

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุข : กรณีศึกษาจังหวัดระยอง” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับความเครียด
  - 1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
  - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
  - 1.3 สาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด
  - 1.4 ผลกระทบของความเครียด
  - 1.5 ระดับความเครียด
2. ความเครียดจากการปฏิบัติงาน
  - 2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน
  - 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน
3. ความหมาย และบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสาธารณสุข
  - 3.1 ความหมายของบุคลากรสาธารณสุข
  - 3.2 บทบาทหน้าที่ของบุคลากรสาธารณสุข
4. สัมพันธภาพในครอบครัว
  - 4.1 ความหมายของครอบครัว
  - 4.2 หน้าที่และความสำคัญของครอบครัว
  - 4.3 ระบบย่อยของครอบครัว
  - 4.4 ลักษณะของครอบครัวที่ดี
  - 4.5 ความหมายของสัมพันธภาพในครอบครัว
  - 4.6 ความสำคัญของสัมพันธภาพในครอบครัว
  - 4.7 ลักษณะของสัมพันธภาพในครอบครัว
  - 4.8 องค์ประกอบของสัมพันธภาพในครอบครัว
5. ความเครียดกับสัมพันธภาพในครอบครัว

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความเครียด

#### 1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นคำที่มีความหมายกว้างมาก เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ความเครียดเป็นสิ่งที่มียุทธผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นอย่างมาก ซึ่งความเครียดเพียงเล็กน้อยที่ปรากฏเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการพัฒนาทั้งร่างกาย และจิตใจ แต่ถ้าความเครียดมากเกินไปก็จะเกิดเป็นผลเสียต่อการพัฒนาทั้งร่างกาย และจิตใจ ซึ่งจะมีผลทำให้ร่างกายเจ็บป่วยได้ เป็นปัญหาทางสุขภาพจิตในบุคคลทำให้มีความบกพร่องในการปรับตัว มีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

ความเครียด ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไป

ความเครียด ตามความหมายของพจนานุกรม ฉบับเวบสเตอร์ ซึ่งมีรากศัพท์จากภาษาละตินว่า “Strictus” หรือ “Strict” ซึ่งมีความหมายว่า แรงดันหรือความกดดันที่มีต่อร่างกาย และแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย (Webster 1999: 1240)

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้หลายท่าน เช่น

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2540: 16) กล่าวว่า ความเครียด คือ การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อม แล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้นปรับตัวปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ไม่ได้ ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง

แสงระวี ชูพาณิชย์กุล (2542: 13) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิกริยาที่ร่างกายแสดงออกไป เมื่อมีบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบร่างกายและจิตใจของบุคคล ทำให้บุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหาและความกดดัน ต้องหาคำตอบให้ตนเองว่าจะสู้ต่อไป จะวิ่งหนีออกมาหรือจะอดทนนิ่งเฉย

กรมสุขภาพจิต (2546: 35) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง เป็นปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคล ที่มีต่อสิ่งเร้าภายในและภายนอก ซึ่งสิ่งเร้าอาจเป็นผู้คน ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะกดดัน คุกคาม บีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งต่างๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแรงทางร่างกาย

และจิตใจ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด ซึ่งส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลของการดำเนินชีวิตได้

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ และคณะ (2540: 9) กล่าวว่า ความเครียด เป็นภาวะของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบบังคับกดดัน จนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

นักวิชาการต่างประเทศ กล่าวถึงความเครียดไว้ดังนี้

Selye (อ้างถึงในกรมสุขภาพจิต 2546: 5) กล่าวถึงความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด คือ กลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เช่น สภาพการณ์ที่เป็นพิษหรือสิ่งเร้าที่เต็มไปด้วยอันตราย อันมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและสารเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ปฏิกิริยาเหล่านี้จะแสดงออกในรูปของการเปลี่ยนแปลงด้านสรีระซึ่งนำไปสู่อาการต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

Lasarus (อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต 2546: 5) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึงภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากระบบการรับรู้หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้น เป็นสิ่งคุกคาม (threat) โดยที่การรับรู้หรือการประเมินนี้เป็นผลมาจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอก อันได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสังคม ในการทำงาน ในธรรมชาติและเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตกับปัจจัยภายในของบุคคล อันประกอบด้วยทัศนคติ ลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น

คาร์เลย์ และคณะ (Darley et al. 1984; อ้างถึงใน เจียมใจ ศรีชัยรัตนกุล 2541: 13) กล่าวว่าความเครียดเป็นประสบการณ์ทั่วไปของมนุษย์ เกิดเมื่อบุคคลเผชิญกับข้อเรียกร้องจากสิ่งแวดล้อมที่ต้องการให้บุคคลเปลี่ยนแนวทางบางอย่าง

เทลเลอร์ (Taylor 1986: 191-192) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกระบวนการประเมินเหตุการณ์ เช่น อันตราย การคุกคาม หรือสิ่งทำลาย การประเมินการตอบสนองที่เกิดขึ้น และการตอบสนองกับเหตุการณ์เหล่านั้น ซึ่งการตอบสนองอาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยา สติปัญญา อารมณ์ และพฤติกรรม

ชาร์สและแซลลี (Charles and Sally 1992: 287) กล่าวว่าความเครียดเป็นการสังเคราะห์เหตุการณ์ต่างๆ ที่มีปฏิกิริยาหลายๆ เหตุการณ์เข้าไว้ด้วยกัน

จากความหมายในการนิยามที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึงภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกดดัน หรือถูกคุกคามจากสภาวะแวดล้อมทั้งจากภายนอกและภายในร่างกาย ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความวิตกกังวล ความคับข้องใจ จนเป็นผลในการขัดขวางการปฏิบัติงาน

และการดำเนินชีวิตให้เป็นปกติสุข

## 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดของ Crider (อ้างถึงในอรอนงค์ สุทธิพัฒน์สมบุญ 2544: 30) ได้กล่าวไว้ว่า

แนวคิดที่ 1 ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการตอบสนอง (the respond base model of stress) ถือว่าความเครียดเป็นกลุ่มของการตอบสนองทางร่างกาย และจิตใจต่อสถานการณ์ที่ยุ่งยาก เป็นปัญหา

แนวคิดที่ 2 จะอิงอยู่กับสิ่งเร้า (the stimulus base model of stress) หมายถึง ความเครียดเป็นเหตุการณ์หรือสิ่งเร้ารอบๆ ตัวที่ทำให้เกิดการตอบสนอง

แนวคิดที่ 3 เป็นแนวคิดปฏิสัมพันธ์ (the interaction base model of stress) หมายถึง ความไม่สมดุลระหว่างความต้องการ ความสามารถที่จะจัดการ และแรงจูงใจของแต่ละคนที่มีอยู่ ความเครียดเกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างโครงสร้าง “คน” อันได้แก่ ความรู้สึก นึกคิด ทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม กับประสบการณ์

ทฤษฎีความเครียดของเซลเย่ (1976; อ้างถึงในธิตยา อุปมา 2546: 8) เป็นทฤษฎีความเครียดพื้นฐานที่เน้นทางด้านจิตวิทยา ซึ่งเซลเย่ กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจงที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป (General Adaptation Syndrome – GAS) ซึ่งกลุ่มอาการนี้เกิดขึ้นเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตือน (alarm reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้น ที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรก ปฏิกิริยาในระยะนี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะสั้นๆ ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาทีถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น ระยะเตือนสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

1.1 ระยะช็อก (shock Phase) เป็นระยะแรกของการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งบุคคลที่ถูกกระทบจะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย

1.2 ระยะต้านช็อก (countershock Phase) เป็นระยะถัดจากระยะช็อก ซึ่งร่างกายจะเริ่มกลับสู่ภาวะสมดุล โดยมีการดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือ

2. ระยะต่อต้าน (stage of resistance) สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด และผลที่ตามมาคือ อาการดีขึ้นหรือหายไป

3. ระยะหมดกำลัง (stage of exhaustion) เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดรุนแรง และไม่สามารถขจัดออกไปได้

สิ่งมีชีวิตจะเกิดการหมกมำถิ่ง อากำรต้ำงๆ ที่เกิดในระยะเด็อนก็จจะกล้ำบมำอีก และถ้ำไม่ได้รับควำมช้ำยเหลือ หรือประค้ำบประคองจำกภำยนอกอย้ำงเพียงพอ กลไกการปรับต้ำวจะล้ำมเหลว

**ทฤษฎีควำมเครียดของลำซำรัสและฟอล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984)**  
มอองควำมเครียดในด้ำนควำมส้ำพันฐ์ที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน (Transaction) ระหว่างบุคคลกับต้ำงเวดล้อม

ภำวะเครียดจึงเป็นกำรประเมินเหตุกำรณ้ของบุคคลว่ำมีผลต่อส่วสติภำพของตนเอง และจะต้องใช้แหล่งประ โยชน์ที่มีอยู่ในการปรับต้ำวอย้ำงเต็มที ซึ่งกระบวนกำรเผชิญควำมเครียดของลำซำรัส (Lazarus coping's model) ซึ่งประกอบด้วย 2 กระบวนกำร คือ กำรประเมินค้ำสถำนกำรณ้ (Appraisal) และวิธีเอำชนะควำมเครียด (Coping with stress) (Lazarus and Folkman 1984: 19 - 21)

Stellman (1998) ผู้เป็นเจ้ำของทฤษฎี ว่ำด้วยควำมเครียดจำกกำรท้ำงำน (Job strain hypothesis) กล่ำวว่ำ ปฏิภิริยำตอบสนองท้ำงรำงกำยที่เรียกว่ำควำมเครียด ได้แ้ควำมอ่อนเพลียควำมกระวณกระวำยใจ กำรซึมเศร้ำ และอากำรเจ็บป้วยน้ัน เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับควำมกดคั้นหรือข้อเรียกร้องจำกกำรท้ำงำนสูง (high psychological demand of the job) แต่มีระดับของกำรตัดสินใจในกำรท้ำงำนต่ำ (low decision latitude in the job) หรือกล่ำวอีกนัยหนึ่งได้ว่ำควำมเครียดเป็นผลมำจำกควำมกดคั้นด้ำนจิตใจ เช่น ปริมำณงำนมำกหรือท้ำงำนไม่เสร็จทันก้ำหนดเวล่ำรวมทั้งควำมกดคั้นที่เกิดจำกควำมขัดแย้งส่วบุคคล และควำมกลัวที่จะถูกไล่ออกจำกงำน เป็นด้นแต่ไม่ได้อำยรวมถึงงำนหนักในท้ำงกำยภำพ ส่วระดับของกำรตัดสินใจในกำรท้ำงำนน้ันหมำยถึง ควำมสมำรถของบุคคลที่จะควมคุมกำรท้ำงำนหรือใช้ทักษะของตน (skill discretion) อำนำงเหนืองำนที่ท้ำ หมำยถึง กำรที่บุคคลสมำรถใช้ทักษะในกำรท้ำงำนของตนได้อย้ำงเต็มที และหลำกหลำย รวมทั้งสมำรถประสำนงำนกับผู้มีอำนำงเหนือขึ้นไปได้อีกด้วย

### 1.3 สำเหตุหรือป้จจัยที่ก่อให้เกิดควำมเครียด

ควำมเครียดเกิดขึ้นได้จำกส่ำเหตุต้ำงๆ กัน โดยอำงเกิดจำกกำรที่บุคคลได้รับผลกระทบทจำกสิ่งเร้ำท้่งที่เป็นวัตถุ บุคคล หรือสิ่งเวดล้อมต้ำมชรรรมชำติ และควำมเครียดที่เกิดขึ้นน้ีอำงมีควำมแตกต้ำงกันไปในแต่ละบุคคล แม้ว่ำจะได้รับป้จจัยที่ก่อให้เกิดควำมเครียดเด็ยวกันก็ต้ำม



กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2542: 10) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนี้

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงานหรือภาระต่างๆ และรู้สึกว่าตนเองต้องทำในสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัย การแต่งงาน การตั้งครรรค์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุเกิดจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายไม่รุนแรง ตลอดจนจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรง และเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง และโรคมะเร็ง เป็นต้น

นนุช ประสานทอง (2541: 14) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้คนทำงานเกิดความเครียด มีหลายประการ ดังนี้

1. การได้รับมอบหมายงานที่มากหรือน้อยเกินไป
2. ได้รับมอบหมายงานที่ยากเกินความสามารถ หรือสติปัญญา หรือได้รับงานในเรื่องที่ไม่ชำนาญไม่มีความเข้าใจ
3. มีความเปลี่ยนแปลงในระยะเฉียบ ขึ้นตอนในการบวนการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความยุ่งยากสับสนและเกิดความเครียด
4. ขาดข้อมูลข่าวสารในการทำงาน ขาดการสนับสนุนและขาดคนที่จะให้คำแนะนำ
5. ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานอย่างแจ่มชัด
6. การขาดความเข้าใจในบทบาทของผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน
7. ลักษณะงานที่รับผิดชอบต่อประชาชน เช่น เรื่องการเงิน ข้าวของ เครื่องมือ เครื่องไม้ต่างๆ
8. การที่ต้องพัฒนาสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ
9. ความกดดันในเรื่องการส่งผลงาน และการกำหนดเส้นตายในการทำงาน
10. งานที่ทำด้วยความคับข้องใจ และความเบื่อหน่าย
11. งานที่ขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน งานที่ขาดความมั่นคง

12. นอกจากนี้ ความเครียดอาจเกิดได้จากปัญหาจุกจิกต่างๆ เช่น การมีความกดดันจากเจ้านาย หรือผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปของหน่วยงาน ถูกรบกวนในระหว่างการทำงาน การทำงานที่ไม่เป็นไปตามแผนเพราะถูกรบกวนจากงานต่างๆ

กฤษณา ชลวิริยะกุล และคณะ (2539: 10) อธิบายว่า สาเหตุที่รบกวนให้เกิดความเครียดแก่บุคคล ทำให้ร่างกายต้องปรับตัวเพื่อขจัดความเครียด โดยแบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 อย่าง ดังนี้

1. สาเหตุเฉพาะอย่าง (specific stress agent) อาจเกิดมาจากจุลินทรีย์ เช่น เชื้อโรค หรือสาเหตุจากการขาดปัจจัยที่จำเป็นทางชีวะ และการเสียสมดุลเฉพาะอย่างภายในอินทรีย์ เช่น การขาดน้ำ ขาดออกซิเจน เป็นต้น

2. สาเหตุที่ไม่มีตัวตน (nonspecific stress agent) ได้แก่ สาเหตุที่เกี่ยวกับจิตใจ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล ความกดดันทางสังคม การเปลี่ยนแปลงบทบาทของชีวิต เช่น วัยเด็ก วัยผู้ใหญ่ ความล้มเหลวในการทำงาน การสูญเสียต่างๆ ความคับข้องใจจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง ไปจนถึงความต้องการในระดับสูง

ชูทิศย์ ปานปรีชา (2535; อ้างถึงในจурินทร์ เป็นสุข 2544: 20) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 สาเหตุ คือ สาเหตุภายในและสาเหตุภายนอก มีรายละเอียดดังนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุ หรือปัจจัยต่างๆ ที่มาจากตัวตน สามารถแยกสาเหตุในตัวตนได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุด หรือมีการเจ็บป่วย จะทำให้อีกส่วนหนึ่งชำรุด หรือเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้น เมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดไปด้วย ภาวะต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์ แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานหนักและนาน

1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ และไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามิน และเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ ทำให้ไม่อยากรับประทานอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลาย หรือทำงานไม่ได้ดี เสียน้ำเสียเลือด เป็นผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย และอ่อนแอมากขึ้น

1.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด สุรา และยาเสพติดจะไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย และอ่อนแอมากขึ้น

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าว ก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้าทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจ และเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้น ทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้

1.2.3 บุคลิกภาพบางประการทำให้เกิดความเครียดได้ ดังเช่น

1) เป็นคนจริงจังกับชีวิต คือ ทำอะไรต้องทำให้ดี สมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานมากกว่าผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนัก และต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวของตัวเองจึงเกิดความเครียดได้ง่าย

2) เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ และคนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มากมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาด้วยทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

3) เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น บุคคลประเภทนี้จะขาดความเชื่อมั่นในตนเองมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่างๆ นอกตัวเราที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่ การงาน การแต่งงาน หรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย เป็นต้น

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตแปรปรวน ทำให้เกิดความเครียดไม่มากก็น้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ มีบุตรคนแรก วัยหมดประจำเดือน ปลดเกษียณ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัวก็เป็นสาเหตุของความเครียดได้ และการ

เปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันโดยไม่คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน การย้ายงาน การย้ายที่อยู่ หรือย้ายถิ่น เป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายต่างๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่ว่าจะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วม และไฟไหม้บ้าน ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง และทำให้เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้เกิดความยากจนเป็นหนี้สิน ภาวะการเจริญเติบโตไม่สมดุล ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้เกิดความเครียดวิตกกังวล คิดมาก บีบคั้นจิตใจจนเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้

2.6 ทำงานที่ต้องรับผิดชอบในระดับสูง ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างาน หรือผู้บริหารงาน ต้องรับผิดชอบด้านการวินิจฉัย สั่งการ วางแผน คำนวณนโยบาย ควบคุมดูแล ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก ทำให้มีปัญหาต้องแก้ไขอยู่เสมอ

2.7 สภาพของสังคมเมือง มีคนหลังไหลเข้ามาหางานทำในเมืองมากขึ้น และอยู่กันอย่างแออัดยัดเยียด มีชีวิตที่ต้องแข่งขันชิงดีชิงเด่น การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่นต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศที่บริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

มาสแลค (Maslach 1986: 55 – 57) ได้กล่าวถึงสาเหตุ หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด แบ่งออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งขึ้นกับสาเหตุที่มากกระตุ้นทำให้ร่างกายเกิดความเครียด ได้แก่

1.1 ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่หนักจนเกินไป งานที่ย่างยากซับซ้อน งานที่ไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า หรืองานที่มีอุปกรณ์หรือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงาน บทบาทไม่ชัดเจน ทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ตลอดจนการขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือกันทำงาน แผนการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน

1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ได้แก่ ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ร่วมงาน

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลผู้อยู่ในหน่วยงาน ได้แก่ สัมพันธภาพที่ไม่ดี ต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

1.6 สาเหตุภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงต่างๆ ของชีวิต

2. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดที่แตกต่างกันไป ซึ่งอาจมีสาเหตุ ดังนี้

2.1 กรรมพันธุ์ เป็นความสัมพันธ์ทางสายเลือดมาจากบิดาและมารดา

2.2 ประสบการณ์ในวัยเด็ก ซึ่งเด็กแต่ละคนได้รับการอบรมเลี้ยงดูให้เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน ดังนั้น ความสามารถในการปรับตัวของแต่ละคนจึงแตกต่างกัน

2.3 ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ครอบครัวที่มีเวลาให้กัน ดูแลเอาใจใส่ ความรักความอบอุ่นที่เพียงพอ เมื่อเกิดปัญหาต่างๆ จะมีพ่อแม่ที่คอยเป็นที่ปรึกษาที่ดีจึง ทำให้เกิดความเครียดได้น้อย ซึ่งแตกต่างจากครอบครัวที่ไม่อบอุ่นเมื่อเกิดความเครียดมักจะหาทางออกด้วยตนเอง และใช้อารมณ์ชั่ววูบในการตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งเป็นอันตรายถึงชีวิต

2.4 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้เกิดความมั่นใจ ในตนเองจะมีความวิตกกังวลสูงกว่า และเป็นผลทำให้เกิดความเครียดสูงด้วย

คูเปอร์ และเดวิดสัน (Cooper and Davidson, 1987; อ้างถึงใน อรอนงค์ สุทธิพัฒน์ สมบุญ 2544: 40 - 41) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทในหน่วยงาน ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนนโยบาย และกฎระเบียบของหน่วยงาน

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์ในครอบครัว การได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรส ความปลอดภัยของครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

3. ปัจจัยจากสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมในสังคม การเล่นกีฬา การออกกำลังกาย การย้ายที่อยู่ แหล่งอาศัยในเมืองหรือชนบท อากาศ อาหาร เป็นต้น

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา เหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถในการปรับตัว ลักษณะบุคลิกภาพ เป็นต้น

ลาซารัส และ โฟล์กแมน (Lazarus and Folkman. 1984; อ้างถึงใน สุจินต์ ไทยกลาง 2541: 31) กล่าวว่า การประเมินเหตุการณ์ว่าเป็นความเครียดหรือไม่ หรือมีรุนแรงมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ

### 1. ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่

1.1 ความรุนแรงของเหตุการณ์ หรือความเจ็บป่วยที่เป็นอันตรายแก่ชีวิต เช่น การป่วยเป็นมะเร็งหรือโรคเอดส์ บุคคลย่อมประเมินว่าเป็นอันตราย และอาจเป็นการสูญเสียอย่างมากทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2 ลักษณะเหตุการณ์นั้นว่าสามารถทำนายได้มากน้อยเพียงใด ถ้าหากเป็นเหตุการณ์ใหม่ที่บุคคลไม่เคยประสบมาก่อน และไม่ทราบว่าอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคต บุคคลอาจประเมินว่าเป็นภาวะคุกคาม

1.3 ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ ถ้าเหตุการณ์นั้นมีความคลุมเครือ หรือไม่แน่นอน บุคคลจะประเมินว่าเป็นภาวะความเครียด เนื่องจากไม่สามารถเดาได้ว่าตนเองนั้น จะสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ และไม่สามารถหาวิธีที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหา หรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดได้

### 2. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่

2.1 ข้อผูกพันกับเหตุการณ์ ถ้าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีความหมายและสำคัญ ต่อบุคคลนั้นมาก บุคคลจะประเมินว่าเป็นความเครียดที่คุกคามสวัสดิภาพตนเองเป็นอย่างมาก

2.2 ความเชื่อ ถ้าบุคคลเชื่อว่าตนเองควบคุมสถานการณ์นั้นได้ ความเครียดก็จะ เป็นตัวทำลาย แต่ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์นั้นได้ ก็จะมี ความเครียดเกิดขึ้น

เฮริเกล และคณะ (Hellriegle et al. 1983: 492) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ในการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม

2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อผู้อื่นและขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ความสัมพันธ์ในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน และการมอบหมายความรับผิดชอบ

4. ความสัมพันธ์ภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนมากเกินไปหรือน้อยเกินไป

ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

เบอร์เจสส์ (Burgess. 1990: 220) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินความเครียดของบุคคลว่ามาจากทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลทั้งทางด้านสรีระ จิตสังคม ประเพณี วัฒนธรรม หรือสิ่งแวดล้อมซึ่งมีผลให้บุคคลต้องมีการตอบสนองหรือปรับตัวต่อปัจจัยนั้นๆ

#### 1. ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 โครงสร้างของร่างกาย และสภาวะทางสรีรวิทยา

1.2 ระดับพัฒนาการด้านจิตอารมณ์

#### 2. ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพอากาศที่ร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างที่จ้าหรือมืดเกินไป อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ หรือการขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต

2.2 สังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สภาพสังคมและความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง อาจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ เช่น การทะเลาะเบาะแว้ง การขาดการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จากบุคคลใกล้ชิด เช่น คู่สมรส ผู้ดูแล หรือบุตร ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และก่อให้เกิดความตึงเครียดในครอบครัวได้

2.3 การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยม ทำให้แบบแผนในการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้บุคคลที่ปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงอาจเกิดความเครียดขึ้นได้

จะเห็นได้ว่าสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลนั้น มีทั้งสาเหตุทางด้านร่างกายและจิตใจ มีทั้งปัจจัยภายในและภายนอกตัวบุคคล ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นได้ทั้งสิ้น ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลและสิ่งแวดล้อมหรือเหตุการณ์นั้นๆ

#### 1.4 ผลกระทบของความเครียด

ผลของปฏิกริยาความเครียดที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับการทำงานของสมองและระบบต่างๆ ในร่างกาย มิเชล (1991) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านชีวเคมีที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียด ดังนี้

ความเครียดทางด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ มีผลกระทบสู่สมองส่วนอะมิกดาลา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบข้อมูลด้านอารมณ์ในสมอง ข้อมูลที่ส่งมาจากศูนย์กลางชั้นสูงในสมองส่วนหน้าจะมีผลต่อการตอบสนองทางอารมณ์ต่อภาวะเครียด เมื่ออะมิกดาลาถูกกระตุ้นโดยภาวะเครียด จะส่งสัญญาณทางระบบประสาทไปกระตุ้นต่อมไฮโปธาลามัสให้หลั่งฮอร์โมนออกมา คือ ฮอร์โมนคอร์ติโคโทรปินลิวติติซิงแฟกเตอร์ ซึ่งไปกระตุ้นต่อมพิทูอิทารีให้หลั่งฮอร์โมนอีกตัวหนึ่ง

คือ อะครีโนคอร์ติโทรปิกฮอร์โมนเข้าสู่กระแสเลือด หลังจากนั้นฮอร์โมนตัวนี้จะไปกระตุ้นต่อมอะครีโนลซึ่งเป็นต่อมเล็กๆ อยู่ที่ส่วนยอดของไต 2 ข้าง

ต่อมอะครีโนล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนในหรือเมดัลลา ซึ่งหลั่งฮอร์โมนอะครีโนลีนและนอร์อะครีโนลีน ส่วนเปลือกของต่อมหรือคอร์เท็กซ์ทำหน้าที่หลั่งฮอร์โมนมีเนอรัลคortiโคสเตอรอยด์ (แอนโดสเตอโรน) และกลูโคคอร์ติคอยด์ (คอติซอล) และในขณะเดียวกันต่อมไฮโปธาลามัสก็มีผลกระตุ้นโดยตรงต่อระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกายอย่างทันทีทันใดต่อภาวะเครียด

ผลจากการกระตุ้นเหล่านี้จะส่งผลให้ร่างกายอยู่ในภาวะเตรียมพร้อมสำหรับการต่อสู้หรือการหนี โดยผ่านทาง 2 ระบบ คือ ระบบตอบสนองทางระบบประสาทซึ่งมีผลในระยะสั้น และการตอบสนองทางระบบต่อมไร้ท่อซึ่งจะมีผลในระยะยาวกว่า การตอบสนองต่อความเครียดจะส่งผลกระทบต่อที่แสดงออกในด้านต่างๆ ดังนี้

1. การตอบสนองทางด้านร่างกาย เมื่อบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้น ระบบประสาทอัตโนมัติและระบบต่อมไร้ท่อจะทำงานร่วมกัน สมองส่วนที่เรียกว่า ไฮโปธาลามัส (Hypothalamus) เป็นสมองส่วนที่สำคัญที่สุดที่จะตอบสนองต่อสภาวะความเครียด ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นศูนย์กลางการทำงานในสภาวะเครียดเพราะมีหน้าที่ 2 ประการ คือ ควบคุมการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ และกระตุ้นการทำงานของต่อมพิทูอิทารี (Pituitary gland)

2. การตอบสนองทางจิตใจและอารมณ์ เวลาที่มีความเครียดบุคคลจะมีความรู้สึกเบื่อขาดสมาธิ ตัดสินใจไม่ได้ ความจำเลอะเลือน ลืมง่าย ซึมเศร้า มองตนเองในแง่ลบ ความคิดอาจบิดเบือนไปได้ คิดในทางร้ายและกังวลใจ

3. การตอบสนองทางพฤติกรรม เวลาที่มีความเครียดบุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงหนีสังคม คึดเหล่า สูบบุหรี่ หรือใช้ยามากกว่าปกติ นอกจากนี้ ยังพบว่ามีอาการนอนไม่หลับ ก้าวร้าว ย้ำคิดย้ำทำ เบื่ออาหาร และหมดความสนใจทางเพศ เป็นต้น

เฟรน และวาลิกา (Fraun and Valiga. 1981; อ้างถึงในอรอนงค์ สุทธิพัฒน์สมบุญ 2544: 30) ได้แบ่ง การตอบสนองต่อความเครียดออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปฏิกริยาตอบสนองทางด้านร่างกาย การปรับตัวต่อความเครียด จะทำให้เกิดปฏิกริยาตอบสนอง 2 ระดับ คือ

1.1 กลุ่มอาการปรับตัวเฉพาะที่ (Local Adaptation Syndrome – LAS) เป็นการปรับตัวที่เกิดขึ้นที่อวัยวะใดอวัยวะหนึ่ง หรือเกิดขึ้นที่ส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย เช่น การอักเสบเฉพาะที่ เป็นต้น

1.2 กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (General Adaptation Syndrome – GAS) เป็นการปรับตัวที่เกิดขึ้น เมื่อร่างกายเกิดความเครียดติดต่อกันเป็นเวลานาน กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไปนี้ เมื่อเกิดขึ้นแล้วในทุกกรณีจะมีแบบแผนเดียวกัน จะแตกต่างกันในระดับความรุนแรงเท่านั้น และขณะที่มีอาการปรับตัวทั่วไปร่างกายจะมีการปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียด เฉพาะที่ร่วมด้วย เมื่อร่างกายมีความเครียดจากสาเหตุใดก็ตาม จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย 3 ระดับ คือ

1.2.1 ระยะตื่นตัว (alarm reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ในระยะแรกเมื่อเผชิญกับสิ่งที่มาคุกคาม จะมีผลทำให้หลอดเลือดขยายตัว การหายใจเพิ่มขึ้น หัวใจเต้นเร็วและบีบตัวแรงขึ้น ซิพจรเต้นเร็ว ใจสั่น อัตราการเผาผลาญ ในร่างกายเพิ่มขึ้น ปริมาณการใช้ออกซิเจนเพิ่มมากขึ้น และมีการเพิ่มจำนวนเม็ดเลือดทำให้ ความดันโลหิตสูงขึ้น ผิวหนังเย็น มือเท้าเย็น กล้ามเนื้อต่างๆ มีความตึงตัวมากขึ้น การหดตัวของ บีบรัดของกระเพาะอาหารและลำไส้ลดลง มีความรู้สึกอยากถ่ายปัสสาวะบ่อยขึ้น เป็นต้น

1.2.2 ระยะต่อต้าน (stage of resistance) เป็นระยะที่อัตราเร่งต่างๆ ของร่างกายจะลดลงเข้าสู่ภาวะสมดุล ใต้ต้องทำงานหนักเพื่อปรับระดับน้ำและเกลือแร่กลับสู่ภาวะ ปกติ อาจมีการอักเสบเฉพาะที่เกิดขึ้น ในระยะนี้ถ้ามีสาเหตุของความเครียดไม่รุนแรงมากนัก ร่างกายจะสามารถปรับตัวสู่ภาวะสมดุลได้

1.2.3 ระยะหมดกำลัง (stage of exhaustion) เป็นระยะสุดท้ายของการปรับตัวเกิดในกรณีที่เกิดความเครียดรุนแรง หรือเรื้อรังนานเกินไป ปฏิกิริยาของร่างกาย จะย้อนกลับไปสู่ระยะตื่นตัวใหม่ ภายหลังระยะต่อต้านถ้าร่างกายไม่สามารถปรับตัวได้ เกิดภาวะ ไม่สมดุลของร่างกายจนไม่สามารถกลับคืนสู่ภาวะปกติ ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลืออาจถึงชีวิตได้

เมื่อมีความเครียดจะเกิดพฤติกรรมตอบสนองทางด้านร่างกาย ซึ่งบุคคลสามารถ ประเมินอาการ และการแสดงอาการของตนเองได้ ดังนี้

1. บุคลิกภาพทั่วไปจะเปลี่ยนแปลง เช่น เดินวนเวียนไปมา นั่งไม่คิดที่ เคลื่อนไหว บ่อยโดยไม่มีเหตุผล หรืออาจซึมเศร้า โดดเดี่ยวอยู่ตามลำพัง
2. หัวใจเต้นแรง ใจสั่น ความดันโลหิตสูงขึ้น
3. อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ร้องไห้ง่าย หงุดหงิด และโกรธง่าย วิตกกังวลกับสิ่ง เล็กๆ น้อยๆ
4. ไม่มีสมาธิในการทำงาน เกิดอุบัติเหตุในการทำงานบ่อย
5. อ่อนเพลีย เมื่อยล้าทั่วร่างกาย
6. ปวดศีรษะ วิงเวียนศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อบริเวณคอและหลัง

7. มีอาการคันกระดูกของกล้ามเนื้อบริเวณคอและหลัง
8. พูดตะกุกตะกัก พูดลำบาก
9. ระดับเสียงเปลี่ยนแปลง ปากและคอแห้ง
10. เหงื่อออกมาก ปัสสาวะบ่อยๆ
11. นอนไม่หลับ
12. ท้องเสีย แน่นจุกเสียดท้อง คลื่นไส้ อาเจียนไม่ยอมรับประทานอาหาร

เบื่ออาหาร

13. ประจำเดือนผิดปกติ
  14. ไข้ยาระงับประสาท สูบบุหรี ดิคแอลกอฮอล์
2. ปฏิกริยาตอบสนองทางด้านจิตใจ เมื่อบุคคลเกิดความเครียด จะมีผลต่อทางด้าน

จิตใจซึ่ง เบรคเวล (Breakwell. 1990: 31 – 33) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

2.1 พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เช่น พฤติกรรมถอยหลัง แยกตัวเอง เฉื่อยชา ไม่ให้ความร่วมมือ อารมณ์แปรปรวน

2.2 การแสดงออกทางอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม เช่น หงุดหงิดง่าย ร้องไห้ง่าย โกรธง่าย จี้อิจฉา คำหิผู้อื่น อุปทานกลัวจะเป็นโรค หรือเจ็บป่วย

2.3 ระดับความรู้สติ ความจำ ความสนใจ หรือสมาธิเสียไป

2.4 กระบวนการทางความคิดถูกรบกวน เช่น สับสน ลังเลตัดสินใจไม่ได้

2.5 การรับรู้ถูกรบกวน เช่น มีอาการทางประสาทหลอน เห็นภาพหลอน

2.6 ความสนใจในสิ่งต่างๆ ลดลง เช่น ไม่สนใจต่อการพูดคุยแต่จะไปสนใจ

ในสิ่งแวดล้อม

2.7 การใช้ภาษาในการพูดเปลี่ยนแปลง เช่น พูดย้ำประโยคซ้ำๆ คำพูดอาจเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องกัสถานการณ์ในขณะที่พูดน้ำเสียงและจังหวะการพูดเปลี่ยนแปลงไป จากพฤติกรรมที่แสดงออกถึงอาการเครียดดังกล่าว

เบอร์นสไตน์ และคณะ (Bernstein et al. 1988, อ้างถึงในจันทร์แรม กิจเหมาะ 2539: 27) ได้กล่าวถึงการตอบสนองของมนุษย์ต่อความเครียดไว้เป็น 3 มิติ ดังนี้

1. ตอบสนองต่อความเครียดด้านร่างกาย (Physical stress response) จากการค้นพบของเซลเย่ (Selye. 1965) พบว่าในภาวะที่เกิดความเครียดคนเราจะมีการปรับตัวใน 2 ลักษณะ คือ สู้ (Fight) หรือหนี (Flight) ซึ่งการปรับตัวในขั้นแรกนี้เรียกว่าขั้นกระตุ้นเตือน (alarm reaction) ต่อจากนั้นการกระตุ้นเตือนทางร่างกายจะลดลง แต่ยังคงสูงกว่าระดับปกติ ต่อมาดินอลจะปล่อย

ฮอร์โมนออกมาเสริมกำลัง ซึ่งแม้จะช่วยเผชิญหน้ากับภาวะความเครียด แต่ก็จะทำให้ร่างกายอ่อนแอในขั้นนี้เรียกว่าขั้นต้านทาน (state of resistance) เมื่อมีการรื้อทางด้านร่างกายนานๆ จะทำให้พลังงานในร่างกายสูญเสีย ความต้านทานของโรคต่างๆ ต่ำลง ร่างกายอ่อนแอและอาจทำให้เกิดโรคที่ถึงขั้นเสียชีวิตได้ ซึ่งเป็นขั้นที่เรียกว่าขั้นหมดแรง (state of exhaustion) สภาวะทั้ง 3 ขั้นนี้ เซลล์ เรียกว่าเป็นการปรับตัวทั่วไป หรือ General Adaptation Syndrome (GAS) ซึ่งจะเกิดขึ้นกับบุคคลทุกคนเมื่อต้องเผชิญกับสิ่งที่ทำให้รู้สึกตื่นเต้น กลัวหรือเสียใจ

2. การตอบสนองความเครียดด้านจิตใจ (Psychological stress response) เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์และความนึกคิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ข้อใหญ่ๆ ดังนี้

2.1 การตอบสนองความเครียดด้านอารมณ์ โดยทั่วไปจะเป็นปฏิกิริยาในด้านความวิตกกังวล ความโกรธ ความซึมเศร้า ซึ่ง 2 ประการหลังนี้จะเกิดขึ้นในระหว่างหรือหลังจากที่มีความขัดแย้ง ความล้มเหลว การพลาดโอกาสหรือความสูญเสีย

2.2 การตอบสนองความเครียดด้านความนึกคิด การตอบสนองด้านนี้เป็นสาเหตุให้ความสามารถด้านสมาธิ การคิด หรือความจำลดลง นอกจากนี้แล้วยังมีการตอบสนองที่เรียกว่า “กลไกป้องกันตัว” (Defense Mechanism) ตามทฤษฎีของฟรอยด์ (Freud's theory) เป็นการตอบสนองด้านจิตใจเพื่อปกป้องบุคคลให้พ้นจากความวิตกกังวลและความเครียดทางอารมณ์ เช่น การเก็บกด (Repression) ซึ่งเป็นการปิดบังอาการไว้ ทำให้บุคคลไม่สามารถพัฒนาวิธีการเผชิญความเครียดได้

3. การตอบสนองความเครียดด้านพฤติกรรม (Behavioral stress response) เจื่อนใจที่บุคคลจะตอบสนองต่อความเครียดด้านร่างกายและอารมณ์ได้เพียงใดนั้น เราสามารถดูได้จากการตอบสนองทางด้านพฤติกรรม กล่าวคือ การตอบสนองด้านพฤติกรรมจะทำให้มองเห็นว่าบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงไปเช่นไรจากการกระทำ การพูด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเครียด บุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น เช่น สีหน้าที่แสดงออกและเสียงที่สั่น เป็นต้น

สันต์ หัตถิรัตน์ (2534, อ้างถึงในละเอียดย ชูประยูร 2541: 13 - 15) ได้กล่าวถึงอาการของความเครียดว่าเป็นอาการที่อาจแสดงออกโดยตรงและตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเครียด เช่น ความหวั่งกังวล ความตื่นเต้น ความตกใจ ความประหม่า ความโกรธ ความเกลียดหรือความไม่พอใจ ความรัก ความดีใจ เป็นต้น ความรู้สึกหรืออารมณ์ต่างๆ ถ้าเกิดขึ้นมากหรือนานเกินไป ย่อมก่อให้เกิดความเครียดซึ่งแสดงออกโดยอาการอื่นๆ เช่น

1. หน้ามืด เป็นลม เช่น ตื่นเต้นจนเป็นลม ตกใจจนเป็นลม
2. หน้าซีดหรือหน้าแดง เช่น ตกใจจนหน้าซีด โกรธจนหน้าซีดหรือหน้าแดง  
อายจนหน้าแดง



3. ใจเต้น ใจสั่นหรือรู้สึกหัวใจเต้นแรงจนจะทะลุออกมาเต้นนอกอก
4. ปวดศีรษะหรือรู้สึกตัวเบา รู้สึกโหวงๆ ไม่เป็นตัวของตัวเอง
5. มือเท้าเย็นและอาจมีเหงื่อตามมือและเท้า เช่น เวลาตกใจ ประหม่า อาย
6. หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย หรือหาเรื่องผู้อื่นโดยไม่มีเหตุผล
7. นอนไม่หลับ หรือหลับยาก หลับแล้วต้องตื่นขึ้นบ่อยๆ หรือฝันทั้งคืน โดยเฉพาะ

ฝันร้าย

8. เมื่ออาหารหรือเจริญอาหารผิดปกติ คนส่วนใหญ่เวลาเครียดแล้วจะเบื่ออาหาร ร่างกายจะผอมลงๆ แต่บางคนเวลาเครียดแล้วกลับกินมาก กินตลอดเวลาหรือกินจนอ้วนขึ้นอย่างรวดเร็ว

9. ปวดท้อง ท้องเดินหรือท้องผูก บางคนท้องเสีย ถ่ายอุจจาระบ่อยๆ พอหายเครียดก็เป็นปกติ บางคนเครียดท้องผูก ไม่ถ่ายหลายวันก็มี

10. ปัสสาวะบ่อย เช่น เวลาเข้าห้องส้วมหรือเข้าพบผู้ใหญ่จะเกิดอาการปวดปัสสาวะขึ้นมาทันที หรือเวลาเข้านอนตอนกลางคืนต้องลุกขึ้นมาปัสสาวะบ่อยๆ เพราะนอนไม่หลับ

11. อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เบื่อหน่าย ท้อถอย หรือทำให้ไม่มีกำลังใจที่จะทำงาน หรือบางครั้งแม้แต่การเที่ยวเตร่สนุกสนานก็ไม่อยากไป

12. หายใจไม่สะดวก หายใจขัด หายใจไม่เต็มปอด เหนื่อยหอบหรืออื่นๆ ถ้าเป็นมาก อาจจะมีอาการมือเท้าชาเหมือนเป็นเหน็บชา ต่อมานิ้วจะแข็งเกร็ง แขนขาจะแข็งเกร็ง และเกิดอาการปวดเมื่อยทั้งตัวได้

### 1.5 ระดับความเครียด

กรมสุขภาพจิตได้พัฒนาแบบประเมินผลและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทย (2541: 21) ได้มีการแบ่งระดับของความเครียดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรับรู้ และพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตน้อยกว่าบุคคลอื่นๆ

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไขซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียด

ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อยแต่ไม่ชัดเจนและยังพอนทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียด ในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหา ความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจจะสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิตและสิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติ และความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลจัดการหรือแก้ไขด้วยความ ยากลำบาก トラบไคที่ความขัดแย้งต่างๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติรุนแรง เป็นระดับที่บุคคลกำลังอยู่ในภาวะตึงเครียด หรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยไว้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่ ต่อไปโดยไม่ได้นำมาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่ รุนแรง ซึ่งส่งผลเสียต่อตนเอง และบุคคลใกล้ชิด

กองสุขภาพจิตกรมการแพทย์ (2533, อ้างถึงในจุนทร เป็นสุข 2544: 23) ได้แบ่ง ระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลผลักดันให้การทำงานดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน หรือนิ่งเฉย
2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจจะมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น รับประทาน อาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดยาเสพติด คิดเหว้า เป็นต้น
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือวิกลจริต ไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ และโรคอื่นๆ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น

Janis (อ้างถึงในกรมสุขภาพจิต 2546: 11) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย พบได้ในชีวิตประจำวัน ความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดลงในเวลาไม่ถึงชั่วโมง

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับปานกลาง (middle stress) เป็นภาวะที่มีความเครียด นานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย พฤติกรรม อารมณ์และความ นึกคิดเพื่อขจัดสาเหตุหรือผ่อนคลายความเครียดลง การเปลี่ยนแปลงจึงจะกลับเข้าสู่ภาวะปกติ

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับรุนแรง (severe stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือนหรือเป็นปี ทำให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพและความเจ็บป่วยเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

เฟรน และวาติกา (Frain and Valiga 1985, อ้างถึงใน ปิยะวดี สุมาลัย 2544: 18 - 19) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (day to day stress) ถือว่าเป็นความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างอัตโนมัติและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เช่น การเดินทางไปทำงานในสภาพที่การจราจรติดขัด การปรับตัวต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา การปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ในระดับนี้บุคคลจะปรับตัวได้ดี

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน หรือพบเหตุการณ์สำคัญในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจจะแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ความรู้สึกผิด หรือความอาย เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวในเวลาอันรวดเร็ว เป็นผลให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียดทั้งทางกริยาและคำพูด เนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่างๆ และอาจมีความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต เช่น ความเครียดจากการเข้าเป็นผู้ทำงานใหม่ การเปลี่ยนงานใหม่ การได้รับการผ่าตัด เป็นต้น หรือการแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ เช่น ก้าวร้าว ปฏิเสธ เจ็บขริม พุดน้อย เป็นต้น

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูง หรือ รุนแรง (severe stress) ความเครียดในระดับนี้ บุคคลจะมีความล้มเหลวในการปรับตัว เนื่องจากความเครียดดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง บุคคลจะหมดแรง หรือเกิดความเบื่อหน่ายในที่สุด เช่น เครียดเกิดจากการสูญเสียคู่ครอง การเจ็บป่วยร้ายแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย ความล้มเหลวในการทำงาน ซึ่งเป็นผลทำให้จิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด จะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งอาจมีพยาธิสภาพและการเจ็บป่วยเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

## 2. ความเครียดจากการปฏิบัติงาน

ในภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันสูงในปัจจุบัน ทำให้องค์กรต่างๆ มีความจำเป็นต้องสร้างมาตรฐานให้เกิดขึ้นในองค์กรของตน เพื่อที่จะให้เกิดการยอมรับจากสังคม โดยทั่วไป เช่น การประกันคุณภาพของโรงพยาบาล การพัฒนาสถานีนอมนัยให้ได้มาตรฐาน หรือการประกันคุณภาพของการศึกษา เป็นต้น ซึ่งการแข่งขันที่สูงขึ้น นั้นทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมากในการที่จะปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และยอมก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานเพิ่มขึ้นได้

ความเครียดในการทำงานเป็นภาวะความกดดันที่มีต่อร่างกายหรือจิตใจอันเกิดจากการทำงาน อาจจะเป็นเหตุการณ์หรือสิ่งทีก่อให้เกิดอันตราย หรือเป็นสิ่งคุกคามทางด้านจิตใจ เช่น ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความโกรธ ทำให้บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณา และการตัดสินใจ อาจเป็นผลเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นสำคัญ เกิดสภาพทางอารมณ์ที่จะต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบีบบังคับขู่เข็ญ หรือความไม่แน่นอนต่างๆ ความเครียดในการทำงาน เป็นปัญหาที่สำคัญและเกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กร เกิดขึ้นได้กับทุกคน และทุกระดับของการบริหาร อาจเกิดขึ้นกับคนเพียงคนเดียว หรือเกิดขึ้นกับทีมงาน แผนก หรือทั้งระบบ แล้วส่งผลกระทบต่อบุคลิกภาพของพนักงาน และความขัดแย้งในบทบาท (กรมสุขภาพจิต 2546: 17)

2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Schermerhorn and others. 1991, อ้างถึงใน ชฎาภา ประเสริฐทรง 2543: 11 - 13) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล หมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่

1.1 ความต้องการ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความต้องการผลตอบแทนในการทำงานไม่เท่ากัน เช่น บางคนคิดว่าการทำงานไปสัก 5 ปี น่าจะได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

1.2 ความสามารถ ความถนัดและความสนใจ ซึ่งแต่ละบุคคลมีไม่เหมือนกัน เช่น บางคนอาจรู้สึกชอบที่จะทำงานเกี่ยวกับตัวเลข การคิดคำนวณ แต่ไม่ชอบงานบริการ เป็นต้น

1.3 บุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่บุคลิกภาพแบบ A เป็นบุคคลที่มีแนวโน้มที่จะเครียดได้ง่าย มีความทะเยอทะยาน ชอบการแข่งขัน ชอบงานหนัก มีเป้าหมายในชีวิตสูงและมักจะมี ความกังวลได้ง่าย บุคลิกภาพแบบ B จะมีลักษณะของบุคคลที่ชอบความสงบ ใจเย็นและไม่ทะเยอทะยาน ทำให้เกิดความเครียดได้ยาก

## 2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

- 2.1 สภาพการทำงาน เช่น เสียงดัง อากาศร้อนหรือเย็นเกินไป ความสั่นสะเทือน
- 2.2 ลักษณะของงานที่ทำ เช่น งานที่มีความเสี่ยงหรืออันตราย งานที่ต้องใช้เวลาในการทำงานยาวนาน หรืองานที่ต้องรีบเร่ง
- 2.3 บทบาท เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และงานที่บุคคลไม่รับรู้บทบาทที่แน่ชัด
- 2.4 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งมนุษย์ต้องการที่จะอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของผู้ร่วมงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกเป็นสุขได้
- 2.5 ความก้าวหน้าในอาชีพ ดังนั้น งานที่ไม่มี ความก้าวหน้า และไม่มั่นคงนั้น จะก่อให้เกิดความเครียดต่อผู้ทำงานได้มาก

3. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพครอบครัว ฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจ เป็นต้น นอกจากนี้ ธนดล หาญอมรเศรษฐ (อ้างถึงใน ประณิตา 2542: 25 - 26) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานเป็น 4 ประเภท ดังนี้

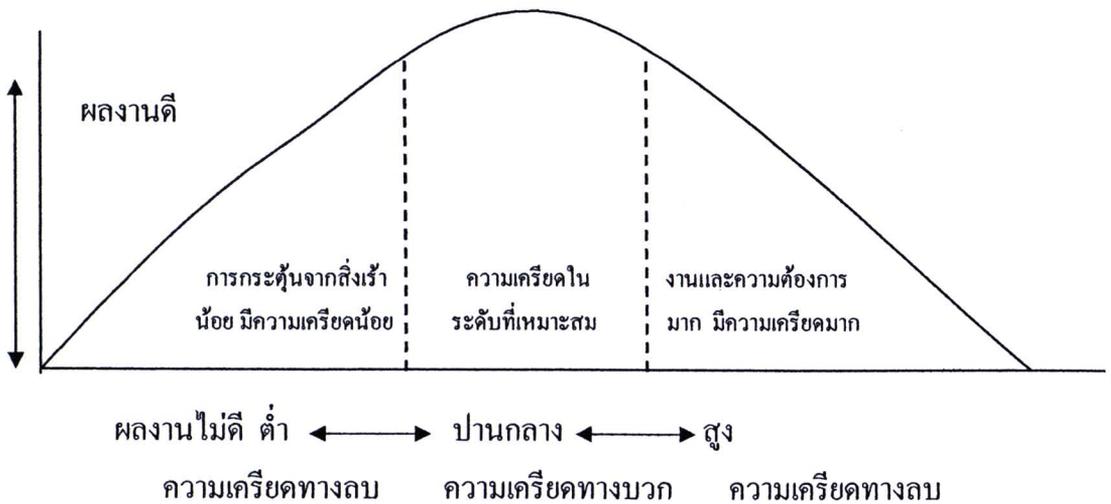
1. ความสัมพันธ์กับเจ้านาย กรณีนี้ถือเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงาน ผู้คนมักจะมองว่าเจ้านายเป็นดังพ่อ แม่ ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้ แต่โชคร้ายที่ส่วนมากมักจะไม่มีใครยกย่องหรือกล่าวคำสรรเสริญแก่ใครง่าย ๆ ตรงกันข้ามมักจะกล่าวคำหยาบอย่างรวดเร็วมากกว่า เมื่อการทำงานไม่ดี ขาดการกระตุ้นโดยการให้รางวัล เป็นอุปสรรคต่อการทำงานเพราะขาดความเชื่อมั่นในตนเองและท้ายที่สุดนำไปสู่การออกจากการทำงาน
2. การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนทั่วไปต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้กุมชะตาตัวเองบ้าง ซึ่งมักจะตรงกันข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และอยู่นอกเหนือการควบคุม เพราะว่าขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่องานของตน และทุกคนมักจะเชื่อว่าตนรู้จักงานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อไม่มีใครมาปรึกษาด้วยจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอกและทำให้ตนเองไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้ ผลที่ตามมาคือความเครียด
3. ความก้าวหน้าในงานอาชีพ เช่น ไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควร หรืออาจไม่ทราบแนวทางความก้าวหน้าก็เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้
4. งานหนัก เกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ
  - 4.1 งานหนักเชิงปริมาณ เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องทำมาก แต่มีเวลาจำกัด
  - 4.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกินกว่าทักษะความสามารถ และความรับรู้ของตน การที่ต้องทำงานให้เสร็จทันเวลาตามที่กำหนด และมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียด

Davidson (1964, อ้างถึงใน ลดาวัลย์ สกฤณา 2543: 13) ได้แบ่งรูปแบบความเครียดในอาชีพออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านครอบครัว ได้แก่ รายได้ของครอบครัว สภาพภายในครอบครัว ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว
2. ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ที่อยู่อาศัย ความเครียด เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ จำนวนปีในการทำงาน ลักษณะและปริมาณงาน บทบาทในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับบุคลากรในที่ทำงาน
4. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน (DuBrin, 1990; อ้างถึงใน ชฎาภา ประเสริฐทรง 2543: 13) ได้แบ่งความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงานไว้ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจในงาน ทำงานไปเรื่อยๆ ขาดความรู้สึกรู้สึกท้าทาย ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานต่ำ
2. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้น จะกระตุ้นให้บุคคลใช้พลังกายและพลังใจในการทำงานมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามความเครียดที่ท้าทายนั้น ไปจนระดับหนึ่งที่บุคคลจะทำงานได้ดีที่สุด
3. ความเครียดระดับสูง (severe stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ และมีต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลาานาน พลังในการทำงานจะเริ่มต่อต้านกับความกดดันจากงาน ทำให้พลังในการทำงานลดลงเรื่อยๆ จนบุคคลรู้สึกหมดแรง เหนื่อยหน่าย ท้อแท้ (burn out) ในการทำงาน ในที่สุด ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงจนถึงเบื่อหน่าย ไม่ต้องการทำงานเดิมอีกต่อไป



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงาน

ดังนั้นความเครียดจึงเป็นทั้งคุณ (Eustress or Positive stress) และโทษ (Distress or Negative stress) ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับผลสัมฤทธิ์ของงาน ความเครียดในระดับปานกลาง จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด และความเครียดมีระดับความรุนแรงแตกต่างกันตั้งแต่ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง โดยความเครียดในระดับสูงนั้นจะมีความรุนแรงมากขึ้น ถ้ามีความเครียดในระดับสูงคงอยู่นาน จะมีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานของคุณคลเปลี่ยนไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ในที่สุดบุคคลจะเกิดความท้อแท้ ทำให้ผลการทำงานลดลง และอาจเกิดการหลบหนีปัญหาหรือลาออกในที่สุด

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข ตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิตแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความเครียดต่ำกว่าปกติมาก (ระดับที่บุคคลดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ปกติ) ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ (ระดับที่บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม) ระดับความเครียดสูงเล็กน้อย (ระดับที่บุคคลไม่มีความไม่สบายใจ พอทนได้) ระดับความเครียดสูงปานกลาง (ระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้) ระดับความเครียดสูงรุนแรง (ระดับตึงเครียดในชีวิตอย่างรุนแรง)

### 3. ความหมายและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสาธารณสุข

#### 3.1 ความหมายของบุคลากรสาธารณสุข

บุคลากรสาธารณสุขเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานด้านการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ที่ทำให้ประชาชนมีชีวิตยืนยาว โดยการนำเอาทรัพยากรต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานในทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์พร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ และมีความเป็นอยู่ที่ดีในสังคมด้วยการจัดบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ ทุกหมู่บ้าน บุคลากรสาธารณสุขจึงมีความสำคัญและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การปฏิรูประบบสุขภาพ การกระจายอำนาจด้านสุขภาพ และการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อให้เห็นความเชื่อมโยง หลักการ แนวคิดของการปฏิรูประบบบริการเดิมมาเป็นระบบบริการที่ใกล้บ้าน ใกล้ใจ เพื่อให้คนไทยได้รับสิทธิของการมีสุขภาพดีอย่างเท่าเทียมเสมอภาค มีประสิทธิภาพ และมีสุขภาพดีอย่างยั่งยืน

### 3.2 บทบาทหน้าที่ของบุคลากรสาธารณสุข

บุคลากรสาธารณสุขมีบทบาทหน้าที่ คือ การให้บริการกับประชาชนโดยมุ่งหวังให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี โดยยึดการบริการเป็นหลัก ซึ่งการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขนั้น เป็นบริการที่เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์และสาธารณสุขของรัฐจัดให้มีขึ้นสำหรับการบริการประชาชนเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจำเป็นต้องดำเนินการให้บริการสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง ในจังหวะและเวลาที่เหมาะสม และให้มีการดำเนินงานผสมผสานกันไปทั้งด้านรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การส่งเสริมสุขภาพ เป็นบริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อการสนับสนุน ส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความเป็นอยู่ในสังคมเพื่อมิให้มี โรคภัยไข้เจ็บ บริการดังกล่าว ได้แก่ การอนามัยแม่และเด็ก การวางแผนครอบครัว การให้สุศึกษา การส่งเสริมโภชนาการ เป็นต้น

2. การป้องกันและควบคุมโรค เป็นบริการสาธารณสุขที่จำเป็น สำหรับกิจกรรมป้องกันโรคแก่ประชาชนในกลุ่มที่ไวต่อการเกิดโรค มิให้เกิดโรคขึ้นได้ และบริการสาธารณสุขที่ควบคุมหรือกำจัดโรคที่เกิดขึ้นมิให้ลุกลามหรือระบาดต่อไป รวมทั้งกำจัดโรคให้หมดไปให้ได้ที่สุด ได้แก่ การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค การเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา การควบคุมโรค การอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. การรักษาพยาบาล เป็นบริการสาธารณสุขที่จำเป็น สำหรับการวินิจฉัยโรคและการรักษาพยาบาลเมื่อเกิดโรคแล้ว ยึดหลักว่า จะต้องวินิจฉัยโรคตั้งแต่เริ่มแรก และให้การักษาพยาบาลอย่างทันทั่วทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้หายจากโรคนั้นๆ ให้เร็วที่สุด และป้องกันหรือกำจัดความพิการมิให้เกิดขึ้นหรือเกิดน้อยที่สุด ได้แก่ การตรวจวินิจฉัย การชันสูตรทางห้องปฏิบัติการ การรับส่งผู้ป่วยระหว่างสถานบริการที่มีขีดความสามารถน้อยกว่า กับความสามารถสูงกว่า

4. การฟื้นฟูสภาพ เป็นบริการสาธารณสุขที่จำเป็นสำหรับการป้องกันผู้ป่วยมิให้เกิดความพิการหรือจำกัดความพิการให้หมดไป เพื่อให้ผู้ป่วยกลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็วที่สุดทั้งทางกาย จิตใจ และการดำรงชีวิตประจำวันให้อยู่กับสังคมอย่างปกติสุข ได้แก่ การเคลื่อนไหว แขนขา การพลิกตัว การออกกำลังกายบางส่วนหรือทั้งหมด และการทำกายภาพบำบัด เป็นต้น

กระบวนการทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังกล่าวจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นในสถานบริการทุกระดับ ในรูปแบบของการผสมผสาน

สำหรับบุคลากรสาธารณสุข การให้บริการทางด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร นักเทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข พยาบาล เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน นักวิชาการ และอื่นๆ แต่ละสายงานจะมีบทบาทหน้าที่และลักษณะงานที่ต่างกัน แต่จะมีส่วนสนับสนุนซึ่งกันและกันในการให้บริการสาธารณสุข ซึ่งเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ยกตัวอย่างเช่น

**แพทย์** ลักษณะงานเป็นงานเทคนิคบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ที่ต้องปฏิบัติโดยผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม เป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องต่อร่างกาย สุขภาพ และอนามัยของประชาชนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพ และการควบคุมป้องกันโรค หรือการฟื้นฟูสภาพของผู้เจ็บป่วยตลอดจนการศึกษา ตำรวจ วิเคราะห์ การประเมินผล และเสนอแนะเกี่ยวกับแผนปฏิบัติงาน กำหนดรูปแบบและแนวทาง ปฏิบัติ และการพัฒนางานด้านการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งการศึกษา ตำรวจ วิเคราะห์ วิจัย เพื่อที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานทางวิชาการและพัฒนาวิชาการ เพื่อให้งานด้านการแพทย์ หรือสาธารณสุขสัมฤทธิ์ผล นอกจากนี้ ยังให้คำปรึกษาและการสอนด้านการแพทย์ หรือสาธารณสุขแก่แพทย์ หรือบุคลากรสาธารณสุขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ทันตแพทย์** ลักษณะงานเป็นงานให้บริการทั้งทางด้านทันตกรรมและทันตสาธารณสุข เพื่อตรวจวินิจฉัย ป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพของผู้ป่วย เกี่ยวกับโรคในช่องปาก และความผิดปกติอื่นๆ ของอวัยวะช่องปากหรืออวัยวะที่เกี่ยวข้อง รวมตลอดถึงการรักษามาตรฐาน การให้บริการทั้งด้านทันตกรรมและทันตสาธารณสุข ตลอดจนการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และวิจัยทางทันตแพทยศาสตร์ บุคลากรกลุ่มนี้ ได้แก่ ทันตแพทย์ และเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

**เภสัชกร** ลักษณะงานเป็นงานให้บริการทั้งด้านเภสัชกรรมและเภสัชสาธารณสุข ทั้งด้านการบริหารจัดการด้านยา การบริการด้านยา การผลิตยา การสอนและฝึกอบรมด้านเภสัชกรรมเพื่อส่งเสริม สนับสนุน การป้องกัน การบำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย การกำหนด ติดตาม ประเมินและรักษามาตรฐาน งานบริการเภสัชกรรมและเภสัชสาธารณสุข การศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยด้านเภสัชศาสตร์ รวมถึงคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข บุคลากรกลุ่มนี้ ได้แก่ เภสัชกร ผู้ช่วยเภสัชกร และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

**นักเทคนิคการแพทย์** ลักษณะงานเป็นงานที่ต้องใช้หลักวิชาการทางด้านเทคนิคการแพทย์ เพื่อปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ทางด้านห้องปฏิบัติการ รังสีวินิจฉัย รังสีรักษา เวชศาสตร์นิวเคลียร์ หรือรังสี

ฟิสิกส์ การใช้เทคนิค หรือกรรมวิธีพิเศษ การใช้สารกัมมันตรังสี การพัฒนาปรับปรุงคัดแปลง เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ด้านเทคนิคการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเกี่ยวกับการ บำบัดรักษาคนไข้ การวิเคราะห์ วิจัยและรวมถึงงานเวชกรรมฟื้นฟู เช่น การประเมินผู้ป่วย เบื้องต้น ดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยพิการ โดยวิธีการนวด การออกกำลังกาย การใช้ความร้อนความเย็น ได้อย่างถูกต้อง ฝึกผู้ป่วยให้ช่วยเหลือตนเองในการทำกิจวัตรประจำวัน การย้ายตนเองและพา ตนเองไปยังที่ต่างๆ โดยใช้เครื่องช่วยดูแลและฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยพิการทางการเคลื่อนไหว บุคลากรกลุ่ม นี้ ได้แก่ นักเทคนิคการแพทย์ นักกายภาพบำบัด เจ้าพนักงานอาชีวบำบัด เจ้าหน้าที่รังสี การแพทย์ เจ้าพนักงานเวชกรรมฟื้นฟู นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์การแพทย์ และเจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์

**เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข** ลักษณะงานเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการ บริหารงานสถานีนอนามัยในด้านการเงินการบัญชี ตลอดจนบริหารงานพัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ ภายใต้การอำนวยการ ควบคุมแนะนำและสั่งการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ การประสานงาน ต่างๆ กับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดรูปงาน อำนวยการ ควบคุมกำกับ และประเมินผลการ จัดบริการ และการพัฒนางานสาธารณสุขให้เป็นไปตามแผนงาน โครงการ และเป้าหมาย ของจังหวัด อำเภอ ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานและบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ในสถานีนอนามัย ฝึกอบรมนักศึกษาและอาสาสมัครสาธารณสุขตลอดจนดูแล แนะนำ นิเทศ สนับสนุน การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขต่างๆ และการประเมินผลงานเพื่อการพัฒนาต่อไป

**พยาบาล** ลักษณะงานเป็นงานให้บริการ การส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาการบริการ ซึ่งประกอบด้วย การปฏิบัติการพยาบาลเกี่ยวกับ การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การส่งเสริม สุขภาพ การป้องกันโรค การให้คำปรึกษาสุขภาพ การป้องกันควบคุมการติดเชื้อ และการเผยแพร่ กระจายเชื้อโรค การวางแผนครอบครัว การผดุงครรภ์ การตรวจวินิจฉัย และบำบัดรักษาเบื้องต้น การให้ยาระงับความรู้สึก การใช้เครื่องมือ หรือวิธีการพิเศษบางประเภท เพื่อการวินิจฉัย และบำบัดรักษา การจัดระบบบริการในโรงพยาบาลชุมชน สถานีนอนามัย หรือในครอบครัว การศึกษา วิเคราะห์ คิดค้นกลวิธี เพื่อพัฒนาการพยาบาลและควบคุมพยาบาลให้มีคุณภาพ และมาตรฐานการส่งเสริม พัฒนาความรู้ความสามารถทางการพยาบาลให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ฝึก ปฏิบัติการพยาบาล รวมทั้งการวางแผน การประสานงาน การบันทึกผลงาน และการปฏิบัติหน้าที่ อื่นที่เกี่ยวข้อง บุคลากรกลุ่มนี้ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเวชปฏิบัติ พยาบาลเทคนิค และเจ้าหน้าที่พยาบาล

**เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน** ลักษณะงานเกี่ยวกับการให้บริการส่งเสริมสุขภาพการ ป้องกันโรค ฟื้นฟูสภาพ และการรักษาพยาบาลกับบุคคล ครอบครัว และชุมชน การควบคุมโรค

ระบาด การสุขภาพสิ่งแวดล้อม การสุขภาพอาหาร การเฝ้าระวังทางระบาดวิทยา รวมทั้งการนิเทศ ควบคุม ติดตาม และประเมินผลงานสาธารณสุข ศึกษา ค้นคว้า วิจัย ศึกษาอบรม อาสาสมัครสาธารณสุข ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ติดตามเยี่ยมบ้านในกรณีที่เจ็บป่วยไม่รุนแรง ช่วยแพทย์/พยาบาลในการตรวจรักษา ตลอดจนร่วมจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชุมชนและงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

**นักวิชาการสาธารณสุข** ลักษณะงานเป็นงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ และวินิจฉัยปัญหาสาธารณสุข เสนอแผนนโยบาย วางแผนงาน และดำเนินงานสาธารณสุขให้เป็นไปตามแผน กำหนดระบบและวิธีการด้านนิเทศ รวมทั้งการนิเทศ ควบคุม ติดตาม และประเมินผลงานสาธารณสุข ศึกษา ค้นคว้า วิจัย สอนและศึกษาอบรม ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และสร้างมาตรฐานงานสาธารณสุข บุคลากรกลุ่มนี้ ได้แก่ นักวิชาการสาธารณสุข นักวิชาการควบคุมโรค นักวิชาการสุขภาพจิต นักวิชาการสุขภาพชุมชน นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ เจ้าหน้าที่งานสถิติ และเจ้าหน้าที่เวชสถิติ

#### ความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข

จากภาระงานข้างต้นแสดงว่าบุคลากรสาธารณสุขเป็นตำแหน่งที่ต้องปฏิบัติงานประจำทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องรับผิดชอบชีวิตมนุษย์ และทรัพย์สินของทางราชการ ต้องปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์กร ได้แก่ การประเมินมาตรฐานต่างๆ เช่น HCA (การพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน), PCA (การวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก) PCU (การประเมินเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ), ประเมิน 5 ส นอกเหนือจากภาระงานด้านนี้แล้วยังมีงานประจำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ ภัยต่างๆ งานเฝ้าระวังโรคไม่ติดต่อ งานเฝ้าระวังโรคติดต่อ งานคุ้มครองผู้บริโภค งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานอนามัยโรงเรียน งานทันตกรรม ฯลฯ ซึ่งเป็นงานที่ต้องทำต่อเนื่องทุกปี นอกจากงานที่กล่าวมาแล้วยังมีการประชุม การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ อีก เช่น อำนวยการบริหารส่วนตำบล พัฒนาการอำเภอ/ตำบล การศึกษานอกโรงเรียน พัฒนาสังคม ชนาการต่างๆ ของรัฐบาล โรงเรียน วัด เป็นต้น ซึ่งถ้าบุคลากรสาธารณสุขไม่สามารถปรับตัวได้จะเกิดความเครียดขึ้นได้ง่ายๆ กับตนเองและครอบครัว ถ้าครอบครัวเข้าใจก็ไม่เกิดปัญหา แต่ถ้าครอบครัวไม่เข้าใจจะเกิดปัญหาครอบครัวขึ้นได้

ถ้าหากในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยอง เพื่อจะดูว่าบุคลากรสาธารณสุขมีความเครียดจากการปฏิบัติงานมากน้อยแค่ไหน

## 4. สัมพันธภาพในครอบครัว

### 4.1 ความหมายของครอบครัว

ครอบครัวเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดของสังคม เป็นสถานบันทางสังคมขั้นมูลฐาน อันเก่าแก่ของมนุษย์ ความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวที่สงบสุข มีอิทธิพลต่อความสงบสุข และความเรียบร้อยของหน่วยสังคมอื่นๆ สมาชิกที่มาจากครอบครัวที่มีปัญหา อาจจะสร้างปัญหาแก่สังคมได้ในเวลาต่อมา

คำว่าครอบครัว (Family) ตามพจนานุกรมหมายถึง ผู้ร่วมครัวเรือน ได้แก่ สามี ภรรยา และบุตร แต่นักวิชาการหลายคนก็ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับครอบครัวก็ยังไม่ให้ความหมายที่แตกต่างกันไป

คณะอนุกรรมการค้ำครอบครัว ในคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ (กสส.) ได้จัดประชุมสมัชชาแห่งชาติเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2537 ได้ให้คำนิยามคำว่า ครอบครัวไว้ว่าครอบครัว หมายถึงกลุ่มบุคคลที่มีความผูกพันกันทางอารมณ์และจิตใจ ในการดำเนินชีวิตร่วมกันทั้งการพึ่งพิงกันทางสังคมและเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กัน ทางกฎหมายและทางสายโลหิตและบางครอบครัวอาจมีลักษณะเป็นช้อยกเว้นบางประการ (ศรีสว่าง พุ่มวงศ์แพทย์ 2540: 8)

กุหลาบ รัตนสังขธรรม, วิไล สถิตย์เสถียร, ธิรพงษ์ ธิรมนัส และพัชนี สุวรรณศรี (2540: 9) อธิบายไว้ว่าครอบครัวคือหน่วยงานของสังคม และเป็นหน่วยทั้งในเชิงจิตวิทยา เศรษฐกิจ และสังคมเป็นหน่วยพื้นฐานของสังคมทุกแห่ง เนื่องจากทุกคนมีครอบครัวเป็นที่มาของตนและคนส่วนใหญ่ก็อาศัยอยู่ในครอบครัวรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งตลอดชีวิต มนุษย์ที่ยังเป็นทารกจำเป็นต้องอาศัยร่มเงาของครอบครัวในช่วงระยะเวลาที่จะพัฒนาตนเอง ผ่านวัยเด็ก และวัยรุ่น เข้าสู่ผู้ใหญ่

เฉลียว บุญยงค์ (2543: 4) อธิบายความหมายครอบครัวไว้ว่า

1. ในแง่ชีววิทยา ครอบครัวหมายถึง กลุ่มคนที่เกี่ยวพันทางสายโลหิต เช่น สามี ภรรยา มีบุตร บุตรเกิดจากอสุจิของบิดาผสมกับไข่สุกของมารดา บิดามารดากับบุตรจึงเกี่ยวพันกันทางสายโลหิต

2. ในแง่กฎหมาย ครอบครัวหมายถึง บุคคลที่มีสายสัมพันธ์กันในทางกฎหมาย โดยการสมรสแล้วมีบุตร หรือมีบุตรบุญธรรม การสมรสจะต้องมีทะเบียนสมรส คนเหล่านี้เป็นครอบครัวเดียวกันตามกฎหมาย บิดามารดาและบุตรมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติต่อกันตามกฎหมาย บุตรมีสิทธิได้รับมรดกจากบิดามารดา

3. ในแง่เศรษฐกิจ ครอบครัวคือกลุ่มคนที่ใช้จ่ายร่วมกันจากเงินงบประมาณเดียวกัน

4. ในแง่สังคม ครอบครัวคือกลุ่มคนที่อยู่ร่วมกันภายในบ้านเดียวกัน อาจจะเกี่ยวหรือไม่เกี่ยวพันในทางสายโลหิต หรือในทางกฎหมาย แต่มีปฏิริยาสัมพันธ์กันให้ความรักและความเอาใจใส่ต่อกัน มีความปรารถนาดีต่อกัน ครอบครัวเช่นนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ครัวเรือน ครอบครัวเดียวกันอาจจะอยู่ร่วมหลังคาเดียวกันก็ได้ แต่ทุกคนในครอบครัว มีปฏิริยาต่อกันในบทบาทสามีภรรยา บิดากับบุตร พี่กับน้อง มีความรักความเอาใจใส่ต่อกัน มีจิตใจผูกพันกัน

อมราวตี ณ อุบล (2544: 47) ให้ความหมายครอบครัวไว้ว่า การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาอยู่ร่วมกัน มีความผูกพันกันทั้งทางสายโลหิต และทางกฎหมาย มีการช่วยเหลือเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน รู้จักบทบาทของตนเอง และยังเป็นที่พักพิงค้ำนิคม วัฒนธรรมต่างๆ ให้แก่สมาชิกในครอบครัว โดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันภายในครอบครัว

จรรยา สุวรรณทัต (2544: 5) กล่าวว่า ครอบครัวเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดของสังคม มนุษย์ หน่วยของสังคมที่เรียกว่าครอบครัวนี้มีความสัมพันธ์ และร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด หน้าที่พื้นฐานทางชีววิทยาของครอบครัวคือ การให้กำเนิดบุตรและเลี้ยงดูบุตร เพื่อสร้างสมาชิกใหม่ในการสืบตระกูลต่อไป นอกจากนี้ครอบครัวยังมีหน้าที่สำคัญของสังคม วัฒนธรรม การศึกษา และเศรษฐกิจในการถ่ายทอดคุณค่า วิธีการปฏิบัติและมาตรฐานความประพฤติต่างๆ ทางสังคม ให้แก่สมาชิกรุ่นใหม่ของสังคม จัดเป็นหน่วยสังคมแรกที่เชื่อมโยงความผูกพันของสังคม และหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคนในครอบครัวให้เป็นไปตามลักษณะสังคมวัฒนธรรมที่กำหนดไว้

เกษม ดันติผลาชีวะ และ กุลยา ดันติผลาชีวะ (อ้างในอมราวตี ณ อุบล 2544: 46) กล่าวว่า ครอบครัวเป็นสถาบันที่เล็กที่สุด ประกอบด้วย คน 2 คน ขึ้นไปมาอยู่ร่วมกัน โดยมีความผูกพันกันอย่างใกล้ชิดทางสายเลือด ทางงานแต่งงาน ทางอารมณ์ มีความเอื้ออาทร เลี้ยงดูกัน ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว คือ ตัวบ่งชี้สุขภาพจิต

รุจา ภูไพบูลย์ (2541: ข) กล่าวว่าครอบครัวเป็นสิ่งแวดล้อมที่สำคัญที่สุดสำหรับมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการเจริญเติบโตและพัฒนาการตลอดชีวิต การที่บุคคลจะมีภาวะสุขภาพดีหรือเจ็บป่วยนั้นได้รับอิทธิพลจากครอบครัวตลอดเวลา

บอร์เจส และ ล็อก (Burgess and Locke 1953: 7 - 8, อ้างในจรรยา สุวรรณทัต 2544: 5) สรุปว่าครอบครัวมีลักษณะสำคัญอยู่หลายประการ คือ

1. ครอบครัวผูกพันบุคคลเข้าไว้ด้วยกันโดยการสมรส หรือผูกพันทางสายโลหิต หรือโดยทางการมีบุตรบุญธรรม

2. สมาชิกของครอบครัว โดยปกติแล้วจะอยู่ร่วมกันภายใต้ครัวเรือนเดียวกัน
3. ครอบครัวเป็นหน่วยของการมีปฏิสัมพันธ์ หรือการสื่อสารระหว่างบุคคลภายใต้บทบาทต่างๆ ทางสังคม
4. ภายในครอบครัวจะมีการสร้างสรรค์ และรักษาวัฒนธรรมร่วมกัน ซึ่งได้แก่แบบแผนการประพฤติปฏิบัติระหว่างบิดามารดาและบุตร

แมก คอแมค (Mc Commack 1974, อ้างในจรรยา สุวรรณทัต 2544: 6) กล่าวว่า ครอบครัวเป็นหน่วยของผู้คน ซึ่งปกติแล้วมีความสัมพันธ์กัน อาศัยอยู่ด้วยกัน อย่างน้อยที่สุดในสังคมหนึ่งขงชีวิต การทำงานด้วยกัน เพื่อตอบสนองความจำเป็น และมีความสัมพันธ์ต่อกัน

สรุปได้ว่า ครอบครัว หมายถึง หน่วยของสังคมที่ประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาอยู่ร่วมกัน มีความผูกพันต่อกันทั้งทางสายโลหิตและทางกฎหมาย มีบทบาทหน้าที่ร่วมกัน สนับสนุนด้านวัตถุและจิตใจ เพื่อการเจริญเติบโต และสวัสดิภาพของสมาชิกในครอบครัวให้ดำรงอยู่ได้ในสังคมที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงชีวิต

#### 4.2 หน้าที่และความสำคัญของครอบครัว

การที่ครอบครัวจะอยู่กันได้อย่างมีความสุข สมาชิกในครอบครัวจะต้องรู้บทบาทและหน้าที่ของตนเองและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ที่ตนเองมีอยู่ได้อย่างถูกต้อง

สุพัตรา สุภาพ (อ้างในอมราวดี ณ อุบล 2544: 47) กล่าวถึงหน้าที่ของครอบครัว ดังนี้

1. สร้างสรรค์สมาชิกใหม่ ให้สมดุลกับทรัพยากรในประเทศ
2. บำบัดความต้องการทางเพศ โดยออกมาในรูปของการสมรส
3. เลี้ยงดูผู้เยาว์ให้เจริญเติบโตเพื่อดำรงอยู่ในสังคมตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งเติบโตใหญ่
4. ให้การอบรมสั่งสอนแก่เด็กให้รู้จักระเบียบของสังคม โดยครอบครัวจะเป็นสถานที่อบรมเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อเด็กมากที่สุด
5. ให้ความรักความอบอุ่น อันจะทำให้สมาชิกในครอบครัวเกิดความปลอดภัย และมีกำลังใจในการดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างเหมาะสม

คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ (อ้างในอมราวดี ณ อุบล 2544: 47) ได้สรุปภาระหน้าที่หลักของครอบครัวไว้คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

1. สร้างความผูกพันทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และเศรษฐกิจระหว่างคู่สมรส
2. จัดสร้างกรอบสำหรับให้กำเนิดบุตร และการมีเพศสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส
3. การแลกเปลี่ยนสิ่งของและการบริการซึ่งกันและกัน

4. การคุ้มครองสมาชิกภายในครอบครัว
5. การให้ชื่อและสถานะแก่สมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้แก่เด็ก
6. การให้การดูแลขั้นพื้นฐานแก่เด็ก และในบางสังคมรวมถึงการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการในครอบครัวด้วย
7. การให้การเรียนรู้ทางสังคมและการศึกษาแก่เด็ก
8. การให้การดูแลทางด้านอารมณ์ และจิตใจ โดยการให้ความรัก การจัดการด้านการพักผ่อนหย่อนใจของสมาชิกในครอบครัว
9. ให้ความรักและความเป็นเพื่อน
10. ให้กฎเกณฑ์และกำหนดพฤติกรรมการแสดงออกทางเพศแก่บุตรอย่างเหมาะสม

#### 4.3 ระบบย่อยของครอบครัว

ครอบครัวเป็นหน่วยย่อยของสังคมที่มีการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกครอบครัว โดยมีการกำหนดค่านิยมบทบาทเฉพาะในครอบครัว สตรีคนหนึ่งอาจมีบทบาทเป็นภรรยา เป็นมารดา เป็นบุตร ในเวลาเดียวกันในครอบครัวเดียวกัน อาจแบ่งระบบย่อยได้ถึง 3 ระบบย่อย ครอบครัวขยายจะมีระบบย่อยมากกว่าครอบครัวเดี่ยว แต่ละระบบย่อยทำหน้าที่เฉพาะ (รูกา ภูไพบูลย์ 2541: 37 – 39) ได้แก่

ระบบย่อยของสามีภรรยา (spouse subsystem) เป็นระบบที่บุคคล 2 คน มีความสัมพันธ์กันในลักษณะของกลุ่มสมรสและในลักษณะที่คู่กันของบิดามารดา

ระบบย่อยบิดามารดาและบุตร (parent – child subsystem) เป็นระบบย่อยที่มีการแสดงบทบาทหน้าที่ของบิดามารดา พึงแสดงต่อบุตรและที่บุตรพึงแสดงต่อบิดามารดาในลักษณะเอื้ออาทรห่วงใยต่อกัน

ระบบย่อยพี่น้อง (sibling subsystem) เป็นระบบย่อยที่ลูกๆ สัมพันธ์กันเองโดยการแสดงบทบาทหน้าที่ของพี่ของน้อง การให้โอกาสเด็กเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน การมีสัมพันธภาพกับคนอื่น

ระบบย่อยอื่นๆ (other subsystem) เป็นระบบย่อยที่มีลักษณะความสัมพันธ์เฉพาะ เช่น ยายกับหลาน สะใภ้กับมารดาของสามี ลูกกับหลาน ฯลฯ

จากความหมายของระบบย่อยครอบครัวหมายรวมถึง การรู้บทบาทหน้าที่ของบิดามารดา บิดามารดาและบุตร รวมถึงญาติพี่น้องที่พึงกระทำต่อกันตามบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสม และยังมีระบบย่อยอื่นๆ คือ ยาย หลาน สะใภ้ และอื่นๆ

#### 4.4 ลักษณะของครอบครัวที่ดี

แนวคิดของทฤษฎีระบบ อธิบายว่า ครอบครัวที่ดีจะต้องเต็มไปด้วยพลัง และมีลักษณะสำคัญ แพรท (Pratt. 1976, อ้างในรุจา ภูไพบูลย์ 2541: 39) กล่าวว่า

1. สมาชิกทั้งหมดมีปฏิสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอในบริบทที่ต่างกัน เช่น ทำงานด้วยกัน เล่นด้วยกัน เป็นต้น
2. คงไว้ด้วยการติดต่อกับระบบอื่นๆ นอกจากครอบครัวได้ เช่น การศึกษาระบบบริหารสุขภาพ
3. พยายามที่จะเผชิญปัญหาและเอาชนะปัญหาร่วมกันในครอบครัว เช่น ร่วมกันหาข้อมูลแนวทางการตัดสินใจแก้ปัญหาาร่วมกันในครอบครัว
4. มีความยืดหยุ่นและสนใจที่จะตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ มีการกระจายอำนาจและการตัดสินใจในเรื่องของครอบครัวร่วมกันระหว่างสมาชิกขณะเดียวกันต่างสนับสนุนสมาชิกแต่ละคนให้มีโอกาสเติบโตและเป็นตัวของตัวเอง

สรุปลักษณะของครอบครัวที่ดี คือ การมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ การติดต่อ การเผชิญปัญหาและร่วมกันแก้ไขปัญหายืดหยุ่นไปตามสถานการณ์ การให้โอกาสซึ่งกันและกัน

#### 4.5 ความหมายของสัมพันธภาพในครอบครัว

สมพงษ์ ธนธัญญา (2540: 185 – 210) อธิบายว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง ความสัมพันธ์ในครอบครัวตามบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนมีต่อกันในครอบครัวอันจะมีผลให้การดำเนินชีวิตในครอบครัวและสังคมราบรื่น

โสภภาพรรณ เวียงเพิ่ม (2541: 37) ให้ความหมายว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึงลักษณะพฤติกรรมในครอบครัว ประกอบด้วย สมาชิกในครอบครัว มีความรัก ความห่วงใย มีการดูแลเอาใจใส่กัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของสมาชิกในครอบครัว

นุชลดดา โรจนประภาพรรณ (2541: 57) กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง การที่สมาชิกในครอบครัวมีความรักใคร่ผูกพัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในความรู้สึกของสมาชิกในครอบครัวนั้น

ทัศนดาว ลิ้มพะสุต (2543: 13) กล่าวว่า สัมพันธภาพหมายถึง แบบแผนของการมีปฏิสัมพันธ์ที่มีกระบวนการค่อยๆ เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ละเอียดละน้อยอย่างต่อเนื่อง มีการสนทนาติดต่อใกล้ชิด มีความรักความผูกพันคุ้นเคย ความรู้สึกนี้จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมภายในครอบครัวที่สมาชิกในครอบครัว มีความห่วงใยรักใคร่ผูกพันกัน เข้าอกเข้าใจในความรู้สึก เอาใจใส่ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ปรับตัวเข้าหากันระหว่างสมาชิกในครอบครัว

#### 4.6 ความสำคัญของสัมพันธภาพในครอบครัว

สัมพันธภาพระหว่างสามีและภรรยาได้เริ่มเกิดขึ้นเมื่อบุคคล 2 คน ได้มาอยู่ร่วมกันเป็นสามีภรรยาในครอบครัวเดียวกัน

พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุษย์ (2540: 158) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสัมพันธภาพในครอบครัวสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างสามีและภรรยาหรืออาจเปรียบเทียบว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างพ่อกับแม่ดี ครอบครัวก็จะมั่นคงและสร้างสรรค์ สมาชิกในครอบครัวก็จะสามารถพัฒนาไปสู่ความสำเร็จในชีวิต
2. ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดาและบุตร โดยเฉพาะเมื่อลูกอยู่ในวัยทารก พบว่า ลูกที่ขาดความรักจากพ่อแม่จะเติบโตเป็นคนที่ไม่รู้จักรักและรักไม่เป็น เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ก็มีจิตใจหยาบกระด้างและเห็นแก่ตัว

ฮอลล์ และฟาเกน (Hall and Fagen. 1956; cited by Schiamberg. 1988: 313) กล่าวว่า ครอบครัวประกอบด้วยสมาชิกจำนวนหนึ่งมาอยู่ด้วยกัน และมีสัมพันธภาพเกิดขึ้นระหว่างสมาชิกภายในครอบครัว ซึ่งสมาชิกภายในครอบครัวโดยทั่วไปหมายถึงพ่อ แม่ และลูก เป็นส่วนใหญ่ พ่อแม่และลูกจึงเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งของครอบครัวและเชื่อมโยงเป็นระบบด้วยสัมพันธภาพ ซึ่งก็คือการปฏิสัมพันธ์ต่อกันหรือการติดต่อสื่อสารกันระหว่างพ่อแม่กับลูกในครอบครัวนั่นเอง ความสัมพันธ์ระหว่างสามีและภรรยา ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่กับลูกที่เกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกอื่นๆ ในครอบครัว

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวจะช่วยเสริมสร้างความผาสุก ความสัมพันธ์ที่ราบรื่นในครอบครัว สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวจึงเป็นเครื่องมือในการป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในครอบครัว ได้อย่างมีประสิทธิภาพในทางตรงกันข้ามสัมพันธภาพภายในครอบครัวที่ไม่ดี ย่อมจะก่อให้เกิดปัญหา และเป็นต้นเหตุแห่งปัญหามากมายประการ

#### 4.7 ลักษณะของสัมพันธภาพในครอบครัว

สมพงษ์ ธนัญญา (2540: 195 - 197) อธิบายลักษณะของสัมพันธภาพในครอบครัว ประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา สามีภรรยาเป็นจุดเริ่มต้นของสัมพันธภาพที่สำคัญที่สุดในครอบครัว เพราะถ้าคู่สามีภรรยาไม่มีความรักใคร่เข้าใจซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพ

ที่ดี พยายามปรับตัวเข้าหากัน ร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ตลอดจนรับผิดชอบ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ภายในครอบครัวร่วมกัน ย่อมทำให้ครอบครัวมีความราบรื่นมั่นคง สมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัวพลอยมีความสุข โดยเฉพาะบุตร แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสามีภรรยา มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ไม่มีความรักใคร่ปรองดองกัน ขาดความเข้าใจเห็นอกเห็นใจกัน และขาดความรับผิดชอบร่วมกันแล้ว ย่อมทำให้เกิดความขัดแย้งกันอยู่เสมอ อันอาจจะทำให้ ครอบครัวต้องแตกสลายหรือถ้าไม่ถึงกับแตกสลายก็อาจจะทำให้ครอบครัวขาดความสุข โดยเฉพาะเมื่อบุตรประสบกับสภาพการณ์ของความขัดแย้งนี้อยู่เป็นประจำย่อมกระทบกระเทือน จิตใจมาก เพราะเด็กมีอำนาจการสำนึกสูงมาก ถึงแม้ว่าจะไม่มีถ้อยคำที่เป็นปรปักษ์ต่อกัน พุดออกมาเขาก็อาจจะทราบถึงความไม่ปรองดองกันในบ้านได้

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดา และบุตร ความสัมพันธ์นี้มีพื้นฐานมาจาก ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดา และเมื่อมีการให้กำเนิดบุตรแล้ว ความสัมพันธ์ในครอบครัว ก็เพิ่มขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดา และบุตรตามมา โดยอธิบายว่า สายโยง ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดา และบุตรจะแน่นแฟ้นดีเสมอ ถ้าบิดามารดาทำตัวเป็นหลัก รักใคร่ผูกพันกันดี ความรักใคร่ผูกพันแน่นหนาของบิดามารดานั้นจะมีผลสะท้อนผูกพันต่อบุตร ให้แน่นแฟ้นต่อไป

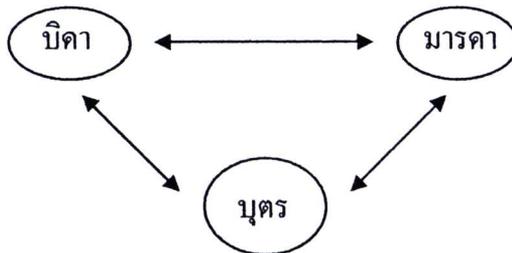
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพี่และน้อง เมื่อบิดามารดาให้กำเนิดบุตรคนที่ 2 และคนต่อๆ มา ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้องย่อมเกิดขึ้น สัมพันธภาพระหว่างพี่น้องจะดีหรือไม่ จะแนบแน่นเพียงใดขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ในครอบครัวอันประกอบด้วย ความสัมพันธ์พื้นฐาน และลักษณะการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดา เพราะถ้าบิดามารดามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ให้การ อบรมเลี้ยงดูบุตรด้วยความรักความเข้าใจให้ความยุติธรรม ตลอดจนเสริมสร้างความรักใคร่ ระหว่างพี่น้องย่อมดำเนินไปด้วยดี มีความรักใคร่ช่วยเหลือป้องกันซึ่งกันและกัน แต่อย่างไรก็ตาม ครอบครัวที่มีบุตรมากกว่าหนึ่งคนอาจมีการอิจฉา แข่งขัน หรือทะเลาะเบาะแว้ง เกิดขึ้นได้อย่าง น้อยที่สุด บุตรอาจจะสร้างความน้อยใจไว้เจียบๆ ก็ได้ บิดามารดาให้เวลาเอาใจใส่และใช้ความ อุดหนุนในการทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ต่างๆ ในครอบครัวเพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีระหว่าง บุตรด้วยกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว ในลักษณะของครอบครัวเดี่ยวที่มี แนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในสังคมปัจจุบัน ความสัมพันธ์ของสมาชิกทุกคนในครอบครัวก็หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสามีกับภรรยา บิดามารดากับบุตร พี่กับน้อง เป็นการรวมความสัมพันธ์ใน 3 ข้อแรกเข้าด้วยกัน เป็นความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด มีการเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน

จากการศึกษาแบบแผนสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวทุกๆ ครอบครัวนำไปสู่แนวความคิดที่ว่า “ครอบครัวเป็นหน่วยของการปฏิสัมพันธ์ของบุคคล” เนื่องจากครอบครัวเป็นหน่วยที่รวมไว้ด้วยการสื่อสาร การมีทัศนคติ การปฏิบัติงานได้ตอบของบิดาและมารดา บิดามารดาและบุตร พี่และน้อง และทุกๆ คนในครอบครัว ดังนั้นสัมพันธภาพของสมาชิกในครอบครัวจึงอาจแยกกล่าวได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยาหรือบิดามารดา เนื่องจากสมาชิกคู่แรกในครอบครัว คือ สามีและภรรยา เพราะถ้าคู่สามีภรรยามีความรักใคร่เข้าใจซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน พยายามปรับตัวเข้าหากัน ร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ตลอดจนรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าวภายในครอบครัวร่วมกันย่อมทำให้ครอบครัวนั้นมีความราบรื่นมั่นคงและดำรงอยู่ต่อไป นอกจากนี้สมาชิกอื่นๆ ในครอบครัวก็พลอยมีความสุขไปด้วย โดยเฉพาะบุตรจะได้รับความรักความอบอุ่นและเกิดความมั่นคงทางจิตใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสามีภรรยาไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไม่มีความรักใคร่ปรองดองกัน ขาดความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจกัน และขาดความรับผิดชอบร่วมกันแล้ว ย่อมเกิดความขัดแย้งกันอยู่เสมอ อันอาจจะทำให้ครอบครัวต้องแตกสลายลง หรือถ้าไม่ถึงกับแตกสลายก็จะทำให้ครอบครัวขาดความอบอุ่น โดยเฉพาะบุตรเมื่อต้องประสบกับสถานการณ์ของความขัดแย้งนี้อยู่เป็นประจำ ย่อมกระทบกระเทือนจิตใจมาก

2. สัมพันธภาพระหว่างบิดามารดาและบุตร ความสัมพันธ์นี้มีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา เพราะเมื่อมีการให้กำเนิดบุตรแล้วความสัมพันธ์ในครอบครัวก็เพิ่มขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดาและบุตร ซึ่งในเรื่องนี้ สเตเรียร์เรต จิตแพทย์เด็ก ผู้หนึ่งได้สร้างรูปสามเหลี่ยมสัมพันธ์ไว้ ดังรูป

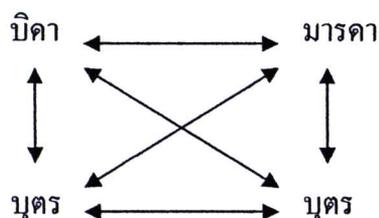


ภาพที่ 2.2 สัมพันธภาพระหว่างบิดามารดาและบุตร ของ สเตเรียร์เรต

และเขาได้อธิบายประกอบภาพว่า สายโยงความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดาและบุตร สายโยงนั้นจะแน่นคืออยู่เสมอ ถ้าบิดามารดาทำตัวเป็นหลัก โดยรักใคร่ผูกพันกันดี ความรักใคร่กันอย่างแน่นหนาของบิดามารดานั้น จะมีผลสะท้อนไปผูกพันรักใคร่ต่อบุตรให้แน่นแฟ้นต่อไปโดยปริยาย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้อง เมื่อบิดามารดาให้กำเนิดบุตรคนที่ 2 คนที่ 3 และคนต่อๆ มา ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้องย่อมเกิดขึ้น สัมพันธภาพระหว่างพี่น้องจะดีหรือไม่จะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ในครอบครัว อันประกอบด้วยความสัมพันธ์พื้นฐานและลักษณะการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดา เพราะถ้าบิดามารดามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และให้การอบรมเลี้ยงดูด้วยความรัก ความเข้าใจ ให้ความยุติธรรม ตลอดทั้งสร้างเสริมความรักใคร่ในระหว่างพี่น้องแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้องย่อมดำเนินไปด้วยดี มีความรักใคร่ช่วยเหลือปกป้องซึ่งกันและกัน แต่อย่างไรก็ตาม ไม่มีครอบครัวใดที่มีบุตรมากกว่าหนึ่งคนแล้ว จะห้ามมิให้มีการอิจฉา การแข่งขัน การทะเลาะเบาะแว้งเกิดขึ้นได้ หรืออย่างน้อยที่สุดเด็กอาจจะซ่อนความน้อยใจไว้เงียบๆ ก็ได้ ดังนั้นบิดามารดาต้องใช้ความอดทน ใช้ปัญญาและความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะให้ความรู้สึกไม่เคียดแค้นระหว่างบุตรมีอยู่น้อยที่สุด

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกทุกๆ คนในครอบครัว ก็คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา มารดากับบุตร บิดากับบุตร และพี่กับน้อง หรือเป็นการรวมความสัมพันธ์ในสามข้อแรกเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งเป็นกรณีที่เป็นครอบครัวเดี่ยว เช่นนี้ ฮาร์วิกเฮอริสต์ (Harvighurst) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัวว่า เป็นความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด มีการเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน นอกจากนี้เขาได้แสดงให้เห็นถึงระบบความสัมพันธ์ ดังรูป



ภาพที่ 2.3 สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกทุกคนในครอบครัว ของ ฮาร์วิกเฮอริสต์ (Harvighurst)

สำหรับครอบครัวขยาย สมาชิกในครอบครัวจะขยายตัวรวมไปถึง ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา ลูกพี่ลูกน้อง ตลอดจนลูกเขย ลูกสะใภ้ ซึ่งเมื่อจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากขึ้นเช่นนี้ ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับภายในครอบครัวก็ย่อมแตกต่างกันมากขึ้น นอกจากนี้บทบาทของแต่ละคนก็เพิ่มมากขึ้น เช่น นอกจากจะเป็นบุตรของบิดามารดา แล้วยังมีบทบาทเป็นน้องของพี่ พี่ของน้อง ยังจะต้องเป็นหลานของปู่ย่าตายายลุงป้า น้าอา เป็นต้น

ลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าว หากเป็นไปได้ด้วยดี ความขัดแย้งในครอบครัวก็จะไม่เกิดขึ้น หรือหากเกิดขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะไม่มีความรุนแรงเท่ากับการที่ขาดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในครอบครัวถือเป็นความสัมพันธ์กันทางบทบาท คือ สมาชิกที่มีความสัมพันธ์กันนั้นไม่มีโอกาสเลือกที่จะสัมพันธ์กัน เมื่อลูกคลอดออกมาจะต้องเกิดความสัมพันธ์ระหว่างพ่อ แม่ ลูก ซึ่งเป็นไปตามบทบาททางสังคม อย่างไรก็ตาม บุคคลทั่วไปยังมองความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นความสัมพันธ์แบบใกล้ชิด (close relationship) โดยพิจารณาจากระดับความเข้มข้นในการผูกพันกัน (intensity) ความคุ้นเคยสนิทสนมกัน (intimacy) ความเชื่อถือไว้วางใจกัน (trust) และการเข้าไปเกี่ยวข้องกัน (commitment) (สายฝน จันทะพรหม 2546: 18)

สรุปได้ว่าลักษณะสัมพันธ์ภาพในครอบครัว ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก ภรรยา ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดาบุตร ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้อง และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว ซึ่งถ้าครอบครัวมีความรักใคร่ ปรับตัวเข้าหากัน เกื้อกูลกัน ห่วงใยกัน คิดถึงจิตใจของกันและกัน ก็จะทำให้ครอบครัวมีความสุข ในทางตรงกันข้ามถ้าครอบครัวมีความขัดแย้งกัน ไม่รักใคร่ห่วงใย ไม่เอาใจใส่ต่อกัน ไม่คิดถึงจิตใจกันและกัน ก็จะทำให้ครอบครัวไม่มีความสุข

#### 4.8 องค์ประกอบของสัมพันธ์ภาพในครอบครัว

สัมพันธ์ภาพระหว่างกันของบุคคลในครอบครัวเป็นความสัมพันธ์กันทางบทบาท คือ สมาชิกมีความสัมพันธ์กันตามบทบาททางสังคม ระบบความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นระบบความสัมพันธ์ที่ผ่านกระบวนการให้คุณค่าของสังคมแล้วว่าเป็นระบบที่เหมาะสม

กุลวรรณ วิทยาวงศรุจิ (2526, อ้างในสุดา สงเดช 2546: 55) กล่าวถึงพฤติกรรมที่แสดงถึงสัมพันธ์ภาพในครอบครัว ดังนี้

1. การพักผ่อนร่วมกันในครอบครัว หมายถึง การที่บิดามารดาบุตรได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ในการพักผ่อนหย่อนใจเมื่อมีเวลาว่าง
2. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และรับรู้เรื่องราวต่างๆ หมายถึง

การที่บุตรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และรับรู้เกี่ยวกับทุกข์สุข ความลับ ในเรื่องต่างๆ ของบิดามารดา เช่น ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านการงาน

3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่บุตรได้มีส่วนร่วมกับบิดามารดาในการตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ ภายในบ้าน เช่น การจัดระเบียบกฎเกณฑ์ในบ้าน

4. การเห็นชอบของบิดามารดา หมายถึง พฤติกรรมของบิดามารดาแสดงต่อบุตร ในลักษณะอาการของการเห็นด้วยกับการกระทำความคิดเห็นของบุตร เช่น การไม่ปฏิเสธ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือการกระทำต่างๆ ของบุตร

5. ความรักความห่วงใยของบิดามารดา หมายถึง พฤติกรรมของบิดามารดาที่บุตรรับรู้ว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงความรัก ความห่วงใยที่มีต่อบุตร เช่น การช่วยเหลือคลายปัญหาต่างๆ การให้ความเป็นกันเองกับบุตร

6. ความไว้วางใจของบิดามารดา หมายถึง พฤติกรรมของบิดามารดาที่แสดงถึงความไว้วางใจบุตรที่สามารถปฏิบัติตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถช่วยเหลือตนเองได้มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

7. การที่บิดามารดาเห็นด้วยกับกิจกรรมของเพื่อนๆ ของบุตร หมายถึง พฤติกรรมของบิดามารดาที่แสดงถึงการเห็นด้วยกับการที่บุตรไปมีกิจกรรมกับเพื่อนๆ โดยไม่ขัดขวางหรือเป็นอุปสรรค หรือแสดงออกถึงความไม่ไว้วางใจในการไปร่วมกิจกรรมกับเพื่อนๆ

8. การที่บุตรยอมรับเกณฑ์มาตรฐานของบิดามารดา หมายถึง การที่บุตรแสดงพฤติกรรมยอมรับมาตรฐานการดำเนินชีวิตของบิดามารดา เช่น เห็นด้วยกับความคิดเห็นของบิดามารดาในเรื่องการเรียน การทำงาน ค่านิยม ทัศนคติ และยินยอมกระทำตามเกณฑ์ที่บิดามารดา กำหนดด้วยความยินดี

9. ความรักและความเคารพของบุตรที่มีต่อบิดามารดา หมายถึง พฤติกรรมของบุตรที่แสดงต่อบิดามารดาซึ่งเป็นการแสดงถึงความรัก ความเคารพต่อบิดามารดาโดยการเชื้อฟัง บิดามารดา ไม่ขัดใจ ไม่ทำให้บิดามารดาเสียใจ

10. การไม่มีข้อกำหนดมากเกินไป หมายถึง การที่บิดามารดาไม่แสดงพฤติกรรมที่เป็นการกำหนด หรือจำกัดความประพฤติของบุตรมากเกินไป

11. การไม่เข้มงวดกวดขันเกี่ยวกับระเบียบวินัยมากเกินไป หมายถึง การที่บิดามารดาไม่แสดงการกระทำใดๆ ที่แสดงถึงความเข้มงวดในระเบียบวินัย เช่น การลงโทษอย่างรุนแรง การไม่ยึดหยุ่นในระเบียบวินัย การบังคับให้ลูกปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด โดยไม่คำนึงถึงความพร้อม

12. การไม่ปกป้องคุ้มครองมากเกินไป หมายถึง พฤติกรรมที่บิดามารดาแสดง

ต่อบุตรอย่างไม่ปกป้องคุ้มครอง หรือแสดงพฤติกรรมต่างๆ เสมือนบุตรไม่มีความสามารถดูแลตนเองได้ หรือเสมือนบุตรเป็นเด็กเล็กๆ

13. การที่บิดามารดาไม่คอยย้าเตือนถึงความสำเร็วมกเกินไป หมายถึง บิดามารดาไม่คอยย้าเตือนหรือบเร้าให้บุตรได้รับความสำเร็จในการทำงานมากเกินไป เช่น ไม่เคี่ยวเข็ญให้บุตรกระทำสิ่งต่างๆ มากเกินไป

14. การยินดีและการให้กำลังใจเพื่อความสำเร็จ หมายถึง การที่บิดามารดาให้กำลังใจส่งเสริมหรือกระตุ้นให้บุตรประสบความสำเร็จในด้านการเรียน การทำงาน ทั้งการกระทำและด้วยคำพูด

15. ความกลมเกลียวของบิดามารดา หมายถึง พฤติกรรมที่บิดามารดากระทำต่อกันในลักษณะที่ไม่มีความขัดแย้งซึ่งกันและกัน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน มีความรักใคร่สามัคคีกัน ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน

สายสุรี จุติกุล (2540: 13 - 24) ได้รวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับวิธีการสร้างสัมพันธภาพและความรักความอบอุ่นให้กับสมาชิกในครอบครัว ไว้ว่าคนเราควรจะต้องมีความรักและความอบอุ่นระหว่างกันและกัน ครอบครัวที่มีสัมพันธภาพดีควรจะต้องมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรักและความผูกพันกันซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สมาชิกทุกคนในครอบครัวต้องเอาใจใส่ดูแลและเอื้ออาทรต่อกันทั้งระหว่างสามีและภรรยา ระหว่างบิดามารดากับบุตร พี่กับน้อง และระหว่างลูกหลานกับผู้สูงอายุ การเอาใจใส่ดูแลครอบคลุมถึงการดูแลสุขภาพของกันและกัน ดูแลเรื่องอาหารการกิน ไปทำงานหรือไปโรงเรียน การมีเพื่อนเพศเดียวกันหรือต่างเพศของบุตร ความทุกข์และความสุขของสมาชิกในครอบครัวที่ต้องการระบาย เป็นต้น

2. ต้องรู้จักคนที่เรารัก สามีภรรยาต้องรู้จักและเข้าใจกัน บิดามารดาต้องเข้าใจและรู้ลักษณะนิสัยของบุตร ต้องรู้ว่าบุตรชอบหรือไม่ชอบอะไร มีจุดเด่นจุดด้อยเป็นอย่างไร สมาชิกทุกคนในครอบครัวจะต้องปรับความรู้สึกซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยให้มีการตอบสนองที่ดีต่อกันและกัน

3. สมาชิกทุกคนในครอบครัวต้องเคารพซึ่งกันและกัน การเคารพในที่นี้ หมายถึง การเคารพที่มาจากใจ จะมีพฤติกรรมแสดงออกได้หลายอย่าง เช่น การฟังกัน การให้เกียรติกันและกัน การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การเกรงใจกัน เช่น บุตรเกรงใจบิดามารดา บิดามารดาก็ต้องรู้จักเกรงใจบุตร ความรู้สึกเกรงใจเป็นสิ่งที่มีความค่าและจะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวดีขึ้น

4. ต้องมีความรับผิดชอบ หมายถึงไปถึงการยอมรับความผิดหรือความชอบ การไม่

รับผิดชอบของบิดามารดาคือความไม่ถูกต้อง การเป็นต้นแบบที่ไม่ดีก็เป็นการแสดงความไม่รับผิดชอบ การเมินเฉยละเลยไม่ทักท้วงต่อการกระทำที่ไม่ถูกต้องของบุตรก็เป็นการไม่รับผิดชอบ หรือการละเลยละเมิดสิทธิของบุตร สิทธิของบิดามารดา มีบุตรแล้วไม่เลี้ยง มีผู้สูงอายุแล้วไม่เลี้ยง ก็เป็นการไม่รับผิดชอบ เป็นต้น

5. ต้องมีความวางใจกันและกัน ความไว้วางใจเป็นรากฐานที่ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว ความไว้วางใจควรมีต่อกันทั้งทางกายและทางใจ จะช่วยให้สมาชิกในครอบครัวมีความสุขสบาย ไร้ความกังวล หรือความกลัว เป็นที่พึ่งพาได้ ครอบครัวใดที่ไม่ได้สร้างรากฐานที่ดีในเรื่องความไว้วางใจ บุคลิกภาพของบุตรในครอบครัวนั้นจะอยู่ในสภาพของการขาดความไว้วางใจ อาจนำไปสู่ภาวะของการเป็นคนก้าวร้าว เก็บกด หรือมีปมด้อย ความไว้วางใจซึ่งกันและกันจึงเป็นเรื่องสำคัญและเพิ่มความรักและความอบอุ่นในครอบครัวให้เกิดขึ้นได้

6. ต้องให้กำลังใจกันและกัน การให้กำลังใจกันเป็นเรื่องสำคัญ เป็นการให้พลังแก่สมาชิกในครอบครัวให้ดำเนินชีวิตไปอย่างมีความสุข การให้กำลังใจอาจเป็นคำพูดร่วมด้วยทำทางที่พร้อมจะสนับสนุน ชมเชยในสิ่งที่ได้ทำถูกต้อง ชี้แนะแนวทางในการหาทางออกเมื่อสมาชิกในครอบครัวมีปัญหา ไม่ว่าจะขู่หรือกล่าวโทษว่าเป็นความผิด

7. สมาชิกทุกคนในครอบครัวต้องให้อภัยซึ่งกันและกัน ในครอบครัวต้องมีสมาชิกอยู่ด้วยกันหลายคนย่อมจะต้องมีการกระทบกระทั่งกันบ้างไม่มากก็น้อย ถ้ามีความรักกันอยู่ก็จะต้องรู้จักให้อภัยและยกโทษให้ ถ้าบุตรประพฤติผิด บิดามารดาก็ไม่ควรจดจำความผิดนั้นแล้วนำไปต่อว่าบุตรในโอกาสต่อไป เพราะเมื่อบุตรได้รับฟังความผิดของตนอยู่เสมอจะเกิดความโกรธความไม่สบายใจและอาจนึกไปว่าบิดามารดาไม่รักตน

8. สมาชิกทุกคนในครอบครัวต้องรู้จักสื่อสารกันภายในครอบครัว การสื่อสารภายในครอบครัว ควรใช้ปฎิจาระหว่างสามีภรรยา บิดามารดากับบุตร การสื่อสารอาจจะมีทั้งรูปแบบที่ใช้ภาษาท่าทาง ภาษาพูด ภาษาเขียน ฯลฯ การดำเนินกันก็ทำได้ แต่ควรเป็นคำคำเหนืที่ใช้ถ้อยคำนำฟัง

9. ต้องใช้เวลาด้วยกันอย่างมีคุณค่าและมีคุณภาพ สมาชิกทุกคนในครอบครัวควรหาเวลาอยู่ด้วยกันตามได้สารทุกข์สุกดิบระหว่างกัน ช่วยกันแก้ปัญหาต่างๆ มีกิจกรรมร่วมกัน เช่น ไปเที่ยวทางไกล รับประทานอาหารมือพิเศษพร้อมหน้า ไปเยี่ยมญาติ เป็นต้น

10. สมาชิกทุกคนในครอบครัวต้องมีการปรับตัวตามภาวะที่เปลี่ยนแปลงของบุคคลในครอบครัว สภาพของครอบครัวและสภาพของสมาชิกมิได้อยู่นิ่ง (Static) แต่เป็นภาวะพลวัต (Dynamic) ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังตัวอย่างเช่น บุตรที่เกิดใหม่เป็นทารกเจริญเติบโต และมีพัฒนาการตามวัยอันเหมาะสม บิดามารดาต้องปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงของบุตร

ตัวของบิดามารคาก็มีการเปลี่ยนแปลงไปตามวัย ดังนั้น สมาชิกในครอบครัวจะต้องตระหนักในเรื่องความเปลี่ยนแปลงนี้และปรับตามความเปลี่ยนแปลงนั้นๆทั้งในฐานะที่ตัวเองเปลี่ยนแปลงไปและปรับตัวในฐานะที่จะต้องสัมพันธ์กับความเปลี่ยนแปลงของคนอื่น

11. สมาชิกทุกคนในครอบครัวควรต้องรู้จักภาระหน้าที่ในครอบครัวและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การอยู่ร่วมกันในครอบครัว ต่างคนต่างมีบทบาทและหน้าที่ ทั้งบทบาทและหน้าที่ต่อตนเองและต่อสมาชิกในครอบครัว ซึ่งบทบาทและหน้าที่เหล่านี้เกิดจากความคาดหวังของตนเองและความคาดหวังของแต่ละคนในครอบครัว ดังนั้นสมาชิกในครอบครัวจะต้องตกลงกันให้ดีกว่าเรื่องต่างๆ ที่จะบริหารครอบครัวให้เป็นปกติสุขนั้นเป็นเรื่องของใคร ในส่วนใด กับใคร ถ้าจะต้องร่วมกันรับภาระก็จะต้องมีวิธีการว่าร่วมกันอย่างไร เป็นต้น

12. สมาชิกทุกคนในครอบครัวควรต้องมีความใกล้ชิดทางสัมผัสด้วยการกอดกันบ้าง โอบกอดบ้าง เกี้ยวเข็นหรือหอมแก้มกันในครอบครัว เป็นการแสดงความรัก ความอบอุ่นตามธรรมชาติของคน แต่การแสดงออกควรกระทำกันในครอบครัวระหว่างคนใกล้ชิด และแสดงความรักใกล้ชิดจริงๆ เช่น เมื่อบุตรเล็กๆ เป็นทารก บิดามารคาก็ควรเอามากอดมาหอม เพื่อแสดงความรักและให้ความอบอุ่นและเพิ่มความมั่นใจให้แก่บุตร แต่เมื่อบุตรโตขึ้นก็อาจจะห่างไป

สทินเน็ตต์ (Stinnett. 1983, อ้างถึงในพิมพ์ใจ ไมตรีเปรม 2543: 31 – 32)

ได้กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐานในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การชื่นชมคุณค่าของคนในครอบครัว (Appreciation) การแสดงความชื่นชมต่อกัน อยู่เสมอเป็นสิ่งที่ดีและสามารถเป็นกำลังใจในการต่อสู้อุปสรรคและสร้างความอบอุ่น ความเข้าใจในครอบครัวได้ เพราะเป็นการนำเอาหลักจิตวิทยาช่วย

2. การใช้เวลาอยู่ร่วมกัน (Spending Time Together) การมีเวลาอยู่ร่วมกันจะทำให้โครงสร้างและพื้นฐานของครอบครัวดีและมีคุณภาพ ซึ่งการใช้เวลาร่วมกันนี้สมาชิกในครอบครัวควรร่วมทำกิจกรรมที่ทุกคนพอใจที่จะเข้าร่วม มิใช่เป็นการบังคับหรือบังคับซึ่งรวมไปถึงการรับประทานอาหารร่วมกัน การพักผ่อนร่วมกันในวันหยุดหรือการทำงานบ้านร่วมกัน เป็นต้น

3. การมีพันธะและข้อผูกพันในความสุขและสวัสดิภาพของคนในครอบครัวร่วมกัน (Commitment) การสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในด้านนี้ถือว่ามีความสำคัญมากเพราะจะช่วยสร้างตัวเองให้มีความรับผิดชอบที่จะใช้เวลา กำลังกาย และกำลังใจในการที่จะให้กับครอบครัวอย่างแท้จริง ถ้าสมาชิกในครอบครัวสามารถพูดคุยกัน แสดงความห่วงใยและแก้ไขปัญหาร่วมกัน จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวรวมทั้งสร้างความพึงพอใจร่วมกันได้

4. มีการติดต่อสื่อสารกันเป็นอย่างดี (Good Communication Patterns) การพูดคุย

และการสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวเป็นสิ่งจำเป็น ลักษณะของการสื่อสารที่ดีควรประกอบด้วย การเป็นผู้ฟังที่ดี มีการเปิดเผยความรู้สึกที่ดี บางครั้งอาจนำเรื่องที่เป็นความขัดแย้งมาให้ทุกคนในครอบครัวร่วมกันแก้ปัญหา มีการเปิดเผยความรู้สึกให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้

5. มีศรัทธาต่อศาสนา (High Degree of Religious Orientation) ผู้ที่เลื่อมใสในศาสนา สามารถประสบความสำเร็จในชีวิตแต่งงานและชีวิตครอบครัว การที่ครอบครัวได้ร่วมกันทำพิธีกรรมทางศาสนาจะช่วยทำให้มีสติ มีความอดทนต่อกัน มีการให้อภัยต่อผู้อื่น ระวังความโกรธได้และรู้จักช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมนวมทั้งการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

6. มีสมรรถนะจัดการกับวิกฤตการณ์ในครอบครัวได้อย่างดี (Ability to Deal with Crisis in a Positive Manner) คนในครอบครัวควรจะร่วมกันต่อสู้ปัญหา แทนที่จะหนีถอยหรือแยกกันไปคนละทาง คุณสมบัตินี้เป็นการปกป้องปัญหาสังคมได้อย่างดี

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัวดี สมาชิกในครอบครัวมีความรัก ความผูกพันซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือห่วงใยอาทรต่อกัน จะก่อให้เกิดความสุขภายในครอบครัว และเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ที่ดีแก่สมาชิก โดยเฉพาะเด็กจะมีพัฒนาการในด้านต่างๆ ที่เหมาะสมตามวัย และสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ด้วยดี และสัมพันธภาพที่ดีของสมาชิกในครอบครัวย่อมต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมใจ ของสมาชิกแต่ละคน เพราะความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว จะช่วยให้ความเป็นอยู่ในครอบครัวราบรื่นและทุกคนมีความสุขรวมทั้งมีสุขภาพจิตที่ดีด้วย

ในการวัดสัมพันธภาพในครอบครัวนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัว ไว้ 4 ด้าน (ทัตดาว ลิ้มพะสุต 2543: 14) ได้แก่

1. ความรักใคร่ผูกพัน เป็นสิ่งสำคัญประการแรกที่ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว เป็นการเห็นอกเห็นใจ เป็นห่วงเป็นใย พร้อมทั้งจะช่วยเหลือแบ่งเบาความทุกข์ของอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ทอดทิ้งกัน พ่อ แม่ ลูก สามารถพูดคุยกันได้อย่างเป็นกันเองเปิดเผยเข้าใจกัน และร่วมรับรู้ความรู้สึกของกันและกันได้ โดยไม่ต้องปิดบัง ช่วยคลี่คลายปัญหาต่างๆ ให้ความเป็นกันเอง รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในครอบครัว การชื่นชมคุณค่าของสมาชิกครอบครัว และการเห็นคุณค่าของสมาชิกครอบครัว

2. การมีเวลาอยู่ร่วมกัน / ทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นปัจจัยประการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในครอบครัว ทำให้ครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ดีและเป็นครอบครัวที่มีคุณภาพ คือ การมีเวลาให้แก่กันในครอบครัว ทำให้ทุกคนในครอบครัวมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกันในเวลาว่าง โดยกิจกรรมนั้นทุกคนมีความพึงพอใจที่จะทำร่วมกัน ไม่ใช่เพราะการถูกบังคับ

หรือเป็นความบังเอิญ การมีเวลาว่างให้กับครอบครัว นอกจากการมีกิจกรรมร่วมกันแล้ว สมาชิกในครอบครัวควรจะมีส่วนร่วมในการวางแผนในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ตลอดจนมีความสนใจข่าวสาร การเมือง สังคม มีกิจกรรมร่วมกับสังคมมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน การพักผ่อนหย่อนใจของสมาชิกครอบครัวร่วมกันซึ่งทำได้หลายวิธี เช่น เล่นกีฬา การทำสมาธิ การรับประทานอาหารร่วมกัน เล่นดนตรี ไปดูภาพยนตร์ ไปพักผ่อนต่างจังหวัด เป็นต้น

3. การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในครอบครัว เป็นพฤติกรรมที่เด่นชัด หรือการกระทำที่เป็นกิจวัตรในการสื่อสารระหว่างบุคคลของสมาชิกในครอบครัว การพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ ตระหนักถึงความรู้สึก ความเข้าใจในสิ่งที่จะพูดต่อสมาชิกในครอบครัว มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอ และรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในครอบครัว การสื่อสารในครอบครัวนอกจากคำพูดแล้วยังมีการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดอีก เรียกว่า ภาษาท่าทาง มี 5 องค์ประกอบด้วยกัน คือ การสบสายตา จะทำให้อีกฝ่ายรับทราบถึงอารมณ์ของอีกฝ่ายได้ สีหน้า การสังเกตสีหน้าของคู่สนทนา ทำให้ทราบความรู้สึกของคู่สนทนาได้ ท่าทาง จะแสดงออกถึงการรับรู้ของคู่สนทนาได้ การสัมผัส ทำให้เกิดความเข้าใจ ความอบอุ่นรักใคร่สนิทสนมกันได้อย่างดี ระยะห่าง การสนทนาที่ดี จะต้องใช้เสียงพอเหมาะ ได้ยินชัดเจนเพื่อให้เข้าใจการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง

4. การร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยใช้เหตุผล ครอบครัวที่บิดามารดามีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุตร พร้อมทั้งจะรับฟังและให้คำปรึกษากับบุตร รับรู้ปัญหาต่างๆ ของบุตร ตลอดจนมีวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาหรือกู้สถานการณ์ที่วิกฤตให้กลับคืนสู่สภาพที่ดีเช่นเดิม ทุกคนในครอบครัวจะร่วมกันต่อสู้กับปัญหา การให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้คลี่คลายไปได้ในที่สุด

สรุปได้ว่าการนำไปใช้ตามการแบ่งสัมพันธภาพออกเป็น 4 ด้านส่วนการแปรผลใช้ เป็น 5 ระดับ มีความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับต่ำมาก (ใน 6 เดือนไม่ได้ทำพฤติกรรมนั้นเลย/ เคยทำแต่เกิน 6 เดือน) มีความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับต่ำ (ใน 6 เดือนทำพฤติกรรมนั้นน้อยกว่า 2 ครั้ง) มีความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับปานกลาง (ใน 6 เดือนทำพฤติกรรมนั้นน้อยกว่า 5 ครั้ง) มีความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับดี (ใน 6 เดือนทำพฤติกรรมนั้นน้อยกว่า 4 วันต่อ 1 สัปดาห์)มีความสัมพันธ์ในครอบครัวในระดับดีมาก (ใน 6 เดือนทำพฤติกรรมสม่ำเสมอตลอด)

## 5. ความเครียดกับสัมพันธภาพในครอบครัว

ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาจากทั้งภายในและภายนอกที่มาคุกคามขัดขวางการทำงาน (เชลเย่ 1976: 53) ที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจเป็นเรื่องหนักหนาสาหัสเกินกำลังความสามารถที่เรามีอยู่ หรือเกินความสามารถที่เราจะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย ความเครียดนั้นเป็นเรื่องที่มีกันทุกคน ไม่ว่าแม้แต่บุคลากรสาธารณสุข จะเครียดมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาว่ารุนแรงเพียงใด หนักมากหรือไม่ ขึ้นกับการคิด และการประเมินสถานการณ์ของแต่ละคน ถ้าเราคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง เราจะรู้สึกเครียดน้อยหรือแม้จะรู้สึกว่าเป็นปัญหานั้นร้ายแรง แต่ถ้าเราคิดว่าไม่หนัก ปัญหานั้นก็สามารถแก้ไขได้ เราสามารถรับมือไหว เราก็จะไม่เครียดมาก ในทางตรงกันข้ามถ้าเรามองว่าปัญหานั้นใหญ่จนเราแก้ไขไม่ไหว รับมือไม่ไหว และไม่มีใครช่วยเราได้ เราก็จะเครียดมาก ผลกระทบจากความเครียดก็ย่อมส่งผลกระทบต่อสมาชิกครอบครัวด้วย

ครอบครัวเป็นสถาบันที่สำคัญที่สุด เป็นหน่วยของสังคมที่มีความสัมพันธ์และความร่วมมืออย่างใกล้ชิด มนุษย์ทุกคนต้องอยู่ในสถาบันครอบครัว (สุพัตรา สุภาพ 2541) เนื่องจากครอบครัวคุณภาพย่อมเกิดจากการสรรค์สร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นในครอบครัว เช่น บางคนจะเครียดจากการทำงาน แต่สมาชิกในครอบครัวก็ต้องมีการแก้ไขปัญหาเพื่อที่จะทำให้ความเครียดนั้นเบาบางหรือน้อยลงหรือหายไปเลย ก็ขึ้นอยู่กับว่าสมาชิกในครอบครัวรับรู้ ช่วยกันแก้ไขปัญหา ห่วงใยซึ่งกันและกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน เช่น หัวหน้าครอบครัวเครียดเรื่องการทำงาน แต่พอเข้ามาในบ้านสมาชิกครอบครัวเข้ามาเอาอกเอาใจ และถามว่าวันนี้เป็นอย่างไร มีการพูดคุยและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน ความเครียดนั้นน้อยลง เนื่องจากสมาชิกในครอบครัวรับรู้ เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ จึงทำให้สมาชิกในครอบครัวทุกคนสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เราทุกคนต้องการที่จะมีอำนาจและประสบความสำเร็จ แต่ถ้าแรงผลักดัน ให้เราก้าวสู่และคงอำนาจไว้ ค้างพลังงานไปจากตัวเรา ทำให้เกิดความเครียด กับสัมพันธภาพในครอบครัวแล้ว ความสำเร็จทางธุรกิจและความมั่งคั่งที่เราได้มาก็คงไม่คุ้มค่า

ส่วนการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขนั้นจะทำให้เกิดความเครียดได้ เนื่องจากงานของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวพันกันตลอด และมีความเกี่ยวข้องกันทุกงานทุกคนที่อยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะทำงานอยู่ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล และสถานอนามัยก็ตาม งานของบุคลากรสาธารณสุขเกี่ยวข้องต้องประสานงานกับบุคคลหลายฝ่าย หลายสถานที่จึงทำให้เกิดความเครียดเมื่อต้องประสานงานนอกหน่วยงาน เกี่ยวกับความร่วมมือ

งบประมาณ ความเป็นมิตรว่าจะได้หรือไม่ในการประสานงานแต่ละครั้ง จึงต้องใช้ความสนิทสนมส่วนตัวในการติดต่อแต่ละครั้ง เนื่องจากบางที่ถ้าไม่รู้จักใครในหน่วยงานนั้นก็จะได้ไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงาน แต่ถ้ามีคนรู้จักในหน่วยงานนั้น ก็จะได้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงาน พอเย็นกลับบ้านถ้าไม่รู้จักปรับตัวความเครียดนั้นก็ยังคงอยู่ แต่ถ้ารู้จักปรับตัวไม่สนใจความเครียดจากการทำงาน ความเครียดก็จะน้อยลง จึงทำให้ความเครียดมีผลต่อสัมพันธภาพในครอบครัว จะเห็นได้ว่าการที่บุคลากรสาธารณสุขต้องปฏิบัติงานทั้งในและนอกเวลาราชการ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังไม่พบการศึกษาถึงเรื่องนี้ในกลุ่มบุคลากรสาธารณสุข แต่พบว่ามีการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับสัมพันธภาพระหว่างคู่สมรสในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศความเครียดจากการปฏิบัติงาน

ชารกมล อนุสิทธิ์สุกการ (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเผชิญภาวะความเครียดกับความเครียดในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข โดยศึกษาในพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 285 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่าความเครียดในบทบาทโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยและในด้านความคลุมเครือในบทบาทและด้านความไม่เหมาะสมในบทบาทอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความคาดหวัง ในบทบาทมากขึ้นในด้านความขัดแย้งในบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน โดยศึกษาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตากสินจำนวน 293 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ และการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และบรรยากาศองค์การด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียด แต่การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพในหน่วยงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

สมพิศ จำปาเงิน (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปกติ กลุ่มที่มีความเครียดสูง คือ กลุ่มอายุ 30 ปี ลงมา

พิมลพรรณ ทิพาคำ (2543: 60 - 61) ศึกษาถึงความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10 กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 262 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความเครียดในงาน ซึ่งตัดแปลงจากแบบสอบถามของวิลเลอร์และไรดิง แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 10 มีความเครียดในงานในระดับปานกลางมากที่สุด และรับรู้ว่ามีสาเหตุด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลาทำให้เกิดความเครียดในงานในระดับสูง ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านแรงกดดันจากผู้ป่วย ด้านปัญหาองค์การและการจัดการ และด้านประเด็นเกี่ยวกับงานอาชีพ ทำให้เกิดความเครียดในงานในระดับปานกลาง มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในงานด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลา ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านแรงกดดันจากผู้ป่วย ด้านปัญหาองค์การและการจัดการ และด้านประเด็นเกี่ยวกับงานอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สิริพร วิทยุรัตน์ (2543: 78 - 81) ศึกษาความเครียดในงานของพยาบาลประจำการและรูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 83 คน และพยาบาลประจำการจำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามรูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของตนเอง และของพยาบาลประจำการ ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในงานของพยาบาลประจำการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง รูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของตนเอง เป็นแบบมีส่วนร่วม ส่วนรูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ เป็นแบบปรึกษาหารือ และรูปแบบการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ธิตยา อุปมา (2546: 57 - 66) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติงานกับความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรสของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โดยศึกษาจากพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพร้อยละ 64 มีความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่ใน

ระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรสอยู่ในระดับดี และความเครียดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ในทางลบกับสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่สมรส

เทพไทย โชติชัย (2547: 80 - 81) ศึกษาความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นมีความเครียดในระดับสูง ร้อยละ 68.8 วิธีเผชิญความเครียดพบว่าบุคลากรใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่อารมณ์และแบบบรรเทามากที่สุด รองลงมาใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การมีภาวะสุขภาพไม่ดี การมีภาระที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัว การมีสถานภาพสมรสคู่และการมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน

รัตนา อร่ามประยูร (2548: 84 - 96) ศึกษาผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา โดยศึกษาจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สมรสแล้วจำนวน 288 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าร้อยละ 94.1 มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยาอยู่ในระดับดี ร้อยละ 70.1 และความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา

#### งานวิจัยต่างประเทศความเครียดจากการปฏิบัติงาน

ลูคัส, แอทวูดและแฮกแมน (Lucas, Atwood and Hagaman. 1993: 29 - 35) ศึกษาความเครียดในงานของพยาบาล 625 คน จากโรงพยาบาล 7 แห่ง ทางตะวันตกเฉียงใต้ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้เครื่องมือวัดความเครียดในงานจากการรับรู้ต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน (Job Stress Scale) ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลมีความเครียดในงานระดับปานกลาง โดยความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพยาบาล

ลีเวคและโจน (Leveck and Jone. 1996: 331 - 343) ศึกษาความเครียดในงานของพยาบาล 358 คน จากหอผู้ป่วย 50 หน่วยของโรงพยาบาล 4 แห่งทางตะวันออกเฉียงใต้

ของสหรัฐอเมริกาโดยใช้เครื่องมือวัดความเครียดในงานจากการรับรู้ต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน (Job Stress Scale) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความเครียดในงานระดับปานกลาง โดยความเครียดในงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับรูปแบบการบริหารงาน

### งานวิจัยในประเทศสัมพันธ์สภาพในครอบครัว

ไฉไล ไชยเสวี (2539: 108) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์สภาพในครอบครัว การมีส่วนร่วมในสังคม ความพึงพอใจในชีวิต ความวิตกกังวลในสภาพการสูงอายุ และการสนับสนุนทางสังคมกับสุขภาพจิตของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 200 คน พบว่าสัมพันธ์สภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพจิตของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นั่นคือผู้สูงอายุที่มีสัมพันธ์สภาพในครอบครัวดีจะเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี ในทางตรงกันข้ามผู้สูงอายุที่มีสัมพันธ์สภาพไม่ดีจะมีสุขภาพจิตไม่ดี และผู้สูงอายุที่มีสัมพันธ์สภาพในครอบครัวไม่ดีจะเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในสังคมน้อย และมีความวิตกกังวลต่อสภาพการสูงอายุมาก

นวรรตน์ ศรีรัฐเพชร (2539: 52) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์สภาพของบิดามารดาและบุตรกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล จากวัยรุ่นจำนวน 611 คน พบว่า สัมพันธ์ภาพระหว่างบิดามารดาและบุตรมีสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ วัยรุ่นที่มีสัมพันธ์ภาพระหว่างบิดามารดาและบุตรดีมีการเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล และแบบหันหน้าเข้าหากัน ในทางตรงกันข้ามวัยรุ่นที่มีสัมพันธ์ภาพระหว่างบิดามารดาและบุตรไม่ดีมีการเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยใช้การแสดงออกแบบหลีกเลี่ยง และแบบใช้อำนาจบังคับ

เสาวภา เบ็ญจพันธุ์ทวี (2540: 59) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูและสัมพันธ์สภาพในครอบครัวกับเอกลักษณ์แห่งตนของวัยรุ่น จำนวน 200 คน พบว่า วัยรุ่นที่มีสัมพันธ์สภาพในครอบครัวดีกับวัยรุ่นที่มีสัมพันธ์สภาพในครอบครัวไม่ดีมีเอกลักษณ์แห่งตนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยวัยรุ่นที่มีสัมพันธ์สภาพในครอบครัวดีมีเอกลักษณ์แห่งตนสูงกว่าวัยรุ่นที่มีสัมพันธ์สภาพในครอบครัวไม่ดี

กุหลาบ รัตนสังฆธรรม และคณะ (2540: 117 - 118) ศึกษาความสัมพันธ์สภาพในครอบครัวกับปัญหาสุขภาพจิตและพฤติกรรมทางเพศของนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยศึกษาจากนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,677 คน โดยใช้แบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า สัมพันธ์สภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้

ความเสี่ยงของการใช้ยาเสพติด การรับรู้ความรุนแรงของยาเสพติด และการรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคของการป้องกันยาเสพติดในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าสัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมทางเพศ โดยนักศึกษาที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวต่ำมีลักษณะพฤติกรรมทางเพศเบี่ยงเบน โดยรักเพศเดียวกันแบบคู่รักอยากแปลงเพศ และรู้สึกผิดหวังกับเพศที่เป็นอยู่ ส่วนนักศึกษาที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวดีมีทัศนคติต่อพฤติกรรมทางเพศดี

จงกลณี คุ้ยเจริญ (2540: 107 – 122) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพของวัยรุ่นกับบิดามารดา การเห็นคุณค่าในตนเอง กับการปรับตัวของวัยรุ่นตอนต้น ในกลุ่มตัวอย่างนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 จำนวน 440 คน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของวัยรุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเองและสัมพันธภาพของวัยรุ่นกับบิดามารดา และในนักเรียนต่างเพศกันพบว่านักเรียนชายมีคะแนนความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงกว่าเพศหญิง

นุชลดดา โรจนประภาพรรณ (2541: 110) ได้ศึกษาระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นตอนต้นและความสัมพันธ์ของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองกับสัมพันธภาพในครอบครัว จำนวน 192 คน พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นตอนต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อุไร โชติกุล (2541: 54 – 58) ศึกษาวิเคราะห์อิทธิพลของครอบครัวต่อค่านิยมของเยาวชนไทย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรและปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ เพศ เขตที่อยู่อาศัย สัมพันธภาพในครอบครัว ลักษณะการอบรมเลี้ยงดูและบุคคลที่ให้การอบรมเลี้ยงดู มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับค่านิยมของเยาวชน คือ เยาวชนที่อาศัยอยู่ในเขตชนบท มีสัมพันธภาพที่ดีกับบิดามารดา และสมาชิกในครอบครัวได้รับความเป็นอิสระในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ด้วยตนเองสูง จะมีค่านิยมพื้นฐาน ค่านิยมเพื่อตนเอง และค่านิยมเพื่อสังคมในระดับสูง และพบว่าบุคคลที่ให้การอบรมเลี้ยงดูมีความสำคัญน้อยกว่าลักษณะการอบรมเลี้ยงดู เนื่องจากวิธีการหรือลักษณะของการเลี้ยงดูและการเอาใจใส่ดูแล มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของเยาวชนมากกว่าตัวบุคคลที่ให้การอบรมเลี้ยงดู

พิมพ์ใจ ไมตรีเปรม (2543: 65 – 87) ศึกษาเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานภาคธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ในด้านความเห็นพ้อง ความพึงพอใจคู่สมรส ความกลมเกลียวของคู่สมรส และการแสดงความรักของคู่สมรส พบว่าสถานการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพในครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยพบว่า กลุ่มผู้ถูกเลิกจ้างจะมีความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ไม่ดี มีลักษณะของการ

เห็นพ้อง ความพึงพอใจ ความกลมเกลียวและการแสดงความรักของกลุ่มสมรสในครอบครัวอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้มีงานทำ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทุกๆ ด้าน อยู่ในระดับที่ดี และพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพในครอบครัว คือ ความคล้ายคลึงกันด้านฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม การยอมรับจากบิดามารดาของกลุ่มสมรส การยอมรับจากญาติพี่น้องของกลุ่มสมรส และระยะเวลาการสมรส มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวก

### งานวิจัยต่างประเทศสัมพันธภาพในครอบครัว

แอนเดอร์สัน และ เฟลมมิง (Anderson and Fleming, 1987: 785 – 796) ศึกษาการสร้างเอกลักษณ์แห่งตน (Ego Identity) ของนิสิตวัยรุ่น จำนวน 93 คน โดยให้นิสิตวัยรุ่นรายงานความสัมพันธ์ภายในครอบครัวของตน พบว่าการสร้างเอกลักษณ์แห่งตนของนิสิตวัยรุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในลักษณะที่แน่นแฟ้นกับการสร้างเอกลักษณ์แห่งตนของวัยรุ่น

เจก และชิมิซุ (Gjerde and Shimizu 1995: 281 – 318) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและบุคลิกภาพของวัยรุ่น โดยทดสอบวัยรุ่นเพศชายจำนวน 46 คน เพศหญิงจำนวน 38 คน พร้อมด้วยบิดามารดาและครูของวัยรุ่น พบว่า วัยรุ่นเพศหญิงและวัยรุ่นเพศชายที่บิดามารดามีทัศนคติในการอบรมเลี้ยงดูสอดคล้องกันจะมีบุคลิกภาพที่อบอุ่น มีความเข้าใจมากกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวที่บิดามารดามีทัศนคติในการอบรมเลี้ยงดูไม่สอดคล้องกัน โดยเฉพาะในวัยรุ่นเพศหญิง

แบร์ด (Baird 2002: บทคัดย่อ) ศึกษาผลของการเปิดเผยตนเองและการติดต่อสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดาและบุตร และผลกระทบต่อการเริ่มเข้าสังคมและการเห็นคุณค่าในตนเองของเด็ก โดยการสำรวจผลทางตรงและทางอ้อมของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดาและบุตร และการเปิดเผยตนเองของบิดามารดาโดยเฉพาะการเปิดเผยเกี่ยวกับความรู้สึกและประสบการณ์ในวัยรุ่น ต่อการเห็นคุณค่าในตนเองและการเริ่มเข้าสังคม โดยการศึกษาในระยะยาว 4 ปี ในกลุ่มตัวอย่างนักเรียน 600 คน ชาย 294 คน หญิง 306 คน ที่เรียนในเกรด 5 และ 8 ผลชี้ว่าบิดามีแนวโน้มในการเปิดเผยตนเองต่อบุตรชายและบุตรสาวเท่าๆ กัน ขณะที่มารดามีแนวโน้มการเปิดเผยตนเองต่อบุตรสาวมากกว่าบุตรชาย พบความแตกต่างของการเปิดเผยตนเองในเพศของบิดามารดา ขณะที่การเปิดเผยตนเองของบิดามีผลบวกและทางตรงต่อการเข้าสังคมในกลุ่มเกรด 8 และความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดาและบุตรพบทั้งสองกลุ่ม การติดต่อสัมพันธ์กันผลชี้ว่าผลต่อทุกตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอายุและเพศ การติดต่อสัมพันธ์กับมารดามีผลทางตรงต่อการเห็นคุณค่าใน

ตนเอง ส่วนผลทางอ้อมพบในเด็กเกรด 8 กับความพึงพอใจในความสัมพันธ์ซึ่งถึงผลของการ  
ติดต่อสัมพันธ์กับบิดาต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง และการติดต่อสัมพันธ์กับมารดาต่อการเข้าสังคม

กล่าวโดยสรุปพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น มีอยู่หลายปัจจัย ซึ่งทางผู้วิจัย  
เห็นว่าปัจจัยด้านตัวบุคคล ด้านงาน ด้านปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้มีผลต่อการ  
ตอบสนองต่อความเครียด และถ้าบุคคลในครอบครัวไม่เข้าใจก็ทำให้เกิดความเครียดได้  
ส่วนสัมพันธภาพในครอบครัว เป็นลักษณะพฤติกรรมภายในครอบครัวที่สมาชิกในครอบครัว  
มีความห่วงใยรักใคร่ผูกพันกัน เข้าอกเข้าใจในความรู้สึก เอาใจใส่ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกัน  
และกัน การปรับตัวเข้าหากันระหว่างสมาชิกในครอบครัวจะทำให้ครอบครัวมีความสุข

จากทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยต่างๆ ข้างต้น ยังไม่พบการศึกษาถึงเรื่องนี้  
โดยตรง แต่มีการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องเช่น การศึกษาของธิตยา อุปมา (2546) ศึกษาเกี่ยวกับ  
ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพระหว่างคู่สมรสของพยาบาล  
วิชาชีพ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ เป็นต้น

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานมีผลต่อ  
สัมพันธภาพในครอบครัวของทุกคน ทุกครอบครัว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่า  
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว  
ของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในจังหวัดระยอง ว่าบุคลากรสาธารณสุขมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้  
ให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพในครอบครัวของบุคลากรสาธารณสุขเป็น  
อย่างไร