ห้องสมุด
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ค ๖๓๑ ป ๒๕๔๘

คุณาพร ลานทอง
พรรษา ตราชื่นต้อง
ยุพาพร พวงน้ำอ่าง
วรนุช อำนาจวงศา
สุพินพิทักษ์ บุญลอย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา 551461
มหาวิทยาลัยนเรศวร
ภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2548

ชื่อเรื่อง : การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ผู้เขียน : คุณาพร ลานทอง , พรรษา ตราชื่นต้อง , ยุพาพร พวงน้ำอ่าง , สุพินพิทักษ์ บุญลอย , วรนุช อำนาจวงศา

ที่ปรึกษา : อาจารย์วัชรี ศรีทอง

ประเภทสารนิพนธ์ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 162 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ ได้จำนวน 108 คน เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย เครื่องมือมี่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความเครียด ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปและแบบทดสอบวัดระดับความเครียด จำนวน 30 ข้อ
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ร้อยละ การทดสอบค่าไค สแควร์ (Chi-square Test)

ผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก กับสมมติฐานงานวิจัยพบว่า อายุ ลักษณะของงาน ความพอเพียงของรายได้ และปัญหาด้านสุขภาพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ และบุคคลหลายท่าน คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ณ ที่นี้ คืออาจารย์วัชรี ศรีทอง อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ให้แนวคิดและคำแนะนำต่างอันทำให้เกิดความเข้าใจในการศึกษา ตลอดถึงการอำนวยความสะดวกในการศึกษาให้เสร็จสิ้นบรรลุเป้าหมายรวมทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การหาค่าสถิติต่างๆ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์สถานที่และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้คณะผู้วิจัยขอมอบความดีและผลประโยชน์อันเกิดจากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ให้แก่ผู้มีพระคุณต่อคณะผู้วิจัยทุกท่านรวมทั้งผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ช่วยทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์

คณะผู้วิจัย

อาจารย์ที่ปรึกษา และหัวหน้าภาควิชาได้พิจารณารายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก" เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสาธารณสุขศาสตร์บัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

(อาจารย์วัชรี ศรีทอง)

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	สมมุติฐานของการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	4
	กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	6
	ความหมายของความเครียด	7
	ชนิดของความเครียด	9
	สาเหตุของความเครียด	10
	ระดับของความเครียด	15
	การวัดความเครียด	17
	ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด	18
	ผลของความเครียด	20
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	**วิธีการดำเนินการวิจัย**	26
	รูปแบบการวิจัย	26
	ลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
	การเก็บและรวบรวมข้อมูล	27
	การวิเคราะห์ข้อมูล	27
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
	การบริหารงานวิจัย	29
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	30
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	30
	ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับระดับความเครียด	39
5	**บทสรุป**	42
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	42
	สมมติฐานของการวิจัย	42
	วิธีดำเนินการวิจัย	42
	สรุปผลการวิจัย	42
	อภิปรายผลการวิจัย	42
	ข้อเสนอแนะ	43

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม..... 44

ภาคผนวก..... 45

ประวัติผู้วิจัย..... 50

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	30
2 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	33
3 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	33
4 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	34
5 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	35
6 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	36
7 ความสัมพันธ์ระหว่างความพอเพียงของรายได้กับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	37
8 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	37
9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาสุขภาพกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	38
10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก แยกตามเพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะของงาน ระดับการศึกษา รายได้ สภาพการทำงาน และภาวะสุขภาพ	39

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ ความเครียดเป็นภาวะที่จิตใจตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่ง อันไม่พึงประสงค์ซึ่งสถานการณ์หรือความกดดันนั้นๆ มากเกินกว่ากำลังความสามารถในเวลาปกติที่จะแก้ไขหรือขจัดให้หมดสิ้นหรือบรรเทาได้ (สุจริต สุวรรณชีพ, 2531: 95) อาการเครียดอาจจะแสดงออกโดยลักษณะหน้าตา กิริยา ท่าทาง วาจา ที่ห่วงกังวล ตื่นเต้น ตกใจ โกรธ ประหม่า หรืออื่นๆ ซึ่งจะสังเกตและวินิจฉัยได้โดยง่าย (สันต์ หัตถีรัตน์,2534:22) และยังสามารถพิจารณาได้จากแบบทดสอบอีกด้วย

ความเครียดเป็นเสมือนส่วนหนึ่งของชีวิตที่ทำให้ชีวิตสมบูรณ์ ความเครียดของแต่ละบุคคลดูจะเป็นแรงผลักดันที่อยู่เบื้องหลังที่จะให้บุคคลเหล่านั้นประสบความสำเร็จ แต่ทางตรงกันข้ามความเครียดก็เป็นเสมือนฆาตกรที่ทำลายความสำเร็จในชีวิต ความเครียดยังมีลักษณะเฉพาะซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกของบุคคล เหตุการณ์หนึ่งอาจจะสร้างความเครียดให้กับบุคคลหนึ่งอย่างรุนแรง และเหตุการณ์ที่เหมือนกันอาจจะไม่สร้างความเครียดให้กับบุคคลหนึ่งเลย (ประชุม โพธิกุล,2529: 27; อ้างอิงมาจาก Alley,1980:unpaged) ความเครียดที่เป็นตัวทำลายเป็นต้นเหตุของโรคต่างๆ ทางร่างกาย เช่น นอนไม่หลับ แผลในกระเพาะอาหาร โรคเบาหวานกำเริบ หลอดเลือดหัวใจอุดตัน โรคเริมที่อวัยวะเพศ โรคหอบหืดและมะเร็ง ความเครียดยังทำให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน และผลของการทำงานลดน้อยลงต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และเป็นเหตุให้บุคคลปรับตัวในทางที่ผิด บางคนหาทางระบายความเครียดด้วยเหล้า บุหรี่ หลายคนหมกมุ่นอยู่กับการพนัน มีบางส่วนที่กระทำอัตวินิบาตกรรม (วีระ ไชยศรีสุข,2533:177) นอกจากนี้ความเครียดยังก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม เช่น ผู้ที่ถูกกดดันทางเพศอาจจะไปก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม เช่น ก่อคดีอาชญากรรม ผู้ที่มีอาการปวดต่างๆ อาจจะรับประทานยากล่อมประสาทและติดยาโดยไม่รู้ตัว และบุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวรับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ก็จะก่อให้เกิดความผิดปกติทางจิตใจชั่วคราว (Transient Situtional Disturbance) ความเครียดยังสามารถนำมาซึ่งโรคทางจิตเวช เช่น โรคประสาท โดยเฉพาะโรคประสาทกังวล (Anxiety Neurosis) ซึ่งพบได้ประมาณร้อยละ 5 ของประชากรที่มีอายุระหว่าง 20-35 ปี และพบในหญิงมากกว่าชายประมาณ 2:1 ในทุกระดับการศึกษาหรือทุกฐานะ

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นมีมากมาย ตั้งแต่เรื่องของครอบครัว การแต่งงาน ความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในครอบครัว ปัญหาการเงินภายในบ้าน ปัญหาของการทำงาน ความสัมพันธ์ของนายจ้างและลูกจ้างและเพื่อนร่วมงาน ความเครียดจากการเจ็บป่วย การได้รับบาดเจ็บและอุบัติเหตุเป็นต้น

องค์การอนามัยโลกได้สำรวจผู้ป่วยโรคจิตและโรคประสาทพบว่า มีผู้ป่วยโรคจิตที่เข้ามารับการรักษาจำนวนประมาณ 10 ราย ในจำนวนผู้ป่วย 1,000 ราย ส่วนผู้ป่วยโรคประสาทมาจากความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เช่น การสูญเสีย ความผิดหวัง ความคับข้องใจ จากพัฒนาการจากความเครียด ซึ่งความเครียดถือว่าเป็นสาเหตุกระตุ้น จะเห็นได้ว่านอกจากความเครียดจะเป็นสาเหตุของโรคประสาทแล้วความเครียดยังเป็นสาเหตุกระตุ้นให้เกิดโรคจิตได้อีกด้วย

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าความเครียดสามารถเกิดกับบุคคลใดก็ได้ อาการความเครียดนอกจากจะสังเกตเห็นได้ยังสามารถวัดได้จากแบบทดสอบ ความเครียดอาจมีผลทางด้านบวก ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จในกิจการใดๆ หรือกระทำสิ่งใดๆ และความเครียดก็อาจมีผลทางด้านลบ ซึ่งเป็นสาเหตุของโรคต่างๆ ทางร่างกาย บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวได้ เมื่อเกิดความเครียดอาจจะหาทางออกด้วยวิธีการผิดๆ เช่น ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ รับประทานยากล่อมประสาท หรืออาจจะก่อปัญหาทางสังคม เช่นคดีอาชญากรรม นอกจากนั้นความเครียดยังเป็นสาเหตุของโรคประสาทและเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดโรคจิต

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย เป็นโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและฟื้นฟูอย่างครบวงจร ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการแก่ประชาชนในเขตอำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก มีบุคลากรสาธารณสุขปฏิบัติงานทั้งสิ้น 162 คน มีความหลากหลายในด้านปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น บทบาทหน้าที่ ลักษณะงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การดูแลผู้มารับบริการ ความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างและครอบครัว การประเมินระดับความเครียดที่ก่อให้เกิดความเครียดในรูปแบบที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดได้ หากไม่ได้รับการแก้ไขอาจนำไปสู่ความผิดปกติทางจิตใจ เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาของปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

จึงทำการค้นหาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการป้องกันและลดปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดจาดความเครียดอย่างแท้จริง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกคุกคามจากทั้งสถานการภายนอกและสถานการณ์ภายใน ของบุคคลนั้นเอง เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งสามารถสังเกตและวินิจฉัยได้จากองค์ประกอบของความเครียด 4 องค์ประกอบดังนี้

1.1 ความเครียดองค์ประกอบด้านอารมณ์ เช่น เบื่อหน่าย ฉุนเฉียว กระวนกระวาย

1.2 ความเครียดองค์ประกอบด้านอวัยวะ เช่น ปากคอแห้ง วิงเวียนศีรษะ

1.3 ความเครียดองค์ประกอบด้านกล้ามเนื้อ เช่น มือเท้าสั่น ปวดหลังตาพร่า

1.4 ความเครียดองค์ประกอบด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น นอนไม่หลับ ลุกลี้ลุกลน เดินตัวเกร็ง

2. ความเครียดระดับสูง หมายถึง ผู้ที่ตอบแบบสอบถามและมีคะแนนสูงกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

3. ความเครียดระดับปานกลางหมายถึง ผู้ที่ตอบแบบสอบถามและมีคะแนนร้อยละ 60 - 70

4. ความเครียดระดับต่ำหมายถึง ผู้ที่ตอบแบบสอบถามและมีคะแนนต่ำกว่าร้อยละ 60

5. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ทุกหน่วยงานซึ่งหมายรวมถึงลูกจ้างและลูกจ้างชั่วคราว

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ลักษณะงาน ระดับการศึกษา สภาพการทำงาน และปัญหาสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ความสำคัญของการวิจัย

1.ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

2.ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระดับความคิดทางอารมณ์และความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตการวิจัย

เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ความสัมพันธ์ในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว รายได้ และความเจ็บป่วย ระหว่างเดือนเมษายน 2549 – พฤษภาคม 2549

สมมติฐานงานวิจัย

เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะและตำแหน่งของงาน สภาพการทำงาน และปัญหาสุขภาพเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทยอำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

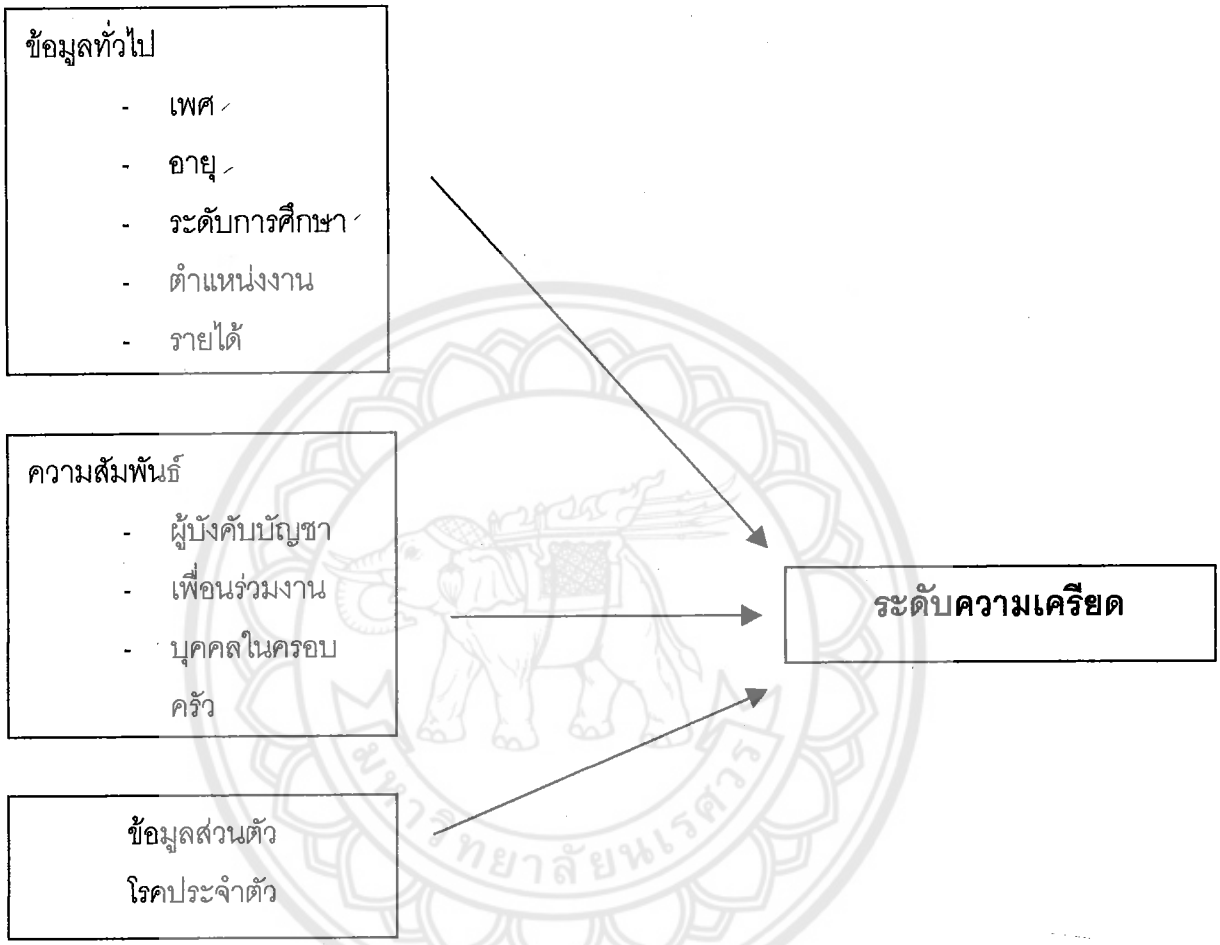
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะและตำแหน่งของงาน สภาพการทำงาน และปัญหาสุขภาพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียด

มหาวิทยาลัยนเรศวร

กรอบแนวคิดของการวิจัย



บทที่ 2
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย โดยผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังหัวข้อต่อไปนี้

ความหมายของความเครียด

ชนิดของความเครียด

สาเหตุของความเครียด

ระดับของความเครียด

การวัดความเครียด

ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด

ผลของความเครียด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความเครียด

ความเครียดไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน แต่มีผู้ให้คำจำกัดความไว้มากมาย พอจะยกตัวอย่างได้ดังนี้

วอลเลซ และเซลเย่ (Wallace, 1978 p.457 & Selye, 1956 p.53) กล่าวว่า เมื่อพูดถึงความเครียดในแง่ของอารมณ์ เรามักจะนึกถึงลักษณะอารมณ์ที่ก่อให้เกิดความยุ่งยาก อารมณ์ที่รบกวน อารมณ์ที่เป็นไปในทางลบ เช่น กลัว วิตกกังวล โกรธและซึมเศร้า ในแง่ของการปรับตัวคำว่าเครียดชวนให้เรานึกถึงการปรับตัวจากสิ่งรบกวน การเกิดโรคทางกาย และพยาธิสภาพทางจิตใจ จำเป็นสำหรับการเจริญเติบโต และการพัฒนาทางร่างกายและจิตใจ ความเครียดในระดับนี้จะช่วยกระตุ้นให้เราทำงาน แก้ปัญหา คิดสร้างสรรค์และสร้างเสริมความเชื่อมั่นในตนเอง แต่ถ้าภาวะของความเครียดนี้เป็นภาวะที่บุคคลตกอยู่ภายใต้ความกดดันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้เขาต้องปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ลาซารัส (Lazarus, 1971 pp.53-60) มองว่าความเครียด หมายถึง ภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคาม โดยที่การรับรู้ หรือการประเมินนี้ เป็นผลจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอก อันได้แก่สิ่งแวดล้อมในสังคม ในการทำงาน ในธรรมชาติ และเหตุการณ์ต่างๆในชีวิต กับปัจจัยภายในของบุคคลอันประกอบด้วย ทัศนคติ ลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น

ความเครียดทางจิตใจและอารมณ์ หมายถึง การรับรู้ที่เกิดจากการประเมินโดยใช้สติปัญญาของแต่ละบุคคลที่มีต่อภัยคุกคาม เหตุการณ์ หรือภัยอันตรายต่างๆ ของตัวกระตุ้นเป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่แน่นอน เนื่องจากบางเวลาสามารถควบคุมได้ บางเวลาก็ไม่สามารถควบคุมได้ ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในจิตใจ เป็นเหตุให้มีการตอบสนองด้วยความ รู้สึกและอารมณ์ที่ต่างกันออกไป เช่น โกรธ ซึมเศร้า หวาดกลัว รู้สึกผิด รู้สึกท้าทาย หรือมีความรู้สึกหลายๆอย่างร่วมกัน เป็นต้น (อัจฉรา บัวเลิศ 2536 หน้า 34; อ้างอิงมาจาก Mandler, 1983 pp. 91-92 & Lazarus, 1982 p.23)

โรเจอร์ (Rogers, 1951 p.531-532) มองว่าความเครียด หมายถึง ภาวะของจิตใจที่บุคคลรู้สึกว่าตนถูกคุกคาม แล้วทำให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล ระส่ำระสาย สับสน และไม่แน่ใจในทิศทางพฤติกรรมของตน อันเป็นผลมาจากที่บุคคลมีความไม่สอดคล้องระหว่างโครงสร้าง "ตน"ซึ่งหมายถึงการรับรู้ตนเป็นอย่างไร กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามที่เป็นจริง ทำให้เกิดกระบวนการทางจิต ที่จะดึงเอากลไกการป้องกันตนเองออกมาใช้ โดยมีลักษณะที่บิดเบือน การรับรู้ไม่ยืดหยุ่นผิดพลาด

เกิดความวิตกกังวล เกิดการไม่ยอมรับในพฤติกรรมบางส่วนของตน ซึ่งจะเป็นผลทำให้ยิ่งรู้สึกถูกคุกคามมากขึ้น

เซลเย่ (Selye, 1956 p.31) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดคือ กลุ่มอาการที่ร่างกายแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เช่น สภาพการณ์ที่เป็นพิษหรือสิ่งเร้าที่เต็มไปด้วยอันตราย อันมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและสารเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้จะแสดงออกในรูปของการเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ซึ่งนำไปสู่อาการต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ฮาร์ทล (Hartl, 1981 p.255) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลจากความต้องการการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์นี้ส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ฟาร์เมอร์ โมนาฮาน และเฮคเลอร์ (Farmer, Monahan & hekeler, 1984 p. 12) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับของความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้มาจากภาวะการณ์ต่างๆ ซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันอาจทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน

เว็บสเตอร์ (Webster, 1986 p.1861) กล่าวว่า ความเครียด stress เป็นคำที่มาจากภาษาลาติน คือ "strictus" หรือ "strict" ซึ่งหมายถึง ความกดดันทำให้มีความรู้สึกไม่สบายใจเป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้น เสียสมดุล อันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2519 หน้า 482) จิตแพทย์แห่งวงการสุขภาพจิตไทยได้ให้ความหมายความเครียดไว้ว่า เป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังจะเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่สบายใจ ไม่พอใจเหมือนจิตใจถูกบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

ลักขณา สิริวัฒน์ (2530 หน้า 174) ให้ความหมายของความเครียดว่า คือ สภาวะที่จิตใจได้รับความกระทบกระเทือนเนื่องจากอุปสรรคมาขัดขวางไม่ให้ร่างกายได้รับสิ่งที่ต้องการ

ประพิมพรรณ สุวรรณกูฏ (2531 หน้า 8) กล่าวว่าความเครียดหมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาจากทั้งภายในและภายนอกร่างกายที่มาคุกคาม มากระทำ มากดดัน หรือมาขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต การพัฒนาการ ความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 หน้า 2) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดคือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องที่ฝืนใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไขหรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้นๆ

วีระ ไชยศรีสุข (2533 หน้า 177-178) กล่าวว่า ความเครียด คือ สถานการณ์ที่คับแค้น จนมีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจจะเกิดขึ้นกับร่างกายเมื่อมีพลังงานมาก และมีการเปลี่ยนแปลงต่อขบวนการทางสรีรวิทยาทางร่างกาย

จากแนวคิดต่างๆพอจะสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ว่าสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งคุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย โดยธรรมชาติความเครียดจะเกิดกับมนุษย์ทุกคน เพราะสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อร่างกายและจิตใจไม่ว่าชนิดใดล้วนทำให้เกิดความเครียดทั้งสิ้น

<u>ชนิดของความเครียด</u>

กัลลาเฮอร์ (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2525 หน้า 66; อ้างอิงมาจาก Gallagher, n.d. unpage) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น2 ชนิดตามสาเหตุการเกิดดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์ (Disyress) หมายถึงสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ก่อให้เกิดจากากรหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย การตกงาน เป็นต้น
2. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความสุข (Eustress) ความเครียดชนิดนี้เป็นความเครียดทางด้านบวกเกิดขึ้นเนื่องจากมีความสุข สนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลินอิ่มเอิบไปด้วยความปิติยินดี ได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่ การงาน เป็นต้น

มิลเลอร์และคีน (Miller & Keane, 1972 pp. 915-916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งออกเป็นชนิดตามปฏิกิริยาที่ตอบสนองคือ

1.1 ความเครียดชนิดฉับพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเช่น ได้รับบาดเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Contining Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น เจ็บป่วยฉับพลันหรือเรื้อรัง การตั้งครรภ์

2. ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบนสนองของร่างกายอย่างฉับพลัน จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีอันตราย อาจเกิดจากคำบอกเล่าของผู้อื่น ประสบการณ์ในอดีต การชมภาพยนตร์หรืออ่านหนังสือที่ตื่นเต้นน่ากลัว ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจ เต้นเร็วและแรง

ฮาเฟน และแฟรนด์เซน (Hafen & frandsen, 1981 p. 13) ได้แบ่งความเครียดตามความสามารถในการป้องกันการเกิดดังนี้

1.ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable Stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ที่มีผู้คนแออัด ไม่ชอบอากาศร้อนนอกบ้าน เป็นต้น

2.ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ความเครียดที่เกิดจากความเจ็บป่วยหรือความตาย เป็นต้น

<u>สาเหตุของความเครียด</u>

มีผู้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ต่างๆ กันดังนี้

โรเจอร์ (Rogers, 1951 p. 523,531) มองว่าสาเหตุของความเครียดเกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างโครงสร้าง "คน" อันได้แก่ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม เป็นต้น กับประสบการณ์ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ความไม่ลงรอยกันนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกว่า ตนได้รับการคุกคามทางจิตใจ ในภาวะนี้เองที่บุคคลจะสร้างกลการป้องกันตนเองออกมาช่วยเหลือ โดยการปฏิเสธการรับรู้หรือบิดเบือนการรับรู้ต่อประสบการณ์ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

เมอร์เรย์ และฮูเอลสคอเอทเตอร์ (Murray & Huelskoetter, 1987 p. 325) ได้รวบรวมสาเหตุของความเครียดในด้านสังคมและวัฒนธรรมไว้ ดังนี้ ความกดดันทางสังคมและวัฒนธรรม สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ปรองดองกัน แรงกดดันจากสังคมที่เจริญด้วยเทคโนโลยีซึ่งมีการแข่งขันสูง การย้ายถิ่น ขนบธรรมเนียมประเพณีทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ความกังวลทางเศรษฐกิจ และความไม่แน่ใจในบทบาททางเพศ รวมทั้งเหตุการณ์ในชีวิตของบุคคลที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงในด้านสุขภาพ ความสัมพันธ์ในครอบครัว เศรษฐกิจ สภาพการใช้ชีวิต

การศึกษา ศาสนา ความสัมพันธ์ในสังคม เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกเครียดได้ง่าย ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นรุนแรงและเกิดขึ้นบ่อยๆจะทำให้บุคคลมีความเครียดมากยิ่งขึ้น

ลาซารัส (Lazarus, 1971 pp. 53-60) ได้กล่าวถึง สาเหตุของความเครียดไว้ 2 ประการใหญ่ๆ ได้แก่

1. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมทางสังคม สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และเหตุการณ์ต่างๆในชีวิตของบุคคล สภาพชีวิตที่มีลักษณะมาอยู่ท่ามกลางผู้คนมากเกินไปหรือโดดเดี่ยว และข้อจำกัดที่ทำให้ไม่มีความเป็นส่วนตัว ตลอดจนสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น ทำงานหนักหรือรับผิดชอบงานมากเกินไป การมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้ร่วมงาน การเปลี่ยนงาน และสภาพงานที่ไม่เปิดโอกาส ให้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดแก่บุคคล

2. สาเหตุจากองค์ประกอบของบุคคล (Individual)

2.1 ทัศนคติและลักษณะประจำตัว (attitude and traits)

เฟรดแมน และโรเซนแมน (Powell, 1990 p. 13 citing Fricdman & Rosenmam, 1974) พบว่าทัศนคติและลักษณะประจำของบุคคลที่เป็นผลทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย ได้แก่ คนที่ เร่งรีบ มักจะรีบร้อนเสมออยู่ตลอดเวลาและพยายามทำภารกิจให้ได้มากในเวลาที่น้อยที่สุด คนที่ มีลักษณะแข่งขันสูงจะผ่อนคลายได้ยากและรู้สึกเป็นศัตรูกับผู้อื่นได้ง่าย คนที่มักทำสิ่งต่างๆ หลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน คนที่อยากจะบรรลุเป้าหมายโดยไม่มีการวางแผนที่เหมาะสม คนที่ไม่กล้าแสดงออก ตลอดจนคนที่มีความคาดหวังสูงจนเกินไป ลักษณะเหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดสูง

2.2 อารมณ์ (emotion)

การมีความรู้สึกในทางลบ เช่น ความรู้สึกปวดร้าวใจ ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ ความวิตกกังวล ความรู้สึกผิด ความไม่สมหวังต่างๆ การมีอารมณ์รุนแรงและความรู้สึกไม่เป็นสุข เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด และเป็นตัวการในอันที่จะทำให้รู้สึกเครียดมากยิ่งขึ้น

2.3 ประสบการณ์ในอดีต

ประสบการณ์ในอดีตได้แก่ ความทรงจำเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆที่ผ่านมาในชีวิต การเรียนรู้จากเหตุการณ์ในอดีต ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจริง หรือที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ เป็นต้น เหล่านี้เป็นสาเหตุแห่งการรับรู้และการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาว่าเป็นสิ่งคุกคามอันจะนำไปสู่ภาวะของความเครียด เราไม่สามารถแยกแยะเหตุของความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบของบุคคลออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เนื่องจากปัจจัยต่าง ก็กระทำซึ่งกันและกัน และ

ส่งผลกระทบต่อกัน ลักษณะต่างๆของบุคคลที่เป็นสาเหตุของความเครียดก็เป็นผลมาจากการสั่งสมของสภาพแวดล้อมมาเป็นระยะเวลายาวนานของการเรียนรู้ และการดำเนินชีวิตของบุคคล การแยกกล่าวจึงเป็นแต่เพียงความพยายามที่จะอธิบายให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเท่านั้น

ลออ หุตางกูร (2522 หน้า 78-79 อ้างอิงมาจาก กฤษฎา ชลวิริยะกุล, นิวัติ เอี่ยมเทียง และกรรณิการ์ วุฒิพงษ์วรโชค, 2539 หน้า 10) ได้อธิบายว่า สาเหตุที่รบกวนให้เกิดความเครียด แยกเป็น 2 ประเภท คือ

1.สาเหตุเฉพาะอย่าง (Specific Stress Agent) อาจเกิดจากจุลินทรีย์ เช่น เชื้อโรค และ 2 อย่าง คือ สาเหตุจากการขาดปัจจัยที่จำเป็นทางชีวะและการเสียสมดุลย์เฉพาะอย่างในอินทรีย์ เช่น การขาดน้ำ ขาดออกซิเจน เป็นต้น

2.สาเหตุที่ไม่มีตัวตน (Nonspecific Stress Agent) ได้แก่ สาเหตุที่เกี่ยวกับจิตใจ เช่นความกลัว ความวิตกกังวล ความกดดันจากสังคม การเปลี่ยนแปลงบทบาทของชีวิต เช่น วัยเด็กสู่วัยผู้ใหญ่ ความล้มเหลวในการทำงาน การสูญเสียต่างๆ ความคับข้องใจจากการไม่สามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของตนเองไปจนถึงความต้องการขั้นสูง

เอนจิล (Engle, 1962 pp. 288-300) สรุปว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจไว้ 3 ประการ คือ

1.การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่า สิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อตน ได้แก่ การสูญเสีย หรือเกรงว่าจะสูญเสียอวัยวะ บทบาทในสังคม อาชีพการงาน หรือสัตว์เลี้ยงที่ตนมีความผูกพันอยู่

2.การได้รับอันตรายหรือเกรงจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่ หรือสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย การพลัดพรากจากบุคคลที่ใกล้ชิด การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ การสอบ การโต้แย้ง การแข่งขัน การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจหรือเหตุการณ์เกิดขึ้นกระทันหันโดยไม่คาดคิดมาก่อน

3.ความคับข้องใจ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

วอลเลซ (Wallace, 1978 pp. 457-458) แบ่งสาเหตุของความเครียดที่มักเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ซึ่งแยกออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1.สาเหตุจากภายนอก (Exogenous Stress) เป็นความเครียดที่มักเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งแยกกออกเป็น

1.1 สาเหตุจากครอบครัว เช่น ความสัมพันธ์ของพ่อแม่ ลูก คู่สมรส

1.2 สาเหตุจากที่ทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง-ลูกจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจ ความล้มเหลวของธุรกิจ

1.3 สาเหตุอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคน

2.สาเหตุจากภายใน (Endogenous Stress) ได้แก่ ความเจ็บปวด ความจำ ความรู้สึก ความฝัน ความคาดหวัง เป็นต้น

ลัคแมน และโซเรนเสน (Luckmann & Sorensen, 1987 pp. 33-38) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านกรรมพันธุ์ เป็นผลมาจากการถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาและการเจริญเติบโตของบุคคล

2. ปัจจัยทางด้านกายภาพและสารเคมี ได้แก่ สภาพแวดล้อมรอบตัวตามธรรมชาติ เช่น ความร้อน ความเย็น แสง เสียง รังสี ความดันของบรรยากาศ รวมทั้งสารเคมีภายในร่างกาย ระดับฮอร์โมนในร่างกายที่ไม่ปกติ

3. จุลชีพและปาราสิตซึ่งก่อให้เกิดโรคในร่างกาย

4. ปัจจัยทางด้านจิตใจและอารมณ์ ซึ่งเกิดจากความต้องการของบุคคลในแต่ละช่วงอายุ หรือเพศ การได้รับการกระทบกระเทือนด้านจิตใจ และการได้รับบาดเจ็บ เป็นต้น

5. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมประเพณี ความขัดแย้งในค่านิยม ทำให้แบบแผนการดำเนินชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

6. การอพยพเปลี่ยนแปลงที่อยู่หรือสถานที่ทำงานบุคคลจึงต้องปรับตัวกับสังคมใหม่

7. ปัจจัยทางนิเวศวิทยา เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เนื่องจากภาวะสงคราม ทำให้บุคคลไม่สามารถดำรงชีวิตได้ตามปกติ

8. ปัจจัยทางด้านอาชีพที่ต้องรับผิดชอบสูง จำเจ น่าเบื่อ ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ได้ง่าย โดยลักษณะงาน หรือข้อกำหนดของงานปัญหาในการทำงานและแรงกดดันต่างๆ ในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับระดับของความเครียด ความเครียดจากงานในอาชีพนี้อาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในวิชาชีพได้

9. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ประชาชนที่อยู่ในสังคมนั้นต้องประสบกับภาวะมลพิษอันตรายจากเครื่องจักรกล และพิษจากสารเคมี รวมทั้งในวงกรแพทย์ เช่น ฤทธิ์ข้างเคียงของยาบางชนิดอาจเป็นเหตุให้เกิดโรคต่างๆ เป็นต้น

10. การเปลี่ยนแปลงไปสู่อนาคตที่รวดเร็ว ส่งผลให้บุคคลเตรียมตัวหรือปรับตัวไม่ทัน ต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การได้รับข้อมูลที่มากเกินไปหรือการตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติซึ่งมีอยู่หลายแนวทาง

พรรณราย ทรัพยะประภา (2531 หน้า 92 -94) กล่าวว่า ความเครียดในอารมณ์ทางความคิดและทางกายที่มารบกวนความสามารถของบุคคลมีสาเหตุดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งอาจมาจากครอบครัวที่ทำงาน เพื่อนฝูง

2. ความต้องการจากภายในตัวบุคคล เช่น ความทะเยอทะยานใฝ่สูงจนเกินกว่าปกติ เขามีการแสวงหาวัตถุเข้ามาป้อนในชีวิตของเรา การแก่งแย่งชิงดี ชิงเด่นกับผู้อื่น

3. งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอาจมีความรู้เขามีงานทำมากกว่าที่ควรจะเป็นและมีความกดดันต่างๆ ทั้งจากภายในตนเอง จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้ใต้บังคับบัญชา จากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ฯลฯ

4.ความขัดแย้งในบทบาทและความไม่กระจ่างชัดในบทบาทของตน เช่น ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจว่าตนเองทำอะไรบ้าง หรือจะมีขอบเขตในการทำงานแค่ไหน มีสิทธิหรืออำนาจที่จะทำสิ่งนี้ได้แค่ไหน จะต้องวางตัวอย่างไรจึงจะไปได้กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ผลัดเปลี่ยนกันเข้ามา

5. ความขัดแย้งกับผู้อื่น เช่น ความขัดแย้งในระหว่างบุคคล และความขัดแย้งกันในระหว่างกลุ่ม

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533 หน้า 2) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ความกดดันภายนอก เรื่องงาน เรื่องเงิน เรื่องภายในครอบครัว หรือที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นต้นเหตุทำรู้สึกไม่สบายใจ

2. ความขัดแย้งภายในจิตใจ เช่น ความรู้สึกไม่สบายใจที่เกิดจากความไม่สมหวัง ความสูญเสีย ความขัดแย้งในใจ

3. ความทุกข์ทรมาน เนื่องจากความเจ็บป่วยทางร่างกาย

จากสาเหตุของความเครียดที่นักวิชาการต่างๆที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่าสาเหตุที่ทำเกิดความเครียดได้แก่ สาเหตุภายในและภายนอกตัวบุคคล สำหรับสาเหตุภายในได้แก่ การได้รับความกระทบกระเทือนด้านจิตใจ การได้รับบาดเจ็บ ความคาดหวัง ความฝัน ส่วนสาเหตุภายนอกได้แก่ สภาพแวดล้อมจากที่ทำงาน เพื่อนฝูง การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ภัยอันตรายจากสิ่งต่างๆ ความขัดแย้งกับผู้อื่น รับผิดชอบมากหรืออยู่ในตำแหน่งงานบริหารและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ระดับของความเครียด

เจนิส (Janis, 1952 pp. 13-67) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้น แม้จะมีสาเหตุเดียวกันแต่จะมีความรุนแรงไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการยอมรับและความสามารถในการปรับตัวของบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมของสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดระดับนี้มีน้อยและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น

2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรง อาจมีอยู่เป็นเวลาหลายชั่วโมง หรือเป็นวัน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะมีอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนเป็นปี

เมนนินเยอร์ (Norman & May, 1989 p. 175; citing Minninger, 1977. unpaged) ได้แบ่งความเครียด เป็น 3 ระดับ คือ

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

2. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานาน ต้องได้รับการบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ความเครียดในระดับนี้อาจทำให้เป้าหมายในการดำเนินชีวิตลดน้อยลงหรือมากขึ้นก็ได้ ถ้าได้รับการจัดการความเครียดในระดับนี้จะกลับสู่ความเครียดในระดับปกติ

3.ความเครียดในระดับผิดปกติ (Abnormal Stress) ความเครียดในระดับนี้เกี่ยวข้องกับอาการโรคประสาทปละโรคจิต อาการที่ปรากฏอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น เช่น มีอาการของโรคจิตเศร้าหมอง (Milanchoia) โรคหลงผิด (Delusion) และมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนซอบแสดงโอ้อวด

อำพล สูอำพัน (2533 หน้า 91) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับตามความรุนแรง ดังนี้

1. ความเครียดระดับน้อย เป็นภาวะที่ถือว่าปกติ พบได้ในชีวิตประจำวัน โดยไม่ค่อยรู้สึกตัว หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความนึกคิด และพฤติกรรมให้เห็นชัดเจน ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับกลาง เป็นภาวะความเครียดที่มีการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลงร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต ความเครียดในระดับนี้เป็นความเครียดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดลง ถ้าปล่อยไว้การดำเนินชีวิตอาจเสียไป ประสิทธิภาพของการทำงานลดลง การตัดสินใจอาจเสียไป ผู้ที่มีความเครียดระดับนี้ควรจะ พบจิตแพทย์

3.ความเครียดระดับรุนแรง สภาวะนี้ร่างกายและจิตใจอยู่ในช่วงที่พ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจอย่างเด่นชัด มีสภาพเหมือนคนเจ็บป่วย การดำเนินชีวิต ผันแปรเสียหาย การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในสภาวะเช่นนี้ต้องได้รับการรักษาจากจิตแพทย์ทันที

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2529. อ้างอิงมาจาก กฤษฎา ชลวิริยะกุล, นิวัติ เอี่ยมเทียง และกรรณิการ์ วุฒิพงษ์วรโชค, 2539 หน้า 10) ได้แบ่งระดับหรือความรุนแรงของความเครียดไว้เป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติ พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกๆคน ขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง ความเครียดเล็กน้อยนี้ อาจไม่รู้สึกเพราะความเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำรงชีวิต

2. ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยว่า มีความเครียดมากกว่าปกติต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลงเสีย ถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกายและจิตใจเกิดเป็นโรคต่างๆ การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป ทำให้การทำงานเลวลงหรือผิดพลาด การตัดสินใจเสียไปด้วย

3.ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจให้เห็นชัดเจน มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรคขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ระยะนี้ต้องการการดูแลช่วยเหลือและรักษาตัว แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไป หรือรู้จักผ่อนคลายความเครียดด้วย

ตนเอง ก็ยังไม่สามารถจะทำให้ความเครียดหมดไปได้โดยง่าย การช่วยเหลือตัวเองเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยด้วย

<u>การวัดความเครียด</u>

เทพวัลย์ สุชาติ (2530 หน้า 30) กล่าวว่าการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสาเหตุของความเครียด ส่งผลให้เกิดอาการต่างๆ ทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ความรู้สึกนั้นชี้ให้เห็นว่า การจะวัดว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่ มากน้อยเพียงใดสามารถวัดได้จากอาการต่างๆ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดนั่นเอง

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2529 หน้า 482) กล่าวว่า การที่จะทราบได้ว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่ และ มากน้อยเพียงใดนั้นมี 2 วิธี ดังนี้

วิธีแรก สังเกตสิ่งที่ปรากฏออกมาในตัวคน ทั้งด้านอารมณ์ คำบอกเล่า พฤติกรรม รวมทั้งอาการต่างๆ เช่น อารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ขาดความอดทน ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ บ่นถึงปัญหาที่มี แสดงอาการเหน็ดเหนื่อย ถอนหายใจ สั่นหน้า กระสับกระส่าย ตลอดทั้งการแสดงพฤติกรรมที่ผิดไปจากเดิมหรือมีความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น เบื่ออาหารน้ำหนักลด อ่อนเพลีย โดยมีสาเหตุจากการมีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การมีปัญหามากและการแก้ปัญหา ไม่ตก เป็นต้น

วิธีที่สอง ใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจหาความเครียด โดยสามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลข เปรียบเทียบคะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบนั้นๆ ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด ตัวอย่างเช่น HOS (Healyh Opinion Survey) SCL- = 90 (Symtom Check List 90) และ CMI (Cornell Medical Index) แบบทดสอบที่กล่าวมานี้โดยเฉพาะ HOS ใช้ได้ง่าย รวดเร็ว เนื่องจากมีคำถามให้ตอบเพียง 20 ข้อ สามารถตรวจหาความเครียดรายบุคคลและสำรวจความเครียดของชุมชนได้ด้วย

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำแบบทดสอบ HOS และ CMI มาใช้ในการศึกษาความเครียดมีดังต่อไปนี้

นราธร ศรประสิทธิ์ (2529 หน้า 120) ศึกษาเรื่อง "ปัจจัยทางสังคม จิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กวัยรุ่น" โดยดัดแปลงแบบทดสอบความเครียด CMI และ HOS มาใช้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ

เทพวัลย์ สุชาติ (2530 หน้า 55) ได้ดัดแปลงแบบทดสอบความเครียดทั้ง CMI และ HOS มาใช้ในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ โดยดัดแปลงให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เป็นอาการทั้งทางร่างกายและจิตใจอันเป็นผลของความเครียด 4 เรื่อง ดังนี้ คือ

ห้องอ่านหนังสือ
คณะสาธารณสุขศาสตร์

1. ความวิตกกังวล (Anxiety)

2. ความซึมเศร้า (Depression)

3.ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว (Irritability)

4.อาการต่างๆที่เกิดขึ้นทางร่างกาย (Somatic Complaints)

จากเอกสารต่างๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่าวิธีการที่จะทราบว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใดนั้นสามารถพิจารณาได้จากปฏิกิริยาที่บุคคลนั้นแสดงออกและจากแบบทดสอบ เช่น HOS, SCL-90 และ CMI

ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดใน 4 ทางด้วยกัน (อัจฉรา บัวเลิศ, 2536 หน้า 42 อ้างอิงมาจาก Sills, 1968 pp. 338-339; Appley & Trumbull, 1967 p. 5; Selye, 1956 pp. 31-64; Hurst et al, 1979 p. 18; Lazarus) ได้แก่

1.การตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้

เมื่อคนเรารู้สึกว่าถูกคุกคาม ตกอยู่ในภาวะเครียด จะมีกลไกการป้องกันตนเองเพื่อลดหรือขจัดสิ่งคุกคามที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น โดยทั่วไปการตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 การหนีและเลี่ยง เป็นกลไกการป้องกันตนเองที่พบในคนส่วนใหญ่ โดยการที่บุคคล จะนึกคิด หรือรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะที่เข้าข้างตนเอง การรับรู้บิดเบือนหรือการ ปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้น เนื่องจากเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นนั้นไม่สอดคล้องกับโครงสร้าง "ตน"หรือไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวังไว้ กระบวนการนึกคิดและการรับรู้เหล่านี้เป็นความพยายามที่จะจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นเพื่อทำให้บุคคลรู้สึกว่าอันตราย หรือการควบคุมต่อจิตใจนั้นลดลงหรือหมดไป ขณะเดียวกันบุคคลอาจจะรู้สึกขัดแย้งต่อการที่เขาตีความเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามการรับรู้ของเขา กับความพยายามที่จะคะเนถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้น การตีความผิดพลาด การหนีและเลี่ยงจากความจริงโดยการรับรู้ที่บิดเบือน สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการนึกคิด และการรับรู้ที่เสียไปของบุคคล

1.2 การยอมรับและการเผชิญกับภาวะเครียด บุคคลพยายามนึกทบทวนถึงที่มาของความเครียดพยายามใช้ความคิดเพื่อค้นหาวิธีการที่จะนำมาแก้ไขสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อลดภาวะเครียด รวมทั้งเพิ่มความอดทนและความเข้มแข็ง การยอมรับการเผชิญกับภาวะเครียดจึงมีอยู่ 2 ลักษณะ คือการแก้ไขปัจจัยภายนอกที่ก่อ

ให้เกิดความเครียด และการแก้ไขหรือสร้างตัวเราเองให้มีความเข้มแข็งและแข็งแกร่งขึ้นเพื่อที่จะเผชิญกับภาวะเครียดได้มากขึ้น

1.3การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดในยามที่เราไม่สามารถจะหนีจากภาวะเครียด หรือไม่สามารถจะแก้ไขภาวะเครียดได้ เราต้องใช้วิธีการใหม่คือเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดด้วยกลวิธีต่างๆ เช่น การผ่อนคลายตัวเอง การแสวงหาคนช่วยเหลือ เป็นต้น

2. การตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก

ในคนที่มีความเครียด อารมณ์และความรู้สึกจะเปลี่ยนแปลงไป เช่น อารมณ์ที่เกิดจากภาวะความกดดัน ความบีบคั้น กระสับกระส่าย คับข้องใจ หรือรู้สึกกลัว วิตกกังวล โกรธ ซึมเศร้า เสียใจ และรู้สึกผิดเกิดขึ้น เมื่อความวิตกกังวลเกิดขึ้นก็มักจะเกิดอาการอันต่อเนื่องกับความวิตกกังวลไปด้วย อาการเหล่านี้ประกอบด้วย ความวิตกกังวลในลักษณะรุนแรง (nervous anxiety) นอนหลับยาก หงุดหงิด มีอาการชาตามส่วนต่างๆของร่างกาย กระวนกระวาย เจ็บหรือปวดบริเวณใดบริเวณหนึ่งในร่างกาย และกลัวในสิ่งที่มองได้ไม่ชัดหรือลักษณะคลุมเครือ ขณะเดียวกันเมื่อเกิดการซึมเศร้าก็จะมีอาการเหล่านี้เกิดขึ้นด้วย ได้แก่ มีปัญหาการนอน เบื่ออาหาร หงุดหงิด กระวนกระวาย อ่อนเพลีย และขาดความสนใจต่อสิ่งต่างๆรอบตัว

3. การตอบสนองทางพฤติกรรม

เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เตรียมพร้อม หรือถอยหนี พฤติกรรมอาจแสดงออกมาทาง สีหน้า ท่าทาง มีอาการสั่นเนื่องจากความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ บางขณะจะมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปชั่วคราว หรือเป็นเวลานานๆ เช่น การตอบสนองทางอารมณ์ที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ ได้แก่ การกระตุกที่เกิดจากความกลัวหรือความวิตกอย่างรุนแรง พูดติดอ่าง พูดเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น พูดไม่หยุด หรือการเปลี่ยนแปลงความประพฤติ ได้แก่การมีพฤติกรรมเพียรพยายามมากขึ้น สามารถจดจ่อในการกระทำสิ่งต่างๆในช่วงเวลาที่นานขึ้น หรือเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม คือทำงานได้น้อยลง มีความผิดพลาดมากขึ้น ขาดสมาธิ หลงลืม การมีความประพฤติก้าวร้าว มีพฤติกรรมหลีกหนีจากสภาพการณ์ที่อาจทำให้เกิดความวิตกกังวล ปลีกตัวจากสังคม เป็นต้น

4. การตอบสนองทางสรีระ

การตอบสนองทางสรีระ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น การเปลี่ยนแปลงในการทำงานของหัวใจ ระบบทางเดินหายใจ ต่อมเหงื่อ และการเปลี่ยนแปลงของต่อมไร้ท่อซึ่งจะหลั่งฮอร์โมนออกาหลายชนิดเพื่อการปรับตัวของร่างกาย ขณะที่คนเรารู้สึกเครียด การตอบ

สนองดังกล่าวนี้อาจจะเกิดขึ้นเฉพาะกับอวัยวะหนึ่ง หรือเกิดขึ้นกับระบบของร่างกายโดยทั่วไป แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

4.1 ระยะสัญญาณอันตราย (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้มีความพร้อม และตื่นตัวในการสร้างกลไกที่จะต่อต้านภาวะเครียด เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ เริ่มต้นที่ไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) จะหลั่งสารออกมากระตุ้นระบบไร้ท่อและระบบประมาทอัตโนมัติให้หลั่งฮอร์โมนอิพิเนฟฟริน (Epinephrine) ออกสู่กระแสเลือด ทำให้มีการหลั่งของน้ำตาลซึ่งเป็นผลให้หัวใจเต้นแรงขึ้น ขณะเดียวกันก็มีกลไกการเปลี่ยนแปลงอีกหลายๆ อย่าง ซึ่งก่อให้เกิดปฏิกิริยาทั้งทางด้านร่างกายและพฤติกรรมต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ น้ำตาลในเลือดมาก ความดันโลหิตเพิ่ม ผิวหนังซีดเย็น เหงื่อออก น้ำหนักลด ท้องผูก ท้องอืด นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย กลไกในช่วงนี้จะใช้เวลาไม่มากนักก็อาจนำไปสู่ภาวะของการปรับตัวได้ หรืออาจดำเนินต่อไปโดยเข้าสู่ระยะที่สอง คือระยะต่อต้านต่อไป

4.2 ระยะต่อต้าน (Resistance Stage) เป็นระยะของการปรับตัวอย่างแท้จริง ร่างกายจะปรับภาวะความไม่สมดุลของระบบต่างๆให้คืนสู่ภาวะปกติ เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ความพร้อมที่จะปกป้องตนเอง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้แก่ร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันโรค หลั่งฮอร์โมนระดับน้ำตาลในเลือดเปลี่ยนแปลง เลือดจาง หรือเข้มข้นขึ้น ในที่สุดการตอบสนองจะกลับสู่ปกติเมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดลดน้อยลง แต่ถ้าสิ่งกระตุ้นความเครียดเกิดขึ้นในเวลายาวนานโดยไม่ได้ปลดปล่อยออกไปอย่างเพียงพอ ระยะต่อต้านจะคงอยู่ต่อไป เมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดยังคงต่อเนื่องไปเรื่อยๆบุคคลจะรู้สึกเป็นทุกข์ และมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่ม เวียนศีรษะ ปวดศีรษะอย่างรุนแรง แผลในกระเพาะอาหาร คลื่นไส้ เป็นต้น ถ้าระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไปอีก วิธีการแก้ปัญหาไม่ได้ผลที่จะช่วยให้ปรับตัวได้บุคคลจะยิ่งตึงเครียดมาก จนกระทั่งถึงจุดที่ปรับไม่ได้ นั่นคือเข้าสู่ระยะสุดท้าย

4.3 ระยะหมดกำลัง (The Stage of Exhaustion) ระยะนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อภาวะเครียดที่รุนแรงและมีอยู่นานได้ต่อไปอีกแล้ว ภาวะไม่สมดุลยังคงอยู่ ร่างกายไม่สามารถคืนสู่ภาวะปกติผลของการปรับตัวในทั้งสองระยะที่ผ่านมาถือได้ว่าล้มเหลว ก็จะเข้าสู่ภาวะหมดกำลัง เกิดโรคทางกายและจิต หรือแม้แต่ถึงขั้นเสียชีวิตได้

<u>ผลของความเครียด</u>

แมคโดนัล และดอยเล (McDonal & Doyle, 1982 pp. 15) กล่าวว่าความเครียดจะมีผลต่อบุคคลในด้านต่างดังนี้

WA20.5
ป621
2548

1. ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย ผลของความความเครียดทางร่างกายได้รับนั้นอาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล อาจจะได้รับผลตั้งแต่เพียงเล็กน้อย เช่น ปวดเมื่อยกล้ามเนื้ออ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับไปจนถึงอาการรุนแรง จนถึงมีความผิดปกติของการทำงานของร่างกายได้ ถ้าความเครียดนั้นบุคคลต้องเผชิญเป็นเวลานานๆ หรือมีความรุนแรง อาจทำให้เกิดโรคต่างๆได้ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

2. ความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต ในภาวะเครียดสภาพอารมณ์ ความรู้สึก การรับรู้ ความสามารถในการคิด การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปจากปกติ อาจจะเปลี่ยนไปในทางลบหรือบวกก็ได้ แต่ถ้าต้องเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานาน หรือความเครียดนั้นมีความรุนแรงก็จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจ สติปัญญาการแก้ปัญหา ตลอดจนเสียความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะแสดงออกมาให้เห็นได้ลักษณะต่างๆกัน คือ

2.1 ความเหนื่อยล้าและอ่อนเพลีย บุคคลจะมีความรู้สึกว่าเหนื่อยเพลียต้องการพักผ่อน ไม่อยากคิด ไม่มีสมาธิในการทำงาน

2.2 ความวิตกกังวล เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการกลัวว่าจะมีเหตุการณ์ที่ไม่น่าพอใจเกิดขึ้น เป็นอาการที่พบได้เสมอเมื่อเกิดความเครียด

2.3 ภาวะซึมเศร้า เป็นผลที่เกิดจากความวิตกกังวลและความเหนื่อยล้าอย่างเรื้อรัง เป็นความรู้สึกที่เปรียบเสมือนคนสิ้นหวัง ภาวะซึมเศร้านี้ มีความสัมพันธ์กับความล้มเหลว การผิดหวัง การสูญเสีย

2.4 ความรู้สึกเป็นปรปักษ์ และความก้าวร้าว ความรู้สึกเช่นนี้จะเกิดขึ้นเนื่องจากการที่ต้องเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานานและไม่ได้รับการผ่อนคลาย ซึ่งจะทำให้เกิดปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่รุนแรงแสดงออกมาให้เห็นได้

3. การแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว ผลของความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาได้ทั้งในชีวิตครอบครัวและสังคม จะเห็นได้ชัดในกรณีที่จำเป็นต้องทำงานล่วงเวลา จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตัวเองถูกแยกออกจากสังคม เพราะนอกจากงานในหน้าที่แล้ว เขาไม่มีเวลาที่จะพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมของส่วนรวมได้ แต่ความเหน็ดเหนื่อยจากหน้าที่การงานมีผลต่ออารมณ์ ทำให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคมได้ สำหรับในด้านครอบครัวงานบางอย่างสามารถที่จะขัดขวางความสัมพันธ์ที่มีต่อครอบครัวได้ เช่น งานที่ล้นมือ งานที่ทำไม่เป็นเวลาที่แน่นอน ทำให้เวลาในการดูแลครอบครัวมีน้อยลง ซึ่งจะเป็นสาเหตุที่จะนำไปสู่ปัญหาอื่นๆ

1.48052 15

สันต์ หัตถีรัตน์ (2534 หน้า 36-38) ได้กล่าวว่าความเครียดสามารถทำให้เกิดโรคต่างๆได้มากมาย ถ้ามองข้ามสาเหตุของความเครียด และไม่ได้ให้การรักษาหรือป้องกันเท่าที่ควร โรคต่างๆที่เกิดจากความเครียด เช่น

1. โรคไข้หวัดและไข้หวัดใหญ่ มักจะเกิดหลังจากการทำงานหนัก อดหลับอดนอนหรือนอนไม่หลับ เนื่องจากความเครียดทำให้ร่างกายอ่อนแอลง เพราะภูมิต้านทานในร่างกายลดลง เชื้อไวรัสที่เป็นสาเหตุของไข้หวัด และมีอยู่ทั่วไปในอากาศหรืออาศัยอยู่ในร่างกายแล้วเกิดอาการกำเริบ จนทำให้บุคคลนั้นล้มป่วยลงด้วยโรคไข้หวัด

2. โรคกระเพาะลำไส้เป็นแผล (Peptic ulcer disease) ซึ่งทำให้เกิดอาการปวดท้องเวลาหิวหรือปวดท้องหลังจากรับประทานอาหาร โดยเฉพาะอาหารเผ็ด อาหารหมักดอง พริกน้ำส้มหรือน้ำส้มสายชู โรคกระเพาะลำไส้เป็นแผลเกิดจากน้ำกรดซึ่งเป็นน้ำย่อยในกระเพาะอาหาร หลั่งออกมามากเกินไป เนื่องจากความเครียดและสาเหตุอื่นๆ น้ำกรดน้ำย่อยเหล่านี้จึงกัดกระเพาะลำไส้ทำให้เป็นแผล เกิดอาการปวดท้องดังกล่าว ถ้าเป็นมากอาจจะเกิดอาการอาเจียนเป็นเลือด อุจจาระเป็นสีดำหรืออาจเป็นมากจนกระเพาะลำไส้ทะลุ ทำให้ไข้ขึ้นสูงและปวดท้อง

3. โรคความดันเลือดสูง (ความดันโลหิตสูง) ไม่ว่าความดันเลือดในร่างกายจะสูงผิดปกติจากสาเหตุอะไรก็ตาม ถ้าเกิดความตึงเครียดขึ้นมาเมื่อใด ความดันเลือดจะพุ่งสูงขึ้นไปอีกเมื่อนั้น

4. โรคหัวใจ คนที่เป็นโรคหัวใจ ไม่ว่าจะเป็นโรคหัวใจชนิดใด ถ้าเกิดความเครียดขึ้นมาเมื่อใดมักจะเกิดอาการหอบเหนื่อย แน่นหน้าอก ใจเต้น ใจสั่น หรือหน้ามืดเป็นลมขึ้นมาได้อย่างง่ายๆ

5. โรคเส้นเลือดในสมองตีบหรือตัน (Cerebrovascula disease) ซึ่งทำให้เกิดโรคลมปัจจุบันทำให้เกิดอัมพาต อัมพฤกษ์พูดไม่ได้หรืออื่นๆความเครียดทำให้เส้นเลือด (หลอดเลือด)ตีบแข็งเร็วกว่าปกติ ทำให้ความดันเลือดสูง ซึ่งทำให้เส้นเลือดในสมองแตก ตีบ หรือตันได้ง่าย

6. โรคหอบหืด คนที่เป็นโรคหอบหืดออยู่มักจะจับหืดทันทีถ้าโกรธ ตื่นเต้น ดีใจ เสียใจหรือผิดหวัง

7. โรคภูมิแพ้ เช่น แพ้อากาศ (คัดจมูก น้ำมูกไหล) โรคผื่นคันไปจนถึงโรคภูมิแพ้ที่ร้ายแรง เช่น โรคเอสแอลอี มักมีอาการกำเริบขึ้นเมื่อเครียด จนบางครั้งเกิดอาการอย่างรุนแรงได้

8. โรคมะเร็ง ปัจจุบันนี้เชื่อกันมากขึ้นว่า ความเครียดเป็นสาเหตุหรือปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดโรคมะเร็ง เนื่องจากความเครียดอาจไปรบกวนภูมิต้านทานของร่างกายที่จะกำจัดเซลล์มะเร็ง หรือไปกระตุ้นให้เกิดความผิดปกติในยีน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงของยีน เกิดเป็นเชื้อมะเร็ง

จากผลของความเครียดสรุปได้ว่า ความเครียดจะมีผลเสียต่อสุขภาพกาย ได้แก่ ทำให้ร่างกายอ่อนแอ ปวดศีรษะ โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร โรคความดันโลหิตสูง โรคหอบหืด โรคภูมิแพ้ โรคมะเร็ง เป็นต้น ส่วนผลเสียต่อสุขภาพจิตและการดำเนินชีวิตได้แก่ ภาวะซึมเศร้า ความรู้สึกเป็นปรปักษ์ ความก้าวร้าว ขาดสมาธิในการทำสิ่งต่างๆ ไม่อยากคิดรวมถึงการแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด โดยได้ศึกษาและรวบรวมตำราเอกสารอ้างอิงต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

สุภาวดี นวลมณี (2537) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดกรณีข้าราชการตำรวจจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 814 คน พบว่าส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการปรับตัวเมื่อเผชิญความเครียดในทิศทางที่เหมาะสม เช่น ใช้วิธีการออกกำลังกาย เล่นกีฬา พักผ่อน เข้าวัดทำบุญ ทำสมาธิ ร้องเพลง ฟังเพลง ดูทีวี อ่านหนังสือ เที่ยว และขอคำปรึกษาผู้ใกล้ชิด มีเพียงส่วนน้อยที่ใช้วิธีการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม เช่น ดื่มเหล้า เที่ยวสถานที่เริงรมย์ สูบบุหรี่ เป็นต้น

เด่นพงษ์ วรรณพงษ์ (2535) ศึกษาความเครียดของตำรวจสายตรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง นครราชสีมา พบว่าส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการปรับตัวต่อภาวะเครียดในรูปแบบของการทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ หาทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ระบายอารมณ์ ปรึกษาหารือกับคนใกล้ชิด ส่วนวิธีการที่ใช้น้อยที่สุดได้แก่ การหาที่พึ่งทางใจ เพื่อสงบอารมณ์ เช่น ไปวัดฟังธรรม

กฤษฎา ชลวิริยะกุล นิวัติ เอี่ยมเที่ยง และกรรณิการ์ วุฒิพงษ์วรโชค (2539) ศึกษาความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดชัยนาท พบว่าส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมลดความเครียดในลักษณะของการเผชิญปัญหา เช่น การปรับตัวเอง ทำใจให้สบาย การแก้ไขปัญหาที่สาเหตุ แต่จะมีบ้างเป็นส่วนน้อยที่จะมีกิจกรรมในการลดความเครียดในทางที่ไม่เหมาะสม ได้แก่การทำร้ายตัวเอง การเก็บตัวอยู่คนเดียว การใช้สารเสพติด

พรทิพย์ เกยุรานนท์ (2527) ได้ทำกาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจากแบสอบถาม เอ ส ซี แอล-90 (SCL-90) ของเดอโรกาลิโอ และโคไว (Derogalio and Covi) กลุ่ม ตัวอย่างเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวน 497 คน ซึ่งเป็นผู้บริหาร 106 คน และพยาบาลประจำการ 391 คน ผลวิจัยสรุปได้ว่าความเครียดของพยาบาลในโรง

พยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนตัวของพยาบาลที่มีผลต่อความเครียดคือ ภาวะครอบครัว ปัจจัยทางด้านหน้าที่การงานของพยาบาลที่มีผลต่อความเครียด คือ ลักษณะงานและการปฏิบัติงาน ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีผลต่อความเครียดคือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

เทพวัลย์ สุชาติ (2530) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ โดยใช้แบบทดสอบวัดความเครียดที่ดัดแปลงมาจากแบบวัดความเครียด เอช โอ เอส (HOS : Health Opinion Survey) และแบบสำรวจสุขภาพจิต ซี เอ็ม ไอ (CMI : Cornell Medical Index) จำนวน 208 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ได้แก่ อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด บุคลิกภาพแบบเอ (A) คือแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานชอบแข่งขัน ใจร้อน รีบด่วน การทำงานต้องให้ทันกับเวลาที่ขีดเส้นตายไว้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนภาระครอบครัวและแรงสนับสนุนทางสังคม พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ประพิมพรรณ สุวรรณกูฏ (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี โดยใช้แบบวัดความเครียด เอช โอ เอส (HOS) จำนวน 20 ข้อกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี จำนวน 184 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าพยาบาลชายกับพยาบาลหญิงมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่มีอายุต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่มีศาสนาแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พยาบาลที่มีประสบการณ์ต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน และพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลอว์เรนซ์ (Lawrence, 1987 pp.45-51) ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพยาบาล ผลการสศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในพยาบาลได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัญหาทางอารมณ์ของผู้ป่วยและครอบครัว ความต้องการของผู้ป่วยและหัวหน้างาน และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดที่เกิดขึ้นนี้แสดงออกมาในรูปของการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ การขาดงาน ความเมื่อยล้าและผลงานต่ำ

ลาแวนท์ (Lavant, 1990 p. 2732A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต โดยศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงาน เหตุการณ์ในชีวิต หรือสถานการณ์ที่สร้างความเครียด ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ขัดขวางการทำงานและศึกษาถึงวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตจำนวน 400 คน จากสถาบันระดับอุดมศึกษาทางภาคตะวันตกกลางของสหรัฐอเมริกา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามชื่อ "Life, Stress, and Work"

ผลการวิจัยพบว่าผู้บริการงานบุคลากรนิสิตมีความเครียดในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่อยู่ในวัยกลางคนมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตในวัยอื่นๆ ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิในระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก และผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นระดับความเครียดก็จะลดลง

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่ การที่ต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม การทำงานมากเกินไป รายได้และการเงินไม่เพียงพอ จากการวิจัยยังพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการบริหารงานต่ำมากเท่าไรจะมีแนวโน้มที่จะพบกับความเครียดมากขึ้นเท่านั้น และวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตส่วนมากเป็นไปในทางด้านบวก ได้แก่ การออกกำลังกาย การพักผ่อนหย่อนใจ การอ่านหนังสือ เป็นต้น

จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับอายุ วุฒิการศึกษา บุคลิกภาพบางอย่าง ภาระหน้าที่ในครอบครัว รายได้ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ ความพึงพอใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ สิ่งแวดล้อมด้านที่อยู่อาศัยและสัมพันธภาพในครอบครัว รวมทั้งสัมพันธภาพในการปฏิบัติหน้าที่การงาน นอกจากนี้ความเครียดยังเป็นสาเหตุหนึ่งของอารมณ์ซึมเศร้าและโรคอื่นๆ และยังมีผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองอีกด้วย

จากเอกสารงานวิจัยที่ศึกษาค้นคว้ามาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า "ความเครียด" เป็นเรื่องที่น่าศึกษาวิจัย เพราะความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ซึ่งทุกคนจะต้องเผชิญหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งในสังคมปัจจุบันนี้ผู้คนต้องพบกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างมากมาย จึงควรที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยงกับความเครียดเพื่อหาทางลดหรือขจัดความเครียดนั้นๆออกไป

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย (Research Design)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

1.ลักษณะประชากรและการเลือกตัวอย่าง (Population and sample selection)

1.1 ประชากรศึกษา (Population) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย ปี 2549 จำนวน 162 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) คือ

Sampling Interval (I) = N/n โดยเลือกตัวอย่าง 1 หน่วย จากทุกๆหน่วย โดยที่หน่วยในแต่ละช่วงของ I มีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน ซึ่งเป็นจำนวน 108 คน โดยได้มาจากการคำนวณ ขนาดตัวอย่าง ในกรณีประชากรมีขนาดเล็ก

ใช้สูตร $$n = \frac{NZ^2_{\alpha/2}\P(1-\P)}{Z^2_{\alpha/2}\P(1-\P)+(N-1)d^2}$$

$$= \frac{(162 \times 3.84)(0.3)(0.7)}{(3.84 \times 0.3 \times 0.7) + (161 \times 0.0025)}$$

$$= \frac{130.64}{1.21}$$

$$= 107.97$$

$$n = 108$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ 108 คน

2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมี 2 ส่วน ได้แก่

2.1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะงานและตำแหน่งงาน เป็นต้น ทั้งหมด 6 ข้อ

2.2 แบบสอบถามสภาพการทำงาน และปัญหาสุขภาพเพื่อวัดระดับของความเครียด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยทำตามขั้นตอนจากการค้นคว้าเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องข้อมูลจากกรมสุขภาพจิต กรมอนามัย เป็นต้น โดยมี คำถาม ทั้งหมด 30 ข้อ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ไม่เคยเลย เป็นบางครั้ง เป็นประจำ ซึ่งได้คะแนน 3 2 1 ตามลำดับ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Validity)

เป็นการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม และเอกสารที่เกี่ยวกับความเครียด ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ นำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนนำเครื่องมือไปทดสอบ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเครื่องมือได้ค่าความตรงเท่ากับ 0.61

การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability)

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มาเรียนคณะสาธารณสุขศาสตร์(ต่อเนื่อง)มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด โดยหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้แบบของครอนบัด (Cronbach) จากการคำนวณได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.71

3.การเก็บและรวบรวมข้อมูล

ขั้นแรก ได้จากการสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยนเรศวร (คณะผู้จัดทำวิจัย) ที่ผ่านการฝึกอบรม การใช้แบบสอบถามแล้ว

ขั้นที่สอง นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง 108 คน นำมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์การวัดคะแนนความเครียด และหาความสัมพันธ์ของความเครียดกับตัวแปรต่างๆ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1.ผู้วิจัยนำข้อมูล ที่ได้จากแบบสอบถามที่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย ตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 108 ฉบับ มาตรวจให้คะแนน ดังนี้

กรณีคำถามเชิงบวก

อาการที่เกิดขึ้นเป็นประจำ	ให้คะแนน	3	คะแนน
อาการที่เกิดขึ้นเป็นบางครั้ง	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เคยเกิดอาการเลย	ให้คะแนน	1	คะแนน

กรณีคำถามเชิงลบ

อาการที่เกิดขึ้นเป็นประจำ	ให้คะแนน	1	คะแนน
อาการที่เกิดขึ้นเป็นบางครั้ง	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เคยเกิดอาการเลย	ให้คะแนน	3	คะแนน

ให้คะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อมาหาค่าคะแนนรวม แบ่งคะแนนเป็น 3 ระดับ โดยใช้แบบอิงเกณฑ์ของบลูม ดังนี้ (Bloom,1971 อ้างใน วิภาวรรณ์ จรรณ์ศุภรินทร์, 2544)

ความเครียดระดับต่ำ	คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 60
ความเครียดระดับปานกลาง	คะแนนร้อยละ 60 – 70
ความเครียดระดับสูง	คะแนนร้อยละ 80 ขึ้นไป

2. วิเคราะห์เชิงพรรณนาของความเครียดเป็นตัวแปรต่างๆ โดยใช้สถิติแสดงเป็นร้อยละ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และความแปรปรวนเปรียบเทียบโดย Chi-square

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สูตร $$X^2 = \frac{\sum (O_{ij}-E_i)^2}{E} \; ; df=(r-1)(c-1)$$

6. การบริหารงานวิจัย

6.1 เขียนโครงสร้างงานวิจัย

6.2 สร้างแบบสอบถาม

6.3 สัมภาษณ์เพื่อทดสอบแบบสอบถาม

6.4 เก็บข้อมูล เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย

6.5 ทดสอบความถูกต้อง เชื่อถือได้ และจุดตัดของอาการเครียด จากแบบสอบถามของกรมสุขภาพจิต

6.6 วิเคราะห์ข้อมูลซ้ำ

6.7 เขียนรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

6.8 พิมพ์รวมเล่ม และเผยแพร่ เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้ศึกษาเพิ่มเติม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยในบทนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ซึ่งจะนำเสนอดังหัวข้อต่อไปนี้คือ

ส่วนที่ 1.ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะงานและตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ และความพอเพียงของรายได้

ส่วนที่ 2. ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะและตำแหน่งของงาน สภาพการทำงาน และปัญหาสุขภาพ กับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	32	29.63
	หญิง	76	70.37
รวม		108	100
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25	23.15
	26 – 35	42	38.89
	35 ปีขึ้นไป	41	37.96
รวม		108	100
สถานภาพ	โสด	41	37.96
	สมรส	67	62.04
รวม		108	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
	แพทย์	4	3.70
	การพยาบาล	56	51.85
ลักษณะงาน	ทันตกรรม	8	7.41
	เภสัชกรรม	14	12.96
	บริหาร	15	13.89
	ห้องชันสูตร - เอ็กซเรย์	5	4.63
	PCU	6	5.56
รวม		108	100
การศึกษา	มัธยมปลายหรือต่ำกว่า	39	36.11
	อนุปริญญา	14	12.96
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	55	50.92
รวม		108	100
รายได้	ไม่เกิน 3000 บาท	14	12.96
	3001 – 8000 บาท	25	23.15
	8001 – 10000 บาท	24	22.22
	10000 บาทขึ้นไป	45	41.67
รวม		108	100
ความพอเพียง	พอ	25	23.15
	ไม่พอ	83	76.85
รวม		108	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้ว่าทราบว่า

1. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.37 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.63
2. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกส่วนใหญ่ที่ศึกษาเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาอยู่ในกลุ่มช่วงอายุ 35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41 และอยู่ในกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.15 ตามลำดับ
3. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกที่ศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 62.04 และสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 37.96
4. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกที่ศึกษาส่วนใหญ่มีลักษณะงานฝ่ายการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมามีลักษณะงานเป็นฝ่ายการบริหาร คิดเป็นร้อยละ 13.89 ลักษณะงานฝ่ายเภสัชกรรม คิดเป็นร้อยละ 12.96 ลักษณะงานฝ่ายทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 7.41 ลักษณะงานฝ่าย PCU คิดเป็นร้อยละ 5.56 ลักษณะงานฝ่ายชันสูตร - เอ็กซเรย์ คิดเป็นร้อยละ 4.63 และลักษณะงานแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ
5. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 50.92 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 36.11 และระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับ
6. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกที่ศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมามีรายได้ในช่วง 3,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.15 มีรายได้อยู่ในช่วง 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.22 และมีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับ
7. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลกที่ศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 76.85 และมีรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 23.15

ตาราง 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ กับ ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จ

พระยุพราชนครไทย อ.นครไทย จ.พิษณุโลก

เพศ	ระดับความเครียด				รวม
	ปานกลาง	ร้อยละ	ต่ำ	ร้อยละ	
ชาย	15	13.89	17	15.74	32
หญิง	38	35.18	38	35.18	76
รวม	53	49.07	55	50.92	108

จากตาราง 2 พบว่า เพศชายมีระดับความเครียดต่ำเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 15.74 ส่วนเพศหญิงมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำ มีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 35.18 โดยใช้แบบอิงเกณฑ์ของบลูม

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ กับ ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อ.นครไทย จ.พิษณุโลก

อายุ	ระดับความเครียด				รวม
	ปานกลาง	ร้อยละ	ต่ำ	ร้อยละ	
ต่ำกว่า 25 ปี	12	11.11	13	12.03	25
26 – 35 ปี	21	19.44	21	19.44	42
35 ปีขึ้นไป	19	17.59	22	20.37	41
รวม	52	48.15	56	51.85	108

จากตาราง 3 พบว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความเครียดส่วนใหญ่ อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็น

ร้อยละ 12.03 ช่วงอายุ 26-35 ปี มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางและต่ำ มีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.44 และช่วงอายุ 35 ปีขึ้นไป มีระดับความเครียดส่วนใหญ่ อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 20.37 โดยใช้แบบอิงเกณฑ์ของบลูม

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพ กับ ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อ.นครไทย จ.พิษณุโลก

สถานภาพ	ระดับความเครียด				รวม
	ปานกลาง	ร้อยละ	ต่ำ	ร้อยละ	
โสด	23	21.27	17	15.74	40
สมรส	29	26.86	39	36.12	68
รวม	52	48.13	56	51.86	108

จากตาราง 4 พบว่า สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 36.12 และสถานภาพโสดส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.27 โดยใช้แบบอิงเกณฑ์ของบลูม

ตาราง 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับ ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อ.นครไทย จ.พิษณุโลก

ลักษณะงาน	ระดับความเครียด				รวม
	ปานกลาง	ร้อยละ	ต่ำ	ร้อยละ	
แพทย์	2	1.85	2	1.85	4
การพยาบาล	26	24.07	30	27.78	56
ทันตกรรม	5	4.62	3	2.78	8
เภสัชกรรม	3	2.78	11	10.18	14
บริหาร	10	9.26	5	4.63	15
ชันสูตร – เอ็กซเรย์	3	2.78	2	1.85	5
PCU	3	2.78	3	2.78	6
รวม	52	48.15	56	51.85	108

จากตาราง 5 พบว่า หน่วยงานแพทย์มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และต่ำ มีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.85 หน่วยงานพยาบาลมีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 27.78 หน่วยงานทันตกรรมมีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.62 หน่วยงานเภสัชกรรม มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 10.18 หน่วยงานบริหารมีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.26 หน่วยงานชันสูตร-เอกซเรย์ มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.78 และหน่วยงานPCU มีระดับความเครียดปานกลางและต่ำ มีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.78 โดยใช้แบบอิงเกณฑ์ของบลูม

ตาราง 6 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อ.นครไทย จ.พิษณุโลก

ระดับการศึกษา	ระดับความเครียด				รวม
	ปานกลาง	ร้อยละ	ต่ำ	ร้อยละ	
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	17	15.74	22	20.37	39
อนุปริญญา	4	3.70	10	9.25	14
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	30	27.78	25	23.15	55
รวม	51	47.22	57	52.78	108

จากตาราง 6 พบว่า ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 20.37 ระดับอนุปริญญา มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 9.25 และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.78 โดยใช้แบบอิงเกณฑ์ของบลูม

ตาราง 7 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพอเพียงของรายได้ กับ ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อ.นครไทย จ.พิษณุโลก

ความพอเพียงของรายได้	ระดับความเครียด				รวม
	ปานกลาง	ร้อยละ	ต่ำ	ร้อยละ	
พอ	12	11.11	13	12.04	25
ไม่พอ	39	36.11	44	40.74	83
รวม	51	47.22	57	52.78	108

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้พอเพียง มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 12.04 ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ไม่พอ มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 40.74 โดยใช้แบบอิงเกณฑ์ของบลูม

ตาราง 8 ความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพการทำงาน กับ ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อ.นครไทย จ.พิษณุโลก

สภาพการทำงาน	ระดับความเครียด				รวม
	ปานกลาง	ร้อยละ	ต่ำ	ร้อยละ	
พอใจ	21	19.44	56	51.85	77
ไม่พอใจ	17	15.74	14	12.96	31
รวม	38	35.18	70	64.81	108

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่พอใจต่อสภาพการทำงาน มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 51.81 ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ไม่พอใจต่อสภาพการทำงาน มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.74 โดยใช้แบบอิงเกณฑ์ของบลูม

ตาราง 9 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาสุขภาพ กับ ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อ.นครไทย จ.พิษณุโลก

สุขภาพ	ระดับความเครียด				รวม
	ปานกลาง	ร้อยละ	ต่ำ	ร้อยละ	
มีปัญหา	26	24.07	50	46.29	76
ไม่มีปัญหา	19	17.59	13	12.04	32
รวม	45	41.68	63	58.33	108

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาสุขภาพ มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 46.29 ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีปัญหาสุขภาพ มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.59 โดยใช้แบบอิงเกณฑ์ของบลูม

ตาราง 10 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อ.นครไทย จ.พิษณุโลก แยกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะงาน ระดับการศึกษา รายได้ สภาพการทำงาน และภาวะสุขภาพ

เพศ	ระดับความเครียด		รวม	X^2 = test	p - value
	ปานกลาง	ต่ำ			
ชาย	15	17	32	2.27	< 0.05
หญิง	38	38	76		
รวม	53	55	108		
อายุ	ระดับความเครียด		รวม	X^2 = test	p - value
	ปานกลาง	ต่ำ			
ต่ำกว่า 25 ปี	12	13	25	8.8	> 0.05
26 – 35 ปี	21	21	42		
35 ปีขึ้นไป	19	22	41		
รวม	52	56	108		
สถานภาพ	ระดับความเครียด		รวม	X^2 = test	p - value
	ปานกลาง	ต่ำ			
โสด	23	17	40	2.22	< 0.05
สมรส	29	37	66		
หม้าย	0	2	2		
รวม	52	56	108		

ลักษณะงาน	ระดับความเครียด		รวม	X^2 = test	p - value
	ปานกลาง	ต่ำ			
แพทย์	2	2	4	21.26	> 0.05
การพยาบาล	26	30	56		
ทันตกรรม	5	3	8		
เภสัชกรรม	3	11	14		
บริหาร	10	5	15		
ชันสูตร – เอ็กซเรย์	3	2	5		
PCU	3	3	6		
รวม	52	56	108		
ระดับการศึกษา	ระดับความเครียด		รวม	X^2 = test	p - value
	ปานกลาง	ต่ำ			
ประถมต้น	0	1	1	3.32	< 0.05
ประถมปลาย	5	0	5		
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	4	8		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	8	17	25		
อนุปริญญา	4	10	14		
ปริญญาตรี	29	5	34		
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	0	1		
รวม	51	57	108		

ความพอเพียงของรายได้	ระดับความเครียด		รวม	X^2 = test	p - value
	ปานกลาง	ต่ำ			
พอ	12	13	25	6.3	> 0.05
ไม่พอ	39	44	83		
รวม	51	57	108		
สภาพการทำงาน	ระดับความเครียด		รวม	X^2 = test	p - value
	ปานกลาง	ต่ำ			
พอใจ	21	56	77	7.32	> 0.05
ไม่พอใจ	17	14	31		
รวม	38	70	108		
สุขภาพ	ระดับความเครียด		รวม	X^2 = test	p - value
	ปานกลาง	ต่ำ			
มีปัญหา	26	50	76	5.85	> 0.05
ไม่มีปัญหา	19	13	32		
รวม	45	63	108		

บทที่ 5
บทสรุป

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งเป็นปัจจัยด้าน ต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ความพอเพียงของรายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะและตำแหน่งของงาน สภาพการทำงาน และปัญหาด้านสุขภาพ ใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ในช่วงเวลาตั้งแต่ เดือน เมษายน 2549 – พฤษภาคม 2549 โดยกลุ่มประชากรศึกษาจำนวน 162 คน และทำการสุ่มตัวอย่าง มา 108 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ และได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาตรวจสอบความตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญในที่นี้ คือ นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้ค่าความตรงเท่ากับ 0.61 และนำแบบสอบถามมาวเคราะห์ค่าความเที่ยงโดยใช้ค่าสัมประสิทธ์แอลฟาของครอนบัด ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.71 การวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ และไค สแควร์ (chi square test) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ อายุ ลักษณะของงาน ความเพียงพอของรายได้ ปัญหาด้านสุขภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่0.05

อภิปรายผล

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก เปรียบเทียบกับสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศกับระดับความเครียด ได้ผลสรุปว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุกับระดับความเครียด ได้ผลสรุปว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05กล่าวคือในช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี , 26-35 ปี ,36 ปีขึ้นไป พบว่าช่วงอายุ 26-35 ปี เป็นช่วงที่มีระดับความเครียดมากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี และ 36 ปีขึ้นไปตามลำดับ ผลที่ช่วงอายุ26-35 ปี เป็นช่วงที่มีระดับความเครียดมากที่สุดเนื่องจาก ประสบการณ์ในการทำงานยังน้อย และเป็นช่วงเปลี่ยนของอายุจากวัยทำงานสู่วัยผู้ใหญ่

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพกับระดับความเครียด ได้ผลสรุปว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังเช่นงานวิจัยของ ประพิมพรรณ สุวรรณกูฏ (2533) กล่าวคือ พยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความเครียด

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงานกับระดับความเครียด ได้ผลสรุปว่า ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05ดังเช่นงานวิจัยของ ลอว์เรนซ์ (Lawrence ,1987 pp45-51) กล่าวคือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาล ได้แก่ลักษณะการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษา กับ ระดับความเครียด ได้ผลสรุปว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.6 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเพียงพอของรายได้กับระดับความเครียด ได้ผลสรุปว่า ความเพียงพอของรายได้ มี ความสัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากความต้องการตอบสนองทางด้านจิตใจในความอยากได้วัตถุทะเยอทะยาน (พรรณราย ทรัพยะประภา, 2531 หน้า 92-94)

1.7 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในสภาพการทำงานกับระดับความเครียด ได้ผลสรุปว่า ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน มี ความสัมพันธ์กับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05เนื่องจาก บทบาทและภาระหน้าที่ในการทำงานไม่กระจ่างชัด สิทธิหรืออำนาจในการทำงานไม่แน่นอน (พรรณราย ทรัพยะประภา, 2531 หน้า 92-94)

1.8 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาด้านสุขภาพกับระดับความเครียด ได้ผลสรุปว่า ปัญหาด้านสุขภาพ มี ความสัมพันธ์กับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย และการถูกคุกคามจากจุลชีพหรือปรสิตที่ทำให้ร่างกายทรุดโทรม ทำให้ผลการทำงานลดต่ำลงเช่นกัน (ศุภชัย ยาวะประภาส ,2525 หน้า 66)

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงวิธีการที่ใช้ในการจัดการกับความเครียด และผลความสำเร็จในการจัดการกับความเครียดด้วยวิธีนั้นๆ
2. ศึกษาในส่วนของปัจจัยด้านอื่นๆที่นอกเหนือจากปัจจัยที่ได้จัดทำมาแล้วนี้
3. หากจะมีการวิจัยเรื่องเดิม ควรจะกระทำในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากโรงพยาบาล

บรรณานุกรม

การแพทย์ . กรม,สุขภาพจิต. กรุงเทพ ฯ : กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์,2533.

การแพทย์ . กรม "ความเครียด, " ใน บทวิทยุเรื่องความเครียดและข้อคิดเพื่อชีวิตที่เป็นสุข หน้า 1- 8 . กรุงเทพฯ : กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ ,2533.

ชูทิตย์ ปานปรีชา . "ความเครียด ," ในจิตวิทยาทั่วไป , หน้า 481 - 494 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ,2539.

เทพวัลย์ สุชาติ . ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ , วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล , 2530 ถ่ายเอกสาร.

ประพิมพรรณ สุวรรณกูฏ . การศึกษ าความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร , วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล , 2531. ถ่ายเอกสาร .

พรรณราย ทรัพยะประภา . จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร . กรุงเทพฯ : วีชั่นอาร์ตคอร์ปอเรชั่น , 2531 .

ลักขณา สิริวัฒน์ . จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์ ,2530.

วัลลภา ตันติสุนทร . ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่คัดสรรกับความเครียดและระหว่างความเครียดกับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยพยาบาลอุตรดิตถ . ปริญญานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล ,2532 , ถ่ายเอกสาร.

วิลาวัลย์ วรศรีหิรัญ . ความเครียดของนิสิตปริญญาโทเอกจิตวิทยาการแนะแนวปีการศึกษา 2535 , วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร ,2536 . ถ่ายเอกสาร

วีระ ไชยศรีสุข . " ความเครียด , " ในสุขภาพจิต หน้า 177 - 178 . กรุงเทพฯ : แสงศิลป์การพิมพ์,2533.

ศุภชัย ยาวะประภาษ . "ความเครียดของนักบริหารปัญหาและทางออก ," สังคมศาสตร์ 19 (2) : 62 - 92 ; มิถุนายน 2525 .

สันต์ หัตถีรัตน์ . "การตรวจรักษาอาการเครียด ," หมอชาวบ้าน. กรุงเทพฯ 13 (45) : 35 - 38 ; พฤษภาคม 2534.

อัมพล สูงอำพัน . "ความเครียดกันดีกว่า , " Health . 1(3) : 90 –92 ; กรกฎาคม 2533

ภาคผนวก

แบบทดสอบความเครียด

คำชี้แจง

1. แบบทดสอบฉบับนี้เป็นแบบทดสอบความเครียด มีทั้งหมด 2 ตอน คือ

   ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว มี จำนวน 8 ข้อ

   ตอนที่ 2 แบบทดสอบความเครียด มี จำนวน 30 ข้อ

2. คำตอบที่ได้นี้จะนำไปใช้เพื่อการวิจัยทางการแนะแนว ซึ่งอาจมีประโยชน์ต่อภาควิชาการแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษา และผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องนี้ต่อไป

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความตามสภาพที่เป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1. เพศ ( ) ชาย
   ( ) หญิง
2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 25 ปี
   ( ) 25-34 ปี
   ( ) 35 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส ( ) โสด
   ( ) สมรส
   ( ) หม้าย เพราะ ( ) แยกทาง
   ( ) เสียชีวิต
4. หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....ตำแหน่ง.....
5. ระดับการศึกษา
   ( ) ไม่ได้เรียน
   ( ) ประถมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า
   ( ) ประถมศึกษาตอนปลาย
   ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) ม.ปลาย / ปวช.

( ) อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท หรือ สูงกว่า

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

( ) น้อยกว่า 5 ปี

( ) 5-10 ปี

( ) 10 ปี ขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน (ยังไม่หักค่าใช้จ่ายใดๆ)

( ) ไม่เกิน 3,000 บาท

( ) 3,001- 8,000 บาท

( ) 8,001 – 10,000 บาท

( ) 10,000 บาท ขึ้นไป

ความเพียงพอ ( ) พอ ( ) ไม่พอ

8. โรคประจำตัว

( ) มี ระบุ.....

( ) ไม่มี

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความเครียด

<u>คำชี้แจง</u> ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วระบุว่าท่านมีอาการนั้นๆที่ผ่านมาบ่อยครั้งเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งทางขวามือซึ่งมีเกณฑ์การเลือกดังนี้

ไม่เคยเลย	หมายถึง	ท่านไม่เคยมีอาการเช่นนั้นเลย
เป็นบางครั้ง	หมายถึง	ท่านเคยมีอาการเช่นบ้างแต่ไม่บ่อย
เป็นประจำ	หมายถึง	ท่านเคยมีอาการเช่นนั้นเป็นประจำ

ข้อที่	สภาพการทำงาน	ความรู้สึก			สำหรับผู้วิจัย
		ไม่เคยเลย	เป็นบางครั้ง	เป็นประจำ	
	<u>ด้านความสัมพันธ์ของท่านกับบุคคลในหน่วยงาน</u>				
1.	บุคลากรที่สนับสนุนการทำงานของฉันไม่มีความสามารถ				
2.	ฉันสามารถพูดคุยปรึกษากับผู้บังคับบัญชาของฉันได้				
3.	ฉันมีอิสระในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตัวเอง				
4.	ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นคุณค่าในความสามารถของฉัน				
5.	ความรู้ที่ฉันมีเหมาะสมกับงานนี้				
	<u>ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับตัวงานที่ท่านรับผิดชอบ</u>				
6.	สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน คับแคบ อึดอัด เสียงดัง น่าเบื่อหน่าย				
7.	งานยุ่งมากจนไม่มีเวลาพักเหนื่อย พักดื่มกาแฟ หรือพักรับประทานอาหารกลางวัน				
8.	ฉันต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านเพื่อให้งานเสร็จทันกำหนด				
9.	ฉันไม่แน่ใจว่าความคาดหวังเกี่ยวกับตัวฉันในอนาคตเป็นอย่างไร				

10.	ฉันรู้สึกอึดอัดใจเวลาไปทำงาน				
	<u>ด้านความสนใจงาน</u>				
11.	ความซับซ้อนของงานที่ฉันทำมีมากเพียงพอที่จะทำให้ฉันสนใจงานนี้				
ข้อที่	สภาพการทำงาน	ความรู้สึก			สำหรับผู้วิจัย
		ไม่เคยเลย	เป็นบางครั้ง	เป็นประจำ	
12.	งานของฉันหลากหลายจนไม่รู้สึกเบื่อหน่าย				
13.	ฉันสามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานของฉันได้				
14.	ฉันจะทำงานนี้ไปเรื่อยๆถึงแม้ว่าจะไม่มีความจำเป็นในเรื่องเงิน				
15.	ถ้าฉันเลือกใหม่หรือเริ่มใหม่ได้อีกฉันก็ยังคงเลือกงานนี้อยู่ดี				

☐ ท่านพึงพอใจ กับ สภาพการทำงาน

☐ ท่านไม่พึงพอใจ กับ สภาพการทำงาน

ข้อที่	สภาพการทำงาน	ความรู้สึก			สำหรับผู้วิจัย
		ไม่เคยเลย	เป็นบางครั้ง	เป็นประจำ	
	ด้านสุขภาพจิต				
16.	ฉันมักถอยหนีปัญหา				
17.	ฉันไม่ได้รับความสำเร็จเท่าที่ควร				
18.	ฉันมักทำบางสิ่งบางอย่างผิดพลาด				
19.	ฉันรู้สึกกังวล				
20.	ฉันรู้สึกสับสน				
21.	ฉันรู้สึกเศร้า				
22.	ฉันรู้สึกเบื่อหน่าย				
23.	ฉันรู้สึกฉุนเฉียวง่าย				
	ด้านร่างกาย				
24.	ฉันรู้สึกกระเพาะอาหารปั่นป่วน				
25.	ฉันมักมีอาการปวดศีรษะ				
26.	ฉันมีอาการกล้ามเนื้อกระตุก				
27.	ฉันไม่ค่อยเจริญอาหาร				
28.	ฉันนอนไม่หลับ				
29.	ฉันต้องใช้ยานอนหลับ				
30.	ฉันต้องการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์				

☐ ท่านคิดว่าท่านมีปัญหาด้านสุขภาพ

☐ ท่านไม่มีปัญหา