



## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ความหมายของความเครียด

กองสุภาพจิต<sup>(9)</sup> ได้ให้คำจำกัดของความเครียดไว้ว่าเป็นความกระวนกระวายใจเนื่องมาจากสถานการณ์อันไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ความปรารถนาไม่ได้รับการตอบสนองหรือเป็นอื่น ผิดพลาดไปจากเป้าหมายที่ต้องการ

รัศมี ลักษณะวรรณพร<sup>(10)</sup> ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่ไม่สบาย ไม่น่าพึงพอใจ อันเนื่องมาจากร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้เกิดความผิดปกติทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

เซลเย (Selye)<sup>(11)</sup> กล่าวว่าความเครียดหมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยา ตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย มีผลไปขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโตและความต้องการของมนุษย์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับ โครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านสิ่งที่คุกคามนั้นและทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล

เบียฮร์และนิวแมน (Beehr and Newman)<sup>(12)</sup> ได้ให้คำจำกัดความของความเครียดที่เกิดจากการทำงานว่า เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิกิริยาต่อกันระหว่างผู้คนกับงานที่ทำและบุคลิกภาพของเขาเหล่านั้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในตัวคนเราด้วยการบังคับให้เขาเหล่านั้นเบี่ยงเบนไปจากการทำหน้าที่ตามปกติ

### แนวคิดและทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการทำงาน

บริฟและคณะ (Brief, et al.)<sup>(13)</sup> ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและงานที่มีผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงานโดยเสนอในรูปแบบของแบบจำลอง โดยกล่าวว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย 2 ส่วน ปัจจัยแรกคือ พฤติกรรมและสภาวะร่างกายและจิตใจของตัวพนักงานเอง และปัจจัยที่สองคือ กระบวนการทำงานขององค์กรและผลลัพธ์ของการทำงาน แบบจำลองนี้จะชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมและสภาวะร่างกายและจิตใจของตัวพนักงานนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยกระตุ้นซึ่งเป็นภาวะต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงานและมีผลโดยตรงต่อตัวพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น เรื่องของค่าชดเชย, นโยบายของการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ส่วนกระบวนการทำงานขององค์กรและผลลัพธ์จากการทำงานนั้นก็เป็ผลมาจากพฤติกรรมและสภาวะร่างกายและจิตใจของตัวพนักงานเช่นกัน สรุปคือ ปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและ

กันและทั้งสองปัจจัยต่างก็มีผลทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้เช่นกัน

ทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมของเฟรนช์และคณะ (French, et al.)<sup>(14)</sup> ได้อธิบายถึงความเครียดที่เกิดจากการทำงาน โดยสิ่งสำคัญของทฤษฎีนี้คือ ความไม่เหมาะสมของทรัพยากรและความต้องการของสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความ ต้องการ, เป้าหมาย และความสามารถของลูกจ้าง เมื่อความต้องการของงานไม่เหมาะสมกับ ความสามารถและความต้องการของบุคคลก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ความเจ็บป่วย ได้ โดยเป้าหมายของทฤษฎีนี้จะชี้ให้เห็นถึงสภาวะที่เป็นผลจากความเครียด และยังได้กล่าวถึง แนวคิดพื้นฐาน 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ความเครียดในองค์กร, ความกดดัน, การปรับตัวและการสนับสนุน ทางสังคม

ความเครียดในองค์กรก็คือ ภาวะที่ถูกคุกคามจากการทำงานหรือเรียกว่าปัจจัยที่ทำให้เกิด ความเครียด (STRESSOR) ความเครียดในองค์กรที่สำคัญจะรวมทั้งความซับซ้อนของงาน , การทำงานหนัก, บทบาทในหน้าที่การงานและความสามารถที่น้อยเกินไป



องค์ประกอบของความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดในองค์กรที่เกิดขึ้น มาจากองค์ประกอบ3ส่วนด้วยกัน อันได้แก่การปรับตัว, สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยกระตุ้นความเครียด โดยองค์ประกอบทั้งสามส่วนจะมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้

ส่วนความกดดันคือ การตอบสนองที่บุคคลทำ โดยส่งผลทำให้สุขภาพไม่มีการตอบสนองทางร่างกายเช่นความดันเลือดสูง หรือการตอบสนองของลักษณะพฤติกรรมเช่น การสูบบุหรี่ และ ความกดดันยังส่งผลได้ทั้งในทันทีและระยะยาว การปรับตัวเป็นกลไกการต่อต้านความเครียด กล่าวว่าการตอบสนองของร่างกายตามปกติแบบสู้หรือหนี นั้นอาจจะเป็นปฏิกิริยาการแสดงออกที่เหมาะสมหรือไม่เป็นก็ได้โดยจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ส่วนการสนับสนุนทางสังคมเป็นการช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ที่มาจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล

สรุปแนวคิดโดยรวมของทฤษฎีก็คือ<sup>(15)</sup> ถ้าความต้องการของบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่

สมดุลกัน ผลที่ตามมาก็คือ เกิดความเครียดขึ้นหรือในทางกลับกันถ้าความสามารถของบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสิ่งแวดล้อมได้ก็ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เช่นกัน ฉะนั้น ถ้าเกิดความสมดุลของความต้องการ ความเครียดในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น

### ความสัมพันธ์ของความเครียดกับการทำงาน <sup>(15, 16)</sup>

คนทุกคนต้องการความกดดันในระดับหนึ่งเพื่อที่จะทำงานและความกดดันนี้เป็นตัวกระตุ้นที่จำเป็นต่อความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมต่างๆ หากปราศจากความกดดันแล้ว ผลงานและการพัฒนาของบุคคลก็จะอยู่ในขอบเขตที่จำกัด ความเครียดบางอย่างเป็นสิ่งมีประโยชน์ เมื่อบุคคลรู้สึกว่าคุณเองมีทรัพยากรไม่เพียงพอที่จะสนองตอบต่อสถานการณ์ที่มีความกดดันต่างๆ บุคคลก็จะมีปฏิกิริยาต่อความเครียด จะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในร่างกาย ร่างกายก็จะสร้างพลังงานเพิ่มขึ้นเพื่อที่จะช่วยให้ร่างกายสามารถต้านทานต่อความกดดันต่างๆ ดังนั้นจึงอาจมองเห็นได้ว่าความเครียดช่วยให้บุคคลคิดสิ่งใหม่ๆ รู้จักแสวงหา ความเครียดประเภทนี้จะช่วยให้การทำงานดีขึ้น แต่ความเครียดอาจเป็นการทำลายได้ หากเป็นความเครียดที่ลดประสิทธิภาพของการทำงาน เมื่อความเครียดก่อให้เกิดผลในทางลบ วันจะไปทำลายพลังงานต่างๆ ในตัวบุคคล จะทำให้บุคคลมีการรับรู้ที่บิดเบือน ความเครียดในทางลบนั้นเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดมากเกินไป หรือเมื่อมีน้อยเกินไป

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจในงาน ทำงานไปเรื่อยๆ ขาดความรู้สึกท้าทาย ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานต่ำ

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้น จะกระตุ้นให้บุคคลใช้พลังงานและพลังใจในการทำงานมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามความเครียดที่ทำทายนั่นไปจนระดับหนึ่งที่บุคคลจะทำงานได้ดีที่สุด

3. ความเครียดระดับสูง (Severe stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ และต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลาานาน พลังในการทำงานจะเริ่มต่อต้านกับความกดดันจากงาน ทำให้พลังงานในการทำงานลดลงเรื่อยๆ จนบุคคลรู้สึกหมดแรง เหนื่อยหน่าย ท้อแท้ (burnout) ในการทำงานในที่สุด ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จนถึงเบื่อหน่ายไม่ต้องการทำงานเดิมอีกต่อไป

### ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด <sup>(17)</sup>

1. การรับรู้ (Perception) ของคน การรับรู้เป็นกระบวนการเลือกและการจัดระเบียบของสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นประสบจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง คนที่พบเห็นสิ่งเดียวกันแต่การรับรู้ไม่เหมือนกันแล้วแต่การเลือกและจัดระเบียบของแต่ละคน เช่น คน 2 คนได้รับคำสั่งจากหัวหน้าให้เปลี่ยนแปลงหน้าทำงาน คนแรกมีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงงานใหม่เป็นเรื่องดี เป็นโอกาสที่เขาจะ

เรียนรู้งานใหม่ มีทักษะใหม่ มีความรู้มากขึ้น แสดงให้เห็นว่าเขาได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าจึงได้รับมอบหมายให้ไปทำหน้าที่ใหม่และเห็นว่าหน้าที่ใหม่เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนคนที่สองรับรู้ในทางตรงกันข้าม และคิดว่าหัวหน้าไม่พอใจผลการปฏิบัติงานของเขาจึงถูกย้ายไปทำหน้าที่ใหม่

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past experience) คนแต่ละคนอาจเคยพบสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดมากน้อยแตกต่างกันแล้วแต่ว่าแต่ละคนมีความคุ้นเคยต่อสถานการณ์ที่พบมาในอดีตอย่างไร คนบางคนเคยฝึกให้เผชิญกับสถานการณ์นั้นได้อย่างสงบและไม่แสดงออก แต่บางคนอาจไม่เคยประสบกับสถานการณ์นั้นมาก่อนจึงควบคุมไม่ได้และเห็นเป็นเรื่องรุนแรง และบางคนเคยพบเหตุการณ์เช่นนั้นและได้รับการฝึกอบรมมาให้มองเห็นเป็นเรื่องเครียดและแสดงปฏิกิริยาให้คนอื่นเห็นอย่างชัดเจนโดยไม่มีการควบคุมตัวเอง

การมองเห็นว่าสถานการณ์ใดเป็นความเครียดมากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งมาจากแรงจูงใจภายในตัวเอง กล่าวอย่างง่าย ๆ ว่าคนที่มีความจูงใจในทางบวกหรือมองโลกในแง่ดีและมีประสบการณ์ทางด้านดี เช่น เคยประสบความสำเร็จมาก่อน สถานการณ์จึงกลายเป็นโอกาสหรือเสริมแรงจูงใจให้เห็นเป็นเรื่องไม่เครียด แต่สำหรับคนที่มีความเครียดในแง่ร้ายเช่น เคยได้รับผลภัยจากสถานการณ์นั้นมาก่อน เคยได้รับความล้มเหลวจากเรื่องนั้นมาก่อน สถานการณ์ที่พบจึงกลายเป็นความเครียดไป

3. การสนับสนุนจากสังคม (Social support) การได้อยู่ร่วมหรือการไม่ได้อยู่ร่วมกับคนอื่นที่ทำงานด้วยกันจะส่งผลให้บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเครียดได้หรือไม่ด้วยการอยู่ต่อหน้ากับผู้ร่วมงานอาจส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นและเป็นผลให้บุคคลนั้นสามารถเผชิญกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานที่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ด้วยมีความเชื่อมั่นและอย่างมีประสิทธิภาพอาจช่วยให้ผู้อื่นปฏิบัติได้อย่างเดียวกันในทางกลับกันการอยู่ต่อหน้ากับเพื่อนร่วมงานอาจรบกวนหรือก่อให้เกิดความวิตกกังวลจนส่งผลให้ลดความสามารถที่จะเผชิญกับความเครียดได้

4. ความแตกต่างของคน (Individual difference) ลักษณะของบุคลิกภาพอาจอธิบายถึงวิธีการที่แตกต่างกันในการเผชิญกับความเครียดของแต่ละคนได้ คนที่มีบุคลิกภาพในการปรับตัวสูงมากคือ ผู้ที่มีความมั่นคงและความเชื่อมั่นสามารถที่จะเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดได้ดีกว่าคนที่มีความบุคลิกภาพการปรับตัวต่ำคือ เป็นผู้ที่มีลักษณะประสาทอ่อนและสงสัยตัวเอง ซึ่งคนที่มีความบุคลิกภาพเช่นนี้ยากที่จะเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ความแตกต่างของคนในเรื่องการจูงใจที่ดี ทักษะดีและความสามารถที่ดี ล้วนมีอิทธิพลต่อการต่อต้านกับความเครียดได้มากน้อยแตกต่างกัน

## สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน <sup>(18)</sup>

1. สาเหตุจากตัวบุคคล โดยแบ่งออกเป็น
  - สุขภาพกายได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายหรือเกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นในการดำรงชีพ รวมไปถึงความเจ็บป่วย ไม่สบาย
  - บุคลิกภาพ พบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะมีความเครียดได้ง่ายกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ B กล่าวคือ  
บุคลิกภาพแบบ A เป็นบุคคลที่มีแนวโน้มที่จะเครียดได้ง่าย เนื่องจากเป็นคนที่มีลักษณะก้าวร้าว ทะเยอทะยาน ชอบทำงานหนัก ตั้งเป้าหมายไว้สูง  
บุคลิกภาพแบบ B เป็นบุคคลที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับบุคลิกภาพแบบ A คือรักสงบ ใจเย็น ไม่ค่อยทะเยอทะยานดังนั้นจึงเกิดความเครียดได้ยากกว่า
3. สาเหตุจากครอบครัว การหย่าร้าง หรือการตายของคนในบ้าน
4. สาเหตุจากการทำงาน แบ่งออกเป็น
  - ลักษณะงาน เช่น เป็นงานที่ทำจำเจตลอดวัน, การทำงานเป็นผลัด
  - ภาระของงาน ได้แก่ การทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ความเสี่ยงสูง
  - ความมั่นคงในงานอันหมายถึงในเรื่องของรายได้ที่ไม่แน่นอนหรือมีงานไม่สม่ำเสมอตลอดปี รวมไปถึงการที่อาจถูกให้ออกจากงาน
  - ค่าตอบแทน ที่อาจต่ำกว่ารายจ่ายที่มี การถูกลดเงินเดือน รวมไปถึงสวัสดิการต่างๆ
  - ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีความขัดแย้งระหว่างพนักงานในระดับต่างๆ การขาดการประสานงานที่ดีหรือปัญหาการเมืองภายในองค์กร
5. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม แบ่งออกเป็น
  - ด้านกายภาพ ได้แก่ ความร้อน มลภาวะต่างๆ โรคระบาดและภัยธรรมชาติต่างๆ
  - ด้านสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่กฎหมาย ระเบียบประเพณีและค่านิยมในสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่

## รูปแบบของความเครียดจากการทำงาน <sup>(19)</sup>

ความเครียดอาจเป็นผลมาจากความไม่สมดุลของความต้องการและความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานของบุคคล, สภาพร่างกาย, สภาพแวดล้อมของสังคม หรือปัญหาส่วนบุคคล การเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานบ่อยๆก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ คือ

1. ความเครียดจากหน้าที่ (Task stress) เป็นหน้าที่หรืองานที่ยุ่งยากมากเกินไป

2. ความเครียดจากบทบาท (Role stress) การที่ตัวบุคคลไม่มีความชัดเจนหรือความแน่นอนกับอะไรก็ตามที่ตัวบุคคลควรจะทำ
3. ความเครียดจากสภาพแวดล้อมของมนุษย์ (Human environmental stress) สภาวะนี้มีสาเหตุมาจากการที่มีผู้ร่วมงานมากเกินไปหรือน้อยเกินไป
4. ความเครียดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment stress) สภาวะทางกายภาพที่ไม่ดีที่เกิดขึ้น เช่น ความเย็นหรือความร้อนที่รุนแรง หรือการระบายอากาศที่ไม่ดี
5. ความเครียดจากสังคม (Social stress) ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นในพนักงาน
6. ภาวะของการหมดแรงสูงใจในการทำงาน (Burnout) เป็นภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานสูญเสียความสนใจและแรงสูงใจในการทำงาน

### ผลกระทบจากความเครียด <sup>(20)</sup>

ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีผลต่อบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ แต่คนส่วนใหญ่เห็นว่าความเครียดก่อให้เกิดผลเฉพาะในทางลบ ผลกระทบจากความเครียดเกิดขึ้น 3 อย่างคือ

1. ผลทางร่างกาย (physiological effect) ซึ่งรวมถึงความดันโลหิตสูงขึ้น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น เกิดอาการหนาวๆ ร้อนๆ หายใจลำบาก กล้ามเนื้อตึงเครียดและมีอาการผิดปกติของกระเพาะและลำไส้
2. ผลทางอารมณ์ (emotional effect) ได้แก่ อาการโกรธ วิตกกังวล กัดฟัน ขาดความเชื่อมั่นในตนเองขาดสมาธิ อาการประสาท อาการครุ่นคิด เกิดอาการชุ่นเคื่องต่อการบังคับบัญชา และไม่พอใจในงาน
3. ผลทางพฤติกรรม (behavioral effect) ซึ่งได้แก่ การขาดงาน การมาสายบ่อยๆ ผลงานตกต่ำ อุบัติเหตุเกิดมากขึ้น อัตราการหมุนเวียนของแรงงานสูง ดื่มสุรา ดิทยาเสพติด หุนหันพลันแล่น และมีปัญหาทางด้านการสื่อสาร

### การตอบสนองต่อความเครียด <sup>(21)</sup>

เมื่ออาการเครียดเกิดขึ้นร่างกายอาจจะตอบสนอง โดยมีปฏิกิริยาผ่านสิ่งต่างๆต่อไปนี้

#### 1. สารคอร์ติโซนที่หลั่งออกมาจากต่อมอดรีนอล

โดยธรรมชาติ ต่อมอดรีนอลในร่างกายจะผลิตสารที่เรียกว่า คอร์ติโซนออกมาเพื่อตอบโต้กับสิ่งที่ทำให้ร่างกายเกิดอาการระคายเคืองจากฝุ่นละออง เช่น การไหลของน้ำตา เพื่อขจัดฝุ่นละอองที่เข้าตา สารนี้ยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดอาการหืดหอบ เพราะฝุ่นละอองอีกด้วย แต่ถ้าสารนี้ถูกผลิตมากเกินไปมันก็จะทำให้แรงตอบโต้ที่มีต่อความเครียดอันเกิดจากการเป็นโรคต่างๆ เช่น

โรคมะเร็ง โรคติดเชื้อ การผ่าตัดและความเจ็บป่วยอื่น ๆ ลดน้อย นอกจากนี้ยังทำให้ต่อมน้ำเหลืองหดตัวลงซึ่งเป็นสาเหตุให้ภูมิคุ้มกันต้านโรคลดลงด้วย ร่างกายจึงอ่อนแอและติดเชื้อได้ง่าย การที่สารคอร์ติซोनถูกผลิตเพิ่มขึ้นยังเป็นเหตุให้กระเพาะอาหารเกิดการต้านทานกรด ทำให้มีแก๊สมากและเป็นแผล ซึ่งอาจคุกคามต่อไปทำให้เกิดการอักเสบของลำไส้ได้ด้วย และสารคอร์ติซोनยังสามารถทำให้กระดูกเปราะได้ง่ายอีกด้วย

## 2. ฮอร์โมนไทรอยด์ที่เพิ่มขึ้นในกระแสโลหิต

คนที่มีความเครียดและได้ขจัดความเครียดด้วยการกินมาก ๆ นั้น ทำให้แคลอรีในร่างกายสูงขึ้นและเกินกว่าที่ต่อมไทรอยด์จะผลิตฮอร์โมนออกมาได้ทันในการเผาผลาญอาหารและพลังงาน จึงทำให้ไขมันเกิดการสะสมมากขึ้นและกลายเป็นคนอ้วนในที่สุด

## 3. สารเอ็นโดฟินจากต่อมไฮโปทาลามัส

เป็นสารที่มีคุณสมบัติเหมือนมอร์ฟินคือ ช่วยทำให้หายเจ็บปวด ถ้ามีความเครียดเกิดขึ้นโดยฉับพลันตัวอย่างเช่น ผู้หญิงบางคนจะรู้สึกเจ็บปวดในขณะที่คลอดลูก แต่ความเครียดที่เรื้อรังจะทำให้ระดับสารเอ็นโดฟินลดลงไปได้ ซึ่งจะทำให้เกิดอาการไมเกรน ปวดหลังหรือแม้แต่อาการปวดตามข้อ ทั้งๆที่ไม่ได้เป็นจริงๆ

## 4. การลดฮอร์โมนเทสโตสเตอโรนในเพศชายและโปรเจสเตอโรนในเพศหญิง

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นฮอร์โมนจะลดลง จึงมักทำให้หญิงชายหลายคู่มีปัญหาขัดแย้งกัน เพราะความไม่สมหวังในเรื่องเพศอันเป็นสาเหตุสำคัญและยังนำไปสู่โรคมะเร็งหรือโรคหัวใจวาย และในที่สุดอาจทำให้ต้องหาคู่อื่น

## 5. ระบบย่อยอาหาร

ระบบย่อยอาหารอาจจะหยุดทำงานชั่วคราวขณะถ้ามนุษย์เกิดความตึงเครียด ทั้งนี้เพื่อให้ร่างกายได้แสดงพลังอำนาจตอบโต้กับสิ่งที่มารบกวนได้เต็มที่ คนที่มีความเครียดสูงแต่พยายามจะกำจัดความเครียดหรือระบายความเครียดด้วยการรับประทานอาหารเป็นจำนวนมากและอย่างรวดเร็วนั้นจะเป็นการทำร้ายกระเพาะอาหารอย่างมาก เนื่องจากจะเกิดอาการคลื่นเหียนอาเจียน อืดอัด เป็นตะคริว และอาจทำให้ท้องเสียตามมาก็ได้

## 6. ระดับน้ำตาลในกระแสเลือด

ในรายของคนไข้โรคเบาหวานร่างกายจะต้องการอินซูลินจากตับอ่อนเพิ่มขึ้น เพื่อให้ระดับน้ำตาลในเลือดลดลง บางครั้งการตอบสนองของอารมณ์เครียดด้วยการรับประทานอาหารที่มีน้ำตาลมากจะทำให้คนไข้โรคนี้ถึงกับมีอาการทุดหนักลงเพราะกระแสเลือดจะได้รับน้ำตาลทั้งจากอาหารและจากส่วนที่ร่างกายผลิตเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความเครียดอีกชั้นหนึ่ง

## 7. ระดับคลอเรสเตอรอลในกระแสเลือด

โดยปกติเมื่อร่างกายต้องใช้พลังงานเป็นจำนวนมากกระเพาะอาหารจะหยุดทำงาน น้ำตาลในกระแสเลือดจะถูกส่งมาเลี้ยงกล้ามเนื้อส่วนนั้นๆ แต่ถ้าระดับคลอเรสเตอรอลสูงอยู่นานๆ จะทำให้คลอเรสเตอรอลไปสะสมพอกพูนอยู่ในเส้นเลือดต่างๆรวมทั้งในเส้นโลหิตแดงที่ฉีดเข้าสู่หัวใจและอาจเป็นสาเหตุให้คลอเรสเตอรอลแข็งตัวและเป็นโรคหัวใจวายเสียชีวิตได้ โดยการมีความเครียดสูงๆนั้นจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เสี่ยงต่อการเป็นโรคอันเกิดจากคลอเรสเตอรอล

## 8. การเต้นของหัวใจ

หากมีความเครียดเกิดขึ้น หัวใจก็จะเต้นเร็วทำให้ความดันโลหิตเกิดแรงอัดฉีดโลหิตไปยังกล้ามเนื้อในส่วนต่างๆและปอดได้ดีขึ้นอีกด้วย แต่ถ้าปล่อยให้ความดันโลหิตสูงอยู่เป็นเวลานานก็จะทำให้เกิดอาการชักกระตุกและอาจทำให้เกิดปัญหาสุขภาพอื่นๆอีกด้วย

## 9. ระบบหายใจ

เมื่อความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะต้องการออกซิเจนมากขึ้น จะสังเกตได้จากการที่ร่างกายตอบสนองต่อความเครียดด้วยการสูดลมหายใจเข้าปอดลึกๆ ออกซิเจนที่เข้าไปมากๆจะช่วยให้การฟอกเลือดดีขึ้น

## 10. กระแสเลือด

ความเครียดทำให้กระแสเลือดข้นตัวเนื่องจากเม็ดเลือดแดงและขาว ถูกผลิตเพิ่มขึ้นจากไขกระดูก และจากการที่ม้ามบีบตัวเองเพื่อที่จะได้ฉีดเอาเม็ดเลือดที่ข้นตัวและสารอื่นที่ทำให้เลือดแข็งตัว ทั้งนี้มีประโยชน์โดยจะช่วยให้ร่างกายมีประสิทธิในการนำพาออกซิเจนเข้าและช่วยในการป้องกันการติดเชื้อและห้ามเลือดได้เป็นอย่างดี ส่วนข้อเสียของความเข้มข้นในกระแสเลือดคือทำให้เป็นโรคหัวใจวายและเลือดคั่งตัว

## 11. ผิวหนัง

เมื่อมีความเครียดอันทำให้เกิดการตกใจกลัว จะทำให้รู้สึกชู่ๆที่ผิวหนังเนื่องจากธรรมชาติได้สร้างให้ร่างกายตอบสนองต่อความตกใจกลัวที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีอาการเหงื่อออก มือเย็น ซีด หน้าซีดและเหงื่อแตกอีกด้วย

## 12. ประสาทสัมผัสทั้งห้า

เมื่อความเครียดเกิดขึ้น ประสาทสัมผัสทั้งห้าของเราจะตื่นตัวขึ้นและสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ตา - ม่านตาจะขยายตัวขึ้นเมื่ออยู่ในที่มีดซึ่งจะทำให้มองเห็นชัดเจนขึ้น

หู - จะได้ยินชัดเจนขึ้น

ผิวหนัง - จะรู้สึกได้เร็วขึ้นเนื่องจากขนและผมตอบสนองต่อความรู้สึกสัมผัส

จมูกและลิ้น - จะรับกลิ่นและรสได้ดียิ่งขึ้น



อย่างไรก็ดี ถ้ามีความเครียดมากเกินไป ประสาทสัมผัสทั้งห้าก็อาจเกิดความบกพร่องในการทำงานขึ้นได้มาก ถึงขนาดไม่สามารถรับรู้ความรู้สึกใดๆได้เลยก็มี

### วิธีการแก้ไขความเครียดที่เกิดจากการทำงาน <sup>(3)</sup>

#### 1) วิธีการคลายเครียดโดยองค์กร

- ประเมินความเครียดพนักงาน ทำการตรวจสอบความเครียดโดยใช้แบบสอบถามหรือการสำรวจความคิดเห็นที่ทำให้ทราบระดับความเครียดของพนักงานแต่ละคน หลังจากที่ทราบข้อมูลทั้งหมดแล้ว องค์กรควรส่งเสริมให้มีการอบรมเรื่องการจัดการกับความเครียด
- การปรับปรุงสภาพการทำงาน ให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนหรือการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับสภาพการทำงาน ผู้บริหารก็ควรมีทัศนคติที่สร้างสรรค์ต่อพนักงานด้วย บางครั้งองค์กรควรจะมีการออกแบบงานใหม่ เพื่อให้เกิดการแบ่งงาน การหมุนเวียนของงาน การยืดหยุ่นในการทำงาน หรือการจัดการทำงานที่สมเหตุสมผล

#### 2) วิธีการคลายเครียดด้วยตนเอง

- ยอมรับถึงปัญหา หาสาเหตุและหาวิธีที่จะจัดการถึงปัญหา เราต้องยอมรับและกล้าเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งถือว่าเป็นสิ่งปกติที่ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ และพยายามหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด เพื่อจะได้วางแผนการรับสถานการณ์นั้นๆ จัดเรียงลำดับงานดีๆ และใช้ประสบการณ์ในอดีตเข้าช่วย
- การเสริมสร้างสุขภาพด้วยการรับประทานอาหารให้ครบหมู่ การเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรงจะมีส่วนช่วยให้สุขภาพจิตดีขึ้นได้ ควรเลือกรับประทานอาหารให้ครบหมู่
- การออกกำลังกายสม่ำเสมอ ควรเลือกรูปแบบการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาตามที่ตนเองถนัดและเหมาะสมกับวัยของตนเอง โอกาสและสภาพแวดล้อมด้วย ซึ่งมีอยู่หลายวิธี เช่น การวิ่ง การเดิน การขี่จักรยาน การว่ายน้ำ เป็นต้น
- การพักผ่อนให้เพียงพอ การพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอจะทำให้ร่างกายไม่อ่อนเพลีย และพร้อมที่จะเผชิญกับงานที่ทำต่อไป
- หลีกเลี่ยงกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด ขณะที่เครียดควรละเว้นกิจกรรมดังต่อไปนี้ เช่น ละเว้นการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ทุกชนิด ละเว้นการสูบบุหรี่ ละเว้นยาเสพติดทุกชนิด
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย ที่ทำงานให้น่าอยู่ และน่าทำงาน โดยการตกแต่งและ

จัดวางให้เป็นระเบียบเหมาะสมที่จะเป็นที่อยู่อาศัย หรือที่ทำงาน

- พักผ่อนและเดินทางท่องเที่ยว เมื่อเรารู้สึกว่าร่างกายไม่สามารถรับกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เราอาจ

ทำกิจกรรมต่างๆ เช่น ฟังเพลง การเดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ

- ฝึกหัดให้เป็นคนอารมณ์ดี หัดให้มีอารมณ์ขัน รู้จักหัวเราะบ้าง หรืออยู่ให้กลุ่มที่สร้างเสียงหัวเราะ ให้เราได้หรือสื่อต่างๆ เพื่อให้มีอารมณ์ขัน จะช่วยผ่อนคลายความเครียดในชีวิตลงได้

- ฝึกหัดให้เป็นคนที่มองโลกในแง่ดีและไม่ท้อถอย เมื่อชีวิตมีปัญหาและอุปสรรค อย่าลงโทษตัวเอง หรือมองโลกในแง่ร้าย ซึ่งเป็นการสร้างความกดดันให้กับตัวเราเอง แต่ให้มองโลกในด้านดีเพื่อเป็นการให้กำลังใจที่จะต่อสู้แก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ โดยไม่ท้อถอย

- รู้จักให้อภัย เป็นอีกทางหนึ่งที่จะลดความเครียดลงได้ คือ พยายามปรับเปลี่ยนจิตใจให้เป็นผู้รู้จักให้อภัย ด้วยการโกรธน้อยลงและเลิกอาฆาตแค้น

### กลุ่มอาการหมดแรงจิตใจในการทำงาน (burnout syndrome) <sup>(18)</sup>

Job burnout เป็นภาวะของการหมดแรงจิตใจในการพยายามอย่างต่อเนื่องในการคงการปฏิบัติงานในระดับสูงเอาไว้

ภาวะหมดแรงจิตใจ (burnout) เป็นกลุ่มอาการที่เป็นที่ตอบสนองต่อความเครียดที่เรื้อรัง โดยมีองค์ประกอบอยู่ 3 อย่างคือ

1. รู้สึกอ่อนล้าทางจิตใจ (emotional exhaustion) เป็นความรู้สึกของการใช้พลังงานทางด้านจิตใจมากเกินไปจนหมด มักถูกบรรยายว่ารู้สึกเบื่อ หมดเรี่ยวแรงไม่มีอะไรเหลือ อ่อนเพลีย เหนื่อยล้า
2. ความสำเร็จในการทำงานลดลง (reduced personal accomplishment) เป็นความรู้สึกว่าความสามารถของตนเองลดลง และการทำงานให้ประสบความสำเร็จน้อยลง ผลผลิตลดลง กำลังใจ ตกต่ำ ไม่มีความสามารถในการจัดการ
3. ไม่สนใจบุคคลอื่น (depersonalization) เป็นความรู้สึกในทางลบ ไม่สนใจรับผิดชอบต่อบุคคลอื่นที่ตนเองต้องดูแลหรือให้บริการ เช่น ลูกค้า มีทัศนคติไม่ดีต่อลูกค้า หงุดหงิดง่าย

สาเหตุ จำแนกได้เป็น

1. จากตนเอง ที่รู้สึกผิดหวังกับงานที่ทำอยู่ที่ต่างจากเมื่อเริ่มเข้ามาทำงาน ทำให้งานไม่เป็นไปตามคาดหวัง ตนเองรู้สึกเหมือนถูกหลอก บางคนเกิดอาการเมื่อเปลี่ยนเป้าหมายของตนเอง เช่น ต้องการตำแหน่งสูงขึ้น หรือต้องการผลตอบแทนสูงขึ้น

2. จากตัวองค์กร เช่น เมื่อองค์กรเปลี่ยนเป้าหมายโดยไม่เห็นถึงความสำคัญของพนักงาน หรือไม่คำนึงถึงสภาพจิตใจของพนักงาน

3. จากลักษณะงาน เนื่องจากงานบางอย่างที่ต้องรับผิดชอบสูงมาก ไม่มีเวลาส่วนตัว หรือขาดอำนาจหน้าที่เพื่อให้การทำงานสำเร็จ

### แนวทางการจัดการ

1. ให้โอกาสพนักงานในการมีส่วนร่วมในการออกความเห็นเกี่ยวกับงานที่ทำ
2. ให้โอกาสพนักงานได้ใช้ทักษะของตนเอง ตามความถนัดให้มากที่สุด
3. ตั้งเป้าหมายของการทำงานในลักษณะที่เป็นไปได้
4. งานที่รับผิดชอบมีความหลากหลายพอสมควร
5. เงื่อนไขในการทำงานควรมีความเป็นไปได้
6. ผลตอบแทนเหมาะสม คำนึงค่ากับผลงาน โดยผลตอบแทนควรเป็นทั้งด้านวัตถุและจิตใจ
7. ให้ความปลอดภัยแก่สุขภาพของพนักงานรวมถึงสวัสดิการต่างๆ

ในวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะศึกษาถึงความสุขของความเครียดจากการทำงานในพนักงานสำนักงานของบริษัทแล้ว ยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน 3 ส่วน อันได้แก่ การปรับตัว, สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยกระตุ้นความเครียด

### การปรับตัว

#### แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว <sup>(22)</sup>

โดยปกติเราจะนึกถึงการปรับตัวในรูปของกระบวนการที่จะนำมาซึ่งความสมดุลระหว่างความต้องการ แรงกระตุ้น และโอกาสที่อำนวยให้จากสภาพสิ่งแวดล้อม ผู้ที่ปรับตัวได้ดีจะเป็นผู้ประสบความสำเร็จ การปรับตัวอาจหมายถึง กระบวนการปฏิบัติที่บุคคลรู้ตัว (Awareness) รู้ความรู้สึกของตัวเอง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่จะพยายามจะควบคุมปัญหาและปรับตัวเข้ากับสภาพกดดันต่างๆ บางครั้งเราก็พยายามปรับสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับความต้องการของเรา

บุคคลที่สามารถปรับตัวได้เป็นอย่างดีนั้น มักจะเป็นบุคคลที่สามารถยอมรับความจริง ยอมรับทัศนคติของตัวเอง รู้จักแรงจูงใจ ความรู้สึก และความคิดของตนเองได้ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกภูมิใจในตัวเองและรู้สึกปลอดภัย สามารถให้และรับความรัก มีความสามารถในการสร้างสรรค์ รู้จักระดับความตึงเครียดหรือความกดดันของตนเอง ผู้ที่ปรับตัวได้ดีจะรู้ตัวตลอดเวลาว่า เมื่อไรจะวิตกกังวล เมื่อไรไม่ต้องวิตกกังวล บุคคลเช่นนี้จะมีลักษณะยึดหยุ่นในการแสดงพฤติกรรม และมีประสิทธิภาพ รับภาระทำงานอย่างสม่ำเสมอ สามารถที่จะเผชิญกับปัญหาความตึงเครียดจนถึงที่สุด และก็เตรียมที่จะตอบสนองกับปัญหานั้นได้อย่างถูกต้อง

ในทางตรงกันข้าม ลักษณะของคนที่ไม่ปรับตัวไม่ได้ (Maladjustment) มักจะมีลักษณะเช่น ชอบดื่ม โกรธง่าย อ่อนแอ ไม่สงบ อารมณ์อ่อนไหวง่าย แรงจูงใจไม่มี สภาพทางร่างกายมีลักษณะ

ไม่ค่อยสมบูรณ์ การปรับตัวนั้นมีหลายระดับ มีตั้งแต่ระดับปกติทั่วไป เช่น ประสาทอ่อนและกังวล รู้สึกด้อย มีความวิตกกังวลระดับต่ำ และลักษณะพฤติกรรมป้องกันตนเอง จนมาถึงระดับความผิดปกติ (Abnormal) ซึ่งมีระดับตั้งแต่พิษสุราเรื้อรัง มีความผิดปกติทางจิตแล้วมาแสดงออกทางร่างกาย (Psychosomatic disorder) จนกระทั่งถึงโรคจิตโรคประสาทอย่างแรง

### ปัญหาของการไม่สามารถปรับตัวได้ <sup>(22,23)</sup>

การที่จะเข้าใจบุคคลแต่ละคนในองค์กรนั้น เราจะต้องเข้าใจถึงความยุ่งยากที่ทุกคนต้องเผชิญเกี่ยวกับการปรับตัวทั้งทางด้านร่างกายและด้านสังคม เพราะถ้าบุคคลสามารถปรับตัวได้ก็ จะทำให้เขาสามารถอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุขสนุกสนานกับการทำงาน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ทำงานหรือสังคมในที่ทำงานได้ อาจจะทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนหรือผิดปกติแต่ก็ยังสามารถอยู่ในสังคมนั้นๆ ได้ อาการเช่นนี้เรียกว่า โรคความเครียด หรือโรคประสาทอ่อนๆ (Neurotic Reactions) แต่ถ้ามีพฤติกรรมผิดปกติถึงขั้นรุนแรงก็จะกลายเป็นโรคจิต (Psychotic Reactions) และอาการต่างๆที่จะเกิดโรคต่างๆเหล่านี้จะมีอาการที่แตกต่างกันออกไปดังนี้คือ

1. การเจ็บป่วยที่อวัยวะต่างๆ อาการเจ็บจะเป็นอาการของคนที่มีความวิตกกังวล ซึ่งจะทำให้เกิดมีความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และเกิดปฏิกิริยาต่อร่างกายเช่น กล้ามเนื้อต่างๆ และถ้าบุคคลที่มีลักษณะอาการเช่นนี้จะเข้ามาใช้บริการที่แผนกพยาบาลหรืออาจหยุดงานบ่อยๆ เพราะต้องไปรับการรักษาพยาบาลและทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับงานที่ต้องรับผิดชอบได้

2. การรู้สึกอ่อนเพลีย เหนื่อยล้า อาการลักษณะนี้จะมีอาการนอนไม่หลับในตอนกลางคืน และชอบมาง่วงเหงาหาวนอนในตอนกลางวัน ไม่ชอบรับประทานอาหาร รู้สึกท้อถอยในการทำงาน เช่น พูดแต่เรื่องเจ็บป่วยของตนเองจนทำให้เพื่อนร่วมงานรำคาญใจ

3. การรู้สึกกลัวโดยไม่มีสาเหตุ บุคคลที่มีลักษณะนี้จะมี ความวิตกกังวลอยู่ที่สิ่งของหรือสถานการณ์ ความวิตกกังวลมักจะแสดงอาการออกทางร่างกาย เช่น โรคกระเพาะอาหาร และโรคระบบหายใจ ซึ่งถ้าความวิตกกังวลเกิดขึ้นกับบุคคลใด บุคคลนั้นจะไม่มีความสุข แต่ก็ไม่สามารถอธิบายความรู้สึกที่แท้จริงได้

ความวิตกกังวลระดับปกติจะเริ่มตั้งแต่การรู้สึกไม่สบายใจและรู้สึกช่วยตัวเองไม่ได้ เมื่อเกิดปัญหาซับซ้อนก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ความวิตกกังวลเหมือนกับอาการตึงเครียดทางอารมณ์อย่างอื่นเช่นกัน ความวิตกกังวลถ้าอยู่ในระดับธรรมดาที่ใช้เป็นแรงขับ (Drive) ในทางตรงข้ามถ้าความวิตกกังวลมากเกินไปก็จะไปลดหรือหยุดแรงขับและจะขัดขวางไม่ให้คุณคนได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่และบางครั้งทำให้เกิดความตื่นกลัวอย่างรุนแรง

4. การเสพยาเสพติดและของมีเมา คนบางคนอาจจะเกิดอาการติดมากหรือไม่สามารถแก้ปัญหาก็จะหันไปใช้สิ่งเสพติดหรือดื่มของมีเมา เช่น เหล้า เฮโรอีน หรือสิ่งเสพติดอื่นๆ และถ้าทำเป็นเวลานานๆ และเพิ่มปริมาณการใช้ขึ้นเรื่อยๆ ก็อาจจะทำให้เกิดการติดจนไม่สามารถหยุดใช้ได้ และส่งผลต่อเสียดสุขภาพ ปัญหาที่พบบ่อยๆก็คือพวกพิษสุราเรื้อรัง (Alcoholism)

ในคนส่วนมากสามารถดื่มสุราได้โดยไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน และตามปกติแล้วนักดื่มทั่วไปอาจดื่มนิดหน่อยก่อนกินอาหาร แต่คนที่ติดปกติมักจะดื่มสุราอย่างเดียวกว่ากินอาหาร พวกพิษสุราเรื้อรังมักจะทำงานเสียหายและปรับตัวไม่ได้ แอลกอฮอล์เมื่อดื่มใหม่ๆก็อาจช่วยลดความวิตกกังวลและทำให้รู้สึกกระปรี้กระเปร่า แต่พอนานๆไปจึงจะมีผลลบ บุคคลที่ติดสุราหรือแอลกอฮอล์จะเห็นว่าผ่านมา 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

- (1) ระยะแรกก็ดื่มเพื่อการเข้าสังคมแล้วเลยมาถึงดื่มเพื่อลดความตึงเครียดบางอย่าง
- (2) เมื่อดื่มจัด อาการขั้นที่ 2 ก็เริ่ม คือความจำเสื่อมและจะดื่มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ
- (3) ถึงขั้นควบคุมไม่ได้ และละเว้นไม่ได้อีกต่อไป
- (4) มีอาการที่ไม่สามารถควบคุมตนเองได้เลย เกิดประสาทหลอน สับสนจำตัวเองๆไม่ได้ อาจจะมีอาละวาด มีอสุ้น หัวสั่น จะเกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ

ในการทำงานสามารถจะสังเกตพฤติกรรมของพวกที่ติดสุราเรื้อรังได้ เช่น มาทำงานช้าหรือหายไปในช่วงเช้าของวันจันทร์ และกลับเร็วหรือกลับก่อนในช่วงบ่ายของวันศุกร์, ขณะทำงานก็แวบหายไปบ่อยๆ, มักอ้างว่าเจ็บป่วยเพื่อแก้ตัวในการหยุดงาน, บุคลิกภาพจะเปลี่ยนแปลงไปทางลบ เช่น ชอบโต้เถียงความผิดพลาดในการทำงานบ่อยๆ อารมณ์เสีย ไม่สนใจทำงาน เป็นต้น

5. การย้ำคิดย้ำทำ การกระทำแบบนี้อาจจะเป็นตัวช่วยลดความวิตกกังวลได้ แต่ถ้าหากทำมากหรือบ่อยมากเกินไปก็จะทำให้เกิดอาการน่ารำคาญและอาจทำให้เป็นโรคจิตได้เช่น พุดในเรื่องเดียวกันอยู่ตลอดเวลา หรืออาจจะทำอย่างใดอย่างหนึ่งบ่อยๆอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น

6. โรคจิตต่างๆ บางครั้งผู้ที่ทำงานอาจจะมีการตอบโต้กับความเครียดหรือความวิตกกังวลที่เกินขอบเขต จนทำให้เกิดอาการหลอนทางประสาท เช่น หลงผิด อารมณ์ไม่ดี หรือไม่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติ โดยอาจจะมีอาการจิตระแวง หรืออาจเกิดจิตคลุ้มคลั่ง เป็นต้น

7. อาการฮีสทีเรีย เป็นอาการที่เกิดขึ้นกับระบบการทำงานของร่างกาย โดยที่ไม่มีความรู้สึกรู้ตัว ส่วนมากจะเกิดกับบุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์และแปรรู้ออกมาเป็นความผิดปกติทางกาย เช่น ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ในขณะที่มีอาการ เป็นต้น

#### การปรับตัวเข้าสู่ชีวิตการทำงาน <sup>(24)</sup>

มนุษย์ทุกคนต้องการความสุข บุคคลจะมีความสุขได้จะเริ่มจากการทำงาน ถ้ามีงานทำย่อมมีเงินใช้ เมื่อมีเงินใช้จะจับจ่ายใช้สอยก็ง่าย ชีวิตก็มีความสุข ยิ่งไปกว่านั้นบุคคลต้องการ

ประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำงานด้วยความสุขใจ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับผลตอบแทนจากเงินเดือน โบนัสและรางวัลอื่นๆมากมาย การจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ บุคคลหรือพนักงานทั้งหลายจะต้องมีวิธีการที่เหมาะสมในการปรับตัวเข้าสู่การทำงาน คือ

1. การเรียนรู้ พนักงานใหม่จะต้องปรับตัวเข้าสู่ชีวิตการทำงาน ในเบื้องต้นโดยการเรียนรู้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องศึกษาหาความรู้ ความเข้าใจ และเทคนิคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนระเบียบข้อบังคับ กฎกติกา เงื่อนไข และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทำงานได้อย่างถูกต้อง เรียบร้อย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สำหรับวิธีการเรียนรู้ อาจทำได้หลายวิธี เช่น ศึกษาจากเอกสาร ตำรา สอบถาม สัมภาษณ์ ขอคำแนะนำและคำอธิบายจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้อง หรืออาจศึกษาจากคอมพิวเตอร์ วิดีทัศน์และเครื่องมืออย่างอื่น

2. การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น พนักงานในองค์กรธุรกิจไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว เราจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทั้งในและนอกองค์กร ในองค์กรได้แก่ ผู้บังคับบัญชาได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานชั่วคราว คนงาน ภารโรง ฯลฯ สำหรับนอกองค์กรที่ตนสังกัดได้แก่ ลูกค้าประจำ ลูกค้าจรและผู้มุ่งหวัง (Prospect)

ในองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ได้จัดวางระบบสายการบังคับบัญชาไว้ในแนวราบ สายการบังคับบัญชาจะสั้น มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบตามระเบียบแบบแผนขององค์กร ตลอดจนมีการกำหนดเป้าหมายในธุรกิจองค์กรด้วย พนักงานจะต้องปรับตัวเข้ากับผู้อื่นให้ได้ ทั้งบุคคลในองค์กรและนอกองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของตนสำเร็จเรียบร้อยตามเป้าหมาย

กรณีการเป็นพนักงานประจำในองค์กร ย่อมต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อความสำเร็จในงานของตนอย่างมีประสิทธิภาพ

กรณีที่เป็นพนักงานตัวแทนขององค์กรธุรกิจ ที่ต้องออกไปติดต่อกับลูกค้าภายนอกองค์กรธุรกิจนั้นๆ จำเป็นต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีทั้งกับพนักงานในองค์กรและภายนอกองค์กร ในองค์กรนั้นการมุ่งหวังเพื่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การเบิกสินค้า การจัดส่ง และการให้บริการที่ดี สำหรับภายนอกองค์กรมีความมุ่งหวังในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในตัวสินค้าและการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มยอดขายและการเพิ่มยอดธุรกิจของตน

สำหรับวิธีการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นนั้น มีวิธีการดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. ตั้งใจสนทนา
3. เจรจาไพเราะ
4. สงเคราะห์เอื้อกุล

## สภาพแวดล้อมในการทำงาน<sup>(23)</sup>

การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ได้คำนึงถึงปัจจัย ความแตกต่างและขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงานนอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบาย ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานแล้วยังส่งผลเสียต่อระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุและปัญหาทางด้านสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ถูกหลักจะทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้า(Fatigue) ความเมื่อยล้าก็จะส่งผลให้เกิดความเครียด ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้ดังนั้นการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานดีก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง ลักษณะที่เป็นเงื่อนไขและสามารถทำให้บุคลากรที่ทำงานอยู่ต้องจำยอมให้เงื่อนไขเหล่านั้นมีอิทธิพลเหนือกว่าทั้งพฤติกรรมของตนเองและต่อผลผลิตของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดสามารถสรุปได้ดังนี้<sup>(25)</sup>

1. การควบคุมงาน (Job control) เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานในการที่จะกำหนดงานประจำ (Routine) รวมไปถึงการมีโอกาสได้ควบคุมดูแลกระบวนการผลิตด้วย ถ้าขาดปัจจัยนี้อาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจของคนงานได้

2. การสนับสนุนทางสังคม (Social support) หมายถึงการได้รับความช่วยเหลือหรือการส่งเสริมจากผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างาน และผู้ร่วมงาน ถ้าขาดปัจจัยนี้ก็จะเป็นการเพิ่มปัญหาความเครียด ถ้ามีก็จะช่วยลดผลเสียที่เกิดจากความเครียดได้

3. ความไม่พอใจในงานที่ทำ (Job distress or dissatisfaction) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับเนื้องานและปริมาณงาน รวมไปถึงความก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ด้วย

4. ความต้องการของงานและผลงาน (Task and performance demands) ถูกกำหนดโดยปริมาณงาน รวมไปถึงความต้องการ ความตั้งใจในการทำงานด้วย วันกำหนดส่งงาน (Deadline) ก็อาจเป็นตัวสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดได้

5. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job security) ปัญหาส่วนใหญ่คือความกังวลหรือความกลัวการว่างงานหรือการตกงาน ถ้าในอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มความต้องการ ความชำนาญพิเศษ (Skill) ในงานที่ตนทำอยู่ก็อาจลดปัญหานี้ได้

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility) งานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของโรคแผลในกระเพาะอาหารและความดันโลหิตสูง ทั้งนี้ตัวความรับผิดชอบเองอาจไม่ได้เป็นสาเหตุของความเครียดโดยตรง แต่ปริมาณความรับผิดชอบที่บุคคลนั้นมีอยู่จะเป็นตัวการที่ทำให้เกิดความเครียดได้

7. ปัญหาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment problems) รวมไปถึงปัญหาเสียงดัง, แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม, สภาพอากาศในตัวอาคารและสำนักงานที่เล็กและปิดทึบ

8. ความซับซ้อนของงาน (Complexity) กำหนดโดยจำนวนความต้องการของงานที่แตกต่างกันในงานนั้นๆ งานซ้ำซากจำเจและงานที่ทำอย่างเดียวกันตลอดเวลา (Repetitive and monotonous work) จัดเป็นงานที่ขาดความสลับซับซ้อน ซึ่งพนักงานมักจะไม่นิยมงานลักษณะนี้ ในทางตรงกันข้ามงานที่มีความสลับซับซ้อนมากก็สามารถกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ (Emotional strain)

### ปัจจัยกระตุ้นความเครียดจากการทำงาน

ปัจจัยกระตุ้นความเครียด หมายถึง สภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายเช่น ความร้อน แสง เสียง ฯลฯ และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจเช่น ความขัดแย้ง ความกดดันที่เกิดขึ้นในการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ฯลฯ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ปัจจัยกระตุ้นเหล่านี้แบ่งออกเป็นดังต่อไปนี้<sup>(26)</sup>

#### 1. ปัจจัยกระตุ้นจากภายในตัวบุคคล ดังนี้

- 1.1 เพศ วัย ความเครียดของเพศหญิงและเพศชายจะแตกต่างกัน ซึ่งธรรมชาติของผู้ชายจะเหมาะสมกับงานที่ต้องใช้อำนาจการตัดสินใจค่อนข้างสูงและงานที่ต้องใช้แรงงาน เพศหญิงนั้นเป็นเพศที่บอบบางไม่เหมาะสมกับงานที่หนัก ส่วนวัยนั้น เมื่ออายุมากขึ้นจะสะสมมากขึ้นคนในวัยแรงงานจะแข็งแรงทำให้คล่องแคล่ว
- 1.2 อาชีพ อาชีพที่แตกต่างกันก็เป็นสาเหตุที่ทำให้มีความเครียดที่แตกต่างกัน
- 1.3 ภาระความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ผู้ประกอบอาชีพมีภาระความรับผิดชอบต่องานที่จะทำแตกต่างกัน เช่น ชั่วโมงการทำงาน การรับภาระมากเกินไป ทั้งปริมาณและคุณภาพ ต้องสละเวลามากเกินไป เป็นต้น
- 1.4 ความแตกต่างระหว่างบุคคล ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ทั้งหน้าตา ความคิด ทำทาง ความรู้ ความสามารถ การตัดสินใจ ความอดทน ระดับความวิตกกังวล ซึ่งจะมีผลต่อการเกิดความเครียดแตกต่างกัน
- 1.5 บุคลิกภาพ บุคลิกภาพแบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภท
  - (1) แบบ เอ คือชอบสะสมความสำเร็จ เป็นนักวัตถุนิยม ชอบการแข่งขัน สนใจความสำเร็จ และการยอมรับจากสังคมมาก เคร่งเครียดเรื่องเวลา พุดเร็ว เดินเร็ว มักทำงานที่เดียวหลายๆอย่าง มักเป็นคนชอบเด่นและเอาชนะ ชอบבודดสิ่งสะสมไว้
  - (2) แบบ บี คือ ไม่สนใจเรื่องเล็กๆน้อยๆ ไม่ชอบวิจารณ์คนอื่น ไม่วิตกกังวลมาก เป็นคนง่ายๆ อดทนต่อการรอคอยได้ เป็นตัวของตัวเอง ตัดสินใจด้วยตนเอง มองการณ์ไกล ตัดสินใจง่าย



## 2. ปัจจัยกระตุ้นจากงาน ดังนี้

### 2.1 สภาพขององค์กรที่ปฏิบัติงาน

- (1) นโยบายขององค์กร แต่ละองค์กรจะต้องมีระเบียบปฏิบัติแลกฎข้อบังคับเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หากนโยบายกำหนดมาตรฐานไว้สูงหรือล้าสมัยเกินไปโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติเลย ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้
- (2) โครงสร้างการบริหาร องค์กรควรมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ไม่ก้าวก่าย ไม่ทำให้แย่งงานหรือขัดแย้งระหว่างที่ปฏิบัติงานกัน จะทำให้ความคืบหน้าสำเร็จได้
- (3) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อาจจะเป็นความขัดแย้งภายในตัวเองหรือระหว่างผู้ร่วมงานที่มีความต้องการที่ต่างกัน ความสับสนในบทบาทของตัวเอง เช่นผู้ที่เข้าทำงานใหม่ สับสนในบทบาทที่ตนเองรับผิดชอบ เนื่องจากไม่ได้ปฐมนิเทศก่อนเข้าปฏิบัติงาน ทำให้ไม่ทราบบทบาทของตนเองจึงปฏิบัติงานด้วยความไม่มั่นใจ ท้อแท้ หดหวัง เพราะไม่ทราบว่าสิ่งที่จะปฏิบัติเป็นหน้าที่ของตนหรือไม่
- (4) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศทางสังคมมีความสำคัญมาก ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา จะมีผลต่อจิตใจอย่างมาก หากพฤติกรรมของคนในองค์กร มีบรรยากาศเป็นกันเอง เกื้อกูลกันก็จะเป็นบรรยากาศที่มีความสุข ถ้าบรรยากาศแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกัน เอาัดเอาเปรียบกันตลอดเวลา ผู้ที่ทำงานก็จะเกิดความวิตกกังวล ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

### 2.2 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

- (1) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ประกอบอาชีพทุกคนควรได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระยะเวลาที่เหมาะสม บางครั้งอาจไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่ไม่เลื่อนตำแหน่งให้ ทำให้เกิดความเครียด หรือในทางตรงกันข้ามหากได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเร็วเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน
- (2) ความมั่นคงในงาน เศรษฐกิจยุคนี้ ธุรกิจหลายประเภทต้องปิดกิจการลง ทำให้ผู้ประกอบอาชีพขาดความเชื่อมั่นต่อชีวิตการปฏิบัติงานของตนเอง และหากมีปัญหาทางเศรษฐกิจก็จะทำให้เกิดความเครียดได้

### 2.3 ลักษณะของงาน

- (1) งานที่หนักเกินไป ปริมาณงานเกินกว่าความสามารถที่จะทำได้ ทำให้ความกดดันและมีความขัดแย้งในตัวเอง
- (2) งานเบาเกินไป ส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ เช่น ยามรักษาความปลอดภัยหรืองานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ไม่เหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติ

- (3) งานที่เสี่ยงอันตรายเช่น ทหาร ตำรวจ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง งานดังกล่าวจะทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายเพราะเป็นงานที่เสี่ยงเป็นต่ออันตราย ต้องใช้ความสามารถและตัดสินใจค่อนข้างสูง
- (4) ความไม่สัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการอาชีพกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานเช่น ผู้ประกอบการอาชีพไม่ชอบปฏิบัติงานในโรงงานที่ติดเครื่องปรับอากาศ ไม่ชอบทำงานซ้ำซากแต่จำเป็นต้องทำเพราะกลัวตักงาน

#### 2.4 ปัจจัยจากบุคคลรอบข้าง

- (1) ครอบครัวเป็นผู้ใกล้ชิดกับตัวผู้ประกอบการมากที่สุด ครอบครัวจะอยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข เมื่อทุกคนในครอบครัวเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
- (2) เพื่อนร่วมงาน ควรมีการประสานกันจะทำให้ลดความขัดแย้งและการชิงดีชิงเด่นกันได้
- (3) ผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกันโดยตรงและจะเป็นผู้ที่สร้างปัญหาทำให้เกิดความเครียดได้มากเพราะเป็นผู้วางนโยบายและรูปแบบในการทำงาน

#### 2.5 โครงสร้างของงาน

เช่น การทำงานเป็นกะ ลักษณะการทำงานเป็นกะนั้นจะก่อให้เกิดความเครียดได้เพราะต้องเปลี่ยนเวลาในการนอนไปจากปกติ ส่งผลทำให้กลไกการทำงานที่ภายในร่างกายเปลี่ยนแปลงไปเป็นต้น

#### 2.6 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดการรบกวนสมาธิการปฏิบัติงานและเกิดความเครียดได้ เช่น เสียงดังเกินไป แสงสว่างจ้าเกินไปหรือน้อยเกินไป เป็นต้น สภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสมกับร่างกาย (Ergonomics problem) เช่น การยกของที่หนักเกินไป การทำงานซ้ำซาก การก้มทำงานผิดท่าทาง เป็นต้น และสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยเช่น ปริมาณฝุ่นมากเกินไป ทำให้มีอันตรายต่อสุขภาพอนามัยส่งผลทำให้ผู้ประกอบการเกิดความเครียดได้เป็นต้น

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิระพร อุดมกิจ<sup>(27)</sup> ได้ศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานในระดับปานกลาง ปัจจัยอันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และประเภทขององค์การต่างก็มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

แตกต่างกัน อายุและประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดการทำงานของบุคลากร คอมพิวเตอร์

อรรณพ ถนอมวงษ์<sup>(28)</sup> ได้ศึกษาระดับความเครียดของพนักงานที่เกิดจากการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานและผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของพนักงาน ซึ่งทำการศึกษาในพนักงานบริษัทน้ำอัดลมจำนวน 100 คน และรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วนได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียด และผลกระทบจากความเครียด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลทำให้เกิดความเครียดคือ ตำแหน่งหน้าที่ โดยที่พนักงานระดับผู้จัดการหรือสูงกว่าจะมีความเครียดต่ำกว่าระดับผู้บังคับบัญชา พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดด้านร่างกาย ด้านความคิดและโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ B ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานและปริมาณ งานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านร่างกาย ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านอารมณ์ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านความคิด และปัจจัยด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริมาศ อเต็นต้า<sup>(29)</sup> ได้ศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไป ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไป ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสุ่ม 357 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดจากปัจจัยในการทำงานและระดับความเครียดทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร<sup>(30)</sup> ได้ทำการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานในองค์กรธุรกิจประเภทสถานีโทรทัศน์และเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน และบุคลิกภาพ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และลักษณะงานต่าง ๆ มีความเครียดแตกต่างกัน บุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความเครียด และระดับความเครียดมี ความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

วรินทร์ บุญเลียม<sup>(31)</sup> ได้ศึกษาเพื่อหาความชุกของความเครียดจากการทำงานและปัจจัยทางสังคมที่เกี่ยวข้องในคนงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมเมกเนติไทยและอัลคาไลน์แบตเตอรี่ จำนวน 359 คน ผลการศึกษาพบว่าคนงานมีความเครียดร้อยละ 56.1 โดยมีปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลคืออายุ และปัจจัยด้านงานคือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน

แลมและคณะ (Lam, et al.)<sup>(32)</sup> ได้ทำการศึกษาถึงสุขภาพจิตและความเครียดจากการทำงานในพนักงานสำนักงานในประเทศฮ่องกง ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีสภาวะสุขภาพจิตเป็นไปทางด้านลบมากกว่าทางด้านบวก และมีปัญหาจากการปรับตัว 20.9% ปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน 47.7% ปัญหาจากปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด 14.8% และพบว่าผู้หญิงมีปัญหาในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานและการปรับตัวมากกว่าผู้ชายแต่ไม่แตกต่างกันในเรื่องของปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

แซพพอร์ทและคณะ (Zapport, et al.)<sup>(33)</sup> ได้ศึกษาถึงความแตกต่างของผลกระทบจากการทำงานที่มีต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจระหว่างผู้ชายและผู้หญิง ผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในเรื่องของความตึงเครียดในการทำงาน, การปรับตัวกับความเครียด, ความขัดแย้งในเรื่องของบทบาทและภาวะสุขภาพแต่ไม่แตกต่างกันในเรื่องของลักษณะของการปรับตัว

คิทซ์แมนและคณะ (Kitzman, et al.)<sup>(34)</sup> ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสำนักงานกับการรับรู้ทางจิตสังคมของพนักงานสำนักงาน ผลการศึกษาพบว่าผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอากาศเสีย, เสียง, สภาวะเออร์โกโนมิกส์และการขาดความเป็นส่วนตัวจะส่งผลกระทบต่อความพอใจและสุขภาพจิตของพนักงาน

มิโนและคณะ (Mino, et al.)<sup>(35)</sup> ได้ศึกษาถึงความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิตในคนงาน ซึ่งความเครียดจากงานจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ ความยากลำบากยุ่งยากในการทำงาน การรับผิดชอบงานมากเกินไป การทำงานที่ผิดพลาดไม่ได้ ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้บริหาร และความรู้ไม่ทันกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ซึ่งจากลักษณะของความเครียดจากการทำงานจะสามารถคาดการณ์ได้ว่าสุขภาพจิตขึ้นอยู่กับลักษณะของสถานที่ทำงาน