

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### ความหมายของความเครียด

กรมสุขภาพจิต<sup>(3)</sup> ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคาม หรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางร่างกาย และจิตใจ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจ และไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคมได้

เซลเย่<sup>(4)</sup> ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกาย และจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งทีมาจากทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ที่มาคุกคามขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ เป็นผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย เกี่ยวกับโครงสร้าง และปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ภาวะทางร่างกาย และจิตใจขาดความสมดุล แสดงให้รู้โดยมีกลุ่มอาการทางร่างกายที่มีลักษณะเฉพาะ และเรียกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในร่างกายนี้ว่า General Adaptation Syndrome (GAS)

ซูทิตย์ ปานปรีชา<sup>(5)</sup> ให้ความหมายของความเครียดว่า

1. ความเครียด เป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะปัญหาในตัวคน หรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริง หรือคาดว่าจะเกิดขึ้นเป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกาย หรือความผิดปกติทางจิตใจ
2. ความเครียด เป็นปฏิกิริยาของจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งทีมากระตุ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ
3. ความเครียด เป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เสมือนจิตใจถูกบีบคั้น บังคับให้ต้อง

เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกาย และจิตใจ

รวีวรรณ นิวัตพันธุ์<sup>(6)</sup> สรุปว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของร่างกาย และจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไปจากภาวะปกติต่อตัวกระตุ้น ความเครียดนั้นเป็นสิ่งที่ไม่คงที่ เพราะตัวกระตุ้นสิ่งเดียวกันที่ก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่ทำให้เกิดความเครียดกับบุคคลอื่นได้ หรือการที่บุคคลหนึ่งมีความเครียดต่อตัวกระตุ้นในสถานการณ์หนึ่งในช่วงเวลาหนึ่งในชีวิต แต่เมื่อเวลาผ่านไป สิ่งกระตุ้นนี้อาจจะไม่ทำให้เกิดความเครียดต่อบุคคลนั้นอีกเลยในชีวิตได้

จำลอง ดิษยวณิช<sup>(7)</sup> ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าจากภายนอก มากระทบกับหู ตา จมูก ลิ้น กายและใจของบุคคล ทำให้เกิดการปรับตัวเพื่อจัดการกับสิ่งนั้น ๆ

สุวณีย์ อิศรางกูร ณ อยุธยา<sup>(8)</sup> ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นความรู้สึกที่ร่างกายหรือจิตใจได้รับความกระทบกระเทือน จนถึงขั้นที่ทำให้ร่างกายตอบสนองต่อตัวกระตุ้นนั้น ๆ

ดร.มาลี จุฑา<sup>(9)</sup> สรุปว่า ความเครียดหมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอกหรือภายในมากระทบร่างกายและหรือจิตใจ ทำให้เกิดความกระทบกระเทือนหรือความกดดันต่อร่างกายและหรือจิตใจ ซึ่งจะทำให้ร่างกายและหรือจิตใจผิดปกติ

กล่าวโดยสรุปความเครียด คือ ความเครียดเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อภาวะที่ถูกกดดัน คุกคาม หรือบีบคั้น ทั้งจากปัจจัยภายในของตัวบุคคลเอง และปัจจัยภายนอก โดยภาวะนั้นทำให้บุคคลเกิดความแปรปรวน ผิดปกติ และเสียสมดุล ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

## ทฤษฎีความเครียด

ทฤษฎีความเครียดของเซลเย่ <sup>(10,11)</sup>

เซลเย่ แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะแสดงอาการตื่นตกใจ ( Alarm reaction) เป็นการตอบสนองต่อความเครียดในระยะแรก หลังจากที่ร่างกายได้รับสิ่งกระตุ้นที่เป็นอันตราย จะมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น ความดันโลหิตสูงขึ้น ระบบต่อมไร้ท่อหลังฮอริโมนออกมาสู่กระแสเลือดมากขึ้น ระยะที่แสดงอาการตื่นตกใจนี้จะใช้เวลาไม่นาน แต่ถ้าหากสิ่งที่มากระตุ้นนั้นเป็นอันตราย และคงอยู่นานจนรบกวนต่อการดำรงชีวิต สิ่งมีชีวิตจะตายไปในช่วงระยะนี้ ซึ่งเป็นระยะเวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมง หรือไม่กี่วัน

2. ระยะต่อต้าน (Stage of resistance) ถ้าหากสิ่งมีชีวิตยังสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ภายหลังจากเกิดการตอบสนองในระยะแรก ก็จะเข้าสู่ระยะต่อต้าน ระยะที่สองนี้เป็นระยะที่มีรูปแบบที่แตกต่างไปจากระยะแรก กล่าวคือ เป็นระยะที่สิ่งมีชีวิตมีการปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม ดังนั้นกระบวนการต่าง ๆ ทางร่างกายที่เกิดขึ้นในระยะแรก เช่น ภาวะที่เลือดเข้มข้น การปล่อยฮอริโมนของต่อมต่าง ๆ เข้าสู่กระแสเลือด จะมีอัตราลดลง แต่ยังคงสูงกว่าภาวะปกติของร่างกาย สิ่งมีชีวิตจะแสดงอาการของความเครียดออกมาเล็กน้อย ร่างกายอ่อนแอลงทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น ซึ่งเซลเย่เรียกว่า " Diseases of adaptation " เช่น แผลในกระเพาะอาหาร ความดันโลหิตสูง หอบหืด และเป็นไข้ ซึ่งเป็นผลมาจากระบบภูมิคุ้มกันบกพร่องไป

3. ระยะหมดกำลัง ( Stage of exhaustion ) ถ้าหากสิ่งกระตุ้นที่เป็นอันตราย มีความรุนแรง และยังคงอยู่เป็นเวลานาน ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายจะอ่อนแอลง และพลังงานที่ร่างกายสะสมไว้จะหมดไป การปรับตัวของสิ่งมีชีวิตจากระยะที่สองนั้นจะสูญเสียไป สิ่งมีชีวิตจะเข้าสู่ระยะที่สาม คือระยะหมดกำลัง ร่างกายก็จะหมดแรง กลไกการปรับตัวจะล้มเหลว ทำให้เสียชีวิตได้ในที่สุด

ทฤษฎีความเครียดของลาซารัส <sup>(11,12)</sup>

ลาซารัส อธิบายว่า ความเครียดเป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่ความเครียดนั้นไม่ได้เป็นเพียงตัวกระตุ้น หรือการตอบสนองเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการที่บุคคลมีอิทธิพลเหนือผลกระทบของสิ่งกระตุ้นได้โดยผ่านพฤติกรรม ความคิด และอารมณ์ ดังจะเห็นได้จากการที่แต่ละบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้นตัวเดียวกันแต่จะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งลาซารัสเรียกกระบวนการนี้ว่า " Cognitive appraisal " เป็นกระบวนการทางสติปัญญาที่บุคคลใช้ในการประเมินสถานการณ์ที่มากกระทบว่าเป็นอันตรายต่อตนเองหรือไม่ มีการ

ตัดสินใจแยกแยะปัญหา และหาวิธีการในการจัดการ ควบคุม หรือลดความรุนแรงของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กระทบตัวบุคคล และมีการนำแหล่งประโยชน์ของบุคคลมาใช้อย่างมากในการจัดการกับสถานการณ์นั้น

ลาซารัส แบ่งการประเมินสถานการณ์ออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. การประเมินสถานการณ์ขั้นที่หนึ่ง ( Primary appraisal ) คือการที่บุคคลใช้สติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ ประเมินสถานการณ์ที่มากระตุ้น โดยทั่วไปจะครอบคลุมใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ไม่มีความสำคัญกับตนเอง ( Irrelevant ) คือ การที่บุคคลพิจารณาว่า สถานการณ์นั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพของตนเอง หรือคนไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเหตุการณ์นั้น ๆ

1.2 มีผลในทางที่ดีต่อตนเอง ( Benign positive ) คือ การที่บุคคลพิจารณาว่า สถานการณ์นั้นมีผลในทางดีกับสวัสดิภาพของตนเอง บุคคลไม่ต้องใช้ความพยายามในการปรับตัว

1.3 ประเมินว่าเป็นความเครียด ( Stressful ) คือ การพิจารณาตัดสินใจว่าใน สถานการณ์นั้น บุคคลต้องดึงแหล่งประโยชน์ใช้ในการปรับตัวอย่างเต็มที่ หรือเกินกำลังความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งการประเมินว่าเป็นความเครียดนั้นจะมี 3 ลักษณะ คือ

1.3.1 เป็นอันตราย และสูญเสีย เป็นการที่บุคคลประเมินว่า เกิดการเสียหายขึ้นกับตนเองแล้ว เช่น เกิดการเจ็บป่วย ความไม่พึงพอใจต่อตนเอง หรือต่อสังคม การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก

1.3.2 การถูกคุกคาม เป็นการประเมินถึงอันตราย หรือการสูญเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือเมื่อสูญเสียแล้วจะทำให้เกิดความยุ่งยาก หรือลำบากตามมา

1.3.3 การท้าทาย เป็นการประเมินถึงสถานการณ์นั้นว่าอาจจะเป็นอันตราย แต่บุคคลมีวิธีการที่จัดการ หรือควบคุมสถานการณ์นั้นได้ หรือสถานการณ์นั้นอาจจะให้ประโยชน์กับตนเอง ทำให้มีขวัญ และกำลังใจดีขึ้น พฤติกรรมที่แสดงออกในการประเมินนี้ เช่น ความกระตือรือร้น ความตื่นเต้น ความร่าเริง

จะเห็นได้ว่าการประเมินสถานการณ์ขั้นที่หนึ่งนี้ เป็นการรับรู้สถานการณ์ว่าเป็นอันตรายกับตน สถานการณ์ใดที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับคน หรือเกี่ยวข้องในทางที่ดี จึงมิใช่สิ่ง ที่ก่อให้เกิดความเครียด

2. การประเมินสถานการณ์ขั้นที่สอง ( Secondary appraisal ) คือ การที่บุคคลใช้สติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ ประเมินแหล่งประโยชน์ และทางเลือกของตนเพื่อจัดการกับอันตรายจากสิ่งที่ตนได้รับรู้จากการประเมินสถานการณ์ใหม่ เพื่อทบทวนดูว่าการประเมินสถาน

การณืในชั้นที่หนึ่งถูกต้องหรือไม่ วิธีการเอาชนะความเครียดในการประเมินสถานการณ์ชั้นที่หนึ่งมีประสิทธิภาพหรือไม่

3. การประเมินซ้ำ ( Reappraisal ) หลังจากทีบุคคลได้แสดงความพยายามที่จะกำจัดอันตรายแล้ว บุคคลจะประเมินสถานการณ์ซ้ำ เพื่อพิจารณาว่าอันตรายที่ตนได้รับรู้ันั้นยังมีอยู่ หรือลดลง หรือได้ถูกกำจัดไปแล้ว ชั้นตอนนี้ถือได้ว่าเป็นการเริ่มวงจรการประเมินสถานการณ์ชั้นที่หนึ่งใหม่ ถ้าผลจากการประเมินซ้ำนี้บุคคลรับรู้ว่ายังมีอันตรายนั้นอยู่ หรือเกิดอันตรายขึ้นใหม่

ทฤษฎีความเครียดของแคนนอน <sup>(13)</sup>

แคนนอน ได้ให้แนวความคิดพื้นฐานของการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่ ปฏิกิริยาทางร่างกายของคน และสัตว์ที่ตอบสนองเมื่อประสบกับสิ่งที่เป็นอันตราย ปฏิกิริยาตอบสนองนี้เรียกว่า การสู้ หรือหนี " Fight or flight " เป็นการเตรียมพร้อมของสิ่งมีชีวิตเพื่อที่จะต่อสู้ หรือถอยหนี เมื่อประสบกับสิ่งที่เป็นอันตราย โดยส่งผลให้ระบบประสาทซิมพาเทติก ( Sympathetic nervous system ) กระตุ้นต่อมอะดรีนอล ( Adrenal gland ) ให้หลั่งอะดีนาลีน ( Adrenaline ) มากกระตุ้นร่างกาย ซึ่งมีทั้งผลดี และผลเสีย กล่าวคือ ปฏิกิริยาสู้ หรือหนีนั้นเป็นการเตรียมสิ่งมีชีวิตในการตอบสนองต่ออันตรายได้อย่างรวดเร็ว แต่ถ้าถูกกระตุ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็จะทำให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โดยสรุปทฤษฎีความเครียดอธิบายว่า ความเครียดเป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลกระทบของสิ่งกระตุ้นมีผลต่อบุคคลโดยผ่านทางพฤติกรรม ความคิด และอารมณ์ โดยบุคคลจะใช้ " Cognitive Appraisal " หรือสติปัญญาประเมินสถานการณ์ที่มากกระทบว่าเป็นอันตรายต่อตนเองหรือไม่

## ชนิดของความเครียด

ความเครียดมีหลายชนิด ขึ้นอยู่กับว่าจะจำแนกโดยใช้เกณฑ์อะไร เช่น

1. จำแนกตามสาเหตุการเกิด โดยกัลแลงเกอร์<sup>(14)</sup> จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีทุกข์ (distress) หมายถึง สิ่งคุกคามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งบุคคลใดแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจางานก็เป็นทุกข์ เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะ เป็นต้น

1.2 ความเครียดที่เกิดจากความสุข (eustress) บางครั้งคนเรามีความสุขเกิดขึ้นอย่างกะทันหันหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจจนตื่นเต้นมากหรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปก็ทำให้เกิดเป็นความรู้สึกเครียดได้ ตัวอย่างเช่น เจ้าสาวจะเข้าพิธีแต่งงาน ในคืนก่อนแต่งงาน อาจดีใจ ตื่นเต้นมากจนรู้สึกเครียดนอนไม่หลับ

2. จำแนกตามแหล่งที่เกิด การแบ่งประเภทความเครียดโดยวิธีนี้ มิลเลอร์และคิน<sup>(9)</sup> อธิบายว่ามี 2 ประเภท ได้แก่

2.1. ความเครียดภายในร่างกาย (Internal stress) ซึ่งยังสามารถแบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดได้อีก 2 ชนิด คือ

2.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ

2.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การตั้งครรภ์ การเข้าสู่วัยรุ่น วัยหมดประจำเดือน เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เสียงดังรบกวนในโรงงาน

2.2 ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกดูด่าก็จะรู้สึกโกรธเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่นทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็จะก่อให้เกิดความเครียด

แจนีส<sup>(15)</sup> แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) คือมีความเครียดเกิดน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงวินาทีหรือภายในชั่วโมงเท่านั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานไม่ทันเวลา เป็นต้น

2. ความเครียดระดับกลาง ( moderate stress ) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าโดยมีระยะเวลาอันเป็นชั่วโมงหรือหลาย ๆ ชั่วโมงจนกระทั่งนานเป็นวันก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง ( severe stress ) ความเครียดระดับนี้จะยาวนานเป็นสัปดาห์หรืออาจเป็นเดือนหรือเป็นปีก็ได้ เช่น การตายจาก การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความสำคัญต่อวิถีการดำรงชีวิต เป็นต้น

### สาเหตุที่มาของความเครียด

กรมสุขภาพจิต ( 2541 ) <sup>(16)</sup> ได้สรุปสาเหตุของความเครียดว่าเกิดจาก

#### 1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

1.1 สาเหตุทางกาย สภาวะทางกายบางประการทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่ว่า ร่างกายเครียด จากการที่ร่างกายกับจิตใจมีความเกี่ยวข้องกัน แยกจากกันไม่ได้ การเกิดความเครียดทางด้านร่างกายย่อมส่งผลให้จิตใจเครียดตามไปด้วย ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.1.1 คุณลักษณะทางพันธุกรรมที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ สีผิว ความเข้มแข็งหรือความอ่อนแอของระบบทำงานของร่างกาย ตลอดจนความพิการบางประเภท

1.1.2 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเกิดจากได้ผ่านการทำงานอย่างหนักติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

1.1.3 ภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับประทานอาหารไม่ถูกส่วน ไม่ถูกสุขลักษณะ การรับประทานอาหารไม่เพียงพอกับความต้องการของร่างกาย หรือมากเกินไป การใช้หรือการบริโภคสารบางประเภท อาทิ สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ ตลอดจนสารเสพติดต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

1.1.4 การพักผ่อนไม่เพียงพอ ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาวะที่อ่อนเพลียติดต่อกันเป็นเวลานาน

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

1.1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง

การทรงตัว เช่น การเดิน ยืน วิ่ง นอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสมย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

## 1.2 สาเหตุทางจิตใจ ถือว่าเป็นสาเหตุสำคัญเกี่ยวข้องกับความเครียดมากที่สุด

### 1.2.1 บุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย คือ

#### 1.2.1.1 บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต ( Perfectionist )

ได้แก่ คนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิต เจ้าระเบียบ ขยัน เป็นคนยึดมั่น ต่อกฎเกณฑ์ข้อบังคับ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้บุคคลนั้นต้องทำงานหนักและต้องทำทุกอย่างด้วยตัวเอง

#### 1.2.1.2 บุคลิกภาพแบบพึ่งพาผู้อื่น ( Dependence )

ได้แก่ บุคคลที่มีลักษณะขาดความมั่นใจในตัวเอง ไม่เข้มแข็ง รู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ บุคลิกภาพแบบนี้จะทำให้เป็นคนวิตกกังวลได้ง่าย จะทำอะไรต้องพึ่งพาผู้อื่น มีความหวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

#### 1.2.1.3 บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น ( Impulsive )

ได้แก่ บุคคลที่ใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งมีผลกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกายไปด้วย

### 1.2.2 การเผชิญปัญหาต่าง ๆ ในชีวิต ( Life event ) หมายถึง เหตุการณ์

ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมตามปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลทางบวกหรือทางลบก็ได้ การเกิดขึ้นของเหตุการณ์ดังกล่าว ล้วนทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเผชิญเหตุการณ์ที่เป็นการควบคุมหรือก่อให้เกิดผลในทางลบ ก่อให้เกิดความยากลำบากในการดำเนินชีวิต จะก่อให้เกิดปัญหาในการปรับตัวและความเครียดได้มาก

### 1.2.3 ความขัดแย้งในใจ ( Conflict ) เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกตั้งแต่สองทางเลือกขึ้นไป แต่ต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือในการเลือกกระทำในสิ่งที่ไม่ต้องการ หรือไม่อยากได้ ไม่อยากทำทั้งสองอย่าง แต่ต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.2.3 ความขัดแย้งในใจ ( Conflict ) เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกตั้งแต่สองทางเลือกขึ้นไป แต่ต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือในการเลือกกระทำในสิ่งที่ไม่ต้องการ หรือไม่อยากได้ ไม่อยากทำทั้งสองอย่าง แต่ต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง

### 1.2.4 ความคับข้องใจ ( Frustration )

ได้แก่ การที่บุคคลมีอุปสรรคไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจมี 4 ประการ คือ

#### 1.2.4.1 ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสีย อาจ

เป็นการสูญเสียคนรัก เกียรติยศ ชื่อเสียง ความภาคภูมิใจในตัวเอง ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต หรือในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง การขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในชีวิต ความรู้สึกเหล่านั้นจะทำให้บุคคลรู้สึกหมดหวัง รู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้



1.2.4.2 ความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสูเป้าหมายที่ต้องการอันเกิดจากธรรมชาติ หรือลักษณะของเหตุการณ์ หรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์หรือเกิดจากปัจจัยภายในบุคคลนั่นเอง

1.2.4.3 การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล ซึ่งเชื่อกันว่ามีความจำเป็นต่อสถานะและความรู้สึกมีคุณค่าของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ

1.2.4.4 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธความเศร้า ความทุกข์ใจ ไม่สบาย ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า อารมณ์เครียด

## 2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา ไม่ว่าจะเป็นอุณหภูมิ สภาพภูมิอากาศ สภาพภูมิประเทศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ฯลฯ สภาพเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลและทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2 สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิตและสามารถทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อไวรัส แบคทีเรีย พยาธิ หรือเชื้อโรคอื่น ๆ

2.3 สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม จากการที่บุคคลเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม ฉะนั้น ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและสิ่งทีบุคคลกระทำจะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา โดยปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.3.1 สถานภาพ และบทบาทในสังคมของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลมีหลายบทบาท หลายสถานภาพ เช่น ถ้าอยู่ในครอบครัวอาจมีบทบาทเป็นพ่อแม่ อยู่ในที่ทำงานเป็นลูกน้อง มีผู้บังคับบัญชาคอยดูแลการปฏิบัติงาน ถ้าอยู่กับพ่อแม่ก็มีบทบาทเป็นลูก หรือการเป็นเพศชาย เพศหญิง เหล่านี้ล้วนมีผลให้แต่ละบุคคลมีการแสดงออก หรือมีการกระทำที่แตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้ง หรือแตกต่างกันมาก ก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัว และเครียดได้

2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ แนวทาง หรือกฎเกณฑ์ในการประพฤติปฏิบัติที่คนในสังคมส่วนใหญ่ยอมรับ และปฏิบัติ จนกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ เป็นประเพณีของสังคมนั้น ๆ แต่บางครั้งกฎเกณฑ์ดังกล่าวไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หรือเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมาก ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลได้

2.3.3 ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งจะมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล หากเป็นระบบการเมืองการปกครองที่เคร่งครัด หรือทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณควบคุม หรือถูกคุกคาม โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิเสรีภาพด้านต่าง ๆ หรือ เป็นระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคง ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับประชาชนได้

มิลเลอร์และคีน<sup>(17)</sup> กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดอาจเกิดได้จากสิ่งแวดล้อมภายนอก ร่างกาย หรือภาวะภายในร่างกายก็ได้ แบ่งได้ดังนี้ คือ

#### 1. ความเครียดภายในร่างกาย ( Internal stress ) ซึ่งเกิดได้จาก

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา ( Biological stress ) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย หรือทางชีวภาพ หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ซึ่งถ้าร่างกายได้รับไม่พอเพียงก็จะมีผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ เช่น หงุดหงิด ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย เกิดเป็นความเครียดขึ้น

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ ( Development stress ) เป็นความเครียดที่เกิดในช่วงพัฒนาการแต่ละวัย โดยเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากสาเหตุมุ่งใจทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการมีชื่อเสียง การได้รับความยกย่องนับถือ ความต้องการมีเพื่อน เป็นต้น ซึ่งความต้องการดังกล่าวถ้าไม่เป็นตามความคาดหวังที่ตนต้องการก็เกิดเป็นความเครียด

2. ความเครียดจากภายนอก ( External stress ) หรืออาจเรียกว่า ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เกิดได้จาก

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านกายภาพ หรือสถานการณ์ หรือวิกฤติการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตราย หรือความเจ็บป่วยแก่ร่างกายจะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่นละออง เชื้อโรค ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งถ้าบุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ก็ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ และ เกิดความเครียด

ระวีวรรณ นิวัตพันธุ์<sup>(6)</sup> กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดเกิดจาก

1. พันธุกรรม ยีนส์ที่ได้จากพ่อ แม่ ที่เป็นตัวควบคุมการหลังของสารบางตัวในสมอง ไม่สามารถควบคุมอารมณ์โมโห หรือสารบางตัวที่ควบคุมอารมณ์ทำให้คนนั้นไม่สามารถรับการชมเชย ทำให้มีโอกาสเครียดได้ง่ายกว่าคนอื่น

2. สิ่งที่ได้มาจากกำเนิด เช่น ความพิการต่าง ๆ พุดไม่ชัด ติดอ่าง เกิดปมด้อย หรือสิ่งที่

ได้มาจากพ่อแม่ในเรื่องของอารมณ์ เด็กเกิดมามีแนวโน้มที่จะโมโหง่าย และถ้าได้รับการเลี้ยงดูที่ไม่ใส่ใจ ไม่เข้าใจในอารมณ์ของเด็ก เด็กจะมีบุคลิกภาพที่หุนหันพลันแล่น โมโหง่าย บุคลิกภาพที่ได้มาจากพ่อ แม่ เช่น บุคลิกภาพแบบ A ที่เป็นคนมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน โกรธง่าย หายเร็ว

3. อายุ จากการวิจัยพบว่า อายุที่เครียดได้ง่าย คือ วัยรุ่น และอีกครั้งคือหลังเกษียณวัย 70 ปีตอนต้น วัยรุ่นเป็นวัยที่มีฮอร์โมนเพศมาก และเป็นช่วงของการปรับตัว วัยรุ่นมีแนวโน้มที่จะหงุดหงิดง่าย และทนต่อความเครียดได้น้อย และมักพบอารมณ์เศร้า ความผิดหวัง ในวัยนี้มีผลกระทบต่อความรู้สึกของเขาได้ง่าย วัยรุ่นจะรับรู้ความล้มเหลวในเชิงหมดหวัง และตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างหุนหันพลันแล่นทันที โดยคิดว่าไม่มีใครสามารถช่วยเหลือเขาได้

4. การเลี้ยงดูในวัยเด็ก ระยะเวลาเจริญเติบโต ถ้าพบอุปสรรค โดยเฉพาะช่วงวัย 5-6 ปีแรก เช่น สูญเสียพ่อ แม่ ในวัยเด็กเล็ก จากผลการวิจัยในหลาย ๆ แห่ง พบว่าเด็กจะมีโอกาสซึมเศร้าได้ง่ายกว่า

5. สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน สภาพครอบครัว หน้าที่การงาน ปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะสิ่งที่คุกคามต่อความมั่นคงในชีวิต ภาวะเศรษฐกิจ ความกังวลที่จะถูกออกจากงาน บริษัทที่กำลังทำอยู่ปิดกิจการ ภาวะอากาศร้อน หรือหนาวเกินไป เสียงที่ดังเกินไป ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้คนเราเครียดได้ง่ายขึ้น

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

แองเจเล (18) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 3 ทาง คือ

1. ความเครียดเกิดจากการสูญเสีย เป็นการสูญเสียสิ่งที่มีค่า สิ่งที่เป็นของรักหรือมีความสำคัญต่อตน หรือเป็นความรู้สึกเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่าหรือทรัพย์สินสมบัติของตนก็ทำให้เกิดความรู้สึกเครียดขึ้นได้ ตัวอย่างการสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การสูญเสียญาติสนิทมิตรสหาย การสูญเสียอวัยวะร่างกาย สูญเสียหน้าที่การงานหรือบทบาทในสังคม เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตราย หรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในภาวะสงคราม อยู่ในที่ซึ่งไม่คุ้นเคยหรือไม่ปลอดภัย การพบกับเหตุการณ์ที่น่าตกใจโดยไม่คาดคิด การต้องสอบแข่งขัน การต้องรับผิดชอบหน้าที่ที่ไม่เคยกระทำมาก่อน เป็นต้น

3. ความเครียดที่เกิดจากความคับข้องใจอันเนื่องมาจากความต้องการของสัญชาตญาณไม่สมปรารถนา โดยที่มนุษย์เราต้องมีความต้องการทางด้านร่างกาย ทางอารมณ์และจิตใจ และทางสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการเหล่านั้นไม่เป็นไปตามความต้องการ หรือความคาด

หวังก็จะเกิดเป็นความคับข้องใจแสดงออกในรูปความเครียด เช่น ความหิว ความต้องการทางเพศ ความรัก ความอยากมีชื่อเสียง ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นต้น

ซาราสัน<sup>(19)</sup> กล่าวถึงสภาพของสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความเครียด (Stress-arousing situations) ว่ามีหลายลักษณะแตกต่างกัน ดังนี้ คือ

1. ระยะเวลา (Duration) สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นแตกต่างกันไปตามระยะเวลา เช่น การสอบสัมภาษณ์เวลาสมัครงานจะใช้เวลาไม่นาน ในขณะที่การทะเลาะกันระหว่างคู่สมรสนั้นอาจใช้เวลาหลายชั่วโมง หรือหลายวัน

2. ความรุนแรง (Severity) สถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่างกัน เช่น การบาดเจ็บเล็กน้อย จะรักษาได้ง่ายกว่าการบาดเจ็บที่รุนแรง

3. การพยากรณ์ (Predictability) เหตุการณ์บางอย่างสามารถคาดการณ์ได้ว่าสิ่งใดจะเกิดขึ้นตามมา ในขณะที่บางเหตุการณ์ไม่สามารถคาดหมายได้เลย

4. ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ (Degree of loss of control) สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดสิ่งหนึ่ง คือ ความรู้สึกที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ เช่น ผู้เคราะห์ร้ายจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว จะไม่สามารถทำการป้องกัน หรือควบคุมการสั่นสะเทือนของแผ่นดินตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงสิ้นสุดได้เลย

5. ความมั่นใจในตนเองของแต่ละบุคคล (The individual's level of self-confidence) การขาดความมั่นใจในตนเอง มักจะทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพลดลง ถึงแม้ว่าผู้นั้นจะรู้ถึงวิธีการจัดการแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ก็ตาม

6. การเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (Suddenness of onset) มีอิทธิพลต่อการเตรียมพร้อมที่จะจัดการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุมักจะเกิดขึ้นอย่างไม่คาดฝัน ในขณะที่ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อในวันรุ่งจะเกิดขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป

จำลอง ดิษยวณิช<sup>(7)</sup> สรุปสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ความเครียดจากการทำงาน เช่น ทำงานหนัก ทำงานมาก ทำงานหลายแห่ง หลายบริษัท ทำงานต้องเอาใจเจ้านายหลายคน ทำงานต้องรับผิดชอบสูง เช่น รับผิดชอบเงินจำนวนมาก ๆ ทำงานด้วยความอึดอัดใจ ทำงานที่ขาดระบบที่ดี เมื่อพบปัญหาแล้วไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เป็นต้น

2. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศร้อนหรือเย็นจัด เสียงดังมากเกินไป การจราจรติดขัด ที่ทำงานคับแคบ ฝนแล้ง น้ำท่วม ไฟไหม้ แผ่นดินไหว และสงคราม เป็นต้น

3. ความเครียดจากร่างกาย เช่น สุขภาพอ่อนแอ การเจ็บป่วย ประจำเดือนไม่มาตามปกติ และความพิการทางร่างกาย เป็นต้น

4. ความเครียดจากจิตใจ เช่น คิดมาก ครุ่นคิดถึงปัญหาในอดีต กังวลเรื่องอนาคตที่ยังมาไม่ถึง ความวิตกกังวล ความกลัว ความระแวง ความคับข้องใจ ความขัดแย้ง และการตัดสินใจ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม สาเหตุของความเครียดที่มักจะเป็นประจำก็คือ " เหตุการณ์ในชีวิต " ( life event )

บราวน์และมอเบอร์ก<sup>(20)</sup> กล่าวถึงความเครียดว่าเกิดจากเรื่องต่าง ๆ หลายด้าน ได้แก่

1. เรื่องการงานอาชีพ ถ้าคนเรามีงานมากมายเกินไป หรือเป็นงานที่อยู่ยากกระทำได้ลำบาก หรืองานนั้นมีปัญหาอุปสรรคมาก ก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้

2. เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น บางครั้งคนคนนั้นตั้งความหวังหรือคาดหวังว่าตนจะทำอย่างนั้นให้ได้ แต่เมื่อไม่เป็นไปดังที่หวังก็เกิดความเครียด ในบางกรณีกลับเป็นผู้อื่นคาดหวังว่าตนจะต้องมีบทบาทอย่างนั้นอย่างนี้ แต่ถ้าไม่เป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น เมื่อคนเรามีความขัดแย้งกัน ทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันก็จะรู้สึกไม่สบายใจเกิดความเครียดขึ้นได้

3. เรื่องสภาพสิ่งแวดล้อม สถานที่อยู่อาศัย คับแคบ ขาดอิสระ คนเราก็มักจะเครียด หรือสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน เหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน

4. เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัวไปตามครรลองของการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยากหรือมีนิสัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้ง ก็อาจเกิดความเครียดได้ง่าย เช่น มีนิสัยใจร้อน โกรธง่าย หรือเป็นคนช่างวิตกกังวล เป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง เป็นต้น ดังนั้นในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น การเงิน การแต่งงาน การมีบุตร เป็นต้น ก็อาจปรับตัวลำบากและเกิดความเครียดได้บ่อย

โดยสรุปความเครียดสามารถจำแนกได้ตามเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. จำแนกตามสาเหตุการเกิด สามารถแบ่งได้เป็น 2 สาเหตุ คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีทุกข์ ( distress ) หมายถึง สิ่งคุกคามต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลแล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือความคับข้องใจ และความเครียดที่เกิดจากความสุข ( eustress ) หมายถึง การที่บุคคลมีความสุขเกิดขึ้นอย่างกะทันหันหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจจนตื่นเต้นมาก หรือสนุกสนานมากเกินไปก็จะทำให้เกิดเป็นความรู้สึกเครียดได้

2. จำแนกตามแหล่งที่เกิด สามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย

( Internal stress ) ซึ่งสามารถแบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดได้ 2 ชนิด คือ ความเครียดชนิดเฉียบพลัน ( Emergency stress ) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด และความเครียดชนิดต่อเนื่อง ( Continuing stress ) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง นอกจากความเครียดที่เกิดจากร่างกายแล้ว ยังมี ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่คุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลันเพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด

### ความเครียดในองค์กร

ลูธานส์<sup>(21)</sup> กล่าวว่าองค์ประกอบด้านองค์การที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์กร ได้แก่

#### 1. นโยบาย ( Policies )

- 1.1 ความไม่ยุติธรรม
- 1.2 จ่ายค่าตอบแทนไม่เสมอภาค
- 1.3 มีกฎเกณฑ์เข้มงวดเกินไป
- 1.4 หมุนเวียนกะงานบ่อย
- 1.5 มีขั้นตอนดำเนินงานคลุมเครือ
- 1.6 เปลี่ยนแปลงสถานที่บ่อย
- 1.7 บรรยายลักษณะงานไม่ตรงกับที่เป็นจริง

#### 2. โครงสร้าง ( Structure )

- 2.1 รวบอำนาจ
- 2.2 ขาดการตัดสินใจร่วมกัน
- 2.3 โอกาสความก้าวหน้าในงานน้อย
- 2.4 ใช้ระบบทางการมาก
- 2.5 เป็นงานเฉพาะด้านมาก
- 2.6 มีความขัดแย้งระหว่างพนักงานประจำกับพนักงานสนับสนุน หรือพนักงาน

#### ระหว่างแผนก

#### 3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( Physical Conditions )

- 3.1 แออัด หรือไม่มีความเป็นส่วนตัว
- 3.2 มีเสียงรบกวน อากาศร้อน อากาศเย็นเกินไป
- 3.3 มีมลภาวะเป็นพิษ
- 3.4 มีระบบความปลอดภัยไม่ดี

3.5 มีแสงสว่างในการทำงานไม่เหมาะสม

#### 4. กระบวนการดำเนินงาน (Processes)

4.1 สื่อสารไม่ดี

4.2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานไม่ชัดเจนเหมาะสม

4.3 มีเป้าหมายคลุมเครือและสับสน

4.4 ประเมินผลการปฏิบัติงานคลุมเครือ ไม่ตรง ไม่สามารถอธิบายได้

4.5 ส่งข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องเหมาะสม

#### ผลกระทบของความเครียด

เมื่อเกิดความเครียด ร่างกายจะพยายามปรับตัวโดยเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย และจิตใจเพื่อขจัดความรู้สึกเครียดให้หมดไป ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามทฤษฎีความเครียดของเซลเย (4) กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปในสภาพปกติที่ไม่มีความเครียด อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายจะทำงานอยู่ในสภาพสมดุล แต่เมื่อมีสิ่งมาคุกคาม (stressor) ก็จะทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป เกิดการเปลี่ยนแปลงของสรีระวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย เกิดเป็นพฤติกรรมปรับตัวที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวทั่วไป (general adaptation syndrome)

สิริอร วิชชาวุธ (22) อธิบายว่าผลของความเครียดมีหลายประการ เช่น ความเจ็บป่วยทางร่างกายเนื่องจากเจ็บป่วยทางจิตใจ (Psychosomatic disorders) เช่น ปวดหัว ปวดท้อง เป็นลม ปวดหัวใจ ระบบการย่อยมีปัญหา ไอ หอบ โดยที่อาการเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากความผิดปกติทางร่างกาย และเป็นความรู้สึกว่าร่างกายเจ็บป่วยทั้งที่อวัยวะทั้งหลายในร่างกายปกติ ความเจ็บป่วยเหล่านี้เป็นจริงสำหรับผู้มีความเครียด การหมดแรงจูงใจในการทำงานหรือผลงานตกต่ำ เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่เป็นผลของความเครียด

มาลินี จุฑารพ (9) อธิบายว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียด จะมีผลกระทบต่อสภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. ความเครียดของกล้ามเนื้อ ได้แก่ พฤติกรรมสีหน้าเครียด หน้าผากย่น ปวดกล้ามเนื้อ หนักตากระตูก กระวนกระวายใจสั้น อยู่ไม่เป็นสุข สะดุ้งและตกใจง่าย

2. ระบบประสาททำงานหนักขึ้น ได้แก่ พฤติกรรมเหงื่อออกมากผิดปกติ หัวใจเต้นแรงและเร็ว ปวดที่หัวใจ อ่อนเปลี้ย มือเย็นและชื้น วิงเวียนศีรษะ ท้องปั่นป่วน รู้สึกร้อน ๆ ร้อน ๆ ปัสสาวะบ่อย หน้าแดงผิดปกติ ซีพจรเต้นเร็ววัดได้ 80 ขึ้นไป

3. เกิดความคิดคาดหวังผิดปกติ ได้แก่ พฤติกรรมวิตกกังวล กลัวต่าง ๆ นานา คิดกลับไปกลับมา และคิดคาดหวังว่าจะเกิดเหตุเคราะห์ร้ายกับตนเองและหรือบุคคลใกล้ชิด

4. เกิดความไม่สบายใจ ได้แก่ พฤติกรรมไม่สบายใจ ขาดสมาธิ ขาดกำลังใจ นอนไม่หลับ กระวนกระวายใจ ขาดที่พึ่ง หมดหวังและขาดความมานะอดทน ในขณะที่บุคคลเกิดความเครียดนั้น ร่างกายจะหลั่งฮอร์โมนคอร์ติซอล ( Cortisol ) และแอดรีนาลิน ( Adrenalin ) จากต่อมหมวกไตเข้าสู่ระบบโลหิตในร่างกาย

4.1 ฮอร์โมนคอร์ติซอล ( Cortisol ) จะกระตุ้นให้กระเพาะอาหารหลั่งกรดเกลือมากผิดปกติ ซึ่งจะทำให้เกิดแผลในกระเพาะอาหาร หลอดเลือดเปราะเป็นโรคเบาหวานและเป็นสาเหตุทำให้เกิดความต้านทานโรคลดลงทำให้เป็นหวัดง่าย เกิดโรคคอแดงหรือคออักเสบบ่อย ๆ

4.2 ฮอร์โมนแอดรีนาลิน ( Adrenalin ) มีบทบาทเกี่ยวกับการต่อสู้ ตักใจ วิ่งหนี และเกิดพลังมหาศาล ฮอร์โมนนี้จะกระตุ้นหัวใจให้เต้นเร็ว ทำให้หลอดเลือดหดตัว แรงดันเลือดสูง อันเป็นสาเหตุสำคัญ ทำให้เส้นโลหิตในสมองแตก หรือหัวใจวายได้ ดังปรากฏอยู่เสมอว่า ผู้ที่เกิดความเครียดขณะชมการแข่งขันนัดสำคัญระดับโลก ทำให้หัวใจวายได้ สำหรับผู้ที่เกิดความเครียดธรรมดา ๆ จะรู้สึกหงุดหงิดและรู้สึกเหนื่อยกว่าปกติจนกว่าความเครียดจะหายไป

ซิลซ์ และฮอปปีง<sup>(23,24)</sup> อธิบายปฏิกิริยาการตอบสนองเมื่อเกิดความเครียดว่ามีการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย 4 ด้าน คือ

1. การแสดงออกทางอารมณ์ คือเกิดความรู้สึกซึ่งจะเป็นไปในทางบวก หรือทางลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งคุกคามที่มากระตุ้น ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ดีใจ เบิกบาน อิ่มเอิบ ส่วนในทางลบ ได้แก่ กลัว วิตกกังวล โกรธ หรือซีมเศร้า เป็นต้น

2. การแสดงออกทางกล้ามเนื้อ เพื่อเตรียมตัวต่อสู้ เช่น มือกำหมัด หน้าผากย่น คิ้วขมวด กล้ามเนื้อบีบเกร็ง เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงของสรีระภายในร่างกายที่สัมพันธ์กับอารมณ์ คือ มีการหลั่งของฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต คือสารเอพิเนฟริน ( epinephrine ) นอร์เอพิเนฟริน ( norepinephrine ) และไฮโดรคอร์ติโซน ( hydrocortisone ) ออกมากขึ้น มีผลการกระตุ้นให้เกิดการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ ( autonomic nervous system ) ทำให้เกิดการทำงานของอวัยวะในร่างกายเพื่อเตรียมการต่อสู้ ได้แก่ หัวใจเต้นแรงขึ้น ความดันโลหิตเพิ่ม ผิวหนังร้อน ม่านตาขยาย เป็นต้น

4. มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดและสมาธิ ทำให้ความสามารถในเรื่องความคิดอ่านลดลงและสมาธิเสียไป เป็นผลให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาด

จากการอธิบายเกี่ยวกับการเกิดความเครียดของเซลเย่และซิลซ์นั้น จะเห็นได้ว่าเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะพยายามปรับตัวเพื่อขจัดความเครียดหรือสิ่งที่คุกคามร่างกายและ



จิตใจของคนคนนั้นให้หมดไป ผลก็คือจะเกิดความรู้สึกและอาการแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ โดยอาการแสดงทางร่างกาย ได้แก่ เกิดอาการเหงื่อออก หายใจถี่หอบ ใจเต้นแรง ปวดศีรษะ คลื่นไส้ เหนื่อยอ่อน ท้องผูกหรือท้องเดิน เป็นต้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความมากน้อยหรือระดับของความเครียด ส่วนอาการแสดงทางอารมณ์ที่อาจเกิด ได้แก่ ความกลัว วิตกกังวล โกรธ หงุดหงิด ไม่เป็นมิตร เศร้า หรือรู้สึกไม่มั่นคง เป็นต้น และอาการแสดงทางด้านความคิด ได้แก่ เกิดอาการหลงลืม คิดช้า สับสน หรือวอกแวก ย้ำคิดย้ำทำ ก็ได้ ซึ่งอาการแสดงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ยังอาจนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติในการปรับตัวทางสังคมเพื่อจะรักษาสมดุลให้จิตใจรู้สึกไม่เครียดอีก เช่น พุดจาได้แย่ง ก้าวร้าว พุดมาก หรือพุดติดอ่า บางครั้งมีพฤติกรรมแยกตัว ตีมีสุราหรือสูบบุหรี่ หรือพยายามทำงานชดเชยให้มากขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้ เนื่องจากคนเราเมื่อเผชิญสิ่งคุกคามในชีวิตจะมีพฤติกรรมแสดงออกทางสังคมหลายรูปแบบ คือ อาจจะเป็นแบบต่อสู้ หรือแบบถอยหนี หรืออาจจะทำให้การหลีกเลี่ยงก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแต่ละคนไป โดยที่คนเราแต่ละคนจะมีกลวิธีทางจิตใจที่จะแก้ไขหรือปรับความคับข้องใจอยู่เสมอ ซึ่งรูปแบบที่ถนัดของแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของปัจจัยดังต่อไปนี้

1. อุปนิสัยที่ได้รับการเลี้ยงดูหล่อหลอมมาแต่วัยเด็กว่าเป็นอย่างไร
2. สภาพะสุขภาพร่างกายว่าแข็งแรง เจ็บป่วย หรือพิการ
3. ศักยภาพทางปัญญาความคิดและการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สมบูรณ์ดีหรือไม่
4. รูปแบบพฤติกรรมประเพณีปฏิบัติในการดำเนินชีวิต

ตัวอย่างเช่น คนที่ร่างกายแข็งแรง มีรูปร่างใหญ่โต มีนิสัยชอบต่อสู้ เมื่อเกิดสิ่งคุกคามขึ้นก็จะแสดงปฏิกิริยาสนองตอบโต้หรือพยายามทำลายสิ่งคุกคามนั้นให้หมดไป หรือไม่ก็พยายามปกป้องตนเอง ทั้งนี้ อาศัยปัญญา ความคิดที่มีอยู่ว่าจะทำวิธีใดดีและเหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น ๆ ส่วนคนที่รูปร่างเล็ก สุขภาพไม่ค่อยแข็งแรง เมื่อต้องเผชิญสิ่งคุกคาม อาจเลือกวิธีประนีประนอมหรือหลีกเลี่ยงไปให้ห่างจากสิ่งที่คุกคาม เมื่อตนเองไม่ต้องรู้เห็นเกี่ยวข้องกับสิ่งคุกคามก็ไม่รู้สึกเดือดร้อน ความเครียดก็ไม่เกิด เป็นต้น

เมื่อเกิดความเครียด ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะเห็นได้ว่าไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งเลวร้ายหรือเกิดผลเสียหายแก่ผู้นั้นเสมอไป โดยที่ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับน้อย ๆ จะกระตุ้นให้คนพยายามทำการต่อสู้เพื่อขจัดความเครียด ผลก็คือส่งเสริมให้บุคคลนั้นเข้มแข็ง มีความอดทน สามารถที่จะเอาชนะอุปสรรค หรือปัญหายุ่งยากได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต เช่น เมื่อมีความยากจนจะมีความทุกข์ความเครียด ถ้าบุคคลคนนั้นพยายามต่อสู้อดทนทำมาหากิน ไม่ย่อท้อ เก็บหอมรอมริบจนมีฐานะดีขึ้น ก็จะไม่รู้สึกเครียด ไม่มีปัญหา นั่นคือร่างกายและจิตใจสามารถปรับตัวอยู่ในระยะต่อต้าน ผลกระทบของความเครียดในกรณีเช่นนี้ก็จะเป็นสิ่งดี คือความเครียดส่งเสริมให้คนไม่ย่อท้อ มีความมานะที่จะเอาชนะอุปสรรค กระตุ้นให้มีสภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่ในกรณีที่เกิด

ความเครียดสูงมากและมีความเครียดอยู่เป็นเวลานาน ถึงแม้บุคคลคนนั้นจะต่อสู้แล้วก็ตาม แต่ถ้าความเครียดเกิดอยู่นานและรุนแรงเกินไปก็จะทำให้ความสามารถในการต่อสู้เหนื่อยล้าหมดแรงได้ คือคนคนนั้นก็จะถึงระยะที่หมดกำลังตามทฤษฎีของเซลเย่ ในที่สุดทนไม่ไหว ก็จะเกิดปัญหาสุขภาพจิตหรือเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น เกิดเป็นโรคประสาทหรือโรคจิตได้ แล้วแต่สถานการณ์

### โรคที่เกิดจากความเครียด

จำลอง ดิษยวาทิน<sup>(7)</sup> อ้างถึงนายแพทย์ผู้เชี่ยวชาญท่านหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับโรคที่เกิดจากความเครียดไว้ ดังนี้

ความเครียดที่สืบเนื่องมาจากความโกรธ ความไม่เป็นมิตร ความไม่พอใจ ความอาฆาตหรือความแค้น ที่ถูกเก็บกดไว้ในส่วนลึกของจิตใจเป็นระยะเวลาานาน บางคนโกรธเจ้านายที่ไม่ให้ความยุติธรรมแก่ตน อาจกังวลเกี่ยวกับลูกที่โดนรถชนจนบาดเจ็บสาหัส บางทีเกิดความแค้นใจอย่างรุนแรงที่ถูกเพื่อนหักหลัง ความเครียดแบบเรื้อรังเช่นนี้มักทำให้สมรรถภาพในการทำงานลดลง และมีผลเสียต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความผิดปกติทางร่างกายบางอย่างอาจสัมพันธ์กับความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ อย่างที่เรียกว่า โรคไซโคโซมาติก

( Psychosomatic diseases ) หรือ จิตสรีรแปรปรวน ( Psychophysiological disorders ) กล่าวคือ อารมณ์เครียดที่สะสมไว้นาน ๆ อาจก่อให้เกิดความแปรปรวนของระบบสรีระวิทยาต่าง ๆ ในร่างกายจนเกิดเป็นโรคบางอย่างได้

สำหรับโรคที่เกิดจากความเครียด ได้แก่

1. ระบบผิวหนัง เช่น ผื่นคัน ลมพิษ อาการคันอย่างแรง ผื่นงอกอักเสบ เหงื่อออกมากกว่าปกติ เป็นต้น
2. ระบบกล้ามเนื้อและโครงกระดูก เช่น ปวดหลัง ปวดเอว ปวดกล้ามเนื้อ กล้ามเนื้อเป็นตะคริว ปวดศีรษะเนื่องจากความเครียด เป็นต้น
3. ระบบหายใจ เช่น หอบหืด กลุ่มอาการหายใจเร็วและลึกกว่าธรรมดา ( Hyperventilation syndrome ) สะอึก ถอนหายใจ เป็นต้น
4. ระบบหัวใจและหลอดเลือด เช่น ความดันโลหิตสูง เส้นเลือดหดเกร็ง หัวใจเต้นเร็วและแรง ปวดศีรษะข้างเดียว ( Migraine ) และโรคหัวใจ เป็นต้น

สรุปได้ว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียด จะมีผลกระทบต่อสภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจ จะทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป โดยบุคคลจะพยายามปรับตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

แปลงภายในร่างกายและจิตใจเพื่อขจัดความเครียดนั้นให้หมดไป ซึ่งบุคคลจะแสดงออกทางร่างกาย อารมณ์ และความคิด โดยพฤติกรรมที่แสดงออก อาจจะเป็นแบบต่อสู้ หรือแบบถอยหนี หรือการหลีกเลี่ยง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดและปัจจัยต่างๆ ของแต่ละบุคคล เช่น อุปนิสัย สภาพร่างกาย ศักยภาพทางสติปัญญา หรือรูปแบบการดำเนินชีวิต เป็นต้น ซึ่งถ้าความเครียดนั้นเกิดในระดับน้อยๆ จะกระตุ้นให้บุคคลพยายามต่อสู้เพื่อขจัดความเครียด ผลคือส่งเสริมให้บุคคลนั้นเข้มแข็ง มีความอดทน สามารถเอาชนะอุปสรรคได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต แต่ในกรณีที่เกิดความเครียดสูงมากและมีความเครียดอยู่เป็นเวลานาน ถึงแม้บุคคลจะต่อสู้แล้วก็ตาม แต่ถ้าความเครียดนั้นอยู่นานและรุนแรงเกินไปก็จะทำให้ความสามารถในการต่อสู้ลดลง ในที่สุดทนไม่ไหวเกิดเป็นปัญหาสุขภาพจิตหรือเจ็บป่วยทางจิตใจได้ ความเครียดแบบเรื้อรังเช่นนี้มักทำให้สมรรถภาพในการทำงานลดลงและมีผลเสียต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจจนเกิดเป็นโรคต่างๆ ได้

#### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Ferreira <sup>(25)</sup> กล่าวว่า จำนวนสายที่โทรเข้ามาจะขึ้นอยู่กับเนื้อหาและความซับซ้อนของเนื้อหาหรือเรื่องที่ลูกค้าติดต่อเข้ามา เช่น บางสายที่โทรเข้ามามีเนื้อหาการทำงานที่ไม่ซับซ้อนมาก พนักงานก็จะรับสายได้จำนวนมากขึ้น เป็นผลให้พนักงานรับโทรศัพท์ต้องนั่งหน้าคอมพิวเตอร์เป็นเวลาเกือบทั้งวันซึ่งเป็นสิ่งที่จำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ และส่งผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานด้วย Ferreira <sup>(25)</sup> และเพื่อนร่วมงานได้แสดงให้เห็นว่า พนักงานรับโทรศัพท์โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาทำงาน 90 % ในการรับโทรศัพท์และอยู่นั่งหน้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เวลาที่เร็วที่สุดในการจบบทสนทนาในแต่ละสายอาจสั้นเพียง 15-20 วินาที นั่นหมายความว่า พนักงานรับโทรศัพท์หนึ่งท่านสามารถรับสายลูกค้าได้มากกว่า 1,000 สายในแต่ละวันของช่วงเวลาทำงาน เนื่องจากบริษัทกำหนดให้พนักงานรับโทรศัพท์จะต้องรับโทรศัพท์ให้ได้ย่ำแย่ 80 % ในแต่ละวัน จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด นอกจากเหตุผลดังกล่าวยังมีอีกหลายเหตุผลที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น เงินเดือนน้อย การทำงานเป็นกะ เนื้อหาหรือข้อมูลของงานมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีข้อมูลที่ไม่มีเพียงพอ เป็นต้น

Amick and Smith <sup>(26)</sup> กล่าวว่า ความเครียดของพนักงานรับโทรศัพท์อาจเกิดจากการที่มีระบบบันทึกสายสนทนาและหัวหน้าทำหน้าที่ฟังและเขียนรายงานระหว่างที่พนักงานรับโทรศัพท์กำลังคุยอยู่กับลูกค้า ซึ่งนำมาใช้ในเรื่องของการวัดคุณภาพการทำงานและการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ อาจเป็นสาเหตุทำให้พนักงานรับสายเกิดความเครียดได้เช่นกัน ซึ่งการเขียน

รายงานก็จะขึ้นอยู่กับรูปแบบของหัวหน้าแต่ละคนที่ทำการฟัง แต่ Amick ให้ความเห็นว่า การบันทึกเสียงระหว่างพนักงานสนทนากับลูกค้านั้นเป็นวิธีที่ดีที่จะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการให้บริการของพนักงานรับโทรศัพท์

Jones, Morris, Loewen and Suedfele<sup>(27,28)</sup> กล่าวว่า ห้องทำงานที่เปิดโล่งมักมีปัญหาเรื่องเสียงรบกวนที่เข้าไปในสายขณะที่พนักงานกำลังสนทนากับลูกค้าอยู่ เช่น เสียงคนในบริษัท เสียงต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ ๆ การเคลื่อนไหว สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเสียสมาธิในการรับโทรศัพท์

Evans and Johnson<sup>(29)</sup> กล่าวว่า สิ่งรบกวนจากสิ่งแวดล้อมในห้องทำงาน เป็นผลทำให้พนักงานที่รับโทรศัพท์อยู่เสียสมาธิ รับข้อมูลต่าง ๆ ได้ช้าลง เกิดความเหนื่อยล้า และเกิดความเครียดได้

Tham<sup>(30)</sup> กล่าวว่า การทำงานร่วมกันในห้องทำงานที่เปิดโล่งจะมีฝุ่นละอองมาก และการหมุนเวียนของอากาศไม่ดี พนักงานไม่สามารถปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ และแสงไฟให้เหมาะสมกับตนเองได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อพนักงานรับโทรศัพท์ คือเกิดความเหนื่อยล้า และเกิดการระคายเคืองต่อสายตาเนื่องจากแสงสว่างน้อยหรือมากเกินไป

Bernard<sup>(31)</sup>, Cherniak<sup>(32)</sup>, Dimberg<sup>(33)</sup>, Elivell<sup>(34)</sup>, Fernström<sup>(35)</sup>, Grandjean<sup>(36)</sup> and Sauter<sup>(37)</sup> กล่าวว่า ปัจจุบันนี้มีการใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกับการทำงานมากขึ้นซึ่งเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนสามารถอธิบายได้ว่าลักษณะสภาพแวดล้อมของการทำงานมีผลต่อการทำงานของพนักงานจึงก่อให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบสถานที่ทำงานให้เหมาะสมมากขึ้นเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานให้กับพนักงาน

จากการวิจัยของ Köpf<sup>(38)</sup>, Wiencke and Koke<sup>(39)</sup> ได้สรุปการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ( Call Center ) ไว้ว่า การรับโทรศัพท์ทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้เนื่องจากพนักงานรับโทรศัพท์จะต้องสามารถรับสายได้เป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพกับทุกสายที่โทรเข้า ตอบรับได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เชื่อว่าขบวนการประเมินชนิดของลูกค้าที่โทรเข้าได้อย่างถูกต้องและทันต่อความต้องการของลูกค้า ต้องมีข้อมูลจำนวนมาก

ในการบริการลูกค้าโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง สามารถควบคุมระยะเวลาในการรับสายได้ สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสิ่งสำคัญคือต้องรู้จักกระบวนการ

DiTecco<sup>(40)</sup> ชาวแคนาดาศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานรับโทรศัพท์ที่แสดงผลรูปว่า ระยะเวลาในการติดต่อกับลูกค้ามีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานรับโทรศัพท์เกิดความกดดันและเกิดความเครียดซึ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญมาก เนื่องจากพนักงานจะต้องบริหารและจัดการบทสนทนากับลูกค้า ควบคุมอารมณ์ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยควบคุมระยะเวลาในการคุยแต่ละสายให้ได้ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด และเมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการพนักงานต้องเตรียมพร้อมรับสายทันที

สรุปได้ว่า พนักงานรับโทรศัพท์มีความเครียดจากสาเหตุต่าง ๆ และก่อให้เกิดผลกระทบอาจแบ่งได้เป็น 3 ด้านคือ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและลักษณะงาน เช่น การที่พนักงานโทรศัพท์จะต้องรับสายเป็น จำนวนมากในแต่ละวัน ตอบรับได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของลูกค้า ต้องมีข้อมูลจำนวนมากในการให้บริการ ต้องมีความเชี่ยวชาญในการประเมินประเภทของลูกค้าที่โทรเข้ามาได้อย่างถูกต้อง ต้องสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องบริหารจัดการบทสนทนาให้ได้ตามระยะเวลาที่บริษัทกำหนด และต้องเตรียมพร้อมรับสายต่อไปทันทีเมื่อเสร็จสิ้น และสิ่งสำคัญที่สุดคือต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ เหล่านี้เป็นต้น ด้านรูปแบบการทำงานเนื่องจากนโยบายองค์กรซึ่งก่อให้เกิดความกดดันและความเครียดได้ เช่น ความซับซ้อนของงานเนื่องจากเนื้อหาหรือข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การกำหนดระยะเวลาและจำนวนสายที่ต้องรับในแต่ละวัน นโยบายการบันทึกเสียงขณะสนทนา ผลตอบแทนในการทำงานที่ไม่เหมาะสม การทำงานเป็นกะ เป็นต้น และด้านบรรยากาศการทำงาน ได้แก่ ความเครียดเนื่องจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ห้องทำงานที่มีเสียงและสิ่งรบกวนสมาธิ ซึ่งทำให้พนักงานรับข้อมูลต่างๆ ได้ช้าลง เกิดความเหนื่อยล้าและเกิดความเครียดได้ ห้องทำงานที่เปิดโล่งมีการเคลื่อนไหว และมีเสียงรบกวนมีภาวะไม่เหมาะสมต่อการทำงาน ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าของร่างกายและเกิดการระคายเคืองต่อสายตา เช่น ห้องทำงานที่มีฝุ่นละอองมาก มีการหมุนเวียนอากาศไม่ดี อุณหภูมิไม่เหมาะสม แสงสว่างไม่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดและความกดดันของพนักงานรับโทรศัพท์