

ความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

นางสาววาณี เมฆรังสีมันต์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2555
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository(CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

STRESS, PERSONALITY, THE RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY AND STRESS
AND THE RELATED FACTORS AMONG FEMALE BUS DRIVERS OF
BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY

Miss Wanee Mekrangsiman

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Mental Health

Department of Psychiatry

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ
และความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถ
โดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

โดย

นางสาววาณี เมฆรังสีมันต์

สาขาวิชา

สุขภาพจิต

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ นายแพทย์เดชา ลลิตอนันต์พงศ์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะแพทยศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ไศภณ นภาธร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยชนะ นิ่มนวล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์เดชา ลลิตอนันต์พงศ์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงรวิวรรณ นิเวตพันธุ์)

วาณี เมฆรังสีมันต์ : ความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (STRESS, PERSONALITY, THE RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY AND STRESS AND THE RELATED FACTORS AMONG FEMALE BUS DRIVERS OF BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY)
 อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.นพ. เดชา ลลิตอนันต์พงศ์, 115 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงทั้งหมดจำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) และแบบวัดความเครียดสวนปรุง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Chi-square test และ Logistic Regression Analysis

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 อย่างไรก็ตามพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดเท่ากับ 44.3 ซึ่งอยู่ในระดับเครียดสูง บุคลิกภาพส่วนใหญ่พบว่าเป็นแบบแสดงตัวและมั่นคงทางอารมณ์ (Extravert-Stable) คิดเป็นร้อยละ 46.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหวและบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อ่อนไหว มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ คือ การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท กิจกรรมจับจ่ายซื้อของในยามว่าง ความสัมพันธ์ในครอบครัวแบบไม่ราบรื่น และความสัมพันธ์กับผู้จัดการสายแบบมีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง ปัจจัยที่สามารถทำนายการเกิดความเครียด ได้แก่ การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหวและบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อ่อนไหว ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการหาวิธีการจัดการกับความเครียด และพัฒนางานด้านการส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง

ภาควิชา.....จิตเวชศาสตร์..... ลายมือชื่อนิสิต.....

สาขาวิชา.....สุขภาพจิต..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

ปีการศึกษา.....2555.....

5474158530 : MAJOR MENTAL HEALTH

KEYWORDS : STRESS / PERSONALITY / FEMALE BUS DRIVERS

WANEE MEKRANGSIMAN : STRESS, PERSONALITY, THE RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY AND STRESS AND THE RELATED FACTORS AMONG FEMALE BUS DRIVERS OF BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY.
ADVISOR : ASSOC. PROF. DECHA LALITANANTPONG, MD., 115 pp.

The purpose of this cross-sectional descriptive study was to find out the level of stress, personality, relationship between personality and stress and related factors among female bus drivers of Bangkok Mass Transit Authority. The subjects of this study consisted of all 119 female bus drivers. The research measurements were demographic data questionnaire, personality test (The Maudsley Personality Inventory) and Suanprung stress test. Data were analyzed by SPSS for Windows. Statistical analyses included percentage, mean, standard deviation, Chi-square test and Logistic Regression Analysis.

The results of this study showed that most female bus drivers had moderate stress level (42.9 %) however the mean score was 44.3 in the high stress level. Personalities of female bus drivers were extraversion and emotional stability (46.2 %). The relationship between personality and stress showed extraversion-neuroticism and introversion-neuroticism was correlated to stress ($p < 0.001$). The factors related to stress of female bus drivers ($p < 0.05$) were smoking, alcohol use, sedative drug use, shopping, family relationship problem and relationship problem with bus manager. Two predictive variables of stress were sedative drug use and extraversion-neuroticism and introversion-neuroticism. The finding of study will contribute to stress management planning and promotion of better mental health as well as preventing the mental health problems for female bus drivers.

Department :.....Psychiatry..... Student's Signature.....

Field of Study :.....Mental Health..... Advisor's Signature.....

Academic Year :.....2012.....

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ นายแพทย์เดชา ลลิตอนันต์พงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความเมตตา ให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนให้ความสนใจช่วยเหลือและตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยชนะ นิมนวล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงวิวิรรณ นีวาตพันธุ์ กรรมการสอบภายนอกมหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อาชัญญา รัตนอุบล รองคณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่อนุญาตให้ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI และนายแพทย์สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง ที่อนุญาตให้ใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณนายเนเรศ บุญเปี่ยม รองผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถองค์การ ที่กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนขอขอบคุณ คุณเพียร บวรสิทธิไพบุลย์ หัวหน้างานระบบบริหารงานบุคคล และเจ้าหน้าที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างมาก

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนการศึกษา ครูอาจารย์ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ผู้ให้ความสว่างทางปัญญา รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ธุรการ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกมาโดยตลอด และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจเสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	4
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	7
ความเครียดของเพศหญิง.....	27
ความเครียดในอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร.....	31
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ.....	32
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและพนักงานขับรถโดยสารเพศหญิง.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
รูปแบบการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง.....	54
ตอนที่ 2 ระดับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง.....	63
ตอนที่ 3 บุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง.....	67
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียดของพนักงานขับรถ โดยสารประจำทางเพศหญิง.....	72
ตอนที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง เพศหญิง.....	73
ตอนที่ 6 ปัจจัยทำนายความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง เพศหญิง.....	78
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
สรุปผลการวิจัย.....	79
อภิปรายผลการวิจัย.....	80
ข้อจำกัดในการแปลผล.....	83
ข้อเสนอแนะ.....	83
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	84
รายการอ้างอิง.....	85
ภาคผนวก.....	92
ภาคผนวก ก ใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย.....	93
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	99
ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตใช้เครื่องมือในการวิจัย.....	110
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	115

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง ในแต่ละเขตการเดินรถ.....	47
4.1	จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง เพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	54
4.2	ค่าคะแนนความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	63
4.3	จำนวนและร้อยละของระดับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง เพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	65
4.4	ค่าคะแนนบุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	67
4.5	จำนวนและร้อยละของบุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	70
4.6	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียดของพนักงานขับรถโดยสาร ประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	72
4.7	ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสาร ประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	73
4.8	ปัจจัยทำนายความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ วิเคราะห์ด้วยสถิติการถดถอยพหุสัมพันธ์ Logistic Regression Analysis.....	78

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2.1 General Adaptation Syndrome (GAS) ตามแนวคิดของ Selye.....	11
2.2 การแบ่งแบบของบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Eysenck.....	37
4.1 ภาพฮิสโทแกรมคะแนนความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	64
4.2 กราฟแท่งแสดงระดับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	66
4.3 ภาพฮิสโทแกรมคะแนนบุคลิกภาพ Scale E ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	68
4.4 ภาพฮิสโทแกรมคะแนนบุคลิกภาพ Scale N ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	69
4.5 กราฟแท่งแสดงลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.....	71

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม การศึกษา สิ่งแวดล้อม ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวและมีวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น เพื่อแสวงหาโอกาสและความอยู่รอดของชีวิต ซึ่งสภาพการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน

ความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญและเกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กร ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคนและในทุกระดับของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานหรือผู้บริหาร ความเครียดอาจจะเกิดขึ้นกับบุคคลเพียงคนเดียว เกิดขึ้นกับทีมงานหรือแผนก หรือเกิดขึ้นกับทั้งองค์กร โดยระดับของความเครียดจะมีผลกระทบกับบุคลิกภาพของพนักงาน ความขัดแย้งในบทบาทประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน⁽¹⁾ จากสถานการณ์และแนวโน้มความเครียดของคนไทยในช่วงเดือนเมษายน 2552-มกราคม 2555 พบว่า มีแนวโน้มค่อย ๆ ลดลงอย่างต่อเนื่องและเริ่มสูงขึ้น คือจากสูงสุดร้อยละ 16.3 ในเดือนมกราคม 2553 แล้วค่อย ๆ ลดลงอย่างต่อเนื่องและเริ่มสูงขึ้นเล็กน้อย ร้อยละ 10.5 ในเดือนตุลาคม 2554 รวมทั้งพบว่ากรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่เสี่ยงที่พบผู้ที่มีความเครียดสูงมากที่สุด โดยสาเหตุที่ทำให้เครียด 5 อันดับ ได้แก่ ปัญหาการเงิน ปัญหาการงาน ปัญหาความไม่สงบของบ้านเมือง ปัญหาครอบครัว และปัญหาสังคมหรือสิ่งแวดล้อม⁽²⁾

บุคคลจะมีความเครียดมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และการปรับตัวของบุคคลนั้น ซึ่งสาเหตุของความเครียดมีหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ เป็นต้น และปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ขวัญกำลังใจ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ โดย Farmer, et al.⁽³⁾ ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดว่ามาจากตัวบุคคล การเงิน สัมพันธภาพ และอาชีพการงาน ซึ่งสาเหตุจากบุคคลเป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ สุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของแต่ละบุคคล รวมทั้งกรมสุขภาพจิต⁽⁴⁾ ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดว่ามาจากตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสาเหตุสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความเครียดมากที่สุดคือ บุคลิกภาพบางอย่างที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย การเผชิญปัญหาต่าง ๆ ในชีวิต ความขัดแย้งในใจ ความคับข้องใจ ก็ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

ความเครียดของเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกัน ซึ่งธรรมชาติของเพศชายจะเหมาะสมกับงานที่ต้องใช้อำนาจการตัดสินใจค่อนข้างสูงและงานที่ต้องใช้แรงงาน ส่วนเพศหญิงเป็นเพศที่อ่อนแอไม่เหมาะสมสำหรับงานที่หนัก⁽⁵⁾ ในอดีตผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานขับรถโดยสารประจำทางล้วนแต่เป็นผู้ชาย และโดยทั่วไปมักถูกมองว่าเป็นอาชีพที่มีลักษณะเป็นของเพศชาย แต่ในปัจจุบันมีผู้หญิงส่วนหนึ่งได้เข้ามาประกอบอาชีพขับรถโดยสารประจำทางเพิ่มขึ้น แต่ยังมีจำนวนน้อยอยู่เมื่อเทียบกับสัดส่วนของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศชาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2 ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางทั้งหมดในองค์การ⁽⁶⁾

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นกลุ่มคนจำนวนหนึ่งที่ประกอบอาชีพใช้รถใช้ถนนในกรุงเทพมหานครอยู่เป็นประจำ ใช้ระยะเวลาการทำงานทั้งหมดกับการขับออกไปบนถนน เพื่อรับ-ส่งผู้โดยสารตามเส้นทางที่รับผิดชอบวันละหลายรอบ เป็นสิ่งที่จำเจ ตลอดจนถึงเผชิญกับสภาพมลภาวะ การจราจรติดขัด และได้รับการร้องเรียนจากผู้โดยสาร⁽⁷⁾ ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่กระตุ้นทำให้เกิดความเครียด ซึ่งจากการศึกษาความเครียดของคนขับรถที่มีผลมาจากการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ บนท้องถนน พบว่า คนขับรถเพศหญิงมีระดับความเครียดที่สูงกว่าเพศชาย⁽⁸⁾ และจากการศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงของอุบัติเหตุโดยสายประจำทางในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงของอุบัติเหตุที่เพิ่มขึ้นคือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่เป็นเพศหญิง⁽⁹⁾ จะเห็นได้ว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงเป็นกลุ่มเสี่ยงที่จะเกิดความเครียดได้มาก ประกอบกับพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน จากสถิติขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพปี 2554 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้บริการรถโดยสารขององค์การ โดยเฉลี่ยวันละ 1,022,589 ราย⁽¹⁰⁾ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงมีส่วนเกี่ยวข้องต่อสังคมรอบข้างเป็นอย่างมาก หากพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงมีปัญหาด้านสุขภาพจิต ย่อมส่งผลต่อตัวพนักงานเอง องค์การ และสังคมโดยรวมได้

อย่างไรก็ตามในอดีตที่ผ่านมาได้มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดในประชากรหลายกลุ่มด้วยกัน แต่ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในกลุ่มประชากรพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง ซึ่งคาดว่าน่าจะมีผลเครียดเช่นเดียวกับในอาชีพอื่น ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเครียด บุคลิกภาพ ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาวิธีการจัดการกับความเครียด และพัฒนางานด้านการส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง ซึ่งจะส่งผลถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารและผู้ใช้รถใช้ถนนในชุมชนต่อไป

คำถามของการวิจัย

1. ระดับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นอย่างไร
2. บุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นอย่างไร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นอย่างไร
4. ปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่สังกัด องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพทั้งหมด ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ เขตการเดินรถที่ 1 ถึงเขตการเดินรถที่ 8 จำนวน 129 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา โรคประจำตัว โรคเจ็บป่วยทางจิต ประวัติครอบครัวที่มีอาการเจ็บป่วยทางจิต การดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การใช้จ่ายหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท การออกกำลังกาย และกิจกรรมในยามว่าง

- ปัจจัยด้านครอบครัว ประกอบด้วย การมีชีวิตอยู่ของบิดา-มารดา การมีบุตร ลักษณะครอบครัว และความสัมพันธ์ในครอบครัว
- ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย รายได้ ที่มาของรายได้ และความเพียงพอของรายได้
- ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุการทำงาน) ประเภทโดยสารประจำทางที่ขับ ช่วงเวลาในการทำงาน สภาพการจราจรในเส้นทางที่ขับ ประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุจราจร สวัสดิการที่ได้รับ ความเท่าเทียมกันในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้จัดการสาย และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพนักงานขับรถโดยสารเพศชาย
- ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-มั่นคง (Extravert-Stable) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหว (Extravert-Neurotic) บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง (Introvert-Stable) และบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อ่อนไหว (Introvert-Neurotic)

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความเครียด

ข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่สังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เท่านั้น (ไม่รวมพนักงานขับรถโดยสารประจำทางของบริษัทรถเอกชนร่วมบริการ) รวมทั้งเป็นผู้ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากการศึกษานี้ศึกษาเฉพาะพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่สังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งอาจมีปัจจัยอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถเพศหญิงในหน่วยงานอื่นหรือในจังหวัดอื่น ทำให้ผลการวิจัยอาจจะไม่ครอบคลุม แต่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกันได้ นอกจากนี้ช่วงเวลาที่แตกต่างกันย่อมมีปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ค่านิยม และสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้มีผลกระทบต่อความเครียดแตกต่างกันด้วย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียด (Stress) หมายถึง ปฏิกริยาการตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่มากกระทบ ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น และทำให้สภาวะร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล โดยวัดจากคะแนนของเครื่องมือวัดแบบทดสอบความเครียดสวนปรง (Suanprung Stress Test: SPST-20) ซึ่งมีคะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้แบ่งออกเป็น 4 ระดับคือ คะแนน 0-23 หมายถึงเครียดน้อย คะแนน 24-41 หมายถึงเครียดปานกลาง คะแนน 42-61 หมายถึงเครียดสูง และคะแนน 62 ขึ้นไป หมายถึงเครียดรุนแรง

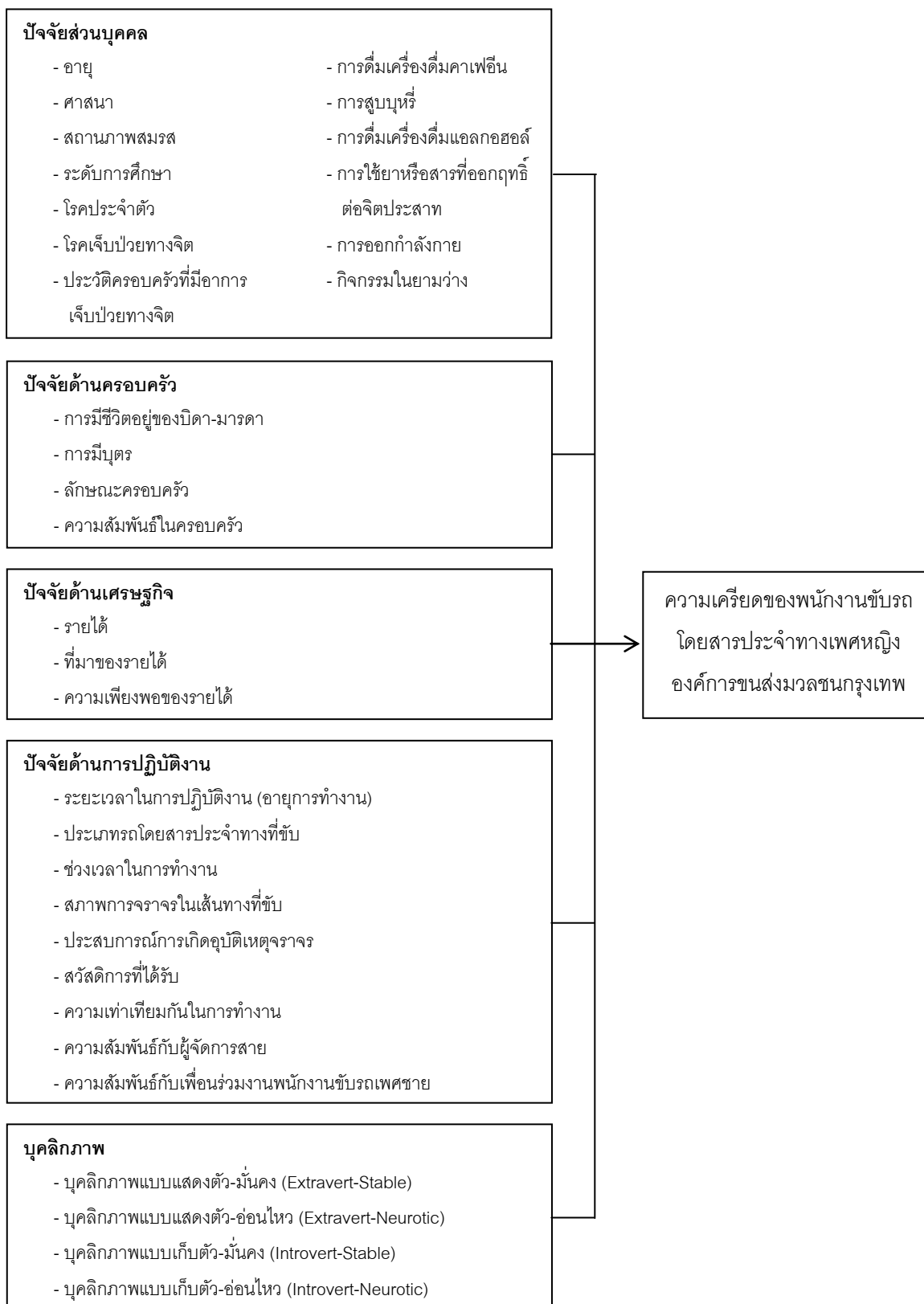
บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง แบ่งออกเป็น 4 แบบคือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-มั่นคง (Extravert-Stable) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหว (Extravert-Neurotic) บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง (Introvert-Stable) และบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อ่อนไหว (Introvert-Neurotic) โดยวัดจากแบบทดสอบบุคลิกภาพ The Maudsley Personality Inventory (MPI)

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง (Female Bus Drivers) หมายถึง พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงทั้งหมดที่สังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ที่ขับรถโดยสารชนิดรถธรรมดาและรถปรับอากาศ ซึ่งไม่รวมพนักงานขับรถโดยสารประจำทางของบริษัทรถเอกชนร่วมบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง
2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานและผู้บริหารองค์การในการวางแผนหาวิธีการจัดการกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงคมนาคม กรมสุขภาพจิต ในการร่วมกันหาแนวทางส่งเสริมสุขภาพจิตของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง ซึ่งจะส่งผลถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร รวมถึงสุขภาพจิตของผู้โดยสารและผู้ใช้รถใช้ถนนในชุมชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
2. ความเครียดของเพศหญิง
3. ความเครียดในอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและพนักงานขับรถโดยสารเพศหญิง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress)⁽¹¹⁾ เป็นคำที่มาจากภาษาละติน คือ “Strictus” หรือ “Strict” มีความหมายว่า แรงดันหรือความกดดันที่มีต่อร่างกายทำให้รู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจและแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติทางร่างกาย

ความเครียด ได้รับการกล่าวถึงเป็นครั้งแรกในราวกลางศตวรรษที่ 19 โดยนักวิชาการคนแรกที่ทำให้ความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดเป็นนักสรีรวิทยาชาวฝรั่งเศสชื่อ Claude Bernard⁽¹²⁾ ได้เขียนบทความเกี่ยวกับความเครียดว่า เป็นการปรับตัวของร่างกายเพื่อรักษาความสมดุล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มารบกวน

Selye⁽¹³⁾ บิดาของทฤษฎีความเครียด กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโตและความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ภาวะร่างกายและจิตใจขาดสมดุล การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด และการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม

Lazarus⁽¹⁴⁾ ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่คุกคาม (threat) โดยที่การรับรู้หรือการประเมินนี้เป็นผลมาจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอก อันได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสังคม ในการทำงาน ในธรรมชาติ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตกับปัจจัยภายในของบุคคล อันประกอบด้วย ทศนคติ ลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น

กรมสุขภาพจิต⁽⁴⁾ ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นสภาวะของจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมที่บีบคั้นกดดัน หรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ ทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรม

จำลอง ดิษยวณิช⁽¹⁵⁾ ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าจากภายนอกซึ่งอาจเป็นรูป รส กลิ่น เสียง สิ่งที่มาถูกร่างกายและสิ่งที่ใจนึก มากระทบประสาทสัมผัสของคนเรา จนก่อให้เกิดการปรับตัวขึ้นเพื่อจัดการกับสิ่งเร้านั้น ๆ หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตามที่คนเราจะต้องมีการปรับตัว

ชูทิพย์ ปานปรีชา⁽¹⁶⁾ ได้ให้ความหมายของความเครียด ดังนี้

1. ความเครียด เป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นภายในตัวตนหรือนอกตัวตน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ

2. ความเครียด เป็นปฏิกิริยาทั้งทางร่างกายและทางจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ

3. ความเครียด เป็นความรู้สึกไม่พอใจหรือไม่สบายใจ เหมือนจิตใจถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้าที่ไม่อยากเผชิญ ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

รวีวรรณ นิวัตพันธุ์⁽¹⁷⁾ สรุปว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไปจากภาวะปกติต่อตัวกระตุ้น ความเครียดนั้นเป็นสิ่งที่ไม่คงที่ เพราะตัวกระตุ้นสิ่งเดียวกันที่ก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่ทำให้เกิดความเครียดกับบุคคลอื่นได้ หรือการที่บุคคลหนึ่งมีความเครียดต่อตัวกระตุ้นในสถานการณ์หนึ่งในช่วงเวลาหนึ่งในชีวิต แต่เมื่อเวลาผ่านไป สิ่งกระตุ้นนี้อาจจะไม่ทำให้เกิดความเครียดต่อบุคคลนั้นอีกเลยในชีวิตก็ได้

อพรพรรณ ลือบุญธวัชชัย⁽¹⁸⁾ ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นสภาวะกดดันในบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของบุคคล รวมถึงพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของบุคคลด้วย หรืออาจกล่าวว่าสภาวะเครียดเป็นกลไกการป้องกันตัวที่เกิดขึ้นเมื่อมีอันตรายจากภายนอกมารบกวน

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา⁽¹⁹⁾ ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่มีผลต่อการคุกคามทำลายด้านจิตใจและร่างกายของมนุษย์จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ตั้งแต่ที่เป็นสาเหตุเล็ก ๆ น้อย ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำ จนถึงเหตุการณ์สำคัญ

อย่างไรก็ตามความเครียดมิได้ก่อให้เกิดผลร้ายต่อมนุษย์เพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อมนุษย์ ดังเช่นที่ Wallace⁽²⁰⁾ กล่าวว่า ความเครียดเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเจริญเติบโตและพัฒนาการทั้งร่างกายและจิตใจ แต่ความเครียดที่มากเกินไปจะก่อให้เกิดความเจ็บป่วยได้มากมาย รวมทั้งบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปและรุนแรงจนถึงเสียชีวิตได้ เปรียบความเครียดที่เกิดขึ้นเสมือนฝนกับต้นข้าวที่กำลังเจริญเติบโต ถ้าฝนแล้งต้นข้าวก็เหี่ยวแห้ง แต่ถ้าฝนมากเกินไปต้นข้าวก็ยอมเสียหายได้เช่นเดียวกัน

โดยสรุปความเครียด เป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่มากกระทบ ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น และทำให้สภาวะร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

1.2 ทฤษฎีความเครียด

ทฤษฎีความเครียดของ Selye

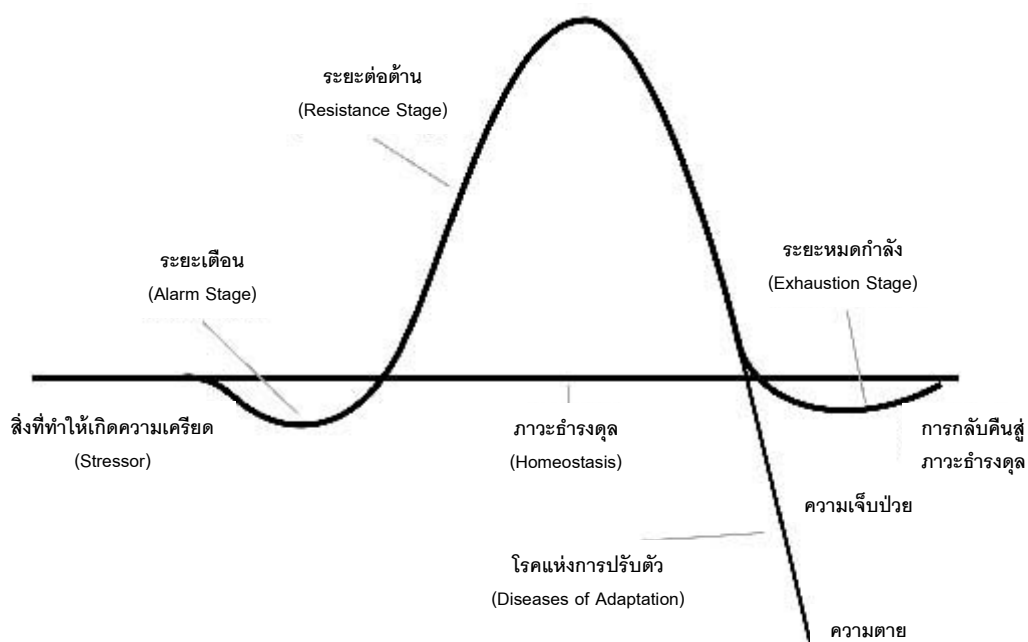
Selye⁽²¹⁾ ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งความเครียด กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น (Stressor) ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Nonspecific) ที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป (GAS: General Adaptation Syndrome) ซึ่งกลุ่มอาการนี้เกิดขึ้นเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะแสดงอาการตื่นตกใจ (Alarm Reaction) เป็นการตอบสนองต่อความเครียดในระยะแรก หลังจากที่ย่างกายได้รับสิ่งกระตุ้นที่เป็นอันตราย จะมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น ความดันโลหิตสูงขึ้น ระบบต่อมไร้ท่อหลังฮอร์โมนออกมาสู่กระแสเลือดมากขึ้น ระยะที่แสดงอาการตื่นตกใจนี้จะใช้เวลาไม่นาน แต่ถ้าหากสิ่งที่มีมากระตุ้นนั้นเป็นอันตรายและคงอยู่ยาวนานจนรบกวนต่อการดำรงชีวิต สิ่งมีชีวิตจะตายไปในช่วงระยะนี้ ซึ่งเป็นระยะเวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมงหรือไม่กี่วัน

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) หากสิ่งมีชีวิตยังสามารถดำรงอยู่ได้ภายหลังจากเกิดการตอบสนองในระยะแรก ก็เข้าสู่ระยะต่อต้าน ระยะที่ 2 นี้เป็นระยะที่มีรูปแบบที่แตกต่างไปจากระยะแรก กล่าวคือ เป็นระยะที่สิ่งมีชีวิตมีการปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม ดังนั้น กระบวนการต่าง ๆ ทางร่างกายที่เกิดขึ้นในระยะแรก เช่น ภาวะที่เลือดเข้มข้น การปล่อยฮอร์โมนของต่อมต่าง ๆ เข้าสู่กระแสเลือด จะมีอัตราลดลง แต่ยังคงสูงกว่าภาวะปกติของร่างกาย สิ่งมีชีวิตจะแสดงอาการของความเครียดออกมาเล็กน้อย ร่างกายอ่อนแอลงทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ซึ่ง Selye เรียกว่า “Diseases of Adaptation” เช่น แผลในกระเพาะอาหาร ความดันโลหิตสูง หอบหืด และเป็นไข้ ซึ่งเป็นผลมาจากระบบภูมิคุ้มกันบกพร่องไป

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) หากสิ่งกระตุ้นที่เป็นอันตรายมีความรุนแรงและยังคงอยู่เป็นเวลานาน ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายจะอ่อนแอลง และพลังงานที่ร่างกายสะสมไว้จะหมดไป การปรับตัวของสิ่งมีชีวิตจากระยะที่ 2 นั้นจะสูญเสียไป สิ่งมีชีวิตจะเข้าสู่ระยะที่ 3 คือ ระยะหมดกำลัง ร่างกายก็จะหมดแรง กลไกการปรับตัวจะล้มเหลว ทำให้เสียชีวิตได้ในที่สุด

นอกจากนี้ Selye ยังศึกษาสาเหตุของโรคว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดและกลุ่มอาการของความเครียด พบว่า ขณะที่มีความเครียดเกิดขึ้นร่างกายจะมีอาการบางอย่างเกิดขึ้น เช่น น้ำหนักลด รู้สึกเหนื่อย เมื่อยล้า ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกไม่สบาย ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงพยาธิสภาพ ในแนวเดียวกันเรียกกลุ่มอาการเหล่านั้นว่าเป็นอาการเครียด หรือการแสดงถึงการปรับตัวทั่วไปของร่างกาย (GAS: General Adaptation Syndrome) และขณะที่มีอาการเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะมีการหลั่งฮอร์โมนบางอย่างที่ช่วยในการปรับตัวออกมาทำให้อาการดังกล่าวเกิดขึ้น ซึ่งเป็นอาการที่แสดงถึงการปรับตัวของร่างกายทั่วไป เมื่อใดก็ตามที่มีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะมีการปรับตัวเฉพาะที่อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งด้วย เรียกว่า LAS: Local Adaptation Syndrome ซึ่งเป็นกลุ่มอาการปรับตัวเฉพาะที่ได้รับอันตรายเท่านั้น เช่น มีบาดแผลหรือบาดเจ็บเกิดขึ้น ร่างกายจะมีอาการร้อน บวมแดง เนื่องจากการอักเสบเฉพาะที่นั้น



ภาพที่ 2.1 General Adaptation Syndrome (GAS) ตามแนวคิดของ Selye⁽¹⁵⁾

ทฤษฎีความเครียดของ Lazarus

Lazarus⁽²²⁾ อธิบายว่า ความเครียดเป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่ความเครียดนั้นไม่ได้เป็นเพียงตัวกระตุ้นหรือการตอบสนองเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการที่บุคคลมีอิทธิพลเหนือผลกระทบของสิ่งกระตุ้นได้โดยผ่านพฤติกรรม ความคิด และอารมณ์ ดังจะเห็นได้จากการที่แต่ละบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้นตัวเดียวกัน แต่จะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน ซึ่ง Lazarus เรียกกระบวนการนี้ว่า "Cognitive Appraisal" เป็นกระบวนการทางสติปัญญาที่บุคคลใช้ในการประเมินสถานการณ์ที่มากระทบว่าเป็นอันตรายต่อตนเองหรือไม่ มีการตัดสินใจแยกแยะปัญหาและหาวิธีการในการจัดการ ควบคุม หรือลดความรุนแรงของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มากระทบตัวบุคคล และมีการนำแหล่งประโยชน์ของบุคคลมาใช้อย่างมากในการจัดการกับสถานการณ์นั้น ซึ่งการประเมินสถานการณ์มี 3 ระยะ ดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์ขั้นที่ 1 (Primary Appraisal) คือ การที่บุคคลใช้สติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ ประเมินสถานการณ์ที่มากระตุ้น โดยทั่วไปจะครอบคลุมใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ไม่มีความสำคัญกับตนเอง (Irrelevant) คือ การที่บุคคลพิจารณาว่าสถานการณ์นั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพของตนเอง หรือตนไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเหตุการณ์นั้น ๆ

1.2 มีผลในทางที่ดีต่อตนเอง (Benign Positive) คือ การที่บุคคลพิจารณาว่าสถานการณ์นั้นมีผลในทางดีกับสวัสดิภาพของตนเอง บุคคลไม่ต้องใช้ความพยายามในการปรับตัว

1.3 ประเมินว่าเป็นความเครียด (Stressful) คือ การที่บุคคลพิจารณาที่จะตัดสินใจว่า ในสถานการณ์นั้น บุคคลต้องดึงแหล่งประโยชน์มาใช้ในการปรับตัวอย่างเต็มที่หรือเกินกำลังความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งการประเมินว่าเป็นความเครียดนั้นจะมี 3 ลักษณะคือ

1.3.1 เป็นอันตรายหรือสูญเสีย (Harm / Loss) เป็นการที่บุคคลประเมินว่าเกิดการเสียหายขึ้นกับตัวเองแล้ว เช่น เกิดการเจ็บป่วย ความไม่พึงพอใจต่อตนเองหรือต่อสังคม การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

1.3.2 การถูกคุกคาม (Threat) เป็นการประเมินถึงอันตราย หรือการสูญเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือเมื่อสูญเสียแล้วจะทำให้เกิดความยุ่งยากหรือลำบากตามมา

1.3.3 การท้าทาย (Challenge) เป็นการประเมินถึงสถานการณ์นั้นว่าอาจจะเป็นอันตราย แต่บุคคลมีวิธีการที่จะจัดการหรือควบคุมสถานการณ์นั้นได้ หรือสถานการณ์นั้นอาจจะให้ประโยชน์กับตนเอง ทำให้มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น พฤติกรรมที่แสดงออกในการประเมินนี้ เช่น ความกระตือรือร้น ความตื่นเต้น ความร่าเริง

จะเห็นได้ว่า การประเมินสถานการณ์ขั้นที่ 1 นี้ เป็นการรับรู้สถานการณ์ว่าเป็นอันตรายกับตน สถานการณ์ใดที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับตนหรือเกี่ยวข้องในทางที่ดี จึงไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดความเครียด

2. การประเมินสถานการณ์ขั้นที่ 2 (Secondary Appraisal) คือ การที่บุคคลใช้สติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ ประเมินแหล่งประโยชน์และทางเลือกของตนเพื่อจัดการกับอันตรายจากสิ่งที่ตนได้รับรู้จากการประเมินสถานการณ์ใหม่ เพื่อทบทวนดูว่าการประเมินสถานการณ์ในขั้นที่ 1 ถูกต้องดีหรือไม่ วิธีการเอาชนะความเครียดในการประเมินสถานการณ์ขั้นที่ 1 มีประสิทธิภาพและถูกต้องดีหรือไม่

3. การประเมินซ้ำ (Reappraisal) คือ หลังจากที่บุคคลได้แสดงความพยายามที่จะกำจัดอันตรายแล้ว บุคคลจะประเมินสถานการณ์ซ้ำ เพื่อพิจารณาว่าอันตรายที่ตนได้รับรู้นั้นยังมีอยู่หรือลดลง หรือได้ถูกกำจัดไปแล้ว ขั้นตอนนี้ถือได้ว่าเป็นการเริ่มวงจรประเมินสถานการณ์ขั้นที่ 1 ใหม่ ถ้าผลจากการประเมินซ้ำนี้บุคคลรับรู้ว่ายังมีอันตรายนั้นอยู่ หรือเกิดอันตรายขึ้นใหม่

ทฤษฎีความเครียดของ Cannon

Cannon⁽²³⁾ ได้ให้แนวความคิดพื้นฐานของการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่ ปฏิกิริยาทางร่างกายของคนและสัตว์ที่ตอบสนองเมื่อประสบกับสิ่งที่เป็นอันตราย ปฏิกิริยาตอบสนองนี้เรียกว่า การสู้หรือหนี “Fight or Flight” เป็นการเตรียมพร้อมของสิ่งมีชีวิตเพื่อที่จะต่อสู้หรือถอยหนี เมื่อประสบกับสิ่งที่เป็นอันตราย โดยส่งผลให้ระบบประสาทซิมพาเทติก (Sympathetic Nervous System) กระตุ้นต่อมอะดรีนอล (Adrenal gland) ให้หลั่งอะดรีนาลีน (Adrenaline) มากกระตุ้นร่างกาย ซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสีย กล่าวคือ ปฏิกิริยาสู้หรือหนีนั้นเป็นการเตรียมสิ่งมีชีวิตในการตอบสนองต่ออันตรายได้อย่างรวดเร็ว แต่ถ้าถูกกระตุ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็จะทำให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

1.3 สาเหตุของความเครียด

ตาม Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders 4th edition (DSM IV)⁽²⁴⁾ ซึ่งเป็นระบบการจำแนกโรคที่พัฒนาโดยสมาคมจิตแพทย์อเมริกัน เริ่มใช้ ค.ศ. 1994 ในการวินิจฉัยโรคที่ได้กำหนดการประเมิน 5 ด้าน ซึ่งในด้านที่ 4 เป็นการแบ่งเหตุก่อความเครียดคือ ปัญหาทางจิตสังคม (Psychosocial) และทางภาวะแวดล้อม (Environmental) ออกเป็นปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับกลุ่มสมาชิกในครอบครัว เช่น การตายของสมาชิกในครอบครัว ปัญหาสุขภาพของคนในครอบครัว การหย่าร้าง การแยกกันอยู่ การย้ายบ้าน การแต่งงานใหม่ของพ่อหรือแม่ การถูกทารุณกรรมทางร่างกายหรือทางเพศ การที่พ่อแม่ปกป้องหรือทอดทิ้งมากเกินไป การเลี้ยงดูที่ขาดระเบียบวินัย การมีน้องใหม่ การมีข้อขัดแย้งในหมู่พี่น้อง
2. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น การตายของเพื่อน การขาดความช่วยเหลือเหลือทางสังคม การอยู่คนเดียว ความลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม การปรับตัวในช่วงรอยต่อของวงจรชีวิต เช่น การปลดเกษียณ
3. ปัญหาการศึกษา เช่น การไม่รู้หนังสือ ปัญหาทางด้านการเรียน ทะเลาะกับครูหรือเพื่อนนักเรียน สภาพแวดล้อมของโรงเรียนที่ไม่ดี
4. ปัญหาการประกอบอาชีพ เช่น การตกงาน การว่างงาน งานที่เครียดและหนัก ปัญหาในที่ทำงาน ความไม่พอใจในงาน การเปลี่ยนงาน ทะเลาะกับนายจ้างหรือผู้ร่วมงาน
5. ปัญหาที่อยู่อาศัย เช่น การไม่มีที่อยู่อาศัย มีเพื่อนบ้านที่ไม่น่าไว้ใจ ทะเลาะกับเพื่อนบ้านหรือเจ้าของที่
6. ปัญหาเศรษฐกิจ เช่น ความยากจน ปัญหาการเงิน

7. ปัญหาการเข้าถึงบริการทางสาธารณสุข เช่น การบริการทางสาธารณสุขที่ไม่เพียงพอ การขาดการขนส่งเคลื่อนย้ายไปยังสถานบริการทางสาธารณสุข การขาดการประกันสุขภาพ

8. ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับคดีความ เช่น ถูกตำรวจจับ ถูกกักขัง เป็นเหยื่ออาชญากรรม การถูกฟ้องเป็นคดีความ

9. ปัญหาด้านจิตสังคมและสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น เผชิญกับภัยพิบัติ สงคราม การทะเลาะกับบุคคลที่คอยให้ความช่วยเหลือ เช่น ที่ปรึกษา นักสังคมสงเคราะห์ หมอ

กรมสุขภาพจิต⁽⁴⁾ ได้สรุปสาเหตุของความเครียด ดังนี้

1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

1.1 สาเหตุทางกาย สภาพร่างกายบางประการทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่เรียกว่า ร่างกายเครียด จากการที่ร่างกายกับจิตใจมีความเกี่ยวข้องแยกจากกันไม่ได้ การเกิดความเครียดทางด้านร่างกายย่อมส่งผลให้จิตใจเครียดตามไปด้วย ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.1.1 คุณลักษณะทางพันธุกรรมที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ สีผิว ความเข้มแข็งหรือความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกาย ตลอดจนความพิการบางประเภท

1.1.2 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเกิดจากการได้ผ่านการทำงานอย่างหนักติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย ที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

1.1.3 ภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหาร ที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับประทานอาหารไม่ถูกส่วน ไม่ถูกสุขลักษณะ การรับประทานอาหารไม่เพียงพอต่อความต้องการของร่างกายหรือมากเกินไป การใช้หรือบริโภคสารบางประเภท อาทิ สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ ตลอดจนสารเสพติดต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

1.1.4 การพักผ่อนไม่เพียงพอ ทำให้ร่างกายอยู่ในภาวะที่อ่อนเพลียติดต่อกันเป็นเวลานาน

1.1.5 การเจ็บป่วยทางร่างกาย ทั้งการเจ็บป่วยแบบเฉียบพลัน เช่น การมีไข้สูง อุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยเรื้อรังต่าง ๆ เช่น โรคเบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

1.1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง และการทรงตัว เช่น การเดิน ยืน วิ่ง นั่ง นอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สาเหตุทางจิตใจ ถือว่าเป็นสาเหตุสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความเครียดมากที่สุด ได้แก่

1.2.1 บุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย คือ

1.2.1.1 บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจริงกับชีวิต (Perfectionist) ได้แก่ คนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิต เจ้าระเบียบ ขยัน เป็นคนยึดมั่นต่อกฎเกณฑ์ที่ขบบังคับ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้บุคคลนั้นต้องทำงานหนักและต้องทำทุก ๆ อย่างด้วยตนเอง

1.2.1.2 บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น (Dependence) ได้แก่ บุคคลที่มีลักษณะขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่เข้มแข็ง รู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ บุคลิกภาพแบบนี้จะทำให้เป็นคนวิตกกังวลง่าย จะทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่น มีความวิตกกังวลหวัดหวาดกับอนาคตอยู่เสมอ

1.2.1.3 บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น (Impulsive) คนที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะเป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกายด้วย

1.2.2 การเผชิญปัญหาต่าง ๆ ในชีวิต (Life event) หมายถึง เหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมตามปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลทางบวกหรือทางลบก็ได้ การเกิดขึ้นของเหตุการณ์ดังกล่าวล้วนทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว โดยเฉพาะการเผชิญเหตุการณ์ที่เป็นการควบคุมหรือก่อให้เกิดผลในทางลบ ก่อให้เกิดความยากลำบากในการดำเนินชีวิต จะก่อให้เกิดปัญหาในการปรับตัวและเกิดความเครียดได้มาก

1.2.3 ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกตั้งแต่สองทางขึ้นไป แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการเลือกกระทำในสิ่งที่ไม่ต้องการหรือไม่อยากได้ ไม่อยากทำทั้งสองอย่าง แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.2.4 ความคับข้องใจ (Frustration) ได้แก่ การที่บุคคลมีอุปสรรคไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจมี 4 ประการคือ

1.2.4.1 ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสีย อาจเป็นการสูญเสียคนรัก เกียรติยศ ชื่อเสียง ความภาคภูมิใจในตนเอง ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิตหรือในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง การขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในชีวิต ความรู้สึกเหล่านั้นจะทำให้บุคคลรู้สึกหมดหวัง รู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้

1.2.4.2 ความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสู่วิธีการที่ต้องการ อันอาจเกิดจากธรรมชาติหรือลักษณะของเหตุการณ์นั่นเอง หรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์ หรือเกิดจากปัจจัยภายในบุคคลนั่นเอง

1.2.4.3 การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล ซึ่งเชื่อกันว่ามีความจำเป็นต่อสถานะและความรู้สึกมีคุณค่าของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น

1.2.4.4 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจไม่สบาย ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า อารมณ์เครียด

2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งได้แก่ สถานภาพและบทบาทในสังคมของบุคคล บรรทัดฐานทางสังคม และระบบการเมืองการปกครอง

2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา ไม่ว่าจะเป็น อุณหภูมิ สภาพภูมิอากาศ สภาพภูมิประเทศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ฯลฯ สภาพเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลและทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2 สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิตและสามารถทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อไวรัส แบคทีเรีย พยาธิ หรือเชื้อโรคอื่น ๆ

2.3 สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม จากการที่บุคคลเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม ฉะนั้น ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและสิ่งทีบุคคลกระทำจะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา โดยปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม ที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.3.1 สถานภาพและบทบาทในสังคมของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลมีหลายบทบาทหลายสถานภาพ เช่น ถ้าอยู่ในครอบครัวอาจมีบทบาทเป็นพ่อแม่ อยู่ในที่ทำงานเป็นลูกน้อง มีผู้บังคับบัญชาคอยดูแลการปฏิบัติงาน ถ้าอยู่กับพ่อแม่ก็มีบทบาทเป็นลูก หรือการเป็นเพศชาย เพศหญิง เหล่านี้ล้วนมีผลให้แต่ละบุคคลมีการแสดงออกหรือมีการกระทำที่แตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้งหรือแตกต่างกันมาก ก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้

2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ แนวทางหรือกฎเกณฑ์ในการประพฤติปฏิบัติที่คนในสังคมส่วนใหญ่ยอมรับและปฏิบัติตาม จนกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ เป็นประเพณีของสังคมนั้น ๆ แต่บางครั้งกฎเกณฑ์ดังกล่าวไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หรือกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมากย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลได้

2.3.3 ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งจะมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล หากเป็นระบบการเมืองการปกครองที่เคร่งครัด หรือทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณค่าหรือถูกคุกคาม โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิเสรีภาพด้านต่าง ๆ หรือเป็นระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคง ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับประชาชนได้

Farmer, et al.⁽³⁾ ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ตามสภาพของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self-concept) สุขภาพร่างกายและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับด้านเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการพบปะสังสรรค์ (Interaction) กับบุคคลต่าง ๆ เช่น คนในครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน และผู้ร่วมงาน

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำรงชีวิต ซึ่งหมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน รวมทั้งการคาดหวังในอนาคต

Miller & Keane⁽²⁵⁾ กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดอาจเกิดได้จากสิ่งแวดล้อมภายนอก ร่างกาย หรือภาวะภายในร่างกายก็ได้ ดังนี้

1. ความเครียดภายในร่างกาย (Internal Stress) ซึ่งเกิดได้จาก

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายหรือทางชีวภาพ หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ซึ่งถ้าร่างกายได้รับไม่เพียงพอก็จะมีผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ เช่น หงุดหงิด ปวดศีรษะ ฉุนเฉียว เกิดเป็นความเครียดขึ้น

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในช่วงพัฒนาการแต่ละวัย โดยเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากสาเหตุจูงใจทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการมีชื่อเสียง การได้รับความ

ยกย่องนับถือ ความต้องการมีเพื่อน เป็นต้น ซึ่งความต้องการดังกล่าว หากไม่เป็นไปตามความคาดหวังที่ตนเองต้องการก็เกิดเป็นความเครียด

2. ความเครียดจากภายนอก (External Stress) หรืออาจเรียกว่า ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกิดได้จาก

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอก ทั้งทางด้านกายภาพ หรือสถานการณ์ หรือวิกฤตการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตราย หรือความเจ็บป่วยแก่ร่างกาย จะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่นละออง เชื้อโรค ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งถ้าบุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ ก็ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจและเกิดความเครียด

รวีวรรณ นิเวศพันธุ์⁽¹⁷⁾ กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดเกิดจาก

1. พันธุกรรม ยีนส์ที่ได้จากพ่อแม่ที่เป็นตัวควบคุมการหลั่งของสารบางตัวในสมองทำให้ไม่สามารถควบคุมอารมณ์โมโห หรือสารบางตัวที่ควบคุมอารมณ์ทำให้คนนั้นไม่สามารถรับการชมเชย ทำให้มีโอกาสเครียดได้ง่ายกว่าคนอื่น

2. สิ่งที่ได้มาจากกำเนิด เช่น ความพิการต่าง ๆ พุดไม่ชัด ติดอ่าง เกิดปมด้อย หรือสิ่งที่ได้มาจากพ่อแม่ในเรื่องของอารมณ์ เด็กเกิดมามีแนวโน้มที่จะโมโหง่าย และถ้าได้รับการเลี้ยงดูที่ไม่ใส่ใจ ไม่เข้าใจในอารมณ์ของเด็ก เด็กจะมีบุคลิกภาพที่หุนหันพลันแล่น โมโหง่าย บุคลิกภาพที่ได้มาจากพ่อแม่ เช่น บุคลิกภาพแบบ A ที่เป็นคนมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน โกรธง่าย หายเร็ว

3. อายุ จากการวิจัยพบว่า อายุที่เครียดได้ง่ายคือวัยรุ่น และอีกครั้งคือหลังเกษียณวัย 70 ปีตอนต้น วัยรุ่นเป็นวัยที่มีฮอร์โมนเพศมากและเป็นช่วงของการปรับตัว วัยรุ่นมีแนวโน้มที่จะหงุดหงิดง่ายและทนต่อความเครียดได้น้อย และมักพบอารมณ์เศร้า ความผิดหวัง ในวัยนี้มีผลกระทบต่อความรู้สึกของเขาได้ง่าย วัยรุ่นจะรับรู้ความล้มเหลวในเชิงหมดหวัง และตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างหุนหันพลันแล่นทันที โดยคิดว่าไม่มีใครสามารถช่วยเหลือเขาได้

4. การเลี้ยงดูในวัยเด็ก ระยะเวลาเจริญเติบโต ถ้าพบอุปสรรค โดยเฉพาะช่วงวัย 5-6 ปีแรก เช่น สูญเสียพ่อแม่ในวัยเด็กเล็ก จากผลการวิจัยในหลาย ๆ แห่ง พบว่า เด็กจะมีโอกาสซึมเศร้าได้ง่ายกว่า

5. สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน สภาพครอบครัว หน้าที่การงาน บังคับใช้ในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะสิ่งที่คุกคามต่อความมั่นคงในชีวิต ภาวะเศรษฐกิจ ความกังวลที่จะถูกออกจากงาน บริษัทที่กำลังทำอยู่ปิดกิจการ ภาวะอากาศร้อนหรือหนาวเกินไป เสียงที่ดังเกินไป ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้คนเราเครียดได้ง่ายขึ้น

6. คนที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคเรื้อรัง โรคที่รักษาไม่หาย ล้วนทำให้บุคคลนั้นเครียดได้ง่ายกว่าปกติ นอกจากนี้ คนที่มีโรคจิต โรคประสาท โรคสมองเสื่อม ก็มีแนวโน้มที่จะเครียดได้ง่ายกว่าคนทั่วไป

Brown & Moberg⁽²⁶⁾ กล่าวถึงความเครียดว่าเกิดจากเรื่องต่าง ๆ หลายด้าน ได้แก่

1. เรื่องการงานอาชีพ ถ้าคนเรามีงานมากเกินไป หรือเป็นงานที่ยุ่งยากกระทำได้ลำบาก หรืองานนั้นมีปัญหาอุปสรรคมาก ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น บางครั้งบุคคลคาดหวังว่าตนจะทำได้ แต่เมื่อไม่เป็นไปดังที่หวังก็เกิดความเครียด ในบางกรณีผู้อื่นคาดหวังว่าตนจะต้องมีบทบาทอย่างนั้นอย่างนี้ และเมื่อบุคคลมีความขัดแย้งกัน ทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ก็จะรู้สึกไม่สบายใจเกิดความเครียดขึ้นได้

3. เรื่องสภาพแวดล้อม ถ้าแออัด คับแคบ ขาดอิสระ บุคคลก็รู้สึกเครียด หรือสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน เหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน

4. เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัวไปตามการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยากหรือมีนิสัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้ง ก็อาจเกิดความเครียดได้ง่าย เช่น มีนิสัยใจร้อน โกรธง่าย หรือเป็นคนช่างวิตกกังวล เป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง เป็นต้น ดังนั้น ในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น การเงิน การแต่งงาน การมีบุตร ก็อาจปรับตัวลำบากและเกิดความเครียดได้บ่อย

1.4 ประเภทของความเครียด

ลักขณา สิริวัฒน์⁽²⁷⁾ ได้แบ่งประเภทของความเครียดไว้ ดังนี้

ประเภทที่ 1 จำแนกตามผลที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น

1.1 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress / Distress) หมายถึง ความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ ความคับข้องใจ หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ทำให้รู้ได้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น ถูกออกจากงาน การหย่าร้าง ทำให้เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะ

1.2 ความเครียดที่ดี (Positive Stress / Eustress) หมายถึง ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นสิ่งที่ดี มักอยู่ในสภาพที่เรามีความสุขอย่างกะทันหัน เช่น การได้เดินทางไปต่างประเทศ อาจตื่นเต้นจนนอนไม่หลับและเกิดความเครียดได้

ประเภทที่ 2 จำแนกตามสาเหตุที่เกิด แบ่งออกเป็น

- 2.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เช่น เวลาไม่พอในการทำงานให้สำเร็จ
- 2.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situation Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้
- 2.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้
- 2.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ที่ต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือจะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่อาจจะคาดหวังได้ว่า บุคคลที่พบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไร

ประเภทที่ 3 จำแนกตามแหล่งที่เกิด แบ่งออกเป็น

- 3.1 ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง สถานการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพร่างกาย สามารถแบ่งออกตามระยะเวลาเกิดได้ 2 ชนิดคือ
 - 3.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ หรือสถานการณ์อันตราย ถูกจับหรือปล้น เป็นต้น
 - 3.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดและดำเนินต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ การมีโรคประจำตัว หรือเกิดจากสภาพแวดล้อม รถติด มีเสียงดังรบกวนในที่ทำงาน
- 3.2 ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ (Psychological Stress) สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งเกิดอย่างเฉียบพลัน เช่น เมื่อถูกคุกคามโดยโจรและยังไม่หายในเวลาอันสั้น ก็จะถูกซ่อนอยู่ในใจ ทำให้เกิดความเครียดได้ หรือเกิดจากการอ่านหนังสือ การชมภาพยนตร์

ประเภทที่ 4 จำแนกตามความสามารถในการป้องกันความเครียด แบ่งออกเป็น

- 4.1 ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable Stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ที่มีผู้คนแออัด ซึ่งสามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่ก็ทำให้เกิดความเครียดในระดับเบา
- 4.2 ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเจ็บป่วย หรืองานที่ทำอยู่ หรือเรื่องความตาย

1.5 ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล แม้จะมาจากสาเหตุชนิดเดียวกัน ก็อาจมีระดับความรุนแรงที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการยอมรับและความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล ร่วมกับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น พื้นฐานทางอารมณ์และจิตใจ สภาพสังคม วัฒนธรรม ตลอดจนสถานการณ์แวดล้อมของบุคคลในขณะนั้น

Janis⁽²⁸⁾ ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้น ๆ ไม่รุนแรง ความเครียดระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น การจรรยา ตัดขาด การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น โดยความเครียดระดับนี้ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทาง สรีรวิทยาของร่างกาย จึงยังไม่เกิดผลเสียในการดำรงชีวิต

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นภาวะความเครียดที่ส่งผลกระทบ มากกว่าระดับแรก ระยะเวลาตั้งแต่เกิดขึ้นถึงสิ้นสุดอาจใช้เวลาเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง จนกระทั่งเป็นวันในการจัดการกับความเครียดระดับนี้ เช่น ความเครียดจากการทำงานหนักหรือ ทำงานติดต่อกันนานเกินไป การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เป็นระยะ ที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มีการแสดงออกมาให้เห็น หรือสังเกตได้ถึงปฏิกิริยาที่ บุคคลใช้ตอบสนองต่อความเครียด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย พฤติกรรม อารมณ์ และความคิด เพื่อเป็นการขจัดสาเหตุซึ่งทำให้ความเครียดลดลง

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เป็นภาวะความเครียดที่มีอาการแสดงอยู่เป็น ระยะเวลาานาน อาจจะเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิด จากหลายสาเหตุร่วมกัน เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะ การสูญเสียสิ่งของหรือ บุคคลอันเป็นที่รัก ความล้มเหลวของชีวิตการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการดำเนิน ชีวิต ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกายและจิตใจอย่างชัดเจน มีพยาธิสภาพและ ก่อให้เกิดความเจ็บป่วย

สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา⁽¹⁹⁾ กล่าวว่า ระดับ ความเครียด หมายถึง ระดับความรุนแรงที่บุคคลรู้สึก หรือรับรู้ได้จากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มา คุกคาม แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดเล็กน้อย ๆ และหายไป ในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อ การดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการ ปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นใน ชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือเกิดเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยา ตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไป ไม่ รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทา จะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคคลมีการล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเปราะบาง ท้อแท้หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ หรือเกิดโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

1.6 ผลกระทบของความเครียด

กรมสุขภาพจิต⁽²⁹⁾ ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดว่า ความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะเวลาที่ไม่นานจนเกินไปนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายได้มีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็กลับจะก่อให้เกิดผลเสียมากมาย ดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระ

เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน ๆ จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกายซึ่งเป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย เนื่องจากร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง อ่อนเพลีย เจ็บตรงนั้นตรงนี้ หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น หน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผอมร่าง และโรคมะเร็ง หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมกำเริบ เช่น โรคเบาหวาน โรคเรื้อรังที่อวัยวะ นอกจากนี้ ความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์

จิตใจของบุคคลที่เครียด จะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น ครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ใจชื้นมัว หงุดหงิด ซึมเศร้า โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง หมดหวัง ท้อแท้ ในบุคคลบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดยาวนานมาก ๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด

บุคคลจะมีกระบวนการคิดที่นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้ว ยังเป็นโทษกับตนเอง เป็นผลให้ความเครียดยิ่งมากขึ้น ในหลายกรณีความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์แรกที่มาคุกคาม ยังไม่มากเท่ากับความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4. ผลเสียทางด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก หลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดื่มยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ

ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน ประสิทธิภาพงานต่ำลง เมื่อบุคคลเกิดการเจ็บป่วย ก็ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

สร้อยตระกูล อรรถมานะ⁽³⁰⁾ กล่าวว่า ผลกระทบของความเครียด สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ทางกายภาพ โดยความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเผาผลาญพลังงานในร่างกาย เพิ่มระดับการเต้นของหัวใจ ระดับความดันโลหิต ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร

2. ทางจิตวิทยา โดยความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแสดงออกในรูปจิตวิทยา ได้แก่ ความกระวนกระวายใจ ความเบื่อหน่าย ความหงุดหงิด หรืออาจพบว่าเมื่อบุคคลดำรงตำแหน่งที่ขาดความกระจ่างชัดในภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียดและลดความพึงพอใจในการทำงานได้

3. ทางพฤติกรรม ได้แก่ การขาดงาน การลดประสิทธิภาพในการทำงาน นิสัยในการรับประทานอาหารผิดปกติ นอนไม่เป็นเวลา และหากมีความเครียดสูงอาจทำให้คิดฆ่าตัวตายได้

ชูทิพย์ ปานปรีชา⁽¹⁶⁾ ได้กล่าวถึงผลเสียของความเครียดที่มีต่อสุขภาพของบุคคล โดยแบ่งออกเป็นผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. ผลเสียต่อร่างกาย

1.1 ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย อ่อนแอ แม้จะไม่ออกแรงทำงานเลยก็ตาม ความอ่อนแอของร่างกายทำให้ภูมิคุ้มกันในตัวต่ำสุด มีโอกาสติดเชื้อโรคได้ง่าย คนที่เครียดจึงมักเป็นหวัด หรือป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ อยู่เสมอ เมื่อเป็นแล้วก็หายยาก

1.2 เกิดโรคต่าง ๆ ในกลุ่มที่เรียกว่า ความผิดปกติทางสรีรวิทยา เนื่องจากสาเหตุทางจิต โรคที่พบบ่อยในกลุ่มมีดังนี้

1.2.1 ปวดศีรษะโดยทั่ว ๆ ไป ปวดต้นคอ ปวดหลัง ปวดเมื่อยตามตัวเหมือนคนทำงานหนัก เนื่องจากกล้ามเนื้อลายทั่วตัวเกร็งตัวขณะเครียด

1.2.2 ปวดศีรษะข้างเดียว หรือเรียกว่า ไมเกรน เนื่องจากหลอดเลือดในสมองขยายตัวเวลามีความเครียด

1.2.3 ความดันโลหิตสูง ความเครียดทำให้เส้นเลือดหดตัวเล็กลง ตามคำสั่งของสมองและจากสารเคมีที่ถูกขับจากต่อมไร้ท่อ ความดันจะเพิ่มขึ้นทีละน้อย ๆ โดยที่เจ้าตัวไม่รู้ มักพบในกลุ่มคนที่รับผิดชอบในงานระดับสูง บางคนเรียกโรคนี้ว่า “โรคผู้บริหาร” หลายคนไม่ได้ระมัดระวัง ไม่รู้ตัวไม่มีการตรวจร่างกายหรือวัดความดันโลหิต

1.2.4 หลอดเลือดที่หัวใจตีบตัน จัดเป็น “โรคผู้บริหาร” เช่นกัน ความเครียดมีผลทำให้เส้นเลือดทั่วไปบีบตัวเล็กลง ทำให้กล้ามเนื้อหัวใจมีเลือดไปเลี้ยงน้อยลง เกิดโรคของกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดและหัวใจวาย ฉะนั้นผู้ที่มีความเครียดมาก ๆ นาน ๆ อาจมีโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดอย่างฉับพลัน ทำให้เสียชีวิตทันทีได้ ในขณะที่โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเป็นสาเหตุของการตายมากที่สุดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร แม้แต่ในต่างจังหวัดตรวจพบว่าประชาชนป่วยเป็นโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเพิ่มขึ้นปีละ 2.5 ต่อ 1,000 คน ในระยะ 7 ปีหลัง

1.2.5 แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ส่วนต้น เวลาเครียดจะมีความแปรปรวนของจิตใจ ส่งผ่านไปทางระบบประสาทอัตโนมัติไปควบคุมกระเพาะอาหาร ทำให้มีการหลั่งน้ำย่อยออกมาในกระเพาะมากขึ้น น้ำย่อยมีความเป็นกรดมาก เมื่อมีกรดในกระเพาะจำนวนมากและเป็นเวลานาน จะกัดกระเพาะและลำไส้เล็กเกิดเป็นแผล มีอาการปวดท้อง ถ้าไม่รักษาปล่อยให้แผลกว้างมากขึ้น หรือลึกมากขึ้น จะมีหลอดเลือดออกจากแผล กระเพาะหรือลำไส้ทะลุได้

1.2.6 โรคอื่น ๆ ในระบบทางเดินอาหาร ความเครียดนอกจากจะทำให้เป็นแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็กส่วนต้นแล้วยังทำให้เกิดความผิดปกติอื่น ๆ ในระบบทางเดินอาหาร เช่น ท้องอืด อาหารไม่ย่อย เนื่องจากความเครียดทำให้ลำไส้ไม่สามารถดูดซึมอาหารได้ตามปกติ ลำไส้บีบตัวทำให้ปวดท้องเป็นพัก ๆ ลำไส้ใหญ่เคลื่อนไหวมากกว่าปกติทำให้ถ่ายอุจจาระบ่อย ๆ

1.2.7 หอบหืด ความเครียดมีผลให้หลอดลมแขนงเล็ก ๆ ที่อยู่ใต้อุดปิดตัวทำให้หายใจไม่สะดวก

1.2.8 อวัยวะเพศไม่ทำงาน ไม่มีความรู้สึกทางเพศ ความเครียดทำให้ร่างกายอ่อนแอ ไม่มีความสุข ทำให้ไม่สนใจเรื่องเพศ ความรู้สึกทางเพศหมดไป เป็นผลให้อวัยวะเพศเสื่อมถอยใช้การไม่ได้เต็มที่หรือใช้การไม่ได้เลย

1.3 สิว ความเครียดทำให้ผิวหนังผลิตเคอราตินเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นต้นเหตุให้เกิดสิบบนใบหน้า นอกจากนี้ความเครียดทำให้คนชอบเกา ชอบแกะ หรือแคะผิวหนัง ทำให้มีสิวเพิ่มมากขึ้น

1.4 ผมหงอกเร็วขึ้น ผมร่วงมากขึ้น ความเครียดทำให้เส้นเลือดที่มาเลี้ยงผิวหนังโดยเฉพาะบริเวณศีรษะหดตัว ทำให้ผิวหนังบริเวณศีรษะมีเลือดมาเลี้ยงน้อยลงหรือไม่เพียงพอเป็นผลให้เส้นผมบริเวณศีรษะขาดอาหารจึงเปลี่ยนเป็นสีขาวหรือร่วงหลุดจากศีรษะได้

1.5 การใช้สารอาหารของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป ความเครียดทำให้ร่างกายใช้น้ำตาลเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ร่างกายใช้แร่ธาตุต่าง ๆ เช่น แคลเซียม โพแทสเซียม แมกนีเซียม วิตามินซี และวิตามินบีรวมเพิ่มขึ้น จึงทำให้ร่างกายต้องการคาร์โบไฮเดรต หรืออาหารจำพวกแป้ง ผลไม้ ผัก และนมเพิ่มขึ้น

1.6 ต่อมหมวกไต ผลิตฮอร์โมนอะดรีนาลีนและคอร์ติซอลเพิ่มมากขึ้น อะดรีนาลีนมีฤทธิ์ไปกระตุ้นหัวใจให้เต้นเร็วและแรงขึ้น ทำให้ขณะเครียดมีอาการใจสั่น ชีพจรเต้นเร็ว คอร์ติซอลมีฤทธิ์ทำให้หลอดเลือดเล็ก ๆ บีบตัวเกิดความดันโลหิตสูงและหลอดเลือดที่มาเลี้ยงหัวใจตีบตัน กล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด นอกจากนี้ คอร์ติซอลที่เพิ่มขึ้นยังทำให้เกิดเลือดเพิ่มจำนวนมากขึ้น ซึ่งมีฤทธิ์ทำให้เม็ดเลือดเหนียวตัว ตกตะกอน จับตามผนังหลอดเลือด ถ้าเกิดขึ้นที่หลอดเลือดหัวใจจะทำให้กล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด เกิดโรคหัวใจวายตายได้

1.7 ทำให้แก่ก่อนวัย ความเครียดมีผลต่อสุขภาพโดยทั่วไปของบุคคล ผู้ที่มีความเครียดสูงและมีระยะเวลาอยู่นาน จะดูแก่เร็วและแก่ก่อนวัย

1.8 ความเครียดทำให้มีอายุสั้น เนื่องจากความเครียดทำให้ทุกส่วนของร่างกายทำงานหนัก สึกหรือ เสื่อมโทรมมาก สุขภาพกายและสุขภาพจิตเสื่อมลง ป่วยเป็นโรคต่าง ๆ โดยเฉพาะโรคที่อันตรายถึงชีวิต เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด เป็นต้น

2. ผลเสียต่อจิตใจและชีวิตความเป็นอยู่

2.1 ชีวิตไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจไม่เบิกบาน เสมือนถูกบีบคั้นทางจิตใจ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ ใจน้อย อารมณ์เสียง่าย มักจะหมกมุ่นครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา ไมยินดียินร้ายต่อสิ่งเร้าที่เคยทำให้มีความสุข

2.2 นอนไม่หลับ ความเครียดทำให้จิตใจไม่สงบ ฟุ้งซ่าน คิดไปต่างต่างนานา คิดวกเวียนไปมา ความคิดจับต้นชนปลายไม่ถูก ไม่สามารถหาข้อสรุปและหยุดความคิดได้ คิดทั้งเวลาทำงาน ยามว่าง ยามพักผ่อน ไม่ว่าจะกลางวันหรือกลางคืน จึงทำให้เกิดอาการนอนไม่หลับได้

2.3 เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท ความเครียดสูงและเป็นอยู่ยาวนาน เป็นผลให้อารมณ์ ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปมาก ไม่สามารถปรับตัวได้ จะเกิดเป็นโรคทางจิต โรคประสาทได้ในที่สุด

2.4 เกิดความกลัวสุดขีดและหมดอาลัยตายอยาก จากสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยฉับพลัน ทำให้หัวใจหยุดเต้นทันที เชื่อว่าเกิดจากการหลั่งอะดรีนาลีนและคอร์ติซอลจากต่อมหมวกไต ในกระแสเลือดมากทำให้หัวใจทำงานหนัก และหลอดเลือดที่มาเลี้ยงหัวใจบีบตัวเกิดหัวใจวายอย่างฉับพลันถึงเสียชีวิตได้ทันที

2.5 ติดสุราและยาเสพติด การติดสุราและยาเสพติดเป็นทั้งเหตุและเป็นทั้งผลของความเครียด ผู้ที่มีความเครียดและไม่รู้จักระบายหรือขจัดความเครียดได้ถูกต้อง อาจหันไปใช้วิธีดื่มสุรา ใช้ยาเสพติด ซึ่งทำให้เกิดผลระยะสั้นคือผ่อนคลายความเครียด แต่ผลในระยะยาวทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้น และเมื่อใช้บ่อย ๆ จะทำให้ติดสุราหรือยาเสพติดได้ในที่สุด

2.6 อุบัติเหตุ ความเครียดทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย จิตใจหมกมุ่นครุ่นคิด ใจลอย ทำให้ความสนใจ สมาธิ ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป การตัดสินใจล่าช้าหรือผิดพลาด จึงทำให้ผู้ที่ทำงานที่เสี่ยงอันตราย เช่น การควบคุมดูแลการทำงานของรถยนต์เครื่องจักร เกิดอุบัติเหตุถึงเสียอวัยวะหรือสูญเสียชีวิตได้

2.7 การฆ่าตัวตายหรือฆ่าผู้อื่น ความเครียดทำให้ร่างกายและจิตใจอ่อนแอ อาจทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปชั่ววูบ ฆ่าผู้อื่นจากอารมณ์โกรธ หรือเมื่อเกิดอารมณ์เศร้ามีความอยากตาย ก็อาจตัดสินใจฆ่าตัวเอง และฆ่าแม้กระทั่งบุตรภรรยาโดยไม่สามารถมีสติพิจารณาไตร่ตรอง ยับยั้งซึ่งใจก่อนทำได้

2.8 ครอบครัวไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจอ่อนแอ หงุดหงิดขาดเหตุผล มีอารมณ์เสื่อง่าย ใครพูดจาไม่ถูกใจหรือถูกขัดใจก็รู้สึกไม่พอใจ และแสดงออกทางใบหน้า อารมณ์คำพูด และพฤติกรรม ทำให้ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดหรือต้องอยู่ร่วมบ้านเรือนเดียวกันเกิดความเครียดขึ้นด้วย ทำให้มีเรื่องระหองระแหง ทะเลาะเบาะแว้งกันระหว่างสมาชิกครอบครัว

2.9 การหย่าร้าง ความเครียดทำให้ความรัก ความเข้าใจ ความเห็นใจ การให้อภัย การยอมรับในข้อผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ความหนักแน่นมั่นคงในอารมณ์ ความคิดที่จะแก้ข้อขัดแย้งโดยสันติ การพิจารณาปรับปรุงตนเองเพื่อเป็นคู่ครองที่ดีลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดการ

หย่าร้างได้ในที่สุด ในระยะหลัง ๆ พบว่าอัตราการหย่าร้างของคนไทยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดการหย่าร้างคือ ความเครียดของฝ่ายชายหรือฝ่ายหญิงหรือทั้งสองฝ่าย

2.10 นิสัยเปลี่ยนแปลง ความเครียดทำให้นิสัย หรือการดำเนินชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไป เช่น สูบบุหรี่จัด หรือรับประทานอาหารบ่อยขึ้น เพื่อให้หายเครียด ทำให้ติดบุหรี่ ร่างกายอ่อนมากหรือมีน้ำหนักมากเกินไป บางรายลดความเครียดโดยการออกเที่ยวหาหมรุ่งหามค่า เล่นการพนันใช้เงินเกินตัว ทำให้ร่างกายทรุดโทรม ติดการพนัน เงินทองหมดตัวเป็นหนี้เป็นสิน

จากที่ได้กล่าวถึงผลเสียที่เกิดจากความเครียด จะเห็นได้ว่า ผลเสียในแต่ละด้านของบุคคล จะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียเหล่านั้นไม่ได้กระทบเฉพาะบุคคลที่ตกอยู่ในสภาวะเครียด เท่านั้น แต่จะส่งผลกระทบต่อผู้รอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วย เพราะฉะนั้น การค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียด ย่อมเป็นหนทางที่จะช่วยลดผลกระทบต่าง ๆ ในทางที่เสียหายน้อยต่อบุคคลนั่นเองและสังคมรอบข้าง

2. ความเครียดของเพศหญิง

2.1 แนวคิดด้านชีววิทยา

ในทางชีววิทยาการแพทย์ได้มีการศึกษาสาเหตุของการเกิดปัญหาทางจิตว่ามีสาเหตุมาจากระบบการทำงานส่วนใดของร่างกาย เช่น การทำงานของสมอง เส้นประสาท เรืองของสารเคมีในร่างกาย เช่น ฮอร์โมน อิเล็กโทรไลต์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังศึกษาถึงเรื่องพันธุกรรมอีกด้วย จากรายงานการศึกษาตามแนวคิดนี้พบความแตกต่างระหว่างหญิงชายบางประการ⁽³¹⁾ ดังนี้

1. ระดับสารเคมีในร่างกาย เช่น dopamine, norepinephrine, serotonin, gamma-aminobutyric acid, phenylthylamine มีส่วนทำให้เกิดความผิดปกติทางจิตใจของบุคคล ทำให้ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมผิดปกติกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้ นอกจากนี้ยังพบว่า เอ็นไซม์ (enzymes) บางชนิด เช่น monoamine oxidase ในเกล็ดเลือดต่ำจะทำให้อาการทางจิตรุนแรงขึ้น และถ้าระดับของ dopamine-beta-hydroxylase inhibitors เพิ่มขึ้นก็จะทำให้อาการทางจิตรุนแรงขึ้นเช่นกัน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของระดับสารเคมีดังกล่าวมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเป็นเพศหญิงและเพศชาย แต่การที่สาร catecholamine ในผู้หญิงมีน้อยกว่าผู้ชาย ก็มีผู้เชื่อว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้หญิงเครียดและมีอารมณ์ซึมเศร้ามากกว่าผู้ชาย

2. การเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนเพศในผู้หญิง เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อภาวะจิตใจและความเครียดของผู้หญิง โดยมีการศึกษาพบว่าในช่วงก่อนและระหว่างมีประจำเดือน ช่วงตั้งครรภ์ ช่วงหลังคลอด ให้นมบุตร ช่วงใกล้หมดประจำเดือน (perimenopause) และช่วงหมดประจำเดือน (menopause) เป็นช่วงที่ฮอร์โมนเอสโตรเจนในร่างกายของผู้หญิงมีการผันแปรเปลี่ยนแปลงมาก

อารมณ์ผู้หญิงช่วงนี้ก็มักจะผิดปกติไปด้วย บางคนหงุดหงิดอารมณ์เสื่อง่าย บางคนซึมเศร้า จึงมีผู้สรุปว่าภาวะจิตใจของผู้หญิงสัมพันธ์กับระดับฮอร์โมนเอสโตรเจนในร่างกาย อย่างไรก็ตามข้อสรุปนี้ยังไม่ใช้ข้อสรุปตายตัว เพราะยังมีการศึกษาที่ขัดแย้งกันว่าฮอร์โมนไม่ได้มีผลโดยตรงต่อจิตใจ แต่มีผลทางอ้อม กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนทำให้ร่างกายเปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่ไม่เป็นที่พึงปรารถนาและไม่สุขสบายนั้นต่างหากที่ส่งผลต่อภาวะจิตใจของผู้หญิง

3. พันธุกรรม เป็นเหตุผลเชิงชีววิทยาอีกประการหนึ่งซึ่งมีผู้กล่าวว่าใช้อธิบายหรือให้เหตุผลว่าเพราะเหตุใดผู้หญิงจึงเป็นโรคซึมเศร้ามากกว่าผู้ชาย จากการศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับโครโมโซม พบว่ายีน X (X-linked dominant gene) ซึ่งมีลักษณะของอาการซึมเศร้าอยู่ด้วยจะถ่ายทอดจากแม่สู่ลูกสาวมากกว่าลูกชายเป็นสองเท่า แต่การศึกษานี้ยังไม่มีการยืนยันเป็นข้อสรุปอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันความรู้เกี่ยวกับพันธุกรรมกับปัญหาสุขภาพจิตได้พัฒนาไปมาก ได้องค์ความรู้ใหม่ ๆ เช่น โรคซึมเศร้า โรคจิตเภท โรคพิษสุราเรื้อรัง และการเบี่ยงเบนทางเพศ เป็นผลมาจากพันธุกรรม

นอกจากนี้ ลักษณะทางกายภาพและสรีรวิทยาอื่น ๆ ของผู้หญิงก็มีผลต่อจิตใจของผู้หญิง เช่น ความอ้วน ผอม สูง เตี้ย และความพิการ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม สรีรภาพดังกล่าวไม่ได้เป็นสาเหตุโดยตรงของการเกิดความเครียดและปัญหาสุขภาพจิตของผู้หญิง แต่ค่านิยมของสังคมที่มีต่อสรีรภาพต่าง ๆ นั้น มีผลทำให้ผู้หญิงรับรู้สรีรภาพของตนเองในทางใด ถ้าทางบวกก็ไม่มีปัญหาทางจิต แต่ถ้าเป็นทางลบย่อมมีผลกระทบต่อภาวะจิตใจของผู้หญิงและอาจนำมาซึ่งความเครียดและปัญหาสุขภาพจิตได้

2.2 แนวคิดด้านจิตวิทยา

ภาวะจิตใจของผู้หญิงที่อธิบายโดยทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis) ซึ่ง Sigmund Freud เป็นผู้ให้กำเนิดนั้น กล่าวว่า ภาวะจิตใจของผู้หญิงเกี่ยวข้องกับปมอีเล็คตรา (Electra complex) ซึ่งเกิดเนื่องจากเด็กผู้หญิงไม่มีองคชาติเหมือนเพศชาย เมื่อองคชาติเป็นเสมือนสัญลักษณ์แห่งอำนาจของเพศชาย เพศหญิงจึงอิจฉา (penis envy) กลายเป็นปมด้อยที่จะต้องหาสิ่งชดเชย และการแสดงออกเพื่อชดเชยความรู้สึกดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการที่จะเป็นชาย การอิจฉาริษยา การชอบเป็นเจ้าของเข้าเจ้าของ การต้องการควบคุมครอง และความรู้สึกต่ำต้อยกว่าชาย

ผู้หญิงในทัศนะของ Freud ที่สะท้อนจากทฤษฎีจิตวิเคราะห์ไม่ใช่ “หญิง” แต่เป็นชายที่ไม่มีองคชาติ ดังนั้น จึงมีจิตใจที่เต็มไปด้วยความรู้สึกต่ำต้อยด้อยค่า และความอายนที่ตนเองไม่มีอวัยวะของความเป็น “ชาย” ที่แท้จริง ผลของทัศนะนี้ทำให้ภาพของผู้หญิงในเชิงจิตวิเคราะห์คือผู้ที่

จิตใจอ่อนไหว ยอมตาม (passive) สนใจความสวยงาม หลงรูป (narcissism) และยินดีมีความสุขที่จะเป็นผู้ถูกกระทำหรือมีความสุขกับความเจ็บปวด (macochism)⁽³²⁾

นอกจากคำอธิบายภาวะจิตใจของผู้หญิงตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์แล้ว ยังมีทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีจิตวิเคราะห์ นักทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการที่มีชื่อเสียงคือ Erikson⁽³³⁾ แบ่งพัฒนาการของมนุษย์เป็น 8 ขั้นตอนตั้งแต่แรกเกิดถึงวัยชรา ทฤษฎีนี้ถูกวิจารณ์ว่ามีเนื้อหาแนวคิดพื้นฐานมาจากประสบการณ์ของผู้ชายเป็นหลัก กล่าวคือ ภาวะจิตใจของผู้ชายขึ้นอยู่กับความสำเร็จในหน้าที่การงานและบทบาททางสังคม แต่ภาวะจิตใจและพัฒนาการของผู้หญิงขึ้นอยู่กับบทบาทด้านการเจริญพันธุ์ (reproductive role) ของผู้หญิงนั่นคือ ผู้หญิงต้องมีคู่หรือมีสามี และมีลูกจึงจะมีโอกาสแสดงบทบาทเมีย แม่ และทำให้ชีวิตสมบูรณ์อย่างแท้จริง ผู้หญิงโสดไม่มีลูกย่อมไม่มีโอกาสสร้างเอกลักษณ์ของตน Sherman⁽³⁴⁾ ได้อธิบายภาวะจิตใจของผู้หญิงจากแนวคิดเชิงจิตวิทยาพัฒนาการว่าภาวะจิตใจและบุคลิกภาพของผู้หญิงหล่อหลอมมาจากการอุ้มชูเลี้ยงดูเด็ก ภาวะการเจริญพันธุ์ และบทบาทแม่เป็นพลังอำนาจของผู้หญิง นอกจากนั้นแนวคิดนี้ยังกล่าวว่า ego boundaries ของผู้หญิงจะผูกพันและซ้อนทับกับลูกสาว เพราะลูกสาวคือผู้ที่จะมาสืบทอดบทบาทต่าง ๆ จากแม่ ด้วยแนวคิดนี้สุขภาพจิตของผู้หญิงจึงสัมพันธ์อยู่กับบทบาทการเจริญพันธุ์ ครอบครัว สามี และลูก

2.3 แนวคิดด้านสังคมวัฒนธรรม

ในทฤษฎีเชิงสังคมวัฒนธรรมจะเน้นศึกษาที่บทบาททั้งที่เป็นบทบาททางเพศ (gender role) และบทบาทตามสถานภาพทางสังคม (social role) ซึ่งภาวะจิตใจของผู้หญิงเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับบทบาททางเพศ โดยเพศใดจะมีบทบาทอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสังคม 2 ประการควบคู่กันไปคือ ปัจจัยภายนอก เช่น การจัดโครงสร้างทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ปัจจัยอีกประการคือ ปัจจัยภายใน เช่น ค่านิยม ความเชื่อ อุดมการณ์ เป็นต้น ส่วนทฤษฎีทางสังคมที่ใช้อธิบายเรื่องบทบาททางเพศที่มักถูกอ้างอิงเสมอคือ ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ (Structural-Functionalism) ซึ่งมีนักทฤษฎีที่มีชื่อเสียงคือ Parson ทฤษฎีนี้ใช้ความรู้พื้นฐานทางชีวภาพ ซึ่งเน้นว่าผู้หญิงเป็นเพศที่ต้องตั้งครรรภ์และให้กำเนิด จึงมีหน้าที่เลี้ยงดูเด็ก ๆ ด้วยลักษณะดังกล่าวผู้หญิงจึงเป็น “แม่บ้าน” ส่วนผู้ชายก็ทำหน้าที่อย่างอื่นที่อยู่นอกบ้าน นอกจากนั้น Parson ยังใช้บทบาทดังกล่าวของผู้หญิงมาอธิบายพฤติกรรม บุคลิกภาพ และคุณสมบัติทางอารมณ์ของหญิงชายไว้โดยสรุปว่า ผู้ชายจะมีบุคลิกภาพแบบก้าวร้าว มีความเป็นเหตุเป็นผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เผชิญปัญหา ส่วนผู้หญิงจะมีลักษณะหัวอ่อน ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล เชื้อคนง่าย อ่อนไหว ซึ่ง Parson เรียกว่า expressive role

นอกจากทฤษฎีทางสังคมวิทยาแล้ว ยังมีทฤษฎีทางมานุษยวิทยาที่อธิบายเรื่องบทบาทชายหญิงไว้ในอีกแง่มุมหนึ่งว่า พฤติกรรมของหญิงชายมีความหลากหลายและไม่จำเป็นต้องเป็นพฤติกรรมที่แน่นอนตายตัวหรือแตกต่างกันเฉพาะเพศอย่างชัดเจน ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้น ภาวะจิตใจของผู้หญิงจะเป็นเช่นใดก็ขึ้นอยู่กับผู้หญิงนั้นได้รับการเลี้ยงดูและเติบโตมาในสังคมวัฒนธรรมใด นั่นคือ สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมมีส่วนสำคัญที่เป็นตัวหล่อหลอมพฤติกรรม ลักษณะนิสัย และบุคลิกภาพของบุคคล⁽³²⁾

ในสังคมปัจจุบัน ผู้หญิงมีการศึกษาสูงขึ้นประกอบกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจผลักดันให้ผู้หญิงต้องออกมาทำงานนอกบ้านกันมากขึ้น แต่ผู้หญิงก็มีโอกาสในตำแหน่งหน้าที่การงานและโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ไม่น้อยกว่าผู้ชาย และได้รับค่าจ้างน้อยกว่าผู้ชาย แม้ว่าทำงานเหมือนกันในตำแหน่งเดียวกัน^(35, 36) โดยสหพันธ์แรงงานข้ามชาติ ระบุว่าแรงงานชายและหญิงว่า แรงงานหญิงได้รับค่าจ้างน้อยกว่าแรงงานชาย 16 % ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจาก 63 ประเทศ⁽³⁷⁾ สิ่งเหล่านี้เป็นเพราะความเหลื่อมล้ำของโครงสร้างทางสังคมที่ทำให้คุณค่าลักษณะงานของผู้ชายมากกว่าผู้หญิง⁽³⁶⁾

ผู้หญิงทำงานต้องรับผิดชอบทั้งเรื่องในบ้านและงานนอกบ้าน เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ชาย จำนวนชั่วโมงในการทำงานของผู้หญิงต่อวันมากกว่าผู้ชาย แต่จำนวนชั่วโมงในการนอนกลับน้อยกว่า นั่นหมายความว่าผู้หญิงทำงานมากแต่มีเวลาพักผ่อนน้อย ผู้หญิงทำงานจำนวนไม่น้อยต้องตกอยู่ในภาวะขัดแย้งในใจตลอดเวลา เพื่อที่จะประคับประคองให้งานในบ้านและงานนอกบ้านไม่บกพร่อง ภาวะขัดแย้งในใจเช่นนี้นำไปสู่การเกิดความเครียดเรื้อรัง ซึ่งเป็นต้นเหตุของโรคทั้งทางกายและทางจิตมากมาย^(32, 36) จากการสำรวจสุขภาพจิตคนไทย พ.ศ. 2551-2553 พบว่า เพศชายมีสุขภาพจิตดีกว่าเพศหญิง⁽³⁸⁾ และจากการศึกษาความทุกข์ระหว่างเพศชายและหญิง พบว่าผู้หญิงมีทุกข์มากกว่าผู้ชาย โดยพบว่าผู้หญิงมีความเครียดเรื้อรัง ความเครียดจากการทำงาน เหตุการณ์ความเครียดในชีวิต และบาดแผลทางใจในวัยเด็กและวัยผู้ใหญ่มากกว่าผู้ชาย⁽³⁹⁾

โดยสรุปความเครียดในเพศหญิง นอกจากปัจจัยเรื่องความแตกต่างทางชีววิทยาแล้ว ภาวะและค่านิยมของสังคมที่ผู้หญิงต้องดูแลงานในบ้านเป็นหลักนั้นเป็นภาระที่หนัก โดยเฉพาะในสังคมสมัยใหม่ การที่ผู้หญิงต้องออกทำงานนอกบ้านในขณะที่ภาระงานในบ้านและการดูแลครอบครัวไม่ลดลง ส่งผลให้ผู้หญิงเครียดมากขึ้น

3. ความเครียดในอาชีพพนักงานขับรถโดยสาร

โดยทั่วไปผู้ประกอบการอาชีพขับรถ มีโอกาสเผชิญกับสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานโดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้^(40, 41) ดังนี้

1. การขับรถต้องมีการประมวลผลข้อมูลและสัญญาณบนท้องถนนจำนวนมากภายในช่วงเวลาที่สั้นมาก โดยปกติเป็นเวลา 8 ชั่วโมงต่อวัน
2. ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่เหตุการณ์ที่ร้ายแรงได้
3. ต้องมีความรับผิดชอบสูงและเผชิญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานทุกวัน ได้แก่ การรับผิดชอบชีวิตผู้โดยสารจำนวนมาก ดูแลรักษารถโดยสารที่มีราคาสูงไม่ให้เกิดความเสียหาย และระมัดระวังไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ
4. ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสั่นสะเทือนของตัวรถ เสียงดัง ตารางเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอน ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน และสภาพการจราจรที่ติดขัด
5. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยเฉพาะเรื่องอุณหภูมิและสภาพอากาศ พนักงานขับรถต้องเผชิญกับทุกสภาพอากาศทั้งความร้อน ความเย็น ฝนตก และลม เพราะต้องเปิดประตูรับผู้โดยสารอยู่บ่อย ๆ
6. ลักษณะงานมีความซ้ำซาก มีความโดดเดี่ยวทางสังคมในการทำงาน ขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
7. มีเวลาการทำงานและวันหยุดที่ไม่แน่นอน คือ พนักงานขับรถที่ต้องทำงานกะกลางคืนและทำงานในวันหยุด อาจมีเวลาว่างไม่ตรงกับครอบครัว ทำให้มีโอกาสอยู่กับครอบครัวน้อยลง ซึ่งเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอนจะมีผลกระทบในทางลบต่อครอบครัวและชีวิตส่วนตัว รวมทั้งมีปัญหาในการนอนหลับ
8. มีข้อเรียกร้องและความขัดแย้งจากงานสูง ซึ่งทางบริษัทและประชาชนต้องการที่จะให้พนักงานขับรถมีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับผู้โดยสารและมุ่งเน้นการให้บริการ เช่น การให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารเกี่ยวกับตารางเวลาการเดินทาง เส้นทางการเดินทาง และป้ายหยุดรถโดยสาร เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ความจำเป็นในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมักจะขัดแย้งกับข้อเรียกร้องที่จะให้มีตารางเวลาการเดินทางที่ถูกต้องแน่นอนในสภาพการจราจรติดขัด นอกจากนี้ยังขัดแย้งกับการที่ต้องขับรถให้ปลอดภัยตามกฎหมายจราจร
9. ปัญหาด้านการยศาสตร์ ได้แก่ การออกแบบที่นั่งคนขับไม่เหมาะสม เบาะที่นั่งไม่สามารถปรับได้ และการที่ต้องเปลี่ยนกะไปขับรถที่แตกต่างจากเดิมซึ่งไม่คุ้นเคย ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

4.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Personality”⁽⁴²⁾ มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Persona” ซึ่งมีความหมายว่า “Mask” แปลว่า “หน้ากาก” สำหรับตัวละครใช้สวมหน้าเวลาออกแสดง เพื่อแสดงบทบาทที่ผู้กำกับกำหนดให้

Hilgard & Atkinson⁽⁴³⁾ ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะโดยรวมและวิธีการแสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเครื่องกำหนดการปรับตัวของแต่ละบุคคลในสิ่งแวดล้อมของเขา

Cattell⁽⁴⁴⁾ ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง พฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล ทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน

Eysenck⁽⁴⁵⁾ ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง การกระทำทั้งหมดหรือแบบของพฤติกรรมทั้งหมดของอินทรีย์ ที่ได้รับมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม เป็นผลของปฏิกริยาร่วมระหว่างส่วนสำคัญ 4 ส่วน คือ ความคิด ลักษณะนิสัย อารมณ์ความรู้สึก และองค์ประกอบด้านร่างกาย

กันยา สุวรรณแสง⁽⁴⁶⁾ ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของพฤติกรรมของบุคคลในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านชีวิตส่วนตัว ด้านกิจกรรม หรือด้านสังคมทั่วไป โดยไม่เจาะจงเกี่ยวกับรูปร่าง นิสัย หรือจิตใจ แต่ลักษณะเด่นชัดของแต่ละบุคคลมักจะถูกเอ่ยถึง หรือหยิบยกมาพิจารณาเป็นพิเศษ เช่น รูปร่าง การแต่งกาย กิริยา ท่าทาง สมอหรือสติปัญญา ความสามารถ เป็นต้น

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์⁽⁴⁷⁾ ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะรวมอันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างไปจากผู้อื่น เพราะได้รับอิทธิพลจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมมาต่างกัน

ฉันทนิช อัครนนท์⁽⁴⁸⁾ ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่หล่อหลอมให้เป็นและอยู่ในคน ๆ นั้น ไม่ว่าจะเป็นจุดเด่น จุดด้อยก็ตาม ซึ่งทำให้มีความแตกต่างจากคนอื่น ๆ

โสภา ขปิลมันน์⁽⁴⁹⁾ ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ลักษณะของแต่ละบุคคลที่ได้รับการหล่อหลอมมาทางด้านสังคม อันมีผลทำให้บุคคลนั้น ๆ แตกต่างไปจากบุคคลอื่น
2. ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แสดงออกให้เห็นเด่นชัดออกมาจากลักษณะอื่น หรือจากนิสัยที่ซ่อนอยู่ภายใน ซึ่งถูกมองว่าเป็นคนลักษณะใดนั้น ก็เนื่องมาจากความเด่นของลักษณะนั้นมี

เหนือลักษณะอื่น ๆ ทำให้ครอบคลุมลักษณะอื่นไว้หมด กลายเป็นลักษณะเด่นชัดลักษณะเดียวของบุคคลนั้นขึ้นมา

ศรีเรื่อน แก้วกังวาล⁽⁵⁰⁾ ได้สรุปนิยามของบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยส่วนภายนอกคือส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ และส่วนภายในคือส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ นอกจากนี้ ลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกเป็นส่วน ๆ ออกจากกันโดยเด็ดขาด ทุก ๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกันเป็นประจักษ์ลูกโซ่ บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอมและประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุธรรม บุคลิกภาพของมนุษย์ไม่ว่าด้านใด ๆ เป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาล การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมทั้งทางสังคมและทางวัตถุธรรม บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผินและส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริง บางส่วนของบุคลิกภาพถูกซ่อนเร้น หรือถูกปิดบังอำพรางโดยจงใจและไม่จงใจ บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนร่วมซึ่งเป็นลักษณะสากลของมนุษย์ทุกชาติ ทุกภาษา และมีส่วนซึ่งเป็นลักษณะที่เรียกกันว่า “เฉพาะตัว” การศึกษาบุคลิกภาพทำให้เราสามารถทำนายลักษณะนิสัย ความสามารถ ความถนัด ความเป็นเอกลักษณ์ของบุคคล และทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

โดยสรุปบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล ที่แสดงออกถึงพฤติกรรมเฉพาะตัว ตั้งแต่พฤติกรรมการแสดงออกที่อาจมองเห็นได้ชัดเจน ไปจนถึงอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่อาจมองเห็นได้ยาก

4.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีบุคลิกภาพมีหลายทฤษฎี เพราะบุคลิกภาพเป็นเรื่องกว้าง ซับซ้อน ไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งที่สามารถอธิบายลักษณะบุคลิกภาพได้ครบหมดทุกด้าน โดยแต่ละทฤษฎีเน้นการศึกษาลักษณะแง่มุมต่างกัน แม้ว่าแต่ละทฤษฎีจะมีแนวความคิดเรื่องการก่อกำเนิดบุคลิกภาพต่างกัน แต่ก็มีแนวความคิดพื้นฐาน (basic concept) ร่วมกันว่าบุคลิกภาพนั้นเป็นผลรวมมาจากพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ โดยทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษานั้น ทฤษฎีที่สำคัญมีอยู่ 2 กลุ่ม ได้แก่ ทฤษฎีการแบ่งประเภทของบุคลิกภาพ (Type Theories) ของ Jung และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะนิสัย (Trait Theories) ของ Eysenck ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Jung

Jung⁽⁵¹⁾ เป็นจิตแพทย์ชาวเมือง Zurich ประเทศ Switzerland ทฤษฎีของเขาจัดอยู่ในกลุ่มจิตวิเคราะห์ Jung ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพโดยทั่วไปของคนเรามีอยู่ 2 อย่างคือ หันเข้าหาตนเอง (Introversion) ได้แก่ บุคคลซึ่งสนใจเรื่องภายในของตน และหันออกจากตนเอง (Extraversion) ได้แก่ บุคคลซึ่งสนใจโลกภายนอก

Jung ได้แบ่งลักษณะของบุคคลเป็น 2 แบบคือ พวกเก็บตัว (Introversion) เป็นพวกที่ชอบคิด ชอบฝัน มีแนวความคิดด้านตั้งคำถาม ความคิดสร้างสรรค์เชิงทฤษฎี ชอบแสดงความคิดแบบนามธรรม (Abstract Thinking) มีแนวความคิดแบบยึดความจริงที่เกิดขึ้นภายในตนเองเป็นหลัก ไม่ขึ้นกับสภาพการณ์ภายนอกใด ๆ มีลักษณะขี้อาย ชอบทำงานคนเดียว มีแนวโน้มที่จะเก็บตัว โดยเฉพาะเวลาเครียดหรือมีความขัดแย้ง ชอบทำอะไรตามระเบียบกฎเกณฑ์แบบแผนของสังคม มีหลักการที่แน่นอนในการควบคุมตนเอง ทำอะไรมักขึ้นกับการตัดสินใจของตนเองเป็นใหญ่ ถือความคิดเห็นของตัวเองเป็นหลักเสมอ

ส่วนพวกแสดงตัว (Extraversion) เป็นพวกที่ยึดเอาความจริงภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก แนวคิดจะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพราะต้องขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น วัตถุ สิ่งของ บุคคล และสังคมจากภายนอก จะมีผลต่อแรงจูงใจและการกำหนดค่านิยม เป็นบุคคลที่ชอบสังคม ชอบทำงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น เมื่อเกิดความเครียดก็มีแนวโน้มที่จะปรึกษาบุคคลอื่น ไม่ชอบคิดคนเดียว เป็นพวกที่สนใจในคนอื่น มีลักษณะเปิดเผย คบคนง่าย ใจกล้า ชอบแสวงหาประสบการณ์ชีวิต พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ชอบเป็นหัวหน้า ชอบมีอำนาจเหนือคนอื่น ชอบจัดการในเรื่องต่าง ๆ ความคิดจะมุ่งไปในเรื่องที่เป็นความจริง ไม่เพ้อฝันเลื่อนลอย

อย่างไรก็ตาม คนเราไม่ได้มีแต่บุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวเท่านั้น ยังมีบุคคลอยู่ไม่น้อยเช่นกันที่ไม่อาจจัดประเภทในแบบเก็บตัว (Introversion) และแบบแสดงตัว (Extraversion) อย่างชัดเจน แต่มีพฤติกรรมอยู่ในรูปกลาง ๆ ไม่นิยมเอียงไปในลักษณะใดลักษณะหนึ่งโดยเฉพาะ บุคคลเหล่านี้เราอาจจะเรียกชื่อเฉพาะ จัดให้เป็นประเภทหนึ่งได้ว่าบุคลิกภาพแบบกึ่งเก็บตัวและกึ่งแสดงตัว (Ambivert) หรือเรียกว่ากลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบกลาง ๆ คือ กลุ่มที่อยู่ระหว่างกลุ่มที่ยึดตัวเองเป็นศูนย์กลางและกลุ่มที่ถือสังคมเป็นศูนย์กลาง เป็นกลุ่มที่มีลักษณะบุคลิกภาพปะปนกัน เป็นแบบถือตัวเองบ้าง ถือสังคมบ้าง อยู่คนเดียวก็ไม่เดียวดาย อยู่กับคนหมู่มากก็สบายดี บุคคลประเภทนี้มีพฤติกรรมอยู่ในรูปกลาง ๆ อยู่ระหว่าง Introversion และ Extraversion ไม่อาจแบ่งแยกบุคลิกภาพทั้งสองประเภทนี้จากกันได้อย่างเด็ดขาด มีลักษณะทั้งสองอยู่คละเคล้ากัน ไม่เก็บตัวหรือแสดงตัวมากจนเกินไป

ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Eysenck

นอกจาก Jung จะสนใจบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวแล้ว Eysenck^(52, 53) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ เกิดที่ประเทศเยอรมันแล้วไปอยู่ที่ประเทศอังกฤษ ยังมีความสนใจอีกด้วย Eysenck ใช้วิธีวิเคราะห์ห้องศัประอบในการศึกษาบุคลิกภาพ เขากล่าวถึงบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวว่า บุคลิกภาพทั้งสองด้านนี้เป็นความคิดรวบยอดเชิงทฤษฎีที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ

บุคลิกลักษณะแบบเก็บตัว (Introversion) คือ ลักษณะของบุคคลที่ชอบเก็บตัว เป็นคนเงียบ สงบเสงี่ยม คิดหน้าคิดหลัง แยกตัวจากคนอื่น ชอบอ่านหนังสือมากกว่าจะสนทนากับเพื่อนทำอะไรเต็มไปด้วยความระมัดระวัง มักมีแผนการล่วงหน้า เจ้าระเบียบ ชอบแบบของชีวิตที่เป็นพิธีรีตอง เป็นคนซื่อตรง ซื่อาย ไม่ชอบความตื่นเต้น เกรงครัดกับกิจวัตรประจำวัน เอาจริงเอาจัง ไม่ไว้วางใจใครง่าย ๆ ควบคุมความรู้สึก ไม่ใคร่แสดงอารมณ์ความรู้สึก จึงเป็นคนที่น่าไว้ใจ แต่บางคนก็มองโลกในแง่ร้าย และให้คุณค่าอย่างมากแก่มาตรฐานจริยธรรม

ส่วนบุคลิกลักษณะแบบแสดงตัว (Extraversion) คือ ลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ชอบไปงานเลี้ยง มีเพื่อนมาก ต้องการมีคนคุยด้วย ไม่ชอบอ่านหนังสือหรือเรียนด้วยตนเอง ชอบแสวงหาความตื่นเต้น ชอบหวนโอกาส มีกิจกรรมที่รวดเร็ว เป็นคนหุนหันพลันแล่น ชอบเล่นตลกพร้อมเสมอที่จะพูด ชอบสนุกสนาน ร่าเริง ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่จำเจ ทำตัวตามสบาย เป็นคนอิสระ พร้อมที่จะไป มองโลกในแง่ดี ชอบหัวเราะสรรเสริญเฮฮาอย่างรื่นเริง ชอบไปโน้มน้า เป็นคนแสดงอารมณ์และความรู้สึกเปิดเผย มักจะก้าวร้าวและอารมณ์เสียได้ง่าย ไม่สามารถควบคุมความรู้สึกได้นาน ๆ มักจะเป็นคนที่ไม่น่าไว้ใจ

Eysenck ได้นำการศึกษาบุคลิกภาพของ Jung ในด้านเก็บตัวและด้านแสดงตัวมาปรับปรุง โดยการผสมกับมิติของอารมณ์ 2 แบบคือ มั่นคง และอ่อนไหว เพราะเห็นว่าอารมณ์มีส่วนสัมพันธ์กับปฏิกิริยาที่บุคคลแสดงออก กล่าวคือ

1. บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) เป็นบุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่ตื่นเต้นง่าย สงบและสม่ำเสมอ มีอารมณ์เยือกเย็น และมีสุขภาพจิตดีคือ มีสุขภาพของอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำที่ดี รวมทั้งมีการปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมได้ดี

2. บุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) เป็นบุคคลที่มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่าย หงุดหงิด ใจน้อย กังวล อยู่ไม่เป็นสุข รู้สึกวิตกกังวลต่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น แม้ในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่ก่อให้เกิดอันตราย

และ Eysenck ได้อธิบายถึงบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพประกอบด้วยลักษณะพฤติกรรม 4 ระดับคือ

ระดับต่ำสุด คือ การตอบสนองเฉพาะอย่าง (Specific Responses) พฤติกรรมในระดับนี้ คือ การแสดงออก (Acts) ต่าง ๆ เช่น การตอบสนองต่อการทดสอบต่าง ๆ การตอบสนองต่อประสบการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน พฤติกรรมนี้สามารถสังเกตได้ อาจเป็นลักษณะ (Characteristic) ของบุคคลหรือไม่ก็ได้

ระดับที่สอง คือ ระดับการตอบสนองที่เป็นนิสัย (Habitual Responses) พฤติกรรมในระดับนี้ คือ การตอบสนองเฉพาะอย่าง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเกิดซ้ำภายใต้เหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกัน เช่น เมื่อทำการทดสอบซ้ำ การตอบสนองของบุคคลจะคล้ายคลึงการตอบสนองเดิม หรือถ้าสถานการณ์ในชีวิตเกิดขึ้นแบบเดิม บุคคลจะแสดงปฏิกิริยาในลักษณะคล้ายคลึงปฏิกิริยาเดิม

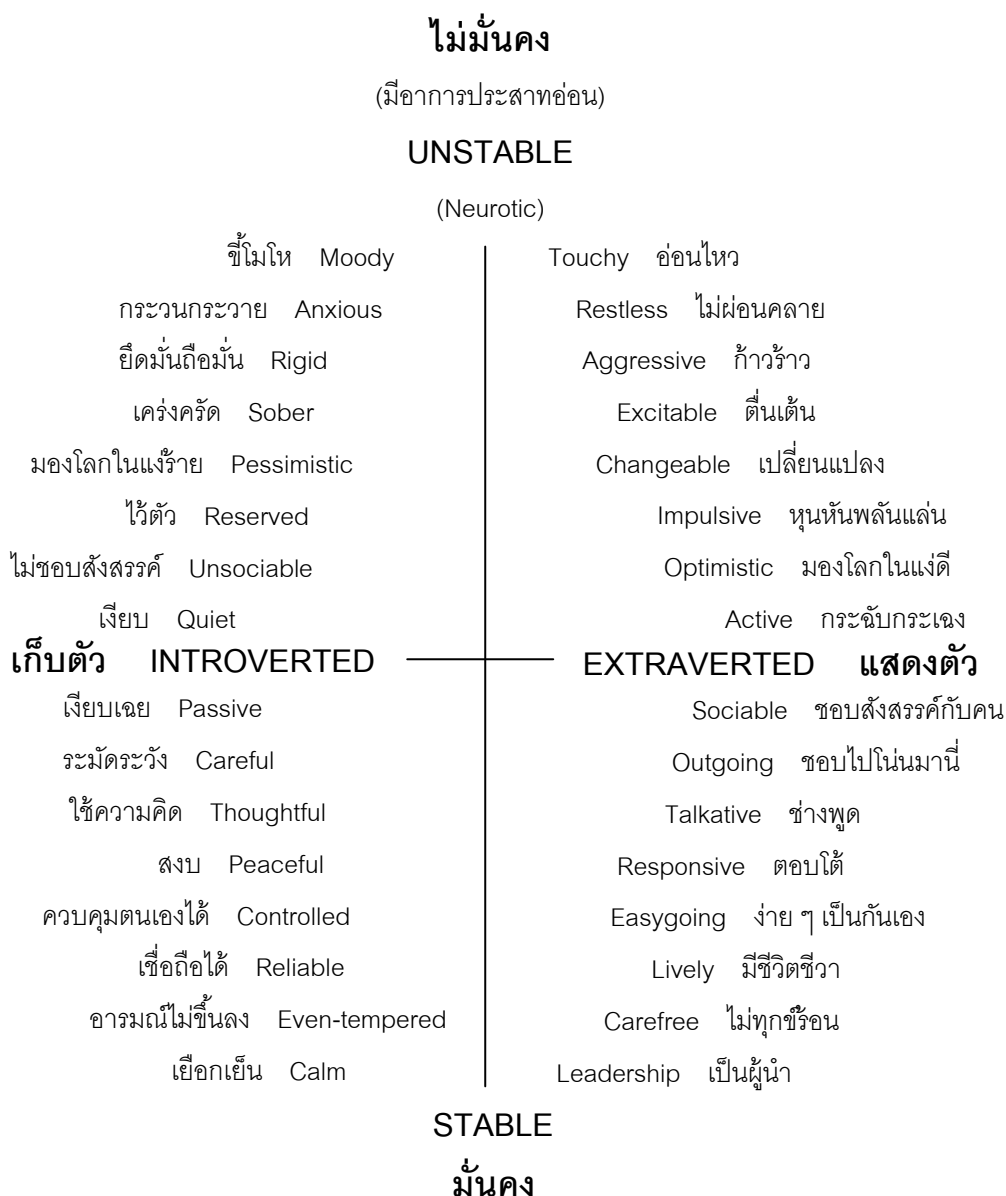
ระดับที่สาม คือ ระดับลักษณะนิสัย (Traits) เป็นปัจจัยที่มีระเบียบและมีความคงเส้นคงวา อันดับแรก (First Order Factors) ลักษณะนิสัยนี้เกิดจากการจัดระบบของการตอบสนองที่เป็นนิสัยหลาย ๆ กลุ่ม ที่แสดงนิสัยแบบเดียวกัน เช่น ขี้อาย หงุดหงิด ตี้อวด ไม่ยืดหยุ่น เป็นต้น

ระดับสูงสุด คือ ระดับของบุคลิกภาพ (Types) เป็นแบบของบุคลิกภาพของบุคคลแบบต่าง ๆ ซึ่งจัดระบบมาจากลักษณะนิสัยหลาย ๆ ลักษณะที่รวมกลุ่มกันในตัวบุคคล ทำให้เขามีบุคลิกภาพแบบใดแบบหนึ่ง

จากการศึกษาทฤษฎีบุคลิกภาพของ Eysenck สรุปได้ว่า Eysenck ได้วิเคราะห์รวบรวมลักษณะพฤติกรรมของบุคคล เริ่มตั้งแต่จุดเล็กจนถึงสรุปเป็นแบบเฉพาะของบุคลิกภาพ จากการตอบสนองเฉพาะอย่าง (Specific Responses) การตอบสนองที่เป็นนิสัย (Habitual Responses) และลักษณะนิสัย (Traits) ขึ้นเป็นแบบของบุคลิกภาพพื้นฐาน (Types) และพบว่าลักษณะสำคัญของบุคลิกภาพจะเข้าใจได้จาก 2 มิติคือ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-แสดงตัว (Introvert-Extravert) และบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์-อ่อนไหวทางอารมณ์ (Stable-Neurotic) ทั้ง 2 มิติเป็นอิสระต่อกัน ก่อให้เกิดบุคลิกภาพพื้นฐานได้ 4 แบบ คือ

1. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-มั่นคง (Extravert-Stable) มีลักษณะเปิดเผย ให้ความร่วมมือ ใจกว้าง มีชีวิตชีวา ชอบนำกลุ่ม
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหว (Extravert-Neurotic) มีลักษณะชอบกิจกรรม ก้าวร้าว อุนเฉียว ตื่นเต้นง่าย
3. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง (Introvert-Stable) มีลักษณะยอมตาม ควบคุมตัวเองได้ดี รักสงบ
4. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อ่อนไหว (Introvert-Neurotic) มีลักษณะเก็บตัว ไม่ชอบการเข้าสังคม คิดในแง่ร้าย ระมัดระวังตัว ไม่ยืดหยุ่น เจ้าอารมณ์

บุคลิกภาพทั้ง 4 แบบนี้ สามารถสังเกตและวัดได้ โดยการกำหนดสถานการณ์ในรูปแบบของข้อคำถาม เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจว่ารู้สึกหรือกระทำตามข้อคำถามในแบบทดสอบหรือไม่ ซึ่งแบบสำรวจบุคลิกภาพของ Eysenck มีลักษณะการประเมินบุคลิกภาพด้วยวิธีนี้ และ Eysenck ได้แสดงบุคลิกภาพทั้ง 4 แบบ ดังภาพ



ภาพที่ 2.2 การแบ่งแบบของบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Eysenck⁽⁵³⁾

4.3 ความสำคัญของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคลิกภาพนั้นจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจในการที่จะรู้จักตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงบุคคลที่เราต้องติดต่อสัมพันธ์ด้วย ทั้งด้านส่วนตัวและในหน้าที่การงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากประเด็นต่าง ๆ^(42, 54) ดังนี้

1. ความมั่นใจ ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีย่อมมีความมั่นใจในการแสดงออกมากขึ้น ทำให้กล้าแสดงออก ดังนั้น โอกาสของการที่จะประสบความสำเร็จจึงมีมากขึ้น
2. การคาดหมายพฤติกรรม ถ้ารู้ว่าบุคคลนั้นมีบุคลิกภาพอย่างไร จะสามารถทำนายได้ว่าในสถานการณ์ใดจะแสดงพฤติกรรมอย่างไร
3. การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถบอกได้ว่าบุคคลหนึ่งแตกต่างจากอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคลิกภาพจะช่วยให้สามารถจำ รู้จัก และเข้าใจแต่ละบุคคลได้ ตลอดจนรู้วิธีที่จะปรับตัวให้เข้ากับบุคคลเหล่านั้นได้ ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันในสังคม
4. การตระหนักในเอกลักษณ์ของบุคคล บุคลิกภาพทำให้คนมีลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นของตนเอง ซึ่งสามารถใช้เป็นแบบอย่างที่ดีและแบบอย่างที่ไม่ดีได้
5. การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น การรู้จักบุคลิกภาพของบุคคลอื่นทำให้สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายขึ้น บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญให้สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลและสถานการณ์ได้ดี รวดเร็วและง่ายขึ้น
6. การยอมรับของกลุ่ม คนที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ซึ่งทำให้สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้ง่าย
7. ความสำเร็จ คนที่มีบุคลิกภาพดีย่อมได้เปรียบบุคคลอื่นในเรื่องของพื้นฐานแห่งความศรัทธาน่าเชื่อถือแก่ผู้พบเห็น ได้รับความร่วมมือและการติดต่อด้วยดี ช่วยให้ทำงานได้สำเร็จง่ายขึ้น

4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

การพัฒนาบุคลิกภาพเป็นกระบวนการเจริญเติบโตทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และการปรับตัวต่อสังคม ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ⁽⁴⁶⁾ ได้แก่

1. พันธุกรรม (Heredity) มีอิทธิพลต่อการเจริญเติบโตและรูปร่างลักษณะ ทั้งนี้เพราะพันธุกรรมถ่ายทอดยีนส์จากบรรพบุรุษให้แก่ลูกหลาน พันธุกรรมเป็นตัวกำหนดรูปร่าง ผิวพรรณ สีผิว โครงสร้างของร่างกาย เซลล์ปัญญา โรคบางอย่าง นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการเจริญเติบโต

ของร่างกาย ได้แก่ พันธุกรรม ระดับฮอร์โมน อาหาร สภาพของร่างกายในขณะนั้น การเกิดอุบัติเหตุทำให้เกิดความพิการ ย่อมส่งผลถึงบุคลิกภาพด้วย

2. สิ่งแวดล้อม (Environment) มีอิทธิพลต่อบุคคลตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดา เมื่อพ้นครรภ์มารดา นับตั้งแต่วันลืมตาโลกก็เริ่มสัมผัสกับสิ่งรอบตัว ได้แก่

2.1 การเรียนรู้และประสบการณ์วัยเด็ก เด็กจะเรียนรู้และเลียนแบบผู้ใกล้ชิดหรือผู้ที่เลี้ยงดู ซึ่งอาจเป็นบิดามารดา ญาติ หรือพี่เลี้ยง ประสบการณ์ในวัยเด็กโดยเฉพาะช่วงอายุ 0-5 ปี ย่อมมีผลต่อบุคลิกภาพเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่แล้ว

2.2 วัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี บุคลิกภาพคนไทยมีความเชื่อในศาสนาพุทธ ซึ่งสอนให้คนเอื้อเฟื้อ สมถะ มีเมตตา ขนบธรรมเนียมประเพณีทำให้มีนิสัยรักสงบ เป็นอยู่ง่าย นับถือบรรพบุรุษ เป็นต้น

2.3 สังคมและการศึกษา วิถีทางสังคมต้องมีการเรียนรู้เสมอ มีการพัฒนาตามยุคตามสมัย รวมทั้งการศึกษาที่ทำให้ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งย่อมมีผลต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพด้วยเช่นกัน

โดยสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ มีทั้งปัจจัยด้านพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ อีกทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลไม่มีการหยุดนิ่ง เนื่องจากบุคคลมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามาในแต่ละช่วงของชีวิต

4.5 การประยุกต์บุคลิกภาพในองค์การ

เมื่อบุคลิกภาพและลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลมีผลต่อการทำงาน จึงสามารถนำความรู้ด้านบุคลิกภาพมาใช้ในองค์การได้⁽⁵⁵⁾ ดังนี้

1. การคัดเลือกบุคคลให้เหมาะกับงาน โดยใช้แบบทดสอบความถนัดทางอาชีพ ความสนใจในอาชีพ บุคลิกภาพ ค่านิยม และลักษณะพฤติกรรมในการทำงาน เพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงานต่าง ๆ

2. การเสริมสร้างความเข้าใจในบุคลิกลักษณะและพฤติกรรมของกันและกัน โดยการฝึกอบรมสัมมนา การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้พฤติกรรมของบุคคล การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดการยอมรับในคุณค่าของทุกคนในองค์การ

3. การพัฒนาพฤติกรรมที่องค์การพึงปรารถนา เช่น บุคลากรจะต้องมุ่งมั่นในความสำเร็จ มีความรับผิดชอบ เปิดใจกว้าง กล้าคัดค้านในสิ่งผิด มีความซื่อสัตย์ กล้าแสดงออก มีความคิดสร้างสรรค์ ให้ความร่วมมือ ทำงานเป็นทีม เป็นต้น ซึ่งองค์การจะสามารถระบุได้ว่าพฤติกรรมที่องค์การต้องการให้บุคลากรของตนประพฤติคืออะไร นโยบาย โครงการและแนวปฏิบัติจะต้อง

สอดคล้องและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ โดยผ่านทาง การฝึกอบรม การประเมินผล การปฏิบัติงาน และระบบการให้รางวัล เป็นต้น

5. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและพนักงานขับรถโดยสารพิเศษหญิง

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หรือชื่อย่อคือ ขสมก. ภาษาอังกฤษเรียกว่า Bangkok Mass Transit Authority: BMTA เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พุทธศักราช 2519 (ประกาศใช้เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2519) มีหน้าที่จัดบริการรถโดยสารประจำทาง เพื่อรับส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรสาคร และสมุทรปราการ จัดรถวิ่งบริการในเส้นทางต่าง ๆ รวม 445 เส้นทาง มีจำนวนรถทั้งสิ้น 16,209 คัน^(56, 57) (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2554) ได้แก่ รถขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 3,509 คัน แยกเป็นรถธรรมดา 1,659 คัน รถปรับอากาศ 1,850 คัน รถของบริษัทเอกชนที่วิ่งร่วมบริการกับ ขสมก. ทั้งรถธรรมดา และรถปรับอากาศ 4,016 คัน รถมินิบัส 844 คัน รถเมล์เล็กในซอย 2,312 คัน รถตู้โดยสารปรับอากาศ 5,315 คัน และรถตู้ใช้ก๊าซธรรมชาติ (CNG) 213 คัน

5.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขับรถโดยสารพิเศษหญิง

หน้าที่และความรับผิดชอบไม่แตกต่างจากพนักงานขับรถโดยสารพิเศษชายคือ ขับรถโดยสารประจำทางขององค์การ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ตลอดจนดูแลรักษาความสะอาดของรถ แก้วน้ำขวดช่องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับเครื่องยนต์ และส่วนประกอบของเครื่องยนต์เท่าที่จำเป็น กิจกรรมที่พนักงานขับรถโดยสารพิเศษหญิงต้องปฏิบัติในแต่ละวัน⁽⁵⁸⁾ มีดังนี้

1. ลงชื่อและรับใบทำงานพนักงานขับรถ (ขสมก. 1-02) จากพนักงานจ่ายงาน
2. ตรวจสอบความเรียบร้อยของรถยนต์โดยสาร อุปกรณ์ประจำรถให้ครบถ้วนถูกต้องก่อนนำรถออกบริการ หากพบข้อบกพร่องให้รีบรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการแก้ไข
3. ขับรถโดยสารเพื่อให้บริการผู้โดยสารตามเส้นทางที่รับผิดชอบด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและถูกต้องตามกฎหมายจราจร ตามคำสั่งของนายท่า ในกรณีที่เป็นรถที่มีประตูปิด-เปิดอัตโนมัติต้องปิดประตูตลอดเวลา เปิดประตูรับ-ส่งผู้โดยสารเฉพาะป้ายหยุดรถประจำทาง
4. อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในเส้นทางที่รับผิดชอบ
5. ดูแลรักษาความสะอาดภายในรถที่รับผิดชอบตามสมควร
6. ดูแลและระวังรักษามีให้รถยนต์โดยสารที่รับผิดชอบเกิดความเสียหายหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายได้

7. แก้ไขข้อขัดข้องเล็ก ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับเครื่องยนต์เท่าที่จำเป็น
8. รายงานความบกพร่อง ชำรุด เสียหายหรือสูญหายเกี่ยวกับรถยนต์โดยสาร อุปกรณ์
ประจำรถให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
9. รายงานปัญหาในการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกครั้ง เพื่อหาทางแก้ไข
10. ตักเตือน แนะนำพนักงานเก็บค่าโดยสาร เมื่อพบข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน
11. ให้มีการรับ-ส่งมอบรถยนต์โดยสาร และอุปกรณ์ประจำรถทุกครั้งก่อนเริ่มหรือสิ้นสุด
การปฏิบัติงาน
12. ดูแลไม่ให้มีการลักลอบขโมยน้ำมันในถังน้ำมันขณะที่รถอยู่ในความรับผิดชอบของตน
ขับรถในลักษณะที่เป็นการประหยัดน้ำมัน และใช้น้ำมันในรถให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ไม่ติด
เครื่องทิ้งไว้ หรือเร่งเครื่องโดยไม่จำเป็น
13. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.2 ลักษณะงานของพนักงานขับรถโดยสารเพศหญิง

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ทำงานเป็นกะ
กะละ 8 ชั่วโมง โดยกะเช้ารับงานตั้งแต่เวลา 5.00-13.00 น. กะบ่ายรับงานตั้งแต่เวลา 13.00-
21.00 น. และคงกะทำงานประมาณ 12 ชั่วโมงต่อวันตั้งแต่เวลา 05.00-17.00 น. อย่างไรก็ตาม
พนักงานต้องปฏิบัติงานให้ได้รับรอบการขับตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่สามารถกำหนดเวลาเลิกงานที่
แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับสภาพการจราจรในแต่ละวัน ปฏิบัติงานสัปดาห์ละ 6 วัน มีวันหยุด 1 วันต่อ
สัปดาห์ นโยบายที่พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงได้รับเพื่อการปฏิบัติที่จะนำไปสู่
ระบบมาตรฐานสากลในการให้บริการ ได้แก่ สะอาด มารยาทดี สะดวก ปลอดภัย และประหยัด

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ โดยลักษณะ
อาชีพแล้วจัดได้ว่าเป็นอาชีพที่ต้องใช้แรงงาน ส่วนใหญ่ภูมิลำเนาเดิมอยู่ในต่างจังหวัดและได้ย้าย
ถิ่นมาอยู่ในสังคมเมืองหลวง เป็นผู้ให้บริการแก่การสัญจรไปมา ในการให้บริการคนนั้นพนักงาน
ขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงจะต้องตื่นก่อน นอนทีหลัง เวลาพักผ่อนมีน้อย มีความลำบากทั้ง
กายและใจ ในการที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้โดยสาร เสี่ยงต่ออุบัติเหตุที่จะ
เกิดขึ้นเนื่องจากการจราจรที่ติดขัดและจำนวนรถที่เพิ่มมากขึ้นบนท้องถนน อากาศเป็นพิษ เสียงที่
ดังรบกวน สภาพอากาศที่ร้อนและการทำงานที่เครียด⁽⁷⁾ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดและส่งผล
กระทบต่อภาวะสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง

อาชีพพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นว่า ในอดีต
ผู้ชายเป็นผู้ผูกขาด และโดยทั่วไปมักถูกมองว่าเป็นอาชีพที่มีลักษณะเป็นของเพศชาย (Masculine

Jobs) ที่ต้องอาศัยความแข็งแรงของร่างกายและใช้ความอดทนสูง กล้าตัดสินใจในยามสถานการณ์คับขัน เพราะต้องทำงานอยู่บนท้องถนนเป็นเวลานานท่ามกลางสภาพการจราจรที่ติดขัดและมลภาวะที่เป็นพิษ อีกทั้งต้องรับผิดชอบต่อชีวิตผู้โดยสารในรถเป็นจำนวนมาก⁽⁷⁾ เป็นที่น่าสังเกตว่าในปัจจุบันมีผู้หญิงส่วนหนึ่งได้เข้ามาประกอบอาชีพขับรถโดยสารประจำทางเพิ่มขึ้น แต่ยังมีจำนวนน้อยอยู่เมื่อเทียบกับสัดส่วนของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศชาย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2 ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางทั้งหมดในองค์การ (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2554) จากข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า บทบาทของผู้หญิงในการประกอบอาชีพพนักงานขับรถโดยสารประจำทางยังถูกจำกัดอยู่ในขอบเขตและระดับที่ต่ำกว่าผู้ชายมาก ทั้งนี้นอกจากข้อจำกัดทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้หญิงแล้ว ส่วนหนึ่งอาจมาจากความเชื่อ ค่านิยมในสังคมไทยที่ได้รับการอบรมสั่งสอนมาตั้งแต่อดีตเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงมีความเครียดมากน้อยเพียงใด และความเครียดนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความเท่าเทียมกันในการทำงานและเพื่อนร่วมงานที่เป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศชายหรือไม่

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

สุปราณี ไกรวีระเดชาชัย⁽⁷⁾ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางแบบธรรมดาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 288 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้การยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงในภาพรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เพศ ภูมิฐานะเดิม การมีญาติผู้หญิงประกอบอาชีพคนขับรถเมล์ และประสบการณ์ขณะได้รับบริการจากพนักงานขับรถเมล์หญิง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา การยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงของบิดา และการยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงของมารดา ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง สำหรับความคิดเห็นความเชื่อเกี่ยวกับบทบาททางเพศตามแนวประเพณี มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง มีเพียงตัวแปรการยอมรับพนักงานขับรถเมล์หญิงของเพื่อนสนิทเท่านั้น ที่ไม่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง

อมร อุบแก้ว⁽⁵⁹⁾ ศึกษาระดับความเครียดและการเปลี่ยนแปลงของคอร์ติซอลในพนักงานหญิงที่ทำงานกะ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานหญิงที่ทำงานทั้งกะเช้าและกะดึกในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตของเด็กเล่น จำนวน 95 คน ผลการวิจัยพบระดับความเครียด 2 ระดับคือ ระดับความเครียดปกติและปานกลาง อัตราการหลั่งคอร์ติซอล ณ เวลา 20.00 น. ในวันทำงานกะเช้า แตกต่างจากวันทำงานกะดึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อัตราการหลั่งคอร์ติซอลพื้นฐาน ณ เวลา 08.00 น. แตกต่างจากวันพักหลังจากการทำงานกะเช้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอัตราการหลั่งคอร์ติซอลพื้นฐาน ณ เวลา 05.00 น. และ 24.00 น. แตกต่างจากวันพักหลังจากการทำงานกะดึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จตุพร ชัยนคร⁽⁶⁰⁾ ศึกษาความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานหญิงของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในเขตสาธิตประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน ผลการวิจัยพบว่า 1.) พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปกติ 2.) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน และปัจจัยทางครอบครัวด้านการอยู่ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อความเครียด 3.) พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอายุและอายุงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน 4.) พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีปัจจัยทางครอบครัวต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน 5.) พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความเครียดต่างกัน มีผลของความเครียดทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

อมรรัตน์ อาจมีแก้ว⁽⁶¹⁾ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 262 คน ผลการวิจัยพบว่า 1.) สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน และการบริหารงานในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2.) การปฏิบัติงานของพยาบาลต่อสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3.) อายุ รายได้ ต่อเดือน แผนกงาน ภาระในครอบครัวที่ต้องอุปการะ การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อพยาบาล การบริหารงานในหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด 4.) ปัจจัยทำนายความเครียดของผู้หญิงทำงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานภาพสมรส สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน การบริหารงานในหน่วยงาน และ

ประสพการณ์ในการทำงาน ซึ่งทั้ง 4 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของผู้หญิงทำงานได้ร้อยละ 16.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อังคินันท์ อินทรกำแหง และคณะ⁽⁶²⁾ ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะวิกฤตชีวิตของสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่ทำงานในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือสตรีไทยสมรสซึ่งทำงานในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุ 35-55 ปี และมีบุตรอย่างน้อย 1 คน รวมจำนวน 1,375 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบุคคล ด้านครอบครัว ด้านการทำงาน และด้านสังคมเมือง มีผลต่อการรับรู้ภาวะวิกฤตชีวิตของสตรีไทยสมรสวัยกลางคน ดังนั้น ปัจจัยทั้งหมดสามารถทำนายการรับรู้ภาวะวิกฤตชีวิตได้ร้อยละ 79.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้าวสูง จะส่งผลให้มีภาวะวิกฤตชีวิตยิ่งสูงขึ้นด้วยเมื่อสตรีไทยสมรสวัยกลางคนนั้นมีรายได้ทั้งหมดของครอบครัวต่ำ จำนวนสมาชิกที่อยู่ในครอบครัวมีน้อย การสนับสนุนจากครอบครัวต่ำ ความผูกพันทางศาสนากับครอบครัวต่ำ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาต่ำ และความคลุมเครือในงานสูง

รุ่งกาญจน์ กิมเซียะ⁽⁶³⁾ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความเครียดของพนักงานขับรถประจำทางขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 7 จำนวน 294 คน ผลการวิจัยพบว่า 1.) พนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 61.6 สำหรับพนักงานขับรถโดยสารที่มีความเครียดระดับสูงพบร้อยละ 11.2 สาเหตุหลักของความเครียดอันดับแรกคือ ความรับผิดชอบในงานที่ทำ รายได้ และอิสรภาพในการทำงาน ตามลำดับ สำหรับอาการหรือพฤติกรรมเมื่อเกิดความเครียด ได้แก่ ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้งสองข้าง รองลงมาคือ นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ และปวดเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย 2.) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความเครียด พบว่า ปัจจัยประชากร ได้แก่ อายุ รายได้ และจำนวนปีในการขับรถ ไม่สามารถทำนายความเครียดได้ มีเพียงปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานเท่านั้นที่สามารถทำนายความเครียดได้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดน้อย มีความพึงพอใจในการทำงานร้อยละ 70.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดปานกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานร้อยละ 28.1 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดมาก มีความพึงพอใจในการทำงานร้อยละ 1.8 เมื่อแยกความพึงพอใจในการทำงานออกเป็นปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยส่งเสริม สองปัจจัยดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายความเครียดได้ร้อยละ 64.1 โดยปัจจัยกระตุ้นเป็นตัวทำนายความเครียดได้ดีที่สุด

จันทนา สิทธิกัน⁽⁶⁴⁾ ศึกษาความเครียดจากการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเมืองชูด่านหิน จำนวน 84 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานร้อยละ 13.09 จัดอยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูง โดยพบว่าพนักงานมีข้อเรียกร้องจากการทำงาน มีการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน และมีการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับสูงร้อยละ 96.40, 79.80 และ 60.70 ตามลำดับ ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญคือ ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานในระดับสูง ได้แก่ การรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของตนเองและผู้อื่น (ร้อยละ 78.60) ความจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย (ร้อยละ 76.20) และปริมาณงานที่ได้รับต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านสูง (ร้อยละ 50.00) สำหรับผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานร้อยละ 53.60 มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ขณะที่พนักงานร้อยละ 46.40 มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยพฤติกรรมที่อาจกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมีเจตนาทำให้งานเกิดความล่าช้าบ่อยครั้ง (ร้อยละ 6.00) มีการตีมือเครื่องมือที่มีแอลกอฮอล์ขณะทำงานบ่อยครั้ง (ร้อยละ 4.80) และมีการออกนอกหน่วยงานในเวลางานโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา (ร้อยละ 6.00) ส่วนความเครียดจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Rydstedt, et al.⁽⁶⁵⁾ ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางในเมืองหลวงที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ทำการศึกษาระยะยาวเป็นเวลา 18 เดือน พบว่า มีความไม่แตกต่างกันในด้านเพศหรือไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความเครียดในการทำงาน และภาระงานที่มากเกินไปกับข้อเรียกร้องจากงานที่ขัดแย้งกัน มีความสัมพันธ์กับอาการเจ็บป่วยที่มีผลเนื่องมาจากจิตใจ (psychosomatic symptoms) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้สารเสพติด

Aronsson & Rissler⁽⁶⁶⁾ ศึกษาปฏิกริยาการตอบสนองต่อความเครียดในพนักงานขับรถโดยสารประจำทางในเมืองหลวงที่เป็นเพศชายและเพศหญิง พบว่า เพศไม่มีความแตกต่างกันในด้านฮอร์โมนและอารมณ์ขณะทำงานขับรถ โดยทั้งสองเพศมีระดับ adrenaline, noradrenaline และ cortisol ในขณะทำงานมากกว่าขณะหยุดพัก สาเหตุที่ทำให้พนักงานขับรถโดยสารเพศหญิงเครียดมากขึ้นคือ สภาพการจราจรติดขัดและพฤติกรรมเชิงลบจากผู้โดยสาร

Greiner, et al.⁽⁶⁷⁾ ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและการขาดงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พบว่า ความเครียดระดับสูงมีความสัมพันธ์กับการขาดงาน พนักงานที่มีอายุ 40-54 ปี มีการขาดงานมากที่สุด และพนักงานขับรถโดยสารเพศหญิงมีการขาดงานมากกว่าพนักงานขับรถโดยสารเพศชาย

Kaplan & Prato⁽⁶⁸⁾ ศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงของอุบัติเหตุรถโดยสารประจำทางในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงของอุบัติเหตุที่เพิ่มขึ้นคือ 1.) พนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 2.) พนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่มีอายุมากกว่า 55 ปี และที่เห็นได้ชัดเจนคือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่มีอายุมากกว่า 65 ปี 3.) พนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่เป็นเพศหญิง 4.) การขับรถด้วยความเร็วสูง (มากกว่า 65 ไมล์ต่อชั่วโมง) และการขับรถที่ช้ามาก (ต่ำกว่า 20 ไมล์ต่อชั่วโมง) 5.) สถานที่บริเวณสี่แยก และ 6.) ขับรถด้วยความขาดสติและไม่ระมัดระวัง

Hill & Boyle⁽⁶⁾ ศึกษาความเครียดของคนขับรถที่มีผลมาจากการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ บนท้องถนน พบว่า เพศและอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด โดยเพศหญิงมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศชายในทุกสถานการณ์ และคนขับรถที่มีอายุมากมีระดับความเครียดที่สูงกว่าคนขับรถที่มีอายุน้อย

Reed & Cronin⁽⁶⁹⁾ ศึกษาปัญหาสุขภาพของพนักงานขับรถบรรทุกเพศหญิงในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า พนักงานมีปัญหาสุขภาพคือ อาการไซนัส ปวดหลัง ไมเกรน และความดันโลหิตสูง แต่พนักงานมักจะไม่สนใจอาการหรือการรักษาตัวในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ การศึกษาชิ้นนี้ให้เห็นความสำคัญว่า อาชีพขับรถบรรทุกเป็นอาชีพที่ต้องการคนที่มีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี แต่อาชีพนี้ก็มีก็ความเชื่อมโยงกับปัญหาด้านสุขภาพ โดยชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานและตารางเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอนทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดทางจิตใจ

Chen & Kao⁽⁷⁰⁾ ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การเผชิญความเครียดและปัญหาสุขภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาสุขภาพและพฤติกรรมขับรถที่ผิดปกติ การเผชิญความเครียดแบบวิพากษ์วิจารณ์ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนการเผชิญความเครียดแบบเผชิญหน้าและการประเมินซ้ำมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Berraho, et al.⁽⁷¹⁾ ศึกษาความเครียดในการทำงานของคนขับรถแท็กซี่ในประเทศโมร็อกโก พบว่า คนขับรถแท็กซี่มีความเครียดร้อยละ 46.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของคนขับรถแท็กซี่คือ ปัญหาทางอารมณ์และความดันโลหิต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional descriptive design) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) คือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่สังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ประชากรตัวอย่าง (Sample Population) คือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่สังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพทั้งหมด ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ เขตการเดินรถที่ 1 ถึงเขตการเดินรถที่ 8 จำนวน 129 คน⁽⁶⁾

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่สังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งปฏิบัติงานในช่วงการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งเป็นผู้ที่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย จำนวน 129 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง ในแต่ละเขตการเดินรถ

กลุ่มตัวอย่าง	เขตการเดินรถที่								
	1	2	3	4	5	6	7	8	รวม
พนักงานขับรถโดยสาร เพศหญิง	26	5	12	18	19	18	16	15	129

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane⁽⁷²⁾ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างซึ่งอยู่ในระดับ 0.05

เมื่อนำจำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่สังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มาแทนค่าในสูตรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{129}{1 + 129 (0.05)^2} = 98$$

ประมาณสัดส่วนผู้ไม่เข้าร่วมวิจัย 10 % จำนวนตัวอย่างจึงปรับเป็น 109 คน

ดังนั้น ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นเท่ากับ 109 คน แต่เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมด จึงไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา โรคประจำตัว โรคเจ็บป่วยทางจิต ประวัติครอบครัวที่มีอาการเจ็บป่วยทางจิต การดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท การออกกำลังกาย และกิจกรรมในยามว่าง โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเติมข้อความ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านครอบครัว ได้แก่ การมีชีวิตอยู่ของบิดา-มารดา การมีบุตร ลักษณะครอบครัว และความสัมพันธ์ในครอบครัว โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเติมข้อความ

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ ที่มาของรายได้ และความเพียงพอของรายได้ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเติมข้อความ

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุการทำงาน) ประเภทรถโดยสารประจำทางที่ขับ ระยะเวลาในการทำงาน สภาพการจราจรในเส้นทางที่ขับ ประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุจราจร สวัสดิการที่ได้รับ ความเท่าเทียมกันในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้จัดการสาย และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพนักงานขับรถโดยสารเพศชาย โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเติมข้อความ

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) เป็นแบบทดสอบมาตรฐานสร้างโดย Hans J. Eysenck แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทยโดยเกษมศักดิ์ ภูมิศรีแก้ว⁽⁷³⁾ แบบทดสอบบุคลิกภาพเป็น self-rating scale ประกอบด้วยข้อคำถาม 48 ข้อ ใช้ประเมินบุคลิกภาพ 2 มิติ ดังนี้

บุคลิกภาพมิติที่ 1 ด้านพฤติกรรม (Scale E - extraversion) ประกอบด้วยข้อคำถาม 24 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามที่ 1, 4, 5, 8, 9, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 30, 32, 34, 36, 38, 40, 42, 44, 46 และ 48

บุคลิกภาพมิติที่ 2 ด้านสภาวะทางอารมณ์ (Scale N - neuroticism) ประกอบด้วยข้อคำถาม 24 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามที่ 2, 3, 6, 7, 10, 11, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 27, 29, 31, 33, 35, 37, 39, 41, 43, 45 และ 47

แต่ละข้อมีค่าคะแนนระหว่าง 0-2 คะแนน แต่ละสเกลมีความเป็นอิสระต่อกันมีค่าตั้งแต่ 0-48 คะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ ข้อคำถามที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47 และ 48 ให้คะแนนดังต่อไปนี้

ใช่	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	1	คะแนน
ไม่ใช่	ให้คะแนน	0	คะแนน

กลุ่มที่ 2 ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อคำถามที่ 14, 16, 18, 22, 24, 30, 36 และ 40 ให้คะแนนดังต่อไปนี้

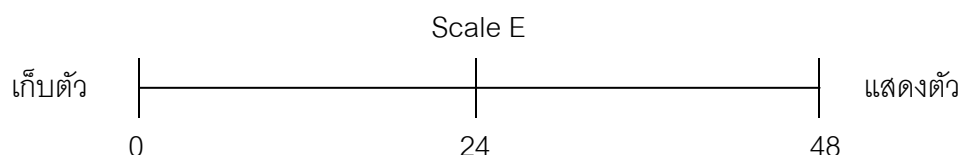
ใช่	ให้คะแนน	0	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	1	คะแนน
ไม่ใช่	ให้คะแนน	2	คะแนน

การแปลผล

บุคลิกภาพมิติที่ 1 ด้านพฤติกรรมหรือคะแนนรวมใน Scale E

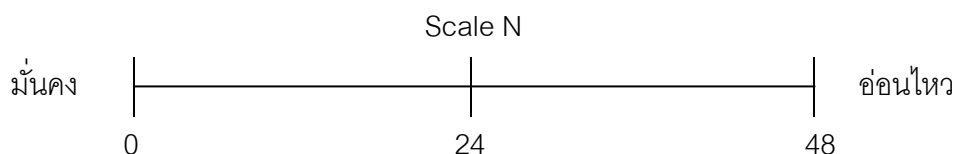
หากได้คะแนนรวม Scale E > 24 มีลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

หากได้คะแนนรวม Scale E ≤ 24 มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัว



บุคลิกภาพมิติที่ 2 ด้านสภาวะทางอารมณ์หรือคะแนนรวมใน Scale N

หากได้คะแนนรวม Scale N > 24 มีลักษณะบุคลิกภาพแบบอ่อนไหว
หากได้คะแนนรวม Scale N ≤ 24 มีลักษณะบุคลิกภาพแบบมั่นคง



จากคะแนนรวมทั้ง 2 Scale นำมาจัดแบ่งประเภทของบุคลิกภาพออกเป็น 4 ประเภท ตามเกณฑ์ของแบบวัดบุคลิกภาพ MPI ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-มั่นคง (Extravert-Stable) คือ บุคคลที่ได้คะแนนใน Scale E ตั้งแต่ 25 คะแนนขึ้นไป และ Scale N น้อยกว่า 25 คะแนน
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหว (Extravert-Neurotic) คือ บุคคลที่ได้คะแนนใน Scale E และ Scale N ตั้งแต่ 25 คะแนนขึ้นไป
3. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง (Introvert-Stable) คือ บุคคลที่ได้คะแนนใน Scale E และ Scale N น้อยกว่า 25 คะแนน
4. บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อ่อนไหว (Introvert-Neurotic) คือ บุคคลที่ได้คะแนนใน Scale E น้อยกว่า 25 คะแนน และ Scale N ตั้งแต่ 25 คะแนนขึ้นไป

การหาค่าความเที่ยง (Reliability)

ประจิตต์ ประจักษ์จิตต์⁽⁷⁴⁾ หาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการทดสอบ Test-retest กับกลุ่มนักเรียนนายเรืออากาศ จำนวน 59 นาย ได้ค่าความเที่ยงของ Scale-E เท่ากับ 0.91 และ Scale-N เท่ากับ 0.90 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้

ในการวิจัยครั้งนี้ แบบวัดบุคลิกภาพ MPI ที่ใช้กับพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง พบว่า มีค่าความเที่ยง (Cronbach's Alpha Reliability Coefficient) เท่ากับ 0.742

ส่วนที่ 3 แบบวัดความเครียดสวนปรง (Suanprung Stress Test : SPST-20) ของ นายแพทย์สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ⁽¹⁹⁾ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอรีนบาค (Cronbach's Alpha Reliability Coefficient) มากกว่า 0.7 ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% และยังคงสัมพันธ์กับค่า EMG อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับค่าความเที่ยง (Internal consistency, Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.8932 โดยการตอบแบบสอบถามจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความเครียดในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

การให้คะแนนของแบบวัดความเครียด เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ดังนี้

ตอบไม่รู้สึกรู้สึกเครียด	ให้คะแนน	1	คะแนน
ตอบเครียดเล็กน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ตอบเครียดปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ตอบเครียดมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ตอบเครียดมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
ไม่ตอบ	ให้คะแนน	0	คะแนน

การแปลผล

แบบวัดความเครียดชุด 20 ข้อ มีคะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนน	0-23	เครียดน้อย
คะแนน	24-41	เครียดปานกลาง
คะแนน	42-61	เครียดสูง
คะแนน	62 ขึ้นไป	เครียดรุนแรง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดเล็ก น้อย ๆ และหายไป ในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

การหาค่าความเที่ยง (Reliability)

ในการวิจัยครั้งนี้ แบบวัดความเครียดสวนปรงที่ใช้กับพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง เพศหญิง พบว่า มีค่าความเที่ยง (Cronbach's Alpha Reliability Coefficient) เท่ากับ 0.917

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำหนังสือแนะนำตัวจากภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงรองผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถองค์การ เพื่อเสนอเรื่องขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึงรองผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถองค์การ พร้อมแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด
3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง โดยนำแบบสอบถามจำนวน 129 ชุด ไปขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้างานระบบบริหารงานบุคคลเพื่อ แจกแบบสอบถามต่อให้กับพนักงานในแต่ละเขตการเดินรถ โดยได้รับคำยินยอมจากพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง และใช้เวลาในการทำแบบสอบถามคนละประมาณ 20-30 นาที
4. ตรวจสอบความครบถ้วนของคำตอบจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่
 - Chi-square test เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างกับความเครียด
 - Logistic Regression Analysis โดยนำปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดมาหาปัจจัยทำนาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จากแบบสอบถามที่ส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 129 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 127 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.4 คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วน จำนวน 119 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 ซึ่งเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2555 โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 6 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตอนที่ 2 ระดับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตอนที่ 3 บุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตอนที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตอนที่ 6 ปัจจัยทำนายความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

เมื่อตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถาม พบว่า ตัวแปรช่วงเวลาในการทำงานของแต่ละเขตการเดินรถมีการจัดตารางเวลาทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ตัวแปรสภาพการจราจรในเส้นทางที่ขับรถผ่าน ไม่สามารถให้คำจำกัดความของสภาพการจราจรได้ ตัวแปรประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุจราจร ไม่ได้กำหนดช่วงเวลาที่เกิดอุบัติเหตุ และตัวแปรความเท่าเทียมกันในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ตอบว่ามีความเท่าเทียมกันจึงไม่มีความเป็นตัวแปร ผู้วิจัยจะไม่นำตัวแปรดังกล่าวไปวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีความน่าเชื่อถือน้อยและจะทำให้การแปลผลคลาดเคลื่อนได้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ปัจจัยส่วนบุคคล		
อายุ		
≤ 30 ปี	2	1.7
31-40 ปี	20	16.8
41-50 ปี	65	54.6
> 50 ปี	32	26.9
(\bar{x} = 46.4, S.D. = 6.74, Median = 47.0, IQR = 10, Min = 25, Max = 59)		
ศาสนา		
พุทธ	113	95.0
คริสต์	2	1.6
อิสลาม	4	3.4
สถานภาพสมรส		
สมรส / อยู่ด้วยกันฉันสามีภรรยา	29	24.4
โสด	40	33.6
หย่าร้าง	29	24.4
แยกกันอยู่	8	6.7
หม้าย	13	10.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	17	14.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	73	61.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	25	21.0
ปวส. / อนุปริญญา	2	1.7
ปริญญาตรี	2	1.7
โรคประจำตัว		
ไม่มี	83	69.7
มี	36	30.3
โรคเจ็บป่วยทางจิต		
ไม่มี	115	96.6
มี	4	3.4
ประวัติครอบครัวที่มีอาการเจ็บป่วยทางจิต		
ไม่มี	113	95.0
มี	6	5.0
การดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน		
ไม่ดื่ม	18	15.1
ดื่ม	101	84.9
ชนิดของเครื่องดื่มคาเฟอีนที่ดื่ม (n = 101)		
กาแฟ		
ไม่ดื่ม	8	7.9
ดื่ม	93	92.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ชาย		
ไม่ดื่ม	81	80.2
ดื่ม	20	19.8
น้ำอัดลม		
ไม่ดื่ม	59	58.4
ดื่ม	42	41.6
เครื่องดื่มชูกำลัง		
ไม่ดื่ม	61	60.4
ดื่ม	40	39.6
ปริมาณที่ดื่มคาเฟอีน (แก้ว / วัน) (n = 101)		
1-2 แก้ว	59	58.4
> 2 แก้ว	42	41.6
(\bar{x} = 2.4, S.D. = 1.30, Min = 1, Max = 5)		
การสูบบุหรี่		
ไม่เคยสูบ	92	77.3
เคยสูบ	27	22.7
ระยะเวลาที่สูบบุหรี่ (n = 27)		
1-5 ปี	9	33.4
6-10 ปี	10	37.0
> 10 ปี	8	29.6
(\bar{x} = 10.1, S.D. = 7.39, Min = 1, Max = 27)		

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การสูบบุหรี่ในปัจจุบัน (n = 27)		
ยังสูบบุหรี่ (n = 17)		
ปริมาณที่สูบ (มวน / วัน)		
< 10 มวน	9	52.9
≥ 10 มวน	8	47.1
(\bar{x} = 7.6, S.D. = 4.06, Min = 2, Max = 15)		
ไม่สูบบุหรี่แล้ว (n = 10)		
ระยะเวลาที่เลิกสูบ		
< 5 ปี	5	50.0
≥ 5 ปี	5	50.0
(\bar{x} = 11.6, S.D. = 11.97, Min = 1, Max = 30)		
การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์		
ไม่เคยดื่ม	63	52.9
เคยดื่ม	56	47.1
ระยะเวลาที่ดื่มแอลกอฮอล์ (n = 56)		
1-5 ปี	15	26.8
6-10 ปี	17	30.4
> 10 ปี	24	42.8
(\bar{x} = 11.6, S.D. = 7.56, Min = 2, Max = 35)		
การดื่มแอลกอฮอล์ในปัจจุบัน (n = 56)		
ยังดื่มอยู่ (n = 38)		
ปริมาณที่ดื่ม (แก้ว / ครั้ง)		
< 5 แก้ว	32	84.2
≥ 5 แก้ว	6	15.8
(\bar{x} = 3.1, S.D. = 2.60, Min = 1, Max = 15)		

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ดื่มแล้ว (n = 18)		
ระยะเวลาที่เลิกดื่ม		
< 5 ปี	9	50.0
≥ 5 ปี	9	50.0
(\bar{x} = 6.0, S.D. = 6.74, Min = 1, Max = 30)		
การैयाหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท		
ไม่เคยใช้	102	85.7
เคยใช้	17	14.3
ระยะเวลาที่ใช้ยาหรือสาร (n = 17)		
< 5 ปี	9	52.9
≥ 5 ปี	8	47.1
(\bar{x} = 3.9, S.D. = 2.71, Min = 1, Max = 10)		
การैयाหรือสารในปัจจุบัน (n = 17)		
ยังใช้อยู่ (n = 13)		
ยานอนหลับ		
ไม่ใช้	6	46.2
ใช้	7	53.8
ยาคลายเครียด		
ไม่ใช้	1	7.7
ใช้	12	92.3
ไม่ใช้แล้ว (n = 4)		
ระยะเวลาที่เลิกใช้		
< 5 ปี	2	50.0
≥ 5 ปี	2	50.0
(\bar{x} = 4.8, S.D. = 5.19, Min = 1, Max = 12)		

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การออกกำลังกาย		
ไม่ได้ออกกำลังกาย	67	56.3
ออกกำลังกาย	52	43.7
กิจกรรมในยามว่าง		
อ่านหนังสือ / นิตยสาร		
ใช่	64	53.8
ไม่ใช่	55	46.2
พบปะสังสรรค์		
ใช่	43	36.1
ไม่ใช่	76	63.9
เล่นกีฬา		
ใช่	29	24.4
ไม่ใช่	90	75.6
นวด / สปา		
ใช่	25	21.0
ไม่ใช่	94	79.0
ท่องเที่ยว		
ใช่	34	28.6
ไม่ใช่	85	71.4
ปลูกต้นไม้		
ใช่	57	47.9
ไม่ใช่	62	52.1
ซื้อปัจจัย		
ใช่	46	38.7
ไม่ใช่	73	61.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ดูทีวี / ภาพยนตร์ / ฟังเพลง		
ใช่	107	89.9
ไม่ใช่	12	10.1
ปฏิบัติศาสนกิจ เช่น สวดมนต์ นั่งสมาธิ		
ใช่	57	47.9
ไม่ใช่	62	52.1
อื่น ๆ (เล่นอินเทอร์เน็ต, ถักเสื่อ)		
ใช่	2	1.7
ไม่ใช่	117	98.3
2. ปัจจัยด้านครอบครัว		
บิดามารดา		
ทั้งคู่ยังมีชีวิตอยู่	34	28.6
มารดาเสียชีวิตแล้ว	12	10.0
บิดาเสียชีวิตแล้ว	29	24.4
เสียชีวิตแล้วทั้งคู่	44	37.0
บุตร		
มี	69	58.0
ไม่มี	50	42.0
ลักษณะครอบครัว		
ครอบครัวเดี่ยว	105	88.2
ครอบครัวขยาย	14	11.8
ความสัมพันธ์ในครอบครัว		
รักใคร่ช่วยเหลือกันดี	79	66.4
ไม่ราบรื่น ทะเลาะวิวาทกันบ่อย ๆ	1	0.8
ราบรื่นพอสมควร มีทะเลาะกันบ้าง	36	30.3
ห่างเหินกันมาก ไม่ค่อยได้พูดจากัน	3	2.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ		
รายได้		
≤10,000 บาท	14	11.8
10,001-20,000 บาท	81	68.0
20,001-30,000 บาท	20	16.8
> 30,000 บาท	4	3.4
(\bar{x} = 16957.9, S.D. = 5565.49, Median = 16000.0, IQR = 7000, Min = 8530, Max = 35000)		
ที่มาของรายได้		
จากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว	88	73.9
มีรายได้อื่น ๆ เสริมนอกจากเงินเดือน	31	26.1
ความเพียงพอของรายได้		
เพียงพอ และเหลือเก็บ	27	22.7
เพียงพอ แต่ไม่มีเหลือเก็บ	40	33.6
ไม่เพียงพอ แต่ไม่มีหนี้สิน	20	16.8
ไม่เพียงพอ และมีหนี้สิน	32	26.9
4. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุการทำงาน)		
≤ 5 ปี	21	17.6
6-10 ปี	18	15.2
11-15 ปี	35	29.4
16-20 ปี	34	28.6
> 20 ปี	11	9.2
(\bar{x} = 12.9, S.D. = 6.80, Min = 1, Max = 34)		

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทรถโดยสารประจำทางที่ขับ		
รถธรรมดา	60	50.4
รถปรับอากาศ	59	49.6
สวัสดิการที่ได้รับ		
เพียงพอ	94	79.0
ไม่เพียงพอ	25	21.0
ความสัมพันธ์กับผู้จัดการสาย		
มีความสัมพันธ์สนิทสนมกันดี	34	28.6
มีความสัมพันธ์สนิทสนมกันพอสมควร	76	63.8
มีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง	9	7.6
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พขร. เพศชาย		
มีความสัมพันธ์สนิทสนมกันดี	60	50.4
มีความสัมพันธ์สนิทสนมกันพอสมควร	56	47.1
มีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง	3	2.5

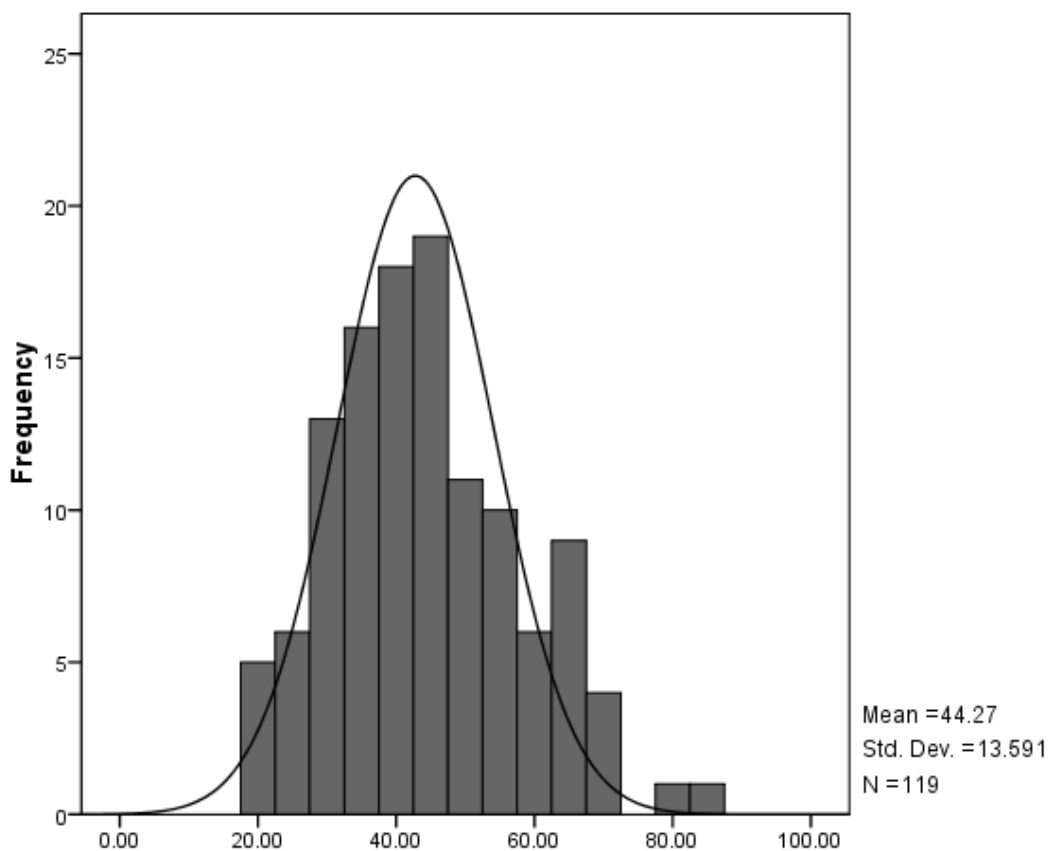
พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี (81.5 %) และเป็นโสดหรืออยู่คนเดียว (75.6 %) มีความรู้อยู่ในระดับมัธยมศึกษา (82.3 %) มีรายได้เพียงพอแต่ไม่มีเหลือเก็บ และมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพนักงานขับรถโดยสารเพศชายในระดับดี

ตอนที่ 2 ระดับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชน
กรุงเทพ

ตารางที่ 4.2 ค่าคะแนนความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ตัวแปร	Mean	S.D.
ความเครียดของพนักงานขับรถประจำทางเพศหญิง	44.3	13.59
(Median = 43.0, IQR = 20, Min = 20, Max = 83)		

จำนวนพนักงานขับรถเพศหญิง



คะแนนความเครียด

ภาพที่ 4.1 ภาพฮิสโทแกรมคะแนนความเครียดของพนักงานขับรถ
โดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

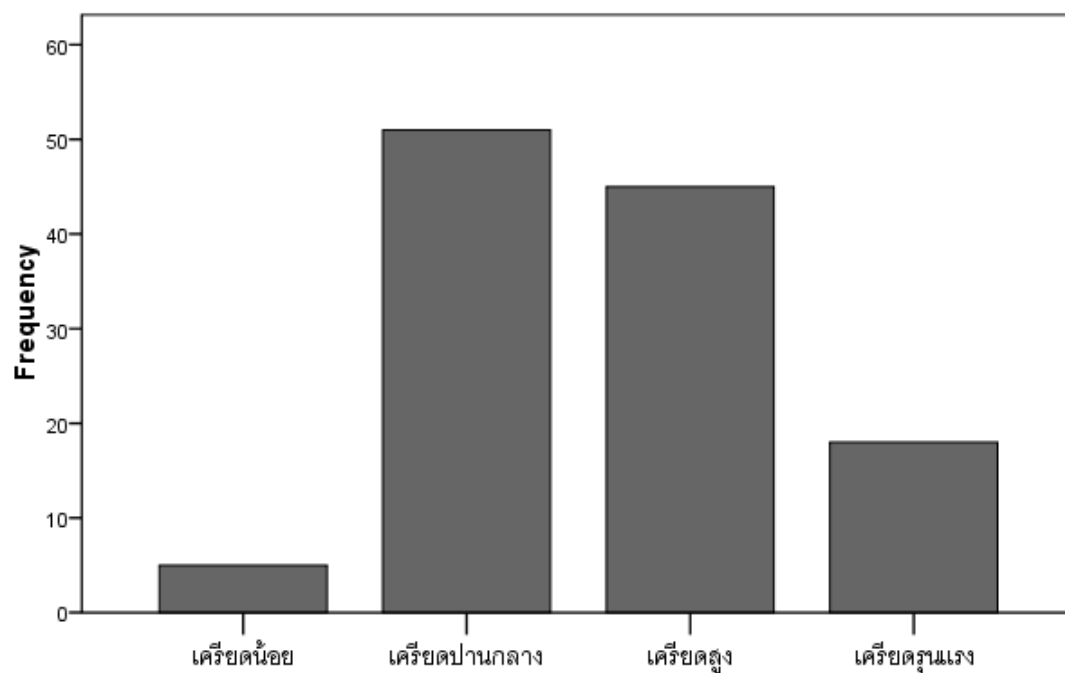
ค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงอยู่ที่ 44.3 ค่า S.D. เท่ากับ 13.59 กล่าวได้ว่าคะแนนความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างเป็นปกติ ดังภาพที่ 4.1

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของระดับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง
 เพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ระดับความเครียด	จำนวน	ร้อยละ
ความเครียดระดับน้อย	5	4.2
ความเครียดระดับปานกลาง	51	42.9
ความเครียดระดับสูง	45	37.8
ความเครียดระดับรุนแรง	18	15.1

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรกับระดับความเครียด ผู้วิจัยจะรวมระดับความเครียดเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรก เครียดน้อยถึงเครียดปานกลาง และกลุ่มสอง เครียดสูงถึงเครียดรุนแรง เพื่อความง่ายในการแปลผลและเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ทางสถิติ

จำนวนพนักงานขับรถเทศหญิง



ระดับความเครียด

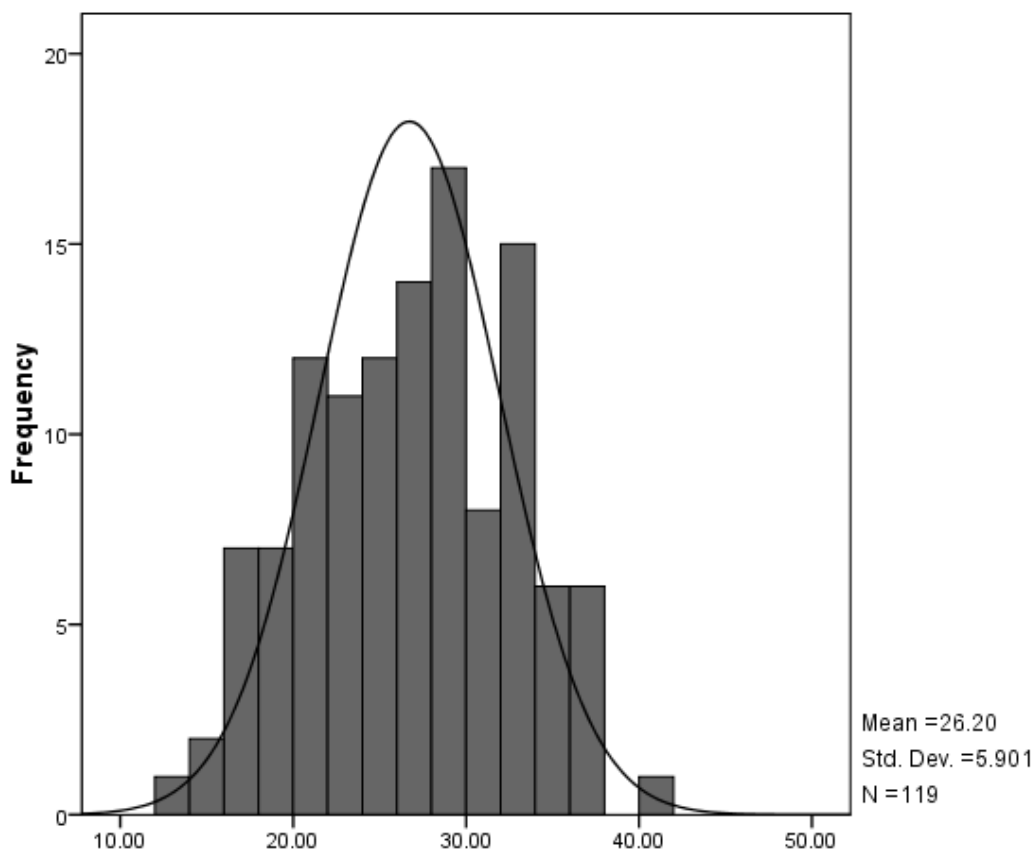
ภาพที่ 4.2 กราฟแท่งแสดงระดับความเครียดของพนักงานขับรถ
โดยสารประจำทางเทศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตอนที่ 3 บุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตารางที่ 4.4 ค่าคะแนนบุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ตัวแปร	Mean	S.D.
บุคลิกภาพ Scale E (Median = 27.0, IQR = 9, Min = 13, Max = 40)	26.2	5.90
บุคลิกภาพ Scale N (Median = 16.0, IQR = 16, Min = 0, Max = 41)	17.2	10.18

จำนวนพนักงานขับรถเพศหญิง



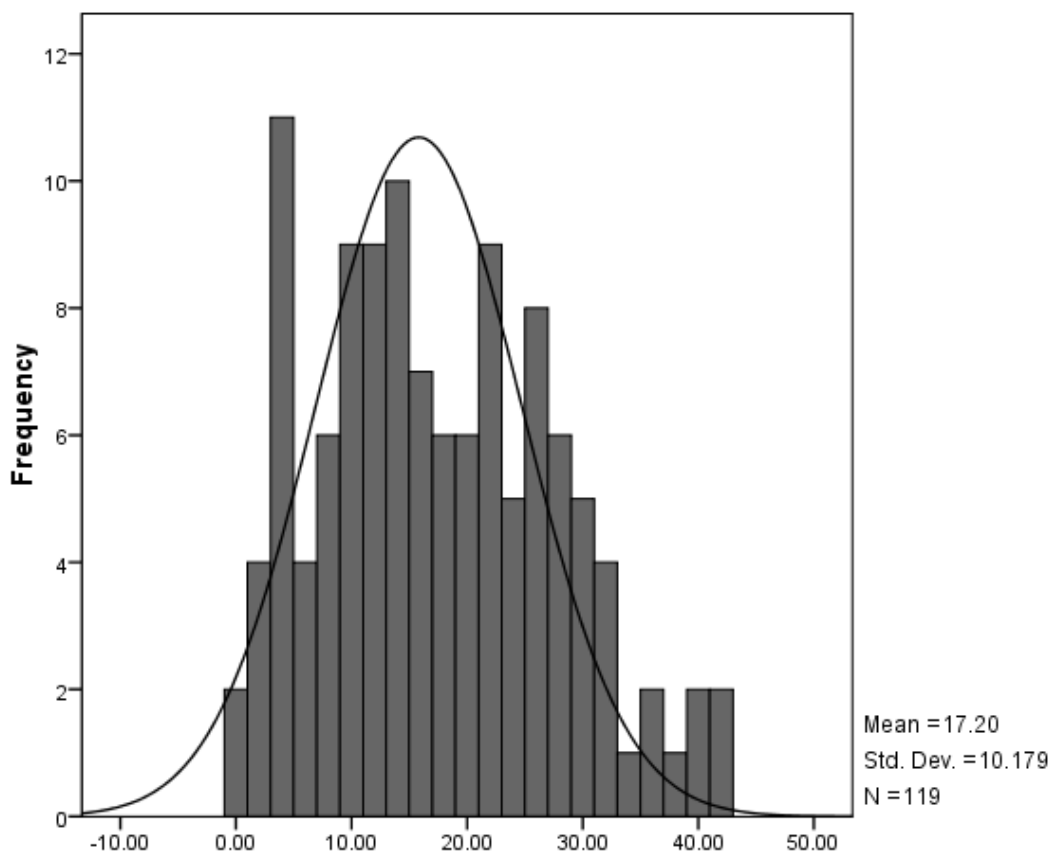
คะแนนบุคลิกภาพ Scale E

ภาพที่ 4.3 ภาพฮิสโทแกรมคะแนนบุคลิกภาพ Scale E ของพนักงานขับรถ

โดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ค่าเฉลี่ยคะแนนบุคลิกภาพ Scale E ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงอยู่ที่ 26.2 ค่า S.D. เท่ากับ 5.90 กล่าวได้ว่าคะแนนบุคลิกภาพ Scale E ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างเป็นปกติ ดังภาพที่ 4.3

จำนวนพนักงานขับรถเทศหญิง



คะแนนบุคลิกภาพ Scale N

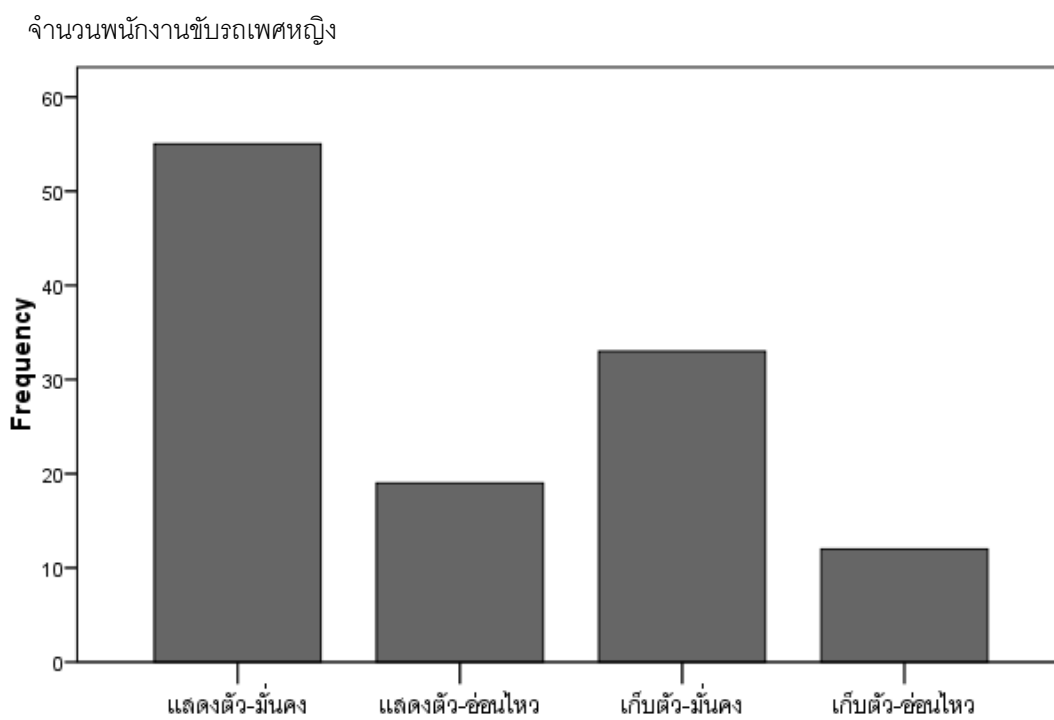
ภาพที่ 4.4 ภาพฮิสโทแกรมคะแนนบุคลิกภาพ Scale N ของพนักงานขับรถ
โดยสารประจำทางเทศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ค่าเฉลี่ยคะแนนบุคลิกภาพ Scale N ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเทศหญิงอยู่ที่ 17.20 ค่า S.D. เท่ากับ 10.18 กล่าวได้ว่าคะแนนบุคลิกภาพ Scale N ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเทศหญิงมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างเป็นปกติ ดังภาพที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของบุคลิกภาพของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ลักษณะบุคลิกภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-มั่นคง (Extravert-Stable)	55	46.2
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหว (Extravert-Neurotic)	19	16.0
บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง (Introvert-Stable)	33	27.7
บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-อ่อนไหว (Introvert-Neurotic)	12	10.1

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพด้านพฤติกรรมเป็นแบบแสดงตัวและมีบุคลิกภาพทางอารมณ์ที่มั่นคง (Extravert-Stable) ดังภาพที่ 4.5



ลักษณะบุคลิกภาพ

ภาพที่ 4.5 กราฟแท่งแสดงลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานขับรถ
โดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง
 เพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตารางที่ 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียดของพนักงานขับรถโดยสาร
 ประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

บุคลิกภาพ	ระดับความเครียด				χ^2	p-value
	เครียดน้อยถึงปานกลาง (n = 56)		เครียดสูงถึงรุนแรง (n = 63)			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)		
	บุคลิกภาพแบ่งตามด้านพฤติกรรม					
แสดงตัว-มั่นคงและแสดงตัว-อ่อนไหว	34	(45.9)	40	(54.1)		
เก็บตัว-มั่นคงและเก็บตัว-อ่อนไหว	22	(48.9)	23	(51.1)		
บุคลิกภาพแบ่งตามด้านอารมณ์				27.746	< 0.001***	
แสดงตัว-มั่นคงและเก็บตัว-มั่นคง	54	(61.4)	34	(38.6)		
แสดงตัว-อ่อนไหวและเก็บตัว-อ่อนไหว	2	(6.5)	29	(93.5)		

***p < 0.001

ตอนที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสาร
ประจำทางพิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ปัจจัย	ระดับความเครียด				χ^2	p-value
	เครียดน้อยถึงปานกลาง (n = 56)		เครียดสูงถึงรุนแรง (n = 63)			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)		
1. ปัจจัยส่วนบุคคล						
อายุ					4.372	0.112
≤ 40 ปี	12	(54.5)	10	(45.5)		
41-50 ปี	25	(38.5)	40	(61.5)		
> 50 ปี	19	(59.4)	13	(40.6)		
ศาสนา					0.022	1.000 ^a
พุทธ	53	(46.9)	60	(53.1)		
อื่น ๆ	3	(50.0)	3	(50.0)		
สถานภาพสมรส					0.077	0.782
สมรส / คู่	13	(44.8)	16	(55.2)		
โสด / เดี่ยว	43	(47.8)	47	(52.2)		
ระดับการศึกษา					0.275	0.600
ประถมศึกษา	9	(52.9)	8	(47.1)		
มัธยมศึกษา หรือสูงกว่า	47	(46.1)	55	(53.9)		
โรคประจำตัว					0.142	0.707
ไม่มี	40	(48.2)	43	(51.8)		
มี	16	(44.4)	20	(55.6)		
โรคเจ็บป่วยทางจิต					3.679	0.121 ^a
ไม่มี	56	(48.7)	59	(51.3)		
มี	0	(0.0)	4	(100.0)		

*p < 0.05 **p < 0.01 ***p < 0.001

^a = Fisher's Exact Test

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความเครียดของพนักงานขับรถ
โดยสำรวจประจำทางพิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ปัจจัย	ระดับความเครียด				χ^2	p-value
	เครียดน้อยถึงปานกลาง (n = 56)		เครียดสูงถึงรุนแรง (n = 63)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	(คน)	(%)	(คน)	(%)		
ประวัติครอบครัวที่มีอาการเจ็บป่วยทางจิต						
ไม่มี	55	(48.7)	58	(51.3)	2.343	0.212 ^a
มี	1	(16.7)	5	(83.3)		
การดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน						
ไม่ดื่ม	12	(66.7)	6	(33.3)	3.273	0.070
ดื่ม	44	(43.6)	57	(56.4)		
การสูบบุหรี่						
ไม่เคยสูบ	48	(52.2)	44	(47.8)	4.258	0.039*
เคยสูบ	8	(29.6)	19	(70.4)		
การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์						
ไม่เคยดื่ม	37	(58.7)	26	(41.3)	7.320	0.007**
เคยดื่ม	19	(33.9)	37	(66.1)		
การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท						
ไม่เคยใช้	55	(53.9)	47	(46.1)	13.498	< 0.001***
เคยใช้	1	(5.9)	16	(94.1)		
การออกกำลังกาย						
ไม่ได้ออกกำลังกาย	29	(43.3)	38	(56.7)	0.877	0.349
ออกกำลังกาย	27	(51.9)	25	(48.1)		
กิจกรรมในยามว่าง						
อ่านหนังสือ / นิตยสาร					0.106	0.745
ใช่	31	(48.4)	33	(51.6)		
ไม่ใช่	25	(45.5)	30	(54.5)		

*p < 0.05 **p < 0.01 ***p < 0.001

^a = Fisher's Exact Test

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความเครียดของพนักงานขับรถ
โดยสำรวจประจำทางพิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ปัจจัย	ระดับความเครียด				χ^2	p-value
	เครียดน้อยถึงปานกลาง (n = 56)		เครียดสูงถึงรุนแรง (n = 63)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	(คน)	(%)	(คน)	(%)		
พบปะสังสรรค์				2.072	0.150	
ใช่	24	(55.8)	19	(44.2)		
ไม่ใช่	32	(42.1)	44	(57.9)		
เล่นกีฬา				1.013	0.314	
ใช่	16	(55.2)	13	(44.8)		
ไม่ใช่	40	(44.4)	50	(55.6)		
นวด / สปา				0.310	0.578	
ใช่	13	(52.0)	12	(48.0)		
ไม่ใช่	43	(45.7)	51	(54.3)		
ท่องเที่ยว				0.661	0.416	
ใช่	18	(52.9)	16	(47.1)		
ไม่ใช่	38	(44.7)	47	(55.3)		
ปลูกต้นไม้				3.622	0.057	
ใช่	32	(56.1)	25	(43.9)		
ไม่ใช่	24	(38.7)	38	(61.3)		
ซื้อปิ้ง				4.076	0.044*	
ใช่	27	(58.7)	19	(41.3)		
ไม่ใช่	29	(39.7)	44	(60.3)		
ดูทีวี / ภาพยนตร์ / ฟังเพลง				0.681	0.409	
ใช่	49	(45.8)	58	(54.2)		
ไม่ใช่	7	(58.3)	5	(41.7)		
ปฏิบัติศาสนกิจ				2.358	0.125	
ใช่	31	(54.4)	26	(45.6)		
ไม่ใช่	25	(40.3)	37	(59.7)		

*p < 0.05 **p < 0.01 ***p < 0.001

^a = Fisher's Exact Test

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความเครียดของพนักงานขับรถ
 โดยสำรวจประจำทางพิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ปัจจัย	ระดับความเครียด				χ^2	p-value
	เครียดน้อยถึงปานกลาง (n = 56)		เครียดสูงถึงรุนแรง (n = 63)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	(คน)	(%)	(คน)	(%)		
2. ปัจจัยด้านครอบครัว						
บิดามารดา						
ทั้งคู่ยังมีชีวิตอยู่	16	(47.1)	18	(52.9)	0.439	0.932
มารดาเสียชีวิตแล้ว	5	(41.7)	7	(58.3)		
บิดาเสียชีวิตแล้ว	15	(51.7)	14	(48.3)		
เสียชีวิตแล้วทั้งคู่	20	(45.5)	24	(54.5)		
บุตร						
มี	31	(44.9)	38	(55.1)	0.299	0.584
ไม่มี	25	(50.0)	25	(50.0)		
ลักษณะครอบครัว						
ครอบครัวเดี่ยว	49	(46.7)	56	(53.3)	0.055	0.814
ครอบครัวขยาย	7	(50.0)	7	(50.0)		
ความสัมพันธ์ในครอบครัว						
ราบรื่น	44	(55.7)	35	(44.3)	7.038	0.008**
ไม่ราบรื่น	12	(30.0)	28	(70.0)		
3. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ						
รายได้						
≤ 10,000 บาท	6	(42.9)	8	(57.1)	0.183	0.912
10,001-20,000 บาท	38	(46.9)	43	(53.1)		
> 20,000 บาท	12	(50.0)	12	(50.0)		
ที่มาของรายได้						
จากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว	39	(44.3)	49	(55.7)	1.018	0.313
มีรายได้อื่นเสริมนอกจากเงินเดือน	17	(54.8)	14	(45.2)		

*p < 0.05 **p < 0.01 ***p < 0.001

^a = Fisher's Exact Test

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความเครียดของพนักงานขับรถ
โดยสำรวจประจำทางพิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (n = 119)

ปัจจัย	ระดับความเครียด				χ^2	p-value
	เครียดน้อยถึงปานกลาง (n = 56)		เครียดสูงถึงรุนแรง (n = 63)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	(คน)	(%)	(คน)	(%)		
ความเพียงพอของรายได้				2.740	0.098	
เพียงพอ	36	(53.7)	31	(46.3)		
ไม่เพียงพอ	20	(38.5)	32	(61.5)		
4. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน						
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				3.703	0.448	
≤ 5 ปี	8	(38.1)	13	(61.9)		
6-10 ปี	8	(44.4)	10	(55.6)		
11-15 ปี	21	(60.0)	14	(40.0)		
16-20 ปี	15	(44.1)	19	(55.9)		
> 20 ปี	4	(36.4)	7	(63.6)		
ประเภทรถโดยสารประจำทางที่ขับ				3.698	0.054	
รถธรรมดา	23	(38.3)	37	(61.7)		
รถปรับอากาศ	33	(55.9)	26	(44.1)		
สวัสดิการที่ได้รับ				1.554	0.213	
เพียงพอ	47	(50.0)	47	(50.0)		
ไม่เพียงพอ	9	(36.0)	16	(64.0)		
ความสัมพันธ์กับผู้จัดการสาย				5.050	0.035* ^a	
มีความสัมพันธ์กันดี / พอสมควร	55	(50.0)	55	(50.0)		
มีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง	1	(11.1)	8	(88.9)		
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
พนักงานขับรถโดยสารเพศชาย				2.736	0.246 ^a	
มีความสัมพันธ์กันดี / พอสมควร	56	(48.3)	60	(51.7)		
มีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง	0	(0.0)	3	(100.0)		

*p < 0.05 **p < 0.01 ***p < 0.001

^a = Fisher's Exact Test

ตอนที่ 6 ปัจจัยทำนายความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยทำนายความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ วิเคราะห์ด้วยสถิติการถดถอยพหุสัมพันธ์
Logistic Regression Analysis

ปัจจัย	Adjusted Odds Ratio (OR)	95% CI of OR		p-value
		Lower	Upper	
การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท	14.767	1.762	123.735	0.013*
บุคลิกภาพแสดงตัว-อ่อนไหวและเก็บตัว-อ่อนไหว	20.348	4.455	92.940	< 0.001**

*p < 0.05 **p < 0.001

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง ได้แก่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหวและเก็บตัว-อ่อนไหว การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท กิจกรรมจับจ่ายซื้อของในยามว่าง ความสัมพันธ์ในครอบครัวแบบไม่ราบรื่น และความสัมพันธ์กับผู้จัดการสายแบบมีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง มาทำการวิเคราะห์ Logistic Regression ด้วยวิธี Enter พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในระดับสูงถึงรุนแรง ได้แก่ การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหวและเก็บตัว-อ่อนไหว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับของความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงทั้งหมด จำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) และแบบวัดความเครียดสวนปรุง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, Chi-square test และ Logistic Regression Analysis

สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดเท่ากับ 44.3 ซึ่งอยู่ในระดับเครียดสูง ตามการแปลผลของแบบวัดความเครียดสวนปรุง
2. พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพด้านพฤติกรรมเป็นแบบแสดงตัวและมีบุคลิกภาพทางอารมณ์ที่มั่นคง (Extravert-Stable)
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหวและเก็บตัว-อ่อนไหว มีความสัมพันธ์กับความเครียด ($p < 0.001$) กล่าวคือ พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและเก็บตัวที่มีความอ่อนไหวทางอารมณ์จะมีความเครียดสูง ในทางกลับกัน พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและเก็บตัวที่มีความมั่นคงทางอารมณ์จะมีความเครียดต่ำ
4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ($p < 0.05$) ได้แก่ การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท กิจกรรมจับจ่ายซื้อของ ในยามว่าง ความสัมพันธ์ในครอบครัวแบบไม่ราบรื่น และความสัมพันธ์กับผู้จัดการสายแบบมีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง
5. ปัจจัยทำนายที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในระดับสูงถึงรุนแรง ได้แก่ การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหวและเก็บตัว-อ่อนไหว

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความเครียด

จากการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 44.3$) และเมื่อพิจารณาจากจำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง พบว่า จำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่มีความเครียดระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.2 ความเครียดระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 ความเครียดระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 37.8 และความเครียดระดับรุนแรง คิดเป็นร้อยละ 15.1 จะเห็นได้ว่า จำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่มีคะแนนความเครียดอยู่ในระดับปานกลางมีจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งความเครียดในระดับปานกลางนี้ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไป เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น ประเด็นสำคัญที่น่าสังเกตคือกลุ่มที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงและรุนแรง เพราะหากไม่ได้รับการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม จะนำไปสู่ความเครียดที่เรื้อรัง ส่งผลให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

จำนวนพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่มีความเครียดในระดับสูงและรุนแรงมีจำนวนถึงร้อยละ 52.9 เป็นจำนวนครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของจันทนา สิทธิกัน⁽⁶⁴⁾ ที่ศึกษาความเครียดจากการทำงานและผลการปฏิบัติงานในพนักงานขับรถบรรทุกเหมืองซูดานหิน พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกซึ่งเป็นเพศชายทั้งหมดมีความเครียดจากการทำงานสูงเพียงร้อยละ 13.09 ซึ่งการที่ผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกันอาจเนื่องมาจากกลุ่มประชากรที่ศึกษา เพราะพนักงานขับรถโดยสารที่เข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้เป็นเพศหญิงทั้งหมด ซึ่งมีความแตกต่างจากพนักงานขับรถบรรทุกเพศชาย รวมทั้งเครื่องมือวัดความเครียดที่ใช้เป็นแบบวัดความเครียดจากการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกซึ่งข้อคำถามแบ่งเป็นรายด้านและลักษณะของข้อคำถามมีความแตกต่างจากแบบสอบถามวัดความเครียดที่ผู้วิจัยใช้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hill, et al.⁽⁶⁾ ที่ศึกษาความเครียดของคนขับรถที่มีผลมาจากการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ บนท้องถนน ได้แก่ สภาพอากาศ ความสามารถในการมองเห็น การเผชิญกับคนขับรถอื่น ๆ และภาระงานในการขับรถ พบว่า คนขับรถเพศหญิงมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศชายในทุกสถานการณ์ เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของรวีวรรณ พลวิชัย⁽⁷⁵⁾ ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและการศึกษาของเจริญรัตน์ รัตนวัฒนากร⁽⁷⁶⁾ ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานรับจองตัว

เครื่องบินทางโทรศัพท์ ซึ่งใช้แบบวัดความเครียดสวนปรองเช่นกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในระดับสูงและรุนแรงร้อยละ 45.6 และ 66.3 ตามลำดับ ซึ่งการที่ผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างกันอาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างและช่วงเวลาที่ทำการศึกษาดังกล่าว จึงอาจส่งผลให้มีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะใช้เครื่องมือวัดความเครียดชนิดใด กลุ่มที่มีความเครียดในระดับสูงและรุนแรง ควรได้รับการดูแลและวางแผนหาวิธีการจัดการกับความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อไป

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

การสูบบุหรี่ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cunradi, et al.⁽⁷⁷⁾ ที่ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานกับพฤติกรรมการสูบบุหรี่ของพนักงานปฏิบัติการขนส่งในเมือง โดยทำการศึกษาไปข้างหน้าเป็นระยะเวลา 10 ปี พบว่า ความถี่ของปัญหาจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสูบบุหรี่ทั้งที่สูบเพิ่มขึ้น เพิ่งเริ่มสูบ และยังคงสูบอยู่ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Ng, et al.⁽⁷⁸⁾ ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมสุขภาพในผู้ใหญ่วัยทำงาน พบว่า ความเครียดสูงนั้นมีผลมาจากการสูบบุหรี่ทั้งในผู้ชายและผู้หญิง

การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cunradi, et al.⁽⁷⁹⁾ ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานและการใช้สารเสพติดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการขนส่งในเมือง พบว่า การใช้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout) และสอดคล้องกับแนวคิดของชูทิตซ์ ปานปรีชา⁽¹⁶⁾ กล่าวว่า การติดสุราและยาเสพติดเป็นทั้งเหตุและเป็นทั้งผลของความเครียด ผู้ที่มีความเครียดและไม่รู้จักระบายหรือจัดการความเครียดได้เหมาะสม อาจหันไปใช้วิธีดื่มสุรา ซึ่งทำให้เกิดผลระยะสั้นคือผ่อนคลายความเครียด แต่ผลในระยะยาวทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้น และเมื่อใช้บ่อย ๆ จะทำให้ติดสุราหรือยาเสพติดได้ในที่สุด

การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์⁽⁸⁰⁾ ที่ศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า การใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งโดยปกติแล้วผู้ที่มีอาการหรือ

ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ และได้รับการสั่งยาจากแพทย์ให้รับประทาน หรือกลุ่มที่หาซื้อยาเหล่านี้เอง มักจะมีความไม่สบายทางจิตใจเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว

กิจกรรมจับจ่ายซื้อของในยามว่าง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Pine, et al.⁽⁶¹⁾ ที่ศึกษาพฤติกรรมการจับจ่ายใช้สอยกับการมีรอบเดือนของผู้หญิงอายุ 18-50 ปี พบว่า 2 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างมีการช้อปปิ้งมากที่สุดในช่วง 10 วันก่อนมีประจำเดือน การเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนในเพศหญิงช่วงนั้นทำให้เกิดความรู้สึกเครียดหรือซึมเศร้า ซึ่งการช้อปปิ้งเป็นหนทางในการระบายอารมณ์และช่วยลดความเครียดได้

ความสัมพันธ์ในครอบครัวแบบไม่ราบรื่น เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจตุพร ชัยนัครว⁽⁶⁰⁾ ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยทางครอบครัวด้านการอยู่ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อความเครียด และสอดคล้องกับการศึกษาของกิติมา ศิริไชย⁽⁶²⁾ ที่ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป พบว่า ปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านครอบครัวและสังคมมีแรงสนับสนุนต่ำจะทำให้เกิดความเครียดสูง

ความสัมพันธ์กับผู้จัดการสายแบบมีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอมรรัตน์ อาจมีแก้ว⁽⁶¹⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และสอดคล้องกับแนวคิดของอนามัย ธีรวโรจน์⁽⁵⁾ กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกันและอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้มาก เพราะเป็นผู้วางนโยบายและรูปแบบในการทำงาน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีผลต่อจิตใจอย่างมาก หากพฤติกรรมของคนในองค์กรเป็นกันเอง เกื้อกูลกันก็จะเป็นบรรยากาศที่มีความสุข ถ้าบรรยากาศเต็มไปด้วยการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นเอาไรต์เอาเปรียบกันตลอดเวลา ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-อ่อนไหวและเก็บตัว-อ่อนไหว เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพของ Eysenck⁽⁵³⁾ กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ มีแนวโน้มที่จะมีภาวะเครียดได้ง่ายเมื่อมีปัญหาสะเทือนใจ และมักจะมี

ปัญหาการปรับตัวทางสังคม สอดคล้องกับอังคินันท์ อินทรกำแหง และคณะ⁽⁶²⁾ ที่ศึกษาภาวะวิกฤติชีวิตของสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่ทำงานในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน พบว่า สตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวสูง จะส่งผลให้มีภาวะวิกฤติชีวิตยิ่งสูงขึ้น เกิดภาวะเครียด และใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งปรับอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมและไม่สามารถปรับตัวได้ดี และสอดคล้องกับการศึกษาของมนทิวา ปรีชา⁽⁶³⁾ ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจ พบว่า บุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยกลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและเก็บตัวที่มีความอ่อนไหวทางอารมณ์ มักจะเป็นผู้ที่อ่อนไหวง่าย ค่อนข้างมีความรู้สึกริดก้างวลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ง่าย รวมทั้งมีความทนทานต่อเหตุการณ์หรือความกดดันที่เกิดขึ้นรอบข้างได้ ค่อนข้างต่ำ และไม่สามารถทนทานต่อสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นมาได้ จึงทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและเก็บตัวที่มีความมั่นคงทางอารมณ์

ข้อจำกัดในการแปลผล

การแปลผลการวิจัยในครั้งนี้จำเป็นต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถสะท้อนถึงความเครียดของพนักงานขับรถเพศหญิงทั่วไปได้
2. แบบวัดความเครียดสวนปรุงฉบับสั้น 20 ข้อ สามารถบอกระดับความเครียดได้เพียงคร่าว ๆ ไม่สามารถจะแยกสาเหตุหรืออาการต่าง ๆ ของความเครียดได้ โดยการประเมินระดับความเครียดได้จากคะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม หากผู้ตอบมีความเครียดกับเหตุการณ์เพียงไม่กี่ข้ออย่างรุนแรง คะแนนรวมออกมาอาจจะอยู่ในระดับเดียวกับคนที่เครียดต่ำต่อหลาย ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตก็ได้

ข้อเสนอแนะ

1. พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติ อย่างไรก็ตาม ความเครียดในระดับปานกลางนี้ หากไม่ได้รับการดูแล และปล่อยทิ้งไว้เป็นระยะเวลาอันยาวนาน อาจทำให้มีปัญหาความเครียดที่รุนแรงมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงที่มีความเครียดในระดับสูงและรุนแรงมีจำนวนถึงร้อยละ 52.9 เป็นจำนวนครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้น ผู้บริหาร

องค์การ หัวหน้างาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงเองก็ควรมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับข้อมูลส่วนนี้ เพื่อหาแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดตามมา เช่น การจัดอบรมในเรื่องของความเครียด เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและผลกระทบจากความเครียด รวมทั้งวิธีการจัดการกับความเครียดที่เหมาะสม

2. ควรมีการประสานงานระหว่างองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ในการจัดบริการให้การปรึกษา (Counseling) แก่พนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง รวมทั้งส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน วิธีการจัดการความเครียด วิธีการปรับตัวในการทำงาน การสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลในหน่วยงาน การฝึกวิธีการคิดในทางบวก และเทคนิคการผ่อนคลายความเครียด และอาจจัดร่วมกับการตรวจสุขภาพร่างกายและจิตใจประจำปี อีกทั้งจัดให้มีการรณรงค์เลิกสูบบุหรี่ เลิกดื่มสุรา ส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายอย่างต่อเนื่องและการพักผ่อนที่เพียงพอ

3. ควรมีการประเมินความเครียดพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขตั้งแต่ระยะเริ่มแรก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางที่สังกัดองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพระหว่างเพศหญิงและเพศชาย และในกลุ่มคนขับรถเพศหญิงอื่น ๆ เช่น พนักงานขับรถในบริษัทเอกชน พนักงานขับรถบรรทุก คนขับรถแท็กซี่ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ควรทำการศึกษาถึงวิธีการจัดการกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด และเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความเครียดต่อไป

3. ควรทำการศึกษาเชิงทดลองในพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง เช่น พนักงานที่ได้รับการฝึกผ่อนคลายความเครียดและพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึก เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

4. ควรทำการศึกษาเชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง เพื่อหาแนวทางในการป้องกันปัญหาทางสุขภาพจิตต่อไป

5. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดเพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการจัดการความเครียด และคุณภาพชีวิต

รายการอ้างอิง

- (1) บุญยัง วิษณุภูมิมาชัย. ความเครียดกับการทำงาน. วารสารเศรษฐศาสตร์ลานนา 1 (มกราคม 2544) : 108-113.
- (2) วรวรรณ จุฑา, ดวงกมล สีมจันทร์ และกมลวรรณ จันทร์โชติ. สถานการณ์และแนวโน้มความเครียดของคนไทยในช่วงเดือนเมษายน 2552-มกราคม 2555. นนทบุรี : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2555.
- (3) Farmer, R.E., Monahan, L.H., and Hekeler R.W. Stress Management for Human Services. Michigan : Sage Publication, 1984.
- (4) สาธารณสุข, กระทรวง. กรมสุขภาพจิต. คู่มือดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ดีไซน์คอน, 2541.
- (5) อนามัย อีวีโรจน์. ความเครียดจากการประกอบอาชีพ. ใน อาชีพอนามัยและความปลอดภัย, หน้า 177-196. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2553.
- (6) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, สำนักการเจ้าหน้าที่. รายงานอัตรากำลัง และการเคลื่อนไหวของพนักงานประเภท พขร. กรุงเทพมหานคร : องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2555. (อัดสำเนา)
- (7) สุปราณี ไกรวีระเดชาชัย. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบทบาทของพนักงานขับรถเมล์หญิง: ศึกษากรณีประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางแบบธรรมดาของ ขสมก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาสังคมวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- (8) Hill, J.D., and Boyle, L.N. Driver stress as influenced by driving maneuvers and roadway conditions. Transportation Research 10 (May 2007) : 177-186.
- (9) Kaplan, S., and Prato, C.G. Risk factors associated with bus accident severity in the United States: A generalized ordered logit model. Journal of Safety Research 43 (July 2012) : 171-180.
- (10) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเมล์ขสมก. เฉลี่ย / วัน. [ออนไลน์]. 2554. แหล่งที่มา: http://www.bmta.co.th/doc/passenger_statistics.pdf [14 ธันวาคม 2554].
- (11) Webster, N. Webster's New Universal Dictionary of the English Language. New York : Webster Universal Press, 1976.

- (12) Bernard, C. An Introduction to the Study of Experimental Medicine. New York : Collier Books, 1961.
- (13) Selye, H. The Stress of Life. New York : McGraw-Hill Book, 1976.
- (14) Lazarus, R.S. Psychological Stress and the Coping Process. New York : McGraw-Hill Book, 1966.
- (15) จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. ความเครียดและสรีรวิทยาของความเครียด. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย 47 (กรกฎาคม-กันยายน 2545) : 3-27.
- (16) ชูทิพย์ ปานปรีชา. จิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2534.
- (17) รวิวรรณ นิเวตพันธุ์. ความเครียดกับการดูแลตนเองในยุค IMF. จุดสารจุฬารัตน์ 17 (พฤศจิกายน 2541) : 7-10.
- (18) อรพรรณ ลีอนุญวัชชัย. การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุขภาพการพิมพ์, 2545.
- (19) สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา. การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรุง. เชียงใหม่ : โรงพยาบาลสวนปรุง, 2540.
- (20) Wallace, J.M. Living with stress. Nursing times 74 (March 1978) : 457-458.
- (21) Selye, H. History of the stress concept. In Goldberger, L., Breznitz, S. (ed.), Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects, pp. 7-17. New York : Free Press, 1993.
- (22) Lazarus, R.S., and Folkman, S. Stress, appraisal, and coping. New York : Springer Publishing Company, 1984.
- (23) Cannon, W.B. The wisdom of the body. New York : Norton, 1932.
- (24) สันติชัย จำจิตขึ้น. Stress. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.ramamental.com/str.html> [26 พฤษภาคม 2555]
- (25) Miller, B.F., and Keane, C.B. Encyclopedia and dictionary of medicine & nursing and allied health. 3rd ed. Philadelphia : W.B. Saunders, 1983.
- (26) Brown, W.B., and Moberg, D.J. Organization Theory and Management : A Macro Approach. New York : John Wiley & Sons, 1980.
- (27) ลักขณา สรีวัฒน์. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2544.
- (28) Janis, I.L. Psychological Stress. New York : John Wiley & Sons, 1952.

- (29) สาธารณสุข, กระทรวง. กรมสุขภาพจิต. ความเครียดของคนไทย : การศึกษาระดับชาติ ปี 2546. กรุงเทพมหานคร : ปิยอนด์ พับลิชซิง, 2548.
- (30) สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- (31) ศิริพร จิรวัดน์กุล. ภาวะซึมเศร้าในผู้หญิงวัยกลางคน : มิติทางวัฒนธรรมในงานการพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- (32) ศิริพร จิรวัดน์กุล. สุขภาพจิตสตรี. ใน พิมพ์วัลย์ บุญมงคล, นิภรณ์ สหจรียา และศันสนีย์ เรืองสอน (บรรณาธิการ), ร้อยสร้างองค์ความคิดผู้หญิงกับสุขภาพ, หน้า 419-450. กรุงเทพมหานคร : เจเนเดอร์เพลส, 2542.
- (33) Erikson, E.H. Childhood and society. New York : W.W. Norton, 1959.
- (34) Sherman, J.A. On the psychology of women : A survey of empirical studies. Springfield : Charles Thomas, 1971.
- (35) อนามัย ธีรวิโรจน์. อาชีวอนามัยในแรงงานหญิง. ใน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย, หน้า 255-270. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2553.
- (36) สมพร รุ่งเรืองกลกิจ. เพศภาวะกับสุขภาพจิต. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย 55 (มกราคม-มีนาคม 2553) : 109-118.
- (37) International Trade Union Confederation. Gender Pay Gap Stuck at 16% Worldwide: New ITUC Report. [online]. 2008. Available from: <http://www.ituc-csi.org/gender-pay-gap-stuck-at-16.html?lang=en> [2013, February 22]
- (38) สำนักงานสถิติแห่งชาติ, กรมสุขภาพจิต, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ และสถาบันวิจัยประชากรและสังคม. สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจสุขภาพจิตคนไทย พ.ศ. 2551-2553. กรุงเทพมหานคร : สำนักสถิติพยากรณ์, 2554.
- (39) Nurullah, A.S. Gender differences in distress : The mediating influence of life stressors and psychological resources. Asian Social Science 6 (May 2010) : 27-35.
- (40) Kompier, M.A.J. Bus drivers : Occupational stress and stress prevention. Geneva : International Labour Office, 1996.
- (41) Hanzlíková, I. Professional Drivers : The Sources of Occupational Stress. [online]. Available from: <http://www.ectri.org/YRS05/Papiers/Session-4/hanzlikova.pdf> [2013, February 24]

- (42) วันทนีย์ แสนภักดี. การพัฒนาบุคลิกภาพ. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2554.
- (43) Hilgard, E.R., and Atkinson, R.C. Introduction to Psychology. 4th ed. New York : Harcourt, Brace and World, 1967.
- (44) Cattell, R.B. Handbook for the Sixteen Personality Factor Questionnaire. Illinois : Institution for Personality and Ability Testing, 1992.
- (45) Eysenck, H.J. The biosocial model of man and the unification of psychology. In Chapman A.J., and Jones D.M. (ed.), Models of Man. Leicester : British Psychological Society, 1980.
- (46) กัญญา สุวรรณแสง. การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว. กรุงเทพมหานคร : บำรุงสาส์น, 2533.
- (47) กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 15. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2550.
- (48) ฉันทนิช อัครนนท์. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2545.
- (49) ไสภา ซิปลมันน์. พัฒนาตนเอง : ทางเลือกที่คุ้มค่าในยุคสังคมวิกฤต. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิโสภณารนำใจเพื่อพัฒนาสังคมไทย, 2542.
- (50) ศรีเรือน แก้วกังวาล. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (ผู้เรา รู้เขา). พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร : หมอชาวบ้าน, 2548.
- (51) Jung, C.G. Psychological Types. Princeton, N.J. : Princeton University Press, 1971.
- (52) Eysenck, H.J. The Maudsley Personality Inventory. California : Educational and Industrial Testing Service, 1962.
- (53) Eysenck, H.J. The structure of human personality. 3rd ed. London : Methuen, 1970.
- (54) นิตินร เชื้อนเพชร. อำนาจการพยากรณ์ของการรับรู้กลยุทธ์การใช้อำนาจของผู้นำและบุคลิกภาพต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- (55) สิริอร วิชชาวุธ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

- (56) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. จำนวนเส้นทาง ณ 30 กันยายน 2554. [ออนไลน์]. 2554.
แหล่งที่มา: <http://www.bmta.co.th/doc/จำนวนเส้นทาง%20ณ%20กัยยายน%2054.pdf> [10 มิถุนายน 2555]
- (57) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. จำนวนรถ ณ 30 กันยายน 2554. [ออนไลน์]. 2554.
แหล่งที่มา: <http://www.bmta.co.th/doc/จำนวนรถ%20ณ%20กัยยายน%2054.pdf> [10 มิถุนายน 2555]
- (58) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, สำนักการเจ้าหน้าที่. มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง. กรุงเทพมหานคร : องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ, 2554. (อัดสำเนา)
- (59) อมร อุปแก้ว. การศึกษาระดับความเครียดและการเปลี่ยนแปลงของคอรัติซอลในพนักงานหญิงที่ทำงานกะ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพศาสตร์อุตสาหกรรมและความปลอดภัย คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.
- (60) จตุพร ชัยนควร. ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- (61) อมรรัตน์ อาจมีแก้ว. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้หญิงทำงาน : ศึกษาเฉพาะวิชาชีพพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.
- (62) อังศิรินทร์ อินทรกำแหง, อรพินท์ ชูชม และอัจฉรา สุขารมณ. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะวิกฤตชีวิตของสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่ทำงานในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 13 (กันยายน 2550) : 15-29.
- (63) รุ่งกาญจน์ กิมเชื้อะ. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.
- (64) จันทนา สิทธิกัน. ความเครียดจากการทำงานและผลการปฏิบัติงานในพนักงานขับรถบรรทุกเหมืองขุดถ่านหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลอาชีวอนามัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- (65) Rydstedt, L.W., Johansson, G., and Evans, G.W. A longitudinal study of workload, health and well-being among male and female urban bus drivers. Journal of Occupational and Organizational Psychology 71 (March 1998) : 35-45.

- (66) Aronsson, G., and Rissler, A. Psychophysiological stress reactions in female and male urban bus drivers. Journal of Occupational Health Psychology 3 (April 1998) : 122-129.
- (67) Greiner, B.A., Krause, N., Ragland, D.R., and Fisher, J.M. Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: a theoretical framework and empirical evidence. Journal of Occupational Health Psychology 3 (April 1998) : 130-146.
- (68) Kaplan, S., and Prato, C.G. Risk factors associated with bus accident severity in the United States: A generalized ordered logit model. Journal of Safety Research 43 (July 2012) : 171-180.
- (69) Reed, D.B., and Cronin, J.S. Health on the road : issues faced by female truck drivers. Journal of American Association of Occupational Health Nurses 51 (March 2003) : 120-125.
- (70) Chen, C.F., and Kao, Y.L. The connection between the hassles-burnout relationship, as moderated by coping, and aberrant behaviors and health problems among bus drivers. Accident Analysis and Prevention 53 (January 2013) : 105-111.
- (71) Berraho, M., et al. Measuring levels of professionally-related stress in taxi drivers in Fes, Morocco. Santé Publique 18 (September 2006) : 375-387.
- (72) Yamane, T. Statistics : an introductory analysis. 3rd ed. New York : Harper & Row, 1973.
- (73) เกษมศักดิ์ ภูมิศรีแก้ว และไพบุลย์ เทวรักษ์. การวัดบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร : เอสดีเพรสการพิมพ์, 2542.
- (74) ประจิตต์ ประจักษ์จิตต์. ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาคลินิก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.
- (75) รวิวรรณ พลวิชัย. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

- (76) เจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธร. ความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- (77) Cunradi, C.B., Lipton, R., and Banerjee, A. Occupational correlates of smoking among urban transit operators: a prospective study. Substance abuse treatment, prevention, and policy [online]. 2007. Available from: <http://www.substanceabusepolicy.com/content/2/1/36> [2013, March 17]
- (78) Ng, D.M., and Jeffery, R.W. Relationships between perceived stress and health behaviors in a sample of working adults. Health Psychology 22 (November 2003) : 638-642.
- (79) Cunradi, C.B., Chen, M.J., and Lipton, R. Association of occupational and substance use factors with burnout among urban transit operators. Journal of urban health 86 (July 2009) : 562-570.
- (80) กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- (81) Pine, K.J., and Fletcher, B.C. Women's spending behaviour is menstrual-cycle sensitive. Personality and Individual Differences 50 (January 2011) : 74-78.
- (82) กิติมา ศิริไชย. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.
- (83) มนทิวา ปรีชา. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของตำรวจตระเวนชายแดน กองร้อย 446 จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกท่าน

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้เนื่องจากท่านเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ผู้วิจัยได้เลือกและรับเชิญให้เข้าร่วมในโครงการวิจัย ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการศึกษาวิจัยดังกล่าว ขอให้ท่านอ่านเอกสารฉบับนี้อย่างถี่ถ้วน เพื่อให้ท่านได้ทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยใด ๆ เพิ่มเติม กรุณาซักถามจากผู้ทำวิจัย ซึ่งจะเป็นผู้สามารถตอบคำถามและให้ความกระจ่างแก่ท่านได้

ท่านสามารถขอคำแนะนำในการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้จาก หัวหน้างาน ครอบครัวยุ หรือเพื่อนของท่านได้ ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอในการตัดสินใจโดยอิสระ ถ้าท่านตัดสินใจแล้วว่าจะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ขอให้ท่านลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมของโครงการวิจัยนี้

เหตุผลความเป็นมา

พนักงานขับรถโดยสารประจำทางอาจถือเป็นบุคลากรหลักในการปฏิบัติงานให้แก่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ อีกทั้งยังมีความสำคัญส่งผลกระทบต่อผู้คนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเฉพาะในด้านการสัญจร คมนาคม และความปลอดภัยบนท้องถนน ซึ่งพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงเป็นกลุ่มคนจำนวนหนึ่งที่ใช้รถใช้ถนนในกรุงเทพมหานครอยู่เป็นประจำ ใช้ระยะเวลาการทำงานทั้งหมดกับการขับรถไปบนถนน เพื่อรับ-ส่งผู้โดยสารตามเส้นทางที่รับผิดชอบวันละหลาย ๆ รอบ ตลอดจต้องเผชิญกับสภาพมลภาวะ ความขรุขระของผิวคน ความอบอ้าวจากแสงแดด คิวพิษ การจราจรที่ติดขัด บางครั้งได้รับการร้องเรียนจากผู้โดยสาร จึงอาจทำให้เกิดความเครียดได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาบุคลิกภาพกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนหาวิธีการจัดการกับความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และพัฒนางานด้านการส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตและความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง ซึ่งจะส่งผลถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร รวมถึงสุขภาพจิตของผู้โดยสารและผู้ใช้รถใช้ถนนในชุมชนนั้น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์หลักจากการศึกษาในครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาระดับความเครียด บุคลิกภาพ และ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง จำนวนผู้เข้าร่วมใน โครงการวิจัยคือ 129 คน

วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

หลังจากท่านให้ความยินยอมที่จะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาให้ท่าน ซึ่งท่านจะต้องเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและประเมินด้วยตนเอง แบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 13 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลด้านครอบครัว จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านเศรษฐกิจ จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ จำนวน 48 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบประเมินความเครียด จำนวน 20 ข้อ คาดว่าใช้เวลาทำประมาณ 30 นาที ท่านมีสิทธิในการตอบรับหรือ ปฏิเสธการเข้าร่วมครั้งนี้ รวมถึงสิทธิในการเลือกที่จะไม่ตอบแบบสอบถามในข้อที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่สบายใจ และบอกเลิกการเข้าร่วมวิจัยได้ทันที โดยไม่มีผลต่อการทำงานของท่าน

ความเสี่ยงที่อาจได้รับ

ความเสี่ยงจากการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้มีความเสี่ยงเพียงเล็กน้อยคือ อาจจะทำให้ท่านเสียเวลาหรือไม่สะดวกระหว่างที่ท่านเข้าร่วมในโครงการวิจัย

ประโยชน์ที่อาจได้รับ

ท่านอาจไม่ได้รับประโยชน์ใด ๆ จากการเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ แต่ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนหาวิธีการจัดการกับความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง และเพื่อเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันหาแนวทางส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงต่อไป หากท่านสนใจทราบผลการศึกษาคความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง สามารถติดต่อผู้ทำวิจัยคือ นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์ โทรศัพท์ 089-1203068 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งผู้วิจัยยินดีให้คำตอบท่านทุกประการ

การเข้าร่วมและสิ้นสุดการเข้าร่วมโครงการวิจัย

การเข้าร่วมในโครงการวิจัยครั้งนี้เป็นไปโดยความสมัครใจ หากท่านไม่สมัครใจจะเข้าร่วมการศึกษาแล้ว ท่านสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา การขอถอนตัวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านแต่อย่างใด

การปกป้องรักษาข้อมูลความลับของอาสาสมัคร

ข้อมูลที่จะไปผ่านการเปิดเผยตัวท่าน จะได้รับการปกปิดและจะไม่เปิดเผยแก่สาธารณชน ในกรณีที่ผลการวิจัยได้รับการตีพิมพ์ ชื่อและที่อยู่ของท่านจะต้องได้รับการปกปิดอยู่เสมอ โดยเฉพาะรหัสประจำโครงการ วิจัยของท่าน

หากท่านยกเลิกการให้สิทธิ์ดังกล่าว ท่านสามารถแจ้ง หรือเขียนบันทึกขอยกเลิกการให้คำยินยอม โดยส่งไปที่ นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตึกธนาคารกรุงเทพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถนนพระราม 4 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

หากท่านขอยกเลิกการให้คำยินยอมหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมโครงการวิจัยแล้ว ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะไม่ถูกบันทึกเพิ่มเติม อย่างไรก็ตามข้อมูลอื่น ๆ ของท่านอาจถูกนำมาใช้เพื่อประเมินผลการวิจัย และท่านจะไม่สามารถกลับมาเข้าร่วมในโครงการครั้งนี้ได้อีก ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลของท่านที่จำเป็นสำหรับใช้เพื่อการวิจัยไม่ได้ถูกบันทึก

สิทธิ์ของผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย ท่านจะมีสิทธิ์ดังต่อไปนี้

1. ท่านจะได้รับทราบถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. ท่านจะได้รับการอธิบายเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของการวิจัย
3. ท่านจะได้รับการอธิบายถึงความเสี่ยงและความไม่สบายที่จะได้รับจากการวิจัย
4. ท่านจะได้รับทราบการอธิบายถึงประโยชน์ที่ท่านอาจจะได้รับจากการวิจัย
5. ท่านจะมีโอกาสได้ซักถามเกี่ยวกับงานวิจัยหรือขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
6. ท่านจะได้รับทราบว่ากรยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ท่านสามารถขอถอนตัวจากโครงการเมื่อไรก็ได้ โดยผู้เข้าร่วมวิจัยในโครงการวิจัยสามารถขอถอนตัวออกจากโครงการวิจัย โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้น
7. ท่านจะได้รับสำเนาเอกสารใบยินยอมที่มีทั้งลายเซ็นและวันที่
8. ท่านจะได้รับโอกาสในการตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมในโครงการวิจัยหรือไม่ก็ได้ โดยปราศจากการใช้สิทธิพลบังคับข่มขู่ หรือการหลอกลวง

หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามที่ปรากฏในเอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในการวิจัย ท่านสามารถร้องเรียนได้ที่คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตึกอานันท์มิตล ชั้น 3 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถนนพระราม 4 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2256-4455 ต่อ 14, 15 ในเวลาราชการ

ขอขอบคุณในการร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางพิเศษหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

วันที่ให้คำยินยอม วันที่..... เดือน..... พ.ศ. 2555

สถานที่..... เวลา.....

ข้าพเจ้า นาย/ นาง/ นางสาว.....ได้อ่านรายละเอียดจากเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยที่แนบมาฉบับวันที่..... และข้าพเจ้ายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยสมัครใจ

ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัยที่ข้าพเจ้าได้ลงนามและวันที่ พร้อมด้วยเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ทั้งนี้ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้ทำการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระยะเวลาของการทำวิจัย วิธีการวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัย ข้าพเจ้ามีเวลาและโอกาสเพียงพอในการซักถามข้อสงสัยจนมีความเข้าใจอย่างดีแล้ว โดยผู้วิจัยได้ตอบคำถามต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ไม่ปิดบังซ่อนเร้นจนข้าพเจ้าพอใจ

ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกเข้าร่วมในโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล และการบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานในหน้าที่หรือสิทธิอื่น ๆ ที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับต่อไป

ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เฉพาะเมื่อได้รับการยินยอมจากข้าพเจ้าเท่านั้น บุคคลอื่นในนามของบริษัทผู้สนับสนุนการวิจัย คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน อาจได้รับอนุญาตให้เข้ามาตรวจและประมวลข้อมูลของผู้เข้าร่วมวิจัย ทั้งนี้จะต้องกระทำไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเท่านั้น

ผู้วิจัยรับรองว่าจะไม่มีการเก็บข้อมูลใด ๆ ของผู้เข้าร่วมวิจัยเพิ่มเติม หลังจากที่ข้าพเจ้าขอยกเลิกการเข้าร่วมโครงการ วิจัย และต้องการให้ทำลายเอกสารและ / หรือตัวอย่างที่ใช้ตรวจสอบทั้งหมดที่สามารถสืบค้นถึงตัวข้าพเจ้าได้

ข้าพเจ้าเข้าใจว่า ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้า และสามารถยกเลิกการใช้สิทธิในการใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าได้ โดยต้องแจ้งให้ผู้วิจัยรับทราบ

ข้าพเจ้าได้ตระหนักว่าข้อมูลในการวิจัยของข้าพเจ้าที่ไม่มีการเปิดเผยชื่อ จะผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูลในระบบบันทึกและในคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ และการรายงานข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นและมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว ยินดีเข้าร่วมในการวิจัยด้วยความเต็มใจ จึงได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้

..... ลงนามผู้ให้ความยินยอม

(.....) ชื่อผู้ยินยอม ตัวบรรจง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ข้าพเจ้าได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียด ข้าพเจ้าได้ทราบและมีความเข้าใจดีแล้ว พร้อมลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมด้วยความเต็มใจ

..... ลงนามผู้ทำวิจัย

(นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์) ชื่อผู้ทำวิจัย ตัวบรรจง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

..... ลงนามพยาน

(.....) ชื่อพยาน ตัวบรรจง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
--

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

1. อายุ.....ปี

2. ศาสนา

พุทธ.....	<input type="checkbox"/>	1
คริสต์.....	<input type="checkbox"/>	2
อิสลาม.....	<input type="checkbox"/>	3
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	4

3. สถานภาพสมรส

สมรส / อยู่ด้วยกันฉันสามีภรรยา	<input type="checkbox"/>	1
โสด (ยังไม่เคยแต่งงาน).....	<input type="checkbox"/>	2
หย่าร้าง.....	<input type="checkbox"/>	3
แยกกันอยู่ (จากปัญหาชีวิตคู่)....	<input type="checkbox"/>	4
หม้าย.....	<input type="checkbox"/>	5

4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ

ประถมศึกษา.....	<input type="checkbox"/>	1
มัธยมศึกษาตอนต้น.....	<input type="checkbox"/>	2
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช....	<input type="checkbox"/>	3
ปวส. / อนุปริญญา.....	<input type="checkbox"/>	4
ปริญญาตรี.....	<input type="checkbox"/>	5
สูงกว่าปริญญาตรี.....	<input type="checkbox"/>	6

5. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่

ไม่มี.....	<input type="checkbox"/>	1
มี (โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/>	2

10. ท่านเคยดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (รวมทั้ง เบียร์ ไวน์ และสุราชนิดต่าง ๆ) หรือไม่

ไม่เคยดื่ม..... ₁ → ข้ามไปข้อ 11

เคยดื่ม..... ₂ (หากดื่มกรุณาตอบข้อ 10.1-10.2)

10.1 ระยะเวลาที่ท่านดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มาคือ.....ปี

10.2 ปัจจุบันท่านยังดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อยู่หรือไม่

ไม่ดื่มแล้ว..... ₁ ท่านเลิกมาได้นาน.....ปี

ยังดื่มอยู่..... ₂ ปริมาณที่ดื่มต่อครั้ง.....แก้ว

11. ท่านเคยใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (เช่น ยาคลายเครียด ยานอนหลับ เป็นต้น) หรือไม่

ไม่เคยใช้..... ₁ → ข้ามไปข้อ 12

เคยใช้..... ₂ (หากใช้กรุณาตอบข้อ 11.1-11.3)

11.1 ระยะเวลาที่ท่านใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทมาคือ.....ปี

11.2 ปัจจุบันท่านยังใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทอยู่หรือไม่

ไม่ใช้แล้ว..... ₁ ท่านเลิกมาได้นาน.....ปี

ยังใช้อยู่..... ₂

11.3 ท่านใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทอะไรบ้าง

ยาหรือสาร	ใช้	ไม่ใช้	ขนาดที่ใช้
1. ยานอนหลับ			
2. ยาคลายเครียด			
3. กัญชา			
4. ยาบ้า			
5. อื่น ๆ			
ก) (โปรดระบุ).....			
ข) (โปรดระบุ).....			

12. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านออกกำลังกายหรือไม่

ไม่ได้ออกกำลังกาย..... ₁

ออกกำลังกาย.....ครั้ง/สัปดาห์ ₂

13. กิจกรรมในยามว่างที่ท่านชอบทำ

กิจกรรมในยามว่าง	ใช่	ไม่ใช่
1. อ่านหนังสือ / นิตยสาร		
2. พบปะสังสรรค์		
3. เล่นกีฬา		
4. นวด / สปา		
5. ท่องเที่ยว		
6. ปลูกต้นไม้		
7. ซ้อมปิ้ง		
8. ดูทีวี / ภาพยนตร์ / ฟังเพลง		
9. ปฏิบัติศาสนกิจ เช่น สวดมนต์, นั่งสมาธิ		
10. อื่น ๆ		
ก) (โปรดระบุ).....		
ข) (โปรดระบุ).....		
ค) (โปรดระบุ).....		

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลด้านครอบครัว

14. บิดามารดา

ทั้งคู่ยังมีชีวิตอยู่..... 1มารดาเสียชีวิตแล้ว..... 2บิดาเสียชีวิตแล้ว..... 3เสียชีวิตแล้วทั้งคู่..... 4

15. บุตร

มี (ระบุจำนวน).....คน 1ไม่มี..... 2

16. ลักษณะครอบครัว

ครอบครัวเดี่ยว (อยู่กันเฉพาะพ่อ แม่ ลูก)..... 1ครอบครัวขยาย (มีปู่ ย่า ตา ยาย หรือ ลุง ป้า น้า อา อยู่ด้วย) 2

17. ความสัมพันธ์ในครอบครัว รักใคร่ช่วยเหลือกันดี..... 1
 ไม่ราบรื่น ทะเลาะวิวาทกันบ่อย ๆ..... 2
 ราบรื่นพอสมควร มีทะเลาะกันบ้าง..... 3
 ห่างเหินกันมาก ไม่ค่อยได้พูดจากัน..... 4

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

18. รายได้ทั้งหมดต่อเดือนโดยประมาณ.....บาท (ก่อนหักค่าใช้จ่ายใด ๆ)
19. ที่มาของรายได้ จากเงินเดือนเพียงอย่างเดียว..... 1
 มีรายได้อื่น ๆ เสริมนอกจากเงินเดือน..... 2
20. ความเพียงพอของรายได้ เพียงพอ และเหลือเก็บ..... 1
 เพียงพอ แต่ไม่มีเหลือเก็บ..... 2
 ไม่เพียงพอ แต่ไม่มีหนี้สิน..... 3
 ไม่เพียงพอ และมีหนี้สิน.....บาท 4

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน

21. อายุการทำงานเป็นพนักงานขับรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. ทั้งหมด.....ปี
22. ประเภทรถโดยสารที่ท่านขับ รถธรรมดา..... 1
 รถปรับอากาศ..... 2
23. ช่วงเวลาในการทำงาน กะเช้า..... 1
 กะบ่าย..... 2
24. สภาพการจราจรในเส้นทางที่ท่านขับรถโดยสารประจำทางผ่านเป็นอย่างไร
 ไม่ติด..... 1
 ติดบ้างเป็นบางช่วง..... 2
 ติดมากตลอดเส้นทาง..... 3

25. ประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุจากการขับรถโดยสารประจำทาง
- เคย เดี่ยวชนเล็กน้อย..... 1
- เคย อุบัติเหตุรุนแรง..... 2
- ไม่เคยประสบอุบัติเหตุ..... 3
26. ท่านคิดว่าท่านได้รับสวัสดิการจากองค์การเพียงพอหรือไม่
- เพียงพอ..... 1
- ไม่เพียงพอ..... 2
- ท่านต้องการด้านใดเพิ่มเติม (โปรดระบุ).....
27. ท่านคิดว่าท่านได้รับการปฏิบัติจากองค์การเท่าเทียมกันกับพนักงานขับรถโดยสารเพศชายหรือไม่
- เท่าเทียมกัน..... 1
- ไม่เท่าเทียมกัน..... 2
- ในด้านใดบ้าง (โปรดระบุ).....
28. ความสัมพันธ์กับผู้จัดการสาย
- มีความสัมพันธ์สนิทสนมกันดี..... 1
- มีความสัมพันธ์สนิทสนมกันพอสมควร... 2
- มีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง..... 3
29. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพนักงานขับรถโดยสารเพศชาย
- มีความสัมพันธ์สนิทสนมกันดี..... 1
- มีความสัมพันธ์สนิทสนมกันพอสมควร... 2
- มีปัญหาขัดแย้งกันบ้าง..... 3

ส่วนที่ 2
แบบทดสอบบุคลิกภาพ

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นสถานการณ์ความเป็นไป ความรู้สึก และการกระทำของท่าน แต่ละคำตอบจะมีช่องว่างข้างท้ายให้ตอบว่า “ใช่” “ไม่แน่ใจ” หรือ “ไม่ใช่”

ให้ท่านอ่านและตัดสินใจที่ละข้อว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” ตามที่ท่านเคยปฏิบัติหรือรู้สึกอยู่เสมอมา โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างข้างท้ายคำถามของแต่ละข้อ ถ้าท่านเห็นว่าตัดสินใจไม่ได้จริง ก็ให้ทำเครื่องหมายในช่องว่างที่มี “?” แต่ให้ทำเช่นนี้ได้เมื่อไม่แน่ใจจริง ๆ เท่านั้น

โปรดทำอย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องใช้เวลาคิดแต่ละข้อนานเกินไป ขอให้ท่านตอบทันทีเมื่อท่านอ่านจบประโยค คือให้ตอบความรู้สึกแรกที่เกิดขึ้น โดยไม่ต้องคิดต่อไปอีก คำตอบของท่านไม่มีผิดหรือถูก และไม่ใช่วัดเชาวน์ปัญญา หรือความสามารถ แต่เป็นการดูวิธีการปฏิบัติตามปกติวิสัยทั่ว ๆ ไป เท่านั้น

เมื่อท่านเข้าใจคำแนะนำแล้ว โปรดลงมือทำ โดยให้ทำอย่างรวดเร็วและโปรดตอบทุกข้อ

ข้อความ	ใช่	ไม่แน่ใจ (?)	ไม่ใช่
1. ท่านรู้สึกเป็นสุขที่สุดที่ได้ร่วมในการทำงานที่ต้องใช้ความรวดเร็ว			
2. บางครั้งท่านรู้สึกเป็นสุข บางครั้งเศร้าโดยไม่มีเหตุผล			
3. ท่านมักใจลอยในเวลาที่ท่านต้องการสมาธิ			
4. ในการคบเพื่อนใหม่ท่านมักเป็นฝ่ายทำความรู้จักกับเขาก่อน			
5. ท่านมักจะทำอะไรด้วยความรวดเร็วและเชื่อมั่นในการกระทำของท่าน			
6. บ่อยทีเดียวที่ท่านคิดถึงเรื่องอื่นซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ท่านกำลังพูดถึง			
7. บางครั้งท่านมีความกระตือรือร้นอย่างมาก บางครั้งก็เฉื่อยชา			
8. ท่านมีความเห็นว่าตัวท่านเป็นคนกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า			
9. ท่านรู้สึกไม่มีความสุขเลย ถ้าไม่พบปะติดต่อกับคนอื่นหรือเข้าสังคมบ่อย			
10. ท่านมักมีอาการเสีย			

ข้อความ	ใช่	ไม่แน่ใจ (?)	ไม่ใช่
11. ท่านมักมีอาการเปลี่ยนแปลงโดยไม่มีเหตุผลบ่อย ๆ			
12. ท่านมักเป็นคนชอบลงมือมากกว่าเพียงแต่คิดว่าจะทำ			
13. ท่านมักคิดฝันในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้เสมอ			
14. เมื่อไปงานสังคมท่านมักไม่ใคร่แสดงตัว			
15. ท่านมักคิดถึงอดีต			
16. ท่านรู้สึกลำบากที่จะปล่อยให้สนุกสนานเต็มที่ แม้จะอยู่ท่ามกลางงานรื่นเริง			
17. ท่านเคยรู้สึกไม่สบายใจโดยไม่มีเหตุผล			
18. ท่านเป็นคนที่มีความรู้สึกผิดชอบชั่วดีมากเกินไป			
19. บ่อยทีเดียวที่ท่านมักตัดสินใจช้า			
20. ท่านเป็นคนชอบทำความรู้จักกับคนอื่น			
21. ท่านมักนอนไม่หลับบ่อย ๆ เมื่อมีความวิตกกังวล			
22. ท่านเป็นคนพิถีพิถันในการคบเพื่อน			
23. ท่านเคยรู้สึกไม่สบายใจเมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ถูกต้อง			
24. เวลาที่ท่านจะทำงานอะไรก็ตาม ท่านมักคิดว่าเป็นเรื่องคอขาดบาดตายเสมอ			
25. ท่านเป็นคนใจน้อย			
26. ท่านชอบงานสังคม			
27. ท่านมีความเห็นว่าท่านเป็นคนมีอารมณ์ดีเยี่ยม			
28. ท่านมักชอบเป็นผู้นำของกลุ่ม			
29. ท่านเคยรู้สึกหงอยเหงาเปล่าเปลี่ยวบ่อย ๆ			
30. ท่านรู้สึกกระดากอายเมื่ออยู่ต่อหน้าเพศตรงข้าม			
31. ท่านชอบฝันกลางวัน			
32. ท่านมักมีคำแก้ตัวทันทีเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์			
33. ท่านมักใช้เวลามากในการนึกถึงความหลังที่น่าชื่นชม			
34. ท่านมีความเห็นว่าตัวท่านเป็นคนทำอะไรตามสบาย			
35. ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยและเบื่อหน่ายโดยไม่มีเหตุผลบ่อย ๆ			

ข้อความ	ใช่	ไม่แน่ใจ (?)	ไม่ใช่
36. เมื่ออยู่ในกลุ่มที่มีการพบปะสังสรรค์ท่านมักเป็นฝ่ายเสียบอย			
37. หลังจากเหตุการณ์ร้ายแรงผ่านพ้นไปแล้ว ท่านมักคิดได้ว่าท่านควรจะได้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งลงไปเวลานั้น แต่ไม่ได้ทำอย่างที่คิด			
38. ท่านมักสนุกสนานได้เต็มที่ในงานรื่นเริง			
39. ท่านมักคิดมากจนนอนไม่หลับ			
40. ท่านมักชอบทำงานที่ต้องใช้ความตั้งใจอย่างเต็มที่			
41. ท่านเคยรู้สึกไร้ค่าญตัวเองที่เกิดความคิดไร้สาระขึ้นบ่อย ๆ			
42. ท่านมักเป็นคนใจน้อยไม่ว่าเรื่องอะไร			
43. ท่านมักทำงานอย่างไม่ค่อยเอาจริงเอาจังนัก			
44. คนอื่น ๆ มีความเห็นว่าท่านเป็นคนกระฉับกระเฉงรำเริง			
45. ท่านมักมีอารมณ์ขุ่นมัวบ่อย ๆ			
46. ท่านมีความเห็นว่าท่านเป็นคนช่างพูด			
47. ท่านเคยรู้สึกกระวนกระวายใจจนนั่งไม่ติด			
48. ท่านมักชอบเล่นไม่ชื้อกับคนอื่น			

ส่วนที่ 3
แบบประเมินความเครียด

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยเติมเครื่องหมาย ลงใน ในข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความรู้สึกหรืออาการต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับของความเครียด				
	ไม่รู้สึก 1	เล็กน้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. กลัวทำงานผิดพลาด					
2. ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน					
4. เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน					
5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
6. เงินไม่พอใช้จ่าย					
7. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด					
8. ปวดหัวจากความตึงเครียด					
9. ปวดหลัง					
10. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง					
11. ปวดศีรษะข้างเดียว					
12. รู้สึกวิตกกังวล					
13. รู้สึกคับข้องใจ					
14. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด					
15. รู้สึกเศร้า					
16. ความจำไม่ดี					
17. รู้สึกสับสน					
18. ตั้งสมาธิลำบาก					
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย					
20. เป็นหวัดบ่อย ๆ					

ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุญาตใช้เครื่องมือในการวิจัย



บันทึกข้อความ

สารบรรณคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3337 เลขที่รับหนังสือ..... วันที่ 15 พ.ค. 2555 เวลา 14.18 น.
--

ส่วนงาน ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร. 4298, 4346

ที่ จว.พิเศษ 98 / 2555

วันที่ 24 มกราคม 2555

เรื่อง ขออนุญาตใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI เป็นเครื่องมือในการวิจัย

งานหลักสุดท้ายคณะกรรมการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วันที่ 17 พ.ค. 2555 เวลา 0.30 น. เลขที่รับ.....1569

เรียน รองคณบดีคณะครุศาสตร์ (รศ.ดร. อัจฉรา ประไพตระกูล)

ด้วย นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์ เป็นนิสิตหลักสูตร วท.ม. สาขาสุขภาพจิต ปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งอยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์โดยศึกษาเรื่อง ความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเทศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยมีรองศาสตราจารย์ นายแพทย์เดชา ลลิตอนันต์พงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ใ้ข้ขออนุญาตให้ นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์ ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) ซึ่งนายเกษมศักดิ์ ภูมิศรีแก้ว คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้พัฒนา เพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

วาณี เมฆรังสิมันต์

(นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์)

นิสิต วท.ม. สาขาสุขภาพจิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(รศ.นพ. เดชา ลลิตอนันต์พงศ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดร.เดชา ลลิตอนันต์พงศ์ (รศ.นพ. เดชา ลลิตอนันต์พงศ์)
หัวหน้าภาควิชาจิตเวชศาสตร์

(รศ.พญ. ศิริลักษณ์ ศุภปีติพร)

หัวหน้าภาควิชาจิตเวชศาสตร์

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ / นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์

โทร / โทรสาร 0-2256-4298, 0-2256-4346 โทรศัพท์มือถือ 089-1203068

วันที่ 15 พ.ค. 2555
เวลา 15.30 น.

15 พ.ค. 55



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ โทร. ๘๒๖๘๑-๘๒ ต่อ ๖๑๑
ที่ ศธ ๐๕๑๒.๖ (๒๗๗๑)/๒๖๖๗ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๕
เรื่อง การขออนุญาตใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI เป็นเครื่องมือในการวิจัย

เรียน หัวหน้าภาควิชาจิตเวชศาสตร์

อ้างถึง หนังสือที่ จว.พิเศษ ๙๘/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๕๕ เรื่อง ขออนุญาตใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI เป็นเครื่องมือในการวิจัย นั้น คณะครุศาสตร์ ไม่ขัดข้องในการขอใช้เครื่องมือการวิจัยเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัย ตามรายละเอียดสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชญญา รัตน์อุบล)

รองคณบดี



ที่ จว.พิเศษ ๑๗ / 2555

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปทุมวัน กรุงเทพฯ ๑ 10300

24 มกราคม 2555

เรื่อง ขออนุญาตใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุงเป็นเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง

ด้วย นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์ เป็นนิสิตหลักสูตร วท.ม. สาขาสุขภาพจิต ปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งอยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์โดยศึกษาเรื่อง ความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยมีรองศาสตราจารย์ นายแพทย์เดชา ลลิตอนันต์พงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ใคร่ขออนุญาตให้ นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์ ใช้แบบวัดความเครียดฉบับสั้น (Suanprung Stress Test-20, SPST - 20) ซึ่งนายแพทย์สุวัฒน์ มหัตตนิรันดร์กุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง เป็นผู้พัฒนา เพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยเรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

วาณี เมฆรังสิมันต์

(นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์)

นิสิต วท.ม. สาขาสุขภาพจิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Dr. C.

(รศ.นพ. เดชา ลลิตอนันต์พงศ์)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Dr. S.

(รศ.พญ. ศิริลักษณ์ ศุภปิติพร)
หัวหน้าภาควิชาจิตเวชศาสตร์

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ / นางสาววาณี เมฆรังสิมันต์

โทร / โทรสาร 0-2256-4298, 0-2256-4346 โทรศัพท์นิติต 089-1203068

ที่ สธ ๐๔๑๐.๑๐๑/๒๓๗



โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต
๑๓๑ ถนนช่างหล่อ ตำบลหายยา
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐

13 กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง การอนุญาตให้ใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุงเป็นเครื่องมือในการวิจัย

เรียน หัวหน้าภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อ้างถึง หนังสือคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ จว.พิเศษ ๙๗/๒๕๕๕
ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๕๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขออนุญาตให้
นางสาววาณี เมฆรังลิมนันต์ นิสิตหลักสูตร วท.ม. สาขาสุขภาพจิต ปีที่ ๑ ใช้แบบวัดความเครียดฉบับสั้น
(Suanprung Stress Test, SPST - ๒๐) ในการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความเครียด บุคลิกภาพ
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง
เพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ นั้น

โรงพยาบาลสวนปรุง พิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้อง อนุญาตให้ใช้แบบวัดความเครียดฉบับสั้น
(Suanprung Stress Test, SPST - ๒๐)

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุวัฒน์ มหัตถ์นิรันดร์กุล)

นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง

ฝ่ายบริหารทั่วไป

โทร ๐ ๕๓๙๐ ๔๕๐๐ ต่อ ๖๐๕๕๒

โทรสาร ๐ ๕๓๙๐ ๔๕๙๕

E-mail:suanprung@suanprung.go.th

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ	นางสาววาณี เมฆรังสีมันต์
วัน เดือน ปีเกิด	2 พฤศจิกายน 2531 จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันอายุ 24 ปี
พ.ศ. 2554	สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หลักสูตรจิตวิทยา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2554