

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. บริบทของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นการแสดงออกของร่างกายที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่มากระทบทำให้คนเราเกิดการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น ความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สุขภาพร่างกาย และจิตใจของเราในการดำรงชีวิตในแต่ละวัน ได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้ต่าง ๆ ดังนี้

Webster (1968, อ้างถึงใน ปณิตา มงคลสวัสดิ์, 2549, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของความเครียด (Stress) ไว้ว่าเป็นคำที่มาจากภาษาละติน คือ Strictus หรือ Strict หมายถึง ความกดดันที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้น ๆ เสียความสมดุลของตนเองอันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ความรู้สึกดังกล่าวลดน้อยลงและรักษาสมดุลไว้

Selye (1983) ผู้ได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดอธิบายโดยอาศัยพื้นฐานทางสรีรวิทยา และชีวเคมีว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบสิ่งมีชีวิตที่เกิดกลุ่มของอาการเฉพาะขึ้นในร่างกายที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น และอธิบายเพิ่มเติมว่าความเครียดเป็นเหตุการณ์

ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับสิ่งมีชีวิตที่มามีชีวิตที่มามีความรู้สึกอ่อนไหว ความเครียดในระดับหนึ่งจะทำให้คนเกิดการปรับตัวซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ และเป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดที่มีมากและเกิดขึ้นมีระยะเวลายาวนานจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ สติปัญญา ทัศนคติ และอารมณ์

Robinson (1978) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เมื่อสิ่งคุกคามจิตใจคนเราจะรู้สึกเครียดหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละคน เพราะความเครียดจะเกี่ยวข้องกับระหว่างสภาวะที่คุกคามนั้นกับการตัดสินใจรับรู้สำหรับคนที่รู้สึกว่าจะสามารถเผชิญและจัดการสภาวะนั้นได้ก็จะไม่เกิดความเครียด แต่ในคนที่ไม่สามารถเผชิญกับสภาวะนั้นได้ก็จะเกิดความเครียดขึ้น

Madder (1983) ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาที่เกิดจากการสะสม ความกดดันต่าง ๆ ไว้ในร่างกายและจิตใจ เป็นปริมาณพอสมควร และแสดงออกมาเป็นอาการของความเครียดให้เห็น ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความรัก ความใคร่ ความตื่นเต้น ความเจ็บป่วย ความกลัว ความเศร้า เป็นต้น สิ่งเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่ออารมณ์ของคนเรา ทำให้เกิดความเครียดและแสดงปฏิกริยาบางอย่างออกมา

Cooper & Marshall (1976, pp. 11-28) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง เป็นปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อสิ่งแวดล้อมต้องการเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่อยู่ หรือในกรณีที่บุคคลไม่มีความสามารถในการตอบสนองของความต้องการงาน (สภาพแวดล้อมได้) หรือในอีกแง่หนึ่ง บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อพบกับสภาพแวดล้อมที่เป็นไปในทางลบ หรือในกรณีทำงาน (สภาพแวดล้อม) เหล่านั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมาย ความเครียด ไว้ว่า ลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป, ลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง

กรมสุขภาพจิต (2548, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเครียด ไว้ว่า เป็นเหตุการณ์หรือสภาพใดก็ตามที่ก่อให้เกิดความลำบากใจในการตัดสินใจ ความวิตกกังวลกับความสัมพันธ์กับคนบางคน ความวิตกกังวลในความไม่แน่นอนของสถานการณ์ หรือเกิดความรู้สึกกลัวอันตรายที่เกิดขึ้น

ความหมายเครียด หมายถึง เรื่องของจิตใจที่เกิดความตื่นตัวเตรียมรับเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งไม่น่าพอใจ และเป็นเรื่องเรคิดหนักหนาสาหัสเกินกำลังความสามารถที่จะแก้ไขได้ ทำให้เกิดความรู้สึกหนักใจ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นด้วย หากความเครียดนั้นมีมากและคงอยู่เป็นเวลานาน

ความเครียด คือ การหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกายนั่นเองซึ่งทุกคนจำเป็นต้องมีอยู่เสมอในการดำรงชีวิตเช่น การทรงตัว เคลื่อนไหวทั่ว ๆ ไปไม่มีการศึกษาพบว่าทุกครั้งที่เราคิดหรือมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นจะต้องมีการหดตัวเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อแห่งใดแห่งหนึ่งในร่างกายเกิดขึ้นควบคู่เสมอ ความเครียด มีทั้งประโยชน์และโทษ แต่ความเครียดที่เป็นโทษนั้นเป็นความเครียดชนิดที่เกินความจำเป็นแทนที่จะเป็นประโยชน์กลับกลายเป็นอุปสรรคและอันตรายต่อชีวิตเมื่อคนเราอยู่ในภาวะ ตึงเครียด ร่างกายก็จะเกิดความเตรียมพร้อมที่จะ "สู้" หรือ "หนี" โดยที่ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น

- หัวใจเต้นแรงและเร็วขึ้น เพื่อฉีดเลือดซึ่งจะนำออกซิเจนและสารอาหารต่าง ๆ ไปเลี้ยงเซลล์ทั่วร่างกาย พร้อมกับขจัดของเสียออกจากกระแสเลือดอย่างรวดเร็ว

- การหายใจดีเร็วขึ้น แต่เป็นการหายใจตื้น ๆ
- มีการขับครีนาตินและฮอร์โมนอื่น ๆ เข้าสู่กระแสเลือด
- ม่านตาขยายเพื่อให้ได้รับแสงมากขึ้น
- กล้ามเนื้อหดเกร็งเพื่อเตรียมการเคลื่อนไหว เตรียมสู้หรือหนี
- เส้นเลือดบริเวณอวัยวะย่อยอาหารหดตัว
- เหงื่อออก เพราะมีการเผาผลาญอาหารมากขึ้นทำให้อุณหภูมิของร่างกายเพิ่มขึ้น

เมื่อวิกฤตการณ์ผ่านพ้นไปร่างกายจะกลับสู่สภาวะปกติแต่ความเครียดที่เป็นอันตราย ก็คือความเครียดที่เกิดขึ้นมากเกินไปเกินความจำเป็นเมื่อเกิดแล้วคงอยู่เป็นประจำ ไม่ลดหรือหายไปตามปกติหรือเกิดขึ้นโดยไม่มีเหตุการณ์ที่เป็นการคุกคามจริงๆ (ออนไลน์ : บทความด้านสุขภาพจิตและจิตเวช, กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข, 2558)

ปรีชยา คล้ายทวน (2551, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ปฏิกิริยาที่ตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งที่มีผลกระทบที่ทำให้เกิดความเครียด ก่อให้เกิดการแสดงออกของอารมณ์ และตอบโต้ไปยังสิ่งเร้านั้น ๆ โดยภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นย่อมแตกต่างกันออกไปแต่ละคน

แสงระวีวรรณ ชูพานิสกุล (2542, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ภาวะกดดันที่มีต่อร่างกายและจิตใจ แล้วแสดงออกทางด้านพฤติกรรม ทำให้ร่างกายจิตใจและอารมณ์เสียภาวะสมดุล ต้องมีการตอบสนองออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อปรับให้เกิดสมดุล

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534, หน้า 482) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะปัญหาในตัวคน หรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางจิตใจ อันเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้นซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดความแปรปรวนทางกายและจิตใจ

อรุณ รักธรรม (2539, หน้า 425) ความเครียด คือ ภาวะการรบกวนหรือความผิดปกติของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย ซึ่งต้องมีอยู่ในชีวิตประจำวันของคนแต่ละคน เมื่อคนเหล่านั้นมีปัญหากระทบอารมณ์หรือจิตใจ เช่น เมื่อมนุษย์ต้องอยู่ในภาวะอันตราย ร่างกายจะเครียด สมอจะต้องทำงานหนักเพื่อที่จะเอาตัวรอด หัวใจจะเต้นเร็วมีการสูบฉีดโลหิตที่รุนแรงเพื่อให้ร่างกายตื่นตัว มีพลังเหนือศัตรู แต่การหดตัวก็ก่อโทษแก่ร่างกาย เนื่องจากการหดตัวนั้นมากเกินไปจนเป็นนิ่ว ทำให้ร่างกายอ่อนแอขาดภูมิคุ้มกันโรค เพราะร่างกายทำงานหนักเกินไปโดยไม่จำเป็น

จากความหมายของความเครียดที่นักวิชาการได้ตั้งกล่าวมาความเครียดมีหลายลักษณะ ซึ่งอาจสามารถจำแนกความเครียดได้ 3 ลักษณะดังนี้

1. แนวนิยามสิ่งเร้า เป็นปัจจัยภายนอก หรือเป็นสิ่งเร้าที่กระตุ้นต่อบุคคล ความเครียดในลักษณะนี้เป็นความกดดัน แรงบีบ หรือสิ่งเร้าที่กดดันบุคคลแตกต่างไปจากปกติหรือต่างจากสภาพที่ควรจะเป็น เมื่อถูกแรงดันมากเกินไป จะเกิดผลเสียต่อสุขภาพ
2. แนวนิยามการตอบสนอง เป็นปฏิกิริยาหรือการตอบสนองของคนที่มีต่อความกดดันของสิ่งแวดล้อม ความเครียดเป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจที่บุคคลกำหนดขึ้นตามตัวก่อความเครียด (stressor) โดยสิ่งทำให้เกิดความเครียดนั้น จึงเห็นได้ว่าตามทัศนะนี้จะมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของคนที่มีต่อความกดดันของสิ่งแวดล้อม
3. แนวนิยามแบบปฏิสัมพันธ์ ความเครียดเป็นผลที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน ซึ่งเป็นแรงกดดันกับการเรียนรู้ความสามารถของตนที่จะบรรลุความต้องการนั้น ๆ ตามแนวนิยามนี้ ความเครียดจึงเป็นผลที่เกิดตามมา จากการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม การตอบสนองของบุคคลทางร่างกายและจิตใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

Selys บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน

ร่างกายกับโครงสร้างเคมีเพื่อกระตุ้นการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non Specific Effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์ เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญคือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวและการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ (ออนไลน์ : Fred Singer, 2015, pp. 109-111)

1. ระยะตกใจ (Alarm Reaction) ระยะนี้มนุษย์จะได้ตอบสนองสิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใดไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้น ระยะนี้เป็นระยะสั้นในขณะเดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบของสารเคมีระบบประสาท จะทำงานร่วมกันเพื่อโต้ตอบสิ่งที่กระตุ้น จะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย เป็นต้น

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด การปรับตัวระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งกระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลังใจ (Stage of Exhaustion) เมื่อความรุนแรงที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้ว มนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไปแรงที่จะใช้หมดไปในที่สุด อาจถึงแก่ความตายได้ ถ้ามนุษย์ใช้พลังทั้งสองเกินขีดความสามารถที่มีจำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถที่จะทนอยู่ไปได้จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชยสิ่งที่เสียไปและเพื่อให้ร่างกายทำงานได้

Riehl (1974, อ้างถึงใน กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์, 2544, หน้า 16-18) กล่าวถึงกระบวนการของความเครียด (Stress Process) ว่าเมื่อสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียดจากร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนอง หรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียดปฏิกิริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียดและความเครียดโดยตรงในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบ ในการที่จะจัดการให้เข้าใจกับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธี อาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการเกี่ยวข้องกับ

สิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดลดลงหรือแก้ไขความเครียดนั้นมีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียด เพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับความเครียดจะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและงอกงามขึ้น ในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกายซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรงการประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์ไรท์ (Riehl) กำหนดลักษณะดัชนีของความเครียด (Stress Index) ไว้ 6 ประการ คือ

1. ผลของความเครียด (Stress Quotient) เป็นสัดส่วนระหว่าง

ความเครียดเฉพาะ (Specific Stress) และผลรวมของความเครียด (Total Stress) มนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้วโดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่จากประสบการณ์ในอดีตและยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทานของร่างกาย เป็นต้น

2. สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นตามคำบอกกล่าว (Objective of Stress) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่วัดได้จากการสังเกตของเราและความเครียดที่ได้จากคำบอกกล่าวหรือแปรความ

3. ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด (Intensity of Stress) เป็นการแบ่งความเข้มข้นของความเครียดออกเป็นระดับสูง (Severe) ปานกลาง (Moderate) และต่ำ (Mild) ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำย่อมต้องการประคับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้นๆ ต่อความเครียดการเตรียมพร้อมเพื่อทางของความเครียด

4. ขอบเขตความไม่สมบูรณ์ (Scope of Impact) เป็นการกระจายความเครียดเช่น เปอร์เซ็นต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลายหรือมีการเปลี่ยนแปลง

5. ความไวในการเกิด (Speed of Impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6. ระยะเวลาที่เกิด (Duration) ย่อมให้ผลเฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่บุคคล ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องมาจากภาวะความเครียด ไรท์ (Riehl) ได้กำหนดดัชนีชี้วัดปฏิกิริยาของความเครียด (Stress Reaction Index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะความเครียดและการปรับตัว โดยปฏิกิริยาความเครียดที่พบได้ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (Affective Change) เป็นความผิดปกติหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึกซึ่งจะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์
2. การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (Cognitive Change) เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ทางการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น
3. การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (Psychological Change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียดที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนองหรืออาการแสดงออก ซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อประสาท การทำงานของเซลล์และการเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยาและทางจิตใจ
4. การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (Activity Change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งตัว ทำให้เกิดพฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถจะสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา และพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป

จากความหมายและแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น ทั้งจากภายในและภายนอกบุคคล ซึ่งทำให้ระบบร่างกายหรือจิตใจเกิดความเมื่อยล้า และเกิดปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา จนส่งผลกระทบต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจที่ผิดปกติ และก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ ตามมาในที่สุด

ประเภทของความเครียด

จากศึกษาพบว่า นักวิชาการได้จำแนกประเภทของความเครียดไว้ ดังนี้
 นงคราญ ผาสุก (2535, หน้า 7-8) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความเครียดทางร่างกาย และความเครียดทางจิตใจ ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย

1.1 ความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ หรือทางร่างกาย (Biological Stress) เช่น มีการเจ็บปวด ได้รับบาดเจ็บ การเสียน้ำของร่างกายมากเกินไป การเสียเลือดออกจากร่างกาย

1.2 ความเครียดที่เกิดขึ้นในขั้นพัฒนาการ (Developmental Stress) รวมทั้งความเครียดของบุคคลในวัยต่าง ๆ เช่น ความเครียดในช่วงวัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ และวัยชรา

1.3 ความเครียดที่เกิดสภาพแวดล้อม (Environmental Stress) เช่น อิทธิพลจากภาระหน้าที่ อิทธิพลจากกฎระเบียบขององค์กร อิทธิพลจากลักษณะของครอบครัวภาวะเศรษฐกิจ เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน

2. ความเครียดทางจิตใจ

เป็นการตอบสนองของความคิดว่า จะเกิดอันตรายไม่ปลอดภัย การอ่านหนังสือหรือดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้น น่ากลัว ทำให้หัวใจเต้นเร็วแรง ซึ่งความเครียดทางจิตใจมีสาเหตุ คือ การสูญเสีย การได้รับอันตราย ความคับข้องใจและการที่เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองของความต้องการ

นฤมล กิตตะยานน (2529, หน้า 71) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความเครียดที่ไม่ได้เกิดจากงาน (Non-Job Stress)

เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น พี่น้องทะเลาะกันหรือภาวะเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากงาน (Job Stress) เป็นความเครียดที่

บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น ปัญหาต่าง ๆ ที่พบในที่ทำงาน กลัวไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือการแข่งขันชิงดีชิงเด่นในที่ทำงาน

Miller & Keame (1983, อ้างถึงใน ธรณินทร์ กองสุข และคณะ, 2546, หน้า 22) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งเป็น 2

ประเภท ตามปฏิกิริยาตอบสนองคือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress)

เป็นความเครียดเกิดขึ้นทันทีทันใดที่ได้รับสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุหรือการตกอยู่ในสภาพการที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่องกัน (Continuing Stress)

เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครภ์ เป็นต้น

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลัน เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรงและเร็ว

Gallagher (1979, pp. 95-99) แบ่งความเครียดออกเป็น

2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มากระทบหรือคุกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัยและความเจ็บป่วย หรือสิ่งรบกวนนั้นอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมการดำรงชีวิต และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มากระทบ หรือคุกคามต่อจิตใจ และความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถแสดงออกได้ หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพครอบครัว สภาพสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ ต่าง ๆ ของสังคม

จากการศึกษา ผู้วิจัยสรุปประเภทของความเครียดได้ 2 ประเภท ได้แก่ ความเครียดทางร่างกาย ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายกระตุ้นให้เกิดความเครียด และความเครียดทางจิตใจ ซึ่งเกิดจากการได้รับผลกระทบจากสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียดทางอารมณ์

ระดับความเครียด

ระดับความเครียดสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มากระทบต่อบุคคล นั้นได้มีการแสดงออกมาหลากหลายรูปแบบมีตั้งแต่ระดับที่สามารถควบคุมตนเองได้ และจนถึงระดับที่ควบคุมตนเองไม่ได้ ได้มีผู้แบ่งระดับความเครียดออกเป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้

สุจริต สุวรรณชีพ (2531, หน้า 97) กล่าวว่าผลของความเครียดมีหลายด้านขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดที่เกิดขึ้น กล่าวคือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงขึ้น และสร้างความสุขใจให้แก่มนุษย์

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรม และอาจนำไปสู่การกระทำในลักษณะที่ซ้ำ ๆ ได้แก่ กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ การติดเหล้าติดยา

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงถึงบ่าตีเดือตหรือซีมเคร้า หรือถึงกับวิตกกังวล ไม่ได้รับความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค และโรคอื่น ๆ ได้มากมาย รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้นด้วย

ซูทิตย์ ปานปริษา (2534, หน้า 483) ได้แบ่งระดับของความเครียดเป็น 3 ประการ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติของทุกคน ขณะเผชิญปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลางเป็นระยะที่ร่างกาย และจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระทางร่างกาย ความคิดอารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรงหรือความเครียดมากกว่าร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจให้เห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรค ทำให้เกิดการดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด

ระดับความเครียดที่แตกต่างกันย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกาย และจิตใจที่แตกต่างกันไปด้วยกล่าวคือ

1. ถ้าเป็นความเครียดในระดับต่ำ จะเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้มากขึ้น ไม่เกียจคร้านนิ่งดูตาย
2. ถ้าเป็นความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ การติดเหล้าติดยา เป็นต้น
3. ถ้าเป็นความเครียดระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าวถึงบ่าตีเดือตหรือซีมเคร้าถึงกับวิตกกังวล ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

Frain & Valiga (1981, pp. 61-66) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ
ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัว

น้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต

ระดับ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคม ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลตื่นตัว และร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้แข็งแรงกว่าระดับ 1 และระดับ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานาน และไม่สามารปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดเกิดขึ้นจากการทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาพวะนี้ทำให้บุคคลรู้สึกคุกคามเนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลวบุคคลจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมง หลายชั่วโมง หรืออาจจะเป็นวัน

ระดับ 4 ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว เกิดการขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี

จากการศึกษา ผู้วิจัยสรุประดับความเครียด ได้ 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ความเครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน ที่สามารถปรับตัวได้ ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้ ระดับที่ 2 ความเครียดระดับปานกลาง จากมีสิ่งคุกคามหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เครียดอาจรู้สึกวิตกกังวลหรือ ก้าว ถือว่าอยู่ในเหตุการณ์ปกติ ความเครียดระดับนี้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายหรือเป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ระดับที่ 3 ความเครียดระดับสูง เป็นระดับที่เกิดจากเหตุการณ์รอบตัวทำให้วิตกกังวล ความกลัว รู้สึกขัดแย้งไม่สามารถแก้ไขจัดการปัญหานั้นได้ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้เกิดการเจ็บป่วยเช่น ความดันโลหิตสูง เป็นแผลในกระเพาะอาหาร ฯลฯ และระดับที่ 4 ความเครียดระดับรุนแรงเป็นความเครียดระดับสูงที่เกิดต่อเนื่องยาวนาน ทำให้เกิดความล้มเหลวในการปรับตัว ความเครียดระดับนี้ส่งผลทำให้เจ็บป่วยทางกายและสุขภาพจิต

สาเหตุของความเครียด

ในการดำเนินชีวิตของบุคคลจะต้องเผชิญกับสิ่งเร้าตลอดเวลาซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคคลทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางบวกและทางลบ โดยในทางบวกสามารถเป็นแรงเสริมศักยภาพของคนเราให้เพิ่มขึ้น แต่ถ้าเกิดในทางลบก็จะเป็นการบั่นทอนจิตใจให้เสื่อมโทรมลง ทั้งนี้การเกิดความเครียดขึ้นอยู่กับแหล่งที่เป็นสาเหตุของความเครียดนั้น ๆ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงสาเหตุของความเครียด และความเครียดในการทำงาน ดังนี้

จอร์จ คูกิจเจริญ (2527) จำแนกสาเหตุของความเครียดได้ 2 ลักษณะ คือ

1. สาเหตุของความเครียดที่มีสาเหตุเฉพาะ (Specific Stress agent) อาจเกิดจากจุลินทรีย์ เช่น เชื้อโรค ทางเคมี ฟิสิกส์ และสาเหตุจากการขาดปัจจัยต่าง ๆ เช่น การขาดอากาศ ขาดน้ำ ขาดออกซิเจน และการเสียสมดุล

2. สาเหตุของความเครียดที่ไม่เฉพาะเจาะจง (Nonspecific Stress Agent) ได้แก่ มูลเหตุที่เกี่ยวข้องจิตใจ เช่น เกิดความกลัว ความวิตกกังวล การไม่ประสบความสำเร็จของมนุษย์สัมพันธ์หรือการทำงานเกิดความคับข้องใจ

คมจักร พันธวิช (2541, หน้า 60) ได้กล่าวถึงสาเหตุความเครียดไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความเปลี่ยนแปลงเมื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่มาท้าทาย ต้องเลี้ยวหรือมีการปรับตัว เช่น การเปลี่ยนแปลงของภาระงาน ครอบครัว สังคม สภาพแวดล้อม และความกลัวสิ่งที่ไม่คุ้นเคยก็อาจทำให้เกิดความเครียดได้

2. การแสดงความสามารถ การต้องใช้กำลัง หรือเป็นการทดสอบความชำนาญ

3. ความกังวลหรือความกลัว การกังวลในสิ่งที่ยังมาไม่ถึง หรือทำให้สิ่งเร้าเกิดขึ้นอาจทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

4. ความเบื่อหน่าย การขาดความกระตือรือร้น หรือขาดความสนใจในการทำงาน การว่างงานหรือการเกษียณจากงาน ทำให้เกิดความหดหู่ ความมีนินทา และเกิดความเครียดได้

5. สาเหตุทางภาวะแวดล้อม ความแออัดขาดแคลนที่อยู่อาศัย จราจรติดขัด เสียงอึกทึก ผู้คนหนาแน่น และมลภาวะต่าง ๆ

6. บุคลิกภาพ คนที่มีบุคลิกภาพของการแข่งขันและมีความทะเยอทะยานเมื่อมาอยู่ในสังคมที่ปราศจากการแข่งขัน ก็สามารถทำให้เกิดความเครียดได้

ซูทิตย ปานปรีชา (2534, หน้า 486-488) ได้แบ่งสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด คือ

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน แยกได้ 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียดร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อร่างกายเครียดก็จะทำให้จิตใจเครียดด้วย เช่น ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ซึ่งสภาพร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือผ่านการทำงานหนักและนานร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย ภาวะติดสุรา ยาเสพติด ไปกดประสาทเป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.2 สภาพจิตใจ คือ สภาพจิตใจที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความโกรธ ความวิตกกังวล ความเศร้า ทุกข์ใจ ความรู้สึกสิ้นหวัง

1.2.2 ความรู้สึกบางอย่าง ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสียชื่อเสียงเกียรติยศ ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกว่าตัวเองกระทำผิดกลัวว่าผู้อื่นจะรู้

1.2.3 ความคับข้องใจ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ความรู้สึกไม่พอใจ วิตกกังวล เหมือนถูกบีบคั้น

1.2.4 บุคลิกภาพ ได้แก่ เป็นคนจริงจังกับชีวิต ใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าวควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ เป็นคนต้องพึ่งพาคนอื่น

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ คนรัก เช่น พ่อแม่ ลูก คู่รัก การสูญเสียของรัก ทรัพย์สินหน้าที่การงาน

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต โดยระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต จะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) เช่น การเข้าโรงเรียนครั้งแรก การแต่งงาน วิทยุมตประจำเดือน การเกษียณอายุหรือการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน โดยมีได้คาดหรือเตรียมการไว้ก่อน

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยธรรมชาติ

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบมาก ทำงานหลายหน้าที่หลายแห่ง หรืองานไม่พึงพอใจ งานที่ไม่มั่นคงแน่นอน ขาดความก้าวหน้า มองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่

2.5 งานที่ต้องรับผิดชอบในระดับสูง ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าหรือผู้บริหาร งานที่ต้องรับผิดชอบด้านการวินิจฉัย สั่งการ วางแผน คุมนโยบาย ควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก มีปัญหาต้องแก้ไขอยู่เสมอ

2.6 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นต้น

2.7 สภาพของสังคมเมือง ที่ชีวิตต้องต่อสู้แข่งขัน การจราจรติดขัด การเดินทางไม่สะดวกขาดอากาศบริสุทธิ์

จตุพร เพ็งชัย (2534) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดความเครียดว่ามาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม เช่น เรื่องงาน เงิน เรื่องภายในครอบครัว ที่อยู่อาศัย ซึ่งทำให้เกิดความไม่สบายใจ
2. ความขัดแย้งอันเกิดจากภายในจิตใจ เช่น ความไม่สมหวัง ความรู้สึกสูญเสีย การตัดสินใจไม่เด็ดขาด
3. ความเป็นทุกข์อันเกิดจากความเจ็บป่วยของร่างกาย นอกจากภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อสรีระร่างกายและจิตใจ รวมทั้งความเจ็บป่วยแล้ว ยังมีกระบวนการของความรู้สึกที่มนุษย์ตระหนักในใจถึงภัยที่จะเกิดขึ้น และหาวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหา ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน ซึ่งได้แก่

3.1 ความคับข้องใจ (Frustration) หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลไม่สามารถปฏิบัติสิ่งใดให้สำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้

3.2 ความกลัวอันตราย (Treat) หมายถึง การที่คนรู้ว่าจะมีอันตรายรออยู่ ภัยนี้จะเกิดความต้องการทางร่างกายและแรงจูงใจที่พึงปรารถนา เช่น ความเจ็บปวด ความสูญเสีย ความนับถือจากผู้อื่นรออยู่เบื้องหลัง อันตรายที่จะเกิดขึ้นนั้นยังมีสูงเพียงใด ความกลัวเกรงก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

3.3 ความขัดแย้งในใจ (Conflict) หมายถึง การที่คนต้องตัดสินใจเลือกละหว่างสิ่งหนึ่งซึ่งทำให้เขาเผชิญกับสภาพการณ์ที่ยุ่งยากซับซ้อนในการตัดสินใจว่าจะเลือกละหว่างสิ่งหนึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งในใจได้

3.4 ความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง ปฏิกริยาที่ตอบโต้สภาวะการณ์บางอย่างที่ทำให้คนตกอยู่ในภาวะที่ฮึดอัดกังวลใจ ความวิตกกังวลเป็นปฏิกริยาของคนปกติโดยทั่ว ๆ ไป ถ้ามีและไม่รุนแรงแต่ถ้ามีมากเกินไปย่อมเป็นปัญหากรมสุขภาพจิต (2548, หน้า 1) ได้กล่าวถึงสาเหตุความเครียด เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

1. สาเหตุจากจิตใจ เช่น ความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในจิตใจและกลัวว่าจะไม่ได้ดังที่ต้องการที่หวังไว้ จะทำให้คน ๆ นั้นเกิดความเครียด เช่น กลังสอบไม่ผ่าน กลัวทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ และปมด้อยต่าง ๆ ที่เกิดในจิตใจ เช่น ตนไม่สวยอย่างคนอื่น ตนไม่รวยเท่าคนอื่น ฯลฯ
2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิตความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ สถานการณ์ที่ทำให้เรามีความเครียด เช่น เมื่อต้องเข้าโรงเรียนใหม่ เข้าทำงานใหม่ เมื่อต้องแต่งงาน เมื่อเปลี่ยนงาน ย้ายงาน ย้ายบ้าน ความตายของคนที่รัก ฯลฯ
3. สาเหตุจากความเจ็บป่วย เช่น การเจ็บไข้ได้ป่วยทั่ว ๆ ไป การป่วยด้วยโรคเรื้อรัง เช่น มะเร็ง โรคหัวใจ โรคถุงลมโป่งพอง โรคเอดส์ ฯลฯ

จากสาเหตุของความเครียดที่นักวิชาการกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าความเครียดมีสาเหตุ 2 ประการ ประการแรก คือสาเหตุจากภายนอก ได้แก่ สาเหตุที่เกิดจากสภาพแวดล้อมซึ่งสามารถส่งผลต่อบุคคลได้ อาทิเช่น สาเหตุจากครอบครัว ความรับผิดชอบและบทบาทในหน้าที่การทำงาน การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประการที่สอง คือสาเหตุภายในบุคคล ได้แก่ สภาพทางจิตใจของบุคคล ตลอดจนความรู้สึกต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตอันก่อให้เกิดความเครียดได้

ผลกระทบจากความเครียด

สมิต อาชวณิชกุล (2542, หน้า 5-8) ธรรมชาติของความเครียดนั้นเป็นปฏิกริยาที่ทำให้มนุษย์สามารถทำในสิ่งที่ยากเกินกว่ากำลังสติปัญญาความสามารถในเวลาปกติจะทำได้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต หากรู้จักควบคุมให้อยู่ในกรอบของความพอดี ดังนั้นสิ่งที่เป็นผลเสียของความเครียดก็คือความเครียดส่วนเกิน ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการแก้ปัญหา และต่อทั้งร่างกายและจิตใจตนเอง และความเครียดดังกล่าวส่งผลกระทบต่อมนุษย์ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ ๆ จะเพิ่มความเครียดในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น และสร้างความสุขใจให้กับมนุษย์มามากต่อมากจากความสำเร็จที่ได้รับ

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรม และอาจกระทำในลักษณะที่ทำอะไรซ้ำ บ่อย ๆ ได้แก่ การกินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ หรือติดเหล้า ติดยา เป็นต้น

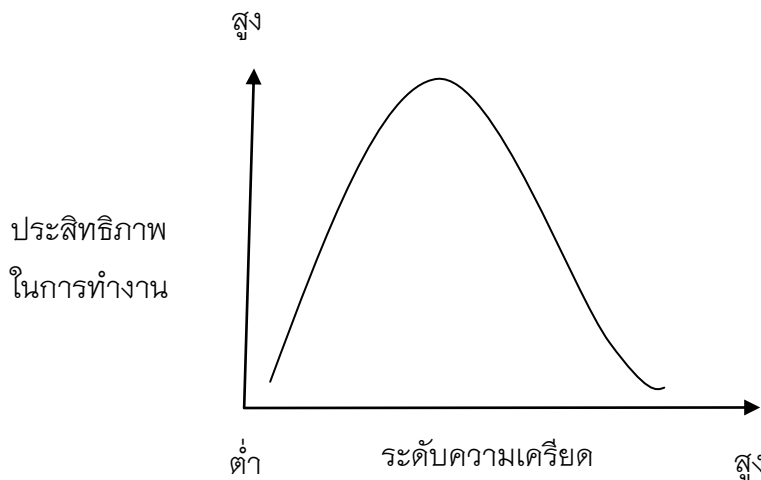
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ถึงป่าตีเดือดหรือซึ่มเคร้าหรือถึงกับวิตกกังวล ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาวอาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค ดังได้กล่าวมาแล้วในตอนต้น ๆ และอาจทำให้แก่เร็วและอายุสั้นได้อีกด้วย

Michal (1991 อ้างถึงใน สมชาย จักรพันธ์ และคณะ, 2542, หน้า 4-5) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านชีวเคมีที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียด ดังนี้

ความเครียดทางร่างกายหรือจิตใจ มีผลกระทบต่อนสมองส่วนอะมิกาดาลา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบข้อมูลด้านอารมณ์ในสมอง ข้อมูลที่ส่งมาจากศูนย์กลางชั้นสูงในสมองส่วนหน้าจะมีผลต่อการตอบสนองทางอารมณ์ต่อภาวะเครียด เมื่ออะมิกาดาลาถูกกระตุ้นโดยภาวะเครียดส่งสัญญาณทางระบบประสาทไปกระตุ้นต่อมไฮโปธาลามัสให้หลั่งฮอร์โมนออกมา คือ ฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรปีด ฮอร์โมนเข้าสู่กระแสเลือด หลังจากนั้นฮอร์โมนตัวนี้จะไปกระตุ้นต่อมอะดรีนัล ซึ่งเป็นต่อมเล็ก ๆ อยู่ที่ส่วนยอดของไต 2 ข้าง ต่อมาอะดรีนัล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนในหรือเมดัลลา ซึ่งหลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลินและนอร์อะดรีนาลิน ส่วนเปลือกของต่อมหรือคอร์เท็กซ์ทำหน้าที่หลั่งฮอร์โมนนิเอร์อัลคอร์ติโคสเตอรอยด์ (แอดโดสเทอโรน) และกลูโคคอร์ติคอยด์ (คอติซอล) และในขณะเดียวกันต่อมไฮโปธาลามัส ก็มีผลกระทบโดยตรงต่อระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกายอย่างทันทีทันใดต่อภาวะเครียด ผลจากการกระตุ้นเหล่านี้จะส่งผลให้ร่างกายอยู่ในภาวะเตรียมพร้อมสำหรับการต่อสู้หรือการหนี โดยผ่านทาง 2 ระบบ คือ ระบบตอบสนองทางระบบประสาท ซึ่งมีผลในระยะสั้น และการตอบสนองทางระบบต่อมไร้ท่อ ซึ่งจะมีผลให้ระยะยาวกว่า

Robbins (Robbins; & Judge, 2013, pp. 602-603) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่ามีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted-U Relationship) กล่าวคือ ภายใต้วความเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานตกต่ำลง ดังภาพ



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน
ที่มา ; (Robbins; & Judge, 2013, p. 603)

Beehr & Newman (1991, อ้างถึงใน ศิริมาศ อเต็นต้า, 2542, หน้า 22-24) ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานและสรุปว่ามีผลด้านลบต่อบุคคล คือ อาการทางสุขภาพจิต (Psychological Systems of Work Stress) ความผิดปกติทางจิตมีความสัมพันธ์ที่สำคัญต่อสภาวะการปฏิบัติงาน สรุป กลุ่มอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความวิตกกังวล ความตึงเครียด ความสับสน และความฉุนเฉียว ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธและไม่พอใจ อารมณ์อ่อนไหวมากและตอบสนองสูง ความรู้สึกอดกลั้น ประสิทธิภาพในการสนทนาลดลง การพักผ่อนและความรู้สึกตกต่ำ รู้สึกโดดเดี่ยว ห่างเหิน เบื่อและไม่มีความพึงพอใจในงาน จิตใจอ่อนล้าและความสามารถทางปัญญา ลดต่ำ ขาดสมาธิ ขาดการกระตุ้นและความคิดสร้างสรรค์ ขาดความมั่นใจ

ผลลัพธ์ที่เห็นได้เด่นชัด คือ ความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานมีแรงจูงใจน้อยที่จะไปปฏิบัติงาน ผลงานหรือผลการผลิตต่ำ ขาดความเป็นกันเอง บางครั้งก็ทำเสียไม่ได้ ที่มีอยู่หรือต่อมนุษย์ร่วมในโลก ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ไม่สำคัญอะไรมากนัก งานซึ่งผลต่ออาการทางพฤติกรรม คือการพักผ่อนพักผ่อนและหลีกเลี่ยง ผลงานหรือผลการผลิตต่ำ และทำงานออกมาไม่ดี อาการเหล่านี้จะเกิดแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล งานวิจัยล่าสุดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเริ่มที่จะศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับคน เพื่อให้ได้ความสมดุลระหว่างปริมาณงานและความพึงพอใจในงาน รวมถึงอาจก่อวินาศกรรมในงาน เช่น เกิดอุบัติเหตุ หรือความเสียหายต่าง ๆ การลักขโมย และสูญเสียความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและครอบครัว หรืออาจพยายามฆ่าตัวตาย เป็นต้น

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2525, หน้า 74) และอรุณ รักธรรม (2538, หน้า 439-440) ได้กล่าวสอดคล้องกันถึงอาการทางจิตใจที่บ่งบอกถึงความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้ง่ายเป็นอาการขั้นแรกของพนักงานที่มีความเครียด

อาการความเครียดทางจิตใจที่บ่งบอกถึงความเครียดจะสามารถสังเกตได้จากอาการดังต่อไปนี้

1. การพยายามหลีกเลี่ยงที่จะพบปะพูดคุย หรือหาเวลาสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน
2. การเอาปัญหาของคนอื่นมาเล่าเป็นเรื่องขบขัน
3. การพยายามที่จะไม่ประสานสายตาหรือสบตา พยายามยืนห่าง ๆ เวลาพูดคุยหรือติดต่องานและพยายามตัดบทสนทนาอย่างรวดเร็ว
4. การติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน หรือการให้บริการผู้ที่มาติดต่องานมักทำเป็นในลักษณะที่เป็นที่เป็นทางการมาก ๆ ขาดความเป็นกันเอง บางครั้งก็ทำเสียไม่ได้
5. การพูดถึง “มนุษย์” โดยยกเอกลักษณ์ลักษณะใดลักษณะหนึ่งมาเพียงลักษณะเดียว เช่น รำพึงเสมอว่า “มนุษย์เราชอบเอาไรต์เอาเปรียบเพื่อนมนุษย์คนอื่น อยู่เสมอ” การรำพึงรำพันเช่นนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเครียดในใจที่มีอยู่
6. การแสดงออกถึงความรู้สึกอิจฉาริษยา เกลียดชัง หรือเย็นชาต่อเพื่อนร่วมงานหรือต่อมนุษย์ร่วมโลก
7. การมีความรู้สึกเหมือนถูกทอดทิ้งให้อยู่คนเดียว
8. กระวนกระวาย ลุกลี้ลุกลอน ในการพยายามทำงานให้สำเร็จ
9. การแสดงออกถึงความวิตกกังวล
10. ความไม่สามารถในการมอบหมายงานให้คนอื่นทำ การทำตัวเหมือนคนหงุดหงิดชอบโต้แย้งหรือตำหนิตลอดเวลา
11. ความรู้สึกไม่เป็นมิตร
12. ไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง
13. การทำงานอยู่จนเย็นกว่าปกติมาก ๆ
14. การหลงลืมบ่อย ๆ เช่น ลืมไปว่ามอบหมายงานให้ใครทำหรือได้รับการมอบหมายงานอะไรมา ลืมกำหนดเวลาที่เป็นเส้นตายว่าต้องทำงานให้เสร็จ ลืมนัดหมายต่าง ๆ เสมอ
15. การอ่อนเพลียอย่างเรื้อรัง

16. การนั่งรำพึงรำพันบ่อย ๆ เกี่ยวกับงานของเขา และมักเพ่งเล็งไปที่ความคิดที่เคยทำลงไปอาจกลายเป็นขี้ลีมมาก ๆ กลายเป็นคนที่ไม่สามารถทำให้มีสมาธิให้จดจ่อกับงานที่ทำได้เอาแต่เหม่อลอยอย่างเดียว

อรุณ รักรธรรม (2538, หน้า 439-440) ได้กล่าวถึง การสังเกตอาการ
ขั้นแรกของพนักงานที่มีความเครียดดังนี้

1. หงุดหงิด กระทบกระวายเป็นบุคคลใดที่แสดงอาการของความไม่อดทนต่องานที่ทำ ไม่ว่าจะแสดงออกในที่ประชุม ในระหว่างการอภิปราย หรือคุยเป็นการส่วนตัวกับท่านก็ตาม มองดูนาฬิกาบ่อย ๆ รอคอยให้ถึงวันหยุดสุดสัปดาห์วันหยุดอื่น ๆ

2. อารมณ์แปรปรวน ไม่อยู่กับร่องกับรอย ไม่ค่อยใช้เหตุผลในการตัดสินใจ จะทำอะไรก็ตามไม่คิดวางแผนล่วงหน้า และทำด้วยอารมณ์หุนหัน

3. ปฏิบัติงานไม่เสร็จตามที่กำหนด บุคคลเหล่านี้ไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานไม่เสร็จตามกำหนด แต่ยังโยนความผิดให้ผู้อื่นด้วย

4. สนใจเรื่องหนึ่งเรื่องใดเพียงชั่วครู่ชั่วยาม เขาทำให้คนรู้สึกว่าเขาอาจจะเบื่อในสิ่งที่ท่านกำลังพูด หรืออาจจะกำลังคิดเรื่องอื่นอยู่และถ้าท่านถาม เขาก็จะตอบว่าเขารู้ดีในสิ่งที่ต้องการให้ทำเพราะเป็นงานที่เขาทำนับร้อยครั้งแล้ว

5. ไม่ชอบการพบปะสมาคม ชอบเก็บตัวเงียบ ๆ คนเดียว

6. มีท่าที่เป็นปฏิปักษ์

7. ขาดความสนใจในเป้าหมาย จะสนใจเฉพาะงานในหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น

8. ผิดพลาดในเรื่องเล็ก ๆ ที่ไม่น่าจะผิดเป็นประจำ

9. หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ

10. ไม่ติดตามผล ไม่สนใจหรือห่วงใยเกี่ยวกับความต้องการของบริษัท
ไม่มีความกระตือรือร้นหรือสนใจว่าโครงการที่จะทำมีผลออกมาอย่างไร

จากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงานนั้นสามารถสรุปได้ว่า มีผลกระทบด้านลบต่อบุคคล 3 ด้าน คือ ด้านสุขภาพจิต โดยเกิดความผิดปกติทางจิตมีความสัมพันธ์ที่สำคัญต่อสภาวะการทำงาน ได้แก่ ความวิตกกังวล ความตึงเครียดเบื่อและไม่มีสมาธิในงาน ขาดสมาธิ จิตใจอ่อนล้า เป็นต้น ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำ มีแรงจูงใจน้อยที่จะทำงานและทำงานออกมาไม่ดี ด้านสุขภาพกาย เมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะความเครียดเป็นเวลานาน ๆ จะทำ

ให้สุขภาพร่างกายเสื่อมลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลเกิดขึ้นภายในร่างกาย และด้านพฤติกรรม เมื่อพนักงานเกิดความตึงเครียดจะแสดงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งสามารถสังเกตได้จากอาการต่าง ๆ ดังนี้ อารมณ์แปรปรวน ปัสสาวะจากสังคม ไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับคนอื่น ทำงานได้น้อยลง เป็นต้น และบ่อยครั้งที่บุคคลนั้นจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อให้ตนเองผ่อนคลายจากความเครียด เช่น การสูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดื่มยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้ ย่อมก่อให้เกิดผลร้ายตามมาทั้งต่อตนเองและเกิดผลกระทบต่อการทำงาน

เครื่องมือตรวจสอบความเครียด

การประเมินและวัดระดับความเครียดสามารถใช้เครื่องมือตรวจสอบได้ดังนี้

1. การให้บุคคลเขียนรายงานเกี่ยวกับตัวเอง (Self-Report) เช่น การตอบแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ หรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น และมีการหาคุณภาพของแบบทดสอบเหล่านั้น ทั้งในด้านความเที่ยงและความตรง วิธีการรายงานเกี่ยวกับตัวเองนี้เป็นวิธีที่ใช้ได้ง่าย สะดวก และใช้ได้ดีกับการวัดการตอบสนองทางด้านอารมณ์

2. การใช้เทคนิคการฉายภาพ (Projective Techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของคนที่มีต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้เป็นการฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบหยดหมึก แบบทดสอบ ทีเอที (Thematic Apperception Test) การวัดโดยวิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะในการแปลผล ซึ่งต้องได้รับการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ

3. การใช้การสังเกต (Observation) เราสามารถจะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อบุคคลมีความเครียด เช่น พูดจาเกรี้ยวกราด เบื่ออาหารนอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และสังเกตจากภาษาท่าทาง เช่น ถอนหายใจ บ่อย ๆ สีหน้า แววตา น้ำเสียง และท่าทาง เป็นต้น

4. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระ (Neurophysiological Change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต ความตึงกล้ามเนื้อ เป็นต้น การวัดด้วยวิธีนี้ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (สุวรรณ อนุสันติ, 2546, หน้า 93-94)

สรุป จากเครื่องมือตรวจสอบความเครียดแต่ละอย่างพบว่าเครื่องมือแต่ละประเภทมีความบกพร่องและข้อจำกัดแตกต่างกันไป การใช้แบบวัดหรือการให้ผู้ตอบ

รายงานตนเอง ผู้ตอบอาจจะเกิดความลำเอียงและโดยธรรมชาติของคนย่อมอยากแสดงตนในด้านดีหรือไม่ตอบตรงตามที่เป็นจริง และยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตอบแบบสอบถามด้วย คือ อารมณ์ เจตคติ สภาพแวดล้อม ความเจ็บป่วย ความคิดเป็นต้น ค่าที่จะได้จากแบบวัดจึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST-20) ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ ของโรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พัฒนาโดยนายแพทย์สุวัฒน์ มหัตถินรัตน์กุล และคณะ เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความเครียด

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้วความเครียดอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความเครียดที่ไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติงาน แต่เป็นความเครียดที่เกิดจากชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น การกู่หนี้ยืมสิน การทะเลาะกันในครอบครัว ปัญหาเรื่องเพศ การแยกจากคู่สมรส การหย่าร้าง การบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว และการตายของคู่ชีวิต เป็นต้น กับความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบงาน มีปัญหากับผู้บังคับบัญชา เปลี่ยนชั่วโมงหรือเงื่อนไขการทำงาน ช่วงใกล้เกษียณอายุและการถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานมีลักษณะคล้ายคลึงกับความเครียดทั่วไป แต่จะมีลักษณะที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

คีรีมาส อเต็นต้า (2542, หน้า 11) สรุปความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลกันและไม่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

Margolis, Kroes; & Quinn (1974, p. 651) ได้อธิบายว่าความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงาน คือ ความเครียดที่เป็นเงื่อนไขอย่างหนึ่ง เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะของงาน ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีส่วนทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ และเป็นตัวทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจ ที่มีผลต่อความเครียดในงาน

Kalleberg (1977, p. 124) มองว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจจากการแสดงบทบาทในการ

ทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ก่อให้เกิดความสับสน กระวนกระวาย เบื่อหน่าย และท้อแท้เป็นต้น

จากความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจที่เกิดจากสภาพความไม่สมดุลระหว่างบุคคลและลักษณะของงานที่ไม่เหมาะสมจากเงื่อนไขข้อจำกัดต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งในแง่บวกและในแง่ลบ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจ พฤติกรรมที่ไม่ปกติ ทำให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสม และไม่สมดุลต่อร่างกายขึ้น จนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยของการความเครียดในอาชีพการทำงานในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะปัจจัยด้านงาน เนื่องจากบุคลากรในองค์การจะมีลักษณะงานที่แตกต่างกันไป โดยจะต้องทำงานด้วยความถูกต้อง ประณีต และรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของ ลูกค้า และองค์การ จึงมีโอกาสที่จะเกิดความเครียดในการทำงานได้ (มธุรา จุลเจิม, 2551, หน้า 20) นักวิชาการได้แบ่งปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ชูชัย สมิติไกร (2554, หน้า 342-344) นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การได้จำแนกแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากตัวงาน (Task-Based Stress) คือ ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยด้านงาน ซึ่งครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
 - 1.1 การทำงานเป็นกะ (Shift Work) การทำงานเป็นกะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ชีวิตครอบครัวและสังคมของพนักงาน
 - 1.2 ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours) ซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ
 - 1.3 เทคโนโลยีใหม่ ๆ (New Technology) การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานทำให้พนักงานเกิดความกดดันและต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่นั้น
 - 1.4 ปริมาณงานมากเกินไป (Work Overload) ทำให้พนักงานต้องใช้เวลาในการทำงานยาวนาน หรือการที่ต้องทำงานในเวลาจำกัดให้เรียบร้อย

2. ความเครียดที่เกิดจากบทบาทในงาน (Role-Based Stress) คือ ความเครียดที่เกิดจากการได้รับบทบาทที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน เช่น บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) บทบาทที่ขัดแย้งกัน (Role Conflict)

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของงาน รวมถึงเกิดระบบการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนภายในองค์การ หรือไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานที่มากเพียงพอ ทำให้เกิดบทบาทการทำงานที่คลุมเครือ

2.2 บทบาทที่ขัดแย้งกัน หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของบุคคลมีความลับสนหรือขัดแย้ง งานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งมักพบเมื่อผู้บริหารมากกว่า 1 คนเป็นผู้กำหนดบทบาท และมีความคาดหวังต่อบุคคลแตกต่างกัน

3. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Environmental Stress) คือ ความเครียดที่เกิดจากลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอ เสียงดัง มีกลิ่น รบกวน มลพิษ ความแออัดของที่ทำงาน ขาดความเป็นส่วนตัว อากาศร้อนหรือเย็นเกินไป

4. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social Environmental Stress) คือ ความเครียดที่เกิดจากลักษณะทางสังคมที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน เช่น การมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้นยังอาจมีการเมืองในองค์การและการแก่งแย่งแข่งขันกันระหว่างพนักงาน

ธนดล หาญอมรเศรษฐ์ (2539, หน้า 37-38) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดในการทำงานเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความสัมพันธ์กับเจ้านาย กรณีนี้ถือว่าเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงาน ผู้คนมักจะมองว่า เจ้านายเป็นดัง พ่อ-แม่ ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้ แต่โชคร้ายที่เจ้านายส่วนมากมักจะไม่ไคร่ยกย่องหรือกล่าวคำสรรเสริญแก่ใครง่าย ๆ ตรงกันข้ามกันจะกล่าวตำหนิอย่างรวดเร็วมากกว่า เมื่อการทำงานไม่ดีพนักงานแทบจะไม่ต้องยอได้ยินคำยกย่องชมเชย แต่เมื่อมีการกระทำผิดก็มั่นใจได้เลยว่าเจ้านายต้องเรียกให้ไปพบแน่นอน การขาดการกระตุ้นให้รางวัลเป็นอุปสรรคต่อการทำงานเพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และท้ายสุดอาจนำไปสู่การถอนตัวออกจากการทำงาน

2. การขาดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนทั่วไปต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าคุณเป็นผู้นำผู้คุมชะตากรรมของตนเองบ้าง ซึ่งมักจะตรงกันข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และอยู่นอกเหนือการควบคุม เพราะว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่ผิดมีผลกระทบต่องานของตน และทุกคนมักเชื่อว่าตนรู้จักงานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อไม่มีใครมาปรึกษาด้วยจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอก และทำให้ตนเองไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้ตามมา คือความเครียด

3. งานหนัก เกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ

3.1 งานหนักเชิงปริมาณ เมื่อมีสิ่งที่จะต้องกระทำมาก แต่มีเวลาจำกัด

3.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกินกว่าทักษะความสามารถ และความรู้ของตนเอง การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดและการมีชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ ต้นเหตุแห่งความเครียด มักเกิดขึ้นเมื่อพนักงานคิดว่าการไต่บันไดในอาชีพมักจะมีอุปสรรคเสมอ รวมถึงโอกาสที่จะพัฒนาเองความคาดหวังที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจน และการเมืองภายในบริษัทปัจจุบันเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดในหน้าที่การงาน

จากสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานที่นักวิชาการกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากตัวงาน เช่น การทำงานล่วงเวลาทำงานเป็นกะ งานที่มากเกินไป ความเครียดที่เกิดจากบทบาทในงาน เช่น บทบาทที่ขัดแย้ง และบทบาทที่คลุมเครือ เป็นต้น ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอ เสียงดัง มีกลิ่นรบกวน มลพิษในที่ทำงาน ความแออัดของที่ทำงาน อากาศร้อนหรือเย็นเกินไป เป็นต้น และความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายเอาไว้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

Maslach (1986, pp. 53-71) กล่าวว่า ปัจจัยด้านงานที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่

1. ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่หนักเกินไป งานที่ยุ่งยากซับซ้อน งานที่ไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงแผนงานไว้ล่วงหน้า หรืองานที่มีอุปกรณ์เครื่องใช้ไม่เพียงพอ
2. บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงานและบทบาทไม่ชัดเจน ทำงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันทำงานและ แผนการทำงานไม่ชัดเจน
4. ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ได้แก่ ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ
5. สัมพันธภาพกับบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

Stellman (1998 อ้างถึงใน ทะนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ, 2544, หน้า 18-19) กล่าวถึงทฤษฎีที่ว่าด้วยความเครียดจากการปฏิบัติงาน (Job Strain Hypothesis) เป็น ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกายที่เรียกว่าความเครียด ได้แก่ ความอ่อนเพลีย ความกระวนกระวายใจ การซึมเศร้า และอาการเจ็บป่วยนั้น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง (High Psychological Demand of The job) แต่มีระดับของการตัดสินใจในการทำงานต่ำ (Low Decision Latitude in The task) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าความเครียดเป็นผลมาจากการได้รับความกดดันแต่ไม่สามารถเอาชนะความกดดันนั้นได้ ความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงานเป็นความกดดันด้านจิตใจ เช่น ปริมาณงานมากหรือทำงานไม่เสร็จทันกำหนดเวลา รวมทั้งความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคลและความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายรวมถึงงานหนักในทางกายภาพส่วนระดับของการตัดสินใจในการทำงานนั้นหมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมการทำงานหรือใช้ทักษะของตน ซึ่งไม่ได้หมายถึงการควบคุมผู้อื่น มาตรฐานงานที่ทำ (Task Authority) และอิสระในการใช้ทักษะ (Skill Discretion) อำนาจเหนืองานที่ทำหมายถึงการที่บุคคลสามารถใช้ทักษะในการทำงานของตน ได้อย่างเต็มที่และหลากหลาย รวมทั้งสามารถประสานงานกับผู้ที่มีอำนาจเหนือขึ้นไปได้อีกด้วย

ทฤษฎีของโรบบินส์ (Robbins)

แบบจำลองความเครียดตามทฤษฎีของโรบบินส์ (Robbins; & Judge, 2013, pp.597–600) แบบจำลองดังกล่าวได้รับความนิยม และนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะการศึกษาความเครียดในประเทศไทย (อังคินันท์ อินทรกำแหง. 2551) แนวคิดความเครียดของโรบบินส์ ดังแบบจำลองความเครียด (ดูภาพประกอบที่ 3) แบบจำลองดังกล่าวเป็นการนำเอาปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Factors) และปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เข้ามาผนวกเข้าไว้ด้วยกัน อย่างไรก็ตาม โรบบินส์กลับชี้ว่าปัจจัยทั้งสามดังกล่าวอาจยังไม่เพียงพอที่สามารถระบุได้ว่าเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียด ด้วยการให้เหตุผลว่าบุคคลจะมีความเครียดหรือไม่นั้น ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ซึ่งแบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของโรบบินส์ ประกอบด้วย



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองความเครียดตามทฤษฎีของโรบบินส์

ที่มา : Robbins; & Judre. (2013, p. 597)

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) คือ ความไม่แน่นอนเนื่องจาก ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อโครงสร้าง องค์กรและบุคลากรภายในองค์กร อาทิ เช่น ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic Uncertainty) เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังเพิ่มความสับสนเกี่ยวกับความมั่นคงในงานแก่บุคลากรภายในองค์กร นอกจากนี้ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political Uncertainty) ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่ง que สร้างสับสนและก่อให้เกิดความตื่นตระหนกแก่คนในสังคมของประเทศ เช่น การเกิดการประท้วง การเดินขบวน ฯลฯ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางด้านเทคโนโลยี (Technological Change) ก็เป็นอีกตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดได้ เนื่องจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนไปที่เกิดขึ้น

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันแก่บุคลากรเนื่องจากความต้องการหรือความคาดหวังขององค์การ ความต้องการ (Demands) ที่นี้หมายถึง หน้าที่รับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ และรวมถึงความไม่แน่นอน ที่บุคคลต้องเผชิญหรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความต้องการของตัวงาน (Task Demands) ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะของงาน เงื่อนไขการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ความต้องการด้านบทบาทหน้าที่ (Role Demands) เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องมาจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในองค์การ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ การได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดทั้งสิ้น ความต้องการระหว่างบุคคล (Interpersonal Demands) เป็นความกดดัน เนื่องมาจากบุคคลอื่นในที่ทำงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานรวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงานล้วนส่งผลกระทบต่อความเครียดของบุคคลอีกเช่นกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความเครียดแก่บุคคลด้วยเหมือนกัน ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับครอบครัว (Family Issue) ครอบครัวถือว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อบุคคล บุคคลที่มีปัญหาครอบครัวย่อมไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ปัญหาเกี่ยวกับรายได้ส่วนบุคคล (Personal Economic Problems) ซึ่งปัญหาดังกล่าวมักเกี่ยวข้องกับการเงินรวมทั้งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล (Inherent Personality Characteristics) ซึ่งมีส่วนสำคัญที่มีต่อการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล

4. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลแต่ละบุคคลนั้น บางครั้งอาจมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาเดียวกัน แต่ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลมักแตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่ทำให้บุคคลแต่ละบุคคลมีความอดทนต่อผลต่อความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ได้แก่ การรับรู้ของบุคคล (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นกับปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคล ประสบการณ์การทำงานของบุคคล (Experience) ประสบการณ์ในเชิงลบที่เกี่ยวกับงานที่บุคคลเคยได้รับหรือเคยประสบมา มักมีผลต่อระดับความเครียดของบุคคลากร ได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ดังกล่าวย่อมมีผลต่อความเครียดของบุคคลทั้งสิ้น สุดท้ายบุคลิกลักษณะของบุคคล (Personality) บุคคลที่มีลักษณะชอบแข่งขัน ก้าวร้าว ใจเร็ว ไม่มีความอดทน ไม่พักผ่อน เร่งรีบ ชอบทำอะไรมากกว่า 1 อย่างมากกว่าในเวลาเดียวกัน บุคคลลักษณะเช่นนี้มักมีความเสี่ยงต่อความเครียดซึ่งรวมถึงพวกบ้างาน (Workaholics) ด้วย ตามแนวความคิดดังกล่าวไว้ข้างต้นสามารถนำมาสร้างเป็นแบบจำลองที่มีชื่อว่า แบบจำลองความเครียดตามแนวความคิดของโรบบินส์ (Robbins's Stress Model) ภาพประกอบ 3 หน้า 39

ทฤษฎีของคาร์ทไรท์และคูเปอร์ (Cartwright and Cooper)

Cartwright; & Cooper (1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 28) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์
ที่มา: (Cooper; et al. 2001, p. 28)

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งองค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงานสภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) ได้แก่ เสียงดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่มารบกวนความรู้สึกของบุคคล และกระทบต่อภาวะอารมณ์และจิตใจ สภาพแวดล้อมดังกล่าวมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดทางกายภาพและทางจิตใจขึ้นได้

1.2 ภาระงาน (Workload) บ่อเกิดความเครียดที่เกิดจากภาระงานมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (ในเชิงปริมาณ) (Overload)

หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน ย่อมก่อให้เกิดเครียดขึ้นได้ ยิ่งหากมีการกำหนดระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตาย ในการปฏิบัติงาน

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (ในเชิงคุณภาพ) หมายถึง การได้รับหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ และมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.3 ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours)มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดจากการศึกษาพบว่า จำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับสุขภาพทางกายและทางจิต รวมทั้งความสุขของบุคคล โดยบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์มักจะมีปัญหาด้านสุขภาพ อีกทั้งการทำงานเป็นช่วงเวลาหรือเป็นกะ ล้วนมีผลต่อความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานของบุคคลด้วยทั้งสิ้น (ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์, 2552)

1.4 การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของระบบงานแนวใหม่ ความต้องการในการปรับตัวเพื่อตามให้ทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ นั้น อาจเป็นการเพิ่มความเครียดกับพนักงานอีกทางหนึ่ง

1.5 ด้านความเสี่ยงหรือภัยอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงานนั้น ปัจจุบันพบว่ามีหลายอาชีพที่ต้องทำงานพร้อมกับความเสี่ยงสูงอยู่ตลอดเวลาอาทิเช่น ตำรวจ ทหาร ผู้คุม นักโทษ นักดับเพลิง คนทำงานเหมืองแร่ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาเป็นจำนวนมากชี้ให้เห็นว่า ความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานมีผลต่อความเครียดของบุคคล ในฐานะเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดชนิดหนึ่ง

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์การ

การที่บทบาทของพนักงานในองค์การได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวังขององค์การที่มีต่อตัวพนักงานในการแสดงบทบาทนั้น ๆ ไม่เกิดความขัดแย้งความเครียดในการทำงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์การทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

2.1 ความไม่ชัดเจน สับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง พนักงานมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ ขอบเขต หน้าที่ และ บทบาทของตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่ สอดคล้องกันของความต้อการ ความคิดเห็น ค่านิยม ของบุคคลกับบทบาทที่ได้รับ มอบหมาย

2.3 บทบาทที่หลากหลาย (Role Overload) บทบาทที่หลากหลายทำ ให้บุคคลไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาเพราะบทบาทในงานที่มากเกินไป และทำให้ ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจว่าตนจะมีความสามารถที่เพียงพอในการแสดงบทบาทนั้น ผลจากการ ที่มีบทบาทหลากหลายทำให้เกิดผลทางลบทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความไม่ แน่ใจ ไม่สบายใจ และถ้าเป็นระยะเวลานาน ๆ และมีระดับสูงจะมีผลต่ออารมณ์ของบุคคล

2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความ รับผิดชอบในองค์การ ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.4.1 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคาร สถานที่

2.4.2 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นตัวที่ก่อให้เกิด ความเครียดมากกว่า

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานมักจะมีแหล่งกำเนิดมาจาก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาทิเช่น ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ได้บังคับบัญชา รวมทั้งการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์การ) จากการศึกษาจำนวนมาก ชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์การ รวมทั้งการขาดการสนับสนุน จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงาน จำนวนมาก ตรงกันข้ามหากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่นภายในองค์การ มีมิตรภาพ และความเข้าใจระหว่างกันและกัน การสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนช่วยบรรเทา ปัญหาอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงาน และส่งผลดีต่อสุขภาพ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและ กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานได้ดี

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน(Career Development)

ในการทำงานทุกอาชีพบุคคลต่างก็ต้องตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการมีโอกาสในการเรียนรู้พัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ มีการเลื่อนตำแหน่งได้รับเงินเดือนสูงขึ้น แต่ถ้าเมื่อสิ่งที่คาดหวังไม่เกิดขึ้นหรือไม่ดำเนินไปตามที่ต้องการ เช่นการไม่ได้รับการเลื่อนขึ้นงานที่ทำไม่มั่นคง ความเครียดในการทำงานก็สามารถเกิดขึ้นได้ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้นรวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน (Job Insecurity) การไม่ได้รับการสนับสนุนหรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไปภายในองค์การ ส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ

5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การมักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์การ โครงสร้างการบริหารที่แน่นอนตายตัวขาดความยืดหยุ่น บุคลากรภายในองค์การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การถูกจำกัดในการสื่อสาร เกิดการเมืองในองค์การ ซึ่งล้วนแต่มีส่วนทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานในองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่า นโยบายขององค์การมีผลกระทบอย่างมากต่อความเครียดของบุคลากร จากการศึกษาพบว่ามุมมองของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายขององค์การในเชิงลบมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน อีกทั้งยังพบว่านโยบายขององค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่า การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์การ และนโยบายขององค์การ ล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์การทั้งสิ้น

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวบางครั้ง

เราเรียกว่าความขัดแย้งระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าวเชื่อมโยงกับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดโดยเฉพาะผู้หญิง พ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงาน คู่รักที่มีอาชีพเดียวกัน รูปแบบความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับครอบครัว มี 3 รูปแบบ ได้แก่

6.1 ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัด

การจัดสรรเวลาระหว่างครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ยิ่งทุ่มเวลาให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่งยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้นและก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

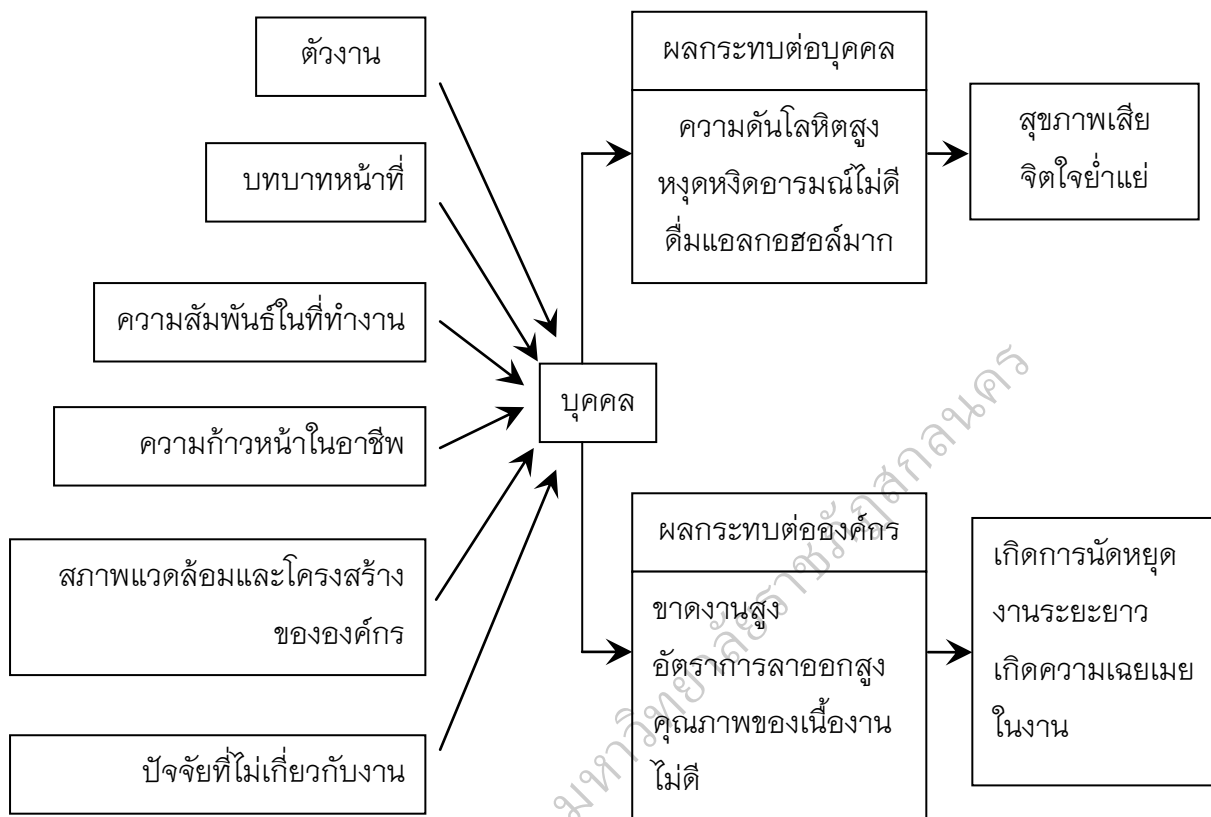
6.2 ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรมคือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากบทบาทตามปกติและความคาดหวังของผู้อื่นเช่น ความคาดหวังภายในองค์กรมีเป้าหมายความสำเร็จในการทำงานเป็นหลัก ตรงกันข้ามกับสถานการณ์ภายในบ้านหรือครอบครัว ซึ่งต้องการความรัก การเอาใจใส่ดูแลต้องการความสบายใจ และเน้นที่ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวเป็นหลัก ความคาดหวังของพฤติกรรมที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรและบ้านอาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้

6.3 ความขัดแย้งทางอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเงื่อนไขของงาน อาทิเช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่สู้จะดีนัก ความไม่ปลอดภัยในงาน และการขาดโอกาสในการตัดสินใจด้วยตนเอง ล้วนส่งผลต่ออารมณ์เชิงลบทั้งสิ้น ความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นในที่ทำงานอาจติดตัวบุคคลไปด้วยซึ่งอาจมีผลต่อสมาชิกภายในครอบครัวเช่นเดียวกัน ความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวก็อาจติดตัวบุคคลไปสู่ที่ทำงานด้วยเช่นกัน

ทฤษฎีของคูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper & Marshall)

Cooper & Marshall (1976) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมีอยู่หลายปัจจัย เช่น ปริมาณของงานที่ทำ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ภายในที่ทำงาน ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในองค์กร หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงาน ล้วนเป็นตัวแปรไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังภาพประกอบ 5 กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ผลที่เกิดจากความเครียด



ภาพประกอบ 5 กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ที่มา: Cooper; & J. Marshall. (1976). Dynamic of Work stress. Journal of Occupational Psychology, 465 : 11

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อมาเป็นแนวทางกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยด้านงานที่มีส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน การดำเนินชีวิต ดังตาราง 1

ตาราง 1 การสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการเกี่ยวปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ความเครียดในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน					
Cartwright & Cooper (1997)	ลักษณะงาน	บทบาทหน้าที่ในองค์กร	ลักษณะองค์กร	สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	การพัฒนาอาชีพ การงาน	ความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว
Maslach (1996)	ลักษณะงาน	บทบาทและความรับผิดชอบ	โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน	สัมพันธภาพกับบุคคลในหน่วยงาน	ความก้าวหน้าในวิชาชีพ	
Robbins & Judre (2013)	ลักษณะงาน	บทบาทหน้าที่	ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	สัมพันธภาพระหว่างบุคคล		ปัจจัยส่วนบุคคล
Cooper & Marshall (1976)	ตัวงาน	บทบาทหน้าที่	สภาพแวดล้อมและโครงสร้างขององค์กร	ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	ความก้าวหน้าในอาชีพ	ปัจจัยไม่เกี่ยวกับงาน
ชูชัย สมितिไกร (2554)	ตัวงาน	บทบาทในงาน		สิ่งแวดล้อมทางสังคม		
ธนดล ชาญอมร เศรษฐ์ (2539)	งานหนัก	การขาดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ		ความสัมพันธ์กับเจ้านาย	การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ	
ผลการสังเคราะห์	ลักษณะงาน	นโยบายและการบริหารงาน	สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	สัมพันธภาพในการทำงาน	ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน	การดำเนินชีวิต

บริบทของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร

พระราชกฤษฎีกาการแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการเป็นกองกับการหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 และระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัด ดังนี้

ตำรวจภูธรจังหวัด ประกอบด้วย

1. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1 งานธุรการและงานสารบรรณ
- 1.2 งานบริหารงานบุคคล
- 1.3 งานคดีและวินัย
- 1.4 งานนโยบายและแผน และงานยุทธศาสตร์
- 1.5 งานการเงินและงานบัญชี
- 1.6 งานงบประมาณ
- 1.7 งานส่งกำลังบำรุง
- 1.8 งานสวัสดิการ
- 1.9 งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ
- 1.10 งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 1.11 งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- 1.12 งานศึกษาอบรม

1.13 งานบันทึก ตรวจสอบ ควบคุม และรายงานข้อมูลสถานภาพกำลังพลของข้าราชการตำรวจในสังกัด รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวกับฐานข้อมูลกำลังพลกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลสถานภาพกำลังพลในความรับผิดชอบเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

- 1.14 งานกิจการต่างประเทศ
- 1.15 ดำเนินการเกี่ยวกับแผนด้านการบรรเทาสาธารณภัยกิจการ

พลเรือน

- 1.16 งานคณะกรรมการการตรวจสอบและติดตามการบริหารงาน

ตำรวจ

- 1.17 งานสวัสดิภาพเด็ก เยาวชน และสตรี

1.18 งานเกี่ยวกับกิจการพลเรือน ประชาสัมพันธ์ ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

1.19 งานรายงานข่าวเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ความมั่นคง กิจการพิเศษ และงานอื่น ๆ

1.20 งานกรรมวิธีข่าวกรองและงานวิเคราะห์ข่าว

1.21 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.22 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมิได้อยู่ในหน้าที่ของฝ่ายใดโดยเฉพาะ

1.23 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. กองกำกับการสืบสวน มีอำนาจหน้าที่อิสระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ งานสืบสวนคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลาย ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา งานการข่าว งานสืบสวนอาชญากรรมสำคัญ งานปฏิบัติการพิเศษ งานเก็บกู้วัตถุระเบิด งานสืบสวนคดียาเสพติดและสารเสพติดประเภทต่าง ๆ ในเขตอำนาจการรับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

2.1 งานธุรการและงานสารบรรณ รวมทั้งจัดทำสถิติงานเข้า – ออก ของกองกำกับการสืบสวน

2.2 งานประชาสัมพันธ์

2.3 ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงกรณีข้าราชการตำรวจถูกร้องเรียนกล่าวโทษว่ากระทำความผิดวินัยหรืออาญา

2.4 ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา

2.5 ดำเนินการและสนับสนุนช่วยเหลือสถานีตำรวจท้องที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญา

2.6 ดำเนินการและสนับสนุนช่วยเหลือสถานีตำรวจท้องที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การก่อความไม่สงบ การจรรจล การก่อการร้ายในรูปแบบต่างๆ การควบคุมฝูงชน และการเจรจาต่อรอง

2.7 สืบสวนคดีอาญาที่มีลักษณะกระทำเป็นองค์กรหรือขบวนการ คดีอาญาที่มีความรุนแรง ชับซ้อน และเกิดความเกี่ยวพันในหลายพื้นที่ของสถานีตำรวจภูธร ใน เขตอำนาจการรับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด

2.8 เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติคดีอาญา สำเนาหมายจับ ตลอดจนให้ความร่วมมือในการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับตามที่หน่วยอื่นประสานขอความร่วมมือ และจัดทำประวัติบุคคลผู้กระทำผิดอาญาและผู้ต้องสงสัยที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา

2.9 อำนวยความสะดวกในการแสวงหาข่าวสารที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบข่าว

2.10 ดำเนินการกรรมวิธีต่อข่าวสาร การผลิตข่าวสาร ข่าวกรอง และ ประเมินสถานการณ์เสนอผู้บังคับบัญชาและหน่วยที่เกี่ยวข้อง

2.11 ดำเนินการสืบสวนหาข่าวและปฏิบัติการอื่นใดเพื่อประโยชน์ในการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งงานด้านการข่าวที่เกี่ยวกับความมั่นคงของ ชาติ อันเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยต่าง ๆ ในเขตจังหวัดซึ่งเป็นพื้นที่ รับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด

2.12 งานเก็บกู้และทำลายวัตถุระเบิด

2.13 งานสืบสวนคดียาเสพติดและสารเสพติดประเภทต่าง ๆ

2.14 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3. กลุ่มงานสอบสวน มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ สอบสวนคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอัน เกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลาย การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการค้ามนุษย์ งานคดีในเขตอำนาจการรับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

3.1 งานธุรการและงานสารบรรณ รวมทั้งจัดทำสถิติงานเข้า -ออก ของ กองกำกับการสอบสวน

3.2 ดำเนินการสอบสวนคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหลาย รวมทั้งการดำเนินการ ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและการปราบปรามการค้ามนุษย์ ในเขตอำนาจการ รับผิดชอบของตำรวจภูธรจังหวัด

3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจพิจารณาสำนวนคดีอาญาที่
เสนอมายังตำรวจภูธรจังหวัด

3.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง
และประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดและสถานี
ตำรวจภูธร

3.5 ให้คำปรึกษา ตรวจสอบ รวบรวมกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่
เกี่ยวข้อง

3.6 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4. กลุ่มงานจราจร มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการ
เสนอความเห็นเพื่อประกอบการวางแผนการจัดการจราจร รวมทั้งประสานงานสนับสนุน
ควบคุม และกำกับดูแล ตลอดจนติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเกี่ยวกับงานอำนวย
ความสะดวกและงานรักษาความปลอดภัยในด้านการจราจรทางบก ดำเนินการตาม
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดว่าด้วย
การจราจรทางบก การขนส่งทางบก รถยนต์ และล้อเลื่อน ที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ
โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

4.1 งานธุรการและงานสารบรรณ รวมทั้งจัดทำสถิติงานเข้า – ออก
ของกองกำกับการสืบสวน

4.2 ควบคุมความปลอดภัยด้านการจราจรด้วยการจัดรถยนต์ตรวจ
เส้นทางเสด็จ นำและติดตามขบวนเสด็จพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาทผู้สำเร็จ
ราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ และผู้แทนพระองค์ตามเส้นทางเสด็จพระราช
ดำเนิน ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบาย กำหนดยุทธศาสตร์ วางแผน ทำ
โครงการ ตลอดจนควบคุม กำกับ ดูแล จัดการ และแผนงานจราจร

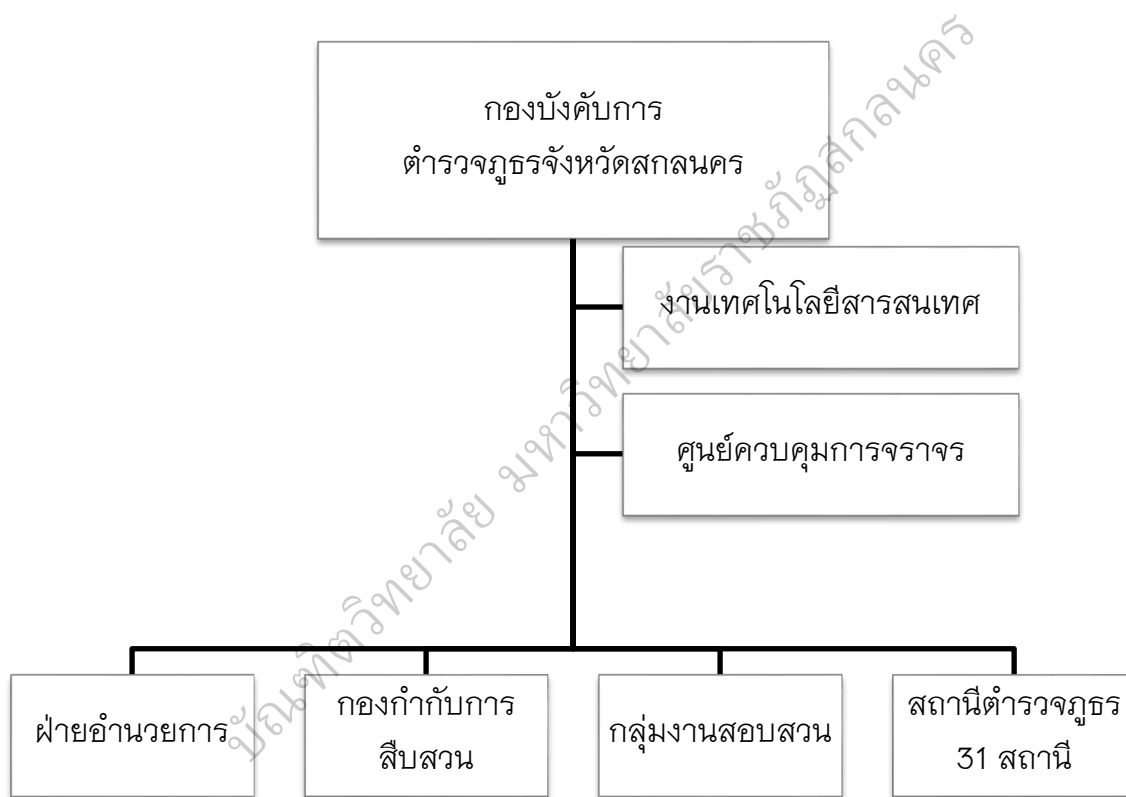
4.3 จัดรถนำขบวนเดินทางของบุคคลสำคัญทั้งในและต่างประเทศตาม
เส้นทางผ่านของบุคคลสำคัญ

4.4 ควบคุม อำนวยความสะดวกการจราจร กรณีการประชุมประท้วง
การรวมตัวของกลุ่มมวลชน

4.5 อำนวยความสะดวกการจราจร กรณีการติดตั้งซ่อมบำรุงของ
หน่วยงานสาธารณูปโภคที่ดำเนินการในผิวการจราจร

- 4.6 ดำเนินการเสนอแนะนโยบาย กำหนดยุทธศาสตร์ วางแผนทำ
โครงการ ตลอดจนควบคุม กำกับ ดูแล จัดการ และแผนงานจราจร
- 4.7 ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงานและการใช้ระบบโทรทัศน์วงจรปิด
(CCTV) ในการจัดการจราจรและควบคุมการจราจร
- 4.8 ควบคุมการจราจรเพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรในบริเวณ
พื้นที่รับผิดชอบ รวมทั้งมีให้มีสิ่งกีดขวางการจราจร
- 4.9 ดำเนินการเกี่ยวกับการติดตามผลใบสั่ง การฝึกอบรมให้ความรู้ และ
คำแนะนำด้านการจราจร และการตรวจพิสูจน์สภาพเครื่องยนต์ ผู้ขับขี่ และมลภาวะ
- 4.10 ดำเนินการกวดขันจับกุมผู้กระทำผิดเกี่ยวกับการจราจร
- 4.11 ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือบังคับอัตราในการกวดขัน
จับกุมผู้กระทำผิดเกี่ยวกับการจราจร
- 4.12 ควบคุมการเบิกจ่ายใบสั่งของเจ้าพนักงานจราจร
- 4.13 ควบคุมระบบใบสั่ง การประมวลใบสั่งด้วยคอมพิวเตอร์ ตลอดจน
ติดตามประเมินผลและดำเนินมาตรการกับผู้กระทำผิดซ้ำซ้อน
- 4.14 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับการจราจร
- 4.15 เป็นศูนย์รับแจ้งเหตุและข่าวสารการจราจร
- 4.16 ให้การบริการโดยทั่วไปเกี่ยวกับการจราจรแก่ประชาชน
- 4.17 โฆษณา เผยแพร่ และแนะนำในการลดและการป้องกันอุบัติเหตุ
- 4.18 สนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
- 4.19 ประสานงานและสนับสนุนการปฏิบัติด้านการจราจรกับสถานี
ตำรวจท้องที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย
ด้านการจราจร
- 4.20 งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
5. สถานีตำรวจภูธร มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาใน
เขตอำนาจการรับผิดชอบ รวมตลอดทั้งการรับผิดชอบในด้านการงานและการปกครอง
บังคับบัญชาตราบเท่าที่ไปจากตำรวจภูธรจังหวัด นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ
งานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการทาง
สังคม ด้านส่งเสริมและสนับสนุนการบรรเทาสาธารณภัย ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ด้านการพัฒนา การบริหาร การป้องกันและปราบปราม การรักษาความสงบเรียบร้อย งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยลักษณะงานในสถานีตำรวจ ให้แบ่งงานในสถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธรออกเป็น 5 งาน กับ 1 หน่วยปฏิบัติการ คือ งานอำนวยการ งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน งานสอบสวน และหน่วยปฏิบัติการพิเศษ ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ (ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552, หน้า 248-253)



ภาพประกอบ 6 ผังการบังคับบัญชาของกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร
ที่มา : กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร, 2559

ตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร มีภารกิจในพื้นที่รับผิดชอบจังหวัดสกลนคร
จำนวน 16 อำเภอ โดยมีหน่วยงานในสายบังคับบัญชาจำนวน 33 หน่วยงาน ประกอบด้วย

1. ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร
2. กองกำกับการสืบสวน ตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร
3. สถานีตำรวจภูธรเมืองสกลนคร
4. สถานีตำรวจภูธรสว่างแดนดิน
5. สถานีตำรวจภูธรพังโคน
6. สถานีตำรวจภูธรพรรณานิคม
7. สถานีตำรวจภูธรวานรนิวาส
8. สถานีตำรวจภูธรวาริชภูมิ
9. สถานีตำรวจภูธรอากาศอำนวย
10. สถานีตำรวจภูธรบ้านม่วง
11. สถานีตำรวจภูธรโคกศรีสุพรรณ
12. สถานีตำรวจภูธรกุสุมาลย์
13. สถานีตำรวจภูธรกุตุบาก
14. สถานีตำรวจภูธรเต่างอย
15. สถานีตำรวจภูธรส่องดาว
16. สถานีตำรวจภูธรเจริญศิลป์
17. สถานีตำรวจภูธรโพนนาแก้ว
18. สถานีตำรวจภูธรภูพาน
19. สถานีตำรวจภูธรนิคมน้ำจืด
20. สถานีตำรวจภูธรคำตากล้า
21. สถานีตำรวจภูธรخمื่น
22. สถานีตำรวจภูธรตาดโตน
23. สถานีตำรวจภูธรแวง
24. สถานีตำรวจภูธรศรีวิชัย
25. สถานีตำรวจภูธรหนองสนม
26. สถานีตำรวจภูธรสว่าง
27. สถานีตำรวจภูธรโพนงาม

28. สถานีตำรวจภูธรคำบ่อ
29. สถานีตำรวจภูธรสร้างค้อ
30. สถานีตำรวจภูธรโพนแพง
31. สถานีตำรวจภูธรโคกสี
32. สถานีตำรวจภูธรดงมะไฟ
33. สถานีตำรวจภูธรนาใน

การปฏิบัติงานในสถานีตำรวจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของทางราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจให้สอดคล้องกับโครงสร้างและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 537/2555 เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ลงวันที่ 27 กันยายน 2555

จากภาระงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด สกลนคร จะเห็นได้ว่ามีภาระงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานต่างกัน เช่น งานธุรการ งานงบประมาณ งานวางแผนและอัตรากำลัง งานสืบสวน งานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานให้บริการประชาชน ภาระงานดังกล่าวเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบกับข่าวทางสื่อมวลชนข้าราชการตำรวจกระทำอัตวินิบาตกรรม(ฆ่าตัวตาย) อย่างต่อเนื่องซึ่งจากการวิเคราะห์ในเบื้องต้น ปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการตำรวจฆ่าตัวตายได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาส่วนตัว ปัญหาหนี้สิน ปัญหาเกี่ยวกับหน้าที่การงาน ซึ่งอาจมีหลายปัจจัยประกอบกัน รวมทั้งสภาพจิตใจของข้าราชการตำรวจเอง นอกจากนี้จากสภาพการปฏิบัติหน้าที่ทำให้เกิดความเครียดและกดดัน ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ข้าราชการตำรวจฆ่าตัวตาย ซึ่งเรื่องดังกล่าว สำนักงานตำรวจแห่งชาติถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นต้องเอาใจใส่ และร่วมกันป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เพื่อลดความสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีค่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้มีหนังสือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 0009.02/ว90 ลง 3 ตุลาคม 2556 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาข้าราชการตำรวจกระทำอัตวินิบาตกรรม(ฆ่าตัวตาย) และ หนังสือสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 0001(ผบ)/ว76 ลง 12 พฤศจิกายน 2557 เรื่อง กำชับการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาข้าราชการตำรวจกระทำอัตวินิบาตกรรม (ฆ่าตัวตาย) วิชยู่ในราชการศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ 0001(ศปก.ตร.)/556 ลง 14 พฤศจิกายน 2557 เรื่อง การดำเนินการ

ตามโครงการสายด่วนคลายทุกข์ให้ข้าราชการตำรวจ โดยให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานทุกระดับชั้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บังคับบัญชาชั้นต้นในระดับผู้กำกับการและสารวัตร ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิด ได้ให้ความสำคัญและคอยสังเกตของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอและ เมื่อพบความผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ เช่น ซึมเศร้า สายตาเหม่อลอย ก้าวร้าวอารมณ์เสียรุนแรงบ่อยครั้ง เป็นต้น จะต้องเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษและหาทางช่วยเหลือ ทั้งนี้หากมีข้าราชการตำรวจก่อเหตุร้ายที่มีสาเหตุมาจากความเครียดโดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่เอาใจใส่แก้ไขในเบื้องต้นจะถือว่าเป็นความบกพร่องของผู้บังคับบัญชาทั้งตามสายงานและตามคำสั่งปกครองบังคับบัญชา

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธรคำป้อ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ซึ่งสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร มีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร โดยปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการดำเนินชีวิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ชัชวาล ชูชัยเจริญ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 จำนวน 150 คน เครื่องมือเครื่องใช้ในการวิจัยเป็น ได้แก่ แบบวัดระดับความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจ แบบวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) การหาค่าร้อยละ (percentage) การหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจ ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนมีระดับความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายและจิตใจและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าระดับความเครียดที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานจะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตรีตาภรณ์ สร้อยสังวาลย์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความเครียดและการเผชิญความเครียดของข้าราชการตำรวจในเขตจังหวัดราชบุรี ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจในเขตจังหวัดราชบุรี จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 80.9 มีความเครียดในระดับสูง ร้อยละ 10.3 มีวิธีการเผชิญความเครียดแบบหนี ร้อยละ 54.8 และวิธีการเผชิญความเครียดแบบสู้ ร้อยละ 45.2 ปัจจัยที่มีการเผชิญความเครียดแบบหนี ร้อยละ 54.8 และวิธีการเผชิญความเครียดแบบสู้ ร้อยละ 45.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สัมพันธภาพในครอบครัว สถานะทางเศรษฐกิจ บทบาทหน้าที่และตัวงาน ($r = -.42, -.29, .28$ และ $.24$) โดยสัมพันธภาพในครอบครัว และ สถานะทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ และ ตัวงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้ สามารถร่วมกันทำนายความเครียดของข้าราชการตำรวจได้ ร้อยละ 29

อาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธร บ่อวิน จำนวน 67 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัย กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง

30-39 ปี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มียศชั้นประทวน ปฏิบัติหน้าที่ สายงานป้องกันและปราบปราม มีอายุราชการระหว่าง 10-19 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน โดยรวมและรายด้านในภาพรวมมีความเครียดอยู่ระดับปานกลาง ข้าราชการตำรวจ ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาระดับชั้น และอายุราชการ แตกต่างกัน มีปัจจัยความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพและสายงาน แตกต่างกัน มีปัจจัยความเครียดในการทำงานแตกต่างกันไปตามสมมติฐาน

ดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียด ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำนวน 104 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = -.24$)

ญาณิกา จันทร์บำรุง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกก๊าส จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้ สถิติ Independent Samples t-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม One-way ANOVA กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และ Pearson Correlation ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยในการปฏิบัติงาน ดำรงลักษณะงาน ด้านบทบาทในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุรัชนีกร ศกุนตะมาลิก (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 258 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ในภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านสิทธิของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานและด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ส่วนปัจจัยในงานด้านลักษณะงานและค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

นันท์วัลย์ นุชนนทรี (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 207 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ทำการวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานระดับแรก รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านลักษณะงาน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

โหมฤทัย ทองนุช (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความเครียดในการปฏิบัติงานและคุณภาพในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 311 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบการแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตจังหวัดปทุมธานี มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพ แผนก และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายได้ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงการสร้างและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ประจำปีการศึกษา 2556 จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การทดสอบค่าที ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน วิเคราะห์ค่าแปรปรวนแบบทางเดียว และวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพในสถานศึกษา อายุงานสอน ส่งผลต่อความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษาสังกัดหน่วยงาน ระดับชั้นการสอน จำนวนวิชาที่สอน และจำนวนชั่วโมงสอนต่อ

ลัปดาห์ส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยภาระหน้าที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและภายในและภายนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปวีตรา ลาภตระกูล (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 98 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ใช้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบสถิติค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดภาพรวมอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอันดับแรก รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ และด้านลักษณะงานตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดกับการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

Brown and Campbell (1990) (อ้างถึงใน ศุภชัย แสงวฤทธิ์, 2539, หน้า 20) ได้ทำการศึกษา เรื่อง สาเหตุของความเครียดในอาชีพตำรวจโดยศึกษาจากตำรวจในประเทศไทย 954 คน โดยศึกษาเปรียบเทียบสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การขาดแคลนกำลังคน การทำงานเป็นกะ แรงกดดันที่เกิดจากการขาดการประสานงาน หรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับความเครียดและผลกระทบที่เกิดขึ้น เช่น ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า ความผิดปกติทางร่างกาย เป็นต้น พบว่า สาเหตุของความเครียดมาจากการบริหารและการจัดการองค์การสูงกว่าสาเหตุที่มาจากการปฏิบัติงานประจำ ความเครียดและความทุกข์ที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างกันตามตำแหน่ง

Caniello (2000) (อ้างถึงใน อนุสรณ์ ดังก้อง, 2549, หน้า 46) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดจากประสบการณ์ของข้าราชการตำรวจ กับจำนวนปีที่ปฏิบัติงาน วิธีการศึกษาค้นคว้าใช้การรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดรายละเอียดของสาเหตุและผลที่ตามมาของความเครียดจากประสบการณ์ในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นหรือลดลงในแต่ละขั้นตอนของการทำงานของข้าราชการตำรวจหรือไม่ เลือกเครื่องมือในการจัดการกับความเครียดมาเพียงหนึ่งอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่พบ ใช้แบบทดสอบความเครียดจำนวน 22 ข้อ ของ แลงค์เนอร์ (Langner) ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามด้านจิตสรีรวิทยาและการชอบเก็บตัวเงียบ ๆ ตามลำพัง และใช้แบบทดสอบความเครียดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการตำรวจจำนวน 333 คน ที่เข้าร่วมฝึกอบรมประจำการ ณ สถานีตำรวจ 3 แห่งในรัฐนิวเจอร์ซีย์ แห่งละ 100 คน พบว่าข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ 0-5 ปี มีความเครียดอยู่ในระดับสูง เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์คับขัน หลังจากนั้นจะค่อย ๆ ลดลงสู่ความสมดุล ซึ่งผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับความเครียดจากประสบการณ์ของข้าราชการตำรวจและจำนวนปีที่ปฏิบัติงาน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารของข้าราชการตำรวจจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียด และการรู้ การเข้าด้านนี้ แบบประสมประสานในระยะปีแรกของการเข้ารับราชการเพื่อหลีกเลี่ยงผลที่ผลตามมาในระยะยาว มิให้ความเครียดสะสมสำหรับข้าราชการตำรวจในแต่ละคน

Paul et al. (1988 อ้างถึงใน ศิริกร อักษรดี, 2544, หน้า 53-54) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงาน สุขภาพและผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาจากเลขานุการสตรีจากมหาวิทยาลัยฟลอริดาใต้ จำนวน 191 คน จากการศึกษาพบว่า ความเครียดที่มีสาเหตุจากการทำงานมี 2 สาเหตุ คือ ลักษณะงาน และหัวหน้างาน ซึ่งเกิดความเครียดจาก ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง จำนวนงานมากเกินไป จำนวนชั่วโมงในการทำงาน และจำนวนคนที่ต้องทำงานให้ แต่ไม่พบความเครียดในความคลุมเครือของบทบาทการทำงาน ข้อจำกัดในการทำงานและความขัดแย้งระหว่างบุคคล จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและมีผลกระทบต่อสุขภาพ

Akif Lutfi Al-khasawneh and SaharMoh'dFuta (2013) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลใน โรงพยาบาลจอร์แดน กรณีศึกษาในโรงพยาบาลดิงส์อับดุลลาห์ฟาวน์เดอร์ฮอสปิทอล การศึกษานี้มีการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด 5 ปัจจัยประกอบด้วย (ปัจจัยด้านครอบครัว, ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ, ปัจจัยด้านความยากของงาน, ปัจจัยด้านการแข่งขันและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร) กับประสิทธิภาพการทำงานของ พยาบาล(ด้านความคิดสร้างสรรค์และด้านนวัตกรรมความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ)ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นพยาบาลที่ทำงานที่โรงพยาบาล King Abdullah the Founder Hospital ที่เมือง Irbid ในจอร์แดน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจาก 120 พยาบาลได้รับเลือกโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่าปัจจัย ด้านครอบครัวไม่ถือว่าเป็นแรงกดดันและไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนี้กับประสิทธิภาพ การทำงานของพยาบาล แต่ในขณะเดียวกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ระหว่าง 4 ปัจจัยด้านความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาล ดังต่อไปนี้ บรรยากาศภายในองค์กรหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรมีอิทธิพลมาก ที่สุดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รองลงมาคือปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และความยาก ในงาน และการแข่งขันตามลำดับ เพื่อลดผลกระทบเชิงลบของความเครียดที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านโครงสร้างองค์กรโรงพยาบาล บรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรและเพิ่มการสนับสนุนด้านผู้นำ

Joseph, Dr. B. Nagarajamurthy (2014. pp. 39-40) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจเมืองเคเรลา ประเทศอินเดีย วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ ศึกษาหาสาเหตุของความเครียดและ ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความเครียดของบุคลากรตำรวจ ประชากรกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวน 118 คน ในสถานีตำรวจเคเรลา (Kerala police) ผลการวิจัยพบว่า แรงกดดันทางการเมือง ไม่มีเวลาสำหรับครอบครัวมีผลเชิงลบและเงินเดือนต่ำเป็นสาเหตุหลักของความเครียดของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมากขึ้นจะยิ่งมี ความเครียดมากขึ้น และแนะนำให้ในการปฏิรูประบบนโยบายภายในและการเปลี่ยนแปลงการ บริหารจัดการในนโยบาย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบว่าความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุก ๆ คน ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจมีทั้งประโยชน์และโทษ ความเครียดที่ไม่รุนแรง อาจเป็นสิ่งกระตุ้นให้สามารถพัฒนาทั้งตนเอง ให้เจริญก้าวหน้า แต่ความเครียดที่รุนแรงมากก็อาจส่งผลเสียมากกว่าผลดี และส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของบุคคล ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรได้ก็ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง อันอาจจะเป็นอุปสรรคและเกิดความเสียหายต่อองค์กรนั้นได้ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ลักษณะงานที่มีมากเกินไป ความรับผิดชอบในงาน ขาดโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ บทบาทหน้าที่ในองค์กรไม่ชัดเจน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการตำรวจ ซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเครียดได้ง่าย อันเนื่องมาจากลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อภัยอันตราย รวมถึงภาระงานที่มีจำนวนมาก สำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร โดยได้จำแนกปัจจัยด้านงานให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้าน การบริหาร ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการดำเนินชีวิต