

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียด
 - 2.1.1 ความหมายของความเครียด
 - 2.1.2 ชนิดของความเครียด
 - 2.1.3 ระดับของความเครียด
 - 2.1.4 สาเหตุของความเครียด
 - 2.1.5 ผลกระทบของความเครียด
 - 2.1.6 ผลของความเครียดในการทำงาน
 - 2.1.7 การแก้ไขความเครียด
- 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพอใจในงาน
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
 - 2.4.1 ทฤษฎีของฮันส์ (Hans Selye)
 - 2.4.2 ทฤษฎีของ Sexton and Hyland
 - 2.4.3 ทฤษฎีของโจอัน ไรเออร์ (Joan Riehl)
 - 2.4.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-factor Theory)
 - 2.4.5 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)
- 2.5 บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียด

2.1.1 ความหมายของความเครียด

เมื่อกล่าวถึงความเครียด คนทั่วไปมักนึกถึงเรื่องของความคิด ความรู้สึก หรืออารมณ์ที่ถูกบีบคั้น ความวิตกกังวล ความเคียดแค้น ความโศกเศร้าหงายหงอย หรือความกดดันทางจิตใจ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ความเครียดมีความหมายกว้างขวางกว่านี้ เพราะความเครียดจะเกิดขึ้นทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งที่เห็นได้ชัดเจนและที่ซ่อนเร้น และเป็นสิ่งที่ต้องเกิดขึ้นทุกวัน เนื่องจาก

ธรรมชาติของคนต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งภายในและภายนอกของตัวบุคคล (จรรยาพร ธรนิษฐ์. 2534) ดังมีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้ดังต่อไปนี้

ความเครียด (Stress) ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน 2525 : 525) หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะเคร่งเครียดอยู่กับงานมากเกินไป

Roger (1951 : 531-532) กล่าวว่า บุคคลรู้สึกว่าเขาถูกคุกคาม แล้วทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ระส่ำระสาย สับสน หรือไม่แน่ใจในทิศทางพฤติกรรมของตน ที่จะดึงเอากลไกการป้องกันตัวเองออกมาใช้ โดยมีลักษณะบิดเบือนการรับรู้ที่ไม่ยืดหยุ่น ผิดพลาดเกิดความวิตกกังวล เกิดการไม่ยอมรับ ในพฤติกรรมบางส่วนของตนเอง ซึ่งเป็นผลทำให้ยังรู้สึกถูกคุกคามมากขึ้น

Dohrenwend (1974 : 359) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นสิ่งใดๆ ก็ตาม ซึ่งรบกวนต่อการทำหน้าที่ของสิ่งมีชีวิต และผลกระทบจะชัดเจน เมื่อมีตัวกระตุ้นความเครียดต่อบุคคล ซึ่งมีปฏิกิริยาโต้ตอบทางจิตใจ โดยอาจเกิดความรู้สึกกดดันขึ้นใหม่ทันทีทันใด ขณะประสบกับภาวะความขัดแย้งทางความคิดและพฤติกรรม

มุกดา สุขสมาน (2527 : 96) ให้ความหมายของความเครียด คือ สถานการณ์ที่คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดขึ้นเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดจะเกิดขึ้นกับร่างกาย เมื่อมีการใช้พลังงานมากและมีการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการทางชีววิทยาของร่างกาย เช่น อุณหภูมิสูงมากๆ หรืออาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นนานๆ ซึ่งจะเป็นตัวเร่งความเครียด

กิตติมา อมรทัต (2533 : 64) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด คือ ปฏิกิริยาการตอบโต้ของจิตใจและร่างกายที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง คนจะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแต่ถ้าปรับตัวไม่ได้ความเครียดนั้นก็จะเกิดเป็นทุกข์ทรมาน และในที่สุดก็จะทำลายสุขภาพทั้งทางจิตใจและร่างกายของตน

ชูทิพย์ ปานปรีชา (2534 : 47) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือปัญหานอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหาความผิดปกติทางจิตใจ ความเครียด เป็นความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่พอใจ เหมือนจิตใจถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

อัจฉรา บัวเลิศ (2536 : 34) กล่าวว่าความเครียดทางจิตใจและอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ที่จะเกิดการประเมินโดยใช้สติปัญญาของแต่ละคนที่มีต่อภัยคุกคาม เหตุการณ์ หรือภัยอันตรายต่าง ๆ ของตัวกระตุ้นเป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่แน่นอน เนื่องจากบางเวลาสามารถควบคุมได้ บางเวลาไม่สามารถควบคุมได้ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในจิตใจเป็นเหตุให้เกิดการตอบสนองด้วยความรู้สึกและอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป เช่น ความโกรธ ซึมเศร้า หวาดกลัว รู้สึกผิด รู้สึกทำทนาย หรือมีความรู้สึกหลาย ๆ อย่างรวมกัน

ไพรัช พงษ์เจริญ (2537 : 68) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบของจิตใจและร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งสภาพแวดล้อมใกล้ตัวและสภาพแวดล้อมที่ไกลตัวออกไป สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเหล่านี้เองที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในขณะที่เดียวกันการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นเรื่องที่แต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้มากน้อยแตกต่างกัน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2540 : 31) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นสภาวะจิตใจ ร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมที่บีบคั้น กดดัน หรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ

สรุปความหมายของความเครียดจากที่มีผู้ให้ความหมายไว้เป็นจำนวนมากว่าความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล อันเป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นความเครียดทั้งภายในและภายนอกจากปัจจัยโดยทั่วไปและปัจจัยด้านการทำงาน ทำให้เกิดการแสดงออก ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความรู้สึกอ่อนเพลีย ใจสั่น นอนไม่หลับ รู้สึกกระวนกระวายใจ วิตกกังวล คับข้องใจ และเบื่อหน่ายในการทำงาน

2.1.2 ชนิดของความเครียด

Miller and Keane (1972 : 915-916) ได้แบ่งชนิดของความเครียด โดยแบ่งตามที่เกิดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย หมายถึง ประสบการณ์หรือเหตุการณ์ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพร่างกาย แบ่งออกไว้ดังนี้ คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างทันทีทันใด เช่น การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เกิดเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงตามวัย หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดความคับข้องใจ และขัดแย้งในใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

นอกจากนี้ Engel (1962 : 645) ได้กล่าวถึงความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง กระบวนการทั้งหมดไม่ว่าจะมีสาเหตุจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือภายในร่างกาย ที่เป็นเหตุให้บุคคลใช้พลังจิตในการแก้ไขปัญหาที่ระบบอื่น ๆ ของร่างกายและลงมือทำงาน

Gallagher (1979 : 95-99) ได้จำแนกความเครียดตามสาเหตุการเกิดเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งไม่ดี (Negative Things or Negative Forces) หรือเรียกว่าความทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจ และนำไปสู่ความคับอกคับใจไม่มากก็น้อย เมื่อมีปัญหาจะเข้าใจทันทีว่าเป็นความเครียด ได้แก่ การตกงาน ญาติเสียชีวิต การหย่าร้าง เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ดี (Positive Things or Positive Forces) หรือความเครียดที่เกิดขึ้นจากความสุขทั่วไป ได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

นฤมล กิตะยานนท์ (2529 : 70) แบ่งความเครียดออกตามลักษณะที่เกิดจากการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ไม่ได้เกิดจากการทำงาน (Non Job Stress) เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น สามี ภรรยาทะเลาะกัน ภาวะการเจ็บป่วยของคนในครอบครัว เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากงาน (Job Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น ปัญหาต่าง ๆ ที่พบในการทำงาน ความกลัวที่จะไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

นิวัติ พลนิกร (2529 : 52) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย มีสาเหตุมาจาก

1.1 สภาพภายนอกร่างกาย ได้แก่ อุณหภูมิร้อน หนาว เสียงดัง เป็นต้น

1.2 สภาพภายในร่างกาย ได้แก่ ความหิว ปวดปัสสาวะ การเปลี่ยนแปลงฮอร์โมน

2. ความเครียดทางอารมณ์ มีสาเหตุมาจาก

2.1 ภาวะต้องตัดสินใจเลือก เช่น ทำหรือไม่ทำ รับหรือไม่รับ รักหรือไม่รัก ภาวะที่ยังตัดสินใจไม่ได้ก่อให้เกิดความขัดแย้ง (Conflict) อันเป็นสาเหตุของความเครียด

2.2 ภาวะที่หวั่นวิตกความล้มเหลว (Frustration) แม้จะตัดสินใจเลือกเป้าหมายแล้ว แต่หนทางเต็มไปด้วยอุปสรรค การยังไม่บรรลุเป้าหมายทำให้เกิดความกลัวหรือหวั่นวิตกต่อความล้มเหลว ซึ่งเป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งของการกระทำให้เกิดความเครียด

สรุปได้ว่า ชนิดของความเครียดแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางร่างกาย เช่น การได้รับผลกระทบ ถูกคุกคาม หรือมีเหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ ซึ่งได้แก่ สภาพการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดทั้งความคับข้องใจ และความทุกข์

2.1.3 ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลแม้จะมีสาเหตุอย่างเดียวกัน แต่ว่าระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นกับแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ การเรียนรู้ประสบการณ์และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล ได้มีผู้แบ่งระดับความเครียดที่แตกต่างกันคือ

Janis L.L. (อ้างใน สวัสดิ์ พุ่มพวง. 2541 : 12) แบ่งความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ อาจแค่ชั่วโมงหรือนาทีเท่านั้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับสาเหตุเล็กน้อย เช่น อาจเป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางไปทำงาน การมาไม่ทันเวลานัด

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดชนิดรุนแรงกว่าชนิดแรกอาจใช้เวลาเป็นชั่วโมง หรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับผู้ร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดนี้จะแสดงอาการอยู่นาน เป็นสัปดาห์หรือเป็นเดือน เป็นปี เช่น การตายของบุคคลใกล้ชิด ความเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะที่สำคัญของร่างกายที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534 : 34) ได้แบ่งระดับของความเครียดเป็น 3 ประการ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติของทุกคนขณะเผชิญปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง

ระดับสอง เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดปานกลางเป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดรุนแรงหรือความเครียดมากกว่าร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจให้เห็นได้ชัดเจน มีพยาธิสภาพ หรือการป่วยเป็นโรค ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด

กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (อ้างในเย็นตา กรวิจิตร. 2543 : 12) ระบุว่าระดับความเครียดที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ แตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ

1. ความเครียดระดับต่ำ จะเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน นิ่งดูดาย
2. ความเครียดระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงานของร่างกาย เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดเหวี่ยง คิดขุ่น เป็นต้น
3. ความเครียดระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำก้าวร้าวถึงป่าดงดิบหรือชิมสรีรา หรือถึงกับวิกลจริตไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้นด้วย

สรุปได้ว่า ระดับความเครียดแบ่งออกเป็นสามระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำหรือความเครียดระดับปกติ จะมีความเครียดอยู่เล็กน้อยเกิดขึ้นในระยะสั้น ๆ ซึ่งมักเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับปานกลางจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น และเวลาในการเกิดขึ้นยาวนานกว่าระดับความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับสูงจะปรากฏอาการอยู่เป็นเวลานานส่งผลให้เกิดการสูญเสียในการดำเนินชีวิต และเป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ

2.1.4 สาเหตุของความเครียด

บุคคลแต่ละคนจะมีความเครียดที่แตกต่างกันตามสาเหตุของความเครียดหรือตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressor) สาเหตุของความเครียดเกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่าง ๆ มากมาย จึงได้มีผู้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้ คือ

Engel (1962 : 65) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ 3 ประการดังนี้

1. การสูญเสีย หรือเกรงว่าจะเกิดการสูญเสียสิ่งที่มีค่า สิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อตน ได้แก่ การสูญเสียอวัยวะ บทบาททางสังคม อาชีพการงาน หรือสัตว์เลี้ยงที่ตนมีความผูกพันอยู่เป็นต้น

2. การได้รับอันตราย หรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่ที่ไม่คุ้นเคย การพลัดพรากจากบุคคลใกล้ชิด การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ การสอบแข่งขัน การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกะทันหันโดยไม่คาดคิดมาก่อน

3. ความคับข้องใจ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หน้าที่การทำงานไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ก้าวหน้า ซ้ำซาก จำเจ ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้ในสภาพต่าง ๆ กัน

Cooper (1979 : 183-202) ยังได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด ในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. บทบาทในองค์กร หรือหน่วยงาน เช่น การจัดแย้ง หรือสับสนในบทบาทการรับผิดชอบ การไม่มีส่วนร่วม การสั่งการ การวินิจฉัย นโยบาย เป็นต้น

2. ลักษณะงาน เช่น งานมากเกินไป การจำกัดเวลาในการทำงาน เป็นต้น

นอกจากแนวคิดในเรื่องสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากงานที่ต้องการมีความรับผิดชอบ และสภาพแวดล้อมแล้ว ยังมีการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุการปฏิบัติงาน การอบรมเลี้ยงดู พฤติกรรมการเรียนรู้ก็มีผลต่อการเกิดความเครียด กล่าวโดยสรุปแล้วสาเหตุของ

ความเครียดน่าจะมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ปัจจัยชีวภาพ สรีระวิทยา เช่น บุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจมี พันธุกรรมหรือมีความผิดปกติของอวัยวะต่าง ๆ เป็นต้น ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เช่น แสงแดด ความ ร้อน อากาศ ความหนาวเย็น เป็นต้น ปัจจัยทางสังคม คือมนุษย์ด้วยกันเอง อาจสร้างปัญหาให้แก่มัน มีความขัดแย้งในการอยู่ร่วมกัน ปัจจัยทางจิตใจ ความขัดแย้งในจิตใจของตัวเอง และปัจจัยทาง ความคิดซึ่งขัดแย้งกับความเป็นจริงในสังคม

ในการแบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดแบ่งได้ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการงาน ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงาน อารมณ์ และความเป็นอยู่ส่วนรวม

1.2 การเดินทางแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การเดินทางไปทำงานหรือกลับจากที่ ทำงานและเดินทางเพื่อทำงาน ปัญหาที่พบบ่อย ๆ ได้แก่ สภาพการจราจร สภาพอากาศ สภาพถนน การคิดหาเส้นทางเพื่อไปสู่ปลายทาง ความเหนื่อยล้า เป็นต้น

1.3 เทคโนโลยี การเริ่มเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา ทำให้พนักงานจำเป็นต้อง ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และการทำงานแนวใหม่

1.4 ความกดดัน บ่อเกิดของความกดดันมี 2 สาเหตุ ได้แก่ งานมากเกินไปและ มอบหมายงานไม่เหมาะสมกับความสามารถ ซึ่งความกดดันอาจเกิดขึ้นด้วยตนเองได้เพราะกำหนด เป้าหมายเกินความจำเป็น ไม่มอบหมายงาน พยายามเปลี่ยนแปลงมากเกินไปและเร็วเกินไป

2. บทบาทหน้าที่การงาน อาทิเช่น เมื่อได้รับมอบหมายภาระหน้าที่การงานมากเกินไป ด้วยความรับผิดชอบนี้อาจก่อให้เกิดความเครียดได้

ความสัมพันธ์ภายในบริษัท อาทิเช่น ความสัมพันธ์กับพนักงาน ความสัมพันธ์กับผู้ มี ตำแหน่งสูงกว่า ความสัมพันธ์กับลูกน้อง พื้นฐานแห่งความสัมพันธ์ ดังกล่าว อาจเกิดขึ้นได้โดยมี ลักษณะรวมกัน เช่น ความชอบ ความสนใจ เป้าหมาย และค่านิยม ทั้งนี้ หากความสัมพันธ์ของ บุคคลที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งไม่ค่อยดี ก็อาจกลับกลายเป็นบ่อเกิดแห่งความตึงเครียดได้

พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527 : 29) กล่าวว่าสาเหตุที่มารบกวนทำให้จิตใจเกิดความเครียดขึ้น แก่บุคคล และทำให้กลไกการปรับตัวต่อผู้ของร่างกายต้องทำงานเพื่อขจัดความเครียดนั้น มูลเหตุ อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในร่างกาย หรือเกิดจากสภาวะภายในร่างกายก็ได้ คือ

1. ความเครียดภายใน (Internal Stress) คือ แรงกระตุ้นภายในตัวของบุคคลที่เกิด จากความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เกิดได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ หรือสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีพ (Biological Need) เช่น อาหาร อากาศ น้ำ เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองเพียงพอก็อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและพฤติกรรมทาง สังคมได้ เช่น กลายเป็นคนโมโหร้าย หงุดหงิด เป็นต้น

ความเครียดทางพัฒนาการ (Development Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นใน ช่วงเวลาพัฒนาการของแต่ละวัย โดยเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปตามวัย เกิดจากเหตุจูงใจทางสังคม

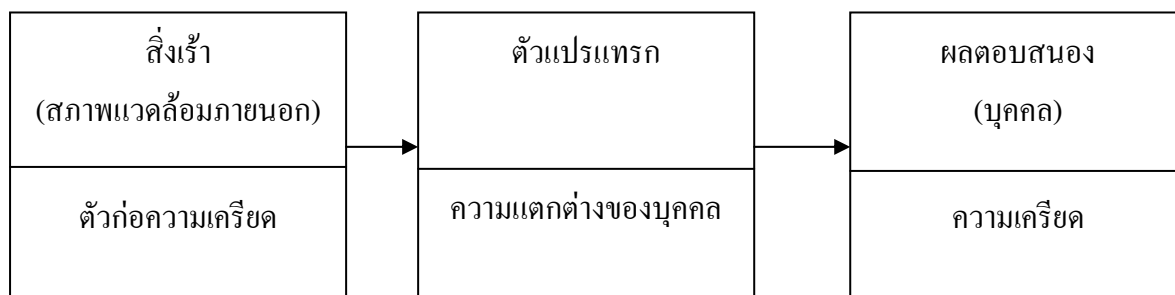
(Social Motive) หรือความต้องการทางจิตใจ (Psychological Need) ได้แก่ ความต้องการความรัก การมีเพื่อน ความยกย่องนับถือ การที่คนเราเติบโตในสังคมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ไม่เหมือนกัน ย่อมทำให้แต่ละคนเกิดความต้องการภายใน หรือเหตุจูงใจทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน

2. ความเครียดภายนอก (External Stress) หรืออาจเรียกว่า ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม (Environmental Stress) เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยหรือได้รับอันตรายต่าง ๆ รวมทั้งวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ ซึ่งมีได้คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ สงคราม เป็นต้น

ข้อเรียกร้องทางสังคม ซึ่งได้แก่ แบบแผนประเพณีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เมื่อเราไม่สามารถปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับความต้องการทางสังคมได้ ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ความกระวนกระวายใจ ไม่เป็นตัวของตัวเอง และต้องตกอยู่ในภาวะเคร่งเครียดหรือมีความทุกข์ไปตลอด

บุญทัน ดอกไทรสง (2530 : 57) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมที่มีผลทำให้นักบริหารเกิดความเครียด สรุปได้ 4 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมของบุคคล ได้แก่ ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
3. สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ เศรษฐกิจ บทบาททางการเมือง เป็นต้น
4. สภาพแวดล้อมของรายได้ ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ เป็นต้น



ภาพที่ 2.1 สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด

ที่มา : ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 26)

จากแผนภาพเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายใน ซึ่งหมายความรวมถึง คุณลักษณะทางพันธุกรรม เพศ อายุ และการศึกษา อารมณ์ การประสพภัยอันตรายต่ออวัยวะต่าง ๆ ทางร่างกาย มีปัจจัยหลายประการที่เป็นสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด คือ สาเหตุทางกาย ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ภาวะติดสุรา และยาเสพติด สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล โกรธ เสร้า ความรู้สึกสูญเสียชื่อเสียง

เกียรติยศ ความภูมิใจ ความคับข้องใจ จิตใจถูกบีบคั้น บุคลิกบางประเภท เช่น ความจริงจังกับชีวิต เป็นคนใจร้าย ก้าวร้าว หรือเป็นคนที่ต้องพึ่งพาคนอื่น ขาดความมั่นใจในตัวเอง

2. ปัจจัยภายนอก การสูญเสียสิ่งที่รัก เช่น ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน พ่อ แม่ ลูก เพื่อนสนิท เสียชีวิต การเปลี่ยนแปลงในชีวิตในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อ การอพยพย้ายถิ่น เปลี่ยนงาน เป็นต้น ภัยอันตรายต่างๆ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ทำงานชนิดทำให้เกิดความเครียด เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบมาก งานที่ต้องใช้เงินมหาศาล ทำงานหลายหน้าที่ หรือสภาพสังคม เป็นอยู่ในหน้าที่การงานไม่ดี ขาดความปลอดภัยในหน้าที่ ขาดโอกาสก้าวหน้า ดังรายงานไว้ว่า อาชีพแพทย์ ตำรวจ นักบินอวกาศ เป็นต้น ทำงานรับผิดชอบในระดับสูง อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างาน หรือผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบงานด้านวินิจัยสั่งการ วางแผน คำนวณนโยบาย ควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมากมีปัญหาต้องแก้ไขอยู่เสมอ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจนเป็นหนี้เป็นสิน อยู่ในชุมชนแออัด สภาพแวดล้อมเสื่อมโทรม สภาพสังคมเมือง ชีวิตต่อสู้แข่งขัน การเดินทางไม่สะดวก ขาดอากาศบริสุทธิ์

ชูทิศย์ ปานปรีชา (2534 : 35-37) ได้สรุปว่ามีปัจจัยหลายประการ ที่เป็นสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด คือ

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุ หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคนสามารถแยกสาเหตุในตัวคนได้ 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด หรือเรียกว่าร่างกายเครียด “ร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ เมื่อร่างกายเครียดก็จะทำให้จิตใจเครียดด้วยภาวะต่าง ๆ เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ได้แก่

1.1.1 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์ แข็งแรงหรือได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและนาน

1.1.2 ร่างกายที่ได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการ ตรากตรำ ทำงานติดต่อกันนาน ไม่พักผ่อนให้เพียงพอ

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายหิว โหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลียเกิดความเครียดได้

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น เป็นไข้สูง มีโรคประจำตัว มีความเจ็บป่วยอยู่เสมอ ได้รับการผ่าตัดใหม่ทำให้ไม่อยากอาหาร เนื้อเยื่อในอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานไม่ได้ดี เสียเลือด เสียเนื้อ เป็นผลให้ร่างกายอ่อนแอ

1.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด สุราหรือยาเสพติดไปกดประสาททำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลให้ร่างกายอ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว วิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ทุกข์ใจ ไม่สบายใจ ความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความเครียดหรือเรียก “อารมณ์เครียด”

1.2.2 ความรู้สึกบางอย่าง ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสียชื่อเสียง เกียรติยศ ความภูมิใจและความรู้สึกตัวเองกระทำผิด กลัวเขาจับได้

1.2.3 ความคับข้องใจหรือภาวะจิตใจเกิดขึ้น เมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธวิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้น

1.2.4 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้ คือ

- เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) คือ ต้องทำให้ได้สมบูรณ์แบบ สะอาด เรียบร้อย ขยัน เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนักและต้องทำงานทุกอย่างด้วยตนเอง

- เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ (Impulsion, Poor Emotion Control) อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลง ได้มากทางสรีระวิทยาของร่างกาย

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกจากตัวคนที่เป็นสาเหตุ ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงานที่พบบ่อยู่ ได้แก่ พ่อ แม่ ลูก คู่สมรส ญาติ และเพื่อนสนิทเสียชีวิต หรือต้องพลัดพรากจากกัน

ประพาพรัตน์ บุรีรัตน์ (2535 : 69) กล่าวถึงสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้เกิดความเครียด คือ

1. เกิดจากลักษณะเฉพาะตัว (Personality Type) เช่น เป็นคนที่ตั้งความหวังให้กับตัวเองสูงเกินไป เป็นผู้เรียกร้องสูง หรือสิ้นหวังและขึ้นอยู่กับผู้อื่นมากเกินไป ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

2. เกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อม (Environmental Influence) เช่น ครอบครัวมีปัญหา สภาพแวดล้อมของการทำงานหรือสังคม ความขัดแย้งส่วนตัว การสูญเสียผู้ที่ตนเองรัก การที่ไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ ในวัยเด็ก

3. เกิดจากองค์ประกอบทางด้ายชีวเคมี (Biochemical Function) เกิดขึ้นเพราะสารเคมีที่มีอิทธิพลต่ออารมณ์ในสมองขาดความสมดุลหรือขาดแคลนไป การรักษาเฉพาะโรคการเจ็บป่วยหรือการติดเชื้อ ก็เป็นสาเหตุที่นำไปสู่ความเครียดได้เช่นกัน

4. เกิดจากกรรมพันธุ์ (Genetic Pattern) ความเครียดไม่ถือว่าสามารถถ่ายทอดเป็นพันธุกรรมได้ แต่แนวโน้มบางอย่างของอาการนี้จะปรากฏในบางครอบครัว รายงานการศึกษาบาง

ฉบับได้ชี้ให้เห็นว่า แนวโน้มทางด้านเคมีวิทยา ที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นอาจเกิดขึ้นได้เพราะกรรมพันธุ์

สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ สาเหตุจากภายในที่เกิดจากตัวคนทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อันได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ความเหนื่อยล้า ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอ ความเจ็บป่วย ภาวะความขี้ใจ วิตกกังวล และสาเหตุภายนอกซึ่งเป็นปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคนที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การสูญเสีย การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมทางสังคม ภาวะเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

2.1.5 ผลกระทบของความเครียด

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายก็จะเกิดปฏิกิริยาต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความเครียดนั้น Needle et.al. (1980 : 96-97) ได้แบ่งอาการหรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย คือ

1. ผลต่อร่างกาย เนื่องจากการทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกายถูกควบคุมด้วยระบบประสาทซึ่งมีความสัมพันธ์กับจิตใจเป็นอย่างมาก ดังนั้นเมื่อเกิดความเครียดขึ้นภายในจิตใจก็จะส่งผลให้เกิดการแสดงออกเป็นความผิดปกติทางสรีระวิทยาของระบบอื่น ๆ ในร่างกาย ลักษณะอาการผิดปกติต่าง ๆ ทางร่างกาย ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดปรากฏออกมาดังนี้

อาการทั่วไป เป็นอาการที่เกิดจากระบบหลายระบบร่วมกัน เช่น ความรู้สึกไม่มีแรง ไม่อยากเคลื่อนไหว เหนื่อย มึนงง เป็นต้น หรืออาจจะเป็นอาการของประสาท เช่น ฝันร้าย นอนไม่หลับ เบื่ออาหาร เหงื่อออกมาก เป็นต้น

อาการทางระบบหัวใจและหลอดเลือด เกิดขึ้นเนื่องจากในภาวะที่มีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะมีอาการหลั่งฮอร์โมนแอดรีนาลิน จากต่อมหมวกไต ทำให้เกิดอาการสำคัญของระบบหายใจและหลอดเลือด เช่น ความดันโลหิตสูง การหดตัวของเส้นเลือดทำให้เกิดอาการปวดหัว เจ็บหน้าอก เป็นต้น

อาการทางระบบหายใจ เกิดขึ้นเนื่องจากฮอร์โมนแอดรีนาลิน ทำให้กล้ามเนื้อของหลอดลมหดรัดตัว เกิดอาการหายใจถี่ ๆ ถ้ายังมีความเครียดเกิดขึ้นต่อไปนาน ๆ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางจิต และแสดงออกมาในรูปของหายใจที่ผิดปกติ

อาการทางระบบทางเดินอาหาร เกิดขึ้นเนื่องจากในภาวะเครียดจะมีการหลั่งน้ำย่อย และกรดออกมาเพิ่มมากขึ้น มีการเคลื่อนไหวของลำไส้และกระเพาะอาหารเพิ่มมากขึ้นนอกจากนี้ยังมีอาการท้องผูก หรืออาจท้องเสียได้

2. ผลต่อจิตใจ ความเครียดได้ส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจของบุคคลโดยการก่อให้เกิดปัญหาโรคประสาท เช่น บางคนมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดทางอารมณ์อย่างรุนแรงถึงขั้นการแสดงออกมาจากจิตใต้สำนึกโดยไม่รู้ตัว (Sub Conscious) เสมือนเป็นผลของทางร่างกาย จนกระทั่งเขาสามารถหนีพ้นจากความเครียดนั้น หรือปลดปล่อยจากสิ่งรบกวนทำให้เกิดความเครียด

นี้ปฏิกิริยาตอบสนองถึงขั้นนี้เรียกว่า การตอบสนองแบบฮิสทีเรีย (Hysteria Reaction) ส่วนความเครียดทางจิตใจถ้ามีมากกว่าระดับหนึ่ง ความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นอาจมีผลตอบสนองต่อความต้องการการทำงานของร่างกายได้ โดยการทำงานตามปกติของร่างกาย อาจถูกรบกวนจนกระทั่งคนเราไม่สามารถทำหรือคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าความเครียดทางจิตใจนี้รุนแรงและคงอยู่นาน จะมีผลต่อการปรับตัวทางสรีระวิทยา ซึ่งทำให้มีอันตรายต่อเนื่องต่าง ๆ ได้อย่างแท้จริง และอาจมีผลให้เกิดโรคทางกายอันเนื่องมาจากจิตใจเป็นต้นเหตุ หรือเรียกว่า Psychosomatic Disease และนอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลกระทบต่อจิตใจอีกหลายประการ เช่น ทำให้มีขวัญและกำลังใจต่ำ ตัดสินใจผิดพลาดบ่อย ไม่กล้าเสี่ยงในเรื่องที่จำเป็น ความคิดสร้างสรรค์ค่อย ๆ ลดลง เป็นต้น

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองกับความเครียดใน 4 ทางด้วยกัน (อจธรา บัวเลิศ. 2536 : 42) ได้แก่

1. การตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้เมื่อคนเรารู้สึกถูกคุกคาม ตกอยู่ในภาวะความเครียดจะมีกลไกป้องกันตนเองเพื่อลดหรือขจัดสิ่งคุกคามที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น โดยทั่วไปการตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 การหนีและเลี่ยง เป็นกลไกป้องกันตนเองที่พบในคนส่วนใหญ่ โดยการที่บุคคลจะนึกคิด หรือรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะของการเข้าข้างตนเอง การรับรู้บิดเบือนหรือปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้น เนื่องจากเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นไม่สอดคล้องกับโครงการ “ตน” หรือไม่เป็นตามที่ตนคาดหวังไว้ กระบวนการนึกคิดและการรับรู้เหล่านี้เป็นความพยายามที่จะจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อให้บุคคลรู้สึกว่ามีอันตราย หรือการควบคุมต่อจิตใจนั้นลดลงหรือหมดไป ขณะเดียวกันบุคคลอาจรู้สึกขัดแย้งต่อการที่เขาคิดความต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามการรับรู้ของเขา กับความพยายามที่จะคะเนถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้น การตีความผิดพลาด การหนี การเลี่ยงจากความจริง โดยการรับรู้ที่บิดเบือน สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการนึกคิดและการรับรู้ที่เสียไปของบุคคล

1.2 การยอมรับและเผชิญกับภาวะเครียด บุคคลพยายามนึกทบทวนถึงที่มาของความเครียด พยายามใช้ความคิดเพื่อค้นหาวิธีการ ที่จะนำมาแก้ไขสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อลดภาวะเครียด จึงมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ การแก้ไขปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดความเครียด และแก้ไขหรือสร้างตัวเราเองให้มีความเข้มแข็ง และแข็งแกร่งขึ้นเพื่อที่จะเผชิญกับภาวะเครียดได้มาก

1.3 การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียด ในยามที่เราไม่สามารถหนีจากภาวะเครียด หรือไม่สามารถจะแก้ไขภาวะเครียดได้ เราต้องใช้วิธีการใหม่ คือ การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียด ด้วยกลวิธีต่างๆ เช่น การผ่อนคลายตัวเอง การแสวงหาคนช่วยเหลือ เป็นต้น

2. การตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก ในคนที่มีความเครียด อารมณ์และความรู้สึกจะเปลี่ยนแปลงไป เช่น อารมณ์ที่เกิดจากภาวะของความกดดัน ความบีบคั้น กระสับกระส่าย

คับข้องหรือรู้สึกกลัว โกรธ ซึมเศร้า เสียใจ และรู้สึกผิผิดเกิดขึ้น เมื่อความวิตกกังวลเกิดขึ้น ก็มักจะเกิดอาการอื่นต่อเนื่องกับความวิตกกังวลไปด้วย อาการเหล่านี้ประกอบด้วยความวิตกกังวลในลักษณะรุนแรง (Nervous Anxiety) นอนหลับยาก หงุดหงิด มีอาการชาตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย กระวนกระวาย ปวดหรือเจ็บบริเวณใดบริเวณหนึ่งในร่างกาย และกลัวในสิ่งที่มองได้ไม่ชัด หรือลักษณะคลุมเครือ ขณะเดียวกันเมื่อเกิดอาการซึมเศร้าก็จะมีอาการเหล่านี้เกิดขึ้นด้วย ได้แก่ มีปัญหาในการนอน เบื่ออาหาร หงุดหงิด กระวนกระวาย อ่อนเพลีย และขาดความสนใจต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว

3. การตอบสนองทางพฤติกรรม เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เตรียมพร้อม หรือถอยหนี พฤติกรรมแสดงออกมาทางสีหน้า ท่าทาง มีอาการสั่น เนื่องจากความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ บางขณะจะมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปชั่วคราว หรือเป็นเวลานานๆ เช่น การตอบสนองทางอารมณ์ที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ ได้แก่ อาการกระตุกที่เกิดจากความกลัว หรือความวิตกกังวล รุนแรง พุดคิดอย่าง พุดเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น สามารถจดจ่อในการกระทำสิ่งต่างๆ ในช่วงเวลาที่นานขึ้น หรือเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม คือ ทำงานได้น้อยลง มีความผิดพลาดมากขึ้น ขาดสมาธิ การมีพฤติกรรมก้าวร้าว มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงจากสภาพการณ์ที่อาจทำให้เกิดความวิตกกังวล ปลีกตัวจากสังคม

4. การตอบสนองทางสรีระ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น การเปลี่ยนแปลงการทำงานของหัวใจ ระบบทางเดินหายใจ ต่อมเหงื่อ และการเปลี่ยนแปลงของต่อมไทรอยด์ ซึ่งจะหลั่งฮอร์โมนออกมาหลายชนิด เพื่อการปรับตัวของร่างกาย ขณะที่คนเรารู้สึกเครียด การตอบสนองดังกล่าวนี้ อาจเกิดขึ้นเฉพาะกับอวัยวะหนึ่ง หรือเกิดขึ้นกับระบบของร่างกายทั่วไป แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะสัญญาณอันตราย (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้มีความพร้อม และตื่นตัวในการสร้างกลไก ที่จะต่อต้านภาวะเครียด เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ เริ่มต้นที่ไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) จะหลั่งสารออกมกระตุ้นต่อมไทรอยด์และระบบประสาทอัตโนมัติให้หลั่งฮอร์โมนเอพิเนฟริน (Epinephrine) ออกสู่กระแสเลือด ทำให้มีการหลั่งของน้ำตาลซึ่งเป็นผลให้หัวใจเต้นแรงขึ้น ขณะเดียวกันก็มีกลไกเปลี่ยนแปลงอีกหลายๆ อย่าง ซึ่งก่อให้เกิดปฏิกิริยาทั้งทางด้านร่างกายและพฤติกรรมต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ น้ำตาลในเลือดมาก ความดันโลหิตเพิ่ม ผิวหนังซีดเย็น (มือและเท้าเย็น) เหงื่อออก น้ำหนักลด ท้องผูก ท้องอืด นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย กลไกในช่วงนี้จะใช้เวลาไม่มากนักก็นำไปสู่ภาวะของการปรับตัวได้ หรืออาจดำเนินไปโดยเข้าสู่ระยะที่สองคือระยะต่อต้านต่อไป

2. ระยะต่อต้าน (Resistance Stage) เป็นระยะของการปรับตัวอย่างแท้จริง ร่างกายจะปรับภาวะของความไม่สมดุลของระบบต่างๆ ให้คืนสู่สภาวะปกติ เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ความพร้อมที่จะปกป้องตนเอง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้แก่ ร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันป้องกันโรค

หลังฮอร์โมนระดับน้ำตาลในเลือดเปลี่ยนแปลง เลือดจาง หรือความเข้มข้นขึ้น ในที่สุดการตอบสนองจะกลับสู่ปกติ เมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดลดน้อยลง แต่ถ้าสิ่งกระตุ้นความเครียดเกิดขึ้นในเวลานานโดยไม่ได้ปลดปล่อยออกไปอย่างเพียงพอ เมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดยังคงต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ บุคคลจะรู้สึกเป็นทุกข์และมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่ม ช่วงของการหายใจกว้าง เวียนศีรษะ เจ็บตรงนี้ รู้สึกเปลี่ยนๆ ตามผิวหนัง กล้ามเนื้อหดตัว ปวด เจ็บ ปวดศีรษะ อาการคัน ปวดศีรษะรุนแรง แผลในกระเพาะ คลื่นไส้ หอบหืด ผื่นแดงที่ผิวหนัง เป็นต้น ระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไปอีก วิธีการเผชิญปัญหา ไม่ได้ผลที่จะช่วยให้ปรับตัวได้ บุคคลจะยิ่งเครียดมาก จนกระทั่งถึงจุดที่ปรับตัวไม่ได้ นั่นคือ เข้าสู่ระยะสุดท้าย

3. ระยะหมดกำลัง (The State of Exhaustion) ระยะนี้เกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อภาวะเครียดที่รุนแรง และอยู่นานไม่ได้ต่อไปอีกแล้ว ภาวะไม่สมดุลยังคงอยู่ ร่างกายไม่สามารถคืนสู่สภาวะปกติ ผลของการปรับตัวในทั้งสองระยะที่ผ่านมา ถือได้ว่า ล้มเหลว ก็จะเข้าสู่ภาวะหมดกำลัง เกิดโรคทางกาย และจิตหรือแม้แต่ถึงขั้นเสียชีวิตได้

2.1.5.1 ผลของความเครียด

จากหนังสือคู่มือการดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด (กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. 2540 : 35) ได้กล่าวถึง เมื่อคนเราเกิดความเครียดจะส่งผลกระทบต่อตนเอง และบุคคลรอบข้างดังต่อไปนี้

1. ต่อตนเอง ได้แก่ ร่างกาย ทำให้ภูมิคุ้มกันต่ำ อาจก่อให้เกิดโรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคเมอเร็ง จิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ หงุดหงิดง่าย วิตกกังวลสูง
2. ต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้เป็นคนแยกตัวเอง เข้าอารมณ์ โทษคนอื่น มองคนในแง่ร้าย
3. ต่อการทำงาน ทำให้เสียสมาธิ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เบื่องาน เปลี่ยนงานบ่อย
4. ต่อครอบครัว ทำให้เกิดความเหินห่างในครอบครัว เกิดการทะเลาะกันโดยเหตุไม่สมควร ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อาจเกิดปัญหาเป็นครอบครัวถึงขั้นหย่าร้าง

2.1.5.2 ผลของความเครียดในการทำงาน

ผลของความเครียดในการทำงานสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ทางร่างกาย (Physical Health)

มีการศึกษาวิจัยต่าง ๆ มากมายที่ศึกษาถึงผลกระทบของงานต่อการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาในร่างกาย โดยเฉพาะระบบหัวใจและหลอดเลือด โดยมุ่งศึกษาปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ และหลอดเลือดโคโรนารี (Coronary Heart Disease) ดังเช่น Cobb and Karl (อ้างในจิระพร . 2539) ได้แสดงให้เห็นปัจจัยเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ภาวะความดันโลหิตสูง ภาวะคอเลสเตอรอลในเลือดสูง ชีพจรเต้นผิดปกติ คลื่นหัวใจเต้นผิดปกติ นอกจากนี้

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะสุขภาพอนามัย พบว่าความเครียดในการทำงานในระดับสูงสัมพันธ์กับการเพิ่มระดับกรดยูริก (Uric Acid) ระดับน้ำตาลในเลือดและอุบัติการณ์ของโรคกระเพาะอาหารอักเสบ

2. ทางจิตใจ (Psychological Well-being)

ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อภาวะจิตใจที่เกิดได้ง่ายและบ่อย ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิดวิตกกังวลก้าวร้าวหรือซึมเศร้า ท้อแท้ ลาออก ฆ่าตัวตาย เปลี่ยนสายงานหรือเปลี่ยนอาชีพ ความคิดสร้างสรรค์น้อยลง งานมีประสิทธิภาพน้อยลง

จากการศึกษาของ Dohrenwend (1974) พบว่า ความเครียดในการทำงานสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่ นั่นคือถ้าบุคคลมีความเครียดมากจะมีพฤติกรรมในการสูบบุหรี่เพิ่มขึ้น และมีผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง และความเครียดในการทำงานมีผลต่ออัตราการเข้ารักษาพยาบาล พบว่าการใช้ยานอนหลับบางชนิด จะช่วยลดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน ถึงแม้ว่าการใช้นาน ๆ จะทำให้เกิดการเสพติดได้

สรุปว่า ผลของความเครียดจำแนกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ผลด้านร่างกาย ความดันโลหิตจะสูงขึ้น อัตราการหายใจเพิ่มขึ้น การทำงานของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น อาจมีอาการสั่นกระตุกของกล้ามเนื้อ เกิดอาการตึงตัว นอนไม่หลับ ฝันร้าย ภูมิคุ้มกันของร่างกายลดต่ำลง มีผลต่อระบบทางเดินอาหาร ทำให้เกิดโรคกระเพาะ โรคลำไส้ นอกจากนี้ยังมีการท้องผูก หรืออาจทำให้ท้องเสีย

2. ผลด้านจิตใจ ได้ส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจของบุคคล ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากเดิม เช่น ก้าวร้าว เฉื่อยชา อาการเศร้าซึม อารมณ์แปรปรวน หงุดหงิด มีความคิดลบสน กลัว หรือหวาดระแวง บางคนก่อให้เกิดโรคประสาท

และสำหรับผลของความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ทาง คือ

1. ทางร่างกาย ได้แก่ ภาวะความดันโลหิตสูง ซิฟจรเต้นเร็วผิดปกติ มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มของกรดยูริก

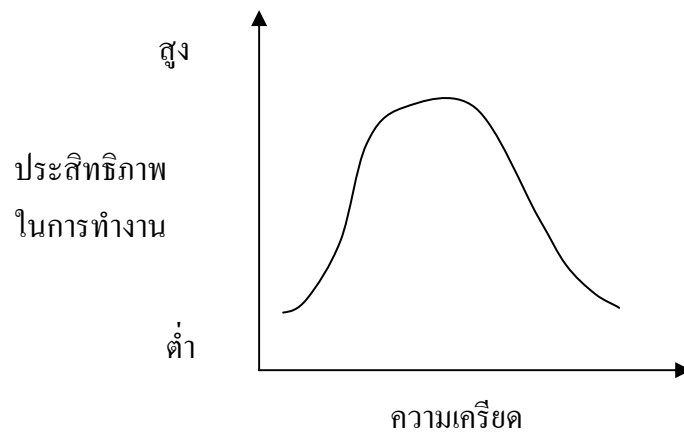
2. ทางจิตใจ ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในงาน เบื่อหน่าย หงุดหงิด ขี้ระแวง

3. ทางพฤติกรรม ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ผลผลิตหรือผลงานลดลง การขาดงาน การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา

2.1.5.3 ความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน

Robbin (อ้างใน เพ็ญภา อนุชิตวงศ์, 2540) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หักกลับ (Inverted-U Relationship)

ดังแสดงในภาพที่ 2.2 กล่าวคือ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพตกต่ำลง



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ที่มา : ดัดแปลงจาก Robbin (1991 : 615)

ซึ่งความสัมพันธ์แบบ U หักกลับ (inverted-U Relationship) นี้ นอกจากจะอธิบายความรุนแรงของความเครียดกับการทำงาน ยังอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเกิดความเครียดกับประสิทธิภาพของงานได้ด้วย กล่าวคือ หากมีความเครียดระดับปานกลาง แต่ดำรงอยู่เป็นเวลานานเกินไปก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้

2.1.6 การประเมินความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะของความกดดันที่เราไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด 4 ทาง คือ ด้านความนึกคิด ด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม และด้านสรีระ ดังนั้น เราจึงสามารถประเมินความเครียด โดยการวัดจากปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้ ซึ่งพอสรุปได้ 4 วิธี (Lazarus. 1996 : 316-390) ดังนี้

1. การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (Self-Report) เช่น การตอบสนองแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ หรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น และมีการหาคุณภาพของแบบทดสอบเหล่านั้นในด้านความเที่ยงและความตรง แบบทดสอบความเครียดที่ใช้กัน เช่น แบบสอบถาม SCL-90 (Symptom Check List 90) ประกอบด้วยข้อคำถาม 90 ข้อ ชนิด 5 สเตก ใช้วัดความผิดปกติในด้านจิตใจ และวัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย (Somatization) อาการย้ำคิด ย้ำทำ ความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิดหวาดระแวง ความหลงผิด และประสาทหลอน แบบสำรวจ CMI (Comell Medical Index) เป็นแบบสำรวจสุขภาพจิตทั่วไป ประกอบด้วยคำถาม ใช่ หรือ ไม่ใช่ จำนวน 195 ข้อ ในแบบสอบถาม โดยศึกษา

ถึงภาวะทางจิต คือ จะถามภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกไวต่อสิ่งเร้า ความรู้สึกโกรธ และความรู้สึกเครียด ซึ่งเป็นประเภทของการวัดอาการแสดงภาวะเจ็บป่วยทางจิต

2. การใช้เทคนิคการฉายภาพ (Projective Techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เพื่การฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบรอร์สชาค (Rorschach) แบบทดสอบ TAT (Thematic Apperception Test) การวัดโดยวิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะ ในการแปลผล ซึ่งได้รับการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ

3. การใช้การสังเกต (Observation) เราสามารถจะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อบุคคลอยู่ในภาวะเครียด เช่น พุดจาเกรี้ยวกราด เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง หรือจากการสังเกตภาษาท่าทาง เช่น ถอนหายใจบ่อยๆ สีหน้า แหวด น้ำเสียง หรือท่าทาง เป็นต้น

4. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Neurophysiological Change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อ เป็นต้น การวัดด้วยวิธีนี้ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

2.1.7 พฤติกรรมเผชิญความเครียด

วิจิตร บุญยะโลหะ (2536 : 8) กล่าวว่า คนเราจะมีปฏิกิริยาต่อความเครียดในลักษณะใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่

1. เป็นปัจจัยที่เกิดมาในตัวบุคคลนั้น
2. ความคุ้นเคยกับปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเครียดนั้นๆ ทำให้คนๆ นั้นสามารถปรับตัวปรับใจได้ดีกว่าคนที่ไม่คุ้นเคย
3. ความรู้ที่ถูกต้องต่อปัจจัยเหล่านั้น ทำให้สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ถูกต้อง
4. การช่วยเหลือบุคคลอื่น ความมั่นใจ ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น จะทำให้การโต้ตอบต่อความเครียดเป็นไปได้ดีขึ้น
5. ถ้ามีมาตรการหรือวิธีการควบคุมได้ก็จะทำให้ปฏิกิริยาโต้ตอบต่อเหตุการณ์ดีขึ้น

2.1.8 การแก้ไขความเครียด

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ได้เสนอแนะวิธีการแก้ไขและผ่อนคลายความเครียดไว้ดังนี้ (กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. 2533 : 5-7)

1. รักษาสุขภาพสม่ำเสมอ เมื่อสุขภาพดี อาหารดี ออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ ก็พร้อมที่จะเผชิญกับความเครียด
2. งานอดิเรกที่มีประโยชน์ทำในยามว่างเป็นการดึงความสนใจไปจากงานและปัญหาที่มีอยู่ เช่น ปลูกต้นไม้ เย็บปักถักร้อย คุยสังสรรค์กับเพื่อน

3. พยายามคิดทำเรื่องสนุกสนานเพื่อทั้งปัญหาต่างๆ ไปชั่วคราว เมื่ออารมณ์ดีขึ้นแล้วค่อย
สู่ใหม่
4. อย่าลืมว่าทุกคนมีปัญหา เมื่อมีปัญหาและรู้สึกเครียดก็ปล่อยให้ “แล้วมันก็ผ่านไปเอง”
5. ฝึกทำให้ปกติ รับสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งดีและร้ายด้วยใจสงบ คือ ทำหน้าที่จะรับผิดชอบต่อเหตุการณ์
ต่างๆ
6. ฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ซึ่งเป็นวิธีได้ผลดีมาก
7. หากมองแต่สิ่งที่ดีในตัวเอง อย่าสนใจ ได้แข่ง ในสิ่งที่ไม่รู้จบสิ้น
8. มุ่งหน้ารับปัญหาเพียงด้านเดียวอย่าให้มีปัญหาหลายด้านเข้ามาอยู่ในอารมณ์ เช่น การ
ทำงานก็ให้เลือกงานที่คิดว่าสำคัญที่สุด
9. รู้จักแพ้รู้จักชนะ การแข่งขันใดๆ ต้องคิดว่าชัยชนะไม่จำเป็นต้องได้รับทุกครั้งไป ย่อมมี
แพ้อบ้าง

ศูนย์สุขภาพ กองสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2533 : แผ่นพับ) ได้เสนอวิธีการแก้ไข
เมื่อต้องตกอยู่ในสภาวะเครียดไว้ดังนี้

1. พุดออกมาเมื่อมีปัญหาอย่าเก็บไว้ จงพูดคุยกับคนที่เราเข้าใจ เช่น พ่อแม่ สามีภรรยา
เพื่อน หัวหน้างาน หมอ ทำให้ความตึงเครียดลดลง และอาจพบทางแก้ไขได้
2. หนีไปชั่วขณะ อาจไปดูภาพยนตร์ อ่านหนังสือ เล่นกีฬา ไปทัศนจร
3. หาทางออกเมื่อโกรธ เช่น ทำสวน ทาสีบ้าน เล่นกีฬา เดินเล่น
4. ให้โอกาสถ้าพบว่าตนเป็นคนดี และมักมีเรื่องขัดแย้งต้องค้นหาความจริงว่า ตนผิด
หรือถูก ถ้าคิดว่าถูกก็หาหลักฐานมาอ้างอิง พูดอย่างประนีประนอม ต่างหันหน้าเข้าหากัน
5. ทำประโยชน์ให้ผู้อื่น จะรู้สึกว่าตนเองมีค่า
6. ทำเพียงอย่างเดียว งานที่หนักจนทำให้เกิดความเครียด ไม่รู้จะทำสิ่งไหนก่อนจะทำสิ่งที่
สำคัญและด่วนที่สุด หลังจากนั้นการทำงานชิ้นอื่นจะง่าย
7. หลีกเลี่ยงการเป็นคนเก่ง บางคนมีความวิตกกังวลเพราะคิดว่าทำได้ดีที่สุด อย่าผูกพันกับ
งานหลายๆ อย่าง จงเลือกเพียงอย่างเดียว
8. เข้าใจที่ติดขัด พยายามหาส่วนที่ดีของเขาและช่วยส่งเสริมให้ดีขึ้น
9. หยุดการชิงดีชิงเด่น ไม่ทำตัวแข่งขันกับใคร จะรู้สึกว่าการทำอะไรได้ง่ายเข้า คนอื่นก็หยุด
ต่อสู้กับเรา
10. ทำตัวให้พร้อมเสมอ เพื่อสถานการณ์หลายคนมีความรู้สึกที่ตนล้าหลังอยู่ ถูกดูแล
ทอดทิ้ง และบ่อยครั้งที่ความรู้สึกเหล่านี้มักคิดไปเอง ควรปรับตัวเสียใหม่ โดยการใช้ความคิดและปฏิบัติใน
ทางบวก
11. จัดตารางเพื่อพักผ่อนควรจัดตารางพักผ่อนหลังจากตรากตรำทำงานมาก

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

การทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการดำรงชีวิตของคน ในการทำงานคนต้องเผชิญกับสิ่งต่างๆ รอบด้านที่เป็นปัจจัยส่งผลให้เกิดความเครียด โดยความเครียดในการทำงานเกิดจากสาเหตุที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับรับรู้ ระดับของความเครียด และการจัดการกับความเครียดของคนแต่ละคนซึ่งแตกต่างกัน โดยสรุปแล้วมีปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน ดังนี้

2.2.1 ลักษณะงาน

Brown and Moberg (1980 : 549) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่พบเสมอที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของผู้บริหาร คือ งานที่หนักเกินไป เช่น การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงาน ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย และสภาพการทำงานก็เป็นสาเหตุหนึ่งเช่นกัน คือ การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง หรืองานลำบากเกินไป ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

Taylor (1986 : 642) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ว่า ในองค์กรต่างๆ มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานหลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงานก็ถือเป็นปัจจัยหนึ่ง เช่น สภาพการทำงานไม่ดี อาจเนื่องจากการออกแบบงานที่ไม่เหมาะสม หรือการออกแบบสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องปฏิบัติเป็นผลัด ซึ่งรบกวนขบวนการทางสรีระวิทยาของผู้ปฏิบัติงาน งานที่หนักหรือมีความซับซ้อนของงานเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานที่น่าเบื่อ จำเจ หรือไม่น่าสนใจ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

อมรากุล อินโอชานนท์ (2532 : 32-34) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น งานที่หนักเกินไป คนๆ เดียวต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่าง ที่ล้วนแล้วแต่มีปัญหา หรืองานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง โดยเฉพาะผู้ที่ใช้แรงงานที่ได้รับรายได้เป็นรายวัน หรือได้ตามจำนวนผลผลิตหรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2.2.2 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ชินโอสธ หัสบำเรอ (2531 : 75-77) ได้กล่าวไว้ว่า ในการประกอบอาชีพการงานนั้น มนุษย์ทุกคนจะต้องเผชิญเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงานเฉพาะอย่าง ซึ่งแตกต่างไปจากบ้านที่อยู่อาศัย และสถานที่อื่นที่เคยชิน สิ่งแวดล้อมการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก โดยถ้าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น สถานที่คับแคบ การ

ระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไปหรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด ความไม่สบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นเป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้คนงานเกิด ความเครียด ดังที่ ชัยยุทธ ขวลิทธิกุล (2532 : 52) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อยู่ รอบตัวคนงานในขณะทำงานนั้นมีหลายชนิด เช่น ความร้อน ความเย็น เสียงดัง การสั่นสะเทือน รังสี แสงสว่าง ความกดดันบรรยากาศ เป็นต้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเหล่านี้ หากมีระดับหรือ ปริมาณพอเหมาะก็ย่อมไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อคนงาน แต่ถ้ามีระดับหรือปริมาณที่สูงเกินไปก็ อาจจะทำให้มีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของคนงานได้ และนอกจากนี้ย่อมจะทำให้เกิดผลเสียหยา ต่อการผลิตของสถานประกอบการด้วย

อารี เพชรสุต (2536 : 46) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า ลักษณะที่สิ่งแวดล้อม ทางกายภาพในการทำงาน คือ สิ่งที่อยู่รอบๆ ตัว ซึ่งมาจากเครื่องจักรที่ใช้ในการทำงาน การ สั่นสะเทือน เสียง อุณหภูมิ และแสง ที่ไม่เป็นเพียงลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่จะมีผลต่อคนเรา เท่านั้น ยังมีสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความดันอากาศ อันตรายจากสารเคมี หรือวัตถุที่ทำให้เกิดเสียง สภาพะบรรยากาศ คับบุนหรี และอีกมากมาย สิ่งแวดล้อมต่างๆ สามารถส่งผลต่อคนได้ตั้งแต่ 1 หรือ มากกว่า 3 ทาง คือ สุขภาพ การปฏิบัติงาน ความสะดวกสบาย สิ่งเหล่านี้ไม่สามารถแยกออกจากกัน ได้อย่างเด็ดขาด เมื่อขาดความสะดวกสบายลง อาจทำให้ขาดโอกาสและทำให้การปฏิบัติงานไม่ดี สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลกระทบนั้นจะปรากฏผลในบั้นปลายของความเข้มงวดของตัวที่ ก่อให้เกิดความเครียด

2.2.3 สัมพันธภาพในการทำงาน

Brown and Moberg (1980 : 551) กล่าวว่า สัมพันธภาพในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพ ระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง หากสัม พันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะ พยายามแก้ปัญหาน้อยลง ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทาง จิตใจ และรู้สึกถูกละเลยความที่เกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง การมีปัญหากับหัวหน้า ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

อมรากุล อินโอชานนท์ (2532 : 37) พบว่า หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ไม่ดี เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดอคติในการปฏิบัติงาน และขาดการ ประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำ ของผู้ที่เรารู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานงาน จะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

2.2.4 ระบบการบริหารงาน

Mascmillan and Schutz (1982 : 444-446) ได้กล่าวว่า การบริหารองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เช่น นโยบายและการบริหารองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น บทบาทที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด เช่น บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) ซึ่งขอบเขตความรับผิดชอบของงานจะไม่ชัดเจน ซึ่งพนักงานที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสุขภาพทางกายและจิต เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงานและทำให้ละทิ้งงาน นอกจากนี้บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) เป็นบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรที่ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอ เมื่องานถูกกำหนดโดยคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน พนักงานที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูงและมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.2.5 สวัสดิการ

อารี เพชรผุด (2536 : 48) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดที่สำคัญ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน ซึ่งการที่องค์กรจัดสวัสดิการ ทำประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ให้เงินบำนาญ และอื่นๆ สิ่งเหล่านี้เชื่อว่าจะทำให้คนงานอยู่กับองค์กรเพียงอย่างเดียว ยังทำให้คนงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และเมื่อองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี คนงานจะเห็นว่าสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนงานขาดความมั่นคงในการทำงาน แต่การที่องค์กรได้พยายามจัดให้สวัสดิการพิเศษ ทำให้เขารู้สึกปลอดภัยมากขึ้น และให้ความร่วมมือมากขึ้น

ชัยยุทธ ขวตนิธิกุล (2532 : 53) สวัสดิการที่อยู่ในรูปของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในสถานที่ทำงาน เป็นสิ่งที่พนักงานให้ความสนใจ ซึ่งในระหว่างการทำงานแต่ละวัน พนักงานจำเป็นต้องดื่มน้ำหรือเครื่องดื่ม รับประทานอาหารและของว่าง ล้างมือในห้องน้ำ และพักผ่อนตลอดจนการพักผ่อน เพื่อให้หายจากความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้น งานที่ทำอาจจะยากลำบากหรือ่ายดาย ไม่สะดวกสบายหรือสะดวกสบายดี เสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพหรือมีการดูแลสุขภาพอนามัย และจัดโภชนาการที่ดีให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในโรงงานจะเป็นเครื่องแสดงอย่างชัดเจนว่าโรงงานใดสนใจหรือใส่ใจต่อพนักงานเพียงใด ความเหนื่อยล้าและโรคภัยไข้เจ็บเป็นศัตรูที่สำคัญที่บ่อนทำลายประสิทธิภาพของงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่างๆ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งมิใช่จัดเพียงพอให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวจะช่วยได้อย่างมากในการลดความเหนื่อยล้า และเป็นการดูแลสุขภาพไปด้วย

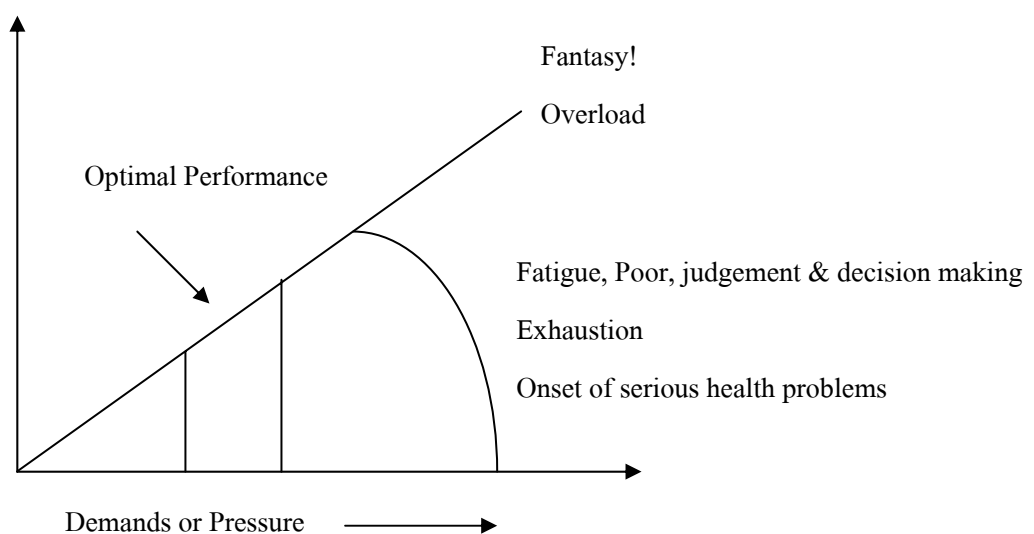
2.2.6 ความก้าวหน้าในการทำงาน

Macmillan and Schultz (1982 : 444-446) ได้กล่าวในทำนองเดียวกันว่า ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตนเอง รวมไปถึงการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสมอีกด้วย

ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน และการประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้น การสร้างความรู้สึกรับรู้ให้ผู้บังคับบัญชาเห็นว่า เรามีความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน

อมรากุล อินโอชานนท์ (2532 : 34-35) กล่าวว่า สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ เพราะพนักงานจะขาดความเชื่อมั่นในงานที่ทำว่าจะไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น การให้ความสำคัญกับสถาบันการศึกษามากเกินไป จะต้องแต่งตั้งผู้ที่จบจากสถาบันเดียวกันขึ้นเป็นหัวหน้าเท่านั้น เป็นต้น นอกจากนี้

คารณี เสงี่ยมเมือง (2540 : 32) ได้กล่าวถึง ความเครียดกับการทำงานไว้ดังต่อไปนี้ ความเครียดในงานอาชีพ (Occupational Stress) หมายถึง ความกดดันในงานที่มีต่อคน และในทุกๆ งานมักจะก่อให้เกิดแรงกดดันต่อคนอื่น ซึ่งอาจจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดความพึงพอใจในงาน สุขภาพจิตไม่ดี นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลของการปฏิบัติงาน (Human Function Curve) ไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลของการปฏิบัติงานสามารถแสดงได้ด้วยการตอบสนองทางร่างกายต่อความเครียด เช่น การเปลี่ยนแปลงอัตราการหายใจและความดันโลหิต และสามารถแสดงได้ด้วยการตอบสนองทางจิตใจ ผลการปฏิบัติงานกลุ่ม เช่น ผลผลิตหรือประสิทธิภาพขององค์กร



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลการปฏิบัติงาน

ที่มา : Cooper and William (1994)

คนเราจะมีผลการปฏิบัติงานดีภายใต้ความกดดันที่พอเหมาะ ถ้าความกดดันหรือความเครียดที่มากเกินไปจะกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ในขณะที่คนเราปฏิบัติงานนั้นมักจะมีปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นเสมอ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้น อาจจะได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัตินั้นอาจยากเกินความสามารถของบุคคล ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป งานที่ต้องแข่งขันกับเวลา สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไม่อยู่ในสภาพที่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสง สี เสียง และเครื่องใช้สำนักงาน สัมพันธภาพในการทำงาน การบริหารซึ่งมีการกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ หรือแม้กระทั่งความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน รวมถึงค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น ผู้วิจัยมีความคิดว่าสาเหตุของความเครียดในการทำงานเหล่านี้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สรุปว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประการ คือ สาเหตุภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ระบบการบริหารงาน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น และสาเหตุภายนอกองค์กร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ปัญหาครอบครัว วิกฤตการณ์ในชีวิต ปัญหาการเงิน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพอใจในงาน

จากแนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเกิดความเครียดนั้นเกิดจากความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงได้นำมาศึกษาพร้อมกับปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด

ซึ่งได้มีนักวิชาการให้ความหมายและสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับความพอใจในงาน ไว้ดังนี้

Smith (1995 : 326) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานว่า ความพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีระวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

Yoder (1959 : 512) ได้ให้ความหมายความพอใจในงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคนงานคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในงานของเขาและมีระดับมากน้อยเพียงใด

สมยศ นาวิการ (2522 : 29) ได้ให้ความหมายของความพอใจในงานว่า เป็นความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน สำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพอใจอาจจะเป็นผลบวก

หรือลบได้ในสถานการณ์ของการทำงานในทางทฤษฎีแล้ว ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล

องค์ประกอบของความพอใจในงาน

สเติธเลอร์ (2522) อธิบายว่า งานมีส่วนสร้างความพอใจอยู่ 2 ทาง คือ

1. ความพอใจที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน คือ ความพอใจเมื่อทำงานได้ผลดี มีโอกาสก้าวหน้า หรือความพอใจที่มีเพื่อนร่วมงาน มีการสังสรรค์กัน และมีคนยกย่องนับถือในหมู่คนทำงาน

2. ความพอใจที่เกิดจากสิ่งตอบแทนที่ได้จากงาน ได้แก่ ค่าจ้าง การพักร้อน เงินบำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิตที่นายจ้างหรือทางองค์การออกให้ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มักจะได้รับภายหลังที่ได้ทำผ่านไปแล้ว เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพอใจแบบนี้กับความต้องการของมนุษย์แล้วจะเห็นได้ว่า ความพอใจที่เกิดจากสิ่งตอบแทนที่ได้จากงานมีส่วนสนองความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยให้แก่มนุษย์ ส่วนความพอใจที่เกิดจากการปฏิบัติงานนั้นมีส่วนสนองความต้องการขั้นสูงขึ้นไป อันได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ เป็นต้น

อารี เพชรผุด (2536 : 61) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานไว้ 4 ประการ คือ

1. ระบบผลตอบแทนที่บุคคลพึงปรารถนาจะได้รับ และคนส่วนมากก็อยากจะได้รับผลตอบแทนมาก ค่าแรงสูง สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีอิสรภาพในการทำงานมากกว่า และมีเพื่อนฝูงที่เข้าใจกับลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

2. ถ้าบุคคลได้รับสิ่งตอบแทนอย่างมิได้คาดหวังมาก่อนเขาจะรู้สึกพอใจมากกว่าที่เขาคาดหวัง แต่ถ้าเราคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนมากกว่าที่เขาได้จริงเขาจะรู้สึกไม่พอใจ

3. บุคคลจะมีความพอใจถ้าผลตอบแทนที่เขาได้รับเขารู้สึกว่า มันยุติธรรม (Equity) แต่ถ้าเขาได้รับสิ่งที่ห่างไกลจากความคาดหวังของเขา เขาจะไม่พอใจ

4. บุคคลมีความปรารถนาในสิ่งตอบแทนต่างกัน โดยเฉพาะความมีอิสระในการทำงาน บุคคลบางคนจุดสนใจของการทำงานอยู่ที่ความต้องการมีศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิเพราะฉะนั้นคนพวกนี้ต้องการความอิสระและความเป็นตัวของตัวเองมาก คนอื่นอาจไม่มีความต้องการนี้

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2.4.1 ทฤษฎีของฮันส์ เซลเย่ (Hans Selye)

ซึ่งเป็นแพทย์ชาวออสเตรีย ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและสารเคมี เพื่อกระตุ้นการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non specific

Effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่นิทรียเมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญคือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวและการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1. ระยะตกใจ (Stage of Alarm) ระยะนี้มนุษย์จะได้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้น ระยะนี้เป็นระยะสั้นในขณะเดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบของสารเคมีและระบบประสาทจะทำงานร่วมกันเพื่อโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้น จะสังเกตเมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด การปรับตัวในระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เมื่อความรุนแรงของที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้วมนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้ก็จะหมดไปในที่สุด อาจถึงแก่ความตายได้ถ้ามนุษย์ได้ใช้พลังงานทั้งสองเกินขีดความสามารถที่จำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถจะทนอยู่ต่อไปได้ จำเป็นต้องอาศัยพลังงานจากภายนอก เพื่อชดเชยส่วนที่เสียไปและเพื่อให้ร่างกายทำงานต่อไปได้

นอกจากนี้ เขายังศึกษาสาเหตุของโรคความีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดและกลุ่มอาการของความเครียด พบว่าขณะที่ความเครียดเกิดขึ้นร่างกายจะมีการบางอย่างเกิดขึ้น เช่น น้ำหนักลด รู้สึกเหนื่อยเมื่อยล้าและระบบทางเดินอาหารผิดปกติ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกไม่สบาย ทั้งนี้เพราะมีการเปลี่ยนแปลงทางพยาธิสภาพในแนวเดียวกัน เขาเรียกกลุ่มอาการเหล่านี้ว่าเป็นอาการของความเครียดหรือการแสดงถึงการปรับตัวทั่วไปของร่างกาย (General Adaptation Syndrome) และในขณะที่มีความเครียดเกิดขึ้นร่างกายจะมีการหลั่งฮอร์โมนบางอย่างที่ช่วยในการปรับตัวออกมา ทำให้มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นซึ่งเป็นอาการที่แสดงถึงการปรับตัวของร่างกายโดยทั่วไป เมื่อใดก็ตามที่มีความเครียดเป็นระยะเวลานาน จะมีการปรับตัวเฉพาะที่อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งด้วย (Local Adaptation Syndrome)

2.4.2 ทฤษฎีของ Sexton and Hyland

Sexton and Hyland ได้สร้างโมเดลซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปรับตัวเรียกว่า adaptation cycle หรือ C-A cycle โดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานมาจากแนวความคิดของ Selye ซึ่ง Sexton และ Hyland เห็นว่ามนุษย์มีชีวิตอยู่ในโลก ซึ่งล้อมรอบด้วยความเครียดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นอาหาร อากาศ น้ำ แสง และระดับอารมณ์ของคน ความคงทนของมนุษย์ต่อความเครียด

ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ประสบการณ์เดิมที่เกี่ยวกับความเครียด การปรับตัว พื้นฐานทางกรรมพันธุ์ ระดับพัฒนาการ การตอบสนองต่อการเรียนรู้ รวมทั้งจำนวนครั้งของความเครียดที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับธรรมชาติของความเครียดที่มารบกวน เช่น ความเนิ่นนานในการเกิดความเครียดแต่ละครั้ง รวมไปถึงความรุนแรงของความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นด้วย

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น มนุษย์จะมีการปรับตัวอาจเป็นไปในทางตรงหรือทางอ้อมขึ้นอยู่กับความเครียดครั้งแรกที่มนุษย์ประสบ เมื่อมีการปรับตัวโดยตรงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนหน้าที่ของร่างกาย และทำให้เกิดความเครียดอันใหม่เกิดขึ้น ร่างกายก็จะปรับตัวอีกครั้ง และจะเป็นลักษณะเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ

ตามทฤษฎีนี้ได้แบ่งระดับของการปรับตัวต่อความเครียดออกเป็น 3 ระดับ

1. การปรับตัวเฉพาะที่ (Local Level) เป็นการปรับตัวเฉพาะต่อสิ่งที่มารบกวน ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จ ก็จะนำไปสู่การปรับตัวในระยะต่อไป
2. การปรับตัวในระดับอวัยวะ (Organ Level) เนื่องจากการปรับตัวในทางตรง (Direct Adaptation) ครั้งแรกไม่สามารถกำจัดสิ่งที่มารบกวนได้ กระตุ้นให้เกิดความเครียดใหม่ขึ้นมา ร่างกายก็จะพยายามปรับตัวใหม่เพื่อกำจัดความเครียดนี้ เรียกว่า เป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ต่อความเครียดอันดับแรก จากจุดนี้จึงเริ่มต้น S-A Cycle
3. การปรับตัวของร่างกายทั้งตัว (Systemic Level) จะเกิดขึ้น เมื่อการปรับตัวทางตรงในระดับอวัยวะไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดความเครียดอันใหม่ขึ้น จึงต้องมีการปรับตัวขึ้นอีกและเป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ที่สัมพันธ์กับความเครียดครั้งแรก ดังนั้น S-A Cycle จึงดำเนินต่อไป

2.4.3 ทฤษฎีของโจอัน ไรเออร์ (Joan Riehl)

ได้กล่าวถึงขบวนการของความเครียด (Stress Process) ไว้ดังนี้คือ เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียด ร่างกายจะเกิดความเครียด ก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนองหรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียด และความเครียดโดยตรง ในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบ ในการที่จะจัดให้เข้ากับความเสี่ยง มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธีอาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดให้ลดน้อยลง หรือแก้ไขความเครียดนั้น ๆ มีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียด เพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อตนเองคุ้นเคยกับความเครียดจะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและเติบโตขึ้น ในการเติบโตของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกายซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

ความรุนแรง การประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและวิธีการทางการปรับตัวของมนุษย์
ไรเออร์ได้กำหนดลักษณะดัชนีตัวบ่งชี้ของความเครียด (Stress Index) ไว้ 6 ประการ คือ

1. ผลของความเครียด (Stress Quotient) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (Specific Stress) และผลรวมของความเครียด (Total Stress) ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่ จากประสบการณ์ในอดีตและยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทานของร่างกาย เป็นต้น

2. สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นและตามคำบอกเล่า (Objective and Subjective Ratio) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียด ที่วัดได้จากการสังเกตของเรา และความเครียดที่ได้จากคำบอกเล่าหรือแปลความ

3. ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด (Intensity of Stress) เป็นการแบ่งความเข้มของความเครียดออกเป็นระดับสูง (Severe) ปานกลาง (Moderate) หรือต่ำ (Mild) ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการความช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำย่อมต้องการประคับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้น ๆ ต่อความเครียด การเตรียมพร้อมเพื่อปรับให้เข้ากับ ความเครียด สัดส่วนของความเครียดและทิศทางของความเครียด

4. ขอบเขตของความไม่สมบูรณ์ (Scope of Impact) เป็นการกระจายของความเครียด เช่น เพลอร์เซนต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลายหรือมีการเปลี่ยนแปลง

5. ความไวในการเกิด (Speed of Impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6. ระยะเวลาที่เกิด (Duration) ย่อมให้ผลที่เฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่ละบุคคล

ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องมาจากภาวะความเครียด ไรเออร์ได้กำหนดดัชนีชี้ปฏิกิริยาของความเครียด (Stress Reaction Index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะความเครียด และการปรับตัวโดยปฏิกิริยาความเครียดที่พบได้คือ

1. การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (Affective Change) เป็นความผิดปกติหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึกที่จะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์

2. การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (Cognitive Change) เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ทางด้านการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (Psychological Change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียดที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนองหรือการแสดงออก ซึ่งแสดงถึงมีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อ ประสาท การทำงานของเซลล์และการเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยา และทางจิตใจ

4. การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (Activity Change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งตัวทำให้เกิดพฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถจะสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป

2.4.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory)

Herzberg (1959 : 345-352) ได้แบ่งปัจจัยของการจูงใจออกเป็น 2 ชนิด คือ ปัจจัยส่งเสริมหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยช่วยส่งเสริมการมีชีวิตอยู่ เป็นปัจจัยที่สามารถทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจได้ ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factor) มีลักษณะเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานคือ

1.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration)

1.2 การปกครอง (Supervision)

1.3 เงินเดือน (Salary)

1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations)

1.5 สภาพการทำงาน (Working Condition)

1.6 ความมั่นคงของงาน (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor) ที่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงาน หากองค์ประกอบนี้ได้รับการตอบสนองความพอใจในงานจะสูงขึ้นและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความพอใจในการทำงานก็จะลดลง ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)

2.3 ลักษณะของงาน (Work Itself)

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2.6 ความเจริญเติบโต (Growth)

2.4.5 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย คือ ทฤษฎีการจูงใจของนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากรดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยมาสโลว์ (อ้างอิงในสมยศ นาวิการ. 2521) มีดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physicological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลทั่วไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงานทรัพย์สิน อาหารหรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ถ้ามนุษย์หรือคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้รับการตอบสนองต่อความต้องการนั้น จะให้ความรู้สึกทางจิตใจและร่างกายไม่ถูกรบกวน แต่หากความต้องการส่วนบุคคลของคนงานไม่ได้รับความอนุเคราะห์แล้วก็จะส่งผลกระทบต่อแรงกดดันในทางตรงกันข้ามความไม่สมปรารถนาในความต้องการจะทำให้ความรู้สึกในสิ่งที่ต้องการเหล่านั้นเสียสมดุลซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเครียดนับตั้งแต่ความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความอิ่ม ความสบาย ความปลอดภัย ความสามารถ ไปจนถึงความต้องการขั้นสูงของบุคคล เป็นต้น

2.5 บริษัท เคซีอี อิเลคทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท เคซีอี อิเลคทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2526 ภายใต้ชื่อเดิม คือ บริษัท ควงเจริญอิเลคทรอนิกส์ จำกัด วัตถุประสงค์ในการก่อตั้งบริษัท เพื่อผลิตแผ่นวงจรพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Printed Circuit Boards) ซึ่งเป็นชิ้นส่วนพื้นฐานของชิ้นส่วน

อิเล็กทรอนิกส์ เป็นแผ่นวงจรที่ทำจากแผ่น Epoxy Glass Fiber ที่มีสื่อไฟฟ้า เช่น ทองแดง นิกเกิล ทอง และดีบุก ตะกั่ว เคลือบอยู่

สินค้าที่ผลิตเริ่มแรก จะเป็นแผ่นวงจรพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทมีลายวงจร 2 ชั้น ภายใต้เครื่องหมายสินค้า “KCE”

2.5.1 ประวัติและความเป็นมาโดยย่อของบริษัท

- ปี 2526 บริษัทฯ ก่อตั้งครั้งแรก ณ โรงงานแห่งที่ 1 ตั้งอยู่เลขที่ 101 นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ผลิตแผ่นวงจรพิมพ์แบบลายวงจร 2 ชั้น มีกำลังการผลิตในเบื้องต้น 30,000 ตารางฟุตต่อเดือน
- ปี 2530 บริษัทฯ ได้เพิ่มกำลังการผลิตเป็น 60,000 ตารางฟุตต่อเดือน
บริษัทฯ ได้เริ่มพัฒนากระบวนการผลิต จนสามารถผลิตแผ่นวงจรพิมพ์แบบลายวงจรหลายชั้น (Multilayer Printed Circuit Boards) ซึ่งเป็นวงจรที่มีความซับซ้อนมากขึ้น
- ปี 2531 บริษัทฯ ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้เปลี่ยนชื่อบริษัทฯ เป็น “บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)”
- ปี 2533 บริษัทฯ ได้ก่อตั้งบริษัทในเครือ บริษัทใหม่ ชื่อ “บริษัท เคซีอี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด” ที่นิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลิตแผ่นลายวงจรพิมพ์แบบสองหน้า มีกำลังการผลิตในเบื้องต้น 30,000 ตารางฟุตต่อเดือน
- ปี 2534 บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ได้เปิดโรงงานแห่งที่ 3 และโรงงานแห่งที่ 4 เลขที่ 125-125/1 นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตแผ่นวงจรแบบหลายชั้น ที่มีความต้องการของตลาดมากขึ้นในขณะนั้น
- ปี 2535 บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ได้เพิ่มกำลังการผลิตเป็น 240,000 ตารางฟุตต่อเดือน
- ปี 2537 ขยายกำลังการผลิตเป็น 300,000 ตารางฟุตต่อเดือน บริษัทฯ ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 โดยบริษัท SGS Yarsley International
- ปี 2538 บริษัทฯ ได้เปิดบริษัท ไทยลามิเนต แมนูแฟกเจอริ่ง เพื่อผลิตวัตถุดิบแผ่น Epoxy Fiber Glass และ Prepreg ซึ่งเป็นวัตถุดิบพื้นฐานของแผ่นลายวงจรพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์
- ปี 2539 บริษัทฯ ได้เพิ่มกำลังการผลิตรวมทั้งสิ้นเป็น 500,000 ตารางฟุตต่อเดือน

- ปี 2540 บริษัทฯ ได้เพิ่มกำลังการผลิตรวมเป็น 600,000 ตารางฟุตต่อเดือน เพื่อตอบสนองความต้องการของการขยายตัวของตลาดอิเล็กทรอนิกส์
- ปี 2542 บริษัทฯ ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ QS 9000 ซึ่งเป็นระบบคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดอุตสาหกรรมยานยนต์
- ปี 2544 บริษัทฯ ได้เปิดบริษัท เคซีอี เทคโนโลยี จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 600 ล้านบาท เพื่อเป็นโรงงานแห่งใหม่ บนเนื้อที่ 24 ไร่ ณ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นการตอบสนองการขยายตัวของอุตสาหกรรม PCB ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอุตสาหกรรมโทรคมนาคม อุตสาหกรรมยานยนต์ และอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์
- ปี 2545 บริษัทฯ ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001

กล่าวได้ว่า ตลอดเวลา 22 ปีที่ผ่านมา บริษัท เคซีอี อิเล็คทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ได้มีการเจริญเติบโตตามลำดับ จนปัจจุบันเป็นบริษัทผลิตแผ่นวงจรพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกในประเทศไทย และมีกำลังการผลิตเป็นอันดับที่ 70 ของโลก

บริษัทฯ ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออก และได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน บริษัทฯ ได้เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อปี 2531 มีทุนจดทะเบียน 450 ล้านบาท ทุนชำระแล้ว 250 ล้านบาท บริษัทฯ ได้ถือหุ้นในบริษัทในเครือ คือ บริษัท เคซีอี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นร้อยละ 95 และถือหุ้นเป็นร้อยละ 100 ในบริษัท ไทยลามิเนต แมนูแฟกเจอริ่ง ซึ่งผลิต Pre-Impregnated Fiber Glass (Prepreg) และ Copper Clad Laminate ซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง และถือหุ้นเป็นร้อยละ 100 ในบริษัท เคซีอี เทคโนโลยี จำกัด ซึ่งผลิตและจำหน่ายแผ่น PCB โดยตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริษัทในเครือทั้งสามบริษัทนี้ ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเช่นเดียวกัน

2.5.2 บริษัทในเครือของบริษัท เคซีอี อิเล็คทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)

1. บริษัท เคซีอี อิเล็คทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
2. บริษัท เคซีอี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด นิคมอุตสาหกรรมบางปู สมุทรปราการ
3. บริษัท ไทยลามิเนต แมนูแฟกเจอริ่ง จำกัด นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
4. บริษัท เคซีอี เทคโนโลยี จำกัด นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.5.3 ลักษณะของการประกอบธุรกิจ

บริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบกิจการผลิตและจำหน่ายแผ่นวงจรพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Printed Circuit Boards) โดยมีการผลิตเพื่อการส่งออกถึงร้อยละ 95% โดยการจำหน่ายภายในประเทศ จะจำหน่ายให้กับลูกค้าที่นำแผ่นวงจรพิมพ์ไปประกอบเป็นชิ้นส่วนต่างๆ เพื่อการส่งออกอีกต่อหนึ่งภายใต้ข้อกำหนดของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

การจำหน่ายไปยังต่างประเทศ จะมีลูกค้าในตลาดสหรัฐอเมริกา ยุโรป เอเชีย ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำของโลก โดยผ่านช่องทางการจำหน่ายโดยบริษัทในเครือ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายคือ

1. บริษัท เคซีอี อเมริกา อิงค์ เป็นตัวแทนจำหน่ายในอเมริกา แคนาดา และเม็กซิโก
2. บริษัท เคซีอี ยุโรป จำกัด เป็นตัวแทนจำหน่ายในประเทศแถบยุโรปทั้งหมด ยกเว้นเยอรมัน
3. บริษัท เนชั่นแมน จำกัด เป็นตัวแทนจำหน่ายในประเทศเยอรมัน
4. บริษัท เคซีอี สิงคโปร์ เป็นตัวแทนจำหน่ายในประเทศแถบเอเชีย ออสเตรเลีย

2.5.4 ลักษณะของผลิตภัณฑ์

แผ่นวงจรพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Printed Circuit Boards) จะเป็นส่วนประกอบสำคัญของอุปกรณ์ไฟฟ้าหรืออิเล็กทรอนิกส์เกือบทุกชนิด หน้าที่ของ PCB คือ เป็นที่เกาะยึด เชื่อมโยงอุปกรณ์ต่างๆ ของชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ให้เป็นวงจรเชื่อมต่อกันให้กระแสไฟฟ้าไหลผ่าน ให้เกิดผลการทำงานตามที่ต้องการ ซึ่งความยากง่ายของลักษณะลายวงจรจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของความซับซ้อนของวงจร ข้อจำกัดของขนาดของชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ แผ่นวงจรพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเป็นชิ้นส่วนพื้นฐานของการใช้งานที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดต้องใช้ แม้ว่าเทคโนโลยีของอิเล็กทรอนิกส์จะเปลี่ยนแปลงไปเช่นไร

แผ่นวงจรพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Printed Circuit Boards) จะแบ่งออกเป็นหลายเกรด และหลายชนิด ขึ้นอยู่กับชนิดของวัสดุพื้นฐาน (Base Material) จำนวนชั้นของลายวงจร (Number of Layer) และกระบวนการผลิต ซึ่งจะมีความสลับซับซ้อนต่างๆ กัน

PCB มีอยู่หลายชนิด เช่น Flexible Printed Circuit Boards และ Rigid Printed Circuit Boards

Rigid Printed Circuit Boards สามารถแบ่งได้เป็น แผ่นพิมพ์วงจรที่มีลายวงจรหน้าเดียว (Single Sided Printed Circuit Board) แผ่นพิมพ์วงจรสองหน้า (Double Sided Printed Circuit Boards) และแผ่นพิมพ์วงจรหลายชั้น (Multilayer Printed Circuit Boards)

ผลิตภัณฑ์ที่บริษัทฯ ผลิต จะเป็น Rigid Printed Circuit Boards โดยจะเป็นแบบลายวงจรแบบสองหน้า (Double Sided Printed Circuit Boards) ซึ่งบริษัทในเครือ คือ บริษัท เคซีอี อินเตอร์

เนชั่นแนล จำกัดเป็นผู้ผลิตเป็นส่วนใหญ่ และบริษัท เคซีอี อิเล็คทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ก็สามารถผลิตได้เป็นบางส่วน ในกรณีกำลังการผลิตมีจำกัด

ส่วนแผ่นพิมพ์ลายวงจรแบบหลายชั้น (Multilayer Printed Circuit Boards) จะทำการผลิตทั้งหมดที่บริษัท เคซีอี อิเล็คทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งบริษัทมีขีดความสามารถในการผลิตแผ่นพิมพ์ลายวงจรตั้งแต่ 2 ชั้น ถึงลายวงจร 14 ชั้น ซึ่งจะใช้เทคโนโลยีในการผลิตที่สูงขึ้น

ลักษณะการดำเนินการผลิต บริษัทฯ จะทำการผลิตตามแบบของลูกค้า โดยที่ลูกค้าจะเป็นผู้ออกแบบลายวงจร บริษัทฯ จะต้องออกแบบกระบวนการผลิต การเลือกสรรวัตถุดิบ และการควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพ ตามข้อกำหนดของลูกค้า (Customer Specification) หรือมาตรฐานสากลที่ใช้สำหรับแผ่นพิมพ์วงจร เช่น มาตรฐาน IPC-Standard (The Institute for Interconnection and Packaging Electronics Circuits) มาตรฐานเยอรมัน (DIN-Standard) มาตรฐานยุโรป (British Standard) รวมทั้งมาตรฐานญี่ปุ่น (Japanese Industrial Standard)

ลูกค้าผู้ซื้อ PCB ไปประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์สำเร็จรูปต่างๆ มักแบ่งเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อไปนี้

1. Computer and Peripherals (คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อ)
2. Telecommunication (โทรคมนาคม)
3. Networking Telecommunication (อุปกรณ์เครือข่ายการสื่อสาร)
4. Automotive (กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์)
5. Industrial Control Equipment (เครื่องมือควบคุมการทำงานของเครื่องจักร)

2.5.5 สิทธิและหน้าที่ในการรับบัตรส่งเสริมการลงทุน

บริษัทฯ ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในกิจการผลิตหรือประกอบแผ่นวงจรพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ประมาณ 5.7 การผลิตชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ที่ใช้กับการผลิตอิเล็กทรอนิกส์ โดยบริษัทฯ จะได้รับสิทธิประโยชน์จากการได้รับยกเว้นภาษีอากรต่างๆ หลายประการ รวมทั้งการได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกำไรสุทธิเป็นระยะเวลา 7 ปี

นับตั้งแต่วันที่ 13 กรกฎาคม 2543 บริษัทฯ ได้รับการส่งเสริมตามที่กำหนดในบัตรส่งเสริมการลงทุนในฐานะที่เป็นบริษัทฯ ได้รับการส่งเสริมการลงทุนเพื่อการอุตสาหกรรม บริษัทฯ จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อกำหนดต่างๆ ตามที่ระบุไว้ในบัตรส่งเสริมการลงทุน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัมพร โอตระกูล และเจตน์สันต์ แต่งสุวรรณ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดของตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการหาค่าความเครียดโดยใช้แบบสอบถาม HOS ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจที่ทำงานในหน่วยงานทะเบียน และกองรักษาความปลอดภัยวังปารุศ มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ส่วนตำรวจที่ทำหน้าที่ธุรการ การทะเบียนงานบัญชี หรืองานสารบัญชี่ มีความเครียดอยู่ในระดับสูงที่สุด ตำรวจที่มีตำแหน่งยศชั้นนายพันขึ้นไปจะมีคะแนนความเครียดต่ำสุด และพลตำรวจมีคะแนนความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ตำรวจที่มีอายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันเล็กน้อย กลุ่มอายุ 20-29 ปี เป็นกลุ่มที่มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งอธิบายได้ว่า ช่วงอายุนี้นี้เป็นระยะที่เริ่มปฏิบัติงานยังขาดแคลนปัจจัย 4 ของการดำรงชีวิต และยังไม่เคยชินต่อลักษณะงานยังไม่มี ความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงาน อีกทั้งยังต้องปรับตัวมากกับบุคคลที่ตนเองร่วมงานอยู่ด้วย ทำให้ตำรวจในช่วงนี้มีความเครียดสูง

พรทิพย์ เกษรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่ง จำนวน 479 คน ซึ่งเป็นผู้บริหาร 106 คน และพยาบาลประจำการ 391 คน ผลการศึกษาพบว่าความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางด้าน หน้าที่การงานอันได้แก่ ลักษณะที่ทำ สิ่งแวดล้อมของการทำงาน ตลอดจนภาระครอบครัวเป็น องค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อระดับความเครียดของพยาบาล

รัชดา เอี่ยมพาณิชย์ (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่าง 307 คน ด้วยแบบทดสอบ เอสซีแอล-90 (SCL-90) ใช้ค่าที (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าประสิทธิสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า

1. ระดับความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์อยู่ในระดับปกติ
2. ในการศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์พบว่าปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยทางด้านสุขภาพกาย ลักษณะเวลาในการปฏิบัติการ ปัญหาชีวิตส่วนตัวมีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลากรที่มีภาระครอบครัวแตกต่างกัน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยเรื่องของสถานที่ทำงานอยู่ไกล ลักษณะงานที่มีความเสี่ยง ผู้ร่วมงานไม่เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ขาดการส่งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการณ์ พบว่าเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการณ์มีความเครียดระดับต่ำร้อยละ 86.10 และกลุ่มที่มีความเครียดระดับสูงเพียงร้อยละ 3.20 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพ และกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหากับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามของ Cooper (1988) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์มีความเครียดในระดับปานกลาง ระดับต่ำ และระดับสูง เรียงตามลำดับ ปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และกลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาเหมาะสมในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดคือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบ และปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ตัวงาน บทบาท หน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จ และความก้าวหน้า โครงสร้าง และบรรยากาศขององค์กร พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงานสามารถทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 21.44 เมื่อนำปัจจัยการทำงาน ด้านบทบาท หน้าที่ มาร่วมกับปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน สามารถทำนายความเครียดได้ร้อยละ 24.63 และเมื่อนำประสบการณ์ในการทำงานมาร่วมกับปัจจัยการทำงานด้านตัวงาน และปัจจัยในการทำงานด้านบทบาท หน้าที่ สามารถทำนายความเครียดของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 26.79

ทัศนัย ศิริสนธิ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในตำรวจชั้นประทวน โดยศึกษาเฉพาะกรณี แผนก 5 กองกำกับการ 2 กองปราบปราม โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจชั้นประทวนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุราชการ ชั้นยศ ระดับเงินเดือน และจำนวนผู้อยู่ในอุปการะ แตกต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน และตำรวจชั้นประทวนที่มีระดับความพึงพอใจในลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการแตกต่างกัน ไม่พบว่าระดับความเครียดแตกต่างกัน ตำรวจชั้นประทวนที่มีแรงสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกันมีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้แบบสอบถาม 3 ส่วน คือ ปัจจัยส่วน

บุคคลปัจจัยในการทำงานและแบบประเมินความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 540 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยในการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้ร้อยละ 13.54 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่สำคัญได้แก่ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านลักษณะงาน และพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

French and Caplan (อ้างใน จันทร์จิรา ภูทองเกษ : 2537) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงาน (มาก) กับความเครียดทางกายและจิตใจ ในการทดลองครั้งแรกตัวอย่างได้แสดงให้เห็นว่าปริมาณงานที่มากก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ เช่น อาการรุนแรง รู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองลดลง และอาการเครียดทางด้านร่างกายโดยวัดระดับด้านทานทางผิวหนัง ซึ่งในการทดลองครั้งที่สองได้เพิ่มปริมาณด้านคุณภาพงานเข้าไปด้วย ผลจากการทดลองสรุปได้ว่าปริมาณงานจำนวนมากจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าสูญเสียคุณค่าของตัวเอง ทำงานผิดพลาดบ่อยอัตราการเดินของหัวใจเพิ่มขึ้น ระดับคอเรสเตอรอลเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการทดลองทั้งสองครั้งได้สนับสนุนว่างานที่มีปริมาณมากเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

จิระพร อุดมกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดทั่วไป และความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานในระดับปานกลาง 2) บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพสมรส และประเภทขององค์กรต่างกัน มีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ระดับการศึกษาและสถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) อายุและประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไปของบุคลากรคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรรณพ ถนอมวงษ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีพนักงานบริษัทหน้าออลม ประชากรที่ศึกษาพนักงานในบริษัท

น้ำอัดลมจำนวน 100 คน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบความเครียด The Stress Test ของ Smith, J.C ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียด ยกเว้นตำแหน่งหน้าที่ โดยที่พนักงานระดับผู้จัดการหรือสูงกว่าจะมีความเครียดต่ำกว่าระดับผู้ได้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน และปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านร่างกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านการคิด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ องค์ประกอบของความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบจากความเครียดทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01-.001

ดารณี เส็งเมือง (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างานของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าและเคเบิลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงานและแบบประเมินความเครียด ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ 2) พนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลที่มีอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความรู้สึกต่อการทำงานจะสามารถพยากรณ์ความเครียด ได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพ็ญภา อนุชิตวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยการศึกษาพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย คุณสมบัติส่วนบุคคล แบบวัดความเครียด The Stress Test ของ Smith, J.C และแบบประเมินการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ 2) ไม่พบว่าพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ไม่พบว่าระดับของความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สวัสด์ พุ่มพวง (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร พบว่า พนักงานสายการผลิตเกือบร้อยละ 80 มีความเครียดในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุตัว อายุงาน สายงาน และภาระรับผิดชอบในครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน และรายได้แตกต่างกันไม่พบว่ามีความเครียดแตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยในงาน (Motivator Factors) และปัจจัยภายนอกงาน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ

อุมาภรณ์ บุญเรือง (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง พบว่า พนักงานที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่สถานภาพสมรสและตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน ปัจจัยในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุบลพรรณ เอี่ยมโกศลภ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจิจ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ และจำนวนบุตร ส่วนระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ ลักษณะของงาน ลักษณะของการปฏิบัติงาน อายุ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจิจ จำกัด

ธนินทร์ กล่อมฤกษ์ (2544 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายเคมี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า พนักงานฝ่ายเคมีที่มีอายุ สัมพันธภาพในครอบครัว และสถานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายเคมีไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาวะแวดล้อมระหว่างการทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญ

เจษฎา สีหะเนิน (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยบริดจสโตน จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้าน

สวัสดิการ โดยเป็นตัวแปรสำคัญในการพยากรณ์ความเครียดของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ไทยบริดจสโตน จำกัด

พชนีย์ สุวรรณชมพู (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟริส เอ็นนาเมล จำกัด พบว่า โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟริส เอ็นนาเมล จำกัด มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา आयงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยภายนอกขององค์กร อันได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน แตกต่างก็มีผลต่อระดับความเครียดที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน

ฐาปณีย์ วงศ์อินตา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่า โดยภาพรวมพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปูมีความเครียดในระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ หน่วยงานที่สังกัดอยู่ สุขภาพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียด แตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ในบริษัทแตกต่างกันไม่ทำให้มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยสภาพการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกียรติศักดิ์ เทพสินธพสกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทพัฒนาในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ประเภทพัฒนาในประเทศไทย พบว่า

1. โดยภาพรวมพนักงานปฏิบัติการอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ประเภทพัฒนาในประเทศไทย มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

2. พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ประเภทพัฒนาในประเทศไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับรายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน จะมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ประเภทพัฒนาในประเทศไทย ที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม

ในสถานที่ทำงาน ด้านระบบการบริหารงาน ด้านสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ 0.01 ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน แตกต่างกันจะมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ระวีวรรณ ไชยวรรณ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ ในประเทศไทย พบว่า โดยภาพรวมวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย มีความเครียดในระดับต่ำ วิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย ที่มีปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในบริษัท และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสภาพการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านลักษณะงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Davis (1992 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในอาชีพกับการบริหารพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป รัฐเทนเนสซี โดยใช้แบบสอบถาม The Health Profession Stress Inventory (HPSI) ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความเครียดโดยรวมของหัวหน้าและขนาดของโรงพยาบาล มีผลต่อความเครียดโดยรวม สถานภาพมีผลต่อความเครียดบางด้าน อายุ ประสบการณ์ และระยะเวลาในตำแหน่งหัวหน้า มีผลต่อการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดด้านการหลีกเลี่ยง และเพศมีผลต่อการใช้กลยุทธ์ในการเผชิญความเครียดด้านการรับรู้

Morrell (1994 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สาเหตุของความเครียดสำหรับผู้จัดการระดับกลาง ในกิจการนักศึกษา เครื่องมือที่ใช้คือ Scott's Source of Stress Survey เป็นแบบ Likert ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการระดับกลางในกิจการนักศึกษาที่เป็นเพศหญิง มีความเครียดมากกว่าเพศชายทั้งที่ทำงาน และนอกที่ทำงาน สาเหตุของความเครียด ได้แก่ การทำงานมากเกินไป ไม่มีเวลาพอ และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดของผู้จัดการระดับกลางและพนักงานอาวุโสไม่แตกต่างกัน พนักงานอาวุโสที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดมากกว่าผู้จัดการระดับกลางที่มีเพศต่างกัน

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความเครียดของพนักงานเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ สำหรับการศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ได้แก่ ด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ด้านสภาพการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน