

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับของความเครียดกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับของความเครียด ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งจะเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับสถานประกอบการและการจ้างงาน

ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ตอนที่ 1 ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

##### ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นประสบการณ์พื้นฐานส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในภาวะปกติหรือเจ็บป่วย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจ ได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้ต่างๆ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต<sup>(7)</sup> ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นสภาวะของจิตใจและร่างกายเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่บีบคั้นกดดันหรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรม

Selye<sup>(8)</sup> ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองของสิ่งที่มากระตุ้นหรือสิ่งเร้า ซึ่งสิ่งที่มากระตุ้นหรือสิ่งเร้าทำให้เกิดความเครียดว่าเป็นภาวะที่เกิดขึ้นในร่างกายเพื่อตอบสนองสิ่งที่มาคุกคามซึ่งไม่เฉพาะเจาะจง

Coyne and Holroyd<sup>(9)</sup> ได้ให้คำจำกัดความของความเครียดไว้ว่าหมายถึงเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งโดยเฉพาะ รวมทั้งเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดหายนะ (Catastrophic Events) เช่น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว พายุถล่ม เป็นต้น เหตุการณ์สำคัญในชีวิต (Major Life Events) เช่น การสูญเสียคน ในครอบครัวหรือคนรักและสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงพอใจ(Chronic Circumstances) เช่น การอยู่อาศัยในที่ที่มีคนหนาแน่นมีเสียงดังรบกวนตลอดเวลา เป็นต้น

การมองความเครียดในลักษณะนี้ เป็นการมองสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) ซึ่งหมายถึงเป็นสิ่งเร้าใดๆที่ทำให้ร่างกายต้องเกิดการปรับตัว

ซูทิตย์ ปานปรีชา<sup>(10)</sup> ได้ให้ความหมายของความเครียด ดังนี้

1. ความเครียด เป็นภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะปัญหาในตัวคน หรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความ ผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ
2. ความเครียด เป็นปฏิกิริยาของจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งเป็น ปัญหาที่กำลังเผชิญ
3. ความเครียด เป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เสมือนจิตใจถูกบีบคั้น บังคับให้ต้อง เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดความแปรปรวน ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

รวีวรรณ นิวัตพันธุ์<sup>(11)</sup> สรุปว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่ เปลี่ยนแปลงไปจากภาวะปกติต่อตัวกระตุ้น ความเครียดนั้นเป็นสิ่งที่ไม่คงที่ เพราะตัวกระตุ้นสิ่ง เดียวกันที่ก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่ทำให้เกิดความเครียดกับบุคคลอื่นก็ได้ หรือ การที่บุคคลหนึ่งมีความเครียดต่อตัวกระตุ้นในสถานการณ์หนึ่งในช่วงเวลาหนึ่งในชีวิต แต่เมื่อเวลา ผ่านไป สิ่งกระตุ้นนี้อาจจะไม่ทำให้เกิดความเครียดต่อบุคคลนั้นอีกเลยในชีวิตก็ได้

สุวรรณ มหัตนรินทร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ คาปัญญา<sup>(6)</sup> ได้ให้ความหมาย ว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่มีต่อการคุกคามทำลาย ด้านจิตใจและ ร่างกายจากเหตุการณ์ต่างๆ ตั้งแต่ที่เป็นสาเหตุเล็กน้อยๆ เหตุการณ์ที่เกิดเป็นประจำ จนถึง เหตุการณ์สำคัญ

โดยสรุปแล้ว อาจกล่าวได้ว่าความเครียด เป็นการแสดงออกของร่างกายต่อสิ่งแวดล้อม ที่มากระทบ ทำให้คนเราเกิดการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งต่างๆเหล่านั้น ทำให้สภาวะร่างกาย และจิตใจขาดความสมดุล

## ทฤษฎีของความเครียด

### ทฤษฎีของความเครียดของ Lazarus

Lazarus (อ้างถึงใน กฤษณนันท์ เกรือวรรณ, 2541)<sup>(12)</sup> อธิบายว่าความเครียดเป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่ความเครียดนั้นไม่ได้เป็นเพียงตัวกระตุ้นหรือการตอบสนองเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการที่บุคคลมีอิทธิพลเหนือผลกระทบของสิ่งกระตุ้นได้โดยผ่านพฤติกรรม ความคิด และอารมณ์ ดังจะเห็นได้จากการที่แต่ละบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้นตัวเดียวกัน แต่จะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งลาซารัส เรียกกระบวนการนี้ว่า “Cognitive Appraisal” เป็นกระบวนการทางสติปัญญาที่บุคคลใช้ในการประเมินสถานการณ์ที่มากระทบว่าเป็นอันตรายต่อตนเองหรือไม่ มีการตัดสินใจแยกแยะปัญหาและหาวิธีการในการจัดการควบคุมหรือลดความรุนแรงของสถานการณ์ต่างๆที่มากระทบตัวบุคคลและมีการนำแหล่งประโยชน์ของบุคคลมาใช้อย่างมากในการจัดการกับสถานการณ์นั้น การประเมินสถานการณ์มี 3 ระยะดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์ขั้นที่หนึ่ง (Primary Appraisal) คือ การที่บุคคลใช้สติปัญญาความรู้ ประสพการณ์ประเมินสถานการณ์ที่มากระตุ้น โดยทั่วไปจะครอบคลุมใน 3 ลักษณะดังนี้
  - 1.1 ไม่มีความสำคัญกับตนเอง (Irrelevant) คือ การที่บุคคลพิจารณาว่าสถานการณ์นั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพของตนเอง หรือตนไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเหตุการณ์นั้นๆ
  - 1.2 มีผลในทางที่ดีต่อตนเอง (Benign Positive) คือ การที่บุคคลพิจารณาว่าสถานการณ์นั้นมีผลในทางดีกับสวัสดิภาพของตนเอง บุคคลไม่ต้องใช้ความพยายามในการปรับตัว
  - 1.3 ประเมินว่าเป็นความเครียด (Stressful) คือ การพิจารณาที่จะตัดสินใจว่าในสถานการณ์นั้น บุคคลต้องดึงแหล่งประโยชน์มาใช้ในการปรับตัวอย่างเต็มที่หรือเกินกำลังความสามารถที่มีอยู่ ซึ่งการประเมินว่าเป็นความเครียดนั้นจะมี 3 ลักษณะ คือ

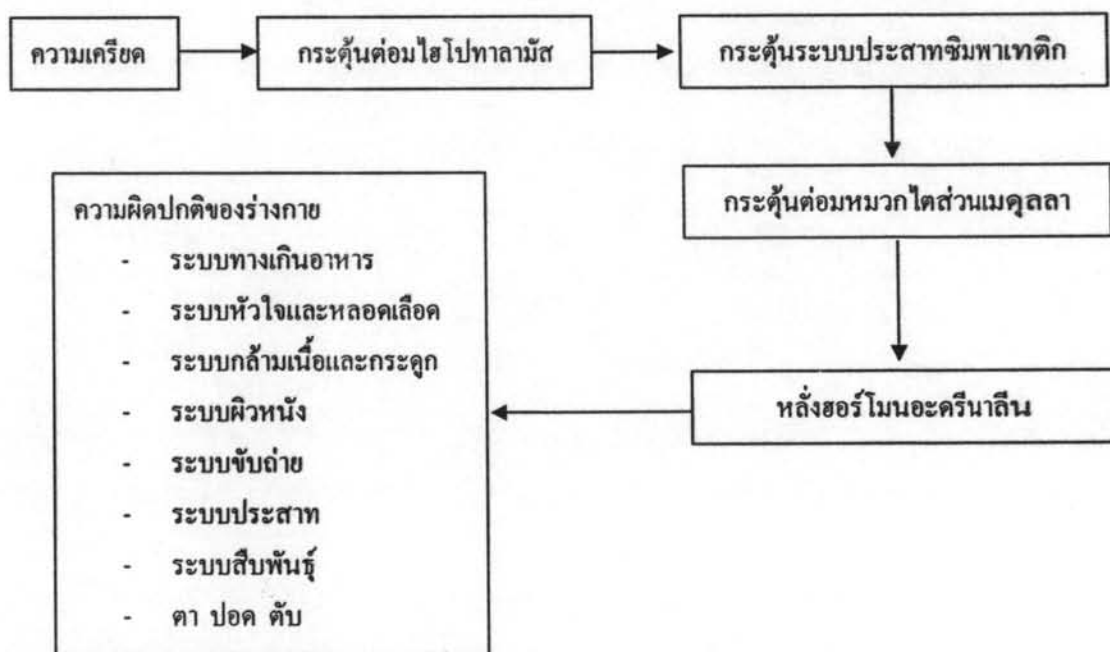
- 1.3.1 เป็นอันตราย และสูญเสีย เป็นการที่บุคคลประเมินว่าเกิดการเสียหายขึ้นกับตัวเองแล้ว เช่น เกิดการเจ็บป่วย ความไม่พึงพอใจต่อตนเอง หรือต่อสังคม การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก
- 1.3.2 การถูกคุกคาม เป็นการประเมินถึงอันตราย หรือการสูญเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือเมื่อสูญเสียแล้วจะทำให้เกิดความยุ่งยากหรือลำบากตามมา
- 1.3.3 การทำทนาย เป็นการประเมินถึงสถานการณ์นั้นว่าอาจจะเป็นอันตราย แต่บุคคลมีวิธีการที่จะจัดการ หรือควบคุมสถานการณ์นั้นได้ หรือสถานการณ์นั้นอาจจะให้ประโยชน์กับตนเอง ทำให้มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น พฤติกรรมที่แสดงออกในการประเมินนี้ เช่น ความกระตือรือร้น ความตื่นตัว ความร่าเริง

จะเห็นได้ว่า ประเมินสถานการณ์ขั้นที่หนึ่งนี้ เป็นการรับรู้สถานการณ์ว่าเป็นอันตรายกับตน สถานการณ์ใดที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับตน หรือเกี่ยวข้องในทางที่ดี จึงไม่ใช่สิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

2. การประเมินสถานการณ์ขั้นที่สอง (Secondary Appraisal) คือ การที่บุคคลใช้สติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ ประเมินแหล่งประโยชน์และทางเลือกของคนเพื่อจัดการกับอันตรายจากสิ่งที่คุณได้รับรู้จากการประเมินสถานการณ์ใหม่ เพื่อทบทวนดูว่าการประเมินสถานการณ์ในขั้นที่หนึ่งถูกต้องหรือไม่ วิธีการเอาชนะความเครียดในการประเมินสถานการณ์ขั้นที่หนึ่งมีประสิทธิภาพและถูกต้องหรือไม่
3. การประเมินซ้ำ (Reappraisal) หลังจากที่คุณคนได้แสดงความพยายามที่จะกำจัดอันตรายแล้ว บุคคลจะประเมินสถานการณ์ซ้ำ เพื่อพิจารณาว่าอันตรายที่คุณได้รับรู้นั้นยังมีอยู่หรือลดลง หรือได้ถูกจำกัดไปแล้ว ขั้นตอนนี้ถือได้ว่าเป็นการเริ่มวงจรประเมินสถานการณ์ขั้นที่หนึ่งใหม่ ถ้าผลจากการประเมินซ้ำนี้บุคคลรับรู้ว่ายังมีอันตรายนั้นอยู่หรือเกิดอันตรายขึ้นใหม่

### ทฤษฎีความเครียดของ Cannon

Cannon (อ้างถึงใน กฤษณนันท์ เกรือวรรณ, 2541)<sup>(12)</sup> ได้ให้แนวความคิดพื้นฐานของการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่ปฏิกิริยาทางร่างกายของคน และสัตว์ที่ตอบสนองเมื่อประสบกับสิ่งที่เป็นอันตราย ปฏิกิริยาตอบสนองนี้เรียกว่าการสู้ หรือหนี “ Fight-or-Flight” เป็นการเตรียมพร้อมของสิ่งมีชีวิตเพื่อที่จะต่อสู้ หรือหนี เมื่อประสบกับสิ่งที่เป็นอันตราย โดยส่งผลให้ระบบประสาทซิมพาเทติก (Sympathetic Nervous System) กระตุ้นต่ออะดีนอล (Adrenal Gland) ให้หลั่งอะดรีนาลีน (Adrenaline) มากระตุ้นร่างกาย ซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสีย กล่าวคือปฏิกิริยาสู้ หรือหนีนั้นเป็นการเตรียมสิ่งมีชีวิตในการตอบสนองต่ออันตรายได้อย่างรวดเร็ว แต่ถ้าถูกกระตุ้นเป็นระยะเวลาานานๆก็จะทำให้เป็นอันตรายต่อสุขภาพ



ภาพที่ 2 แสดงการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาจากความเครียด<sup>(3)</sup>

### ทฤษฎีความเครียดของ Joan Riehl

Joan Riehl (อ้างถึงใน กรรณก อ้นคำภา, 2546)<sup>(13)</sup> กล่าวถึงกระบวนการของความเครียด (Stress Process) ว่าเมื่อสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียด ร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนองหรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียดและความเครียดโดยตรงจากการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบ ในการที่จะจัดการให้เข้าใจกับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธี โดยอาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียด มีบ่อยครั้งที่มนุษย์ต้องการการแสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียดเพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับความเครียดจะได้ระวังตนเองและเสริมสร้างให้ตนเองแข็งแกร่งขึ้น ในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรงและการประสานงานของอวัยวะต่างๆของร่างกายและวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์

### **สาเหตุของความเครียด**

ความเครียดนั้นสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศทุกวัย ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการของมนุษย์ จึงได้มีการศึกษาถึงสาเหตุของความเครียดไว้เป็นจำนวนมากจนพอสรุปได้ว่า สาเหตุของความเครียดแบ่งออกเป็น 2 สาเหตุใหญ่ๆ คือ สาเหตุจากปัจจัยในตัวบุคคล และสาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

กรมสุขภาพจิต<sup>(7)</sup> ได้สรุปสาเหตุของความเครียด ดังนี้

## 1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

- 1.1 สาเหตุทางกาย สภาวะทางกายบางประการทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่ว่าร่างกายเครียด จากการที่ร่างกายกับจิตใจมีความเกี่ยวข้องกันแยกจากกันไม่ได้ การเกิดความเครียดทางด้านร่างกายย่อมส่งผลให้จิตใจเครียดตามไปด้วย ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่
  - 1.1.1 คุณลักษณะทางพันธุกรรมที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ สีผิว ความเข้มแข็งหรือความอ่อนแอของระบบทำงานของร่างกายตลอดจนความพิการบางประเภท
  - 1.1.2 ความเหนื่อยล้าของร่างกาย อันเกิดจากการได้ผ่านการทำงานอย่างหนักติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน
  - 1.1.3 สภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับประทานอาหารไม่ถูกส่วน ไม่ถูกสุขลักษณะ การรับประทานอาหารไม่เพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย หรือมากเกินไป การใช้หรือการบริโภคสารบางประเภท อาทิ สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ ตลอดจนสารเสพติดต่างๆ เหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้
  - 1.1.4 การพักผ่อนไม่เพียงพอ ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาวะที่อ่อนเพลียติดต่อกันเป็นเวลานาน
  - 1.1.5 การเจ็บป่วยทางร่างกาย ทั้งการเจ็บป่วยแบบเฉียบพลัน เช่น การมีไข้สูง อุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยเรื้อรังต่างๆ เช่น โรคเบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น



1.1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง การทรงตัว เช่น การเดิน ยืน วิ่ง นอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สาเหตุทางจิตใจ ถือว่าเป็นสาเหตุสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความเครียดมากที่สุด

1.2.1 บุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย คือ

ก. บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต (Perfectionist) ได้แก่ คนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิต เจาะระเบียบ ขยัน เป็นคนยึดมั่นต่อกฎเกณฑ์ข้อบังคับ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้บุคคลนั้นต้องทำงานหนักและต้องทำทุกอย่างด้วยตนเอง

ข. บุคลิกภาพแบบพึ่งพาผู้อื่น (Dependent) ได้แก่ บุคคลที่มีลักษณะขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่เข้มแข็ง รู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ บุคลิกภาพแบบนี้ จะทำให้เป็นคนวิตกกังวลได้ง่ายจะทำอะไรต้องพึ่งพาผู้อื่น มีความหวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

ค. บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น (Impulsive) คนที่มีบุคลิกภาพแบบนี้เป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งมีผลกระทบไปถึงสภาวะสมดุลของร่างกายไปด้วย

1.2.2 การเผชิญปัญหาต่างๆ ในชีวิต (Life Event) หมายถึง เหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมตามปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลทางบวกหรือทางลบก็ได้ การเกิดขึ้นของเหตุการณ์ดังกล่าวล้วนทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเผชิญเหตุการณ์ที่เป็นการควบคุมหรือก่อให้เกิดผลในทางลบ ก่อให้เกิดความยากลำบากในการดำเนินชีวิตจะก่อให้เกิดปัญหาในการปรับตัวและความเครียดได้มาก

1.2.3 ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกตั้งแต่สองทางขึ้นไป แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการเลือกกระทำในสิ่งไม่ต้องการหรือไม่อยากได้ ไม่อยากทำทั้งสองอย่าง แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง



- 1.2.4 ความคับข้องใจ (Frustration) ได้แก่ การที่บุคคลมีอุปสรรคไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความคับข้องใจมี 4 ประการ
- ก. ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ การสูญเสีย อาจเป็นการสูญเสียคนรัก เกียรติยศชื่อเสียง ความภาคภูมิใจในตนเอง ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต หรือการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง การขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในชีวิต ความรู้สึกเหล่านั้นจะทำให้บุคคลรู้สึกหมดหวัง รู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้
- ข. ความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการอันเกิดจากธรรมชาติหรือลักษณะของเหตุการณ์นั่นเอง หรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์หรือเกิดจากปัจจัยภายในบุคคลนั่นเอง
- ค. การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล ซึ่งเชื่อกันว่ามีความจำเป็นต่อสถานะและความรู้สึกมีคุณค่าของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ
- ง. อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจไม่สบาย ความรู้สึกเหล่านี้ ทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่าอารมณ์เครียด

## 2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

- 2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา ไม่ว่าจะเป็น อุณหภูมิ สภาพภูมิอากาศ สภาพภูมิประเทศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ฯลฯ เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลและทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้
- 2.2 สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิตและสามารถทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อไวรัส แบคทีเรีย พยาธิ หรือเชื้อโรคอื่นๆ

- 2.3 สภาพแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรม จากการศึกษาที่บุคคลเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม ฉะนั้น ปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคมและสิ่งทีบุคคลกระทำจะมีผลกระทบต่อ กันตลอดเวลา โดยปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่
- 2.3.1 สถานภาพและบทบาทในสังคมของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีหลาย บทบาท หลายสถานภาพ เช่น ถ้าอยู่ในครอบครัวอาจมีบทบาทเป็นพ่อแม่ อยู่ในที่ทำงานเป็นลูกน้องมีผู้บังคับบัญชาคอยดูแลการปฏิบัติงาน ถ้าอยู่กับพ่อแม่ก็มีบทบาทเป็นลูก หรือการเป็นเพศชายเพศหญิง เหล่านี้ล้วนมี ผลให้บุคคลมีการแสดงออกหรือมีการกระทำที่แตกต่างกันในแต่ละ สถานการณ์ หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้งหรือแตกต่างกันมาก ก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้
- 2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ แนวทางหรือกฎเกณฑ์ในการประพฤติ ปฏิบัติที่คนในสังคมส่วนใหญ่ยอมรับและปฏิบัติตามจนกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ เป็นประเพณีของสังคมนั้นๆ แต่บางครั้งกฎเกณฑ์ดังกล่าวไม่ สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลหรือเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมาก ข่มก่อก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลได้
- 2.3.3 ระบบการเมืองการปกครองซึ่งจะมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล หากเป็นระบบการเมืองการปกครองที่เคร่งครัดหรือทำให้ประชาชนรู้สึกว่าถูกควบคุมหรือคุกคาม โดยเฉพาะเรื่องสิทธิเสรีภาพด้านต่างๆ หรือเป็น ระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคงข่มก่อก่อให้เกิด ความเครียดกับประชาชนได้

ซาราฟิโน (Sarafino)<sup>(14)</sup> ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคล (Sources within the Person)
  - 1.1 ความเจ็บป่วยซึ่งระดับของความเครียดจะขึ้นอยู่กับความรุนแรงของโรค อายุของ บุคคล เนื่องจากเด็กจะมีความเข้าใจเกี่ยวกับโรคและการเสียชีวิตน้อยกว่าผู้ใหญ่ ดังนั้น เด็กจึงไม่มีความเครียดจากอาการของโรคที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ในขณะที่

ผู้ใหญ่จะเกิดความเครียดทั้งจากอาการของโรคขณะนั้นและจากความกังวลเกี่ยวกับอนาคตเช่น ความพิการ และการเสียชีวิตจากโรค

- 1.2 ความขัดแย้งภายในของบุคคล เช่น การเลือกเอาสิ่งหนึ่งจากทั้งสองสิ่งที่ไม่ต้องการ หรือการเลือกเอาสิ่งหนึ่งจากทั้งสองสิ่งที่ต้องการ
2. ความเครียดที่เกิดจากครอบครัว (Sources in the Family)
  - 2.1 การเพิ่มสมาชิกในครอบครัว เช่น การมีบุตรใหม่เป็นสาเหตุของความเครียดให้กับพ่อแม่ และเด็กๆในครอบครัว
  - 2.2 การหย่าร้าง เป็นการสร้างความเครียดให้กับทุกคนในครอบครัว เนื่องจากพวกเขาต้องพบกับความเปลี่ยนแปลงในด้านสังคม ที่อยู่อาศัย และการเงิน
  - 2.3 การเจ็บป่วย ความพิการและการเสียชีวิตในครอบครัว
3. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากชุมชนและสังคม (Sources in the Community and Society)
  - 3.1 การทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการตกงาน
  - 3.2 สิ่งแวดล้อม เช่น เสียงดัง ความแออัดของประชากร น้ำเสีย อากาศเป็นพิษ เป็นต้น

### ระดับความเครียด

ระดับความเครียดหมายถึง ระดับความรุนแรงที่บุคคลรู้สึก หรือรับรู้ได้จากสถานการณ์ต่างๆที่มาคุกคาม (สวัตน์ มหัตนิรันดร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ดาปัญญา)<sup>6)</sup> แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดระดับน้อยๆและหายไปในช่วงเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งมาคุกคามหรือเกิดเหตุการณ์สำคัญๆในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะ ความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าเป็นเกณฑ์ปกติทั่วไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น
3. ความเครียดในระดับสูง ( High Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตรายหากไม่ได้รับการบรรเทา จะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่างๆในภายหลังได้
4. ความเครียดในระดับรุนแรง ( Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคคลมีการล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ หรือเกิดโรคภัยต่างๆตามมาได้ง่าย

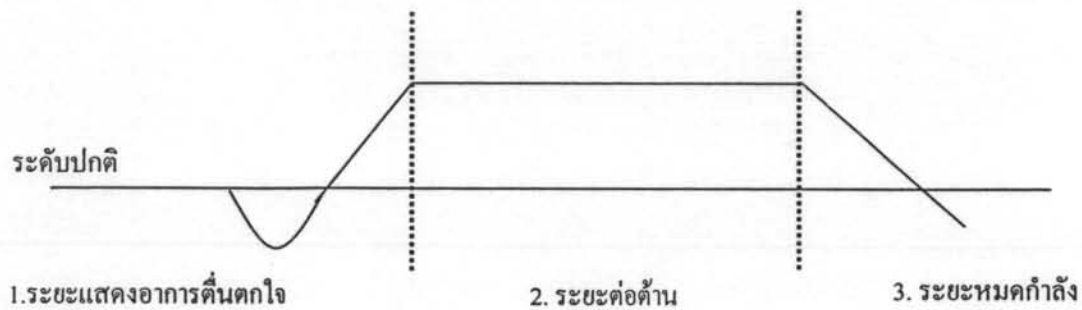
### ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด

กระบวนการปรับตัวของร่างกายเมื่อเกิดความเครียด ร่างกายจะมีการปรับตัวแบ่งออกเป็น 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเตือนหรือระยะบอกเหตุ ( Alarm Reaction Stage) ระยะนี้ร่างกายจะรับรู้ปัจจัยกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด เมื่อเกิดความเครียดแล้ว สมอส่วนหน้าจะมีการกระตุ้นให้ร่างกายมีการหลั่งสาร Epinephrine, Nor Epinephrine รวมทั้ง Anti Diuretic Hormone มากขึ้นซึ่งทำให้ร่างกายมีพลังงานทางกายและใจมากขึ้นกว่าปกติ เพื่อพยายามปรับสมดุลของร่างกาย

ระยะที่ 2 ระยะต่อต้านหรือระยะที่ร่างกายใช้กลไกต่างๆให้มีการปรับตัว ( Resistance Stage) ระยะนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยาเพื่อต่อต้านความเครียด คือ เมื่อร่างกายมีฮอร์โมนดังกล่าวในโลหิตสูงขึ้น ก็จะเป็นตัวสะท้อนกลับให้สมอส่วนหน้าลดการหลั่งฮอร์โมนน้อยลง ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาวะสมดุล

ระยะที่ 3 ระยะอ่อนล้าหรือระยะที่ร่างกายเกิดภาวะหมดกำลัง ( Exhaustion Stage) จะก่อให้เกิดภาวะผิดปกติทั้งร่างกายและจิตใจ จะเกิดอาการผิดปกติเกิดเป็นโรคขึ้นได้



ภาพที่ 3 แสดงระยะทั้ง 3 ของ G.A.S<sup>(15)</sup>

#### ผลกระทบของความเครียด<sup>(16)</sup>

ความเครียดเมื่อเกิดขึ้นในระยะสั้นทำให้เกิดความตื่นตัว กระตือรือร้น แต่ถ้าคงอยู่ในระยะยาว จะเกิดผลเสียต่อตนเอง ครอบครัว งาน และความสัมพันธ์กับผู้อื่นดังนี้

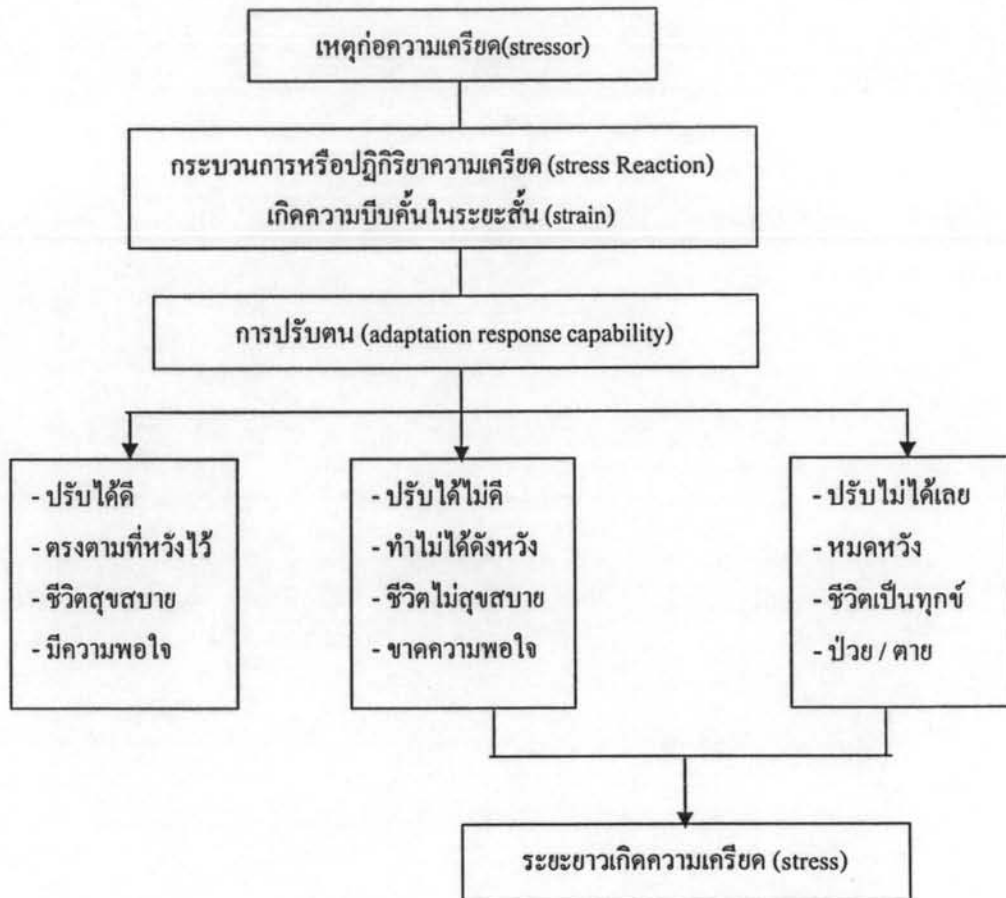
1. ผลกระทบต่อตนเอง สามารถแสดงออกได้หลายทาง ดังนี้
  - 1.1 ทางร่างกาย พบว่าเกิดความผิดปกติของระบบการทำงานในร่างกายได้หลายส่วน เช่น เกิดแผลในกระเพาะอาหาร เบื่ออาหาร หายใจเร็วและแรงขึ้น จังหวะการเต้นของหัวใจเปลี่ยนแปลง ปวดกล้ามเนื้อบริเวณต่างๆ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ และสมรรถภาพทางเพศลดลง เป็นต้น
  - 1.2 ทางอารมณ์ เกิดความวิตกกังวล หงุดหงิดง่าย กระวนกระวายใจ ซึมเศร้า อ่อนไหวง่าย เป็นต้น
  - 1.3 ทางความคิด ทำให้ขาดสมาธิ หลงลืมง่าย ขี้คิดขี้ทำ เกิดความสับสนลังเล มองตัวเองในทางลบ และมองโลกในแง่ร้าย เป็นต้น
  - 1.4 ทางพฤติกรรม เช่น พุดจาสับสน การบริโภคอาหารเปลี่ยนแปลงไป ความสามารถในการทำงานลดลง สูบบุหรี่จัด และดื่มสุรามากเกินไป เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อครอบครัว เกิดปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัวได้ง่าย เกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกัน จนถึงการทะเลาะวิวาทและใช้กำลังทำร้ายร่างกาย ทำให้เกิดปัญหาการหย่าร้างตามมาได้
3. ผลกระทบต่องาน ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน เกิดความบกพร่องผิดพลาดในการทำงาน ทำให้มีโอกาสดูอุบัติเหตุในที่ทำงานมากขึ้น และอาจมีปัญหาคือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
4. ผลกระทบต่อสังคม อาจเกิดการขัดแย้งกับบุคคลทั่วไปที่ต้องพบปะ และไม่สามารถอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดอันตรายต่อบุคคลอื่นได้

#### ความเครียดจากการทำงาน<sup>(2)</sup>

หมายถึงผลรวมของปัจจัยต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในสภาวะแวดล้อมของงาน ซึ่งส่งผลให้การควบคุมการทำงานของร่างกายและจิตใจเสียไป หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่ง หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นในร่างกายที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัวให้เข้ากับอิทธิพลการเปลี่ยนแปลง การเรียกร้องความต้องการ และความบีบคั้นกดดันต่างๆ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งการปรับตัวเป็นสัญชาตญาณเพื่อความอยู่รอด หากไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ สิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมา คือ ความบีบคั้น (Strain) อันเป็นผลจากการที่ร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมของบุคคลได้รับความเครียดทั้งหลายเข้าไป ตัวอย่างเช่น คนงานตอกงานจึงเกิดภาวะเครียด แต่เนื่องจากสามารถปรับตัวได้ จึงเกิดความบีบคั้นเพียงเล็กน้อยและดำรงชีวิตได้อย่างเป็นปกติ ในทางตรงกันข้าม หากคนงานไม่สามารถปรับตัวกับปัญหาได้ จะคิดแต่หนีปัญหาแทนที่จะคิดหาวิธีแก้ไขในสภาวะนี้ ความบีบคั้นจะเพิ่มสูงขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย สภาพจิตใจ และอาจฆ่าตัวตายได้ อันสืบเนื่องจากการหมดความสามารถในการปรับตัว



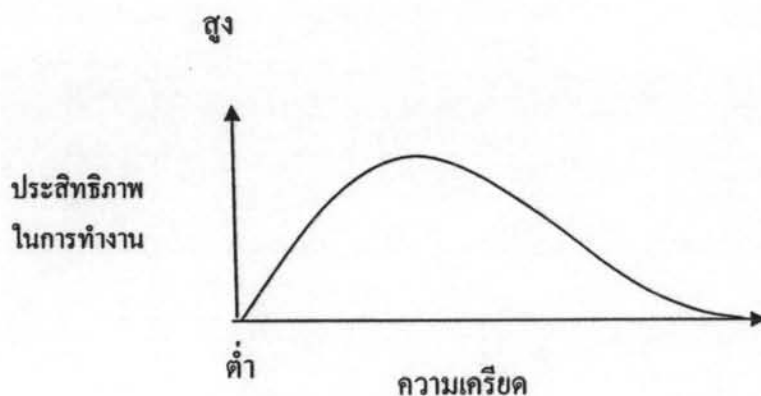


ภาพที่ 4 อธิบายความหมายของความเครียด ความบีบคั้น และการปรับตัว<sup>(2)</sup>

#### ความเครียดที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

ในด้านการศึกษาความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมของการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จากการศึกษาของปรีชา นิ่มอนงค์<sup>(19)</sup> ที่ศึกษาความเครียดในโรงงานต่างๆของศูนย์อาชีวอนามัยเขต 1 รายงานว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือความร้อนหรืออุณหภูมิสูง นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดหรือสุขภาพจิตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาเพื่อนร่วมงาน การมีโรคประจำตัว และปัญหาทางเศรษฐกิจอีกด้วย

Robbin (อ้างใน เพ็ญญา อนุชิตวงศ์, 2540)<sup>(20)</sup> กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานมีลักษณะ เป็นความสัมพันธ์แบบ U กลับหัว (Inverted - U Relationship) ดังภาพที่ 4 กล่าวคือ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลาง จะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดขึ้นไปจนความสามารถของบุคคลจะรับได้ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง



ภาพที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน<sup>(20)</sup>

ณกมล จันทร์สม (2541)<sup>(21)</sup> กล่าวว่า ความเครียดในงานหมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญหรือความไม่แน่นอนต่างๆ ความเครียดในงานเป็นปัญหาที่สำคัญและเกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กร ความเครียดในงานจะเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกระดับของการบริหาร ความเครียดในงานอาจเกิดขึ้นกับบุคคลเพียงคนเดียว หรือเกิดขึ้นกับทีมงานหรือแผนก หรือเกิดขึ้นกับทั้งระบบก็ได้ ระดับความเครียดในงานจะมีผลกระทบกับบุคลิกภาพของพนักงานและความขัดแย้งในบทบาท

### แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด

Smith<sup>(22)</sup> ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ปริมาณงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากหรืองานที่ยากเกินไป รวมถึงงานที่น้อยเกินไป
2. ความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) เกิดขึ้นจากการกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน และมีความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) เกิดขึ้นกับผู้อื่น
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพไม่ดี เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างน้อยเกินไป มีกลิ่นไม่ดีในสถานที่ทำงาน หรือมีมลพิษ เป็นต้น

Maslach<sup>(23)</sup> แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม ได้แก่
  - 1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง ความร้อน ความเย็น มลภาวะทางอากาศ เป็นต้น
  - 1.2 โครงสร้างของงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงานหรือการทำงานกะ ปริมาณงาน มากหรือยากเกินไป บทบาทในการทำงานมีความคลุมเครือ หรือมีความขัดแย้งในบทบาทและการตัดสินใจ เป็นต้น
  - 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง
2. สาเหตุจากลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา และบุคลิกภาพแบบเอ

Brown and Moberg<sup>(24)</sup> กล่าวถึง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่
  - 1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง หรืองานที่ยากเกินไป
  - 1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่
  - 2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทของความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน ผู้บริหารที่

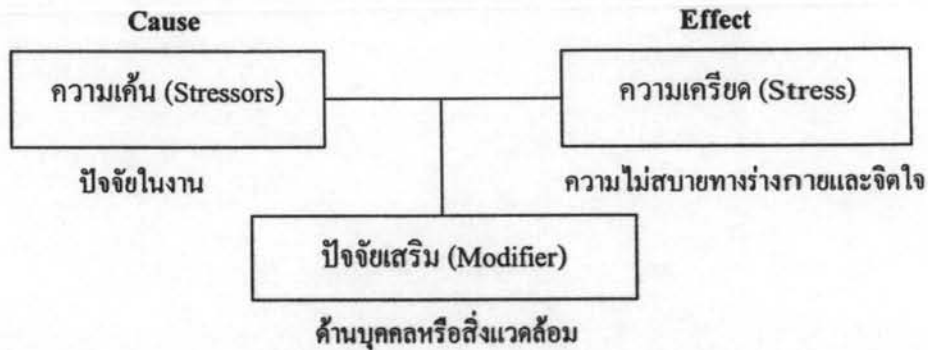
- ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจ เช่น มีอารมณ์เศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน และทำให้เกิดการละทิ้งงาน
- 2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งเกิดขึ้นเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างหรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน ผู้บริหารที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาท จะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง
  - 2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การ แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลานานในการพบปะผู้คน การสังสรรค์ และการรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับ โรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง
  - 2.4 สาเหตุอื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี
3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลจึงเกิดความเครียดทางจิตใจ และรู้สึกว่าคุณถูกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง
    - 3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารมีสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับและให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย ส่งผลให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความกดดันในการทำงาน
    - 3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่งยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มี ความก้าวหน้าในงาน
5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มี ส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด
6. สาเหตุภายนอกองค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ภาวะวิกฤตของชีวิต ความยุ่งยากทาง การเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความ ต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล
7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการ ทำงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มี การอธิบายใดๆให้ทราบถึงเหตุผล และไม่อาจคาดหวังอะไร ได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ
8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

สลิธร เทพตระการพร (อ้างถึงใน กรณก อ่อนคำภา, 2546)<sup>(13)</sup> กล่าวถึง ปัจจัย สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด ดังนี้คือ

- การควบคุมงาน(Job Control) เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานในอันที่จะกำหนดงานประจำ รวมไปถึงการมีโอกาสได้ควบคุมดูแลกระบวนการผลิตด้วย
- การสนับสนุนจากสังคม (Social Support) หมายถึงการได้รับความช่วยเหลือหรือส่งเสริม จากผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างาน และผู้ร่วมงาน
- ความไม่พอใจในงานที่ทำ (Job Distress or Dis-satisfaction) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับ เนื้องานและปริมาณงาน รวมไปถึงความก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ด้วย
- ความต้องการของงานและผลงาน (Task and Performance Demands) ถูกกำหนดโดย ปริมาณงาน รวมไปถึงความต้องการและความตั้งใจในการทำงานด้วยวันกำหนดส่งงาน
- ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security) ความกลัวการว่างงานหรือการตกงาน
- ความรับผิดชอบ (Responsibility) งานที่ต้องการมีความรับผิดชอบสูงมีความสัมพันธ์ โดยตรงกับการเพิ่มของโรคแผลในกระเพาะอาหารและความดันโลหิตสูง
- ปัญหาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environmental problems) รวมถึงปัญหาเสียงดัง แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม สภาพอากาศในอาคารและสำนักงานที่เล็กและปิดทึบ
- ความซับซ้อนของงาน (Complexity) กำหนดโดยจำนวนความต้องการของงานที่แตกต่าง กันในงานนั้น งานซ้ำซากและงานที่ทำอย่างเดียวเหมือนกันตลอดเวลา

จากการที่นักวิจัยต่างๆ ได้สร้างแนวคิดเพื่ออธิบายกลไกการเกิดความเครียดที่มีสาเหตุมาจากงานทำให้เกิดความไม่สบายใจทางร่างกายหรือจิตใจ ซึ่งสาเหตุเหล่านี้สามารถแสดงให้เห็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Casual Relationship) ได้ดังภาพ



ภาพที่ 6 แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของความเครียดที่มีสาเหตุมาจากงาน<sup>(13)</sup>

## ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับสถานประกอบการและการจ้างงาน

### ความหมายของโรงงานอุตสาหกรรม

หมายถึง โรงงานสำหรับประกอบกิจการอุตสาหกรรม โดยใช้เครื่องจักรซึ่งเทียบได้เกิน 5 แรงม้าขึ้นไป

### ประเภทของสถานประกอบการ

ประเภทของโรงงานอุตสาหกรรมมีการจำแนกหลายวิธี นายแพทย์เทพนม เมืองแมน (อ้างถึงใน ไพฑูรย์ สมุทรสินธุ์)<sup>(25)</sup> ได้อธิบายหลักเกณฑ์ในการแบ่งโรงงานอุตสาหกรรมตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

1. อุตสาหกรรมในครอบครัว (Home or Cottage Industry) หมายถึง การผลิตสิ่งของสำหรับใช้เองในบ้านหรือทำจำหน่ายเป็นรายได้พิเศษ โดยใช้แรงงานของตนเองหรือของสมาชิกในครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ เช่น การทอผ้า การจักสาน การตีดาบ การเย็บเสื้อผ้า ฯลฯ หากทำโดยใช้ฝีมือแลความประณีตเพื่อให้มีคุณค่าทางศิลปะด้วย จึงมักเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า อุตสาหกรรมหัตถกรรม
2. อุตสาหกรรมขนาดย่อม (Small - Scale Industry) หมายถึง อุตสาหกรรมโรงงานหรืออุตสาหกรรมบริษัท ใช้คนงาน มีเงินลงทุนไม่มากนัก สำหรับประเทศไทยเรา แต่เดิมใช้



จำนวนคนในโรงงานตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการ ในเรื่องอุตสาหกรรมขนาดเล็กและการตลาดของคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (ESCAP) เมื่อ พ.ศ. 2494 กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ คือ หากเป็นโรงงานที่ไม่ใช้เครื่องจักรจะต้องมีพนักงานไม่เกิน 50 คน ถ้าเป็นโรงงานที่ต้องใช้เครื่องจักรจะต้องมีพนักงานไม่เกิน 20 คน ต่อมาเมื่อมีการจัดตั้งสำนักงานเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อม ซึ่งได้ให้ความหมายของอุตสาหกรรมขนาดย่อมว่า หมายถึง กิจการอุตสาหกรรมประเภทโรงงานประเภทบริษัท ประเภทหัตถกรรม หรือประเภทอุตสาหกรรมในครอบครัวที่มีเงินลงทุนจดทะเบียน หรือได้ลงทุนไปในทรัพย์สินประจำของกิจการนั้นๆ ไม่เกินสองล้านบาท ในขณะนี้ได้มีการประมาณการว่า ประเทศไทยมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อมประเภทต่างๆอยู่ประมาณ 95% ของจำนวนโรงงานทั้งหมด โรงงานเหล่านี้มักประสบปัญหาหลายอย่าง เช่น เรื่องเงินทุน เรื่องประสิทธิภาพการผลิตเพราะเครื่องจักรกลล้าสมัย เรื่องการจัดการและเรื่องการตลาด

3. อุตสาหกรรมขนาดกลาง (Medium – Scale Industry) หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีการลงทุนสูง ใช้แรงงานมากและมีเครื่องจักรกลที่ทันสมัยมากกว่าอุตสาหกรรมขนาดย่อม ในประเทศไทย เราไม่ค่อยคุ้นกับอุตสาหกรรมประเภทนี้นัก โดยมากมักไปเรียกอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่กว่าโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อมว่าอุตสาหกรรมขนาดใหญ่
4. อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (Large – Scale Industry) หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีการลงทุนเป็นจำนวนร้อยๆหรือพันล้านบาทขึ้นไป มีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัย ใช้คนงานเป็นจำนวนพันคนขึ้นไป ใช้เทคโนโลยีระดับสูง มีอัตราการผลิตสูงมาก และมีระบบการบริหารงานภายใน โรงงานที่ทันสมัยมาก สำหรับประเทศไทยนั้น อุตสาหกรรมที่พอจะจัดอยู่ในกลุ่มของอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ได้นั้นมีน้อยมาก เช่น โรงงานปูนซีเมนต์ โรงงานกลั่นน้ำมันที่อำเภอศรีราชา โรงงานปิโตรเคมีคอด โรงงานยาสูบ โรงงานผลิตพลังงานไฟฟ้า โรงงานเบียร์ เป็นต้น

### ตอนที่ 3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพฑูรย์ สมุทรสินธุ (2541)<sup>(25)</sup> ได้ศึกษาภาวะสุขภาพจิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดนนทบุรี และความสัมพันธ์ระหว่างภาวะสุขภาพจิตกับการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงาน และการขาดงาน จำนวน 444 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม GHQ -12 ฉบับภาษาไทย และประเมินปัญหาความเครียด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมมีภาวะสุขภาพจิตในระดับปกติร้อยละ 58.8 และมีแนวโน้มที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยทางจิตร้อยละ 68.5 ซึ่งปัญหาที่นำไปสู่ความเครียด 3 อันดับแรก คือ ปัญหาการเงิน ปัญหาสุขภาพจิต และขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน ร้อยละ 44.4, 38.2 และ 27.6 ตามลำดับ สำหรับวิธีการจัดการกับปัญหา 3 อันดับแรก คือ พูดคุยกับคนที่ไว้ใจ คุณาพยนตร์ และเล่นกีฬา ร้อยละ 51.6, 32.6 และ 29.3 ตามลำดับ ภาวะสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงานและการขาดงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุราภรณ์ บุญเรือง (2542)<sup>(27)</sup> ได้ศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง จำนวน 136 คน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดระดับต่ำ พนักงานที่มีอายุรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่สถานภาพสมรส และตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริเต็ม เขาวนศิลป์ และสงคราม เขาวนศิลป์ (2542)<sup>(28)</sup> ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โรงแรม และโรงงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจากสถานประกอบการทั้ง 3 ประเภท ในภาคเหนือตอนบน จำนวน 471 คน จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนและทดสอบความพึงพอใจในงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานโรงงานมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมต่ำกว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรินทร์ บุญเยี่ยม (2543)<sup>(29)</sup> ได้ศึกษาความชุกของความเครียดจากการทำงาน และปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องในคนงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแมกเนติกเทปและอัลคาไลน์แบตเตอรี่แห่งหนึ่ง พบว่า คนงานมีความเครียดร้อยละ 56.1 ปัจจัยทางจิตสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ปัจจัยด้านการงาน

ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความหนักใจในปัญหาที่ทำงาน การเข้าร่วมกิจกรรมในที่ทำงาน ความร้อนในที่ทำงาน ความสามารถเพียงพอในการทำงาน ความรู้สึกร่างานทำให้คนมีคุณค่า งานที่ทำมีความมั่นคง ความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ ความพอใจในผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ความชัดเจนในหน้าที่ การปรึกษากับหัวหน้าหรือผู้บริหาร ปัจจัยทางบ้าน ได้แก่ ความอบอุ่นในครอบครัว ความพอใจในที่พักอาศัย การทะเลาะกันในครอบครัว สาเหตุที่ทะเลาะกัน ฐานะทางการเงิน รายได้รวมของครอบครัว การออกกำลังกาย และการนอนหลับ ในเรื่องกลวิธีการจัดการกับความเครียดพบว่า กลุ่มคนที่เครียดจะใช้กลวิธีการจัดการกับความเครียดที่อารมณ์ การหลีกเลี่ยงปัญหา และการมองโลกในแง่ร้ายมาก และใช้วิธีการเผชิญกับปัญหาน้อย ด้านบุคลิกภาพ พบว่าคนงานหญิงที่มีความเครียดจะมีบุคลิกภาพวุ่นวามหุนหันพลันแล่นมากกว่าคนงานหญิงที่ไม่มี ความเครียด

ธีราพร ศรีประสิทธิ์ (2544)<sup>(30)</sup> ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือทางการแพทย์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปฏิบัติงานในแผนกการผลิตและแผนกควบคุมคุณภาพ จำนวน 200 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ได้แก่ สถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความเครียดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในองค์กรด้านเนื้องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยภายนอกองค์กรด้านสภาพแวดล้อมของที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุรศักดิ์ บูรณตรีเวทย์ และตะวันชัย จิระประมุขพิทักษ์ (2545)<sup>(31)</sup> ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ผลิตนาฬิกาข้อมือ จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 436 คน โดยการอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความเครียดทั่วไปของกรมสุขภาพจิต และแบบทดสอบความเครียดจากการทำงานที่สร้างขึ้นตามรูปแบบ job demand – control model พบว่า ความสุขของผู้มีความเครียดทั่วไปนี้ประมาณร้อยละ 24 ความสุขของผู้มีความเครียดจากการทำงานประมาณร้อยละ 15 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานในโรงงานแห่งนี้ที่สมควรปรับปรุง ได้แก่ ระบบความปลอดภัย และระบบป้องกันโรคจากการทำงาน การลดความเร่งรีบในการทำงาน การใช้ความรู้ความชำนาญ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ลักษณะการทำงานที่ซ้ำๆ อาหารกลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงาน บริการทางการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงาน และการที่ต้องนั่งทำงานเป็นเวลานานๆ สำหรับการทดสอบหาความสัมพันธ์ของความเครียดจากการทำงานกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความสามารถในการ

ควบคุมและสวัสดิการมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
( $p < 0.001$ )

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นทำให้พบได้ว่า ปัจจัยทางจิตสังคม ทั้งทางด้านบุคคลและด้านการทำงานมีผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานในสถานประกอบการประเภทอื่นๆ เช่น โรงแรม รัฐวิสาหกิจ ซึ่งส่งผลให้มีความเครียดสูงกว่า