

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยในการทำงานของ
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร



ค181

2553

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชาการวิจัยทางสุขภาพ (554471)

มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จและลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและการเอาใจใส่จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ หนูสอน ที่ปรึกษางานวิจัย ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดมา คณะผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กราบขอบพระคุณ อาจารย์สมเกียรติ ศรีประสิทธิ์ อาจารย์ธนิช กนกเทศ อาจารย์วรวิทย์ อินทร์ชม อาจารย์ประจำภาควิชาอนามัยชุมชน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไข และตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จนงานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมได้

ขอบคุณนายมนัส กล้าสุข หัวหน้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ตลอดจนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างสูง
คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยขออุทิศแด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน

กฤษณะ

เกียรติศักดิ์

อภิสิทธิ์

เอกพจน์

คงปราโมทย์

นาคำโฮม

ปลิกแสง

แสนยากุล

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 554471 การวิจัยทางสุขภาพ ชั้นปีที่ 4 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยในการทำงานของกลุ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรายละเอียดในรายงานฉบับนี้ ประกอบด้วย บทนำ ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินงานวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และบทสรุป

หากรายงานฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดทางคณะผู้จัดทำก็ขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน รวมทั้งผู้ที่ประสงค์จะนำไปต่อยอดเพื่อทำงานวิจัยในโอกาสต่อไป



กฤษณะ	คงปราโมทย์
เกียรติศักดิ์	นาคำโสม
อภิสิทธิ์	ปลิกแสง
เอกพจน์	แสนยากุล

สารบัญ

บท

หน้า

1 บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษา	2
ขอบเขตของงานวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
สมมุติฐานของการวิจัย	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5

2 ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ความหมายของความเครียด	6
ชนิดของความเครียด	9
สาเหตุของความเครียด	10
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน และความเครียดจากอาชีพ	15
ธรรมชาติของความเครียด	16
ระดับความเครียด	16
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	18
กระบวนการและขั้นตอนของความเครียด	19
กลไกการปรับตัวต่อความเครียด	21
อาการของความเครียด	23
ผลของความเครียดในการทำงาน	24
ผลกระทบต่อความเครียด	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	25

ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อย

ความหมายของความเหนื่อย	29
แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อย	32
องค์ประกอบของความเหนื่อย	33
ลักษณะทางพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเหนื่อย	34
สาเหตุของความเหนื่อย	36

สารบัญ (ต่อ)

บท	หน้า
ระยะเวลาการเกิดความท้อถอย	39
อาชีพที่มีส่วนสัมพันธ์กับความท้อถอย	40
ผลที่เกิดจากความท้อถอย	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
กรอบแนวคิด	50
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	62
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความท้อถอยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	65
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความท้อถอย ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	71
5 บทสรุป	
สรุปผลการศึกษา	74
การอภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะทั่วไป	76
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาค้นคว้าต่อไป	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	82
ประวัติผู้วิจัย	97

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบของความถี่ถ้อยคำ	53
ตารางที่ 2 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามเพศของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	57
ตารางที่ 3 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามช่วงอายุของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	58
ตารางที่ 4 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามสถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	58
ตารางที่ 5 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามจำนวนบุตรของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	59
ตารางที่ 6 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	59
ตารางที่ 7 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	60
ตารางที่ 8 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามตำแหน่งของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	60
ตารางที่ 9 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตาม ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	61
ตารางที่ 10 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามรายได้ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	61
ตารางที่ 11 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามหนี้สินของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	62
ตารางที่ 12 แสดงร้อยละ ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดจำแนกรายชื่อของ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	62
ตารางที่ 13 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่คะแนนเฉลี่ยของคำตอบ แบบสอบถามความเครียดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	64
ตารางที่ 14 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามระดับความเครียดในภาพรวมของ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยรัตนนคร	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 15 แสดงร้อยละ ผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ถ้อยในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายชื่อ ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	65
ตารางที่ 16 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่คะแนนเฉลี่ยของคำตอบ แบบสอบถามความถี่ถ้อยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	67
ตารางที่ 17 แสดงร้อยละ จำนวนจำแนกตามระดับความถี่ถ้อยในการปฏิบัติงานในภาพรวมของ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	69
ตารางที่ 18 ร้อยละ จำนวน จำแนกตามระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	69
ตารางที่ 19 ร้อยละ จำนวน จำแนกตามระดับความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นของ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	70
ตารางที่ 20 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามระดับความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	70
ตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	71
ตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	71
ตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	72
ตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์โดยใช้ Pearson Chi-square ระหว่างระดับความเครียด กับระดับความถี่ถ้อยในด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร	73
ตารางที่ 25 แสดงค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความเครียดและความถี่ถ้อยในการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ($n = 30$) ในการหาคุณภาพเครื่องมือ	86

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้วิจัย	กฤษณะ คงปรามอทย์, เกียรติศักดิ์ นาคำโฮม, อภิลิทธิ์ ปลีกแสง, เอกพจน์ แสนยากุล
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณรงศักดิ์ หนูสอน
ประเภทสารนิพนธ์	รายงานการศึกษารายวิชา การวิจัยทางสุขภาพ (554471) มหาวิทยาลัยนเรศวร 2553
คำสำคัญ	ความเครียด, ความเหนื่อย, เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปี 2553 จำนวน 110 คน กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประยุกต์จากแบบสอบถามวัดความเหนื่อย ของกิตติ แสงเทียนฉาย (2531, หน้า 40 – 46) แล้วนำมาปรับปรุงและพัฒนาขึ้นตามแนวทางของแบบสำรวจความเหนื่อยของแมสลาซ (Maslach Burnout Inventory) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความเครียดแบบมาตราส่วนประเมินค่า ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดความเหนื่อยแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-Value} = 0.001$) ความเหนื่อยประกอบไปด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพและความรู้สึกที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-Value} = 0.001$) พบว่าระดับความเครียดกับความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-Value} = 0.050$) และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ความเครียดเป็นอุปสรรคที่รบกวนสุขภาพจิตใจและร่างกาย ความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องกระทำการที่ฝืนระดับความสามารถปกติ ผลของความเครียดเป็นอันตรายต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ และทุกวัยตั้งแต่เด็กเล็กหนุ่มสาว ผู้ใหญ่ กระทั่งวัยชรา คำว่า "ความเครียด" ได้ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวันและในวงการสุขภาพมากขึ้นด้วยความหมายที่หลากหลายตั้งแต่ระดับคำศัพท์พื้นฐานที่หมายถึงสิ่งใดก็ตามที่รบกวนการดำเนินชีวิตประจำวันและระดับทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวินิจฉัยเพื่อสร้างเสริมป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพทั้งในบุคคลทั่วไปและผู้ที่มีปัญหาสุขภาพ (มรรยาท รุจิวิทย์, 2548 หน้า 4)

ความเครียดเป็นสิ่งที่ไม่มีใครต้องการ เป็นที่รังเกียจและไม่อยากพบเจอ แต่แม้จะรังเกียจก็ยังคงพบกับความเครียดไม่เว้นวัน จะแตกต่างกันเพียงว่าเครียดมากเครียดน้อย หรือเครียดเรื่องใด (เทอดศักดิ์ เดชคง, 2545 หน้า 19)

เมื่อต้องเผชิญกับความเครียดร่างกายจะเริ่มเสียสมดุล ระบบต่างๆ ในร่างกายจะรวนไปหมด รวมทั้งระบบความคิดในสมอง อารมณ์จะแปรปรวนง่าย เวลาที่เครียด อารมณ์เริ่มเครียดมากขึ้น เริ่มเป็นทุกข์มากขึ้น ความคิดต่างๆ ก็จะทำให้เกิดความไม่สมดุล เช่น ความคิดเริ่มสับสน บางทีอาจจะมองตัวเองในแง่ไม่ดี ทำอะไรไม่ได้ ไม่มีความสามารถ ท้อแท้ หดท้อกำลังใจ ลึ้นหวัง รู้สึกเบื่อตัวเอง เมื่อการมีชีวิตอยู่ในที่สุดอาจถึงขั้นฆ่าตัวตายก็มี (อรรถสิทธิ์, 2551 หน้า 10)

ในการทำงานนั้นจะมีความเครียดเกี่ยวข้องด้วยเสมอ ความเครียดที่พอเหมาะจะเป็นตัวกระตุ้นทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น และงานสำเร็จเร็วขึ้น เช่น นักร้อง นักแสดง หากใส่อารมณ์เข้าไปก็จะทำให้แสดงได้สมบทบาทเร้าใจ แต่ถ้าหากขนาดของความเครียดมากเกินไปก็จะทำให้เกิดผลเสียด้วยเช่นกัน ในทางตรงกันข้ามถ้าหากถึงเร้าใจ (ความเครียด) มีน้อยจะทำให้ขาดความตื่นตัว และขาดความกระฉับกระเฉง หากแรงกระตุ้นมากเกินไปก็ทำให้เรามีปฏิริยาแสดงออกเกินความจำเป็นเกินขอบเขตและอาจเกิดความเสียหายได้ ตัวอย่างเช่น ในภาวะตึงเครียดสุดขีดทหารปืนใหญ่จะทำหน้าที่บรรจุกระสุนปืนและยิงปืนได้ไม่ดีเท่าที่ควร โดยมีประสิทธิภาพลดลงอย่างมาก สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำและอ่อนล้า หากไม่เกิดสิ่งกระตุ้น(ความเครียด) เลย แต่ถ้ามีสิ่งกระตุ้นเหมาะสม ประสิทธิภาพการทำงานจะสูงสุด และหากมากเกินไปประสิทธิภาพจะลดลง (วิจิตร บุญยไทรระ, 2536 หน้า 43)

จากรายงานการวิจัยของ ปวีณนุช งามวงศ์ ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และตั้งใจลาออกของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง มีความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมและความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จเป็นบุคคลแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมและด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความเหนื่อยหน่ายกับผลการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานกับการตั้งใจลาออก ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ถือเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความสำคัญกลุ่มหนึ่งภายในมหาวิทยาลัยโดยมีหน้าที่สอดส่องดูแลความสงบเรียบร้อยภายในมหาวิทยาลัย ไม่ให้เกิดเหตุเลวร้ายต่างๆ ดังนั้นจึงต้องแบกรับความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก อีกทั้งต้องเผชิญกับภาวะความกดดัน ทั้งจากการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง สภาพแวดล้อมรอบตัว เป็นต้น จึงทำให้เกิดภาวะความเครียดและเกิดความท้อถอยได้ง่าย ด้วยเหตุนี้ ทางคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะความเครียดกับความท้อถอยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัยว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร ดังจะได้กล่าวในบทต่อไปของงานวิจัยฉบับนี้

จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความท้อถอยในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากร เป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 150 คน
2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 108 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie and Morgan
3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 เพศ จำแนกเป็น

- 1) ชาย
- 2) หญิง

3.1.2 อายุ

3.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) แต่งงาน
- 3) หม้าย หรือหย่าร้าง

3.1.4 จำนวนบุตร

3.1.5 วุฒิทางการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา
- 2) มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า
- 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
- 4) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

3.1.7 ตำแหน่งในการทำงาน

- 1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- 2) หัวหน้าผลัด
- 3) หัวหน้าชุด
- 4) สายตรวจ

3.1.8 ช่วงเวลาการทำงานมากที่สุด

- 1) เวลา 6.00 น – 18.00 น
- 2) เวลา 18.00 น – 6.00 น

3.1.9 รายได้

3.1.10 หนี้สิน

3.1.11 ความเครียด

3.2. ตัวแปรตาม คือ ความท้อถอยในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเหนื่อย (Burnout) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอันเป็นผลมาจากแรงกดดัน หรือความเครียดจากการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยอ่อนสิ้นเรี่ยวแรง ตลอดจนความคับข้องใจ และความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกนี้นานๆ จะทำให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่สามารถปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยให้เกิดผลดีได้

ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล หมายถึง ความมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นแต่ความเฉยเมย ไม่ใส่ใจต่อพฤติกรรมของบุคคลทั่วไป ความระแวงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องและการมองบุคคลอื่นในแง่ร้าย

ขาดความรู้สึกที่มีผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะของความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตน รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ และไม่สามารถที่จะทำให้นักเรียนประสบผลตามที่คาดหวังไว้ได้

สมมุติฐานการวิจัย

ความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อให้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงระดับความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยและปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความเหนื่อยในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ตลอดจนหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการจัดการความเหนื่อยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

บทที่ 2

ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียดและความท้อถอย พอสรุปเนื้อหาสาระที่สำคัญได้ดังนี้

ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1. ความหมายของความเครียด
2. ชนิดของความเครียด
3. สาเหตุของความเครียด
 - 3.1 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน และความเครียดจากอาชีพ (Work Stress and Occupational Stress)
5. ธรรมชาติของความเครียด
6. ระดับความเครียด
7. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน
8. กระบวนการและขั้นตอนของความเครียด
9. กลไกการปรับตัวต่อความเครียด
10. อาการของความเครียด
11. ผลของความเครียดในการทำงาน (Consequence of Work Stress)
12. ผลกระทบต่อความเครียด
13. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
 - 13.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 13.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ความหมายของความเครียด

เซลเย (Selye, 1956 : 54) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไม่เฉพาะเจาะจงต่อข้อเรียกร้อง หรือสิ่งที่มีผลกระทบต่อบุคคล โดยข้อเรียกร้องดังกล่าวมีทั้งในด้านที่พึงปรารถนา และด้านที่ไม่พึงปรารถนา

โรเบิร์ตส (Roberts, 1978 : 99) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล ความคับข้องใจ โกรธ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาและการตัดสินใจ

วอลเลส (Wallace, 1978 : 457 – 458) ได้เปรียบเทียบความเครียดเหมือนฝนที่ทำให้ข้าวเจริญเติบโต ถ้าฝนแล้งต้นข้าวก็ยอมถูกทำลายไป เช่นเดียวกับความเครียดยอมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเจริญ และพัฒนาการของร่างกายและจิตใจแต่ความเครียดที่มากเกินไปก็ทำให้เกิดความเจ็บป่วยได้ ถ้าความเครียดรุนแรงอาจเป็นสาเหตุของการตายได้

ฮาร์ทล (Hartl, 1981 : 255) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลจากความต้องการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ฟาร์เมอร์ ลินน์ และเฮคเลอร์ (Farmer Lynn and Hekeler, 1984 : 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับของความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ขึ้นเนื่องมาจากสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งในสถานการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดต่างกัน

ลาซาร์ส (Collier, 1987 : 91 ; citing Lazarus, 1966 : unpagged) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสถานการณ์ที่เกิดจากข้อเรียกร้องภายนอกของบุคคล และข้อเรียกร้องภายในบุคคล ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีกลไกการปรับตัวและการใช้แหล่งให้การช่วยเหลือและสนับสนุนทั้งภายนอกและภายในบุคคลในการเผชิญภาวะเครียด

ลักแมน และ เรนเซน (Luckman and Sorensen, 1987 : 31) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มารบกวนภาวะสมดุลของร่างกาย

วูล์ฟ และคนอื่นๆ (Wolf and others, 1987 : 127) กล่าวว่า ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีสิ่งที่มาคุกคามมาก หรือน้อยก็ตาม จนทำให้ร่างกายไม่สามารถปรับตัวได้

จอห์นสัน (Johnson, 1990 : 243 – 245) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกายโดยทั่วไป หรือไม่จำเพาะเจาะจง ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนให้รู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดความเหมาะสมเพื่อที่จะได้กลับคืนสู่ภาวะปกติ อารมณ์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความเครียด ได้แก่ ความโกรธ ความวิตกกังวล ความกลัว ความคับข้องใจ และความเครียดในระดับสูงอาจก่อให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ แผลพุพอง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น

สุจริต สุวรรณชีพ (2531 : 95) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่ง

บุคคลคาดคิดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้นๆ มากเกินกว่ากำลังความสามารถในเวลาปกติจะแก้ไขหรือขจัดให้หมดสิ้น หรือบรรเทาลงได้

ประพิมพรรณ สุวรรณกุล (2533 : 8) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาจากทั้งภายในและภายนอกร่างกายที่มาคุกคาม มากกระทำ มากกดดัน หรือมาขัดขวางการทำงานการเจริญเติบโต การพัฒนาการ ความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

จินตนา ตั้งวรวงษ์ชัย (2533 : 18) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความกดดันที่ทำให้บุคคลมีความไม่สบายใจ วุ่นวายใจ และทำให้เสียความสมดุลของตนเองอันเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้มีความรู้สึกเครียดน้อยลง และรักษาสมดุลของตนเองไว้

นราธร ศรีประสิทธิ์ (2533 : 106) กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะการณ์ขาด ซึ่งความสมดุลทางด้านจิตใจของบุคคล ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสภาวะ หรือสถานการณ์นั้นถือว่าเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดและอาการของความเครียดนั้นจะแสดงออกในรูปแบบต่างๆ ทางจิต เช่น ความรู้สึกกดดัน ความวิตกกังวล ความขัดแย้งในจิตใจ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ และมีผลต่อสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต

วีระ ไชยศรีสุข (2533: 177 – 178) กล่าวว่า ความเครียด คือ สถานการณ์คับแคบมีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดความเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจเกิดขึ้นกับร่างกายเมื่อมีการใช้พลังงานมาก จะมีการเปลี่ยนแปลงต่อขบวนการทางสรีรวิทยาทางร่างกาย

นันทวรรณ นาวิ (2533 : 3) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะเตรียมตัว เพื่อเผชิญกับปัญหาเพื่อแก้ปัญหา เมื่อเกิดความเครียดร่างกายจะกระปรี้กระเปร่า พลังความเครียดชนิดหนึ่งถูกผลิตขึ้นมา เพื่อเพิ่มพลังงานให้เรานำไปใช้ในการแก้ปัญหา ถ้าเราใช้พลังชนิดนี้หมดไปร่างกายก็ฝอนคลาย สบายเนื้อสบายตัว แต่ความเครียดที่ก่อให้เกิดปัญหาเป็นความเครียดที่เกิดจากการเครียดกับปัญหาที่ยังไม่เกิดขึ้น ความกังวลใจ ความวิตกกังวล ความไม่สบายใจในเรื่องราวที่เก็บไปคิด เป็นต้น พลังงานที่ร่างกายผลิตออกมาไม่มีโอกาสได้นำไปใช้จึงอาจก่อให้เกิดโทษกับตนเอง เช่น โรคกระเพาะ ไชน์สออักเสบ โรคปวดศีรษะ โรคน้ำในหูไม่สมดุล โรคความดัน จนกระทั่งถึงโรคมะเร็ง

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 : 2) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ฝืนใจ หรือมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกายใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไข หรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้นๆ

พัชรินทร์ สุตันตปฤดา (2535 : 10) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายมีการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องที่มากกระทบข้อเรียกร้องต่างๆ มีทั้งจากภายในบุคคลและภายนอกบุคคล ทำให้บุคคลมีการปรับตัว หรือมีการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ เพื่อรักษาความสมดุลเอาไว้ ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นประสบการณ์เฉพาะบุคคล เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคล

วิลาวลัย วรศรีหิรัญ (2536: 11) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะร่างกายและจิตใจ ถูกคุกคามจากสถานการณ์ภายนอก เช่น บุคคล ดินฟ้าอากาศ ลักษณะของงาน และสภาพภายในของบุคคลนั่นเอง เช่น ความต้องการ การเจ็บป่วย ความมุ่งหวังในความสำเร็จ เป็นต้น

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความเครียดเกิดขึ้นได้ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งเป็นผลมาจากสภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ ก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามจากภายในและภายนอก รวมทั้งความกดดัน หรือสิ่งที่มาขัดขวางการเจริญเติบโตและความต้องการของมนุษย์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นต้นเหตุนำไปสู่โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ได้ ความเครียดเป็นการรับรู้ถึงสถานการณ์ทางสังคมของบุคคลอันมีรากฐานจากปัจจัยหลายๆ ด้าน เช่น ประสบการณ์ในอดีต เจตคติ อิทธิพลทางวัฒนธรรม ภูมิหลังทางพันธุกรรมและความต้องการทางจิตใจ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ซึ่งแสดงออกมาในรูปของความกลัว ความกระวนกระวายใจ ความไม่พึงพอใจ ความท้อแท้ เป็นต้น

2. ชนิดของความเครียด

กัลป์ลาเฮอร์ (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2555:66 ; อ้างอิงมาจาก Gallagher.n.d.unpaged) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ชนิดตามสาเหตุการเกิด ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากความทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจและนำไปสู่ความรู้สึกความคับข้องใจมา มากก็น้อย

2. ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) หมายถึง ความเครียดทางด้านบวกเกิดขึ้นเนื่องจากมีความสุข สนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลินอึดอึดไปด้วยความปิติยินดี

มิลเลอร์ และคีน (Miller and Keane. 1972 : 915–916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิดดังนี้

1. ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physical stress) แบ่งออกเป็น 2 ชนิดตามระยะเวลาการเกิด

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ สิ่งรบกวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง เสี่ยงดังรบกวน เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) เป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีอันตรายอันเกิดจากคำบอกเล่าของผู้อื่น ประสบการณ์ในอดีต การชมภาพยนตร์ หรืออ่านหนังสือที่ตื่นเต้นน่ากลัว ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจ จนหัวใจเต้นเร็วและแรง

ฮาเฟิน และ แฟรนค์เซน (Hafen and Frandsen. 1981 : 13) ได้แบ่งความเครียดตามความสามารถในการป้องกันการเกิด ดังนี้

1. ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ที่มีผู้คนแออัด ไม่ชอบอากาศร้อนนอกบ้าน เป็นต้น

2. ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable stress) เช่น ความเครียดที่เกิดจากความเจ็บป่วย หรือความตาย เป็นต้น

3. สาเหตุของความเครียด

เอลเจล (Engle, 1962 : 288 – 300) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านจิตใจไว้ 3 ประการ คือ

1. การสูญเสีย หรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่า สิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อตน ได้แก่ การสูญเสีย หรือเกรงว่าสูญเสียอวัยวะ บทบาทในสังคม อาชีพการงาน แผนงาน บุคคล หรือสัตว์เลี้ยงที่ตนมีความผูกพัน เป็นต้น

2. การได้รับอันตราย หรือเกรงว่าจะได้รับอันตรายทางร่างกายและจิตใจ เช่น ไม่ได้รับความปลอดภัย ความเจ็บปวด การถูกคุมคามจากโรคภัยต่างๆ การต้องอยู่ในสถานการณ์ให้มา การพลัดพลาดจากบุคคลใกล้ชิด การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ การสอบ การแข่งขัน การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่น่าตกใจหรือเกิดขึ้นอย่างกะทันหันโดยไม่คาดคิดมาก่อน การเชื่อโชคลาง หรือความเชื่อผิดๆ ปราศจากเหตุผล เป็นต้น

3. ความคับข้องใจ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความล้มเหลวของชีวิต ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หน้าที่การงานไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ก้าวหน้า ข้ำซากจำเจ เป็นต้น

วอลเลซ (Wallace, 1978:457-458) ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 สาเหตุ คือ

1. สาเหตุจากภายใน (Endogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล ได้แก่ โครงสร้างของร่างกาย และสภาวะทางสรีรวิทยา ระดับพัฒนาการและการรับรู้ของบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ของความเจ็บป่วย ความเจ็บปวด ความคิด ความฝัน ความคาดหวัง

2.สาเหตุจากภายนอก (Exogenous Stressor) ส่วนใหญ่เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล แบ่งออกเป็น

2.1 สาเหตุที่เกิดจากภายในครอบครัว เช่น การตั้งครรรค์ การคลอดบุตร ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง การโต้เถียงกัน การเสียดีสีแก่งแย่งกัน การอิจฉาริษยา การเสียชีวิตของบุคคลในครอบครัวหรือจากสภาพเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่แออัด

2.2 สาเหตุที่เกิดจากสังคมภายนอก เช่น การไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อ การเข้าทำงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงนิสัยการนอนเพราะต้องทำงานกลางคืน การเปลี่ยนกิจกรรมทางสังคม การเปลี่ยนที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

บราวน์ และโมเบิร์ก (brown and Moberg, 1980:170-172) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. งานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานยากเกินไป งานคลุมเครือหรืองานมากเกินไป
2. บทบาทของบุคคลในหน่วยงานนั้น ได้แก่ ความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องาน หรือพฤติกรรมการทำงานของตน การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน
3. สิ่งแวดล้อมทางด้านสังคม ได้แก่ สถานที่แออัด การขาดอิสระ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็นที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล
5. ชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น เป็นคนมีความวิตกกังวลง่าย หรือลักษณะครอบครัวและปัญหาครอบครัว
6. การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ทำให้ผู้ถูกประเมินเกิดความเครียด ถ้าได้รับการประเมินผลไม่ดี

สมชาย จักรพันธ์ (2523:42) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดตามทฤษฎีของกลุ่มที่เชื่ออิทธิพลของสังคม ประเพณี และวัฒนธรรม (Socio-Cultural Concept) ว่าความผิดปกติทางจิตอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม ความบีบคั้นในเรื่องงาน การเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรม ความเชื่ออย่างกะทันหัน หรืออยู่ในวัยที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย (Population at Risk) เช่น วัยชรา หรือวัยเข้าทำงานใหม่และคณาจารย์วิทยาลัยพยาบาล กองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข (2533 : 73-77) กล่าวเพิ่มเติมอีกว่าในวัยกลางคน (25-35 ปี) เป็นวัยแห่งการทำงาน ต้องรับผิดชอบ บางคนแต่งงานใหม่หรือมีลูกคนแรก ต้องปรับตัวต่อปัญหาต่างๆอย่างมาก ถ้า

ประสบความสำเร็จก็มีสุขภาพจิตดี เป็นสุข ถ้าล้มเหลวก็ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อชีวิตและเกิดความวิตกกังวล ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในบางกรณีอาชีพการงานก่อให้เกิดความเครียดทางใจ เช่น การขัดแย้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น ความไม่พอใจ ไม่สนใจในงานอาชีพต้องทนทำงานที่ตนไม่ชอบเพราะฐานะทางเศรษฐกิจไม่อำนวย ความกลัวว่าจะต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อได้เลื่อนตำแหน่งและในทางตรงกันข้ามบางคนไม่ได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ ทำงานมานานแต่ไม่ได้เลื่อนขั้นเลย ความรู้สึกไม่มั่นคงในงานอาชีพหรือความยากแค้นที่มีขึ้นเมื่อว่างงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ ถ้ามีมากเกิดความแปรปรวนทางจิตประสาทได้ ความคิดเห็นนี้ตรงกับที่

สุชา จันทรโสม และสุรางค์ จันทรโสม (2524 : 35) กล่าวไว้ว่า ในบางโอกาสที่ต้องทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่ไม่ชอบและต้องฝืนใจทำจะพบว่าต้องใช้ความพยายามมากกว่าธรรมดาในการทำงานนั้นและสมองมักจะเครียดทันที

จินตนา ยูนิพันธ์ (2529 : 81-88) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดตามทฤษฎีของนิวมานว่า แบ่งสาเหตุของความเครียดเป็น 3 ประเภท คือ

1. สาเหตุภายในบุคคล (Intrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เช่น การตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะอย่าง อัตลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนไป และการเรียนรู้ต่างๆ
2. สาเหตุระหว่างบุคคล (Interpersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัวและในสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัวและวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ
3. สาเหตุภายนอกบุคคล (Extrapersonal) เป็นแรงที่เกิดขึ้นภายนอกบุคคล เช่น สภาพเศรษฐกิจ การศึกษา การทำงาน สภาพแวดล้อม อากาศเป็นพิษ เป็นต้น

อัมพล สุอำพัน (2533 : 91-92) แบ่งสาเหตุของความเครียดจากชีวิตประจำวันไว้ดังนี้

1. สาเหตุภายในร่างกาย

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เช่น ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ รับประทานอาหารไม่เพียงพอ หรือไม่ถูกสุขลักษณะ การเจ็บป่วยทางร่างกาย ภาวะการติดสุราและยาเสพติด เป็นต้น

1.2 สาเหตุทางจิตใจ เช่น มีความคับข้องใจ รู้สึกไม่พอใจ โกรธ ถูกบีบคั้น เสียชื่อเสียง เสียความภูมิใจ เสียเกียรติยศ ความทุกข์ใจ ความเศร้าใจ กลัวถูกจับผิด เป็นต้น

1.3 บุคลิกภาพบางประเภททำให้เกิดความเครียด เช่น เป็นคนจริงจังกับชีวิต เจ้าระเบียบ ใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว คุมอารมณ์ไม่อยู่ ต้องพึ่งพาผู้อื่นเสมอ เป็นต้น

2. สาเหตุภายนอก เช่น การสูญเสียสิ่งที่ตนรัก การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ก็เปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ภัยอันตรายต่างๆ งานที่ต้องรับผิดชอบสูง ภาวะเศรษฐกิจลดลง เป็นหนี้เป็นสิน สภาพการเมืองและสังคมที่ผันแปรไป เป็นต้น

วิทยา นาควัชระ (2533 : 32-34) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดน่าจะมาจาก

1. มีความอายมาก ต้องการทำอะไรได้แล้วไม่กล้าทำเพราะอาย จะก่อให้เกิดความเครียดในจิตใจ บุคคลประเภทนี้ไม่กล้าเปิดเผยตนเองและไม่กล้าแสดงออก

2. ใจแคบ บุคคลประเภทนี้มักจะขีดเส้นล้อมกรอบตัวเองไว้ ไม่ทำอะไรที่นอกเส้นที่ยึดไว้ และคาดว่าบุคคลอื่นจะต้องเหมือนตนเอง มักจะรู้สึกหงุดหงิดกับพฤติกรรมของบุคคลอื่นทั่วไป ไม่พอใจที่บุคคลอื่นทำสิ่งต่างๆ แตกต่างไปจากที่ตนเองคาดคิด มักจะประณามบุคคลอื่นว่าผิดหรือผิดปกติและพยายามหาเหตุผลมาโจมตีบุคคลอื่น

3. เป็นบุคคลที่หวังผลตอบแทนมากในชีวิต เมื่อไม่ได้ผลตอบแทนที่คาดหวัง เลยรู้สึกผิดหวังและเครียดมาก

4. มีความเสี่ยงในชีวิตน้อยมาก ได้แก่ ไม่เคยคิดทำอะไรใหม่ๆเลย มีความคิดริเริ่มน้อย มีความกลัวที่จะทำอะไรใหม่ๆ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับชีวิตจริงน้อยมาก

5. มักมองชีวิตเพียงบางจุดเท่านั้น ไม่เข้าใจชีวิตและคิดว่าชีวิตจะต้องมีลักษณะเป็นจุดเดียว ถ้าผิดไปจากจุดนั้นแล้วก็ไม่ถูกต้องและมักมีประสบการณ์น้อย

6. จริงจังมาก ชีวิตเต็มไปด้วยเหตุผล ขาดอารมณ์ขัน ขาดการให้อภัย ขาดการยืดหยุ่นและยอมแพ้มิเป็น

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 : 2) แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ ดังนี้

1. ความกดดันภายนอก เช่น เรื่องงาน เรื่องเงิน เรื่องภายในครอบครัว หรือที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นต้นเหตุทำให้รู้สึกไม่สบายใจ

2. ความขัดแย้งภายในจิตใจ เช่น ความรู้สึกไม่สบายใจที่เกิดจากความไม่สมหวัง ความสูญเสีย ความขัดแย้งในใจ

3. ความทุกข์ทรมานเนื่องมาจากความเจ็บป่วยทางร่างกาย

ประเวศ วะสี (2535 : 17-25) แบ่งสาเหตุของความเครียดได้ 7 ประเภท ได้แก่

1. ร่างกายไม่ได้ออกกำลังกาย

2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา

3. การทำงานที่จำเจซ้ำซาก

4. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคย

5. ความรีบร้อน
6. ความบีบคั้น
7. ธรรมชาติที่แตกต่างกัน

3.1 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

อัลเบิร์ต (Albrecht, 1979 : 7) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 5 องค์ประกอบ คือ

1. สภาพแวดล้อม
2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ
3. งาน
4. แรงกดดันทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง
5. สัมพันธภาพกับผู้อื่นและพฤติกรรมที่แสดงออกหรือบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งความแตกต่างในลักษณะบุคลิกภาพนี้จะทำให้นบุคคลเกิดความเครียดแตกต่างกัน

คูเปอร์ (Cooper, 1979 : 183 - 202) กล่าวถึง สาเหตุของความเครียดในการทำงานว่า ประกอบด้วย

บทบาทในองค์กร หรือหน่วยงาน เช่น การขัดแย้งหรือสับสนในบทบาทการรับผิดชอบสูง การไม่มีส่วนร่วม การสั่งการวิจฉัย นโยบาย

ลักษณะงาน เช่น งานมากเกินไป การจำกัดเวลาในการทำงาน

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการประสานงานและคำปรึกษาที่ดี

ปัจจัยองค์กร เช่น การประสบปัญหาการติดต่อประสานงาน

อาร์โนลด์ และดาเนียล (Arnold and Danial, 1980 : 458 - 485) ชี้ให้เห็นว่าความเครียดที่เกิดจากองค์กรว่าเกิดจากความสับสน และไม่รู้ขอบเขตของบทบาท เมื่อบุคลากรทุกคนไม่รู้หน้าที่ที่แจ่มชัดว่าจะต้องทำอะไร และทำไมต้องทำ หรือไม่รู้กฎเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานว่างานสิ่งไหนควรให้ดูแลพินิจอย่างไร ย่อมก่อให้เกิดความเครียดภาวะมากเกินไปในบทบาทของตน มีงานมากเกินไปในช่วงระยะเวลาจำกัดสิ่งสนับสนุนในการทำงานในบทบาทหน้าที่ไม่เพียงพอ เช่น วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ข้อมูลไม่เพียงพอ ไม่มีเครื่องมือในการตรวจหรือให้บริการเพียงพอในการประกอบกิจการให้สำเร็จลุล่วงไปได้ความรับผิดชอบสูง บุคลากรทุกคนต้องทำงานกับชีวิตมนุษย์ การรับผิดชอบต่อการทำงานที่เป็นลักษณะงานดังกล่าวนี้ อาจส่งผลให้เกิดภาวะความตึงเครียดได้

ซินโฮสท หักบำเรอ (2531 : 2 - 3) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่า คนเราเมื่อทำงานอาจจะเกิดความเครียดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานหนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง ขาดโอกาสก้าวหน้าหรือมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่กระทำอยู่ เป็นต้น

อาร์โนลด์ และดาเนียล (Arnold and Danial, 1980 : 459) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่าเกิดได้หลายปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน (Job Characteristics) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และปัจจัยทางบุคคล

4. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ความเครียดจากอาชีพ (Work Stress and Occupational Stress)

เฟรนช์ และคนอื่นๆ (French and others, 1974 : 30 - 66) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีสภาพแวดล้อม มีความความต้องการเกินกว่าบุคคลพึงจะตอบสนองได้ การไม่พบช่องทางจะตอบสนองความต้องการอันนั้น จึงเกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างปัจเจกบุคคลกับสภาพแวดล้อม ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน เป็นต้น

กัลลีเบิร์ต (Kallebert, 1977 : 124 - 143) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานและความเครียดจากการทำอาชีพ หมายถึง การไม่ได้รับในสิ่งที่ควรได้จากการแสดงบทบาทการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ความกระวนกระวายใจ

จะเห็นว่าความเครียดในการทำงานอาจใช้คำว่า Work Related Stress ในบางทฤษฎี กล่าวไว้ว่า มีความหมายไม่แตกต่างกัน เป็นคำที่มักได้ยินกล่าวขานอยู่ทุกวงการทุกชาติทุกภาษา เนื่องจากเป็นคำที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งเป็นส่วนประกอบของชีวิตมนุษย์ ไม่มีผู้ใดสามารถหลีกเลี่ยงภาวะนี้ได้ นักวิชาการหลายๆ ท่านได้นำแนวคิดของความเครียดในการทำงานหรือความเครียดจากอาชีพจัดไว้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาพฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior) ในจิตวิทยาองค์กร สำหรับความเครียดในวิชาชีพ หรือการทำงานก็ไม่มี ความแตกต่างจากอาชีพเท่าใด ดังนั้น สำหรับปัจเจกบุคคลโดยทั่วไปแล้วจึงมีโอกาสเกิดความเครียดในการทำงานได้ในระดับที่แตกต่างกันตามการรับรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ และความแตกต่างของสภาวะแวดล้อม

5. ธรรมชาติของความเครียด

สุจริต สุวรรณชีพ (2531 : 97) ได้กล่าวถึงธรรมชาติของความเครียดว่า

1. ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่ทำให้มนุษย์สามารถกระทำในสิ่งที่ยากเกินกว่ากำลังสติปัญญาความสามารถในเวลาปกติจะทำได้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิต หากรู้จักควบคุมให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม

2. สาเหตุความเครียดส่วนใหญ่เกิดจากจิตใจ แต่ปฏิกิริยาของความเครียดเกิดขึ้น โดยอัตโนมัติทั้งร่างกายและจิตใจ เรื่องที่เกิดจากจิตใจ เรื่องที่เกิดจากจิตใจไม่สามารถจะแก้ไขได้ด้วยพลังกำลังทางร่างกาย

3. ความเครียดเป็นสิ่งที่มนุษย์มีประโยชน์ในยามจำเป็นหากรู้จักใช้ให้ถูกต้อง ดังนั้นสิ่งที่เป็นผลเสียของความเครียด คือ ความเครียดส่วนเกิน หมายถึง ปฏิกิริยาของความเครียดที่เกิดขึ้นมากเกินไปจนความจำเป็น ซึ่งเป็นผลเสียต่อการแก้ไขปัญหาและต่อทั้งร่างกายและจิตใจตนเองและความเครียดส่วนเกินนี้เองสมควรได้รับการแก้ไข

6. ระดับความเครียด

เฟรน และวาเลีย (Frain and Valiga, 1979 : 45 - 49) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรีบ การเดินทางในสภาพจราจรที่ติดขัด การปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมาก และจะหมดไปในระยะเวลาอันสั้น และไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์สำคัญในสังคม ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลตื่นตัวและร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับนี้รุนแรงกว่าในระดับที่ 1 และ 2 อาจจะปรากฏอยู่เป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาวะการณ์เช่นนี้ จะทำให้บุคคลรู้สึกตัวว่าถูกคุกคามเนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว บุคคลไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียดซึ่งเกิดขึ้นเป็นหลายๆ ชั่วโมงหรืออาจจะเป็นวัน

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูง หรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดในระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว ขาดการทำงาน ความเครียดในระดับนี้เกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี

เมนนิงเยอร์ (Norman and May, 1989 : 175 ; citing Menninger, 1977 : unpagged) ได้แบ่งความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับปกติ หรือความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Normal Range or Routinely Retrievable Stress) เป็นความเครียดที่ผู้คนส่วนมากเผชิญอยู่บ่อยๆ มีผลกระทบต่อชีวิตเพียงเล็กน้อย มีผลทำให้สามารถทำงานได้นานขึ้นและขยันขันแข็งมากขึ้น ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาอันสั้น และสามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติได้โดยการพักผ่อนในวันสุดสัปดาห์ ในยามค่ำคืน และในวันหยุดที่เป็นครั้งคราว

2. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานาน ต้องได้รับการบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ความเครียดในระดับนี้อาจทำให้เป้าหมายในการดำเนินชีวิตลดน้อยลง หรือมากขึ้นก็ได้ ถ้าได้รับการจัดการความเครียดในระดับนี้จะกลับสู่ความเครียดในระดับปกติ

3. ความเครียดในระดับผิดปกติ (Abnormal Stress) ความเครียดในระดับนี้เกี่ยวข้องกับอาการโรคประสาทและโรคจิต อาการที่ปรากฏอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น เช่น มีอาการของโรคจิตเศร้าหมอง (Melancholia) โรคหลงผิด (Delusion) และมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนชอบแสดงโอ้อวด

อัมพล สุอำพัน (2533 : 91) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับตามความรุนแรงดังนี้

1. ความเครียดระดับน้อย เป็นภาวะที่ถือว่าเป็นปกติ พบได้ในชีวิตประจำวันโดยไม่ค่อยรู้สึกตัวหรือรู้สึกตัวเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความนึกคิด และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับกลาง เป็นภาวะเครียดที่มีการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลงร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยขั้นต้นพบว่า เครียดผิดปกติแล้ว ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลง ถ้าปล่อยไว้การดำเนินชีวิตอาจเสียไป ประสิทธิภาพการทำงานลดลง การตัดสินใจอาจเสียไป ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้ควรจะพบกับจิตแพทย์

3. ความเครียดระดับรุนแรงภาวะนี้ร่างกายและจิตใจอยู่ในช่วงที่ฟ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจเด่นชัด มีสภาพเหมือนคนเจ็บป่วย การดำเนินชีวิตผันแปร เสียหาย การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในสภาวะเช่นนี้ต้องได้รับการรักษาจากจิตแพทย์ทันที

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 : 3 - 4) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะมีผลผลักดันให้ทำงานดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือนิ่งเฉย
2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น รับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ติดเหล้า ติดยาเสพติด
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้าหรือ วิกลจริต ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ และโรคอื่นๆ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น

7. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์ (Cooper, 1979 : 206 - 210) ได้เสนอรูปแบบของความเครียดในอาชีพ โดยแบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านครอบครัว (Family Factors) ด้านสังคม (Social Factors) ด้านการงาน (Work Factors) และด้านลักษณะส่วนตัว (Individual Factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านครอบครัว ได้แก่ รายได้ของครอบครัว สถานภาพภายในครอบครัว ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว เป็นต้น
2. ปัจจัยทางด้านสังคม ได้แก่ ที่อยู่อาศัย ความแออัด เป็นต้น
3. ปัจจัยทางด้านการงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ จำนวนปีในการทำงาน ลักษณะและปริมาณงาน บทบาทในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับบุคลากรในที่ทำงาน เป็นต้น

4. ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น
คาร์น และคนอื่นๆ (Kahn and others, 1964 : 80) รายงานว่าบทบาทหรือลักษณะงานดังกล่าวมีผลต่อการเกิดความเครียดในองค์กรได้หลายระดับ ซึ่งได้แก่

1. ความสับสนในบทบาท (Role Ambiguity) เกิดจากการขาดทิศทางในการทำงานหรือทำงานโดยขาดวัตถุประสงค์ เป็นการทำงานในบทบาทที่ไม่แจ่มชัด เขาพบว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทที่สับสนจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานระดับที่ต่ำ เกิดความไม่มั่นใจในตนเอง เกิดความเครียดในการทำงานสูงได้ นอกจากนี้ยังกล่าวว่ามีลักษณะองค์กร 3 ลักษณะ ที่ก่อให้เกิดความสับสนใน

บทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ลักษณะองค์กรที่สลับซับซ้อน ลักษณะองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และขาดการติดต่อประสานงานในหน่วยงาน ระดับความสับสนในบทบาทมาก ๆ จะสัมพันธ์กับการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพทางกายและจิต เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล การเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด

2. ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งในบทบาททางสังคม เช่น บทบาทของการเป็นสามีภรรยา พ่อแม่ ผู้ร่วมงาน การมีบทบาททางสังคมมากเท่าใด ดัชนีระดับความเครียดจะสูงมากเท่านั้น ผลกระทบของความขัดแย้งในบทบาทคล้ายคลึงกับความสับสนในบทบาทเช่นกัน ได้แก่ เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ยังพบว่ามี ความสัมพันธ์ต่อการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือดกับอุบัติการณ์การเกิดความขัดแย้งในบทบาท

3. งานมากเกินไปเกินความสามารถ (Work Overload) ภาระงานมากเกินไป งานหนัก หมายถึงงานที่ใช้เวลาการทำงานเกินอัตรา มีการศึกษามากมายพบว่า ภาระงานมากเกินไปกำลังมีความสัมพันธ์กับการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด

4. งานที่ต้องรับผิดชอบสูง (Responsibility for People) การรับผิดชอบต่องานบุคคล ความปลอดภัย ตลอดจนสวัสดิภาพต่างๆ การต้องรับผิดชอบต่องานในระดับสูงจะมีผลต่อการเพิ่มระดับความเครียด ซึ่งจะกระทบต่อร่างกาย คือ เกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด การเสเพลสิ่งเสพติดมากขึ้น และการเพิ่มระดับความดันโลหิต

5. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Relations with others) การมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานไม่ดี มีผลกระทบต่อปัจเจกบุคคล ซึ่งจะรวมถึงการขาดความร่วมมือในการทำงานจะก่อให้เกิดความเครียดในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน ความกดดันและความไม่เป็นอยู่ ลักษณะขององค์กรที่ขาดการมีส่วนร่วมกัน ขาดสวัสดิภาพ การขาดความก้าวหน้าในการทำงาน

8. ภาระงานและขั้นตอนของความเครียด

ฟาริดา อิบราฮิม (2521 : 512-515) ได้กล่าวถึงภาระงานและขั้นตอนของความเครียดตามทฤษฎีของโจอัน โรเออร์ ไว้ว่า เมื่อมีสิ่งเร้ามากกระตุ้นให้เกิดความเครียดร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนอง หรือเปลี่ยนแปลงของร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียดและความเครียดโดยตรง ซึ่งในการปรับตัวอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบในการที่จะจัดการให้กับความเครียดของมนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธี มนุษย์อาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการข้องเกี่ยวกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียด มนุษย์อาจจำกัด ลด หรือแก้ไขความเครียดนั้นๆ มีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียด จะได้ระวังตนเอง

และเสริมสร้างตนให้แข็งแรงและงอกงามขึ้นในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรง การประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและวิถีทางแห่งการปรับตัว มนุษย์ไรเออร์ได้กำหนดลักษณะ 6 ประการที่เรียกว่าดัชนีบ่งชี้ของความเครียด (Stress Index) คือ

1. ผลหารของของความเครียด (Stress Quotient) เป็นส่วนระหว่างร่างกาย ความเครียด เฉพาะ (Specific Stress) และผลรวมของความเครียด (Total Stress) ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่ จากประสบการณ์ในอดีต และยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการหรือความต้านทานของร่างกาย เป็นต้น

2. สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นและตามความบอกเล่า (Objective and Subjective Ratio) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่วัดได้จากการสังเกตของเราเอง และความเครียดที่ได้จากคำบอกเล่าหรือแปลความ

3. ความรุนแรงของความเข้มข้นของความเครียด (Intensity of Stress) เป็นการแบ่งความเข้มของความเครียดออกเป็นระดับสูง (Severe) ปานกลาง (Moderate) หรือต่ำ (Mild) ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการความช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลาง หรือต่ำย่อมต้องปรับระดับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้นๆ ต่อความเครียด การเตรียมพร้อมเพื่อปรับให้เข้ากับความเครียด สัดส่วนของความเครียด และทิศทางของความเครียด

4. ขอบเขตของความไม่สมบูรณ์ (Scope of Impact) เป็นการกระจายของความเครียด เช่น เพลอร์เซนต์เนื้อเยื่อที่ถูกทำลาย หรือมีการเปลี่ยนแปลง

5. ความไวในการเกิด (Speed of Onset) ระยะเวลาของการเกิดจากสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6. ระยะเวลาที่เกิด (Duration) ย่อมให้ผลที่เฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่บุคคล

ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องมาจากภาวะเครียด ไรเออร์ ได้กำหนดดัชนีบ่งชี้ปฏิกิริยาของความเครียด (Stress Reaction Index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะเครียดและการปรับตัว โดยมีปฏิกิริยาความเครียดที่พบได้ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึก (Affective Change) เป็นความผิดปกติ หรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึกซึ่งจะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์

2. การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (Cognitive Change) เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ด้านการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงทางจิต (Psychological Change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียด ซึ่งครอบคลุมไปถึงการตอบสนอง หรืออาการแสดงออก ซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาท การทำงานของเซลล์ และการเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่มีต่อภาวะเครียดทางชีววิทยาและทางจิตใจ

4. การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (Activity Change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งตัวทำให้เกิดพฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถสังเกต หรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรมต่างๆ การเปลี่ยนแปลงทางด้านการควบคุมพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา แลพฤติกรรมที่แสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป

9. กลไกการปรับตัวต่อความเครียด

ทฤษฎีความเครียดของฮันส์เซย์ (Hans Selye, 1965 : 97 – 99) กล่าวถึง ความเครียดและกลไกการปรับตัวต่อความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. ระยะตกใจ (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะที่บุคคลได้ตอบสนองสิ่งที่มากระตุ้นทันทีโดยไม่มีโอกาสรวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน ระยะนี้เป็นระยะสั้น บุคคลปกติส่วนมาก มักจะตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นในระยะนี้โดยการใช้เสียง “โวย” ส่วนน้อยจะโวยไม่ออก บางคนอาจถึงขั้นช็อคก็ได้ ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจะผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ เช่น ต่อมพิทูอิตารี (Pituitary) จะหลั่งฮอร์โมนออกมาทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านต่อตัวเร่งความเครียดและปรับร่างกายให้อยู่ในสภาวะสมดุล

2. ระยะต่อต้าน (Resistance Stage) เป็นระยะที่มีเวลาในการคิดหาวิธีที่นำมาใช้ในการปรับตัว เพื่อต่อสู้กับภาวะเครียด การปรับตัวในระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนมีเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด ระยะนี้จะมีการแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งร่างกายและจิตใจ ทางด้านร่างกายอาจมีการกระทำโดยตรง ทางด้านจิตใจอาจใช้กลไกทางจิต พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น

3. ระยะหมดกำลัง (Exhaustion Stage) เมื่ออยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดนาน ๆ ทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้ และความเครียดก็ยังคงมีอยู่ อาจถึงแก่ความตายได้ เพราะอวัยวะหยุดการทำงาน

ฮันส์เซย์ยังได้ศึกษาสาเหตุของโรคว่า มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดและกลุ่มอาการของความเครียด เขาพบว่า ขณะที่มีความเครียดเกิดขึ้นร่างกายจะมีอะไรบางอย่างโดยเฉพาะเกิดขึ้น เช่น น้ำหนักลด รู้สึกเหนื่อยเมื่อยล้า และระบบทางเดินอาหารทำงานผิดปกติ บุคคลนั้นจะมี

ความรู้สึกไม่สบาย ทั้งนี้เพราะมีการเปลี่ยนแปลงทางพยาธิสภาพในแนวเดียวกัน เขาจึงเรียกกลุ่มอาการเหล่านี้ว่าเป็นอาการของความเครียด หรือการที่แสดงถึงการปรับตัวทั่วไปของร่างกาย (General Adaptation Syndrome) และในขณะที่มีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะมีการหลั่งฮอร์โมนบางอย่างที่ช่วยในการปรับตัวออกมา ทำให้มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้น เป็นอาการที่แสดงถึงการปรับตัวของร่างกายโดยทั่วไป เมื่อใดก็ตามที่มีความเครียดเป็นระยะยาว และมีการปรับตัวเฉพาะที่อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งด้วย (Local Adaptation Syndrome)

มุกดา สุขสมาน (วิระ ไชยศรีสุข. 2533 : 180 ; อ้างอิงมาจาก มุกดา สุขสมาน. 2528 : ไม่มีเลขหน้า) กล่าวว่า เมื่อเกิดความเครียด จะมีการทำงานร่วมกันระหว่างระบบประสาทและระบบต่อมไร้ท่อ โดยจะมีเซลล์ประสาทที่กระแสความรู้สึกส่งไปยังสมอง ส่วนไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) ทำให้มีการหลั่งฮอร์โมนคอร์ติโคโทรปิน รีลีสซิง (Corticotropin Releasing Hormone) หรือ CRH ผ่านเข้าไปในเส้นเลือดซึ่งมีผลต่อต่อมใต้สมอง (Pituitary) ทำให้มีการหลั่งฮอร์โมนอะดรีนาคอร์ติโคโทรฟิก (Adrenocorticotrophic Hormone) หรือ ACTH ซึ่งควบคุมการทำงานของต่อมหมวกไตส่วนคอร์เท็กซ์ (Adrenal Cortex) เป็นผลทำให้กลูโคคอร์ติคอยด์ (Glucocorticoid) หลั่งออกมาในกระแสเลือดมากกว่าปกติ เป็นเหตุให้มีการสลายคาร์โบไฮเดรต และ เพิ่มน้ำตาลในเลือด เม็ดเลือดแดงจึงถูกสร้างเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก

มณี วัชรานนท์ (วิระ ไชยศรีสุข . 2533 : 181 ; อ้างอิงมาจาก มณี วัชรานนท์. 2523 : ไม่มีเลขหน้า) ได้กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่ออยู่ในภาวะฉุกเฉิน ระบบประสาทส่วนที่เราเรียกว่าซิมพาเทติก (Sympathetic) กระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนเมดูลลา (Medulla) หลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลีน (Adrenalin) ออกมากกว่าปกติ ฮอร์โมนชนิดนี้จะหลั่งออกมามากในขณะที่ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา

อัมพล สุอัมพันธ์ (2533 : 91) ได้กล่าวว่า เมื่อใดก็ตามที่ความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งความต้องการประกอบด้วยความต้องการทั้งกายและใจ ย่อมจะเกิดการขัดแย้ง (Conflict) ได้ แล้วผลที่ตามมาจะเกิดความวิตกกังวลและความเครียดและร่างกายก็พยายามขจัดความวิตกกังวลและความเครียดนั้น โดยใช้กลไกทางจิตต่างๆดังภาพประกอบ 4 ความต้องการ

10. อาการของความเครียด

ดูแกน และคนอื่น ๆ (Dougan and others . 1986 : 191 – 198) กล่าวถึง อาการต่างๆ ของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านอารมณ์ (Mood) เช่น รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย รู้สึกเศร้า เบื่อหน่าย เป็นต้น

2. ด้านอวัยวะ (Organs) เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ กระทบะอาหารปั่นป่วน เหงื่อออกมากกว่าปกติ วิงเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง ปัสสาวะบ่อย ท้องเสียหรือท้องผูกบ่อยๆ เป็นต้น

3. ด้านกล้ามเนื้อ (Muscles) เช่น นิ้วมือสั่น เส้นกระดูก กล้ามเนื้อยึด พูดตะกุกตะกัก ขบกรามบ่อยๆ ตาพร่ามัว ปวดหลัง เป็นต้น

4. ด้านพฤติกรรมที่แสดงงออก (Behavior) เช่น ลุกลุกนอน เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ ตื่นแล้วยังนอนอยู่รำไป ความต้องการทางเพศลดน้อยลง มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้งต้องพึ่งยา หรือพบแพทย์บ่อยขึ้น เป็นต้น

สันต์ หัตถิรัตน์ (2534 : 36) ได้กล่าวถึงอาการเครียดว่าเป็นอาการที่อาจแสดงออกโดยตรงและตรงกับสาเหตุที่ทำให้เกิดอาการเครียด เช่น ความห่วงกังวล ความตื่นเต้น ความตกใจ ความประหม่า เคอะเขิน หรืออาย ความโกรธ ความเกลียดหรือความไม่พอใจ ความรัก ความดีใจ เป็นต้น ความรู้สึกหรืออารมณ์ต่างๆ ถ้าเกิดขึ้นมากหรือนานเกินไป ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจแสดงออกโดยอาการต่างๆ เช่น

1. หน้ามืดเป็นลม เช่น ตื่นเต้นจนเป็นลม ตกใจจนเป็นลม เป็นต้น
2. หน้าซีด หรือหน้าแดง เช่น ตกใจจนหน้าซีด โกรธจนหน้าซีด หรือหน้าแดง เป็นต้น
3. ใจเต้น ใจสั่น หรือรู้สึกใจเต้นแรงจนจะประทุออกมาแต้นนอกอก
4. ปวดศีรษะ มึนศีรษะหรือรู้สึกศีรษะเบา ตัวเบาหรือรู้สึกโหวงๆ ไม่เป็นตัวของตัวเอง
5. มือเท้าเย็น และอาจมีเหงื่อออกตามมือตามเท้า เช่น เวลาตกใจ เวลาประหม่า เป็นต้น
6. หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย หรือหาเรื่องผู้อื่นโดยไม่สมควร
7. นอนไม่หลับหรือหลับยาก หลับแล้วต้องตื่นบ่อยๆ หรือฝันทั้งคืน โดยเฉพาะฝันร้าย
8. เบื่ออาหารหรือเจริญอาหารผิดปกติ คนส่วนใหญ่เวลาเครียดจะเบื่ออาหารและร่างกายจะผอมลงๆ แต่บางคนเวลาเครียดจะกินมาก กินตลอดหรือกินบ่อยจนอ้วนขึ้นอย่างรวดเร็ว
9. ปวดท้อง ท้องเดิน (ท้องเสีย) หรือท้องผูก อาการปวดท้อง แต่บางคนก็ท้องเสีย ถ่ายอุจจาระบ่อยๆ พอหายเครียดก็เป็นปกติ บางคนเครียดแล้วท้องผูกไม่ถ่ายเป็นเวลาหลายๆ วันก็มี
10. ปัสสาวะบ่อยๆ บางคนเวลาเครียดแล้วปัสสาวะบ่อยๆ เช่น เวลาจะเข้าห้องสอบ หรือเข้าพบผู้ใหญ่จะเกิดอาการปวดปัสสาวะขึ้นมาทันที หรือเวลาเข้านอนตอนกลางคืน ต้องลุกขึ้นมาปัสสาวะบ่อยๆ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะนอนไม่หลับ
11. อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เบื่อหน่าย (เซ็ง) ท้อถอยหรือทำให้ไม่มีกำลังใจที่จะทำงาน หรือบางครั้งจะไปเที่ยวเตร่สนุกสนานก็ไม่อยากไป

12. หายใจไม่สะดวก หายใจขัด หายใจไม่เต็มปอด เหนื่อยหอบ ถ้าเป็นมากอาจมีอาการมือเท้าชาเหมือนเป็นเหน็บชา ต่อมามือเท้าจะแข็งเกร็ง แขนขาจะแข็งเกร็ง และเกิดอาการเมื่อย

11. ผลของความเครียดในการทำงาน (Consequence of Work Stress)

คอบบ์ และคาร์ล (Cobb and Karl. 1972 : 8 – 15) ได้ศึกษาผลกระทบต่อนความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. ทางร่างกาย (Physical Health) ผลกระทบของงานต่อการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาในร่างกายโดยเฉพาะระบบหัวใจและหลอดเลือด ได้แก่ ภาวะความดันโลหิตสูง ภาวะคลอเลสเตอรอลในเลือดสูง ซีพจรเต้นผิดปกติ คลื่นหัวใจเต้นผิดปกติ นอกจากนี้การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะสุขภาพอนามัย พบว่า ความเครียดในการทำงานในระดับสูงสัมพันธ์กับการเพิ่มระดับกรดยูริก ระดับน้ำตาลในเลือด และอุบัติการณ์ของโรคกระเพาะอาหารอักเสบ

2. ทางจิตใจ (Psychological Well-being) ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อภาวะจิตใจที่เกิดได้ง่ายและบ่อย ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในงาน ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด วิตกกังวล ก้าวร้าวหรือซึมเศร้า ท้อแท้ ลาออก ฆ่าตัวตาย เปลี่ยนสายงานหรือเปลี่ยนอาชีพ ความคิดสร้างสรรค์ลดลง งานประสิทธิภาพลดน้อยลง

3. ทางพฤติกรรม (Behavioral Consequences of Stress) ความเครียดในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมบุคคลในลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 การกระทำของบุคคล (Performance) เช่น ทำงานไม่มีประสิทธิภาพผลผลิตหรือผลงานน้อย การขาดงานหรือโยกย้ายงาน เป็นต้น

3.2 การตัดสินใจโดยเฉพาะนักบริหารระดับสูง ถ้าประสบภาวะเครียดจะมีผลต่อการสั่งการวินิจฉัย (Decision Making) เป็นต้น

12. ผลกระทบต่อความเครียด

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 : 3 – 4) ได้สรุปผลกระทบต่อนความเครียดดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำๆ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น และสร้างความสุขให้กับมนุษย์มากต่อมากจากความสำเร็จที่ได้รับ

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อพฤติกรรมและอาจนำไปสู่การกระทำอะไรซ้ำๆ บ่อยๆ ได้แก่ กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ และติดเหล้าติดยา เป็นต้น

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงถึงบ้าดีเดือดหรือซึมเศร้าหรือถึงกับวิกลจริต ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ และโรคอื่นๆ ได้อีกมากมาย รวมทั้งแก่เร็ว และอายุสั้นลงด้วย

13.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

13.1 งานวิจัยในประเทศ

พรทิพย์ เกษรานนท์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 497 คน พบว่า ไม่พบความแตกต่างกันของความเครียดในพยาบาลที่มีอายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน ประสบการณ์ต่างกัน และในพยาบาลที่ไม่ปฏิบัติงานพิเศษนอกเวลากับพยาบาลที่ปฏิบัติงานพิเศษนอกเวลา แต่พบความแตกต่างความเครียดในพยาบาลที่มีภาระครอบครัวต่างกัน และพบว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างกันของความเครียดในพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกัน

พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2529 : 62-69) ได้ทำการศึกษาศักยภาพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 คน แยกเป็นพยาบาลจากโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง 139 คน จากโรงพยาบาล 30 เตียง 116 คน และจากโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง 91 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับน้อย ในกลุ่มพยาบาลฝ่ายส่งเสริมพบว่า ความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกันไม่แตกต่างกัน ในกลุ่มพยาบาลฝ่ายการพยาบาล พบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง และ 60 เตียง มีความเครียดมากกว่าพยาบาลในโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง แต่ไม่มีความแตกต่างของความเครียดระหว่างพยาบาลในโรงพยาบาล 10 เตียง และ 60 เตียง

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531 : 2) ได้ทำการศึกษาศักยภาพปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการแพทย์ที่มีปัจจัยทางด้านเพศ เวลาในการปฏิบัติงาน ปัญหาชีวิตส่วนตัว และระดับสุขภาพร่างกายที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์การทำงานและภาวะครอบครัวแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

เทพวัลย์ ชูชาติ (ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล, 2532 : 34 ; อ้างอิงมาจาก เทพวัลย์ ชูชาติ, 2530 : ไม่มีเลขหน้า) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล

ฝายกายของรัฐ ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 208 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ฝายกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุ บุคลิกภาพแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยาน ชอบการแข่งขัน ในร้อน รับผิดชอบ การทำงานต้องให้ทันกับเวลาที่ขีดเส้นตายเอาไว้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ธรรมา ธรรมคุณ (2532 : 35-36) ได้ศึกษาความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก และหอผู้ป่วยทั่วไปในแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรม โรงพยาบาลศูนย์ภาคเหนือ จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 160 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลทั้งสองกลุ่มมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก คือ ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน การบริหารและการสนับสนุนในหน่วยงาน และสัมพันธ์ภาวะระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ประพิมพ์พรธน สุวรรณกฎ (2533 : 69) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลจำนวน 184 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และความเครียดของพยาบาลตามตัวแปรเพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพยาบาลที่ปฏิบัติในฝ่ายการพยาบาลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัชรินทร์ สุตันตปฤดา (2535 : 80) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 51 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจากการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานพยาบาล ด้านสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติงาน และด้านบุคคล ก่อให้เกิดความเครียดแก่พยาบาลได้ปานกลาง ส่วนพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักมีภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานค่อนข้างบ่อย

13.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เจนทรี และคนอื่นๆ (Harris, 1989 : 19 : Citing century and other. N.d. : unpagged) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสนองต่อความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก และผู้ป่วยทั่วไป จำนวน 34 คน พบว่า พยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักมีภาวะซึมเศร้าไม่เป็นมิตร ก้าวร้าวทางวามากกว่าพยาบาลในหอผู้ป่วยทั่วไป

เคลรี และครอส (Kelly and Cross, 1985 : 325-326) ได้ศึกษาภาวะเครียด พฤติกรรม เชนิณภาวะเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจากหอภบาลผู้ป่วยหนักจำนวน 41 คน และจากหอผู้ป่วยทั่วไป จำนวน 61 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลทั้งสองกลุ่มมีภาวะเครียดและพฤติกรรมเชนิณภาวะเครียดต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พยาบาล ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะความเป็นสัดสวนของสถานที่ทำงาน ปัญหาการบริหารในหน่วยงาน ส่วนพฤติกรรมเชนิณภาวะเครียดที่พยาบาลทั้งสองกลุ่มใช้คือ การใช้ประสการณการเชนิณภาวะเครียดที่ผ่านมา การปรึกษาปัญหากับผู้อื่น การปฏิบัติตามความเข้าใจ ส่วนพฤติกรรมเชนิณภาวะเครียดในหอภบาลผู้ป่วยหนักแสดงออกน้อยกว่าพยาบาลในหอผู้ป่วยทั่วไป ได้แก่ พฤติกรรมร้องไห้ รับประทานอาหารมากกว่าปกติ และนอนน้อยลง

เลวิส และโรบินสัน (Lewis and Robinson, 1986 : 38-43) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ความรุนแรงของภาวะเครียด และพฤติกรรมเชนิณภาวะเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการในหอภบาลผู้ป่วยหนัก อายุรกรรม ศัลยกรรม และหอภบาลผู้ป่วยโรคหัวใจ จำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูงที่พบบ่อย คือ ปัญหาอันเนื่องมาจากประสการณของแพทย์ประจำบ้าน รองลงมาคือสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารการพยาบาลกับตัวพยาบาล และปัญหาการติดต่อสื่อสาร ความรุนแรงของภาวะเครียดซึ่งวัดจากปฏิกริยาการตอบสนองต่อความเครียด ได้แก่ อาการอ่อนเพลีย ความรู้สึกคับข้องใจ และอาการปวดศีรษะ ส่วนพฤติกรรมเชนิณภาวะเครียดที่มีประสิทธิภาพที่ใช้บ่อย ได้แก่ การดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของคาเฟอีน การพูดคุยปรึกษาปัญหากับสมาชิกในครอบครัว และมีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน

บาร์แกกลิโอติ และไทรสตัด (Bargagliotti and Trystad, 1987 : 170-173) ได้ศึกษาถึงภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานและการเชนิณภาวะเครียดของพยาบาล โดยการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาล คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการบริหารในหน่วยงานผลลัพธ์และภาวะเครียดคือ อาการผิดปกติทางด้านร่างกายและจิตใจของพยาบาลและความเบื่อหน่ายในวิชาชีพ แต่ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและการเชนิณภาวะเครียดไม่มีความสัมพันธ์กัน

โรเซนทอล สมิท และแบลค (Rosental Schmid and Black, 1989 : 257-265) ศึกษาเรื่องภาวะเครียดของพยาบาลในหอภบาลผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด 8 สถานการณ์ แบบวัดกลวิธีเชนิณภาวะเครียด 5 แบบ ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดบ่อยคือ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการตัดสินใจด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย แต่สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้สูง คือ การเสียชีวิตของผู้ป่วยในความดูแลอย่างไม่คาดคิด สำหรับกลวิธีเผชิญภาวะเครียดที่ใช้มาก คือ แบบวิเคราะห์เชิงเหตุผล รองลงมาคือ การแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมและการแก้ปัญหา นอกจากนี้ยังพบว่า กลวิธีเผชิญภาวะเครียดแบบแก้ปัญหา ช่วยลดความเครียดได้ดีกว่ากลวิธีเผชิญภาวะเครียดแบบใช้อารมณ์

ซัมเมอร์ (Summer, 1989 : 29, 33) ศึกษาภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยระยะวิกฤต จากพยาบาลที่เป็นสมาชิกของสมาคมพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤตแห่งสหรัฐอเมริกา จำนวน 500 คน แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจความเครียดซึ่งวัดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด 2 ด้านคือ ด้านโครงสร้างโดยรวมขององค์กร ได้แก่ ระบบรางวัลที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในหน่วยงาน ปัญหาการติดต่อสื่อสาร การพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในกิจกรรมขององค์กร และการใช้ประโยชน์น้อย ส่วนในด้านองค์ประกอบย่อยขององค์กร ได้แก่ บทบาททางการพยาบาล สัมพันธภาพกับแพทย์ ความก้าวหน้าในอาชีพ และงานในความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้วย

จากเอกสารและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้ศึกษาค้นคว้า แสดงให้เห็นว่าความเครียดเป็นปรากฏการณ์หนึ่งในระบบชีวิตที่บุคคลมีการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องต่างๆ ข้อเรียกร้องดังกล่าวมีทั้งปัจจัยภายในบุคคลและปัจจัยภายนอกบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมรอบตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลมีการปรับตัวทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อรักษาความสมดุลเอาไว้และสามารถแสดงบทบาททางสังคมได้อย่างเหมาะสม ความรุนแรงของความเครียดจะมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับชนิด ลักษณะของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ความถี่ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดพื้นฐานของแต่ละบุคคล ประสบการณ์และการรับรู้ของบุคคลต่อลักษณะของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อย

1. ความหมายของความเหนื่อย
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อย
3. องค์ประกอบของความเหนื่อย
4. ลักษณะทางพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเหนื่อย
5. สาเหตุของความเหนื่อย
6. ระยะเวลาการเกิดความเหนื่อย
7. อาชีพที่มีส่วนสัมพันธ์กับความเหนื่อย

8. ผลที่เกิดจากความท้อถอย
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความท้อถอย
 - 9.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 9.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ความหมายของความท้อถอย

จากการศึกษางานเขียนและงานวิจัยต่างๆ พบว่า มีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความของความท้อถอยไว้ดังนี้

แมสลาซ (Maslach, 1977. p. 13) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความท้อถอย คือ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความด้อยสัมพันธ์ทางบุคคล และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลที่จะเข้ารับบริการขอความช่วยเหลือ รวมทั้งความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตนที่มีให้กับบุคคลอื่น

เคิร์ก และวอลเตอร์ (Kirk & Walter, 1981. p. 147) ได้ให้คำจำกัดความของความท้อถอยว่า ความท้อถอย คือ การหมดสิ้นเรี่ยวแรงทางกายและอารมณ์ รวมทั้งการเกิดขึ้นของเจตคติที่ไม่ดีอันเป็นผลมาจากสภาพต่างๆ ในการทำงาน

ไนเฮาส์ (Niehouse, 1981. pp. 25 – 31) ได้ให้ความหมายว่า ความท้อถอยเป็นอาการที่เกิดขึ้นกับผู้ที่มีอาชีพช่วยเหลือบริการผู้อื่น เช่น งานสอน พยาบาล และงานสังคม ความท้อถอยเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความกระตือรือร้น เพราะผู้ที่มีความท้อถอยจะมีอาการอ่อนล้า ซึมเศร้า เบื่องาน ไม่มีความอดทน จุนเจียวง่าย ปลีกตัวออกจากสังคม มองอะไรในแง่ร้าย และจะรู้สึกว่า ตนเองไม่ได้รับการยอมรับนับถือ

ไพน์ส และอารอนสัน (Pines & Aronson, 1981. p. 15) ได้ให้ความหมายของความท้อถอยว่า ความท้อถอยเป็นผลที่เกิดจากความกดดันทางอารมณ์ อันเนื่องมาจากการเกี่ยวข้องกับผู้คนอย่างเคร่งเครียดมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งปรากฏให้เห็นได้จากกลุ่มอาการที่แสดงถึงความอ่อนเปลี้ยทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ความรู้สึกหมดหวัง ไร้อำนาจช่วยเหลือผู้อื่น หมดความสนใจและขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

เวนิกา และสแปรดเลย์ (Veniga & Spradley, 1981. pp. 6-7) ได้ให้คำจำกัดความของความท้อถอยว่า เป็นสภาพของความอ่อนล้าสิ้นเรี่ยวแรงทางกายและอารมณ์ รวมทั้งการเกิดขึ้นของเจตคติที่ไม่ดี อันเป็นผลมาจากความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้รับการผ่อนคลาย ซึ่งจะส่งผลให้เรี่ยวแรงหรือพลังงานของผู้ปฏิบัติงานลดลง

มัลดารี (Muldary, 1983. p. 9) ให้คำอธิบายว่า ความท้อถอยและความเครียดมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ใช่สิ่งเดียวกัน ความท้อถอยเป็นผลที่เนื่องมาจากความเครียด

จากงานอาชีพ ผู้ประกอบอาชีพอาจจะเกิดความเครียดในการทำงานโดยไม่มีความเหนื่อยก็ได้ แต่ผู้ที่มีความเหนื่อยในการปฏิบัติงานจะมีความเครียดในการทำงานทุกราย

ชูบิน (Shubin, 1978. pp. 22-27) ได้ให้ความหมายว่า ความเหนื่อย (Burnout) เป็นปรากฏการณ์ที่พบในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการหลายอาชีพ เช่น ผู้ประกอบวิชาชีพแพทย์ พยาบาล ครู หนายความ ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

เดสเลอร์ (Dessler, 1988. p.682) ได้อธิบายว่า ความเหนื่อยเป็นการหมดสิ้นไปของแรงกายและจิตใจ ด้วยสาเหตุของความพยายามมากเกินไปในการที่จะให้ได้ในบางสิ่งซึ่งไม่มีโอกาสที่จะเป็นจริงได้ โดยเฉพาะในส่วนของที่เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของงาน จึงเกิดความเครียดขึ้นในการค้นหาสิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายและไม่ยอมให้กิจกรรมอื่นเข้ามาผ่อนคลาย ลักษณะเช่นนี้ผู้ที่เหนื่อยมักจะไม่สามารถทำให้เกิดความสมดุลที่ดีในชีวิตได้

มอส (Moss, 1989. p. 107) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยเป็นปรากฏการณ์ที่มีผลจากการทำงานมากเกินไปจนเกิดความเหนื่อยสะสมมากทำให้รู้สึกอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ความรู้สึกหมดหวัง หมดอุดมคติในงานของตน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532, หน้า 33) ได้อธิบายถึงความล้าในการทำงานว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพทางกายและทางจิตใจเมื่อต้องทำงานในระยะเวลาติดต่อกันนาน จึงทำให้ผลผลิตลดลง

มนูญ ตนะวัฒนา (2532, หน้า 153) ได้อธิบายถึงความหมายของความล้าในการทำงานว่าเป็นสถานภาพทางจิตและทางกายที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการปรับปรุงสมรรถภาพให้ดีขึ้นหรือให้เป็นปกติ

วัฒชิรา อินอ่อน (2537, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยว่า หมายถึงความรู้สึกที่เป็นผลมาจากความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งถูกเก็บสะสมไว้เป็นระยะเวลายาวนานโดยไม่ได้รับการแก้ไข

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ได้แก่ ความรู้สึกเหนื่อยอ่อน หมดสิ้นเรี่ยวแรง เกิดความคับข้องใจ และความเครียดตามมา
2. ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ได้แก่ การมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น มีความเฉยเมย เชื้ออิจฉา หวาดระแวงมองคนในแง่ร้าย
3. ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การประเมินค่าตนเองในทางที่ไม่ดี รู้สึกว่าตนเป็นคนไร้ความสามารถ ไม่อาจจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

มณูญ ตนะวัตมณา (2537, หน้า 17-30) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดประกอบด้วย

1. ทำงานมากเกินไป แต่เวลาทำงานน้อยเกินไป
2. ความรู้สึกเป็นทุกข์ วิตกกังวล ห่วงใย กลุ่มใจ (a feeling of anxiety)
3. ไม่สามารถรับมือ หรือต่อสู้ (being unable to cope)
4. ถูกกดดันบีบคั้นเกินไป (too much pressure)
5. รู้สึกเหนื่อยและหงุดหงิด ฉุนเฉียว (feeling tired and irritable)
6. ความกดดันบีบคั้นทางอารมณ์ (emotional pressure)

กรรณา ประทานชัย (2538, หน้า 12.) ได้สรุปความหมายของความเหนื่อยว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง จึงส่งผลกระทบต่อกระบวนการเรียนการสอนและคุณภาพการศึกษาโดยรวม

สุวลี เจ็ดเสมียนใหม่ (2536, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยว่า หมายถึงความรู้สึกที่เป็นผลมาจากความเครียดทางจิต และความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ และไม่อาจจะทำให้งานนั้นประสบผลตามทีคาดหวังไว้ได้ ซึ่งจะแสดงออกด้วยลักษณะต่างๆ

เพ็ญศรี มีพยุงและคณะ (2543, หน้า 11) ได้ให้คำจำกัดความของความเหนื่อยว่าเป็นอาการที่แสดงออกมาในลักษณะของความอ่อนเพลียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ หดแรงแรงกาย แรงใจในการทำงาน มีความคับข้องใจจากการทำงาน เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่นและรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถไม่อาจทำให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จได้ รู้สึกท้อแท้สิ้นเรี่ยวแรง หดกำลังใจ และคิดว่าตนเองไม่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ กลุ่มอาการต่างๆ เหล่านี้หากไม่ได้รับการแก้ไขจะทำให้เกิดความเสื่อมโทรมทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตได้ในที่สุด

จากความหมายของความเหนื่อยที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความเหนื่อยของผู้เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่งผลมาจากความเครียดทางจิตใจ ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการไม่ได้รับการแก้ไขเป็นเวลานาน มีความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ไม่อาจทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจในการบริการได้ ลักษณะอาการที่แสดงออกจะมีลักษณะของความอ่อนล้าทางอารมณ์ เหนื่อยอ่อนสิ้นเรี่ยวแรงในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด ลักษณะความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลต่อบุคคลจะแสดงออกด้วยการมีเจตคติไม่ดีต่อบุคคลอื่น ๆ ไม่สนใจพฤติกรรมของผู้มารับบริการ หรือเพื่อนร่วมงาน ระแวงบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มองในแง่ร้าย ขาดการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน และความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการ

ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกท้อถอย เบื่อหน่ายในอาชีพ เบื่อหน่ายตนเอง และประเมินค่าตนเอง ในทางต่ำ รู้สึกว่าตนเองไม่อาจให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่นได้เป็นคนไร้ความสามารถ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความท้อถอย

มัลดารี (Muldary, 1983. pp. 17-18) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความท้อถอยว่า ความท้อถอย เป็นสิ่งสะท้อนถึงการเกิดภาวะความเครียดอันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยที่แต่ละบุคคลจะตอบสนองของต่อสภาวะสิ่งแวดล้อมต่างกัน บางคนมีความเครียดแต่ไม่แสดงกลุ่มอาการของความท้อถอย สำหรับบุคคลที่แสดงกลุ่มอาการของความท้อถอยออกมานั้น โดยส่วนมาก จะต้องมีการประสบการณของการเกิดความเครียดในการทำงานมาก่อน และความเครียดจากการทำงานนั้นไม่ได้รับการแก้ไขก็จะก่อให้เกิดความคับข้องใจโดยแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ

จากคำอธิบายข้างต้นพบว่าความท้อถอยและความเครียดมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ใช่สิ่งเดียวกัน ความท้อถอยเป็นอาการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบอาชีพอาจจะเกิดความเครียดในการทำงานโดยไม่มีอาการท้อถอยก็ได้ แต่ผู้ที่มีความท้อถอยในการทำงานจะมีความเครียดในการทำงาน บุคคลเมื่อมีความเครียดมากขึ้น และต่อเนื่องในเวลานาน มีความคับข้องใจ ความวิตกกังวลจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ

3. องค์ประกอบของความท้อถอย

สวิก และแฮนเลย์ (สุรีย์พร เตรียมประสิทธิ์, 2541. หน้า 14 – 15 อ้างอิงจาก Swick & Hanley, 1980. pp. 72-74) กล่าวว่า มีองค์ประกอบ 3 ประการ ที่จะนำไปสู่ความท้อถอยสำหรับผู้ที่มีอาชีพเป็นครู ประกอบด้วย

1. องค์ประกอบทางด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการสอนไม่เพียงพอ
 - 1.2 มีสิ่งกีดขวางให้เกิดการชะงักในการสอนในห้องเรียนบ่อยครั้ง
 - 1.3 มีสภาพการบริหารงานต่างๆ ไปของโรงเรียนไม่ดี
 - 1.4 มีเอกสารมากเกินไป
 - 1.5 มีสภาพการทำงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหว
2. องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 ความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว
 - 2.2 ความสัมพันธ์กับนักเรียน
 - 2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร

2.5 ความสัมพันธ์กับสมาชิกในชุมชน

3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

3.1 มีนิสัยเป็นคนชอบความสมบูรณ์แบบ

3.2 ไม่มีทักษะในการวางแผน

3.3 มีความมุ่งหวังในความสำเร็จสูง

3.4 มีเจตคติต่อตัวเองไม่ดี

3.5 พยายามจะทำความสำเร็จในบทบาทที่คาดหวังยาก

การ์ตัน (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ, 2533. หน้า 12 อ้างอิงจาก Garton, 1983. p. 212) ได้สรุปไว้ว่า มีองค์ประกอบ 4 ประการ ที่จะส่งผลให้เกิดความท้อถอยกับผู้ซึ่งเป็นครู ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านบทบาท

2. องค์ประกอบทางด้านการทำงาน

3. องค์ประกอบทางด้านสภาพแวดล้อม

4. องค์ประกอบทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สรุป องค์ประกอบความท้อถอยสำหรับผู้มีอาชีพครู มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม

2. องค์ประกอบส่วนบุคคล

3. องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้ ย่อมส่งผลให้ครูเกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน ผลที่ตามมา คือ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้

ชวาบ และคนอื่นๆ (จินตนา ชูโตศรี, 2539. หน้า 16-17 อ้างอิงจาก Schwab et al., 1986. pp. 14-29) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความท้อถอยว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับองค์การ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความขัดแย้งและความไม่เด่นชัดในบทบาทการปฏิบัติงาน

1.2 การไม่มีโอกาสได้มีส่วนร่วมบริหารงาน และการไม่มีส่วนร่วมตัดสินใจใน

ปัญหาสำคัญ

1.3 การขาดการสนับสนุนส่งเสริมจากเพื่อนร่วมงานและสังคม

1.4 การพิจารณาความดีความชอบขาดความเป็นธรรม

1.5 ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน

2. องค์ประกอบส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ความคาดหวังในอาชีพ

แมสลาซ (Maslach, 1986. p. 3) ให้แนวคิดว่ารุ่มอาการของความเหนื่อยนั้น ประกอบด้วย

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์
2. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล
3. ความรู้สึกด้อยในคุณค่าของตนเอง

จากคำอธิบายข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความเหนื่อยมี 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการทำงาน

4. ลักษณะทางพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเหนื่อย

แมสลาซ และแจ๊คสัน (Maslach & Jackson, 1981. pp. 99-113) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความเหนื่อยนั้นมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งจะมีลักษณะของความความเบื่อหน่าย ลึนเรียวแรง ตลอดจนความคับข้องใจ และความเครียดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกเช่นนั้นนานๆ จะทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปด้วยดี
2. ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล ซึ่งจะแสดงออกด้วยการมีเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคล มีความเฉยเมยไม่ใส่ใจต่อผู้มารับบริการหรือขอความช่วยเหลือ มีความระแวงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง และการมองบุคคลอื่นในแง่ร้าย
3. ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยจะมีลักษณะของความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของตน รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ และไม่สามารถที่จะทำให้ผู้มารับบริการ หรือความช่วยเหลือประสบผลตามที่คาดหวังไว้

ไนเฮาส์ (Niehouse, 1981. pp. 25-28) กล่าวว่า ความเหนื่อยเป็นอาการที่เกิดขึ้นกับ ผู้ที่มีอาชีพช่วยเหลือบริการผู้อื่น เช่น งานสอน พยาบาล และงานสังคม ความเหนื่อยเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับความกระตือรือร้นล้นเพราะผู้ที่มีความเหนื่อยจะมีอาการอ่อนล้า ซึมเศร้า เบื่องาน ไม่มี ความอดทน ขุนเฉียวง่าย ปลีกตัวออกจากสังคม มองอะไรในแง่ร้าย และรู้สึกว่าตนเอง ไม่ได้รับการยอมรับนับถือ

ฟรอนเดนเบอร์เกอร์ (Freudenberger, 1974. pp. 73-82) ได้กล่าวถึง การทดสอบอาการของความเหนื่อยโดยการสังเกตจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจและสภาพของ การปรับตัวของผู้ที่มีความเหนื่อยต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานดังนี้

1. เมื่อมีปัญหาต่างๆ ทั้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนในการจัดการเรียนการสอนและระเบียบวินัย ตลอดจนปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นครูที่มีความท้อถอยจะจัดการกับปัญหาดังกล่าวไม่ค่อยได้ผล

2. ผู้ที่มีความท้อถอยจะมีความรู้สึกว่างานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ประจำทำให้จิตใจห่อเหี่ยว รู้สึกอ่อนเพลียขณะตื่นนอนในตอนเช้าทุกวัน วันเมื่อนึกถึงภารกิจที่ต้องปฏิบัติประจำวัน

3. ผู้ที่มีความท้อถอยจะเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ตนเองกระทำอยู่เป็นประจำ และรู้สึกว่าไม่อยากทำงานนั้นต่อไป

4. เกิดความเครียดและวิตกกังวลว่างานที่ปฏิบัตินั้นจะไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งความหวังไว้

5. มีความรู้สึกท้อแท้ หมดหวังในชีวิต สูญเสียความเห็นอกเห็นใจ และสูญเสียความเข้าใจที่จะให้ความช่วยเหลือนักเรียน

6. น้ำหนักลดลงเนื่องจากเบื่ออาหาร และมีอาการทางระบบย่อยอาหาร ทำให้กระเพาะอาหารพิการ มีอาการปวดศีรษะบ่อยครั้งและเป็นหวัดเรื้อรัง

จากที่กล่าวมา สรุปลักษณะของความท้อถอย มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ผลทางด้านร่างกาย คือ เกิดความอ่อนเพลีย หมดเรี่ยวหมดแรง นอนไม่หลับ กระเพาะอาหารพิการ ปวดศีรษะบ่อยครั้ง เป็นหวัดเรื้อรัง ปวดหลัง เบื่ออาหาร ปวดกล้ามเนื้อ น้ำหนักลดหรือเพิ่มจากปกติ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงนิสัยในการรับประทานอาหาร ทำให้ภูมิคุ้มกันโรคลดลง และอาจเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

2. ผลทางด้านจิตใจ

2.1 ความรู้สึกจะแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกที่ไม่ดี เช่น โกรธ หงุดหงิด เบื่อหน่าย ซึมเศร้า เฉยเมย ท้อแท้ วิตกกังวล สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ ขาดสมาธิในการทำงาน

2.2 เจตคติมีความเห็นว่าพฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์เกิดจากความเห็นแก่ตัว และชอบเยาะเย้ยการกระทำทุกอย่าง อยากลาออกจากงาน มองโลกในแง่ร้าย มีเจตคติที่ไม่ดีต่อตนเอง เพื่อนร่วมงานและคนทั่วไป รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ไร้ความหมาย

3. ผลที่แสดงออกทางพฤติกรรม เช่น ความความด้อยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ถอยหนีจากสังคมและเพื่อนร่วมงาน ขาดงานบ่อยครั้ง ดื่มสุราและใช้ยาเสพติด มักจะจับผิดและตำหนิผู้อื่น ปกป้องตนเอง มีปัญหาขัดแย้งกับคนภายในครอบครัว บ้างงาน ย้ำคิดย้ำทำ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ลักษณะของความท้อถอยจะแสดงออกมาให้เห็นจากลักษณะของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีความท้อถอยจะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ

5. สาเหตุของความท้อถอย

เฟเบอร์ และมิลเลอร์ (Faber & Miller, 1981. p. 253) ได้กล่าวว่า สาเหตุของความท้อถอยของผู้เป็นครูนั้นประกอบด้วย

1. ปัญหาด้านระเบียบวินัยของโรงเรียน
2. ความไม่ใส่ใจในการเรียนของนักเรียน
3. ห้องเรียนแน่นเกินไป
4. มีเอกสารมากเกินไป
5. มีการทดสอบต่าง ๆ มากเกินไป
6. รายได้ไม่เพียงพอ
7. ผู้ปกครองไม่ให้ความสนใจต่อปัญหาของนักเรียน
8. ผู้ปกครองค่อนข้างจะจู้จู้วุ่นวาย
9. ปราศจากการสนับสนุนส่งเสริมจากผู้บริหาร
10. คำวิจารณ์ในทางที่ไม่ดีต่ออาชีพครู

อิวานิชกี (Iwanicki, 1983. pp. 27-32) ได้กล่าวว่า ความท้อถอยนั้นเป็นผลมาจากความเครียดที่มาจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1. สภาพสังคมเป็นผลมาจากแรงกดดันจากพลังทางด้านการเมืองและสังคม โดยเฉพาะภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของสถานบริการที่มีต่อประชาชน จะเป็นตัวก่อให้เกิดความเครียดอย่างสำคัญ
2. ความเครียดจากองค์การ เป็นผลมาจากความล้มเหลวของโรงเรียนที่จะดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของครูและนักเรียน
3. ความเครียดกับปัญหาด้านบทบาท เป็นผลมาจากระเบียบวินัย การไม่มีเวลาเพียงพอที่จะได้พัฒนาความรู้ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ มีปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหาร หรือเพื่อนร่วมงาน

ชวาบ และคนอื่น ๆ (Schwab et.al., 1986. pp. 14-29) กล่าวถึง สาเหตุของความท้อถอยมาจากองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านองค์การ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ความขัดแย้งและความไม่เด่นชัดในบทบาทของการทำงาน

- 1.2 ไม่มีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานและร่วมตัดสินใจในปัญหาที่สำคัญ
- 1.3 ขาดการสนับสนุนส่งเสริมในการทำงาน ไม่ว่าจะจากสังคมและเพื่อนร่วมงาน
- 1.4 ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม
- 1.5 ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน

2. องค์ประกอบทางด้านส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่

- 2.1 ความคาดหวังในอาชีพ
- 2.2 เพศ และอายุ

ซูรานและเชอริเดน (Suran & Sheriden, 1986. p.742) อธิบายสาเหตุของความท้อถอยมาจาก 2 จุดใหญ่ด้วยกัน คือ จากสภาพแวดล้อม และสาเหตุจากสภาพภายในองค์กร โดยแยกออกเป็น

1. ความไม่เด่นชัดในบทบาท
2. ความเครียดที่มาจากเพื่อนร่วมงาน
3. ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม
4. ปรากฏจากความก้าวหน้าในอาชีพ
5. มีภาระหน้าที่หนักเกินไป
6. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอ
7. มีหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้มารับบริการ หรือความช่วยเหลือมากเกินไป
8. ขาดการสนับสนุนส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

9. ไม่มีอำนาจในการปฏิบัติงาน

10. การเมืองในสถานที่ทำงาน

11. ปัญหาด้านส่วนตัวและอาชีพที่แก้ไม่ได้ เช่น การคาดหวังต่อผลสำเร็จสูง มีอุดมคติมากเกินไป การติดงาน และการไม่รู้จักรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ทุ่มเทให้กับการทำงานมากเกินไป คาดหวังในสิ่งที่ไม่จำเป็น ต้องการมีอำนาจอย่างสมบูรณ์ มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับบุคคลอื่นๆ และความรู้สึกโดดเดี่ยว

กิตติ แสงเทียนฉาย (2531. หน้า 72-73) กล่าวว่า สาเหตุของความท้อถอยในผู้ที่ปฏิบัติอาชีพครู จำแนกได้ 12 ด้าน คือ

1. สาเหตุส่วนบุคคล
2. สาเหตุจากผู้บริหาร

3. สาเหตุจากเพื่อร่วมงาน
4. สาเหตุจากนักเรียน
5. สาเหตุจากผู้ปกครองนักเรียน
6. สาเหตุจากกระบวนการพิจารณาความดีความชอบ
7. สาเหตุจากความไม่เด่นชัดและความขัดแย้งในบทบาท
8. สาเหตุจากการไม่มีโอกาสร่วมตัดสินใจ หรือรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติและไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน

9. สาเหตุจากการมีงานที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป
10. สาเหตุจากการขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
11. สาเหตุจากการขาดความก้าวหน้าในอาชีพ
12. สาเหตุจากสภาพที่ตกต่ำของอาชีพ

เอนกกุล กริแสง (2520, หน้า 253 – 255) อธิบายไว้ว่าครูมักประสบปัญหาว่าเหนื่อยทางอารมณ์เสมอ ความเครียดจากการทำงานทำให้ครูมีอาการหงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ระวังอารมณ์ไม่ได้ ชอบพูดเยาะเย้ยถากถางนักเรียน ใช้ถ้อยคำหยาบคายกับนักเรียน ใช้วิธีการลงโทษแบบแปลกๆ ชอบจับผิดผู้อื่น หน้าที่การงานและการรับผิดชอบของครูมีส่วนทำให้เกิดความเครียดได้อย่างมาก กล่าวคือ

1. ลักษณะของงาน ทำให้เบื่อหน่ายเพราะเป็นงานที่ซ้ำซาก
2. ครูมีความกระตือรือร้น และวางเป้าหมายของการเรียนการสอนไว้สูงมักจะประสบความผิดหวังอยู่เสมอ
3. ปัญหาที่เกิดในโรงเรียนเป็นต้นว่าความขัดแย้งระหว่างการรักษาระเบียบวินัยกับความต้องการคะแนนนิยมจากนักเรียน
4. ปัญหาขัดแย้งกับผู้บริหาร และมักถูกบังคับให้กระทำในสิ่งที่ตนไม่เห็นด้วย
5. ผลประโยชน์ตอบแทนจากการเป็นครูไม่คุ้มกับภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ
6. สถานการณ์ในโรงเรียนทำให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ คือ งานในหน้าที่มากเกินไป จำนวนนักเรียนในชั้นมากเกินไป งานธุรการระบบงานการสอนของครู ขาดวัสดุอุปกรณ์การสอน ผู้ปกครองไม่ให้ความร่วมมือกับทางโรงเรียน

จากสาเหตุต่างๆ สรุปได้ว่า ความที่ออดอยมีสาเหตุมาจากความเครียดส่วนบุคคล ความเครียดจากการทำงาน ทำให้เกิดอาการหงุดหงิด โกรธง่าย ระวังอารมณ์ไม่ได้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน การขาดงบประมาณสนับสนุนเรื่องวัสดุอุปกรณ์ในการ

ปฏิบัติงาน การไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน การมีงานที่รับผิดชอบมากเกินไป การมีรายได้ น้อย และความไม่ชัดเจนของบทบาทการทำงาน การขาดความก้าวหน้า

6. ระยะเวลาการเกิดความท้อถอย

ซาน (Zahn, 1980. pp. 4-6) ได้ทำการศึกษาถึงความท้อถอยที่เกิดขึ้นกับครูและได้ กล่าว ว่า "ความท้อถอยจะเกิดขึ้นกับผู้ที่มีอาชีพเป็นครูในช่วงระหว่างปีที่สามนับจากเริ่มทำงาน แต่ บางครั้งอาจเกิดขึ้นเร็วกว่านี้หรือช้ากว่านี้ก็ได้ สำหรับบางคนนั้นความท้อถอยจะเกิดขึ้นในช่วง ระหว่างระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็น 2-3 วัน หรือ 2-3 สัปดาห์ เนื่องจากว่าบุคคล หนาท่างที่จะ จัดการกับมันได้ หรือไม่กี่เวลาจะทำให้ผู้ที่ประสบกับความท้อถอย มีความรู้สึกดี"

ฟรอนเดนเบอร์เกอร์ (Freudenberger, 1975. pp. 73-82) อธิบายว่า ผู้ที่มีความท้อถอยใน การปฏิบัติงานจะมีอาการท้อถอยเกิดขึ้นอยู่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง แล้วอาการนั้นก็หายไป แล้วจะ กลับมาเกิดขึ้นใหม่ระหว่างระยะเวลาการเกิดความท้อถอยจะทิ้งช่วงเวลานานขึ้น เนื่องจากบุคคล เกิดการเรียนรู้วิธีป้องกันตนเองและสามารถปรับตนเองให้ต่อต้านความเครียดได้ดียิ่งขึ้น

มัลดารี (Muldary, 1983. p. 44) พบว่า ผู้ที่มีอาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการและให้ ความช่วยเหลือแก่สาธารณชนจะประสบความท้อถอยเมื่อทำงานไปได้ไม่ถึง 2 ปี ในเวลานี้ผู้ที่ ทำงานอาจจะประเมินสภาพการทำงาน และเห็นว่าความเครียดที่ต้องเผชิญนั้นมีมากเกินไปที่จะ จัดการได้ และตัดสินใจว่าสภาพการณ์ต่างๆ นั้นมาถึงจุดที่ไม่อาจจะเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงอาจจะใช้เป็นเครื่องมือสำหรับต่อสู้กับผู้ประสบกับความท้อถอย แต่ก็มี เสมอที่ ผู้ประสบความท้อถอยคิดว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีที่สุดก็คือ หนีไปให้พ้นจากสภาพการ ทำงานนั้นเสีย

จากที่กล่าวมา ระยะเวลาของความท้อถอยจะเกิดขึ้นในระหว่างปีที่ 3 นับจากเริ่มทำงาน ซึ่งอาจเป็นช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยใช้เวลาที่แตกต่างกัน เช่น อาจจะเป็น 2-3 วัน หรือ 2-3 สัปดาห์ แล้วก็พ้นจากสภาพดังกล่าวนี้ เนื่องจากสามารถจัดการกับความท้อถอยได้ และเวลา ก็ สามารถทำให้ผู้ประสบปัญหาความท้อถอยมีความรู้สึกดีขึ้น ซึ่งผู้ประสบกับความท้อถอยจะมี การเรียนรู้ถึงวิธีการที่จะป้องกันตนเองจากความท้อถอยแจจ่างกันไปตามลักษณะสภาพของ ปัญหาบุคลิกภาพของตนเองและสามารถปฏิบัติงานภายใต้สภาพความตึงเครียดไปได้โดยไม่ต้อง เผชิญกับความท้อถอย เช่น การเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ การลางานเพื่อพักผ่อน หางานอื่นทำแทน

7. อาชีพที่มีส่วนสัมพันธ์กับความท้อถอย

จากการศึกษาวิจัยและทดลองของ แมสลาซ และแจ๊คสัน (Maslach & Jackson, 1979. pp. 52-54) ซึ่งได้ทำการศึกษาบุคคลในอาชีพต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการและให้ความช่วยเหลือ

แก่สาธารณชน รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงการทางการศึกษาได้พบว่าความท้อถอยนั้นจะเกิดกับผู้ที่มีอาชีพต่อไปนี้

1. ครู
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ
3. นักสังคมสงเคราะห์
4. พนักงานในสถานบำบัดโรค
5. ทนายความ
6. ผู้ให้คำปรึกษาและนักแนะแนว
7. ผู้บริหารองค์การ
8. ผู้มีอาชีพให้บริการด้านสุขภาพ

มัลดารี (Maldary, 1983. p. 44) ได้กล่าวว่าผู้ที่มีอาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และให้ความช่วยเหลือแก่สาธารณชนจะประสบกับความท้อถอยเมื่อทำงานไปได้ไม่ถึง 2 ปี ในช่วงเวลานี้ผู้ทำงานอาจจะประเมินสภาพการทำงาน และเห็นว่าความเครียดที่ต้องเผชิญนั้นมีมากกว่าที่จะจัดการได้ และตัดสินใจว่าสภาพการณ์ต่างๆ นั้น มาถึงจุดที่ไม่อาจจะเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงอาจจะใช้เครื่องมือสำหรับต่อสู้สำหรับผู้ที่ประสบกับความท้อถอย แต่ก็มีเสมอที่ผู้ประสบกับความท้อถอยคิดว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีที่สุดคือหนีไปให้พ้นจากสภาพการทำงานนั้นเลย

จะเห็นได้ว่าบรรดาผู้ที่มีอาชีพดังกล่าวมาข้างต้น ล้วนแต่ต้องมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือหรือยุ่งเกี่ยวกับบุคคลอื่นๆ เป็นจำนวนมาก ต้องให้ร่างกายและอารมณ์ และในบรรดาอาชีพดังกล่าว จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องประสบปัญหาความท้อถอย เนื่องจากมีปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการที่เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เช่น ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ เงินเดือนน้อยไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย ปัญหาเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในการบริการของผู้มารับบริการ ปัญหาทางด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น ซึ่งส่วนหนึ่งน่าจะมีความสัมพันธ์กับความท้อถอยนี้

8. ผลที่เกิดจากความท้อถอย

ฟาเบอร์และมิลเลอร์ (Faber & Miller, 1981, p. 237) กล่าวว่า ความท้อถอยจะทำให้บุคคลเกิดความหงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย วิตกกังวล เบื่อหน่าย เฉื่อยชา เซื่องซึม อ่อนเปลี้ยเพลียแรง เจ็บป่วยบ่อยครั้ง เสพสุราและใช้ยาเสพติด ชอบประชดประชัน เย้ยหยันผู้อื่น ปลีกตัวจากสังคม มีปัญหาทางครอบครัว ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงาน หรือลางานบ่อยครั้ง ความอดทนและอดกลั้นต่อความไม่พอใจและความคับข้องใจน้อยลงอย่างมาก

มัลดารี (Maldary, 1983. pp. 43–80) ได้สรุปไว้ว่าความท้อถอยจะส่งผลดังนี้

1. ผลต่อการทำงานทางด้านจิตใจ ลักษณะสำคัญของความท้อถอยจะส่งผลต่อการทำงานทางด้านจิตใจ ซึ่งจะมีลักษณะดังนี้

1.1 การสูญเสียความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน ผู้ที่ประสบกับความท้อถอยจะปฏิบัติงาน รวมทั้งการที่จะให้ความสนใจต่อข่าวสาร หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน บุคคลที่ประสบกับความท้อถอย มักจะครุ่นคิดอยู่กับเรื่องราวที่ไม่ดีในอดีต หรือไม่ก็เรื่องราวในอนาคตที่น่าหม่นหมอง ในขณะที่จะให้ความสนใจต่อเหตุการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันน้อยลง และถึงแม้ว่าจะมีผู้ประสบกับความท้อถอยจะพยายามให้ความสนใจกับเหตุการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แต่จริงๆ แล้วในจิตใจอาจจะหมกมุ่นอยู่กับความคิดภายในก็ได้ ผลของความท้อถอยที่มีต่อความตั้งใจ หรือสมาธิในการทำงานจะมีอยู่หลายระดับ และหลายแบบด้วยกัน ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด คือ การมีช่วงความสนใจที่สั้นลง และจะประกอบด้วยความรู้สึกวิตกกังวล อันเป็นผลจากความเครียด และความรู้สึกรุนแรงอื่นๆ

1.2 การเปลี่ยนแปลงทางด้านเจตคติ ลักษณะสำคัญของผู้ประสบกับความท้อถอยก็คือการเกิดขึ้นมาของเจตคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่นๆ แนวโน้มของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น จะเป็นไปได้ ทั้งในลักษณะของการพยายามหลีกเลี่ยงที่จะมารับความช่วยเหลือหรือบริการ หรือไม่ก็แสดงพฤติกรรมตอบสนองไปในทางลบ เมื่อต้องการเผชิญหน้า ลักษณะการเปลี่ยนแปลงเจตคติที่สำคัญจะมีลักษณะของการใช้วิธีการปฏิบัติอย่างเข้มงวด เพราะการทำเช่นนี้อาจจะช่วยจัดการกับประสบการณ์ที่ยากลำบากต่อการแก้ปัญหาได้ อีกลักษณะหนึ่งของลักษณะการเปลี่ยนแปลงเจตคติคือ การเปลี่ยนแปลงเจตคติที่มีต่อตนเอง ผู้ที่ประสบกับความท้อถอยอาจจะมี ความมุ่งหวังในชีวิตต่ำลง มีความรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีความสำคัญแต่อย่างใดที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับผู้มารับบริการหรือความช่วยเหลือ

1.3 การสูญเสียความกระตือรือร้น และอุดมคติในการทำงาน

2. ผลของความท้อถอยที่มีต่ออารมณ์ ความท้อถอยจะทำให้บุคคลเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างหนัก ลักษณะอาการที่พบเห็นได้แก่

2.1 ความอ่อนเปลี้ยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผู้ที่มีความท้อถอยจะรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนเหลืออยู่น้อยเหลือเกิน ต้องรวบรวมพลังอย่างมากจึงจะสามารถทำงานให้หมดไปวันหนึ่งๆ ได้ บางรายถึงกับมีความรู้สึกที่ตนไม่มีเรี่ยวแรงเหลืออยู่เลย ไม่สามารถเคลื่อนไหวไปทำงานได้

2.2 ความเคยเมยเฉื่อยชาและสิ้นหวังต่อสภาพการณ์ต่างๆ รู้สึกว่าตนเองไม่มีทางชัดเจนต่อต้านปัญหาหรืออุปสรรคใดๆ ได้เลย ไม่มีทางแก้ไขหรือช่วยเหลือตนเองให้พ้นจากภาวะกดดันบีบคั้น ยอมทนอยู่กับสภาพนั้นๆ โดยไม่ดิ้นรนหรือหาทางแก้ไขให้ดีขึ้น ความวิตกกังวล ผู้ที่มีความท้อถอยจะเกิดความรู้สึกเป็นทุกข์ ระบบประสาทอ่อนไหวง่าย หัวนระแวงหวาดกลัว พยายามปลีกตัวออกห่างจากสภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวล

3. ผลของความท้อถอยที่มีต่อพฤติกรรม ลักษณะพฤติกรรมของความท้อถอยนั้นจะประกอบด้วยกรกระทำต่างๆ ที่สามารถสังเกตได้ด้วยการดูว่า บุคคลเหล่านั้นกระทำ หรือพูดอย่างไร การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความท้อถอย อาจกล่าวสรุปได้ดังนี้

3.1 ระดับของพฤติกรรมที่ปฏิบัติ บุคคลที่จะต้องประสบกับความท้อถอยนั้นจะหมดสิ้นพลังงานที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ในบางครั้งจะพบว่าผู้ที่ประสบกับความท้อถอย อาจจะมีระดับการปฏิบัติงานได้ โดยจะมีลักษณะของความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างมาก เกินกว่าปกติ เพื่อหลีกเลี่ยงความวิตกกังวลและความเครียด โดยพยายามกระทำในสิ่งต่างๆ โดยไม่จำเป็น การเร่งกระทำกิจกรรมและพยายามหมกมุ่นอยู่กับงาน อาการเช่นนี้เรียกว่า อาการติดงาน (Workaholic) ซึ่งจะทำงานอย่างเร่งรีบทำให้เหน็ดเหนื่อยจึงนำไปสู่ความท้อถอยได้

3.2 การติดต่อสื่อสาร ลักษณะของผู้ที่มีความท้อถอย คือ การสูญเสียความเห็นอกเห็นใจและความเคารพที่จะมีให้กับผู้มารับบริการหรือความช่วยเหลือ ซึ่งจะสังเกตได้คือมักจะหลีกเลี่ยงที่จะต้องพูดคุยกับผู้มารับบริการหรือขอความช่วยเหลือ ถ้าบุคคลใดที่มีความท้อถอยรุนแรง ก็อาจเกิดการเกลียดชังต่อผู้มารับบริการ และอาจหมดความสามารถที่จะให้ความสนใจต่อเรื่องราวและปัญหาต่างๆ ของผู้มารับบริการเลย

3.3 การหลีกเลี่ยงที่จะติดต่อกับสังคมและเพื่อนร่วมงานพอใจที่จะอยู่ตามลำพัง มีความรู้สึกว่เพื่อนร่วมงานทำตัวน่าเบื่อหน่าย จึงพยายามปลีกตัวออกห่างเพื่อหลีกเลี่ยงความเครียด ทำให้สัมพันธ์ทางสังคมของผู้ประสบกับความท้อถอยต้องตกอยู่ในภาวะอันตราย

3.4 การแสดงความโกรธและความเครียดอย่างเปิดเผย ถึงแม้ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจอย่างรุนแรง และระบายความโกรธออกมาทันที

3.5 การใช้สุรยาเสพติดในการแสวงหาทางออก ซึ่งอาจเป็นผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสุขภาพ ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเอง ครอบครัว และส่วนรวมด้วย

อิวานนิคกี (Iwanicki, 1983. p. 28) กล่าวถึงผลของความท้อถอยในระดับต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความท้อถอยในระดับต่ำ ทำให้บุคคลมีอาการหงุดหงิด ฉุนเฉียว อ่อนเพลีย กังวล และคับข้องใจ ซึ่งจะเป็นอยู่ในช่วงเวลาอันสั้น

2. ความท้อถอยในระดับปานกลาง ทำให้บุคคลมีอาการเจ็บป่วยดังกล่าวข้างต้น รุนแรงขึ้น และมีระยะเวลาเพิ่มขึ้น

3. ความท้อถอยในระดับสูง ทำให้บุคคลมีอาการเจ็บป่วยทางร่างกายเกิดขึ้น เช่น แผลในกระเพาะอาหาร ปวดหลังเรื้อรัง ปวดศีรษะ เป็นต้น

ชวาบ และคนอื่น ๆ (Schwab et al., 1986. p. 18) ได้ทำการศึกษาพบว่า ความท้อถอยมีผลกระทบต่อบุคคลหลายประการ กล่าวคือ

1. ผู้ที่มีความท้อถอยในการปฏิบัติงานจะทำงานน้อยลง ใช้เวลาพักมากขึ้น ขาดงานบ่อยครั้ง ไม่สนใจงานในหน้าที่รับผิดชอบ

2. แยกตัวจากคนในครอบครัวและสังคม

3. มีเจตคติที่ไม่ดีต่อตนเองและผู้อื่น

4. มีปัญหาทางด้านสุขภาพ เจ็บป่วยบ่อยครั้ง ดื่มสุรามากขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความท้อถอยจะส่งผลเสียทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลผู้ประกอบการอาชีพทางด้านบริการและความช่วยเหลือ เช่น อาชีพการให้บริการทางด้านสาธารณสุข คือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จึงอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ประสบกับความท้อถอยนั้นไม่อาจจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นได้

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

9.1 งานวิจัยในประเทศ

กิตติ แสงเทียนฉาย (2531. หน้า 68-73) ได้ศึกษาความท้อถอยของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 7 พบว่า

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความด้อยสัมพันธ์กับบุคคลของครูโรงเรียนมัศึกษามีเพียงเล็กน้อย

3. ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

4. ครูชายมีความท้อถอยมากกว่าครูหญิง

5. ครูที่มีอายุราชการมากกว่าจะมีความพอใจในผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน

ต่ำกว่าครูที่มีอายุราชการน้อยกว่า

6. ครูที่มีอายุน้อยกว่ามีความอ่อนล้าทางอารมณ์มากกว่าครูที่มีอายุมากกว่า

7. สาเหตุของความท้อถอยจากมากไปหาน้อย คือ ระบบการพิจารณาความดีความชอบไม่เป็นธรรม โรงเรียนไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาระเบียบวินัยของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ฯลฯ

เดือนใจ ชันติสิทธิ์ (2535) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความท้อถอยของวิทยากรย์ในวิทยาลัยพยาบาลเขตภาคเหนือ สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข พบว่า วิทยากรย์ในวิทยาลัยพยาบาล มีระดับความท้อถอยทางด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ความรู้สึกดีอยู่ในคุณค่าของตนเองอยู่ในระดับต่ำ และมีความท้อถอยในด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง และพบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านการสอนมีความสัมพันธ์กับความ รู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และปริมาณงานสอนภาคปฏิบัติงานสอนต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กับความท้อถอยทางด้านความรู้สึกดีอยู่ในคุณค่าของตนเอง และความท้อถอยทางด้านความสำเร็จส่วนบุคคล

ทัศนิกา คัมภีร์ธัมโม (2535) ได้ศึกษาความท้อถอยและสาเหตุของความท้อถอยของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดเทศบาล เขตการศึกษา 7 พบว่า

1. ครูมีความท้อถอยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
2. ครูหญิงมีความท้อถอยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และขาดความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงานมากกว่าครูชาย
3. สาเหตุความท้อถอยลำดับแรก ได้แก่ นักเรียนมีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการเรียน

จินตนา ชูโตศรี (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความท้อถอยในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก มีความท้อถอยทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล และความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบตามตัวแปรด้านตำแหน่ง พบว่าข้าราชการพลเรือนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความท้อถอยแตกต่างกัน โดยระดับผู้ปฏิบัติมีความท้อถอยในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับหัวหน้า เปรียบเทียบด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่าประสบการณ์แตกต่างกันมีระดับความท้อถอยในด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลแตกต่างกัน เปรียบเทียบตามวุฒิการศึกษา พบว่าวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความท้อถอยในด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เปรียบเทียบตามอายุ พบว่าอายุต่างกันมีระดับความท้อถอยในการปฏิบัติงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สุรียพร เตรียมประสิทธิ์ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความท้อแท้ของผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 พบว่า สภาพความท้อแท้ของผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเขตการศึกษา 12 ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความสมหวังในผลสำเร็จของตนอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ของผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 ได้แก่ ปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ และมีความสัมพันธ์กับความท้อแท้ของผู้บริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12 ได้แก่ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท และปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงาน

เพ็ญศรี มีพยุงและคณะ (2543. หน้า 82-83) ได้ศึกษาความท้อถอยในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิจิตร พบว่าข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิจิตร โดยรวมมีความท้อถอยทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล และความรู้สึกที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิจิตร มีความท้อถอยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันตาม ตัวแปรสถานที่ตั้งของโรงเรียน ส่วนตัวแปรเพศ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ภาวะความรับผิดชอบ สภาวะเศรษฐกิจ ไม่แตกต่างกัน ข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิจิตร มีความท้อถอยด้านความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคลไม่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรอิสระทุกด้าน ข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิจิตร มีความท้อถอยด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ตามตัวแปรเพศ สถานภาพสมรส สภาวะเศรษฐกิจ และสถานที่ตั้งของโรงเรียน แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามตัวแปรประสบการณ์ในการทำหน้าที่เป็นครู และภาวะความรับผิดชอบ

เกพงษ์ คณะวงศ์และคณะ (2544. หน้า 95-97) ได้ศึกษาเรื่องความท้อถอยและสาเหตุความท้อถอยในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความท้อถอยทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอยู่ในระดับต่ำ และสาเหตุของความท้อถอย 5 อันดับ

แรกได้แก่ นักเรียนไม่มีความตั้งใจในการเรียน ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบหลายอย่างในการปฏิบัติงานในโรงเรียน โรงเรียนไม่สามารถจัดการกับปัญหาด้านระเบียบวินัยของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักเรียนมีปัญหาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการเรียน ผลการปฏิบัติงานไม่สูงดังที่ได้ตั้งความหวังไว้ ตามลำดับ

จารย์นัท สิทธิโสภณและคณะ (2547. หน้า 72-74) ได้ศึกษาความท้อถอยและสาเหตุของความท้อถอยในการปฏิบัติงานของครูแนะแนวช่วงชั้นที่ 3 และช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ครูแนะแนวมีความท้อถอยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคล และความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ครูแนะแนวชาย มีความท้อถอยในการปฏิบัติงานสูงกว่าครูแนะแนวหญิง

ครูแนะแนวที่ประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกันมีความท้อถอยในระดับปานกลางไม่แตกต่างกัน

ครูแนะแนวที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีความท้อถอยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง แต่ความท้อถอยด้านความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สาเหตุของความท้อถอยในการปฏิบัติงาน ของครูแนะแนวที่สำคัญ 5 อันดับแรก คือ ไม่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมช่วยเหลือหรือให้กำลังใจจากผู้บริหารในการปฏิบัติงาน ไม่มีทักษะหรือความสามารถในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะด้านการสอน ไม่สามารถปฏิบัติงานในแนวทางที่คาดหวัง ไม่มีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญ และนักเรียนมีปัญหาในเรื่องส่วนตัวและการเรียน

9.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ชวาบ และคณะ (Schwab et al., 1986. pp. 14-28) ได้ทำการวิจัยความท้อถอยที่เกิดขึ้นกับครู พบว่า

1. สาเหตุของความท้อถอยจะมาจาก

- 1.1 การไม่ประสบในสิ่งที่คาดหวัง
- 1.2 มีส่วนร่วมน้อยในการตัดสินใจในการทำงาน
- 1.3 มีความขัดแย้งในบทบาทสูง
- 1.4 ขาดอิสระในการปฏิบัติงาน
- 1.5 ขาดการสนับสนุนส่งเสริมจากสังคมในการปฏิบัติงาน
- 1.6 ระบบการให้คุณให้โทษไม่แน่นอน

2. ผลที่เกิดจากความท้อถอยได้แก่

- 2.1 ความตั้งใจที่จะออกจากอาชีพครู

2.2 การลา หรือขาดงาน

2.3 ความพยายามในการปฏิบัติงานลดลง

2.4 คุณภาพชีวิตส่วนบุคคลลดลง

ซวากี้ และคูลีย์ (Savicki & Colley, 1987. pp. 249 – 252) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความเหนื่อยของบุคลากรในวิชาชีพสุขภาพจิต พบว่า

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความเหนื่อยได้มากได้แก่การเคร่งครัดต่อระเบียบ การขาดอิสระในการทำงาน การขาดการวางแผนที่ดี ขาดการริเริ่มในสิ่งใหม่ๆ
2. การเร่งรัดผลงานอย่างรีบด่วน และขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผู้บริหารได้ให้คำแนะนำและสนับสนุนในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความพยายามในผลสัมฤทธิ์ของงานสูง และมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ต่ำ

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น เป็นเรื่องความเหนื่อย พบว่า อายุ เพศ มีผลต่อความเหนื่อย กล่าวคือ บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยสูงกว่าคนที่มีอายุมากกว่า และผู้ชายจะมีความเหนื่อยสูงกว่าผู้หญิงและพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อย คือ ความขัดแย้งในบทบาทแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และลักษณะการควบคุมภายในตนเอง และเจตคติของผู้ปฏิบัติงาน

แฮริสัน (Harrison, 1990. p. 2325) ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบความเหนื่อยของครูที่สอนในจังหวัดและอำเภอ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ หรือความเหนื่อยในอาชีพกลุ่มตัวอย่างได้คัดเลือกแบบสุ่มจากนักการศึกษาที่เป็นสมาชิกของสมาคมมิสซิสซิปปี โดยใช้แบบสอบถาม ความเหนื่อยของแมสลาซ ผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า ครูที่สอนอยู่ในจังหวัดและอำเภอไม่พบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยในการทำแบบสอบถามที่ครูได้รับ แต่พบความแตกต่างในระหว่างตัวแปรของครูด้านระดับชั้นที่สอน ขนาดชั้นเรียน ประสบการณ์ในการสอน วิชาที่สอน และอายุ

ลีทท์ (Lytle, 1992. p. 4473) นักศึกษาระดับปริญญาเอกแห่งมหาวิทยาลัยคาลิฟอร์เนีย สาขาจิตวิทยาคลินิก ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อที่ปราศจากเหตุผลและความเหนื่อยของนักศึกษาพิเศษ ในปี ค.ศ. 1991 ผลของการวิจัยนี้ วิเคราะห์ขาดความเห็นตามทฤษฎีรูปแบบความเหนื่อยในประสบการณ์เกี่ยวกับความเหนื่อยของแต่ละคน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความต้อยสัมพันธ์ภาพกับสังคม และความรู้สึกที่มีผลสำเร็จต่อการปฏิบัติงานในขณะการแสดงอาการตอบสนองผลการไม่เครียดจากปฏิสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อม

โบลแมน (Bollman, 1994. p. 4311) แห่งมหาวิทยาลัยรัฐคาโรไลนาใต้ ซึ่งศึกษาระดับปริญญาเอก (Ph.D) สาขาวิชาการศึกษา ได้ศึกษาความเหนื่อยของผู้ให้คำปรึกษาในรัฐคาโรไลนา

ได้สุ่มจากผู้ให้คำปรึกษาโรงเรียนรัฐบาลทั้งหมดของรัฐคาโรไลนา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้แบบสอบถามความเหนื่อยของแมสลาซ และแบบสอบถามประชากรศึกษา ผลการศึกษาพบว่าความเหนื่อยของผู้ให้คำปรึกษาในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับต่ำเล็กน้อย ส่วนความด้อยสัมพันธ์ภาพกับสังคม และความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

ดุก และแพทริเซีย (Duke & Patricia, 1995. p. 3051) ได้ศึกษาความเหนื่อยระหว่างครูการศึกษาพิเศษกับอดีตครูการศึกษาพิเศษ โดยศึกษา 3 กลุ่ม คือ

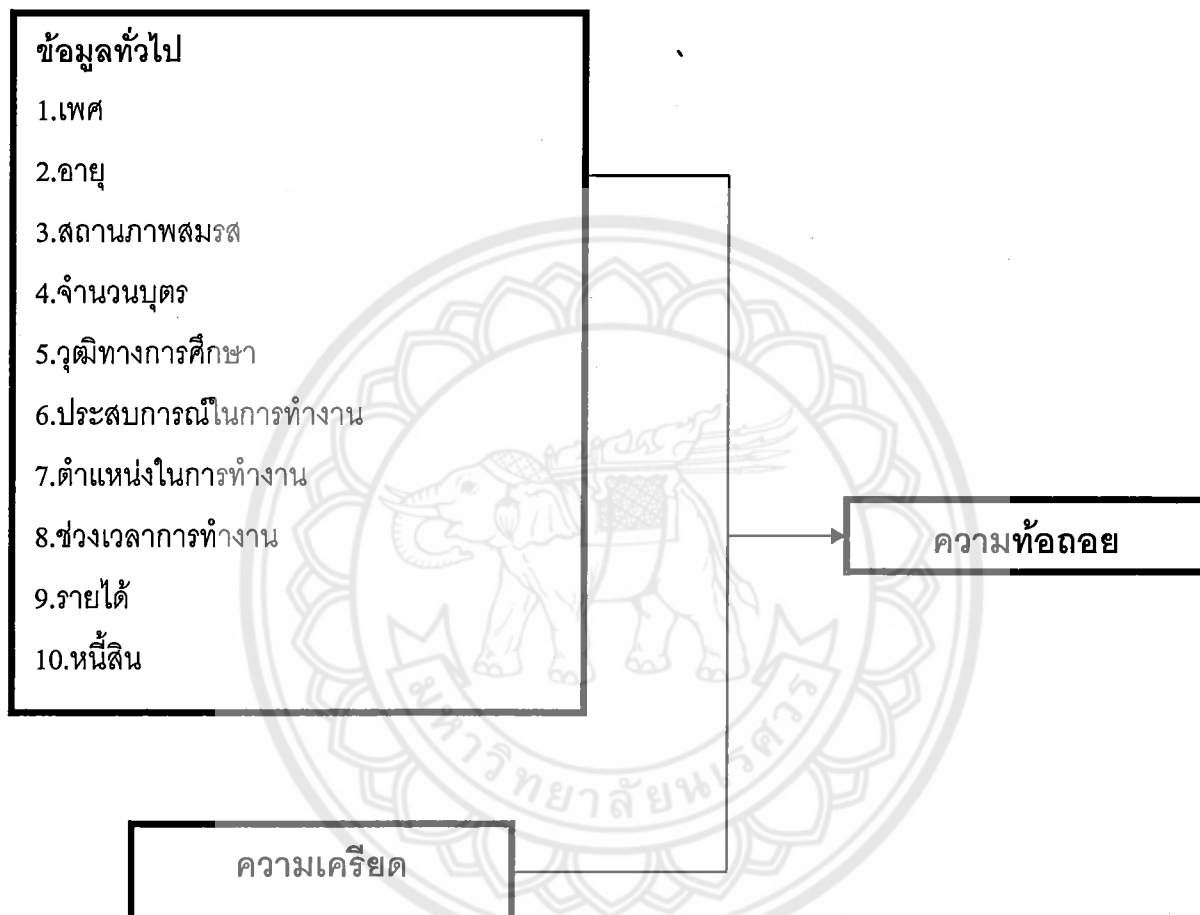
1. ครูซึ่งเปลี่ยนจากการศึกษาพิเศษไปเป็นครูประจำการ
2. ครูซึ่งยังคงอยู่ในการศึกษาพิเศษ
3. ครูซึ่งออกจากการสอนทั้ง 2 ประการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อเสาะแสวงหาความเข้าใจในเรื่องความเหนื่อยระหว่างครูการศึกษาพิเศษให้ดีขึ้น และศึกษาความสัมพันธ์ของความเหนื่อยกับ 1) องค์ประกอบของประชากร 2) ทักษะของครูเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆ นี้สัมพันธ์กับโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า

1. ครูที่ยังอยู่ในการศึกษาพิเศษมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้อยสัมพันธ์ภาพกับสังคมน้อยกว่าครูประจำการ หรือครูที่ออกจากการสอนทั้ง 2 ประการ
2. ครูที่ยังอยู่ในการศึกษาพิเศษมีอยู่ค่อนข้างมากมีประสบการณ์ในการสอนการศึกษาพิเศษมาก และมีวุฒิทางการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
3. ครูที่ยังคงอยู่ในการศึกษาพิเศษมีทัศนคติในอาชีพไปในทางบวก

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเหนื่อย สามารถที่จะแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ประเภทแรกนั้นจะเป็นงานวิจัยเปรียบเทียบความเหนื่อยตามตัวแปรด้านลักษณะประชากร และตัวแปรที่มักจะพบว่าจะมีความเหนื่อยแตกต่างกันก็คือ เพศ และอายุ โดยทั่วไปครูเพศชายจะมีความเหนื่อยสูงกว่าครูเพศหญิง ครูที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยสูงกว่าครูที่มีอายุมาก ส่วนงานวิจัยในเรื่องความเหนื่อยอีกประเภทหนึ่งนั้น จะเป็นงานวิจัยในลักษณะของการหาความสัมพันธ์และตัวแปรที่พบว่าจะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อย ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และลักษณะการควบคุมภายในตนเองและเจตคติของผู้ปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิด



บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

การทำวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งวิธีการศึกษาออกเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร
ประจำปี 2553 จำนวน 158 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร
จำนวน 112 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie and Morgan ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 112
คน โดยการคำนวณ ของ Krejcie and Morgan แสดงได้ดังนี้

$$S = \frac{X^2 NP(1-P)}{d^2(N-1) + X^2 P(1-P)}$$

โดยที่ S = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

X^2 = ค่าไควสแควร์ที่ 1 Degree of Freedom ในระดับความเชื่อมั่นที่ต้องการ (3.841)

N = จำนวนประชากร

P = สัดส่วนประชากร (ใช้ .50 เพราะจะใช้ขนาดตัวอย่างได้มากที่สุด)

d = ระดับความเที่ยงตรงแสดงเป็นสัดส่วน (.05)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ประยุกต์ขึ้นใช้จากแบบวัดความเหนื่อยของ กิตติ แสงเทียนฉาย (2531. หน้า 40-46) ซึ่งได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาขึ้นตามแนวทางของ แบบสำรวจความเหนื่อยของแมสลาซ (Maslach Burnout Inventory) แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร 10 ด้าน คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ช่วงเวลาการทำงาน รายได้ทั้งหมด และหนี้สินทั้งหมด เป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ คำถามปลายเปิด 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับตั้งแต่ 1-5 แต่ละระดับมีความหมายดังนี้

1	แทน	ไม่รู้สึกเครียด
2	แทน	รู้สึกเครียดเล็กน้อย
3	แทน	รู้สึกเครียดปานกลาง
4	แทน	รู้สึกเครียดมาก
5	แทน	รู้สึกเครียดมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 7 ระดับ ตั้งแต่ 0 - 6 แต่ละระดับมีความหมายดังนี้

0	แทน	ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น
1	แทน	รู้สึกปีละ 2 - 3 ครั้ง หรือน้อยกว่า
2	แทน	รู้สึกเดือนละครั้ง หรือน้อยกว่า
3	แทน	รู้สึกเดือนละ 2 - 3 ครั้ง
4	แทน	รู้สึกสัปดาห์ละครั้ง
5	แทน	รู้สึกสัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้ง
6	แทน	รู้สึกเช่นนั้นทุกวัน

ลักษณะแบบวัดความเหนื่อย เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดกลุ่มอาการแสดงความเหนื่อยตาม องค์ประกอบ 3 ด้าน จำนวน 22 ข้อ คือ ด้านสภาวะความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อย สัมพันธภาพต่อบุคคล และความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งวัดความเหนื่อยด้านละ 9 ข้อ 5 ข้อ และ 8 ข้อ ดังนี้

1. ข้อคำถามที่วัดความอ่อนล้าทางอารมณ์ มี 9 ข้อ ได้แก่ข้อ 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 และ 20 ผลรวมของคะแนนจากข้อคำถาม 9 ข้อนี้ เป็นเครื่องมือแสดงระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ผู้ที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง
2. ข้อคำถามที่วัดด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลมี 5 ข้อ ได้แก่ข้อ 5, 10, 11, 15 และ 22 ผลรวมของคะแนนจากข้อคำถาม 9 ข้อนี้ เป็นเครื่องมือแสดงระดับความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดคือผู้ที่มีความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลสูง
3. ข้อคำถามความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมี 8 ข้อ ได้แก่ข้อ 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 และ 21 ผลรวมของคะแนนจากข้อคำถาม 8 ข้อนี้ เป็นเครื่องมือแสดงระดับความรู้สึก ที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดคือผู้ที่มีความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานต่ำ

เกณฑ์การแปลความหมายของแบบวัดความท้อถอย

การแบ่งคะแนนของความท้อถอยออกเป็นระดับต่างๆ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ กำหนดระดับความท้อถอยของ กิตติ แสงเทียนฉาย ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงองค์ประกอบของความท้อถอย

องค์ประกอบของความท้อถอย	ระดับความท้อถอย		
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	≤ 15	16 – 31	≥ 33
ความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล	≤ 8	9 – 17	≥ 18
ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	≥ 34	19 - 33	≤ 18

ตอนที่ 3 แบบสำรวจสาเหตุที่ก่อให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ไม่ดีต่องานเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับด้วยกัน คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพื่อสำรวจสาเหตุของความท้อถอย จำนวน 28 ข้อ โดยตอนท้ายเป็นแบบปลายเปิดไว้ให้ตอบ กรณีที่ผู้ตอบยังคิดว่ามีสาเหตุอื่นๆ อีก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อเพื่อขอความอนุเคราะห์ผ่านทางสำนักงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

2. ส่งแบบสอบถามจำนวน 112 ฉบับ ไปยังหัวหน้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พร้อมขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนแก่คณะผู้วิจัย

3. พิจารณาแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 112 ฉบับ ตรวจให้คะแนนและทำการวิเคราะห์ขั้นต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 เพื่อให้ได้คำตอบตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. หาค่าจำนวนร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ช่วงเวลาการทำงาน รายได้ทั้งหมด และหนี้สินทั้งหมด และองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล และด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยใช้เกณฑ์ที่คณะผู้ศึกษาค้นคว้ากำหนด

3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ช่วงเวลาการทำงาน รายได้ทั้งหมด และหนี้สินทั้งหมด โดยการทดสอบ Pearson chi-square tests

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เพื่อวิเคราะห์ความเหนื่อยในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง (มนสิข สิริธิตสมบุญ, 2547 : 142) โดย

2.1 คะแนนเฉลี่ย ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (มนสิข สิริธิตสมบุญ, 2547 : 145) ใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. ใช้การทดสอบไคสแควร์

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \left(\frac{O-E}{E} \right)^2, df = k-1$$

เมื่อ χ^2 = ค่าสถิติไคสแควร์
 O_i = ความถี่ที่ได้จากการสังเกต (Observed Frequency)
 E_i = ความถี่ที่คาดหวัง (Expected Frequency) ซึ่งมีค่าเท่ากับ
 จำนวนข้อมูลคูณด้วยสัดส่วนที่คาดหวัง
 K = จำนวนกลุ่มตัวแปร กรณีนี้ $df = K-1$

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตาราง 2 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตาม เพศของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	99	88.4
หญิง	13	11.6
รวม	112	100.0

จากตาราง 2 พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ ร้อยละ 88.4 และ 11.6 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตาม ช่วงอายุของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-28	23	20.5
29-37	37	33.0
38-46	34	30.4
47-55	18	16.1
รวม	112	100.0

จากตาราง 3 พบว่าช่วงอายุของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 29 – 37 ปี ร้อยละ 33.0 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 38-46ปี ร้อยละ 30.4 และน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 47 – 55 ปีร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตาม สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	31	27.7
คู่ หม้ายหรือหย่าร้าง	70	62.5
รวม	112	100.0

จากตาราง 4 พบว่าสถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีมากที่สุด คือ คู่คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 27.7 และน้อยที่สุด คือ หม้าย หรือหย่าร้าง ร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตาม จำนวนบุตรของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

จำนวนบุตร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบุตร	37	33.0
1	32	28.6
2	27	24.1
3	14	12.5
4	2	1.8
รวม	112	100.0

จากตาราง 5 พบว่าจำนวนบุตรมากที่สุด คือ 4 คนร้อยละ1.8 รองลงมา คือ 3 คนร้อยละ 12.5 และ 2 คนร้อยละ24.1 และ 1 คนร้อยละ 28.6 น้อยที่สุดไม่มีบุตร ร้อยละ33.0

ตาราง 6 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	38	33.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	20.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	44	39.3
ปริญญาตรี	6	5.4
อื่นๆ	1	0.9
รวม	112	100

จากตาราง 6 พบว่าระดับการศึกษามากที่สุด คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ ประถมศึกษา ร้อยละ33.9 และมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ20.5 น้อยที่สุดปริญญาตรีร้อยละ 5.4

ตาราง 7 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามประสบการณ์ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
0-3 ปี	77	68.8
3-6 ปี	23	20.5
6-9 ปี	8	7.1
9-12 ปี	3	2.7
12-15 ปี	1	.9
รวม	112	100.0

จากตาราง 7 พบว่าช่วงประสบการณ์ปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 0 – 3 ปี ร้อยละ 68.8 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 3 – 6 ปี ร้อยละ 20.5 และ ช่วงอายุ 6 – 9 ปี ร้อยละ 7.1 น้อยที่สุดคือช่วงอายุ 12 – 15 ปี ร้อยละ 0.9

ตาราง 8 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตาม ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	108	96.4
หัวหน้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	4	3.6
รวม	112	100.0

จากตาราง 8 พบว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีมากกว่าตำแหน่งหัวหน้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคิดเป็นร้อยละ 96.4 และ 3.6 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตาม ช่วงเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
กลางวัน	61	54.5
กลางคืน	51	45.5
รวม	112	100.0

จากตาราง 9 พบว่า ช่วงเวลาการปฏิบัติงานช่วงกลางวันมีมากกว่าช่วงเวลาการปฏิบัติงานช่วงกลางคืนคิดเป็นร้อยละ 54.5 และ 45.5 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตาม รายได้ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
6000-6999	8	7.1
7000-7999	76	67.9
8000-9999	24	21.4
10000-12000	4	3.6
รวม	112	100

จากตาราง 10 พบว่าช่วงรายได้ที่มีมากที่สุด คือ ช่วงรายได้ 7000 – 7999 บาท ร้อยละ 67.9 รองลงมา คือ 8000 – 9999 บาท ร้อยละ 21.4 และ 6000 – 6999 บาท ร้อยละ 7.1 น้อยที่สุด คือ 10000 – 12000 บาท ร้อยละ 3.6

ตาราง 11 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามหนี้สินของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

หนี้สินทั้งหมด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีหนี้	56	50.0
1000-5000	8	7.1
5001-10000	7	6.3
10001-20000	9	8.0
20001-50000	17	15.2
50001-100000	10	8.9
100001-200000	4	3.6
400000	1	.9
รวม	112	100

จากตาราง 11 พบว่าช่วงจำนวนหนี้สินที่มีมากที่สุด คือ ไม่มีหนี้ ร้อยละ 47.3 รองลงมา คือ 20001 – 50000 บาท ร้อยละ 15.2 และ 50001 – 100000 บาท ร้อยละ 8.0 น้อยที่สุด คือ 40000 บาท ร้อยละ 0.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตาราง 12 แสดงร้อยละ ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดจำแนกรายข้อของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำถาม	ร้อยละของคำตอบระดับความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่เคຍ
1. ท่านกลัวทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาด	10.7	16.1	27.7	34.8	10.7
2. ท่านไปไม่ถึงเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้	7.1	8.9	24.1	38.4	21.4
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งเรื่องเงินทองหรือเรื่องงานในบ้าน	8.9	9.8	24.1	35.7	21.4
4. ท่านเป็นกังวลเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะใน อากาศ น้ำ เสียงและดิน	11.6	23.2	27.7	26.8	10.7
5. ท่านรู้สึกที่ต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	2.7	7.1	22.3	25.9	42
6. ท่านคิดว่าเงินที่ท่านได้รับไม่พอใช้จ่าย	13.4	17	30.4	30.4	8.9
7. กล้ามเนื้อปวดตึง	12.5	17.9	38.4	27.7	3.6
8. ท่านปวดหัวจากความตึงเครียด	0.9	3.6	46.4	46.4	2.7
9. ท่านมีอาการปวดหลัง	0	12.5	28.6	50.9	8
10. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	2.7	7.1	34.8	36.6	17.9
11. ปวดหัวข้างเดียว	7.3	10.8	18	33.3	30.6
12. รู้สึกวิตกกังวล	10.8	13.5	25.3	35.1	15.3
13. รู้สึกคับข้องใจ	6.3	11.7	30.6	38.7	12.6
14. รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด	2.7	7.2	29.7	45.9	14.4
15. รู้สึกเศร้า	4.5	3.6	16.2	44.1	31.5
16. ความจำไม่ดี	3.6	5.4	23.4	45.9	21.6
17. รู้สึกสับสน	5.4	8.1	17.1	40.5	25.8
18. ตั้งสมาธิลำบาก	3.6	8.1	21.6	42.3	24.3
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย	5.4	15.3	21.6	43.2	14.4
20. เป็นหวัดบ่อย ๆ	5.4	4.5	14.4	52.4	23.4

ตาราง 13 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่คะแนนเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถามความเครียดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำถาม	\bar{X}	S.D.	อันดับที่
1. ท่านกลัวทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาด	2.81	1.159	5
2. ท่านไปไม่ถึงเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้	2.42	1.136	9
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินทองหรือเรื่องงานในบ้าน	2.49	1.193	8
4. ท่านเป็นกังวลเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน	2.98	1.185	2
5. ท่านรู้สึกที่ต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	2.03	1.086	18
6. ท่านคิดว่าเงินที่ท่านได้รับไม่พอใช้จ่าย	2.96	1.173	3
7. กล้ามเนื้อปวดตึง	3.08	1.050	1
8. ท่านปวดหัวจากความตึงเครียด	2.54	0.657	7
9. ท่านมีอาการปวดหลัง	2.89	3.460	4
10. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	2.40	0.956	10
11. ปวดหัวข้างเดียว	2.31	1.219	12
12. รู้สึกวิตกกังวล	2.98	3.295	2
13. รู้สึกคับข้องใจ	2.60	1.056	6
14. รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด	2.38	0.915	11
15. รู้สึกเศร้า	2.05	1.017	17
16. ความจำไม่ดี	2.23	0.972	14
17. รู้สึกสับสน	2.21	1.113	15
18. ตั้งสมาธิลำบาก	2.24	1.029	13
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.54	1.085	7
20. เป็นหวัดบ่อย ๆ	2.15	1.029	16

ตาราง 14 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามระดับความเครียดในภาพรวมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ระดับความเครียด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำ	36	32.1
สูง	76	67.9
รวม	112	100.0

จากตาราง 14 พบว่า ระดับความเครียดสูงมีมากกว่าระดับความเครียดต่ำ คิดเป็นร้อยละ 67.9 และ 32.1 ตามลำดับ



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตาราง 15 แสดงร้อยละ ผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายชื่อ
ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก							
		0	1	2	3	4	5	6	
1	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้จิตใจห่อเหี่ยว	33	21.4	15.2	9.8	2.7	7.1	10.7	
2	ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงหลังเลิกงานในตอนเย็นของแต่ละวัน	19.6	12.5	17	14.3	8	11.6	17.0	
3	ท่านรู้สึกอ่อนเพลียขณะตื่นนอนในตอนเช้าเมื่อคิดว่าจะต้องไปเผชิญกับการทำงาน	21.4	17	12.5	13.4	5.4	11.6	18.8	
4	รู้สึกว่าตนเองสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นได้โดยง่าย	24.1	8	9.8	8	16.1	9.8	24.1	
5	รู้สึกว่าตนเองปฏิบัติกับบางคนเหมือนกับพวกเขาเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจ	68.8	8.9	5.4	5.4	0.9	4.5	6.3	
6	การทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนตลอดทั้งวัน ทำให้รู้สึกเครียด	25.9	16.1	12.5	7.1	14.3	7.1	17.0	
7	รู้สึกว่าตนเองสามารถช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหาให้สำเร็จได้เป็นอย่างดี	29.5	12.5	10.7	16.1	10.7	6.3	14.3	
8	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ปฏิบัติอยู่	30.4	23.2	15.2	11.6	3.6	6.3	9.8	
9	ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติส่งผลทางบวกต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลอื่น ๆ	21.4	6.3	8.9	10.7	14.3	9.8	28.6	
10	ท่านกลายเป็นคนที่มีจิตใจกระด้างต่อผู้คนมากขึ้นนับตั้งแต่เข้าปฏิบัติงานนี้	67	12.5	6.3	5.4	1.8	4.5	2.7	
11	ท่านรู้สึกวิตกกังวลว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านเป็นคนมีจิตใจห่อเหี่ยว	50	18.8	14.3	2.7	2.7	7.1	4.5	
12	รู้สึกว่าตนเองกระตือรือร้นและเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติงาน	54.5	12.5	9.8	8.0	8.0	2.7	4.5	

ตาราง 15 แสดงร้อยละ ผลการวิเคราะห์ระดับความถี่ของการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายชื่อ ของเจ้าหน้าที่
รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก						
		0	1	2	3	4	5	6
13	ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เกิดความคับข้องใจ	38.4	19.6	11.6	9.8	4.5	9.8	6.3
14	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่นักมากเกินไป	40.2	17.9	16.1	8.9	6.3	7.1	3.6
15	ท่านรู้สึกอ่อนใจต่อพฤติกรรมของผู้ที่ท่านให้บริการและเพื่อนร่วมงานบางคนจนไม่ยากใจต่อพฤติกรรมของคนอื่น ๆ	18.8	14.3	17.9	13.4	8.0	8.9	18.8
16	ท่านรู้สึกเกิดความเครียดมาก เมื่อต้องทำงานติดต่อกับผู้อื่นโดยตรง	37.5	18.8	17.0	9.8	2.7	7.1	7.1
17	ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับนิสิตและอาจารย์และบุคคลอื่นได้ดี	52.7	19.6	7.1	5.4	5.4	6.3	3.6
18	ท่านรู้สึกร่าเริงเบิกบานใจและมีความสุขที่ได้ทำงานใกล้ชิดกับผู้อื่น	42.9	20.5	8.9	12.5	5.4	3.6	6.3
19	ท่านประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากกับงานที่ปฏิบัติอยู่	31.3	21.4	10.7	7.1	8.9	7.1	13.4
20	ท่านรู้สึกหมดความอดทนที่จะปฏิบัติงานต่อไป	51.8	17.9	8.9	6.3	4.5	3.6	7.1
21	สามารถจัดการกับปัญหาทางอารมณ์ของตนได้อย่างสุขุมรอบคอบในการทำงาน	50.9	14.3	8.9	4.5	8.0	6.3	7.1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความถี่ของการปฏิบัติงาน

ตาราง 16 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่คะแนนเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถามความถี่ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้จิตใจห่อเหี่ยว	1.92	2.032	11
2	ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงหลังเลิกงานในตอนเย็นของแต่ละวัน	2.81	2.125	4
3	ท่านรู้สึกอ่อนเพลียขณะตื่นนอนในตอนเช้าเมื่อคิดว่าจะต้องไปเผชิญกับการทำงาน	2.74	2.217	6
4	รู้สึกว่าตนเองสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นได้โดยง่าย	3.10	2.313	2
5	รู้สึกว่าตนเองปฏิบัติกับบางคนเหมือนกับพวกเขาเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิต มีจิตใจ	0.99	1.828	20
6	การทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนตลอดทั้งวัน ทำให้รู้สึกเครียด	2.57	2.217	7
7	รู้สึกว่าตนเองสามารถช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหาให้สำเร็จได้เป็นอย่างดี	2.42	2.146	8
8	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ปฏิบัติอยู่	1.93	1.967	10
9	ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติส่งผลบวกต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลอื่นๆ	3.34	2.304	1
10	ท่านกลายเป็นคนที่มีจิตใจกระด้างต่อผู้คนมากขึ้นนับตั้งแต่เข้าปฏิบัติงานนี้	0.87	1.580	21
11	ท่านรู้สึกวิตกกังวลว่างานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านเป็นคนมีจิตใจห่อเหี่ยว	1.29	1.788	18
12	รู้สึกว่าตนเองกระตือรือร้นและเอาใจใส่จริงใจในการปฏิบัติงาน	1.29	1.783	18

ตาราง 16 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับที่คะแนนเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถามความถี่ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร(ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
13	ท่านรู้สึกว่าการที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เกิดความคับข้องใจ	1.77	1.968	12
14	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมากเกินไป	1.59	1.789	14
15	ท่านรู้สึกอ่อนใจต่อพฤติกรรมของผู้ที่ท่านให้บริการและเพื่อนร่วมงานบางคนจนไม่อยากใส่ใจต่อพฤติกรรมของคนอื่น ๆ	2.79	2.136	5
16	ท่านรู้สึกเกิดความเครียดมาก เมื่อต้องทำงานติดต่อกับผู้อื่นโดยตรง	1.71	1.901	13
17	ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับนิสิตและอาจารย์และบุคคลอื่น ได้ดี	1.24	1.777	19
18	ท่านรู้สึกว่าเร้าใจเบิกบานใจและมีความสุขที่ได้ทำงานใกล้ชิดกับผู้อื่น	1.53	1.840	15
19	ท่านประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากกับงานที่ปฏิบัติอยู่	2.16	2.167	9
20	ท่านรู้สึกหมดความอดทนที่จะปฏิบัติงานต่อไป	1.33	1.881	17
21	สามารถจัดการกับปัญหาทางอารมณ์ของตนได้อย่างสุขุมรอบคอบในการทำงาน	1.52	2.013	16
22	ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาจะตำหนิท่านเมื่อเกิดปัญหา	2.90	2.348	3

ตารางที่ 17 แสดงร้อยละ จำนวนจำแนกตามระดับความถี่ถ้อยในการปฏิบัติงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ข้อความ	ร้อยละระดับ		
	น้อย	ปานกลาง	มาก
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	48.2	33	18.8
ความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล	51.8	40.2	8
ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	56.3	38.4	5.4

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบทั้งหมดพบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีความถี่ถ้อยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 48.2 ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 51.8 และด้านความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 56.3

ตาราง 18 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำ	54	48.2
ปานกลาง	37	33.0
สูง	21	18.8
รวม	112	100.0

จากตาราง 18 พบว่า ระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มีมากที่สุดคือ ระดับต่ำ ร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 33.0 น้อยที่สุดคือ ระดับสูง ร้อยละ 18.8

ตาราง 19 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามระดับความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นของ
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำ	58	51.8
ปานกลาง	45	40.2
สูง	9	8.0
รวม	112	100.0

จากตาราง 19 พบว่า ระดับความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นที่มากที่สุดคือ ระดับต่ำ
ร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 40.2 น้อยที่สุดคือ ระดับสูง ร้อยละ 8.0

ตาราง 20 แสดงร้อยละ จำนวน จำแนกตามระดับความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำ	63	56.3
ปานกลาง	43	38.4
สูง	6	5.4
รวม	112	100.0

จากตาราง 20 พบว่า ระดับความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ
ระดับต่ำ ร้อยละ 56.3 รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 38.4 น้อยที่สุด คือ ระดับสูง ร้อยละ
5.4

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความถี่ของการปฏิบัติงาน

ตาราง 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ระดับความเครียด	ความอ่อนล้าทางอารมณ์			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
ต่ำ	27	7	2	36
สูง	27	30	19	76
รวม	54	37	21	112

df = 2

$\chi^2 = 15.787^a$

p-Value = 0.000

จากตาราง 21 พบว่า ระดับความเครียดกับความถี่ของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (p-Value = 0.000)

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับความต้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ระดับความเครียด	ความต้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
ต่ำ	23	13	0	36
สูง	35	32	9	76
รวม	58	45	9	112

df = 2

$\chi^2 = 5.982^a$

p-Value = 0.050

จากตาราง 22 พบว่าระดับความเครียดกับความต้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-Value = 0.050)

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ระดับความเครียด	ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน			รวม
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	
ต่ำ	23	11	2	36
สูง	40	32	4	76
รวม	63	43	6	112

df = 2 $\chi^2 = 1.403^a$ p-Value = 0.496

จากตาราง 23 พบว่าระดับความเครียดกับความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคลไม่มี
ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-Value = 0.496)

**ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความทอดอຍในการ
ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Pearson Chi-square**

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์โดยใช้ Pearson Chi-square ระหว่างระดับความเครียดกับระดับ
ความทอดอຍในด้านต่างๆของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ความทอดอຍ	ความเครียด		
	df	X ²	p-Value
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	2	15.787 ^a	0.001
ความด้อยสัมพันธ์ภาพต่อบุคคล	2	5.982 ^a	0.050
ความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	2	1.403 ^a	0.496

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเป็นเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงระดับความเหนื่อยและสาเหตุของความเหนื่อยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 112 คน ในปี พ.ศ. 2553 การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยยึดหลักของเครซี & มอร์แกน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสำรวจที่ผู้ศึกษาได้ประยุกต์มาจากแบบวัดความเหนื่อยของกิตติ แสงเทียนฉาย (2531, หน้า 40-60) ซึ่งได้ทำการปรับปรุงพัฒนาขึ้นตามแนวทางของแบบสำรวจความเหนื่อยของ แมสลาซ (Maslach Burnout Inventory) สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เพศชายร้อยละ 88.4 เพศหญิงร้อยละ 11.6 อายุของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพบว่า มากที่สุด คือ 29 – 37 ปี ร้อยละ 33 รองลงมาได้แก่ 38-46 ปีขึ้นไปร้อยละ 30.4 และน้อยที่สุด คือ 47-45 ปี ร้อยละ 16.1 สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีมากที่สุด คือ คู่คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา คือ โสดร้อยละ 27.7 และน้อยสุด คือ หม้าย หรือหย่าร้างร้อยละ 9.8 ตามลำดับจำนวนบุตรพบว่ามากที่สุด คือ 4 คน ร้อยละ 1.8 รองลงมา คือ 3 คนร้อยละ 12.5 และ 2 คนร้อยละ 24.1 และ 1 คนร้อยละ 28.6 น้อยที่สุดไม่มีบุตรร้อยละ 33.0 ระดับการศึกษาพบว่ามากที่สุด คือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 39.3 รองลงมา ประถมศึกษาร้อยละ 33.9 และมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 20.5 น้อยที่สุดปริญญาตรีร้อยละ 5.4 ช่วงประสบการณ์พบว่าทำงานมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 0 – 3 ปี ร้อยละ 68.8 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 3 – 6 ปี ร้อยละ 20.5 และช่วงอายุ 6 – 9 ปี ร้อยละ 7.1 น้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 12 – 15 ปี ร้อยละ 0.9 พบว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีมากกว่าตำแหน่งหัวหน้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคิดเป็นร้อยละ 96.4 และ 3.6 ตามลำดับ

ช่วงเวลาการทำงาน พบว่าช่วงกลางวันมีมากกว่าช่วงเวลาการทำงานช่วงกลางคืนคิดเป็นร้อยละ 54.5 และ 45.5 ตามลำดับ ช่วงรายได้ พบว่าที่มีมากที่สุด คือ ช่วงรายได้ 7000 – 7999

บาท ร้อยละ 65.2 รองลงมา คือ 8000 – 9999 บาท ร้อยละ 21.4 และ 6000 – 6999 บาท ร้อยละ 7.1 น้อยที่สุดคือ 10000 – 12000 บาท ร้อยละ 3.6 ช่วงจำนวนหนี้สินพบว่าที่มีมากที่สุด คือ ไม่มีหนี้ ร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ 20001 – 50000 บาท ร้อยละ 15.2 และ 50001 – 100000 บาท ร้อยละ 8.0 น้อยที่สุดคือ 40000 บาท ร้อยละ 0.9 ช่วงจำนวนหนี้สินพบว่าที่มีมากที่สุดคือ ไม่มีหนี้ ร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ 20001 – 50000 บาท ร้อยละ 15.2 และ 50001 – 100000 บาท ร้อยละ 8.0 น้อยที่สุดคือ 40000 บาท ร้อยละ 0.9

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบทั้งหมดพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความทอดยในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มหาวิทยาลัยนเรศวรพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับความทอดยอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($p\text{-Value} = 0.001$) ความทอดยประกอบไปด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความด้อยสัมพันธภาพ และความรู้สึกที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-Value} = 0.001$) พบว่าระดับความเครียดกับความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-Value} = 0.050$) และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับความรู้สึกที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความทอดยกับความเครียดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีองค์ประกอบของความทอดยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความด้อยสัมพันธภาพต่อบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความรู้สึกที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ปัจจุบันเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะต้องประสบกับปัญหามากมายหลายประการ แต่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่ก็ยังมีสภาพจิตใจที่แข็งแกร่งพอที่จะสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ โดยไม่เผชิญกับความเครียดและความทอดยมากนัก ทั้งนี้อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ประจำตามจุดต่างๆ มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ไม่เคร่งเครียดกับกฎระเบียบจนมากเกินไปจนก่อให้เกิดภาวะเครียดหรือความทอดย อีกทั้งอาจารย์ บุคลากร นิสิตส่วนใหญ่ภายในมหาวิทยาลัยก็ได้ปฏิบัติตนในทางที่จะก่อให้เกิดปัญหากับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น การจอดรถในที่ห้ามจอด หรือการจอดรถผิดที่ มากเกินไปนัก อีกทั้งสัมพันธ์ภาพโดยส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยกับอาจารย์ บุคลากร และนิสิตภายในมหาวิทยาลัยโดยส่วนใหญ่แล้วก็เป็นไปในทางที่ดี

ข้อเสนอแนะทั่วไป

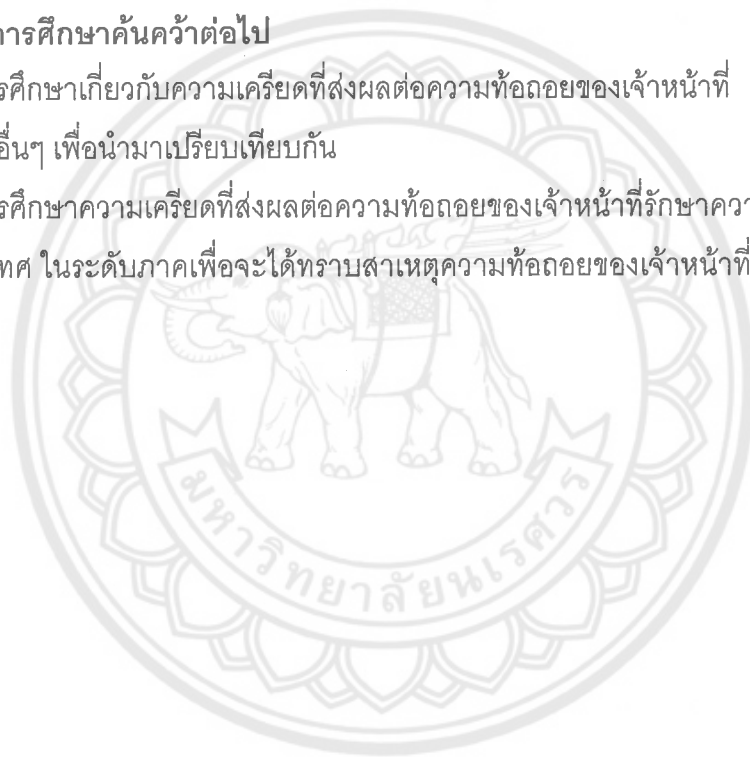
1. ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ควรเผยแพร่เป็นสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดจน ผู้เกี่ยวข้องให้ทราบสภาพปัญหาและสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดระบบต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและการสร้างขวัญกำลังใจต่อไป

2. ควรจัดให้มีการอบรมให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาค้นคว้าต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน

2. ควรมีการศึกษาความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในภาพรวมทั้งประเทศ ในระดับภาคเพื่อจะได้ทราบสาเหตุความเหนื่อยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย



บรรณานุกรม

- การแพทย์ . กรม . สุขภาพจิต . กรุงเทพฯ : กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข . 2533 .
- จินตนา ยูนิพันธ์ . "ทฤษฎีทางการพยาบาล : ทฤษฎีของนิวแมน , " ใน ทฤษฎีการพยาบาล . หน้า 81-88 . กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2529 .
- จินตนา ตั้งวรพงษ์ชัย . "เครียดจริงหรือเมื่อต้องดูแลเด็กในสังคม : กลวิธีแก้ไข ." คณะพยาบาลศาสตร์ . 13(1) : 17-27 : มกราคม 2533 .
- ชินโอสถ หัตถ์บำเรอ . เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับกลาง รุ่น 10 สำหรับข้าราชการกรุงเทพมหานคร . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กระทรวงสาธารณสุข , 2531 .
- ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล . การฝึกฝนคลายกล้ามเนื้อเพื่อลดความเครียดของนักศึกษาปีที่ 1 วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ . วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร . 2532 . ถ่ายเอกสาร
- ฐานา ธรรมคุณ . ความเครียดของพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไปในแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรม . วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2532 . ถ่ายเอกสาร .
- เทอดศักดิ์ เดชคง . "ธรรมชาติของความเครียด" ใน วิถีแห่งการคลายเครียด . หน้า 19 . กรุงเทพฯ : มติชน , 2545 .
- นราธร ศรีประสิทธิ์ . "ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กวัยรุ่น" , Health . 1(12) : 102-107 ; ธันวาคม 2533 .
- นิमित ศัลยา . "ความตึงเครียด อะไรคือความตึงเครียด" ใน ทำอย่างไรให้หายเครียด . หน้า 2 . กรุงเทพฯ : แปลน , 2533 .
- ประพิมพ์พรรณ สุวรรณภูมิ . การศึกษาความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีในเขตกรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2533 . ถ่ายเอกสาร .
- ประเวศ วะสี . วิถีคลายเครียด . กรุงเทพฯ : หมอชาวบ้าน , 2535 .
- ปวีณ์นุช งามวงศ์ . ความเหนื่อยหน่าย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการตั้งใจลาออกของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม . วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ , 2548 .

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย . วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยมหิดล , 2529 . ถ่ายเอกสาร .
- พรทิพย์ เกษรานนท์ . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในกรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล , 2527 . อัดสำเนา .
- พัชรินทร์ สุตันตปฤดา . ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดภาวะเครียดจากการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ . วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2535 . ถ่ายเอกสาร .
- มรรยาท รุจิวิทย์ . "ความเครียด : แนวคิดและความหมาย" ใน การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต . หน้า 4.ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2548 .
- รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช . การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2531 . ถ่ายเอกสาร
- วิจิตร บุญยโหดระ . "ความเครียดในอาชีพ" ใน พิชิตความเครียด . หน้า 43 . กรุงเทพฯ : บพิศการพิมพ์ , 2536 . นันทวรรณ นาวิ . คลายเครียด . กรุงเทพฯ : แสงแดด , 2533 .
- วิทยา นาควัชระ . "ลดความเครียด , รู้จักชีวิต" . 10(35) : 32-34 ; ธันวาคม 2532 – มกราคม 2533 .
- วิลาวัลย์ วรศรีหิรัญ . ความเครียดของนิสิตปริญญาโทวิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยนเรศวรปีการศึกษา 2535 . วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร , 2536 . ถ่ายเอกสาร .
- วีระ ไชยศรีสุข . "ความเครียด , " ใน สุขภาพจิต . หน้า 177 – 181 . กรุงเทพฯ : แสงศิลป์การพิมพ์ , 2533 .
- ศุภชัย ยาวะประภาษ . "ความเครียดของนักบริหาร ปัญหาและทางออก , " สังคมศาสตร์ . 19(2) : 62 – 69 ; มิถุนายน 2525 .

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมชาย จักรพันธ์ . "จิตเวชชุมชน," สมาคมจิตแพทย์. 24(1) : 42 ; มีนาคม 2523.
- สันต์ หัตถิรัตน์ . "การตรวจรักษาอาการเครียด," หมอชาวบ้าน. 13(45) : 35 – 38 พฤษภาคม 2534.
- สุจิต สุวรรณชีพ . "ความเครียด," จิตวิทยาคลินิก. 19(2) : 95 – 99 ; กรกฎาคม – ธันวาคม 2531.
- อัมพล สุอำพัน . "คลายเครียดกันดีกว่า," Health. 1(3) : 91 – 92 ; กรกฎาคม 2533 .
- Albrecht , Karl. Stress and Manager. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice – Hall , 1979 .
- Bargagliotto , L . A. and L. N. Trystad. "Differences in Stress and Coping Finding : A Reflection of Social Realities or Methodologies ," Nursing Research. 36(3) : 170 – 173 ; March , 1987 .
- Brown , Warren B. and Denis J. Moberg. Organization Theory and Management : A Marco Approach. New York : John Wiley and Sons , 1980.
- Carry , L. Cooper. Behaviral Problem in Organization. Englewood Cliffs , N.J. : Prentice Hall , 1979 .
- Cobb , S. and S.V. Karl. "Some Medical Aspects of Unemployment ," Industrial Gerotology. 12 : 8–15 ; December , 1972 .
- Engle , George L. Psychological Developmental in Health and Disease. Philadelphia : W.B. Saunders , 1962.
- Farmer, Richard E. , Hunt Monahan Lynn and Reinhold W. Hekeler. Stress Management for Human Services. Beverly Hills : Sage Publications , 1984.
- Frain , Marita and Theresa M. Valiga. "The Multiple Dimensions of Stress," Topic in Clinical Nursing. 1(1) : 45 – 49 ; April, 1979.
- French and others. "Organizational Stress and Individual Tain," in The Failure of Success. P.30 – 66. New York : Amacom, 1974.
- Hafen , Brent Q. and Kathryn J. Frandsen. How to Live Longer. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice – Hall , 1981.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Johnson, David W. "Anger , Stress, and Managing Your feelings," in Reaching out : Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization. 4th ed. P.243 – 245 .
Englewood Cliff , N.J. : Prentice – Hall , 1990.
- Kahn , R.L. , and others. Organizational Stress. New York : Wiley , 1964.
- Kalleberf , Anne L. "Work Values and Job Rewards : A theory of Job Satisfaction,"
American Sociological Review. 42(4) : 124 – 143 ; October – December , 1977.
- Kelly , J.G. and D.G. Cross. "Stress, Coping Behaviors, and Recommendations for
Intensive care and Medical-Surgical Ward Registered Nurses," Research in
Nursing and Health. 8 : 321 – 328 ; 1985.
- Lazarus , Richard S. Psychological Stress and Coping Process. New York : McGraw-
Hill , 1966.
- Lewis, D.J. and J.A. Robinson. Assessment of Coping Strategies of ICU Nurses in
Response to Stress. Critical Care Nurse. 6 : 38 – 43 ; 1986.
- Miller , Benjamin F. and Claire B. Keane. Encyclopedia and Dictionary of Medicine and
Nursing. Philadelphia : W.B. Saunders , 1972.
- Norman, Worrall and Darek May. "Towards a Person – in Situation Model of Teacher
Stress," The British Journal of Educational Psychology. 59(6) : 174-186 ; June,
1989.
- Robert , Sharon L. Behavioral Concepts and Nursing Through Out the Life Span. New
York : Prentice – Hall , 1978.
- Rosenthal , S.L. , K.D. Schmid and M.H. Black. "Stress and Coping in NICU," Research
in Nursing and Health. 12 : 257 – 265 ; December , 1989.
- Selye , Hans. "Mechanism of Stress," in The Stress of Life. P. 97-99. New York :
McGraw-Hill , 1965.
- Summers, S. "Job Stress in the Critical Care Nurses," Nurses Educator. 13(3) : 29, 33 ;
March, 1989.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Wallace, Mc Donald J. "Living with Stress," Nursing Time. 74(11) : 457 – 458 ; March, 1978."The Stress," in The Stress of Life. P.54. New York : McGraw-Hill , 1956.
- Wolf, Lu Verne and Others. Fundamentals of Nursing. 7th ed. Philadelphia : J.B. Lippincott , 1987.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิให้คำปรึกษา พิจารณาตรวจสอบเครื่องมือ

- | | | |
|---------------------|-------------|--------------------|
| 1. ดร.ธัญช | กนกเทศ | คณะสาธารณสุขศาสตร์ |
| 2. อาจารย์สมเกียรติ | ศรประสิทธิ์ | คณะสาธารณสุขศาสตร์ |
| 3. อาจารย์วรวิทย์ | อินทร์ชม | คณะสาธารณสุขศาสตร์ |



ภาคผนวก ข
คุณภาพของแบบสอบถาม

ตารางแสดง 25 แสดงค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความเครียดและความเหนื่อยในการปฏิบัติงาน
สำหรับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (n = 30) ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

แบบวัดความเครียดและความเหนื่อย	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
แบบวัดความเครียด	20	.727
แบบวัดความเหนื่อย	22	.847
โดยรวม	42	.876

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียด

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญ	ค่าเฉลี่ย IOC
	1	2	3	
1. ท่านกลัวทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาด	1	1	1	1
2. ท่านไปไม่ถึงเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้	1	1	1	1
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินทอง หรืองานในบ้าน	1	1	1	1
4. ท่านเป็นกังวลเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะใน อากาศ น้ำ เสียง และดิน	1	1	1	1
5. ท่านรู้สึกต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1
6. ท่านคิดว่าเงินที่ท่านได้รับไม่พอใช้จ่าย	1	1	1	1
7. ท่านมีอาการกล้ามเนื้อปวดตึง	1	1	1	1
8. ท่านปวดหัวจากความตึงเครียด	1	1	1	1
9. ท่านมีอาการปวดหลัง	0	1	1	0.6
10. ท่านมีความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	1	1	0	0.6
11. ท่านปวดหัวข้างเดียว	1	1	1	1
12. ท่านรู้สึกวิตกกังวล	1	1	1	1
13. ท่านรู้สึกคับข้องใจ	1	1	1	1
14. ท่านรู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด	1	1	1	1
15. ท่านรู้สึกเศร้า	1	1	1	1
16. ท่านมีความจำไม่ดี	1	1	1	1
17. ท่านรู้สึกสับสน	1	1	1	1

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียด (ต่อ)

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ค่าเฉลี่ย IOC
18. ท่านตั้งสมาธิลำบาก	1	1	1	1
19. ท่านรู้สึกเหนื่อยง่าย	1	1	0	0.6
20. ท่านเป็นหวัดบ่อย ๆ	1	1	1	1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความท้อถอยในการปฏิบัติงาน

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ค่าเฉลี่ย IOC
1. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้จิตใจห่อเหี่ยว	1	1	1	1
2. ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงหลังเลิกงานตอนเย็นของแต่ละวัน	1	1	1	1
3. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียขณะตื่นนอนในตอนเช้าเมื่อคิดว่า จะต้องไปเผชิญกับการทำงาน	1	1	1	1
4. รู้สึกว่าตนเองสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นได้ โดยง่าย	1	1	1	1
5. รู้สึกว่าตนเองปฏิบัติกับบางคนเหมือนกับพวกเขาเป็น สิ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจ	1	1	1	1
6. การทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนตลอดทั้งวัน ทำให้รู้สึก เครียด	1	1	1	1
7. รู้สึกว่าตนเองสามารถช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหาให้ สำเร็จได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1
8. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ปฏิบัติอยู่	1	1	1	1
9. ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติส่งผลทางบวกต่อการดำเนินชีวิต ของบุคคลอื่น ๆ	1	1	1	1
10. ท่านกลายเป็นคนที่มีจิตใจกระด้างต่อผู้คน-มากขึ้น นับตั้งแต่เข้าปฏิบัติงานนี้	1	1	1	1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความท้อถอยในการปฏิบัติงาน(ต่อ)

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 1	ผู้เชี่ยวชาญ 2	ผู้เชี่ยวชาญ 3	ค่าเฉลี่ย IOC
12.รู้สึกว่าคุณเองกระตือรือร้นและเอาใจจริงเอาจ้ง ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1
13.ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานทำให้เกิดความคับ ข้องใจ	1	1	1	1
14.ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติงานอยู่นั้นมาก เกินไป	1	1	1	1
15.ท่านรู้สึกอ่อนใจต่อพฤติกรรมของผู้ที่ท่าน ให้บริการและเพื่อนร่วมงานบางคนจนไม่อยาก ใส่ใจต่อพฤติกรรมของคนอื่น ๆ	1	1	1	1
16.ท่านรู้สึกเกิดความเครียดมาก เมื่อต้อง ทำงานติดต่อกับผู้อื่นโดยตรง	1	1	1	1
17.ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับ นิสิตและอาจารย์และบุคคลอื่นได้ดี	1	1	1	1
18.ท่านรู้สึกว่าเร้าใจเบิกบานใจและมีความสุขที่ได้ ทำงานใกล้ชิดกับผู้อื่น	1	1	1	1
19.ท่านประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากกับงาน ที่ปฏิบัติงานอยู่	1	1	1	1
20.ท่านรู้สึกหมดความอดทนที่จะปฏิบัติงาน ต่อไป	1	1	1	1
21.สามารถจัดการกับปัญหาทางอารมณ์ของตน ได้อย่างสุขุมรอบคอบในการทำงาน	1	1	1	1
22.ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาจะตำหนิต่านเมื่อ เกิดปัญหา	1	1	1	1



แบบสอบถามชุดที่

--	--	--

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความท้อถอยในการทำงานของเจ้าหน้าที่
รักษาความปลอดภัยมหาวิทยาลัยนเรศวร

คำชี้แจง

1. งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความท้อถอยในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการของงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ และนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งข้อมูลในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	10	ข้อ
<u>ตอนที่ 2</u> ข้อมูลด้านความเครียด	จำนวน	20	ข้อ
<u>ตอนที่ 3</u> ข้อมูลด้านความท้อถอย	จำนวน	23	ข้อ

หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสอบถามฉบับนี้สามารถสอบถามได้จากผู้แจกแบบสอบถาม และหลังจากที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ครบทุกส่วนแล้ว ขอความกรุณาส่งคืนแบบสอบถามให้กับผู้แจกแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามและแสดงความเห็นอันเป็นประโยชน์มา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงตามความจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพการสมรส

- () 1. โสด () 2. แต่งงาน () 3. หม้าย หรือ หย่า

4. จำนวนบุตร.....คน

5. วุฒิทางการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา
 () 2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
 () 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 () 4.ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 () 5. สูงกว่าปริญญาตรี

6. ประสบการณ์ในการทำงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย.....ปี

7. ตำแหน่งในการทำงาน

- () 1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย () 2. หัวหน้าผลัด
 () 3. หัวหน้าชุด () 4. สายตรวจ

8. ช่วงเวลาการทำงาน

- () 1. เวลา 6.00 น – 18.00 น () 2. เวลา 18.00 น – 6.00 น

9. รายได้ทั้งหมด.....บาท/เดือน

10. หนี้สินทั้งหมด.....บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความเครียด

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และเลือกคำตอบที่เป็นความคิด ความรู้สึกหรือ

อาการที่เกิดขึ้นกับท่าน แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ให้ตรงช่องตามเกณฑ์ที่คุณประเมินโดย

มากที่สุด	หมายถึง	รู้สึกเครียดมากที่สุด
มาก	หมายถึง	รู้สึกเครียดมาก
ปานกลาง	หมายถึง	รู้สึกเครียดปานกลาง
เล็กน้อย	หมายถึง	รู้สึกเครียดเล็กน้อย
ไม่เคย	หมายถึง	ไม่รู้สึกเครียด

คำถาม	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่เคย
1. ท่านกลัวทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาด					
2. ท่านไปไม่ถึงเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้					
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินทองหรือเรื่องงานในบ้าน					
4. ท่านเป็นกังวลเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน					
5. ท่านรู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน					
6. ท่านคิดว่าเงินที่ท่านได้รับไม่พอใช้จ่าย					
7. ท่านมีอาการกล้ามเนื้อปวดตึง					
8. ท่านปวดหัวจากความตึงเครียด					
9. ท่านมีอาการปวดหลัง					
10. ท่านมีความอยากอาหารน้อยลงเมื่อถึงเวลา					
11. ท่านปวดหัวข้างเดียว					
12. ท่านรู้สึกวิตกกังวลในชีวิต					
13. ท่านรู้สึกคับข้องใจ					
14. ท่านรู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด					
15. ท่านรู้สึกเศร้า					
16. ท่านมีความจำไม่ดี					

คำถาม	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่เคย
17. ท่านรู้สึกสับสน					
18. ท่านตั้งสมาธิลำบาก					
19. ท่านรู้สึกเหนื่อยง่าย					
20. ท่านเป็นหวัดบ่อย ๆ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความถี่ของการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ต้องการสำรวจทัศนคติของท่านที่มีต่องานและบุคคลที่เกี่ยวข้องใกล้ชิด ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับความรู้สึกของท่าน กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด และตัดสินใจว่าท่านเคยมีความรู้สึกเช่นนี้กับการทำงานของท่านหรือไม่ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตรงช่องตัวเลขที่เป็นคำตอบซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านอย่างแท้จริง ข้อมูลที่ได้ จะทำการวิเคราะห์โดยส่วนรวมซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด โดยกำหนดให้

- | | | | |
|-----|---|-----|-------------------------------------|
| เลข | 0 | แทน | ไม่เคยรู้สึกเช่นนั้น |
| เลข | 1 | แทน | รู้สึกปีละ 2 – 3 ครั้ง หรือน้อยกว่า |
| เลข | 2 | แทน | รู้สึกเดือนละครั้ง หรือน้อยกว่า |
| เลข | 3 | แทน | รู้สึกเดือนละ 2 – 3 ครั้ง |
| เลข | 4 | แทน | รู้สึกสัปดาห์ละครั้ง |
| เลข | 5 | แทน | รู้สึกสัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง |
| เลข | 6 | แทน | รู้สึกเช่นนั้นทุกวัน |

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก						
		0	1	2	3	4	5	6
1	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้จิตใจห่อเหี่ยว							
2	ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงหลังเลิกงานในตอนเย็นของแต่ละวัน							
3	ท่านรู้สึกอ่อนเพลียขณะตื่นนอนในตอนเช้าเมื่อคิดว่าจะต้องไปเผชิญกับการทำงาน							
4	รู้สึกว่าตนเองสามารถเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นได้โดยง่าย							
5	รู้สึกว่าตนเองปฏิบัติกับบางคนเหมือนกับพวกเขาเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจ							
6	การทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนตลอดทั้งวัน ทำให้รู้สึกเครียด							
7	รู้สึกว่าตนเองสามารถช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหาลงสำเร็จได้เป็นอย่างดี							
8	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ปฏิบัติอยู่							
9	ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติส่งผลทางบวกต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลอื่น ๆ							
10	ท่านกลายเป็นคนที่มีจิตใจกระด้างต่อผู้คนมากขึ้นนับตั้งแต่เข้าปฏิบัติงานนี้							
11	ท่านรู้สึกวิตกกังวลว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านเป็นคนมีจิตใจห่อเหี่ยว							
12	รู้สึกว่าตนเองกระตือรือร้นและเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติงาน							
13	ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เกิดความคับข้องใจ							
14	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่นักมากเกินไป							
15	ท่านรู้สึกอ่อนใจต่อพฤติกรรมของผู้ที่ท่านให้บริการและเพื่อนร่วมงานบางคนจนไม่อยากจะใส่ใจต่อพฤติกรรมของคนอื่น ๆ							

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก						
		0	1	2	3	4	5	6
16	ท่านรู้สึกเกิดความเครียดมาก เมื่อต้องทำงานติดต่อกับผู้อื่นโดยตรง							
17	ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับนิสิตและอาจารย์และบุคคลอื่นได้ดี							
18	ท่านรู้สึก่าเร้าเบิกบานใจและมีความสุขที่ได้ทำงานใกล้ชิดกับผู้อื่น							
19	ท่านประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากกับงานที่ปฏิบัติอยู่							
20	ท่านรู้สึกหมดความอดทนที่จะปฏิบัติงานต่อไป							
21	สามารถจัดการกับปัญหาทางอารมณ์ของตนได้อย่างสุขุมรอบคอบในการทำงาน							
22	ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาจะตำหนิท่านเมื่อเกิดปัญหา							

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่สละเวลา คณะผู้วิจัย