

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง กระบวนการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และเพื่อหาวิธีลดความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราทางวิชาการ วารสาร ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่างๆ ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
 - ความหมาย
 - ประเภทของความเครียด
 - สาเหตุของความเครียด
 - ความเครียดจากการทำงาน
 - สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน
 - การประเมินความเครียด
 - ระดับของความเครียด
 - ปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียด
 - ผลกระทบจากความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเครียด
 - แนวทางการจัดการความเครียด
 - วิธีจัดการกับความเครียด
 - กลวิธีในการจัดการกับความเครียด
3. กระบวนการในการจัดการกับความเครียด
4. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดเป็นธรรมชาติของสิ่งมีชีวิต ถ้าเครียดกำลังดีก็จะมีประโยชน์เพราะความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์เรามีกระบวนการปรับตัว พัฒนาความสามารถ ความรู้หรือทักษะการใช้ชีวิตให้เพิ่มพูน ค้นพบศักยภาพใหม่ๆ ของเราให้พ้นจากขอบเขตเดิมที่ทำได้ อย่างไรก็ตามถ้าเครียดมากเกินไปจนเกินพอดี หรือเราเองไม่สามารถรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และทันเวลา ก็อาจทำให้เกิดปัญหาการใช้ชีวิตหรือการทำงานไม่ประสบความสำเร็จที่ต้องการ อีกทั้งนำมาสู่ผลเสียต่อร่างกายและจิตใจหลายประการ ดังนั้นเราจึงควรรู้จักวิธีการจัดการบริหารความเครียด (Stress management) เพื่อที่จะสามารถรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตการทำงานทุกๆ วันได้อย่างเหมาะสม หรืออย่างน้อยก็ช่วยให้เราทนต่อความเครียดได้มากขึ้น

ความหมาย

สำหรับความหมายของความเครียดนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

แทนไท อ.ตระกูล(2540) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาพการท้าทายที่ทำให้บุคคลต้องใช้ความสามารถปรับตัว กับการเรี่ยร้อมทั้งภายในและภายนอก การท้าทายนี้กระตุ้นเร้าสภาพร่างกายและการสีกหรือของอารมณ์ และทำให้มีปฏิกิริยาตอบสนองที่เป็นความเข้าใจหรือพฤติกรรมความเครียด หมายถึงอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งกับงานจนเกินไป

กรมสุขภาพจิต (2541) อธิบายถึงความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายจิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่กดดัน ถูกถาม บีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแรงทางร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคมได้

สุภาส เครือเนตร (2541) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะทางจิตใจ ที่ถูกกดดันหรือถูกบีบคั้นจากเหตุการณ์ หรือปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งที่มืออยู่รอบด้าน เมื่อสภาพเหตุการณ์หรือปัญหาเหล่านั้นเลวร้าย หรือกดดันรุนแรงขึ้น จึงหาทางออกด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามที่คิดว่าเป็นวิธีออกที่ดีที่สุดของตน ถึงแม้วิธีการนั้นจะถูกประณามว่าเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องก็ตาม เช่นวิธีฆ่าตัวตาย เสพสิ่งเสพติดให้มันเมาเพื่อให้ลืมเหตุการณ์ หรือยอมประคบมิฉาชีพ ทูจริตน้อโกง หรือการกระทำอื่น ๆ ที่คนปกติไม่ทำ ทั้งนี้เพราะไม่สามารถทนต่อความเจ็บปวดที่กำลังถูกบีบรัด บีบคั้น อยู่ นั่นไม่ไหว จึงหาทางออกดังกล่าว ซึ่งนับวันจะรุนแรงขึ้น

จำลอง ดิษยวณิช (2545) ได้กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเรานั้นเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าจากภายนอกมากระตุ้น ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของเสียง กลิ่น รส โผฏฐัพพะ (สิ่งที่ถูกต้องกาย) และธรรมารมณ์ (สิ่งที่ใจนึกคิด) มากระทบกับตา หู จมูก ลิ้น กาย และ ใจ ของคนเรานั่นก่อนให้เกิดการปรับตัว (Adaptation) ขึ้น เพื่อให้จัดการกับสิ่งเร้านั้นๆ

กิตติพล ปานเจริญ (2548) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกายทำให้จิตใจและร่างกายเกิดการผิดปกติไป ทำให้มีการปรับตัว ซึ่งแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ เช่น ความกลัว ไม่สบายใจ หงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า เบื่อหน่าย นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นต้น

กมลมาลย์ อุปันธ์ (2551) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้รู้สึกว่าคุณกดดัน ก่อให้เกิดความวิตกกังวล สับสน ไม่สบายใจ เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกายและจิตใจ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล โดยร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การตอบสนองที่เกิดขึ้นอาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้เพื่อทำให้เกิดภาวะสมดุลในร่างกาย ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบการแสดงออกของความเครียดแตกต่างกันไป

ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นมีด้วยกันหลายประเภทโดยแบ่งได้ดังนี้

อาร์โนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold & Feldman, 1986) ได้แบ่งประเภทความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย แบ่งออกเป็นอีก 2 ประเภท คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress)

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress)

2. ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นการกระทบให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในใจเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

ดูบริน (Dubrin, 1990) ได้แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้น ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข เช่น การแต่งงานหรือสำเร็จในหน้าที่การงาน

2. ความเครียดที่ไม่ดี (Negative stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เช่น การเจ็บป่วยหรือญาติเสียชีวิต

อัลเบรท (Albrecht, 1979) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ได้อธิบายความเครียดไว้ 4 อย่างคือ

1. ความเครียดจากเวลา (Time stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานให้สำเร็จ

2. ความเครียดจากสถานการณ์ (Situational stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3. ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

4. ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter stress) เป็นความทุกข์ใจต่อการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้

ส่วนความเครียดซึ่งจำแนกตามแหล่งที่เกิด Miller and Keane (อ้างในกรมสุขภาพจิต, 2546) กล่าวว่าสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย ซึ่งสามารถแบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดได้อีก 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ วัยหมดประจำเดือน เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เสียงดังรบกวนในโรงงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจเป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกคู่ค้าต่อว่า ก็จะเกิดความรู้สึกโกรธและเกิดความเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์จากคำบอกเล่าของผู้อื่น ทำให้คิดว่าตนและสังคมจะมีอันตรายจนก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

นอกจากนี้ ความเครียดยังมีหลายชนิด (Gallagher อ้างใน กรมสุขภาพจิต, 2546) สามารถจำแนกตามสาเหตุการเกิดได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีความทุกข์ (Distress) หมายถึงสิ่งที่ถูกคามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ เช่นเมื่อ ถูกออกจากงานก็เป็นทุกข์จนเกิดความเครียดได้ เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) บางครั้งคนเรามีความสุขขึ้นมาจะทันทันหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจงั้นงั้นมาก หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไป ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเครียดได้ เช่น เจ้าสาวจะเข้าพิธีแต่งงาน ในคืนก่อนแต่งงานอาจจิตใจงั้นงั้นมากจนรู้สึกเครียดนอนไม่หลับ เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปความเครียดตามประเภทได้ดังนี้ ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย เช่น การที่พนักงานเหนื่อยล้าจากการทำงาน หรือการที่มีเวลาไม่พอที่จะทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เช่น การที่ต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากัน ไม่ได้ในที่ทำงานเป็นความทุกข์ใจและก่อให้เกิดเป็นความเครียดได้เช่นกัน

สาเหตุของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2546) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่ามาจาก 2 สาเหตุใหญ่ๆ คือ

1. สาเหตุจากปัจจัยภายในสังคม

1.1 สาเหตุทางกาย สภาพทางกายบางประการทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่เรียกว่า ร่างกายเครียด ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.1.1 คุณลักษณะของพันธุกรรม ที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ สติวิ ความเข้มแข็ง หรือ ความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกายตลอดจนความพิการของร่างกายที่เป็นมาแต่กำเนิด

1.1.2 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเกิดจากได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์ แข็งแรงของร่างกาย ที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

1.1.3 การพักผ่อนไม่เพียงพอ

1.1.4 การเจ็บป่วยทางร่างกาย

1.1.5 ภาวะโภชนาการ ได้แก่ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย เช่นการรับประทานอาหารไม่ถูกส่วน ไม่เพียงพอ หรือการบริโภคสารบางประเภท เช่น สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ สิ่งเสพติดต่างๆ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

1.1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง และการทรงตัว เช่น การเดิน ยืน วิ่ง นั่ง นอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสมย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สาเหตุทางจิตใจ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่

1.2.1 บุคลิกภาพบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

1.2.1.1 บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต เป็นคนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ขยัน เจริญเติบโต ยึดมั่นกฎเกณฑ์ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้ต้องทำงานหนักและทำทุกอย่างด้วยตนเอง

1.2.1.2 บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น เป็นคนที่มีลักษณะ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ จะเป็นที่ยึดถ่วงง่าย ทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่นหาความเห็นกับอนาคตอยู่เสมอ

1.2.1.3 บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น เป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกาย

1.2.2 การเผชิญหน้าเหตุการณ์ต่างๆในชีวิต เป็นเหตุการณ์ ความเปลี่ยนแปลงที่ผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือทางลบก็ได้ ทำให้บุคคลต้องปรับตัว

1.2.3 ความขัดแย้งในใจ เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกสองทางขึ้นไป แต่ทางเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจจะเป็นทางเลือกในสิ่งที่ไม่ต้องการ ไม่อย่างใด

1.2.4 ความคับข้องใจ เกิดจากการที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ 4 ประการ คือ

1.2.4.1 ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสีย อาจจะเป็นความรู้สึกสูญเสียคนที่รัก เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความภาคภูมิใจ ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต ความรู้สึกแบบนี้ทำให้หมดหวัง ไม่สามารถควบคุมสิ่งต่างๆได้

1.2.4.2 อารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจ เป็นต้น

1.2.4.3 การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงาน การขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น

1.2.4.4 ความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ อันเกิดจากธรรมชาติหรือลักษณะของเหตุการณ์นั่นเอง หรือเกิดจากเหตุการณ์แวดล้อมของเหตุการณ์ หรือเกิดจากปัจจัยภายในตัวของบุคคลนั่นเอง

2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ภูมิอากาศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ฯลฯ ลักษณะทางกายภาพ เหล่านี้มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

2.2 ทางชีวภาพ เป็นสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิต และทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อโรคต่างๆ

2.3 ทางสังคมและวัฒนธรรม ปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และสิ่งที่คุณคนกระทำ จะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.3.1 สถานภาพ และบทบาทในสังคมของคุณคนซึ่งอาจจะมีหลายสถานภาพและหลายบทบาท หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้งหรือมีความแตกต่างกันมาก ก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้

2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม บางครั้งกฎเกณฑ์ ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ไม่สอดคล้องกับความต้องการของคุณคน หรือกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมาก ย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่คุณคนได้

2.3.3 ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของคุณคน หากเป็นระบบการเมืองการปกครองที่เคร่งครัด ทำให้ประชาชนรู้สึกถูกควบคุมหรือถูกควบคุม โดยเฉพาะเรื่องสิทธิเสรีภาพต่างๆ หรือเป็นระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคง ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับประชาชนได้

นลินี กิจบัญชา(2543) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความเครียดว่า สาเหตุทางด้านจิตวิทยาถือว่าเป็นสาเหตุที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด แต่การศึกษาค้นคว้าที่ผ่านมา ยังไม่ได้รับผลตามที่คาดหมาย ซึ่งก็เนื่องมาจากข้อจำกัดและความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม การศึกษาในทางจิตวิทยาก็ยังคงดำเนินไปอยู่และในอนาคต เราก็คงจะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้นพอที่จะทำให้สามารถเข้าใจสภาพความซับซ้อนของจิตมนุษย์ ที่ถือเป็นสิ่งมหัศจรรย์อย่างหนึ่งที่ธรรมชาติได้สร้างขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุทางจิตวิทยาที่จะได้เสนอไว้นั้น จะอธิบายการเกิดความเครียดจากระบบจิตใจโดยสังเขปเท่านั้น เนื่องจากการจะศึกษาอย่างลึกซึ้งนั้นกระทำได้ยากและอาจเกิดความสับสนได้ง่าย จะอธิบายโดยใช้ตัวแบบระบบตัวเอง

องค์ประกอบของความเครียด อัญชนา เวสารัชช์ (อ้างใน สุกฤตา ศรีทองสุข, 2549) ได้กล่าวถึงสาเหตุใหญ่ๆ ที่ทำให้คนเราเครียดนั้น เกิดจากองค์ประกอบ 5 ประการคือ

1. สภาพแวดล้อม ทั้งด้านกายและจิตใจ ได้แก่สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุ บรรยากาศต่างๆ ที่ล้อมรอบตัวคุณคนนั้นอยู่
2. องค์ประกอบทางจิตใจ ความหนักแน่น รวมถึงการเก็บอารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ไว้ และการของโรคจิต โรคประสาทต่างๆ
3. งานที่ทำให้เราเครียด ได้แก่ งานหลัก งานมาก งานเลียง งานจำเจซ้ำซาก น่าเบื่อ งานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมาก
4. แรงกดดันทางสังคม เช่น หนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรม ประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน

5. สัมพันธภาพ ลักษณะสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่นและพฤติกรรมการแสดงออกที่มีผลต่อคนเราจนทำให้เครียดได้

องค์ประกอบระดับตนเองจะมีความทำงานที่เป็นการเปลี่ยนแปลง และสามารถจัดสร้างระบบโครงสร้างด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความสมดุล การทานขอจิตเริ่มขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์มาเป็นตัวกระตุ้นแบ่งออกเป็น 2 พวก คือ เหตุการณ์ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 และเหตุการณ์ที่ไม่อาจสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 จากนั้นอวัยวะสัมผัสจะเปลี่ยนเป็นสัญญาณของคลื่นสมอง ถือเป็นการเริ่มเข้าสู่กระบวนการทำงานของจิตอันซับซ้อนในตนเองนี้ คือ

1. ความรู้สึกและอารมณ์ คือ ความซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสมดุลอารมณ์ และความรู้สึก ถือเป็นสิ่งที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาท อวัยวะและระบบย่อยต่างๆของร่างกาย เป็นกระบวนการที่ไม่รู้จักจบสิ้น จึงทำให้มนุษย์ประกอบด้วยระบบความรู้สึก อารมณ์ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดก็คือความรู้สึกผิดและกังวลนั่นเอง

2. สถานการณ์ คือ สถานะหนึ่งที่บุคคลประสบอยู่ อันจะเป็นเงื่อนไขของระบบจิตใจให้เกิดปฏิกิริยาแบ่งออกเป็น

2.1 เกิดเหตุการณ์หรืออะไรก็ตามที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ

2.2 เป็นภาวะที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือผลเสียหาย

2.3 ล้มเหลวเป็นภาวะของการถูกรบกวนต่อความพยายามที่จะทำสิ่งที่เกิดขึ้นต่อ

เป้าหมายที่ต้องการ ภาวะเช่นนี้จะส่งผลถึงการไหลของพลังงานภายในร่างกาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับจังหวะทางชีวภาพ

2.4 ขัดแย้งเป็นภาวะของความขัดแย้งที่เกิดจากการได้รับการควบคุมที่ซ้ำซ้อนของระบบจิตใจ ซึ่งบางครั้งเป็นการควบคุมที่มีทิศทางที่สวนทางกัน จะนำมาซึ่งความรู้สึกเจ็บป่วยและสับสน

3. ประสบการณ์ชีวิต เป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่างๆทางจิตที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยเหตุการณ์ต่างๆดังกล่าวอาจมีผลจากประสบการณ์ชีวิตทางกายภาพ เช่น การเปลี่ยนแปลงชีวิต ช่วงของชีวิต หน้ามือกับหลังมือ การตัดสินใจของชีวิต

4. งาน ที่ทำให้คนเราเครียด ได้แก่ งานหนัก งานมาก งานเสี่ยง งานจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ งานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมาก ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ต้องมีความรับผิดชอบ ก็ย่อมจะประสบกับความวุ่นวายมากขึ้น เป็นโรคเครียดมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

5. แรงกดดันทางสังคม สังคมรอบตัวเรามีพลังผลักดันให้เราเครียดได้ สิ่งให้เห็นชัดเจนนี้ คือ เศรษฐกิจ เรื่องหนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรม ประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน การคอยเปรียบเทียบกับคนอื่น แล้วรู้สึกเครียดขึ้นมาได้ง่ายๆ

6. สัมพันธภาพและพฤติกรรม ลักษณะความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่นและพฤติกรรม การแสดงออก มีผลกระทบต่อคนเราจนทำให้เครียดได้ คนที่มีเพื่อนมาก กับคนที่เก็บตัว ระดับ ความเครียดจะแตกต่างกัน คนที่รู้จักแสดงพฤติกรรมออกต่อคนอื่น ต่อสังคมอย่างเหมาะสม ย่อมไม่ ตึงเครียดมากเท่ากับคนที่สับสนไม่สามารถตอบสนองต่อบุคคลอื่นและสังคมได้อย่างถูกต้อง มีการใช้ กลไกปกป้องตนเองต่างๆ มากขึ้น แต่หากมีมากเกินไป ก็ไม่สามารถอยู่ในโลกความจริงหรือ พฤติกรรมให้ปกติเหมือนกับบุคคลอื่นได้

7. สาเหตุของการเกิดความเครียดทางสรีระวิทยาหรือทางด้านกายภาพ ได้แก่ ปัจจัยที่ เป็นมาแต่กำเนิด เช่น ความพิการทางร่างกาย ประสบการณ์ของชีวิต จังหวะทางชีวภาพในร่างกาย ของมนุษย์ การนอนหลับ โภชนาการ โครงสร้างของกล้ามเนื้อ เชื้อโรค โรคภัย

ความเครียดจากการทำงาน

ความหมาย

จากภาวะความจำเป็นที่มนุษย์ต้องดำรงเลี้ยงชีพ มนุษย์ทุกคนจึงต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ ให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ จึงทำให้ต้องมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและต้องมีการปรับตัว เพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้นั้น ทำให้เกิดภาวะกดดันและเกิดความเครียดได้ ซึ่งความเครียดเกิดขึ้น ได้กับบุคคลทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย และทุกฐานะ แต่จะเกิดในลักษณะและระดับที่แตกต่างกัน บุคคล ที่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมในเวลาอันรวดเร็ว โดยกระทบต่อภาวะสมดุล ของตนเพียงเล็กน้อย บุคคลนั้นย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตได้ดีกว่าบุคคลที่จัดการ ความเครียดได้น้อยหรือในลักษณะไม่เหมาะสม ไม่สามารถลดความเครียดได้ ก็จะมีผลกระทบต่อ ภาวะสมดุลของตนเอง ประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติและองค์การได้ ได้มีผู้ให้ความหมาย ความเครียดในงานไว้หลายท่าน ดังเช่น

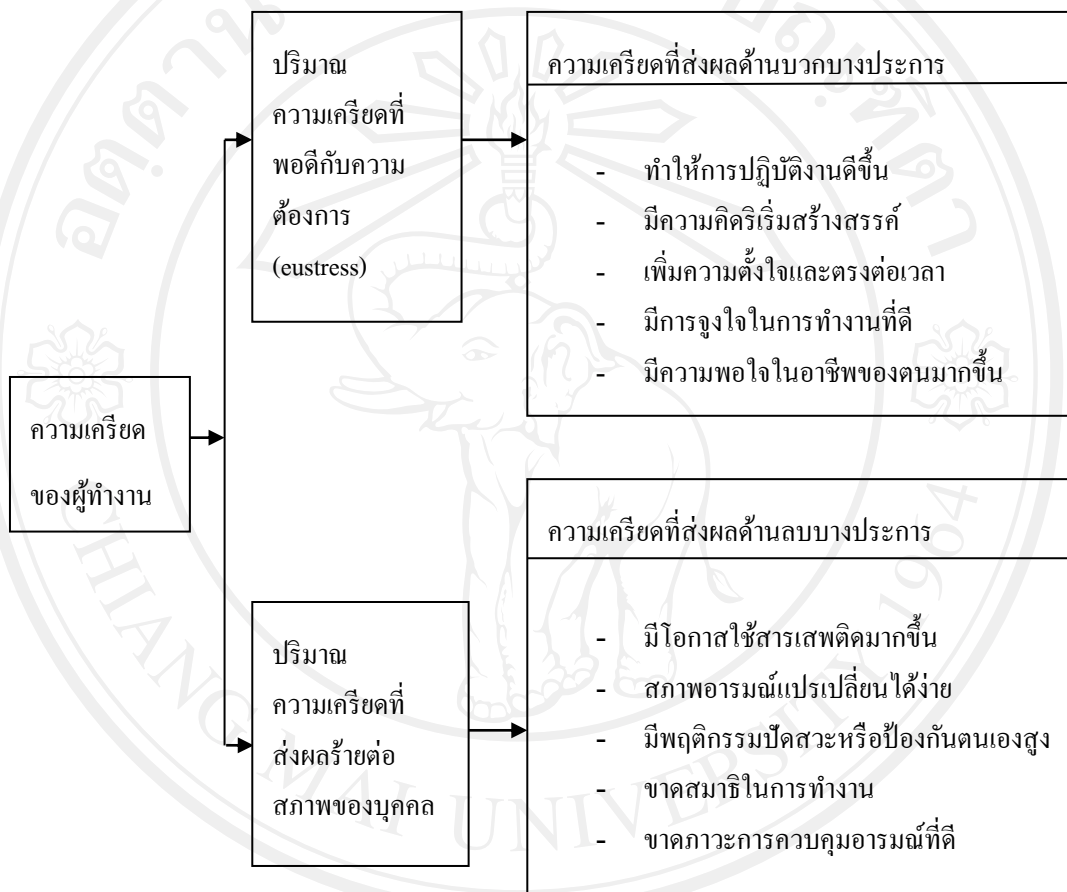
Crawford (1993) กล่าวว่า ความเครียดในงาน คือสภาพของงานหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิด บุคคลเกิดความเครียด ซึ่งอาจแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมต่างๆ

Farmer, E. R (1984) กล่าวว่า ความเครียดจากอาชีพ (Occupational stress) มีลักษณะ เหมือนกันกับความเครียดในการทำงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยทางสภาวะแวดล้อมที่มีผลคุกคามต่อการ ทำงานของบุคคล ได้แก่งานที่มากเกินไป สภาวะการทำงานที่ไม่ดี การขัดแย้งในบทบาทและ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน

สุดใจ แสงสุนทร (2545) ให้ความหมายความเครียดในงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคล ถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน และประเมินว่างานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเอง หรือความผาสุกและเกินขีดความสามารถของตน

รอส และ อัลทมาเยอร์ (Ross & Altmaier, 1994) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานคือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของพนักงาน โดยมีปริมาณงานมากเกินไป ความสามารถของพนักงานที่จะทำได้

เมื่อประเมินถึงผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจของ พนักงานแล้ว อาจเขียนเป็นแผนภูมิ ซึ่งคัดแปลงจาก “Relationship between stress and job-related behavior โดย Dubrin, Andrew (1990)” สรุปได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 ความเครียดของพนักงาน

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

การปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ผู้ปฏิบัติต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมหลายอย่างที่เป็แรงกดดันที่ เรือกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นจนเกิดเป็นความเครียด ความเครียดในการ ปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อบุคคลและต่อองค์กร มีผู้ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการ ปฏิบัติงานไว้ในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น

คูบริน (Dubrin, 1984) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน และการไม่ชอบในระเบียบข้อบังคับ และความเชื่ออำนาจภายนอกตน
2. ปัจจัยด้านองค์การและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป ความไม่มั่นคงของงานและแรงบีบคั้นในการทำงาน

อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman, 1986) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 อย่าง คือ

1. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากหรือน้อยเกินไป
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลนอกหน่วยงาน และบรรยากาศในองค์การ
3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางจิตสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิตความมุ่งหวังในอาชีพ การย้ายที่อยู่

ซึ่งสอดคล้องกับ เดวิส และ นิวสตรอม (Davis & Newstrom, 1985) ที่ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เสียง แสง อุณหภูมิ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ บทบาท การบริหารเวลา การเปลี่ยนแปลง และการนิเทศงาน
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ปัจจัยด้านการตอบสนองอารมณ์

นอกจากนี้ อัลโตเนน และคณะ (Aaltonen and other, 2000; อ้างอิงจาก Cooper & Marshall, 1976) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ว่าประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Intrinsic to the job) หรือลักษณะงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่

1. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไปหรือน้อยเกินไป แสงสว่างไม่เพียงพอในการทำงานทำให้เกิดการปวดสายตาเนื่องจากเพ่งมากเกินไป เสียงที่ดังเกินไปทำให้การได้ยินขาดประสิทธิภาพ อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง เป็นต้น

2. งานหนัก (Work overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด งานหนักแบ่งเป็น 2 ด้าน

2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมากเกินไปกว่าความสามารถของพนักงานคนนั้น ๆ จะทำได้หรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีกำหนดเวลาส่งผลงาน งานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและหากขาดการพักผ่อนจะยิ่งส่งผลเสียมากขึ้น

2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถ ทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ซับซ้อน และหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

2.3 งานน้อย (Work under load) หมายถึง งานที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพนักงานพบว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่น เขาจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

3. งานเป็นกะ (Shift work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนด มีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูง สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอน การพักผ่อนไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอน ตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคม

4. ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long hours) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลเสียต่อสุขภาพโดยตรงเกิดโรคได้ง่าย เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

5. งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger) ส่วนใหญ่เป็นงานอาชีพที่มีความเสี่ยง เช่น ทหาร ตำรวจ นักกู้ระเบิด อาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกิดขึ้นได้เสมอ

6. เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบีบบังคับให้พนักงานต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะให้เกิดขึ้นกับตนเอง สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้มีผลทำให้พนักงานรู้สึกถึงเครียดเพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ได้แล้วยังต้องเข้าใจระบบของเทคโนโลยีนั้น และรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

7. ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and decision making) บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อกรวางแผนต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงการรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

8. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Change at work) เช่น การเปลี่ยนผู้บริหารการนำเอาระบบการควบคุมคุณภาพมาใช้ในที่ทำงาน การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจ กาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

9. การเดินทาง (Travel) หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการเดินทาง เช่น การจราจรติดขัด ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การเดินทางล่าช้า เช่น ฝนตก รถโดยสารขาดช่วง เป็นต้น

บทบาทภายในองค์กร (Role in the organization) บทบาท หมายถึง ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ความเครียดของบุคคลจะน้อยลงหากว่าบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจน ในเรื่องของบทบาทที่พบว่าก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่

1. บทบาทไม่ชัดเจน (Role ambiguity) คือ การที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน และความรับผิดชอบจากฝ่ายบริหารไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้สับสน บทบาทที่ไม่ชัดเจนมีผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ความพึงพอใจงานลดลง เกิดความกังวลและความเครียดขึ้นได้

2. บทบาทขัดแย้ง (Role conflict) เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการทำนำไปสู่การเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน

สัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at work) ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างพนักงานในองค์กร คือ สิ่งที่ถูกองค์การปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กรได้แก่

1. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้องจะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพ ไว้วางใจ ในทางตรงกันข้ามหากหัวหน้าไม่เอาใจใส่ลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องรู้สึกท้อหัวหน้าใช้อำนาจในการปกครอง และเอาเปรียบ

2. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์เป็นการเสียเวลาจะมีความเครียดสูงเพราะต้องกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยจะไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือ หัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงควรให้ความสนใจกับลูกน้องมากเพราะงานต่าง ๆ นั้นตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือกระทำแต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with colleagues) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขัน ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการแข่งขันกันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กรได้

การวางแผนและพัฒนาอาชีพ (Career development) หรือด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงาน ต้องการโอกาสในการรับการเพิ่มพูนทักษะโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหากรวดเร็วเกินไปซ้ำเกินไป งานไม่มีความมั่นคง ล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organization structure and climate) โครงสร้างการบริหารงานที่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ไม่มีการยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัญหาการเมืองในองค์กร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น นโยบายการปลดพนักงาน การเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ทั้งสิ้น

นโยบายในการบริหารงาน นโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน ไม่มีการวางแผนในการทำงาน การพิจารณาการลงโทษ กฎระเบียบต่าง ๆ ไม่มีความเหมาะสม ความไม่มั่นคงในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (Home-work interface) การทุ่มเทเวลาให้กับงานทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวลดลง หรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวทำให้เวลาที่ให้กับงานลดลงการจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดสูงโดยเฉพาะคู่สมรสที่มีบุตรเล็ก ๆ ต้องดูแล

ปัจจัยต่างๆเหล่านี้นับเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมหรือลดความเครียดในบุคคลได้ เมื่อเกิดความเครียด ทำให้ร่างกายและจิตใจสามารถปรับตัวรับความเครียดที่มีอยู่ได้และกลับสู่ภาวะสมดุลได้เร็วขึ้น

เทเลอร์ (Taylor, 1986) ให้ความเห็นเกี่ยวกับภาวะเครียดในการปฏิบัติงานไว้คล้ายคลึงกับ Cooper, 1976 โดยกล่าวว่าในองค์กรต่างๆมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานดังนี้

1. ปัจจัยภายในลักษณะงาน (Intrinsic to the job) เช่น สภาพการทำงานไม่ดีเนื่องจากการออกแบบงานที่ไม่เหมาะสม หรือการออกแบบสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องปฏิบัติเป็นผลัด งานที่ต้องรับผิดชอบสูง งานที่น่าเบื่อ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
2. บทบาทในองค์กร (Role in the organization) เช่น บทบาทไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท เป็นต้น
3. ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) เช่น ไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควร หรือไม่ทราบแนวทางความก้าวหน้าก็เป็นเหตุให้เกิดภาวะเครียดได้

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน (Interpersonal relationships) สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดภาวะเครียดได้ เนื่องจากมีการเกื้อหนุนและเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาท และความเครียดของบุคคลซึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจงาน

5. โครงสร้างของสถาบันและบรรยากาศในหน่วยงาน (Organizational structure and climate) ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆของหน่วยงาน ขาดการให้ความปรึกษาหารือ ความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรม และการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดี ปัญหาด้านสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจลดลง ทำให้อัตราการลาออกโยกย้ายของบุคลากรลดลงด้วย

6. ปัญหาระหว่างบ้านกับที่ทำงาน (Home work interface) มีความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน เช่น การก่อกวนงานซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาเศรษฐกิจของครอบครัว งานที่หนักมากเกินไป จนไม่มีเวลาให้ครอบครัว

ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สรุปสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. บทบาทในองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น การรับผิดชอบสูง การไม่มีส่วนร่วมนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ได้แก่ หัวหน้าใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน วิธีการทำงาน นโยบายใหม่ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บทบาทของบุคคลในองค์กร ความสับสนในบทบาทความขัดแย้งในบทบาท

2. ลักษณะงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานที่มากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด อาจก่อให้เกิดความเครียด และโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและอาชีพ ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตนเอง

4. ปัจจัยนอกองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับองค์กร หรือความสัมพันธ์ภายในองค์กร เช่น ปัญหาการประสานงานระหว่างองค์กรปัญหาสถานที่ตั้งของธนาคาร เป็นต้น

การประเมินความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะความกดดันที่เราไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด 4 ทาง คือ ด้านความคิด ด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม และด้านสรีระ ดังนั้นเราจึงสามารถประเมินความเครียด โดยการวัดจากปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้ ซึ่งพอจะสรุปได้ 4 วิธี ดังนี้ (Lazarus, 1966)

1. การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (self-report) เช่น การตอบแบบสอบถาม (questionnaire) แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจหรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น และมีการหาคุณภาพของแบบทดสอบเหล่านั้น ทั้งในด้านความเที่ยงและความตรง แบบทดสอบความเครียดที่ใช้กัน เช่น

1.1 แบบสอบถาม SCL-90 (Symptom check list 90) ประกอบด้วยข้อคำถาม 90 ข้อ ชนิด 5 สเตล ใช้วัดความผิดปกติทางด้านจิตใจ วัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย (Somatization) อาการย้ำคิดย้ำทำ ความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิดหากระแวงความหลงผิด และประสาทหลอน

1.2 แบบสอบถาม CMI (Cornell medical index) เป็นแบบสำรวจสุขภาพจิตทั่ว ๆ ไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ใช่ หรือ ไม่ใช่ จำนวน 195 ข้อ ในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิต คือ จะถามภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกไวต่อสิ่งเร้า ความรู้สึกโกรธ และความรู้สึกเครียด ซึ่งเป็นประเภทการวัดอาการแสดงความเจ็บป่วยทางจิต

1.3 แบบสำรวจ HOS (Health opinion survey) เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับสุขภาพกายมีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับอาการผิดปกติทางร่างกายจำนวน 18 ข้อ อีก 2 ข้อถามเกี่ยวกับจิตใจที่แสดงออกถึงผลของการปรับตัวต่อความเครียด

1.4 แบบประเมินความเครียด SOS (Symptoms of stress inventory) เป็นแบบสำรวจเพื่อประเมินระดับความเครียดของภาควิชาการพยาบาลจิตสังคม มหาวิทยาลัยวงซิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ดัดแปลงมาจาก Cornell medical index มีข้อคำถามจำนวน 107 ข้อ เหมาะกับการศึกษาในกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่เครียดและเป็นภาระ เช่น ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกิจการเงิน ธนาคาร ตำรวจ พยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก เป็นต้น

1.5 แบบวัดความเครียดสวนปรง (SPST-20) ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ ชนิด 5 สเตล ในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิต คือ จะถามภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกโกรธและวัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย

1.6 แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียด (Street test) ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต เพื่อใช้วิเคราะห์หาความเครียดสำหรับประชาชนไทย โดยพบว่าแบบสอบถามชุดนี้มีจุดตัดที่คะแนน = 17 มีค่า Sensitivity test = 70.4% ค่า Specificity = 64.6% ค่า Reliability = 0.86

การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเองนี้ ถ้าผู้สัมภาษณ์มีทัศนคติที่ยอมรับต่อผู้ถูกสัมภาษณ์แล้ว จะช่วยลดความกดดันทางสังคมที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะรู้สึกได้ หรือผู้ถูกสัมภาษณ์จะไม่ต้องกลัวว่าจะเสียหน้า ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องป้องกันตนเองในการรายงานเกี่ยวกับตนเอง วิธีการ

รายงานเกี่ยวกับตนเองนี้เป็นวิธีที่ใช้ได้ง่าย สะดวก และใช้ได้กับการวัด การตอบสนองทางด้านอารมณ์

2. การใช้เทคนิคการฉายภาพ (Projective techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เป็นการฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบ Rorschach แบบทดสอบ TAT (Thematic apperception test) การวัดโดยวิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะในการแปลผล ซึ่งได้รับการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ

3. การใช้การสังเกต (Observation) เราสามารถจะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะความเครียด เช่น พูดจาเกรี้ยวกราด เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง หรือสังเกตจากภาษาท่าทาง เช่น ถอนหายใจบ่อย ๆ สีหน้า แหว่งตา น้ำเสียง และท่าทาง เป็นต้น

4. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Neurophysiological change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อ (EMG biofeedback) เป็นต้น การวัดด้วยวิธีนี้ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

แบบวัดความเครียดสวนปรง (Suanprung Stress Test-20, SPST - 20)

แบบวัดความเครียดสวนปรงเป็นแบบวัดความเครียดที่สร้างขึ้นมาเพื่อวัดความเครียดที่เหมาะสมสำหรับ คนไทย จากกรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพ จิตใจ และสังคมของความเครียด ซึ่งเครื่องมือเท่าที่มีใช้อยู่ขณะนี้ ส่วนใหญ่เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ วัดความวิตกกังวล วัดอาการทางกายและจิตที่สัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้น เครื่องมือชุดนี้ จึงเหมาะที่จะนำมาใช้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของผู้ที่จะมารับบริการ ทราบที่มาของ ความเครียด การใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเกิดความเครียดหรือการปรับตัวรับกับความเครียด และอาการของ ความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เหมาะจะใช้ในการให้บริการปรึกษาและแนะนำในเรื่องนี้ (สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ, 2540)

คุณสมบัติของเครื่องมือ

1. ทำการตรวจสอบความตรงทางด้านเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒินำไปทดสอบกับ กลุ่มตัวอย่าง 149 คน แล้วปรับปรุงแบบวัดความเครียด ได้แบบวัดความเครียดจำนวน 102 ข้อ

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรงตามสภาพ (Concurrent validity) ในกลุ่มตัวอย่าง 523 คน เครื่องมือมาตรฐานที่ใช้คือค่าความเครียดของกล้ามเนื้อ (Electromyography: EMG) ซึ่งมีความแม่นยำ ตรงตามสภาพมากกว่า 0.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่ออิงตามค่า EMG ที่ช่วงความ เชื่อมั่น 95%

3. การแบ่งระดับความเครียดของแบบวัดความเครียดที่สร้างซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง สูง และรุนแรง โดยใช้คะแนนปกติ (Normalized T-Score) ในการแบ่งโดยอิงตามค่า EMG ที่ใช้เป็นมาตรฐาน

4. การปรับให้เครื่องมือมีขนาดเล็กกลงเหลือ 60 ข้อ และ 20 ข้อ พร้อมทั้งหาคุณภาพของแบบวัดที่ได้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อสกัดตัวปัจจัยให้เหลือข้อคำถามน้อยลง ทั้งนี้ข้อคำถามที่เหลือจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นครอนบาค (Cronbach's alpha reliability coefficient) มากกว่า 0.7 และยังคงสัมพันธ์กับค่า EMG อย่างมีนัยสำคัญ

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความเครียดของบุคคลว่าอยู่ในระดับใด มากน้อยแค่ไหน ก่อนจะนำไปสู่การแก้ไข ที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

วิธีการนำไปใช้

แบบวัดความเครียดสวนปรง เป็นแบบวัดที่ผู้ตอบสามารถตอบได้ด้วยตนเอง ตามข้อความที่ตรง กับความรู้สึหรือประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับผู้ตอบโดยผู้ตอบต้องอ่านหนังสือได้ จะเหมาะกับคนในวัยทำงานหรือวัยเรียน (โดยคำถามที่เกี่ยวกับงาน จะเปลี่ยนเป็นเรื่องเรียนแทน) แบบวัดความเครียดสวนปรงจะมี 3 ชุด คือ ชุด 102 ข้อ 60 ข้อ และ 20 ข้อ แต่ละข้อมี 5 คำตอบ

การให้คะแนน

ให้ผู้ตอบอ่านคำถามแล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับผู้ตอบบ้าง ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับผู้ตอบให้ประเมินว่าผู้ตอบ มีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วให้เครื่องหมายในช่อง นั้น ๆ

การให้คะแนนของแบบวัดความเครียดสวนปรง เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้คะแนน 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 ดังนี้

ตอบไม่รู้สึเครียด	ให้	1	คะแนน
ตอบเครียดเล็กน้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบเครียดปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบเครียดมาก	ให้	4	คะแนน
ตอบเครียดมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ไม่ตอบ	ให้	0	คะแนน

การแปลผล

แบบวัดความเครียดสวนปรง ชุด 20 ข้อ มี คะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 0 – 23 เครียดน้อย

คะแนน 24 – 41 เครียดปานกลาง

คะแนน 42 – 45 เครียดมาก

คะแนน 46 – 61 เครียดสูง

คะแนน 62 ขึ้นไป เครียดรุนแรง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild stress) หมายถึงความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไป
ในระยะ เวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อ
การดำเนินชีวิต บุคคลมี การปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัว
ต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นใน
ชีวิต ประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยา
ตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่
รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิด
ความ เครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย
หากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนิน
ติดต่อกันมา อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย
ท้อแท้ หดแรงแรง ควบคุมตัวเอง ไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

การนำไปใช้ประโยชน์

แบบวัดความเครียดสวนปรุงสามารถนำไปใช้ได้ทั้งในงานศึกษาวิจัยเชิงสำรวจหรือ
วิเคราะห์ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในงานทางคลินิก เช่น ในคลินิกคลายเครียด เป็นต้น

แบบวัดความเครียดสวนปรุง ฉบับ 102 ข้อ และ 60 ข้อ เป็นแบบวัดที่ทำให้ทราบอาการ
ของ ความเครียด ความเปราะบางหรือความไวต่อความเครียด และสาเหตุที่มาของความเครียด
ซึ่งเหมาะจะใช้ วางแผนการให้บริการปรึกษา และแนะนำในเรื่องนั้น ๆ และสามารถนำไปใช้
ในงานวิจัยในเรื่องความเครียด ซึ่งจะได้ข้อมูลละเอียดหลายด้านของความเครียด ข้อคำถามจะช่วยให้
เกิดการสำรวจการดำเนินชีวิตและทำให้ทราบ ว่าถ้าจะปรับปรุงตัวควรจะเริ่มที่ใด หากดำเนินชีวิต
ในแนวดังกล่าวจะทำให้สุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจดีขึ้นมี ปัญหากับความเครียดน้อยลง ในส่วน
ของสาเหตุที่มาของความเครียด จะช่วยให้สำรวจว่าผู้ตอบเครียดจากอะไร บ้างเกิดความเข้าใจใน
ปัญหาสามารถจัดการกับความเครียดได้ตรงสาเหตุและรู้ว่าจะเริ่มต้นจัดการเรื่องใดบ้าง

ข้อจำกัด

1. แบบวัดความเครียดฉบับสั้น มี 20 ข้อ ไม่สามารถจะแยกสาเหตุหรืออาการต่าง ๆ ของความเครียดได้ บอกระดับความเครียดได้เพียงคำคร่าว ๆ แต่จะเหมาะกับงานสำรวจที่ต้องการผลรวดเร็ว การตอบที่ง่ายและ สะดวกต่อการใช้
2. แบบวัดนี้เหมาะกับผู้ตอบในวัยทำงานหรือวัยเรียน หากจะนำไปใช้กับคนในกลุ่มอื่นที่มีลักษณะแตกต่างไปจากนี้ เช่น ในเด็กหรือผู้สูงอายุ ควรจะต้องทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบหาความแม่นยำ และเกณฑ์การ แบ่งระดับความเครียดใหม่
3. การประเมินระดับความเครียดของแบบทดสอบ ได้จากคะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม หากผู้ตอบมีความเครียดกับเหตุการณ์เพียงไม่กี่ข้ออย่างรุนแรง คะแนนรวมออกมาจะอยู่ในระดับเดียวกับคนที่เครียด ต่อหลาย ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตก็ได้
4. แบบทดสอบนี้ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง อาจเกิดความลำเอียงโดยธรรมชาติของคนที่ย่อม อยากแสดงตนในด้านดี หรือตอบไม่ตรงกับความเป็นจริง หรือคนที่ชอบปฏิเสธต่อความเครียด อาจจะรายงานให้ดู น้อยกว่าความเป็นจริง ผลการวัดความเครียดที่ประเมินได้จะไม่ตรงกับความเป็นจริง ผลการวัดความเครียดที่ ประเมินได้จะไม่ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้น การวัดความเครียด ถ้าจะให้ผลถูกต้องก็ต้องวัดหลาย ๆ ด้าน

ตัวอย่างแบบทดสอบความเครียดสวนปรง ชุด 20 ข้อ

ให้คุณอ่านหัวข้อข้างล่างนี้ แล้วสำรวจดูว่าที่ผ่านมามีเหตุการณ์ในข้อใด เกิด ขึ้นกับตัวคุณบ้าง ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ใน ข้อใดเกิดขึ้นกับตัวคุณ ให้ประเมินว่าคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วทำเครื่องหมายให้ ตรงช่องตามที่คุณประเมิน โดย

คะแนนความเครียด 1 คะแนน หมายถึง ไม่รู้สึกเครียด

คะแนนความเครียด 2 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดเล็กน้อย

คะแนนความเครียด 3 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดปานกลาง

คะแนนความเครียด 4 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมาก

คะแนนความเครียด 5 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมากที่สุด

ข้อที่	แบบทดสอบความเครียด	คะแนนความเครียด				
		1	2	3	4	5
1	กลัวทำงานผิดพลาด					
2	ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3	ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน					
4	เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศน้ำเสียงและดิน					
5	รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
6	เงินไม่พอใช้จ่าย					
7	กลัมน้ำแข็งหรือปวด					
8	ปวดหัวจากความตึงเครียด					
9	ปวดหลัง					
10	ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง					
11	ปวดศีรษะข้างเดียว					
12	รู้สึกวิตกกังวล					
13	รู้สึกกลับขี้อาย					
14	รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด					
15	รู้สึกเศร้า					
16	ความจำไม่ดี					
17	รู้สึกสับสน					
18	ตั้งสมาธิลำบาก					
19	รู้สึกเหนื่อยง่าย					
20	เป็นหวัดบ่อยๆ					

ระดับความเครียด

บุคคลแต่ละคนแต่ละคนจะมีความเครียดไม่เท่ากันถึงแม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกัน เพราะแต่ละบุคคลจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับความรุนแรงที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น

เจนิส (Janis, 1952) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสิ้นสุดลงในระยะเวลาอันสั้นอาจนานเพียงวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องอยู่กับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะไปทำงาน การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) ความเครียดในระดับนี้อาจยาวนานเป็นชั่วโมงหรือวัน รุนแรงกว่าระดับแรก ผลกระทบต่อบุคคลมีมากกว่าระดับแรก ส่วนใหญ่จะเป็นเป็นความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากไป ความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง โดยร่างกายและจิตใจจะตอบสนองโดยการสร้างพฤติกรรมและอารมณ์ออกมาเพื่อกำจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลง

3. ความเครียดระดับสูง (Severe stress) ความเครียดระดับนี้จะมียุ่ยาวนานเป็นสัปดาห์ เป็นปี เป็นระดับที่มีความรุนแรงมาก อาจเกิดจากสาเหตุเดียวหรือหลายสาเหตุรวมกัน เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การหย่าร้าง การล้มเหลวในการทำงาน หรือการเจ็บป่วยในระยะรุนแรง ซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด

ระดับต่างๆ ของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำๆ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้นและสร้างความสุขใจให้กับมนุษย์อย่างมาก

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อพฤติกรรมและอาจนำไปสู่การกระทำในลักษณะที่ทำอะไรซ้ำๆ บ่อยๆ ได้แก่ รับประทานอาหารมากกว่าปกติ นอนไม่หลับและติดยาเสพติด เป็นต้น

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมอย่างว้าวุ่นรุนแรง หรือซึมเศร้าหรือถึงกับวิกลจริต ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้

กิดิตวราณ เทียมแก้ว และคณะ (2541) แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดขนาดเล็กน้อยๆ และหายไปได้ในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องมาจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะ ความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Highstress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวลดความเครียดลงได้ในระยะเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตรายหากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังจนก่อให้เกิดโรคต่างๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแค้น ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกาย หรือโรคร้ายต่างๆ ตามมาได้ง่าย

กรมสุขภาพจิต (2541) แบ่งระดับของความเครียดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกถึงความพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความรู้สึกตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรมการดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกอาจจะเป็นสัญญาณเตือนขึ้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติ และความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลพยายามจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบใดที่ความขัดแย้งต่างๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ระดับความเครียดสูงกว่าเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีต่อไปโดยไม่ได้นำมาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเครียดไว้ 5 ระดับ คือ ความเครียดระดับน้อย ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับมาก ความเครียดระดับสูง และความเครียดระดับรุนแรง

ปฏิกิริยาตอบสนองความเครียด

เมื่อคนเราเผชิญกับสิ่งเร้าหรือสาเหตุของความเครียด(Stressor)การรับรู้ทางประสาทสัมผัสต่างๆ จะเข้าไปสู่ระบบประสาทส่วนกลางในสมองส่วนที่แปลผล เกิดความรู้สึก ความคิด โดยเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมในอดีต เหตุการณ์เดียวกันบางคนรู้สึกตึงเครียด กังวล กลัว แต่บางคน อาจรู้สึกเฉยๆ ร่างกายและจิตใจจะเกิดปฏิกิริยาตอบสนองเพื่อเตรียมตัวต่อสู้กับปัญหาตามระยะต่างๆ 3 ระยะดังนี้

1. ระยะตื่นตัว (Alarm stage) ต่อมหมวกไตจะถูกกระตุ้นโดยประสาทอัตโนมัติให้หลั่งสารแอดรีนาลีน (Adrenaline) ซึ่งจะออกฤทธิ์ให้หัวใจสูบฉีดโลหิตเร็วและแรงขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น การหายใจเร็วและแรงขึ้น ม่านตาขยายกว้าง กล้ามเนื้อตื่นตัวและมีเลือดไปเลี้ยงมากขึ้น ประสาทสัมผัสตอบสนองอย่างดี
2. ระยะต่อสู้ (Resistance stage) ร่างกายจะปรับลดสารแอดรีนาลีนลดลง และลดความตื่นตัวต่างๆ ไปโดยยังคงเหลือความตื่นตัวเฉพาะที่จำเป็นในบางอวัยวะ ต่อมหมวกไตจะหลั่งสาร corticoids
4. ระยะเหนื่อยล้า (Exhaustion stage) อวัยวะต่างๆ จะเริ่มทำงานลดลง รวมทั้งสมองและประสาทอัตโนมัติระยะที่1 เป็นระยะความเครียดเฉียบพลัน (acute stress) ระยะที่ 2 กับระยะที่ 3 เป็นระยะ ความเครียดเรื้อรัง (Chronic stress) ถ้าเกิดขึ้นต่อเนื่องนานๆ จะเกิดโรคเครียด (psychosomatic disorders)

อาการของความเครียด

ปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกายต่าง ๆ นั้น ร่างกายและจิตใจจะควบคุมให้อยู่ในภาวะสมดุล ไม่มีอาการแสดงรบกวนต่อเวลาการทำงาน แต่บางคนอาจจะมีอาการแสดงออกมาบ้างเมื่อรู้สึกเครียด หือ และถูกรบกวน อาการของความเครียดมีดังนี้

1. อาการทางกาย

เมื่อจิตใจเกิดความเครียด ประสาทอัตโนมัติภายในร่างกายจะถูกเร้าให้ทำงานเพิ่มขึ้น อวัยวะภายในซึ่งถูกกำกับโดยประสาทอัตโนมัติจะถูกกระตุ้นให้ทำงานมากขึ้นด้วย ได้แก่ หัวใจ หลอดเลือด ปอด กระเพาะปัสสาวะ ถ้าอวัยวะเหล่านี้ทำงานมากเกินไปจะเกิดโรคทางร่างกายต่างๆ เช่น

- 1.1 หัวใจทำงานมากเกินไป เกิดอาการใจเต้น ใจสั่น หัวใจรั่วผิดปกติ
- 1.2 หลอดเลือดถูกกระตุ้น เกิดการหดตัว ทำให้ความดันโลหิตสูง
- 1.3 ปอด หลอดลมจะตีบลง หายใจลำบาก

1.4 กระเพาะอาหาร มีการหลั่งกรดออกมาจำนวนมาก ทำให้เกิดแผลในกระเพาะ และลำไส้

1.5 ถ้าลำไส้มีการบีบตัว ทำให้ท้องเสีย ปวดท้อง คลื่นไส้อาเจียน

1.6 กระเพาะปัสสาวะมีการบีบตัว ทำให้ปัสสาวะบ่อย กระปริดกระปรอย

1.7 กล้ามเนื้อจะถูกกระตุ้นมากจนเกิดการลั่น เกร็ง กระตุก

2. อาการทางอารมณ์

2.1 ความเครียดทำให้จิตใจเกิดความรู้สึกวิตกกังวล กลัว ตื่นเต้น ไม่สบาย(Distress)

2.2 บางคนมีอาการซึมเศร้าห่อเหี่ยวด้วย มีอาการเซ็ง ไม่สนุกสนาน สดชื่นร่าเริงเหมือนเดิม อารมณ์ซึมเศร้ามักจะเกิดร่วมกับการสูญเสียหรือพลาดหวังอย่างรุนแรง

2.3 อารมณ์ไม่สบายใจเหล่านี้ อาจทำให้เกิดอาการอื่นๆ ตามมา ได้แก่ เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ซึมเศร้า

3. อาการทางจิตใจ

มีความคิดกังวลล่วงหน้า ขี้คิดขี้ทำ คิดในแง่ร้าย ไม่สามารถหยุดความคิดตนเองได้ ความเครียดถ้ามีมากและต่อเนื่อง จะทำให้สมองบีบ งง เบลอ ขาดสมาธิ ความคิดและความอ่านและความจำลดลง การตัดสินใจช้า ไม่มั่นใจตนเอง (เปรม วาทยานนท์จิตกุล, 2552)

การตอบสนองของบุคคลยังมีลักษณะแตกต่างกัน ซึ่งพอจะแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม และกลุ่มที่ตอบสนองอย่างไม่เหมาะสม (Lazarus, 1971) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ตอบสนองอย่างเหมาะสมจะมีลักษณะดังนี้ คือ บุคคลจะตระหนักว่ากำลังตกอยู่ในภาวะเครียด จะรู้ถึงสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด และเข้าใจถึงความต้องการทั้งภายในและภายนอกสังคม ขณะเดียวกันก็ตระหนักเกี่ยวกับความสามารถของตนในการที่จะรับมือกับความเครียดนั้น ซึ่งหมายถึง การเข้าใจว่าอะไรกำลังดำเนินอยู่ เช่น การเข้าใจว่ามีความกังวลเกี่ยวกับภาพการณ์ที่บุคคลต้องแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น และเพื่อเป็นการลดความต้องการภายนอก บุคคลจะค้นหาวิธีที่จะขจัดสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด การเปลี่ยนแปลงวิธีการไปสู่เป้าหมาย การตัดสินใจว่าอะไรสำคัญเป็นอันดับแรกที่ต้องเลือกทำก่อน การจัดสรรเวลา การมีความกล้าที่จะแสดงออกมากขึ้น และการกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อลดความต้องการภายใน ซึ่งหมายถึงการให้เวลาในการผ่อนคลายของร่างกาย การปรับเปลี่ยนลักษณะการคิดที่ไม่เป็นประโยชน์ การปลดปล่อยอารมณ์ที่เก็บกดไว้ การพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ผลของการตอบสนองความเครียดที่เหมาะสมจะมีผลดีในระยะยาว ความเครียดจะลดลงได้ด้วยความพยายามของบุคคล

นั่นเอง อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหา
ซึ่งจะเป็นผลให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น และเป็นการเพิ่มภูมิคุ้มกันของบุคคลที่มีต่อความเครียดใน
อนาคตต่อไปข้างหน้า

กลุ่มที่ตอบสนองอย่างไม่เหมาะสมจะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้น
โดยไม่ได้ตระหนักว่ากำลังตกอยู่ในภาวะความเครียด แม้ว่าจะมีอาการทางกาย ทางจิตใจ และทาง
พฤติกรรมปรากฏสัญญาณให้บุคคลนั้นรู้เพื่อการปรับตัวก็ตาม บุคคลนั้นไม่เข้าใจว่าอะไรกำลังจะ
เกิดขึ้นไม่เข้าใจถึงสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งมีลักษณะอย่างนี้มักมีการแปลความหมาย
อาการเหล่านั้นอย่างผิด ๆ และแปลความหมายสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่สมเหตุสมผล มีการ
คาดหมายแต่เหตุการณ์ที่เลวร้ายหรือผลอันเลวร้ายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ขณะเดียวกันก็มีอาการทาง
กายซึ่งจะเป็นผลมาจากภาวะความเครียดนั้นมากขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการเหล่านี้
ความวิตกกังวลก่อให้เกิดความวุ่นวายใจ และความวุ่นวายใจก็ยิ่งทำให้มีความวิตกกังวลเพิ่มขึ้น
ซึ่งบ่งชี้ถึงความเครียดที่เกิดจากความวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการที่เกิดขึ้นและความวุ่นวายใจจะมากยิ่งขึ้น
กว่าความเครียดอันแรกที่ทำให้เกิดอาการ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมีลักษณะของการหลีกเลี่ยงหนีต่อ
สภาพการณ์ซึ่งก่อให้เกิดความวิตกกังวล ทำให้ปลีกตัวออกจากสังคม ก้าวร้าว กินเหล้ามากขึ้น ใช้จ่าย
ระงับประสาทแบบผิด ๆ ดิฉยา มีปัญหา และในที่สุดก็กลายเป็นคนป่วย ผลในระยะยาวคือ การ
สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเองและการพัฒนาไปสู่ปัญหาที่สอง
เช่น ความวิตกกังวลแบบกลัวอย่างรุนแรง (Phobia anxiety) การที่ต้องพึ่งยา (Tranquillizer
dependency) การคิดเล้าคิดยา ต้องพบกับความเจ็บป่วยและมีอาการซึมเศร้า

ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น บุคคลจะมีปฏิกิริยา
ตอบสนองต่อความเครียดใน 4 ทาง คือ

1. ตอบสนองทางความรู้สึกลึกซึ้งและการรับรู้ เมื่อคนเรานั่งอยู่ภายในภาวะเครียด จะมี
กลไกการป้องกันตนเองเพื่อที่จะลดหรือขจัดสิ่งที่คุกคามที่ก่อให้เกิดขึ้น โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3
ประเภท คือ

1.1 การหลีกเลี่ยงและการเสี่ยง เป็นกลไกการป้องกันตนเองที่พบในคนส่วนใหญ่ โดย
การที่บุคคลจะนึกคิดหรือรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะการเข้าข้างตนเอง การรับรู้ที่บิดเบือน
หรือการปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สอดคล้องตามที่ตนคาดหวังไว้

1.2 การยอมรับและเผชิญความเครียด เป็นการที่บุคคลพยายามนึกบทพจนถึงที่มา
ของความเครียด พยายามใช้ความคิดเพื่อค้นหาวิธีการที่จะนำมาแก้ไขสถานการณ์ที่ก่อให้เกิด
ความเครียดหรือแก้ไขตนเองเพื่อลดความเครียด รวมทั้งเพิ่มการ อดทนและความเข้มแข็ง การ
ยอมรับและการเผชิญความเครียดจึงมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ การแก้ไขปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิด

ความเครียด และการแก้ไขตนเองให้มีความเข้มแข็ง และแข็งแกร่งขึ้นเพื่อเผชิญกับความเครียดได้มากขึ้น

1.3 การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดในยามที่เราไม่สามารถจะหนีจากความเครียดหรือไม่สามารถแก้ไขความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เราต้องใช้วิธีใหม่คือการเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดด้วยวิธีต่างๆ เช่น การผ่อนคลายตนเอง การแสวงหาคนช่วยเหลือ

2. การตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก

ในคนที่มีความคิด อารมณ์และความรู้สึกจะเปลี่ยนไป เช่น อารมณ์ที่เกิดจากภาวะจากความกดดัน ความบีบคั้น กระสับกระส่าย คับข้องใจ หรือรู้สึกกลัว วิดกกังวล โกรธ ซึมเศร้าหรือรู้สึกผิดเมื่อมีอาการเหล่านี้เกิดขึ้นก็มักมีอาการต่อเนื่องตามมา เช่น นอนไม่หลับ หงุดหงิด หรือมีอาการตามส่วนต่างๆของร่างกาย เจ็บหรือปวดบริเวณหนึ่งของร่างกาย

3. การตอบสนองทางพฤติกรรม

เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เตรียมพร้อมหรือถอยหนี พฤติกรรมอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง บางขณะอาจมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปชั่วคราวหรือเป็นเวลานานๆ เช่น การตอบสนองทางอารมณ์ ที่แสดงออกพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ ได้แก่ อาการกระตุ้นที่เกิดจากความกลัวหรือความวิตกกังวลอย่างรุนแรง พุดคิดอ้าง พุดเกินกว่าความจริง พุดไม่หยุด หรือการเปลี่ยนแปลงทางการประพฤติ เช่น การมีพฤติกรรมเพียรพยายามมากขึ้น สามารถจดจ่อในการกระทำสิ่งต่างๆในช่วงเวลาที่ยาวนานขึ้น หรือมีลักษณะที่ตรงข้ามคือ ทำงานได้น้อยลง มีความผิดพลาดมากขึ้น ขาดสมาธิ หลงลืม มีพฤติกรรมก้าวร้าว หลีกหนีจากสภาพเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดความวิตกกังวล ปลีกตัวจากสังคม เป็นต้น

4. การตอบสนองทางสรีระ

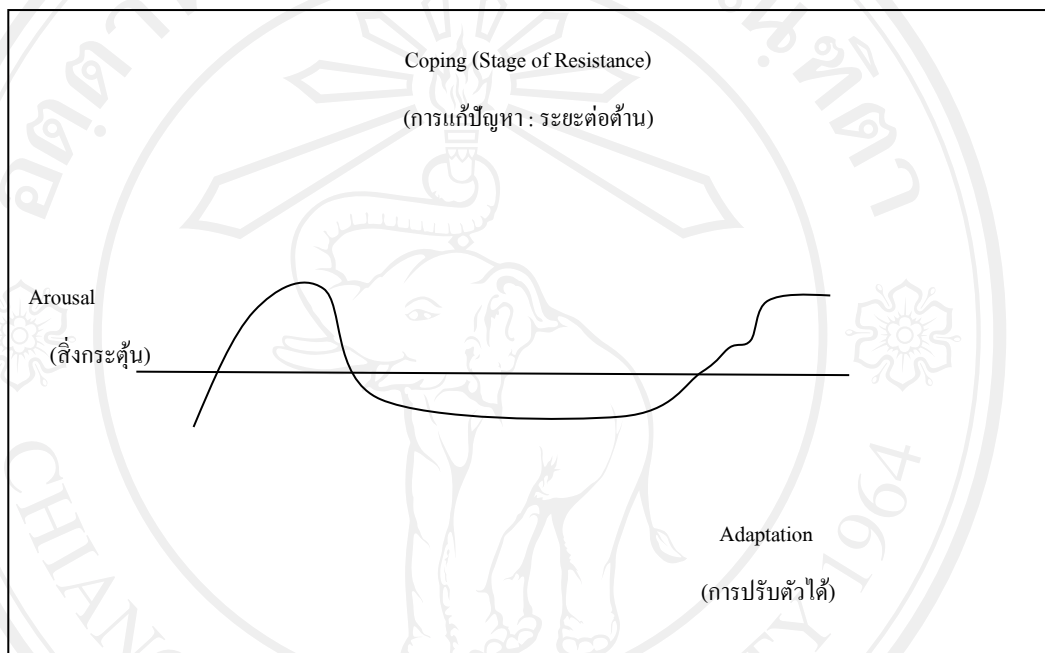
เป็นการเปลี่ยนแปลงในระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น การเปลี่ยนแปลงในการทำงานของระบบหัวใจ ระบบทางเดินหายใจ ต่อมเหงื่อ และการเปลี่ยนแปลงของต่อมไร้ท่อ ซึ่งจะมีการหลั่งฮอร์โมนออกมาหลายชนิด เพื่อการปรับตัวของร่างกายขณะที่คนเรารู้สึกเครียด การตอบสนองดังกล่าวนี้อาจเกิดขึ้นกับอวัยวะหนึ่ง หรือเกิดขึ้นกับระบบของร่างกายโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

4.1 ระยะสัญญาณอันตราย (Alarm reaction stage)

เป็นระยะที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้มีความพร้อมและตื่นตัวในการสร้างกลไกที่จะต่อต้านภาวะเครียด เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ ขณะเดียวกันก็มีกลไกการเปลี่ยนแปลงอีกหลายอย่าง ซึ่งก่อให้เกิดปฏิกิริยาทั้งทางด้านร่างกายและพฤติกรรมต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ ท้องผูก ท้องอืด นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย กลไกช่วงนี้จะใช้เวลาไม่มากนักก็อาจนำไปสู่ภาวะของการปรับตัวได้ หรืออาจดำเนินต่อไปโดยเข้าสู่ระยะที่สอง คือระยะต่อต้านต่อไป

4.2 ระยะต้านทาน (Resistance stage)

เป็นระยะของการปรับตัวอย่างแท้จริง ร่างกายจะปรับภาวะความไม่สมดุลของระบบต่างๆ ให้คืนสู่ภาวะปกติ เกิดการเปลี่ยนแปลงที่น่าจะนำไปสู่ความพร้อมที่จะปกป้องตนเอง การเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ความพร้อมที่จะปกป้องตนเองที่เกิดขึ้นได้แก่ ร่างกายจะสร้างภูมิคุ้มกันโรค หลังฮอร์โมน ระดับน้ำตาลในเลือดเปลี่ยนแปลง เลือดจางหรือเข้มข้นในที่สุด การตอบสนองจะกลับคืนสู่ปกติ ดังรูปในแผนภูมิ 2



แผนภูมิที่ 2 แบบแผนของปฏิกิริยาต่อความเครียด ระยะต้านทาน และมีการปรับตัวได้

แต่ถ้าสิ่งกระตุ้นความเครียดเกิดในระยะยาวนาน โดยไม่ได้ปลดปล่อยออกไปอย่างเพียงพอ ระยะต่อต้านจะคงอยู่ต่อไป เมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดยังคงอยู่ต่อไปเรื่อยๆบุคคลจะรู้สึกเป็นทุกข์และมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่ม เวียนศีรษะ กล้ามเนื้อหดรัดตัว อาการคัน ปวดศีรษะอย่างแรง เกิดแผลในกระเพาะอาหาร คลื่นไส้ หอบหืด ผื่นแดงตามผิวหนัง เป็นต้น ถ้าระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไปและวิธีการเผชิญปัญหาไม่ได้ผลที่จะช่วยให้บุคคลปรับตัวได้ บุคคลก็ย่อมจะถึงเครียดมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ระยะหมดกำลัง

4.3 ระยะหมดกำลัง (The stage of exhaustion)

ระยะนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อความเครียดที่รุนแรง และมีอยู่นานได้ต่อไปอีกแล้ว ภาวะความไม่สมดุลคงอยู่ ร่างกายไม่สามารถคืนสู่ภาวะปกติ ผลของการ

ปรับตัวในทั้งสองระยะที่ผ่านมา ถือว่าล้มเหลว ก็จะเข้าสู่ภาวะหมดกำลังใจ เกิดโรคทางกายและจิต หรือแม้แต่เสียชีวิตได้

สำหรับปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านจิตใจที่มีต่อภาวะความเครียดมีดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลง เช่น พฤติกรรมถอยหลัง (Regression) แยกตัวเอง (Isolation) ไม่ให้ความร่วมมือ เฉื่อยชา มีอารมณ์แปรปรวน และพูดถึงความตายบ่อยครั้ง
2. การแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม เช่น โกรธ ร้องไห้โดยที่ไม่มีเหตุผล หงุดหงิด ไม่มีความอดทน และบ่น เรื่องอาการเจ็บป่วย โดยไม่มีความเจ็บป่วย
3. ระดับความรู้สติ ความจำหรือความสนใจ หรือสมาธิเสียไป อาจพบว่ามี การตอบสนองต่อสิ่งเร้าน้อย แม้ว่าจะไม่มีการเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สติเลย
4. กระบวนการทางความคิดถูกรบกวนบุคคลที่มีความเครียด มักจะมีความคิดสับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้ ประสาทหลอน กลัว หรือสงสัยโดยไม่มีสาเหตุ
5. ด้านการรับรู้ถูกรบกวน อาจมีอาการประสาทหลอน หลงผิด การรับรู้ทางประสาทสัมผัสอาจผิดปกติไป
6. สูญเสียความสนใจ บุคคลที่มีความเครียด มักขาดความสนใจต่อการพูดคุย แต่จะ เบี่ยงเบนความสนใจไปยังสิ่งแวดล้อม และมีความรู้สึกไวต่อเสียงรบกวน (Hypersensitive to noise)
7. การใช้ภาษาในการพูดคุยเปลี่ยนแปลง อาจพูดซ้ำๆ และคำพูดอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในขณะพูด มีการเปลี่ยนแปลงระดับน้ำเสียง แบบแผนหรือคำพูด มีการ โทษผู้อื่น หรือฝันกลางวัน
8. ใช้กลไกในการปกป้องตนเองโดยไม่รู้สึกรู้ส อาจมีพฤติกรรมย้อนหลัง ใช้เหตุผลใน การเข้าข้างตนเอง ปฏิเสธ โทษผู้อื่นหรือฝันกลางวัน เป็นต้น
9. มีอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงในภาพลักษณ์ (Self-image) ของตนเอง เช่น ทำตัวเป็นเด็ก แยกตัวเอง อ่อนแอ การตัดสินใจไม่เหมาะสม รู้สึกว่าตนไร้ค่า ต่ำต้อย อาจรู้สึกว่าตน ไม่ปลอดภัยและเรียกร้องความต้องการมากเกินไป

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียด จะมีปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านร่างกาย อารมณ์ และความรู้สึก พร้อมกันนั้นร่างกายก็จะมีการปรับตัวหลายๆ ระดับเพื่อให้กลับสู่ภาวะสมดุลโดยเร็ว ซึ่งถ้าหากไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะก่อให้เกิดปัญหาแก่บุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ผลกระทบจากความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2546) กล่าวว่า ความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในเวลาที่ไม่แน่นอนจนเกินไปมักเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกประสบการณ์ที่จะแก้ไขปัญหามีความคิดสร้างสรรค์อย่างต่าง ๆ ในร่างกายได้มีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่

เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้นแต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็กลับจะก่อให้เกิดผลเสียต่าง ๆ มากมาย ดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระ

เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน ๆ จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย เนื่องจากร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง อ่อนเพลีย มีอาการเจ็บร่างกายตรงนั้นตรงนี้ ทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic disease) เช่น ภูมิแพ้ เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผมหงอก และโรคมะเร็ง หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วมีอาการกำเริบ เช่น โรคเบาหวาน โรคเรื้อรังที่อวัยวะร่างกาย นอกจากนี้ความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์

จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น ครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ลังเล ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด จี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เสรีซึม กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง หดห้วง ท้อแท้ ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก ๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด

บุคคลจะมีกระบวนการคิดที่นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้วยังเป็นโทษกับตนเอง เป็นผลให้ความเครียดยิ่งทวีคูณ ในหลายกรณีความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์แรกที่มาคุกคาม ยังไม่มากเท่ากับความเครียดที่เกิดจากความคิดในลำดับต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเอง และโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4. ผลเสียทางด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก หลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบ

บุหรืติดเหล้า ดิตยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย การระบายกับบุคคลอื่น ซึ่งการกระทำเหล่านี้จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ

ความเครียดก่อให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการงาน ผลของการทำงานลดน้อยลงและมีประสิทธิภาพด้อยลง เมื่อบุคคลเจ็บป่วยก็ย่อมต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

นอกจากนี้ พิกุล เจริญสกุลทรัพย์ (2549) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่มีต่อความเครียดออกเป็นระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

1. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตในระยะสั้น เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น เมื่อตกใจ หรือ ช็อกจากสาเหตุบางอย่าง เช่น เสียดัง การเคลื่อนไหวอย่างกะทันหัน นิ้วมือถูกบาดแผล อุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น สภาพความเครียดแบบนี้จะเป็นช่วงสั้นๆ เพราะร่างกายจะปรับตัวเข้าสู่ภาวะปกติได้โดยอัตโนมัติ

บางครั้งความเครียดอาจมีพื้นฐานทางด้านจิตใจมากกว่าร่างกาย เช่น ความเครียดจากคำพูดที่ไม่น่าพอใจของบุคคลใกล้ชิด หรือการได้ทราบข่าวร้ายบางอย่าง เป็นต้น ความเครียดบางอย่างสามารถขจัดออกไปได้อย่างง่ายดายเพียงแต่ คิดออกเท่านั้น ความเครียดจะหมดไป

อาการของความเครียดช่วงสั้น จะมีอาการตื่นกลัว ตื่นเต้น ซ้ำพร เต้นเร็ว รู้สึกว่าร่างกาย และจิตใจอ่อนไหวไม่มั่นคง

2. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตในระยะยาว ความเครียดบางอย่างเรื้อรัง เกิดจากปัญหาความไม่ลงรอย ไม่เข้าใจกันในครอบครัว ปัญหาการเงิน รายได้ไม่พอกับรายจ่าย หรือมีปัญหาหลุมใจในเรื่องของการทำงาน ความเครียดเหล่านี้จะจัดออกไปได้ยาก มักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์และบุคลิกภาพ

ถ้าคนเราก่อความเครียดอยู่เรื่อย ๆ ร่างกาย จิตใจจะรับไม่ไหว ปรับตัวไม่ได้ ในที่สุดก็จะนำไปสู่ความเจ็บป่วย ซึ่งมีดังนี้

2.1 การเจ็บป่วยของโรคทางกาย ได้แก่ โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ท้องอืดเฟ้อ สุขภาพทรุดโทรม

2.2 การเจ็บป่วยทางจิตใจ จะเกิดการนอนไม่หลับ วิตกกังวลเรื้อรัง หรือเป็นโรคประสาท

2.3 ผลต่อชีวิตทางสังคม ทำให้ชีวิตสังคมแตกร้าว ขาดการติดต่อพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น

สรุปได้ว่า ผลกระทบของความเครียด แบ่งเป็น 3 ทาง คือ 1) ทางร่างกาย ได้แก่ ภาวะความดันโลหิตสูง ชีพจรเต้นเร็วผิดปกติ มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มของกรดยูริกในร่างกาย ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ อ่อนเพลีย 2) ทางจิตใจ ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น เบื่อหน่าย หงุดหงิด เป็นต้น 3) ทางพฤติกรรม ก่อให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ผลผลิตหรือผลงานลดลง ได้แก่ การขาดงาน การลา การมาสาย เป็นต้น นอกจากนี้ผลเสียที่เกิดจากความเครียดจะเป็นได้ว่าผลเสียในแต่ละด้านของบุคคลจะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียเหล่านี้ก็ไม่ได้กระทบกระเทือนเฉพาะบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเท่านั้น แต่จะกระทบกระเทือนและส่งผลไปสู่ผู้คนรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วยฉะนั้นการค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้น ย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่าง ๆ ในทางที่เสียหายทั้งต่อบุคคลนั้นเองและสังคมรอบข้าง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเครียด

เมื่อบุคคลเผชิญกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด จะรู้สึกไม่สุขสบายและพยายามหาทางลดหรือจัดการความรู้สึกดังกล่าว โดยอาจจัดการที่สาเหตุหรือด้วยวิธีการที่คิดว่าทำให้ความเครียดนั้นหมดไป เพื่อรักษาภาวะสมดุลให้กลับคืนมาอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผลลัพธ์ที่ตามมาหรืออาจเหมือนหรือต่างกันได้

Lazarus & Folkman (1984) ให้ความหมายของการจัดการความเครียดว่าเป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความนึกคิดและพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการต่อสิ่งเร้าที่เข้ามาก่อให้เกิดความเครียดขึ้น ทั้งที่เกิดขึ้นภายในหรือภายนอก และภาวะเครียดที่เกิดขึ้นจะถูกประเมินโดยผู้ประเมินว่าจะต้องใช้กำลังความสามารถและแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่หรือแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอที่จะจัดการความเครียด การจัดการความเครียดนี้ถือเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และจะไม่มีการตัดสินใจก่อนว่าวิธีการจัดการความเครียดวิธีใดมีประสิทธิภาพ เพราะขึ้นอยู่กับทางบริบท (Context) บุคคลที่จัดการกับความเครียดได้ดีคือบุคคลที่รู้จักเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์

แนวทางในการจัดการกับความเครียด

การจัดการความเครียดตามแนวคิดนี้มี 2 ลักษณะ คือ

1. การจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ (Emotion-Focused Coping) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกต่างๆที่เกิดขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ที่เป็นภาวะเครียด โดยไม่ได้มุ่งแก้ไขที่ปัญหาหรือสาเหตุ ลาซาเลียส เรียกวิธีนี้ว่า “การบรรเทา” ซึ่งรวมถึงการที่บุคคลได้นำเอากลไกการป้องกันทางจิต (Defense mechanism) มาใช้ด้วยกลไกการป้องกันทางจิตทุกแบบจัดเป็นการจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ การจัดการประเภทนี้เป็นการทำให้

รู้ดีกว่าปัญหาจากสถานการณ์นั้นลดลงแต่ความจริงแล้วปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจริง ๆ นั้นไม่ได้ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป การจัดการความเครียดที่จัดว่าอยู่ในประเภทนี้ ได้แก่ การตำหนิตนเอง การพ้อฝัน การแยกตนเอง การเลือกรับฟังเฉพาะสิ่งที่ตีรวมทั้งการพยายามลืมด้วยการหันเข้าหาสิ่งเสพติด เช่น การกินเหล้า เป็นต้น

2. การจัดการความเครียดโดยการมุ่งแก้ปัญหา (Problem-focused coping) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง เป็นการใช้กระบวนการแก้ปัญหาโดยเลือกวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหาได้แก่ การเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นความเครียดตามสภาพความเป็นจริงและหาหนทางแก้ไข หรือการเสริมสร้างความสามารถให้ตนเองในการจัดการความเครียด ซึ่งบุคคลจะใช้การจัดการความเครียดรูปแบบนี้เมื่อรู้ดีว่ามีความสามารถพอที่จะจัดการกับความเครียดได้ และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นไม่คุกคามมากเกินไป

แนวทางจัดการกับความเครียด หมายถึง การปรับตัว และเผชิญกับความเครียดโดยไม่มีผลเสียต่อภาวะสมดุล ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งวิธิตายเครียดโดยทั่ว ๆ ไป มีดังนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2543)

1. ค้นหาสาเหตุที่ทำให้เครียดแล้ววิเคราะห์สถานการณ์ด้วยตนเอง ทบทวนหาวิธี แก้ไข และทดลองปฏิบัติ
2. ปรึกษาหารือผู้ใกล้ชิด หรือผู้ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งไม่เป็นอันตรายกับเรา และนับเป็นการได้ระบายออกอีกทางหนึ่ง
3. ทำงานอดิเรกที่ชอบ เช่น ปลูกต้นไม้ เล่นกับสัตว์เลี้ยง ไปเที่ยว ฯลฯ
4. ออกกำลังกาย เช่น เดิน หรือ วิ่ง เท่าที่ร่างกายสามารถจะรับได้ โดยไม่หักโหมจนเกินไป
5. กินอาหารที่เป็นประโยชน์ ในปริมาณที่พอเพียง พอเหมาะกับร่างกายของตน
6. พักผ่อนให้เพียงพอในช่วงเวลาที่เหมาะสม
7. มองโลกในแง่ดี (โดยมองข้ามข้อบกพร่อง เล็ก ๆ น้อย ๆ) ในตัวบุคคลอื่น หรือเรื่องต่าง ๆ และไม่สนใจโต้ตอบโต้แย้งในประเด็น หรือปัญหาบางอย่างที่ไม่รู้จักจบสิ้น
8. ทำประโยชน์ และช่วยเหลือผู้อื่นตามสมควรตามโอกาส
9. ทำจิตใจให้สงบ เตรียมพร้อมที่จะรับสถานการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งอาจจะมิทั้งดี และไม่ค่อยดีก็ได้
10. มีความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตนเอง และเคารพในสิทธิของผู้อื่นตามสมควร
11. รู้จักแพ้ รู้จักชนะ และให้อภัยผู้อื่น

สรุปได้ว่า แนวทางในการจัดการกับความเครียดนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา โดยการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมทำให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปในทางที่ดีขึ้น 2) วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ด้วยอารมณ์ โดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์ และความรู้สึกเครียด ไม่ได้แก้ที่ปัญหาโดยตรง เป็นแค่เพียงการลดความรู้สึกเครียดเท่านั้น

การจัดการกับความเครียด

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2549) ได้แนะนำแนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เป็นระบบ มีขั้นตอนในการดำเนินงานอย่างชัดเจน โดยออกเป็น 4 ตอนใหญ่ๆ

ตอนที่ 1 ขั้นตอนการทำความเข้าใจกับความเครียด ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ประเมินอารมณ์และความเครียด

ขั้นที่ 2 การประเมินจุดอ่อนที่ทำให้เกิดความเครียด ในขั้นนี้ต้องการให้ประเมินสิ่งที่เป็นแบบแผนการดำเนินชีวิตที่จะช่วยเพิ่มพูนความต้านทานความเครียด เพื่อหาแนวทางป้องกันที่เหมาะสม

ขั้นที่ 3 เข้าใจความเครียด ในขั้นนี้ถ้าอธิบายภาวะของการเปลี่ยนแปลงระหว่างความไม่สมดุลกับความต้องการ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย และ จิตวิทยาเกิดขึ้นมา

ขั้นที่ 4 การวินิจฉัยสาเหตุของความเครียด ในขั้นนี้จะอธิบายสาเหตุของความเครียดทั้งที่บ้านและที่ทำงาน

ขั้นที่ 5 การประเมินระดับการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ในขั้นนี้ต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาต่อการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เช่น การฝึกอบรมใหม่ เรียนรู้วิธีการใหม่ๆ หรือปรับวิธีการทำงานเสียใหม่ เป็นต้น

ขั้นที่ 6 รู้จักสัญญาณเตือนว่ามีความเครียดมากเกินไป ในขั้นตอนนี้เป็นสัญญาณเตือนที่เป็นตัวบ่งชี้ให้รู้ว่ามีความเจ็บป่วยทางกาย หรือการเริ่มหย่อนประสิทธิภาพในการทำงาน และการหาทางแก้ไขโดยด่วน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย

ตอนที่ 2 การทบทวนและสรุป มีอยู่ 1 ขั้นตอน คือ

การใช้ดุลพินิจ และการพัฒนาการตั้งเป้าหมายในอนาคตในขั้นนี้เป็นการต่อเนื่องมาจากตอนที่ 1 โดยต้องการให้บุคคลประเมินระดับความเครียดของตนเองในขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร ตนเองมีความต้องการอะไรในอนาคต และมีศักยภาพแค่ไหนต่อสิ่งที่ต้องการนั้น และประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้ในการทำกิจกรรมนั้นๆ ว่ามีพอเพียงต่อการบรรลุความต้องการเหล่านั้นหรือไม่ และจะใช้วิธีการใดที่จะให้ชีวิตมีความสมดุลเพื่อให้บรรลุสิ่งที่ต้องการ

ตอนที่ 3 ยุทธศาสตร์และเทคนิคเพื่อการจัดการกับความเครียด มีอยู่ 3 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 ระดับความเครียดที่เหมาะสม ในขั้นนี้เป็นการชี้ให้เห็นปฏิกิริยาที่มีต่อสถานการณ์ พัฒนาวิธีการทำงานให้ดีที่สุด

ขั้นที่ 2 การรับรู้ยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพต่ำในการคลายเครียด ในขั้นนี้ต้องการให้ทราบว่าวิธีใดบ้างที่ให้ประสิทธิภาพต่ำในการจัดการกับความเครียด ซึ่งได้แก่ การถอนตัวและการถอยหนีจากสถานการณ์ที่เครียด การปฏิเสธว่ามีความเครียด มองเห็นปัญหาของตนว่าน้อยกว่าคนอื่น หมกมุ่นกับการทำงานประจำให้เสร็จ ทำงานหนักขึ้น และเปลี่ยนไปทำงานอย่างอื่น ถ้าใช้วิธีการใด วิธีการหนึ่ง หรือหลายๆ วิธีรวมกันก็ตามจากทั้ง 6 วิธี ควรเปลี่ยนแปลงไปใช้วิธีอื่นที่เหมาะสมกว่าเนื่องจากวิธีดังกล่าวจะเกิดผลในระยะสั้นเท่านั้น สำหรับในระยะยาวแล้วปัญหาต่างๆ เหล่ายังคงอยู่ไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดไป

ขั้นที่ 3 ยุทธศาสตร์ในการคลายเครียดเพื่อรักษาความไม่สมดุล ในขั้นนี้เป็นการให้แนวทางเลือกที่เหมาะสมกับการประเมินความเครียดของแต่ละบุคคล เพื่อช่วยให้ไปถึงเป้าหมายที่ต้องการอย่างไม่มีปัญหาหรือมีปัญหาเกี่ยวกับความเครียดน้อยที่สุด โดยมีทั้งหมด 10 แนวทางให้แต่ละบุคคลได้เลือก แนวทางที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

ตอนที่ 4 การจัดการเพื่อความสมดุล

ยุทธศาสตร์ของแต่ละบุคคลในการจัดการกับความเครียด ในขั้นตอนนี้เป็นการนำเอายุทธศาสตร์ที่แต่ละบุคคลคิดว่าเหมาะสมนำไปปฏิบัติ

การเผชิญกับความเครียดนั้นมีอยู่ 5 วิธีคือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) เป็นความพยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข

2. การกระทำโดยตรง (Direct Action) เป็นการกระทำเพื่อที่จะจัดการกับเหตุการณ์ที่ประเมินตัดสินว่าเป็นความเครียด

3. การหยุดยั้งการกระทำ (Inhibition of Action) ตรงข้ามกับการกระทำโดยตรงคือไม่ทำอะไรเลยหยุดกระทำในกิจกรรมที่คิดว่าเป็นอันตราย

4. การแสวงหาความช่วยเหลือหรือแรงสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลในเครือข่ายรอบข้าง

5. การใช้กลไกทางจิต (Intrapsychic) เป็นกระบวนการความนึกคิดที่ต้องการปรับอารมณ์ให้รู้สึกดีขึ้นซึ่งรวมถึงการประเมินเหตุการณ์เสียใหม่เบี่ยงเบนความสนใจแสวงหาความพอใจจากสิ่งอื่นรวมทั้งการใช้กลไกการป้องกันตนเองเช่นปฏิเสธหรือเก็บกดเป็นต้น

กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข (2541) ได้แนะนำไว้ว่าการรู้จักผ่อนคลายความเครียดเป็นเรื่องที่จำเป็นเพราะนอกจากจะช่วยคลายเครียดและเสริมสร้างสุขภาพจิตให้ดีขึ้นแล้วยังจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้นช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน

ด้วยกันและกับลูกค้าหรือผู้รับบริการทำให้เกิดบรรยากาศที่มีชีวิตชีวาในการทำงานซึ่งจะเป็นผลดีอย่างยิ่งทั้งต่อตัวผู้ทำงานเองหน่วยงานและสังคมโดยรวมด้วยวิธีปฏิบัติเพื่อช่วยคลายเครียดในการทำงานมี 10 วิธีดังนี้คือการออกกำลังกายการพักผ่อนหย่อนใจการพูดอย่างสร้างสรรค์การแสดงอารมณ์อย่างเหมาะสมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานการบริหารเวลาการแก้ปัญหาอย่างถูกวิธีการปรับเปลี่ยนความคิดการสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจและการรู้จักยืนยันทิธิของตนซึ่งวิธีปฏิบัติเพื่อช่วยคลายเครียดในการทำงานทั้ง 10 วิธีนี้เป็นการปฏิบัติในระดับบุคคลเพื่อให้การคลายเครียดเป็นไปอย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากขึ้นสมควรจะจัดให้มีกิจกรรมคลายเครียดในระดับหน่วยงานด้วยข้อเสนอแนะกิจกรรมต่างๆมีดังนี้

1. การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายในหน่วยงาน
2. การจัดกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
3. การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
4. การจัดกิจกรรมคลายเครียด

การจัดการกับความเครียดหรือบางคนใช้คำว่ารับมือกับความเครียดเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่ใช้ในการเรียนรู้พุทธิภาวะ (Cognitive Activity) ที่นำมาใช้จัดการกับความเครียดและไม่ว่าแต่ละคนจะรับมือกับความเครียดอย่างไรก็ล้วนแต่มีผลกระทบต่อพวกเขาไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมการจัดการกับความเครียดเป็นกลยุทธ์การปรับตัวผู้คนจะใช้กลวิธีรับมือและจัดการกับความเครียดเมื่อต้องเผชิญกับปัญหารุนแรงที่พวกเขาไม่สามารถอยู่เหนือพฤติกรรมหรือผลอันเป็นทุกข์ที่เกิดขึ้นเช่นการรับมือกับความวิตกกังวลความเศร้า(Lazarus and Folkman, 1984) ให้คำนิยามของคำว่ากลวิธีในการรับมือกับความเครียดว่าเป็นผลของการเปลี่ยนแปลงความนึกคิดและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อจะจัดการกับความต้องการจากภายในและ/หรือภายนอกร่างกายกลวิธีในการรับมือกับความเครียดเป็นกระบวนการที่ใช้จัดการกับปัญหาและปรับการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อปัญหานั้นๆซึ่งกลไกจัดการ (Coping) กับความว่าเป็นความพยายามในการจัดการกับความยากลำบากต่างๆโดยการใช้ความสามารถภายในตัวและการใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมคนรอบข้างเพื่อเอาชนะอุปสรรคนั้นทั้งนี้ไม่จำเป็นที่การเผชิญปัญหานั้นการที่จะประสบผลสำเร็จควรมีแนวความคิดจัดการกับความเครียดดังนี้

กลวิธีในการจัดการกับความเครียด

1. การพัฒนาทักษะในการบริหารตนเองโดยการตั้งเป้าหมายในชีวิตทั้งระยะสั้นและระยะยาวทั้งนี้ต้องให้สอดคล้องกับความสามารถเวลาที่มีอยู่
2. ปรับปรุงการบริหารอารมณ์ของตนเองโดยการใช้สติรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองเสมอ รู้จักสังเกตทำความเข้าใจกับสถานการณ์และสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ในทางที่เหมาะสมรู้จักระงับอารมณ์

3. การพัฒนาทักษะในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับคนรอบข้างจะช่วยลดความกดดันทางอารมณ์ได้

4. ปรับปรุงวิธีการแก้ปัญหาซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆคือ

4.1 การแก้ไขปัญหาคนเดียวทำได้โดย

- 1) ระบุปัญหาที่ชัดเจน
- 2) รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้
- 4) หาทางเลือกของวิธีการแก้ปัญหานั้นๆ
- 5) ประเมินทางเลือกและเลือกแก้ปัญหานั้น
- 6) วางแผนปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา
- 7) นำแผนไปปฏิบัติ
- 8) พิจารณาผลที่เกิดขึ้น

4.2 การแก้ปัญหาเป็นกลุ่มโดยการระดมกำลังสมองจากหลายฝ่ายโดย

1) เริ่มด้วยการอุ่นเครื่องโดยให้บุคคลบางคนแสดงความคิดเห็นออกมาก่อน จากนั้นเชิญให้สมาชิกแต่ละคนแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งบันทึกความคิดเห็นของแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้รับ

2) เมื่อได้รับความคิดหลากหลายให้กลุ่มช่วยกันประเมินความคิดเห็นนั้นพิจารณาข้อดีข้อเสียของแต่ละชนิด

5. พัฒนาความอดทนของร่างกายด้วยการดำเนินชีวิตให้เหมาะสมไม่เสี่ยงกับการเกิดปัญหาสุขภาพเช่นหลีกเลี่ยงการใช้สารเสพติด

6. การมองโลกในแง่ดีอันเป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนได้ด้วยการสร้างความรู้สึที่ดีกับบุคคลและสิ่งแวดล้อมการรู้จักให้อภัยต่อตนเองและผู้อื่นมีความรู้สึที่ดีต่อตนเองรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

7. การฝึกทำสมาธิอันเป็นการทำให้จิตใจจดจ่ออยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งทำให้จิตใจสงบและผ่อนคลาย

กระบวนการในการจัดการกับความเครียด

ลาซารัส และ โฟคแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. การประเมินตัดสินสถานการณ์ (Cognitive Appraisal) การประเมินสิ่งที่มาคุกคามนั้นมีความสำคัญมากเป็นกระบวนการของการใช้ความรู้และสติปัญญา (Cognitive Process) ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างปัญหาการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรมโดยบุคคลจะคิดพิจารณาถึงความสำคัญ

ของปัญหาที่เกิดขึ้นและเลือกวิธีที่จะจัดการกับปัญหานั้นๆ ซึ่งการประเมินปัญหานั้นมีอยู่ด้วยกัน 3 แบบคือ

1.1 การประเมินครั้งแรก (Primary Appraisal) เป็นการประเมินว่าเหตุการณ์นั้นจะมีผลกระทบต่อบุคคลซึ่งจะประเมินได้ 3 ทาง

- (1) ไม่เกิดผลใดๆ (Irrelevant) คือบุคคลไม่รู้สึกอะไรต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- (2) เกิดผลดีหรือได้รับประโยชน์ (Benign Positive) คือบุคคลได้รับประโยชน์จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- (3) เกิดความเครียด (Stress) ซึ่งเป็นภาวะที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่สมดุลทางด้านจิตใจโดยก่อให้เกิดการสูญเสียการควบคุมหรือทำลาย

1.2 การประเมินครั้งที่สอง (Secondary Appraisal) เป็นการเลือกวิธีการที่จะจัดการกับปัญหาซึ่งมักจะเป็นการนำรูปแบบเดิมมาใช้ร่วมกับการคิดพิจารณาว่าจะนำรูปแบบใดมาใช้ในการจัดการกับเหตุการณ์นั้นเมื่อการประเมินในขั้นที่หนึ่งและสองสมบูรณ์แล้วก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมหรือลักษณะเฉพาะบุคคลซึ่งก็จะเกิดการประเมินในระดับต่อไป

1.3 การประเมินซ้ำ (Reappraisal) ซึ่งถือเป็นการประเมินซ้ำโดยใช้ข้อมูลเพิ่มเติมและติดตามประเมินผลของวิธีการเผชิญความเครียดที่ได้กระทำไปแล้วซึ่งการประเมินตัดสินของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยหนึ่งการรับรู้ผิดชอบในชีวิตเป็นคุณภาพของแรงจูงใจและการให้คุณค่าที่ช่วยให้เกิดความพยายามในการปรับตัวซึ่งในสถานการณ์ที่บุคคลมีการรับรู้ผิดชอบในชีวิตสูงจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระสูงนั้นเป็นสาเหตุของความอ่อนแอทางร่างกายด้วยสองความเชื่อเป็นสิ่งที่ช่วยในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์และอธิบายความจริงของบุคคลความเชื่อในการควบคุมของตนเองต่อสถานการณ์และผลที่เกิดตามมาความเชื่อในชีวิตและการดำรงอยู่ได้กับความเชื่อในพระเจ้าธรรมชาติและจักรวาลความเชื่อในสิ่งแวดล้อมความเชื่อทั่วไปและความเชื่อที่เฉพาะเจาะจงเช่นความเชื่อในแพทย์ผู้รักษาฯลฯ

ปัจจัยจากสถานการณ์ประกอบด้วยหนึ่งสถานการณ์ที่บุคคลไม่เคยประสบมาก่อนสองการทำนายได้การทำนายได้ว่าจะเกิดความเครียดขึ้นในเวลาใดเวลาหนึ่งทำให้บุคคลเตรียมวางแผนการปรับตัวล่วงหน้าหรือรู้ระยะเวลาที่ปลอดภัยก่อนถึงเหตุการณ์ได้สามความคลุมเครือของสถานการณ์สี่ช่วงเวลาที่เกิดสถานการณ์ความเครียดสัมพันธ์กับช่วงชีวิตบุคคลทุกคนมีการคาดทำนายว่าจะเกิดเหตุการณ์ใดในช่วงชีวิตใดจะได้เตรียมตัววางแผนในการเผชิญสถานการณ์นั้น

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ.2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และดำเนินการด้วยพนักงานชุดแรกเริ่ม จำนวน 21 คนตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเป็นต้นมา ธนาคารสามารถเจริญเติบโตและก้าวหน้าในด้านสินทรัพย์, เงินฝาก, การขยายเครือข่ายสาขา และจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ณ 30 กันยายน 2550 ธนาคารมีสินทรัพย์จำนวน 1,007,865 ล้านบาท เงินฝาก 812,924 ล้านบาทเงินให้สินเชื่อ 726,333 ล้านบาท

ในด้านเครือข่ายของสาขา ณ 31 ตุลาคม 2550 มีสาขาในประเทศ จำนวน 595 สาขา โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 192 สาขาเป็นสาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 403 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส, สาขาฮ่องกง, สาขาหมู่เกาะเคย์แมน, สาขาเซินเจิ้น, สำนักงานตัวแทนกรุงปักกิ่ง, สำนักงานตัวแทนนครเซี่ยงไฮ้ และสำนักงานตัวแทนเมืองคุนหมิงสาขาและสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศเหล่านี้ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ ในด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศ คู่ค้าทั่วโลก

ภารกิจ คุณค่า และวิสัยทัศน์

ภารกิจ คุณค่าที่ธนาคารกสิกรไทยมุ่งหวัง วิสัยทัศน์และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ Kasikorn Bank

ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินไทยที่แข็งแกร่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครอบคลุมในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และประเทศไทย

คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง

- คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง
- ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพอใจของลูกค้า
- เชื่อมั่นในการทำงานร่วมกัน
- อุทิศตนต่องานอย่างมืออาชีพ โดยมีคุณธรรม
- ยึดมั่นในหลักการ ระเบียบวินัยการปฏิบัติงานที่ดี
- พร้อมตอบสนองในทุกสถานการณ์

วิสัยทัศน์ของธนาคารกสิกรไทย

Kasikorn Bank (Kbank) มุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นสถาบันการเงินไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

วิวัฒนาการ

พ.ศ. 2516 - ธนาคารฯ เริ่มให้บริการ "บัตรเครดิตโอนเงินสด" ที่ให้บริการถอนเงินจากเครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติ ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นแห่งแรกในประเทศไทย ซึ่งเป็นต้นแบบของระบบเอทีเอ็ม อันเป็นที่นิยมอย่างสูงในปัจจุบัน

พ.ศ. 2523 - ธนาคารฯ เริ่มออกใบรับฝากเงิน ประเภทอัตราดอกเบี้ยลอยตัว (Floating Rate Certificate of Deposits) ในตลาดการเงินของกรุงลอนดอนสหราชอาณาจักร เป็นมูลค่า 25 ล้านเหรียญสหรัฐ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทย ที่ดำเนินการดังกล่าว

พ.ศ. 2536 - ธนาคารฯ เริ่มนำระบบ "รีเอนจิเนียริง" (Reengineering) มาใช้เป็นแห่งแรก ซึ่งส่งผลให้วงการธนาคารพาณิชย์ไทยตื่นตัว กับการปรับปรุงรูปแบบสาขาและการให้บริการ

พ.ศ. 2540 - ธนาคารฯ เริ่มให้บริการ "บัตรเครดิตสำหรับนิติบุคคล" (Corporate Card) เป็นแห่งแรกในประเทศไทย

พ.ศ. 2541 - ธนาคารฯ เริ่มเสนอขาย "หุ้นบุริมสิทธิ" ควบ "หุ้นกู้ด้อยสิทธิ" (SLIPs) ซึ่งเป็นการระดมทุนรูปแบบใหม่ ขึ้นเป็นรายแรกของประเทศไทย จนกระทั่งต่อมาจึงกลายเป็นแนวทางให้ธนาคารอื่นใช้เป็นวิธีระดมทุน

พ.ศ. 2542 - ธนาคารฯ เริ่มให้บริการ "บัตรเครดิตวีซ่าแพลทินัม" เป็นแห่งแรกของประเทศไทย

พ.ศ. 2546 - ธนาคารฯ เริ่มให้บริการ "ร้านกาแฟภายในสาขา" (Coffee Banking) เป็นแห่งแรกของทวีปเอเชีย

พ.ศ. 2548 - ธนาคารฯ เริ่มให้บริการ "บัตรเครดิตดิจิทัลอัจฉริยะ" ซึ่งเป็นมาตรฐานของบัตรเครดิตยุคใหม่ และเริ่มดำเนินธุรกิจ ภายใต้ระบบ "เครือข่ายธนาคารกสิกรไทย" ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), บริษัท แฟคเตอร์กสิกรไทย จำกัด, บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด, บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด, บริษัท หลักทรัพย์กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด รวมทั้งสิ้น 6 บริษัท

พ.ศ. 2549 - ธนาคารฯ เริ่มให้บริการ "บัตรชิพเครดิตมาสเตอร์การ์ด" (Master Credit Chip Card) เป็นแห่งแรกของประเทศไทย

พ.ศ. 2550 - ธนาคารฯ เริ่มให้บริการ "K Now" เพื่อให้คำปรึกษา และสร้างองค์ความรู้ต่างๆ แก่ลูกค้าทุกระดับ อันเป็นการเพิ่มความสะดวก สบาย และสมบูรณ์ แก่กลุ่มลูกค้าส่วนบุคคล และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ให้สามารถมีธุรกิจที่เติบโต แข็งแกร่ง ก้าวหน้า อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

พ.ศ. 2551 - ธนาคารฯ เริ่มให้บริการ "KBank Extra Hour" โดยขยายเวลาทำการ ในสาขาที่มีสัญลักษณ์ของบริการฯ ในวันจันทร์-วันพฤหัสบดี ระหว่างเวลา 08.30-14.30 น. และ วันศุกร์

ระหว่างเวลา 08.30-18.00 น. จึงนับเป็นธนาคารพาณิชย์ของไทย ที่เปิดทำการจนถึงเวลา 18.00 น. เป็นแห่งแรกของประเทศไทย (ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2552)

พ.ศ. 2552 - ธนาคารฯ เริ่มให้บริการ "K-My Debit Card" บัตรเดบิตที่ออกแบบเองได้ เป็นแห่งแรกของประเทศไทย

พ.ศ. 2553 - ธนาคารฯ ขยายเวลาทำการ แผนกซื้อขายเงินตราต่างประเทศ จนถึงเวลา 23.00 น. เป็นแห่งแรกของประเทศไทย (จากเดิมเปิดทำการถึงเวลา 17.00 น.) และเริ่มให้บริการ "ฝากได้ทุกเรื่องกับ KBank" เพื่อรับดูแลทางการเงิน, จัดการปัญหาการเงิน, ดูแลธุรกิจตั้งแต่เริ่มต้นกิจการ, แนะนำวิธีประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ, ช่วยค้นหาข้อมูลผ่านเครือข่ายทางธุรกิจ, ช่วยวางแผนการท่องเที่ยว, ช่วยดูแลทุกเรื่องภายในบ้าน ตลอดจนช่วยจัดการสารพัดเรื่องราวให้แก่ลูกค้า

พ.ศ. 2554 - ธนาคารฯ ร่วมกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้บริการโอนเงินรับปลายทางที่ไปรษณีย์จากสกรไทย หรือ K-Bank to Post เป็นช่องทางใหม่ที่จะทำให้ลูกค้าสามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารสกรไทย โดยผู้รับเงินสามารถรับเงินได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ เป็นธนาคารเดียวในประเทศไทยที่ประกาศโอนเงินไปต่างประเทศได้ภายในวันเดียว(ธนาคารสกรไทย, ออนไลน์)

จากช่วงปี 2553 เห็นได้ชัดเจนว่าที่ผ่านมาธนาคารสกรไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาครั้งใหญ่ โดยมีการปรับโครงสร้างหน่วยงาน ตลอดจนกระบวนการและรูปแบบการทำงานในทุกๆด้าน ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงของธนาคารสกรไทยในครั้งนี้ ทำให้พนักงานธนาคารสกรไทยมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงขึ้นกว่าเดิม ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพทำให้มีความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น รวมถึงต้องมีการปรับตัวในการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องและตอบรับกับงานที่ต้องอาศัยความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคนิควิธีการใหม่ๆ จากสาเหตุต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลทำให้เกิดความเครียดต่อผู้ปฏิบัติทั้งสิ้น สภาวะการณ์เหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดขึ้นภายในจิตใจไม่มากนักน้อย ตามเหตุการณ์และการปรับตัวของบุคคลนั้น

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะพนักงานของธนาคารสกรไทย มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้ไปหาสาเหตุว่า แท้จริงแล้วความเครียดที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานนั้นเกิดจากสาเหตุใด และจะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการวางแผนการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการดำเนินงานเพื่อลดภาวะความเครียดของพนักงานในสาขา อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของธนาคารสกรไทย ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานศึกษาเอกสารงานวิจัยได้มีการศึกษาถึงความเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในงานด้านต่างๆดังเช่น

ศินุช แดงไฟ (2544) ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตนอกโครงการตัวแทนมืออาชีพและตัวแทนประกันชีวิตในโครงการตัวแทนมืออาชีพมีปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านสภาพการทำงานทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเกิดความเครียดในระดับปานกลาง อีกทั้งตัวแทนประกันชีวิตทั้งสองกลุ่มมีระดับความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นความเครียดด้านเศรษฐกิจไม่แตกต่างกัน โดยตัวแทนประกันชีวิตทั้งสองกลุ่มใช้การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากเป็นส่วนใหญ่ และใช้การจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์เป็นบางครั้ง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546) ศึกษาความเครียดของคนไทย การศึกษาระดับชาติ ปี 2546 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ปัญหา/สาเหตุที่ทำให้เครียด อันดับแรก คือ ปัญหาเศรษฐกิจ/การเงิน ปัญหาครอบครัว เรื่องงาน เรื่องแฟน/คู่รัก และปัญหาเพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วมเรียน/เพื่อน มุมมองต่อปัญหาที่ทำให้เครียดส่วนใหญ่เห็นว่ามีความทางออก วิธีการจัดการความเครียด 5 อันดับแรก คือ ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น หางานอดิเรกทำ พูดระบายกับผู้อื่น ทำบุญตักบาตร/ทำบุญทางศาสนา และออกกำลังกาย บุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดความเครียด อันดับแรก คือ ตนเอง บุคคลในครอบครัว คู่สมรส/คู่รัก เพื่อน และผู้ใหญ่ที่เคารพนับถือ แหล่งที่สามารถช่วยเหลือได้เมื่อเกิดภาวะเครียด คือ สถานีโทรทัศน์ สถานีวิทยุ และหนังสือพิมพ์ เคยใช้บริการคลายเครียด รู้จักและเคยใช้บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ และเคยได้รับคู่มือสื่อคลายเครียด

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางการเงิน จำนวนห้องพักในบ้าน การมีที่ดินเป็นของตนเอง เคยผ่าตัดหรือได้รับการบาดเจ็บที่ศีรษะ การเจ็บป่วยจนต้องไปพบแพทย์ ความกังวลกับความเจ็บปวด ส่วนปัจจัยด้านครอบครัวที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์ที่มีต่อแม่ พ่อ ต่อสามี/ภรรยา การมีญาติป่วยด้วยโรคทางจิตเวช และความสัมพันธ์กับญาติที่ป่วยด้วยโรคทางจิตเวช

วงศ์ศิริ พรหมรักษ์ (2547) ศึกษาความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และรูปแบบการทำงานของนักบัญชี พบว่า นักบัญชีที่มีเพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่นักบัญชีที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อัญชลี ทรัพย์ยิ่ง (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 350 คนผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 2 ประเด็น คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และสภาพการทำงาน แต่พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง

นวลจันทร์ ภูวสิทธิ์นันท์ (2550) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตสมุทรปราการ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตสมุทรปราการ พบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตสมุทรปราการ ระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ปกติ (ร้อยละ 46.32) โดยปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.30$ และ ค่า $p = 0.00$) โดยมี 4 ด้านที่สัมพันธ์ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

จิตรลดา เสงทับทิม (2551) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียด และพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยศึกษาจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความเครียดในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานกลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหและการปรับความคิดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน ($r = -.18$, $p < .01$) กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน ($r = .19$, $p < .01$) กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน ($r = .33$, $p < .01$) กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหและการปรับความคิด ด้านการแสวงหาความสนับสนุนและด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานได้ ($p < .01$)

นอกจากนี้ ธีวกรม มนต์วิเศษ (2551) ยังได้ทำการศึกษาความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบความเครียดพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านเพศ การศึกษา อายุ สถานภาพ และลักษณะงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม รายได้แต่ละเดือนเพียงพอค่าใช้จ่ายและภาวะหนี้สินในปัจจุบันที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และปัจจัยแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และสวัสดิการที่ได้รับที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved