ยินดีในร้าย

17) การหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้ไม่สบายใจ เพื่อแสวงหาความบันเทิงอื่น ๆ หรือหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่สบายใจไปแสวงหาความสุขอื่น (Compulsive Fun)

18) การหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้ไม่สบายใจ โดยการทุ่มเทกำลังใจกำลังกายให้แก่งานอย่างใดอย่างหนึ่ง (Work and Perfectionism) ทั้งนี้เพื่อให้จิตใจและความคิดไม่ต้องพะวงหรือคิดถึงในสิ่งที่ไม่สบายใจ

กลไกการป้องกัน ไม่มีวิธีใดเป็นวิธีที่ดีที่สุด การจะใช้วิธีใดนั้น ขึ้นอยู่กับเวลา สถานที่และบุคคลเป็นสำคัญ และถ้าบุคคลใช้แบบแผนในการปรับตัวบ่อย ๆ บุคลิกภาพก็จะเป็นไปตามการปรับตัวนั้น เช่น คนที่ใช้การปรับตัวแบบสู้ด้วยวิธีการแสดงความก้าวร้าวรุกรานอยู่เสมอ ก็จะมีบุคลิกเป็นไปในลักษณะต่อต้านสังคม ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ใช้การปรับตัวแบบนี้จะมีบุคลิกภาพเป็นคนเก็บตัว ไม่คบค้ากับใคร หลบ ๆ ซ่อน ๆ จนในที่สุดกลายเป็นการซึมเศร้า (Depressive) และผลสุดท้ายจะกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้ การปรับตัวจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องใช้เพื่อลดความกดดันต่าง ๆ ถ้าใช้มากเกินไปก็จะเกิดผลเสียหาย อาจทำให้สุขภาพจิตผิดปกติ

พสุ เดชะรินทร์ (2536) วิธีการป้องกันและจัดการความเครียดที่ดีที่สุดก็คือ การเข้าใจถึงสาเหตุของความเครียด และหาวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้

1) การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (Time Management)

การป้องกันความเครียดอันเนื่องมาจากเวลาที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดนั้น ได้แก่ การรู้จักการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหลักสำคัญดังนี้

รู้จักการใช้เวลาที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ยกตัวอย่างเช่น

- เก็บของต่าง ๆ ให้เป็นที่และสะดวกในการค้นหา
- ใช้เวลาช่วงที่สมองปลอดโปร่งที่สุดของแต่ละวันในการทำงานที่มีความสำคัญ และ

ต้องใช้ความคิดมากที่สุด

- อย่าผลัดวันประกันพรุ่งในการทำกิจกรรมต่าง ๆ
- กำหนดเวลาในการทำงานขึ้นต่าง ๆ
- ทำงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดหลาย ๆ อย่างพร้อม ๆ กัน เช่น คุยโทรศัพท์ในขณะที่

ตัดเล็บ

- รู้จักเลือกอ่านในเฉพาะสิ่งที่จำเป็น เอกสารหรือจดหมายบางชนิดสามารถอ่านแบบหนังสือพิมพ์ได้นั้น คือ เลือกอ่านเฉพาะหัวข้อที่สำคัญ

- มีการวางแผนระยะยาวในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

สำหรับระดับผู้บริหารก็ควรมีหลักปฏิบัติดังนี้

- การประชุมที่เป็นงานประจำควรจัดให้มีขึ้นในช่วงท้ายของวัน เพื่อที่จะได้ใช้ช่วงเช้าซึ่งกำลังสดชื่นอยู่ทำงานที่มีความสำคัญอื่น ๆ

- การประชุมสั้น ๆ ควรใช้ลักษณะของการประชุมเพื่อที่จะได้ไม่ใช้เวลาในการประชุมนานเกินความจำเป็น
- จัดให้มีระเบียบวาระการประชุม และควรยึดตามระเบียบวาระ และให้มีการจดยางงานการประชุมทุกครั้ง เพื่อความสะดวกในการติดตามงาน
- ไปพบผู้ได้บังคับบัญชาที่ห้องทำงานของเขาเพื่อที่จะได้มีโอกาสปลื้มตัวทุกครั้งที่ต้องการ

- มีสถานที่ซึ่งสามารถทำงานได้โดยไม่ถูกรบกวน
- รู้จักการมอบงานและหน้าที่บางอย่างให้ผู้บังคับบัญชาแทนตน

2) การต่อต้านกับความเครียดโดยอาศัยหลักกายภาพ

การสร้างภูมิคุ้มกันหรือความสามารถในการต่อต้านกับความเครียด โดยอาศัยวิธีการทางด้านกายภาพ เป็นวิธีที่ใช้ได้ผลและง่ายในการปฏิบัติ ซึ่งมีหลักสำคัญดังนี้

- การรับประทานอาหารให้ถูกหลักอนามัย มีส่วนสำคัญในการต่อต้านความเครียดที่จะเกิดขึ้น จากการวิจัยพบว่า การลดอาหารประเภทไขมันและเกลือ และการเพิ่มขึ้นของอาหารที่มีเส้นใยหรือกากหรืออาหารที่อุดมไปด้วยวิตามิน เช่น ผัก หรือผลไม้ จะช่วยให้ร่างกายมีความสามารถในการต่อต้านกับความเครียดได้ดีขึ้น

- การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอมีส่วนในการต่อต้านกับความเครียดได้เช่นกัน มีหลักฐานยืนยันว่าการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอมีส่วนช่วยในการลดโอกาสที่จะเกิดโรคอันเนื่องมาจากไขมันอุดตันเส้นเลือด หรือโรคความดันโลหิตสูงหรือโรคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบหัวใจ

3) การผ่อนคลายความเครียดที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

การผ่อนคลายความเครียดที่เกิดขึ้นในขณะนั้น เป็นวิธีการชั่วคราวซึ่งใช้ในการลดความเครียดซึ่งเกิดขึ้นในขณะนั้น ซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- การผ่อนคลายกล้ามเนื้อโดยอาศัยการเกร็งกล้ามเนื้อในส่วนต่าง ๆ ทีละส่วน จากนั้นค่อยผ่อนคลายกล้ามเนื้อที่เกร็งในแต่ละส่วนนั้นออก

- การทำใจให้ว่างเปล่าจากสิ่งต่าง ๆ โดยที่อาจจะใช้วิธีการเพ่งสัญลักษณ์ต่าง ๆ
- การสวดมนต์หายใจเข้าช้า ๆ และลึก จากนั้นค่อย ๆ ระบายลมหายใจออกมา

4) การลดความเครียดที่เกิดขึ้นโดยอาศัยการร่วมมือจากองค์การ

วิธีการในการลดหรือผ่อนคลายความเครียดที่เกิดขึ้น นอกจากจะสามารถทำได้โดยตัวบุคคลผู้นั้นแล้ว องค์การที่บุคคลผู้นั้นทำงานอยู่ก็สามารถมีส่วนช่วยเหลือในการลดความเครียดที่เกิดขึ้นได้

- การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานของบริษัทสามารถช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบในการทำงานให้หลาย ๆ คนช่วยกันดูแลจะสามารถลดความเครียดอันเนื่องมาจากเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด และงานที่ทำอยู่ได้
- การเปลี่ยนลักษณะของงาน เช่น ผู้ที่ต้องทำงานอยู่ภายนอกอยู่ตลอดเวลาอาจจะมี การเปลี่ยนให้ทำงานในบริษัทบ้าง เพื่อลดความเครียดที่เกิดเนื่องจากลักษณะของงานที่ทําหรือการ ย้ายงานจากสาขาที่อยู่ไกลบ้านไปยังสาขาที่อยู่ใกล้บ้านมากขึ้น
- องค์การอาจจะจัดตั้งศูนย์สุขภาพขึ้นมาภายในบริษัท และสนับสนุนให้พนักงานออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยลดความเครียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

2.7 การประเมินความเครียด

เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ การที่จะทราบว่าบุคคล มีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถทราบได้ 2 วิธี คือ (สมจิตร อุดมศรี, 2536)

- 1) จากการสังเกตสิ่งปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งทางด้านอารมณ์ คาบอกล่า และ พฤติกรรม เช่น มีอารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ยับยั้ง ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึง ปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ถอนหายใจ กระสับกระส่าย แสดงพฤติกรรมผิดไปจากเดิม มีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหาร น้ำหนักลด อ่อนเพลีย ตรวจพบว่ากำลังเผชิญกับ ปัญหาที่เป็นสาเหตุของความเครียด เช่น มีงานมาก มีปัญหา และแก้ไขปัญหามาไม่ได้ เป็นต้น
- 2) จากการใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจหาความเครียด แล้วคำนวณออกมาเป็น ตัวเลข เปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบนั้น ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด แบบทดสอบความเครียดที่นิยมใช้กันมี 3 แบบทดสอบ คือ

(1) Symptom Check List 90 (SCL-90) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความผิดปกติ ทางด้านจิตใจ วัดภาวะความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย (Somatization) อาการย้ำคิด ย้ำทำ (Obsessive Compulsive) ความรู้สึกไวต่อผู้อื่น (Interpersonal Sensitivity)

อาการเศร้า (Depression) วิตกกังวล (Anxiety) ความรู้สึกไม่เป็นมิตร (Hostility) ความคิดหวาดระแวง (Paranoid Ideation) ความหลงผิดและประสาทหลอน (Psychoticism)

(2) Cornell Medical Index (CMI) เป็นแบบสอบถามถึงสภาวะทางจิต โดยจะถามถึงภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกไวต่อสิ่งเร้า ความรู้สึกโกรธ และความรู้สึกเครียด ซึ่งเป็นประเภทการวัดอาการแสดงออกถึงความเจ็บป่วยจิต

(3) Health Opinion Survey (HOS) เป็นแบบสำรวจพฤติกรรมอันเป็นปฏิกริยาเมื่อบุคคลได้รับความเครียด และเป็นแบบสอบถามมาตรฐานซึ่ง พันเอกแพทย์หญิงบรรจง สืบสมาน ได้ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจที่ Allister M. Macmillian สร้างขึ้นเมื่อ ค.ศ.1957 โดยปรับปรุงจาก The Army's Neuropsychiatric Screening Adjust เป็นแบบสำรวจอาการทางร่างกาย และจิตใจตามมโนติของ แฮน เซลเย เป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้ง่าย รวดเร็ว สามารถใช้ประเมินความเครียดรายบุคคล และสำรวจความเครียดของชุมชน โดยพันเอกแพทย์หญิงบรรจง สืบสมาน นามหาความตรง (Validity) ได้ 0.86 และค่าความเที่ยง (Reliability) ได้ 0.87 และได้มีผู้นำแบบสำรวจ Health Opinion Survey มาใช้สำรวจความเครียดของไทย ปรากฏว่ามีความน่าเชื่อถือ ดังมีตัวอย่างรายละเอียดในการสำรวจดังนี้

- 1) พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ หาความเที่ยงเมื่อ พ.ศ.2528 ได้ค่าความเที่ยง 0.83
- 2) นราธร ศรีประสิทธิ์ หาความเที่ยงเมื่อ พ.ศ.2529 ได้ค่าความเที่ยง 0.68
- 3) พีระ ครีกครั้นจิตร หาความเที่ยงเมื่อ พ.ศ.2529 ได้ค่าความเที่ยง 0.83
- 4) บุญญสิทธิ์ วรจันทร์ หาความเที่ยงเมื่อ พ.ศ.2530 ได้ค่าความเที่ยง 0.78
- 5) วัลลภา ดันติสุนทร หาความเที่ยงเมื่อ พ.ศ.2532 ได้ค่าความเที่ยง 0.70
- 6) ศรีรัตนาศุภพิทยากุล หาความเที่ยงเมื่อ พ.ศ.2534 ได้ค่าความเที่ยง 0.75

จะเห็นได้ว่า แบบสำรวจความเครียด HOS ใช้วัดความเครียดในแต่ละกลุ่ม ได้ค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันเกือบทุกครั้ง ซึ่งน่าจะเป็นข้อบ่งชี้ว่าแบบสำรวจดังกล่าวมีความเชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบสำรวจนี้ประเมินความเครียดของผู้นับถือศาสนาอิสลาม เนื่องจากใช้ได้ง่าย รวดเร็ว และยังเป็นการประเมินความเครียดที่แสดงออกทางอาการ ทั้งร่างกายและจิตใจตามนิยามของความเครียด

2.8 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในประเทศ

กนกรัตน์ สุชะตุงคะ (2523) ได้ศึกษาวิจัยปรากฏผลว่า บุคคลที่อยู่ในกลุ่มพฤติกรรมที่มีโอกาสเกิดความเครียดได้ง่าย ได้แก่ บุคคลพวกที่มีบมด้อย รู้สึกว่าตนเองต่ำต้อย มีความรู้สึกแข่งขันสูง ขาดความยืดหยุ่นทางความคิด บุคลิกภาพอ่อนแอ ไม่เป็นตัวของตัวเอง ขี้ระแวง เป็นโรคเรื้อรังหรือโรคร้ายแรง เก็บกด เบื่อตัวเอง เบื่อชีวิตประจำวัน อยู่ในภาวะที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น ต้องอยู่ในภาวะที่เจ็บป่วยนาน ๆ อยู่ร่วมกับผู้มีปัญหาสุขภาพจิต สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ เช่น ควันเขม่า เชื้อโรค เป็นต้น

พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527) ได้ศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลของความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 497 คน แบ่งเป็นผู้บริหารการพยาบาล 106 คน และพยาบาลประจำการจำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยปรากฏว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการแสดงออกของอาการเครียดในรูปของการกลัวสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่มีเหตุผล และมีความวิตกกังวลต่อสิ่งนั้น (Phobic Anxiety) ร้อยละ 77.3 รองลงมาคือ อาการหวาดระแวง (Paranoid Ideation) มีร้อยละ 50.9 บางครั้งมีความคิดระแวงสงสัย ชุ่นเคือง โกรธแค้น ก้าวร้าว และซึมเศร้า นอกจากนี้ จากการศึกษาวิจัยด้านปัจจัยทางลักษณะส่วนตัวของพยาบาล พบว่าอายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน ประสบการณ์ต่างกัน พยาบาลไม่ปฏิบัติงานพิเศษนอกเวลากับพยาบาลที่ปฏิบัติงานพิเศษนอกเวลา มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนในเรื่องของภาระครอบครัว ปรากฏว่าพยาบาลที่มีภาระทางครอบครัวหนักมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่มีภาระทางครอบครัวน้อย สำหรับปัจจัยด้านการงาน ปรากฏว่าพยาบาลประจำการมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารพยาบาล และพยาบาลที่ปฏิบัติงานเป็นผลัด มีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่ไม่ปฏิบัติงานเป็นผลัด ในด้านปัจจัยทางด้าน

สิ่งแวดล้อม ปรากฏว่าขนาดของโรงพยาบาลไม่มีผลต่อระดับความเครียดของพยาบาล แต่สภาพแวดล้อมที่ไม่อำนวยต่อการปฏิบัติงานจะส่งผลให้พยาบาลมีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมที่อำนวยในการปฏิบัติงาน และในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกับกลุ่มอาการ 9 อย่างของความเครียด ปรากฏว่าสิ่งแวดล้อมมีผลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ลักษณะงาน ภาระครอบครัว ตำแหน่ง เวลาการปฏิบัติตามตารางหมุนเวียนของพยาบาล ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะส่วนตัว ปรากฏว่า ภาระครอบครัวมีผลต่อคะแนนความเครียดมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านอายุ ปัจจัยด้านการงาน ปรากฏว่า ลักษณะงานมีผลต่อความเครียดมากที่สุด รองลงมา คือ ตำแหน่งหน้าที่ ในด้านปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปรากฏว่าสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดมากที่สุด

พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยศึกษาจากพยาบาล 346 คน โดยจำแนกเป็นโรงพยาบาล 10 เตียง 139 คน โรงพยาบาล 30 เตียง 116 คน และโรงพยาบาล 60 เตียง 91 คน การศึกษาพบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับน้อยถึงร้อยละ 68.2 ในกลุ่มพยาบาลฝ่ายส่งเสริมสุขภาพไม่มีความแตกต่างในระดับความเครียดระหว่างพยาบาลในโรงพยาบาลขนาดต่าง ๆ ในกลุ่มพยาบาลฝ่ายการพยาบาล ปรากฏว่าพยาบาลในโรงพยาบาล 10 และ 60 เตียง มีความเครียดมากกว่าพยาบาลในโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง ส่วนพยาบาลในโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง และ 60 เตียง มีความเครียดไม่แตกต่างกัน เมื่อรวมพยาบาลทั้งฝ่ายส่งเสริมสุขภาพและฝ่ายการพยาบาล ปรากฏว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง และ 60 เตียง มีความเครียดมากกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง แต่พยาบาลในโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง มีระดับความเครียดไม่แตกต่างจากพยาบาลในโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง ในกลุ่มพยาบาลทั้งหมดในโรงพยาบาลทุกขนาด ไม่มีความแตกต่างของระดับของความเครียดระหว่างพยาบาลในฝ่ายส่งเสริมสุขภาพกับพยาบาลในฝ่ายการพยาบาล ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ปัญหาในชีวิตประจำวัน และภาระครอบครัว

จินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย และ รัชนิบูล เศรษฐภูมิรินทร์ (2531) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดด้านการเรียนการสอน ด้านบริหารในคณะ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน

สภาพการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดโดยรวม จากการวิจัยปรากฏว่าอาจารย์พยาบาลมีความเครียดด้านการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความเครียดน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนปัจจัยทางด้านอายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ด้านการสอน ปรากฏว่า อายุ ประสบการณ์ด้านการสอน และจำนวนบุตร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในทุกด้านของการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาล ส่วนสถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของอาจารย์พยาบาล

สมจิตร อุดมศรี (2536) ท้าวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีนครินทร์" โดยศึกษาจากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหาร การพยาบาล และพยาบาลประจำการ แผนกการพยาบาล อายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม สูติ-นรีเวชกรรม อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ผู้ป่วยนอก บำบัดพิเศษ พิเศษห้องผ่าตัด และจักษุ-โสต รวมทั้งสิ้น 213 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จากการวิจัยปรากฏว่าลักษณะงานที่รับผิดชอบและสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรต่างกัน มีความเครียดในแต่ละด้านโดยรวมแตกต่างกัน อายุ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรสามารถร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพได้

วัลลภา ดันติสุนทร (2532) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่คัดสรรกับความเครียดระหว่างความเครียดกับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 จำนวน 298 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสำรวจความเครียด HOS ปรากฏว่า นักศึกษาพยาบาลมีความเครียดระดับปานกลาง นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความเครียดโดยเฉลี่ยสูงสุด นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความเครียดโดยเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปร ปรากฏว่าลักษณะส่วนตัวและภูมิหลังของนักศึกษาในด้านการศึกษาของบิดาและรายได้ของบิดามารดา มีความสัมพันธ์กับความเครียดในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับลักษณะส่วนตัวและภูมิหลังอื่น ๆ ไม่พบความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลต่อการจัดการเรียนการสอน และสิ่งแวดล้อมทางการเรียน มีความสัมพันธ์กับความเครียดเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลต่อสัมพันธภาพกับเพื่อนชาย และคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลต่อสัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับผู้ร่วมงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

ส่วนพรรณทิพย์ เพชรรัชตะชาติ (2529) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของอาจารย์พยาบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ของมหาวิทยาลัย 4 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 273 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความเครียด กับแบบสอบถามพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปรากฏว่า อาจารย์พยาบาลมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการแสดงออกในการร่วมประสานสัมพันธ์ เมื่อนำตัวแปรควบคุมมาศึกษาไปด้วย ปรากฏว่ากลุ่มอาจารย์พยาบาลที่มีความแตกต่างกันด้าน อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา การมีตำแหน่งบริหารการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ฐานะทางเศรษฐกิจและภาวะทางสังคม จะมีค่าของความสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับ วิลาวรรณ วรศรีหิรัญ (2536) ได้ศึกษาความเครียดของนักศึกษาปริญญาโท วิชาเอกจิตวิทยา การแนะแนว มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2535 กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ปีการศึกษา 2535 จำนวน 91 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความเครียด ปรากฏว่า นิสิตหญิงมีความเครียดมากกว่านิสิตชาย นิสิตที่มีอายุน้อยมีความเครียดมากกว่านิสิตที่มีอายุมาก นิสิตภาคพิเศษมีความเครียดมากกว่านิสิตภาคปกติ นิสิตที่เป็นหม้ายมีความเครียดมากกว่านิสิตที่มีสถานภาพสมรสคู่ นิสิตที่มีรายได้น้อยมีความเครียดมากกว่านิสิตที่มีรายได้มาก

ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความเครียดของตำรวจ ในกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตำรวจจำนวน 492 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสำรวจความเครียดที่เรียกว่า "Health Opinion Survey" (HOS) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มอายุ 20-29 ปีเป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ เมื่อจำแนกความเครียดตามลักษณะงานพบว่า ตำรวจระดับผู้กำกับ ผู้บัญชาการมีความเครียดน้อยกว่า ตำรวจด้านธุรการ งานทะเบียน บัญชี และงานสารบรรณ นอกจากนี้ยังปรากฏ ตำรวจตำแหน่งนายพันขึ้นไปมีเงินเดือนสูง ชีวิตความเป็นอยู่สะดวกสบาย มีความเครียดต่ำสุด ส่วนพลตำรวจมีเงินเดือนน้อย มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในด้านวุฒิการศึกษา ปรากฏว่า ตำรวจระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา มีความเครียดสูงกว่าระดับอื่น ๆ

จันทนา สุวรรณอาสน์ (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจภาวะสุขภาพจิตของ ประชาชนจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จากทุกอำเภอ ที่เป็นประชาชนอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งหมด 1,217 ครอบครัว จำนวน 4,114 คน แยกเป็นชาย 1,814 คน หญิง 2,300 คน จากการวิจัยพบว่า

1. ไม่มีความแตกต่างกัน ในเรื่องเพศ ศาสนา และจำนวนสมาชิกในครอบครัว
2. มีความแตกต่างกันของความเครียดในเรื่องอายุ ที่อยู่อาศัย ต่างกันนอกเทศบาล อาชีพ รายได้ การศึกษาและสถานภาพสมรส โดยพบว่าผู้ที่อายุมากขึ้นมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูงขึ้น ผู้ที่อยู่นอกเขตเทศบาลมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่อยู่ในเขตเทศบาล ผู้ที่ไม่มีรายได้และผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท ต่อเดือน มีความเครียดสูงกว่าผู้มีรายได้มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำ จะมีความเครียดสูง ผู้ที่มีสถานภาพสมรส หย่า หม้าย และแยกกันอยู่ มีความเครียดสูงสุด

สุกัญญา ย่นจิตต์ (2523) ทำการวิจัยเรื่อง "ความเครียดของพยาบาล ประจำ โรงพยาบาลศิริราช" โดยศึกษาจากพยาบาลประจำแผนก อายุรศาสตร์ ศัลยศาสตร์ สูติศาสตร์ และจักษุ โสตฯ รวมทั้งสิ้น 96 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จากการวิจัย พบว่า พยาบาลประจำการที่มีอายุต่างกัน ประสบการณ์ ทำงานต่างกัน ทำงานในแผนกต่างกัน มีความเครียดในแต่ละด้าน และโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดของนักบริหารงานตำรวจ กรมตำรวจ และตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 วัดระดับความเครียดด้วย มาตรวัด เฮชโอเอส (HOS Scale) พบว่า อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ต่างก็ไม่ปรากฏความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งอธิบายว่าตัวแปรดังกล่าวอาจตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของตัวแปรกดดัน (Suppressor Variable) ซึ่งอาจผลักดันไม่เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งกับตัวแปรตาม คือ ความเครียด

ศิริพันธ์ จุฑาเดมีย์ (2534) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาพยาบาลในกรุงเทพมหานคร โดยได้ทำการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง 210 คน พบว่ามีความเครียดแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอายุ กล่าวคือ กลุ่มอายุ 25-35 ปี มีความเครียดมากที่สุด ในทุก ๆ ด้าน ส่วนกลุ่มอายุ 35-45 ปี และมากกว่า 45 ปี มีความเครียดในระดับปานกลาง

ร.ต.ท.ชัยยะ หนูคุ้มทรัพย์ (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดกับสภาพส่วนตัวของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น เขต 1 ปรากฏว่า

1. ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
2. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
4. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีรายได้ต่อ 1 เดือน แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
6. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีสถานที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อัมพร กุลเวชกิจ (2535) ศึกษาสัมพันธภาพและความเครียดของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ปรากฏว่า

1. สัมพันธภาพและความเครียดของนักศึกษาพยาบาลที่ขึ้นฝึกปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับพยาบาลวิชาชีพ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ส่วนความเครียดของนักศึกษาพยาบาลส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ
3. สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับพยาบาลวิชาชีพ เมื่อจำแนกตามแผนกการพยาบาล ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ความเครียดของนักศึกษาพยาบาลขณะขึ้นฝึกปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามแผนกการพยาบาล ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.8.2 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในต่างประเทศ

วูล์ฟ (Wolf, 1966) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดกับการเกิดโรคทางเดินอาหาร โดยศึกษาทั้งในบุคคลปกติและผู้ป่วย สรุปผลได้ว่าเมื่อบุคคลมีความเครียด เยื่อกระเพาะอาหารและลำไส้จะมีการเปลี่ยนแปลงปริมาณของเลือดที่มาเลี้ยงอวัยวะเหล่านั้น ทำให้มีการบีบตัวแรงและเร็วขึ้น เส้นเลือดเปราะบางจะฉีกขาดง่าย สำหรับผู้ป่วยที่มีอารมณ์ปกติ แม้แต่ความดันในลำไส้จะเพิ่มขึ้นถึง 200 มิลลิเมตรปรอท และเยื่อผนังลำไส้จะทนได้ถึง 6 นาที โดยไม่มีการฉีกขาด แต่เมื่อผู้ป่วยคนเดียวกันกำลังโกรธหรือมีความเครียด ลำไส้จะบีบตัวมีความดัน เพียง 60 มิลลิเมตรปรอท ก็ทำให้เส้นเลือดฉีกขาดและมีเลือดออกได้ภายใน 1 นาที เนื่องจากกระเพาะอาหารและลำไส้เล็กเป็นกล้ามเนื้อประเภทเดียวกับลำไส้ใหญ่ ดังนั้นผลของความเครียดจึงน่าเหมือนกัน

เฮ้าส์ (House, 1974) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจในคนงานอเมริกันผิวขาว โดยศึกษาตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียด อันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ พบว่าคนงานที่มีบุคลิกภาพแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานสูง ชอบการแข่งขัน ใจร้อน รับผิดชอบ เร่งรีบ เพื่อทำงานให้ทันกับเวลาที่ขีดเส้นตายเอาไว้ ลักษณะของบุคลิกภาพต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจก่อให้เกิดความเครียดสูง และมีผลต่อการเกิดโรคหัวใจสูงอีกด้วย นอกจากนี้ตัวแปรด้านความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในงานน้อย จะมีความเครียดสูงทำให้เกิดโรคหัวใจและโรคอื่น ๆ สูงไปด้วย

โจนส์ (Jones, 1990) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด รายได้ เชื้อชาติ โครงสร้างของครอบครัว และสัมพันธภาพของพ่อแม่ในกลุ่มหัวก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มพ่อแม่หัวก้าวหน้า ในเวอร์จิเนีย (Virginia Headstar Program) จำนวน 53 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับสัมพันธภาพของพ่อแม่หัวก้าวหน้าของเวอร์จิเนียร์ และแบบสำรวจอีก 2 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสำรวจครอบครัวเกี่ยวกับเหตุการณ์ในชีวิต ชื่อว่า "Family Inventory of Life Events" (FILE) และชุดที่ 2 เป็นมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับการพบวิกฤตการณ์ ในครอบครัวชื่อว่า "Family Crisis Oriented Personal Scales" (F-Copes) จากผลการวิจัยปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กันทางด้านลบระหว่างความเครียดกับรายได้พ่อแม่ที่มีรายได้ต่ำจะมีระดับความเครียดสูง ความเครียดภายในครอบครัว และรายได้มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพของพ่อแม่ ในทางตรงกันข้าม พ่อแม่ที่มีระดับความเครียดสูงจะมีสัมพันธภาพ

ในระดับต่ำ ขณะที่พ่อแม่ที่มีระดับรายได้สูงจะมีสัมพันธ์ภาพในระดับสูง ส่วนเชื้อชาติและโครงสร้างทางด้านครอบครัว ไม่มีอิทธิพลต่อสัมพันธ์ภาพของพ่อแม่

ลาแวนท์ (Lavant, 1990) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงาน บุคลากรนิสิต โดยได้ศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงาน เหตุการณ์ในชีวิต หรือสถานการณ์ที่สร้างความเครียด ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งขัดขวางการทำงาน และศึกษาถึงวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานของบุคลากรนิสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต จำนวน 400 คน จากสถาบันอุดมศึกษา ทางภาคตะวันตกกลางของสหรัฐอเมริกา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชื่อ "Life, Stress and Work" ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต มีความเครียดในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่อยู่ในวัยกลางคน ที่มีวุฒิต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก และผู้บริหารบุคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ระดับความเครียดก็จะลดลง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความต้องการการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม การทำงานมากเกินไป รายได้และการเงินไม่เพียงพอ จากการวิจัยปรากฏว่า ผู้บริหารที่มีระดับการบริหารงานต่ำมากเท่าใด จะมีแนวโน้มที่พบความเครียดมากขึ้นเท่านั้น และวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต ส่วนมากเป็นไปในทางด้านบวก ซึ่ง ได้แก่ การออกกำลังกาย การพักผ่อนหย่อนใจ การอ่านหนังสือ และการมองดูสภาพการณ์ ที่ก่อให้เกิดความเครียด และพยายามหาวิธีแก้ปัญหาเหล่านั้น จากงานวิจัยนี้สรุปได้ว่า บุคคลที่มีความก้าวร้าว ทะเยอทะยานสูง ชอบการแข่งขัน ใจร้อน รีบด่วน บุคลิกต่าง ๆ เหล่านี้ จะก่อให้เกิดความเครียดสูง มีผลต่อโรคหัวใจและโรกระบบทางเดินอาหาร และยังพบว่าแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานอีกด้วย

หลุยส์ และ โรบินสัน (Lewis and Robinson, 1986) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยก่อให้เกิดความเครียด ปฏิกริยาของร่างกายและพฤติกรรมที่สนองตอบเมื่อเกิดความเครียด และกลวิธีในการปรับตัวเมื่อเกิดความเครียด โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ทำงานในหน่วยบำบัดพิเศษ (I.C.U.) จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยปรากฏว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยบำบัดพิเศษ 5 อันดับแรก คือ ประสบการณ์

ของแพทย์ประจำบ้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรพยาบาล การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ค่าตอบแทนในการทำงานน้อย และการต้องปฏิบัติงานตามตารางหมุนเวียนตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมทางร่างกายและพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความเครียด 5 อันดับแรก คือ ความเหนื่อยล้า (Fatigue) ความคับข้องใจ ปวดศีรษะ กระวนกระวาย และอาการโกรธ สำหรับกลไกการปรับตัวของพยาบาลเมื่อเกิดความเครียด คือการพูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน พยายามแก้ปัญหาด้วยตัวเอง ดูทีวีหรืออ่านหนังสือ การดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของคาเฟอีน และการพักผ่อน ตามลำดับ นอกจากนี้จากการวิจัย ปรากฏว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับการปรับตัวในทางลบ เช่น การทำงานหนักขึ้น พักผ่อนน้อยลงสูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ปฏิเสธปัญหา การคิดจะเปลี่ยนงาน และการขาดงานอยู่เสมอ ๆ จะส่งผลให้ระดับความเครียดเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้าม กลไกที่ใช้ปรับตัวในทางบวก เช่น การปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน ปรึกษากับครอบครัว ออกกำลังกาย นั่งสมาธิ เป็นต้น จะส่งผลให้ระดับความเครียดลดลง

ต่อมา Lewis and Robinson (1992) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาล ในหน่วยบำบัดพิเศษอีกครั้งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด 5 ด้าน คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะการพยาบาลที่ให้กับผู้ป่วย การรับรู้บทบาทในวิชาชีพของพยาบาล และในเรื่องความรู้ ผลการวิจัยปรากฏว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีดังนี้ คือ การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล การได้รับการตอบสนองในทางลบ ค่าตอบแทนน้อย ประสิทธิภาพของแพทย์ประจำบ้าน สถานที่ทำงานมีเสียงรบกวน และการทำงานเป็นผลัด ส่วนการตอบสนองต่อความเครียด ปรากฏว่าพยาบาลมีการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและพฤติกรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงของน้ำหนัก อาการปวดศีรษะ ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวล และความคับข้องใจ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำเสนอในข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น" ได้ดังนี้

