



การศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียดของ
พนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดีสโตน จำกัด
จังหวัดสมุทรสาคร



โดย

นางสาวชมพูนุท บุญนาค

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณา
แล้วอนุมัติให้การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียด
กรณีศึกษาพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร”
เสนอโดยนางสาวชมพูนุท บุญนาค มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา
สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะ
วิทยาการจัดการ



.....
(อาจารย์ ดร. ชรินทร์รัฐ รัตนพงศ์กัญญา)
หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร
คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชรินทร์รัฐ รัตนพงศ์กัญญา)

...../...../.....
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ประพล เปรมทองสุข)

...../...../.....

1247066 : สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : ความเครียดจากการทำงาน / วิธีการจัดการความเครียด

ชมพูนุท บุญนาค : การศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียด
กรณีศึกษาพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 57 หน้า.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรส มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท
2. ระดับความเครียดของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสาเหตุต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูงสุด คือ ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียด รองลงมาคือ รายได้หรือเงินเดือน และเจ้านายหรือหัวหน้างาน
3. จากการประเมินความเครียดพบว่าพนักงานมีอาการ พฤติกรรมและความรู้สึกที่แสดงให้เห็นถึงความเครียดโดยรวม ผลปรากฏว่ามีอาการต่าง ๆ เป็นครั้งแรก โดยอันดับแรกเป็นอาการ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ รองลงมาคือมีความรู้สึกวุ่นวายใจ และอาการนอนไม่หลับเพราะคิดมาก หรือกังวลใจ
4. วิธีการจัดการความเครียดของพนักงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีวิธีการจัดการกับความเครียดโดย 3 อันดับแรก คือ การไปดูหนังหรือดูโทรทัศน์ และการพยายามมองโลกในแง่ดี รองลงมาคือการนอนหลับ และอันดับที่ 3 คือการฟังเพลง ร้องเพลงและเล่นดนตรี

คณะวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ดีด้วยความร่วมมือและได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลต่างๆ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ คอยช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยมีความครบถ้วนสมบูรณ์ จึงใคร่ขอขอบพระคุณบุคคลเหล่านี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ผู้ควบคุม อบรมสั่งสอน ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขในการจัดทำเอกสารการวิจัยนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ ในการให้คำชี้แนะในการทำวิจัย เพื่อนำความรู้ไปปรับใช้แก่งานวิจัยนี้ให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์ รวมถึงข้อแนะนำในการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการทำงานวิจัยอื่นในอนาคต

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ประพล เปรมทองสุข ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวิจัย ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการทำวิจัยจากการใช้โปรแกรมสำหรับการประมวลผล เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาครทุกคนในการอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลภาคสนาม และสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้ได้จัดส่งให้คณะอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อเป็นงานในรายวิชา 761427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมสำหรับการส่งเสริมงานด้านการวิจัยให้กับนักศึกษาต่อไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
ความหมายของความเครียดจากการทำงานและสาเหตุของความเครียด.....	4
ประเภทของความเครียดและระดับของความเครียด.....	14
วิธีการจัดการความเครียด.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	26
ระเบียบวิธีวิจัย.....	27
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	27
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	27
ตัวแปรที่ศึกษา.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์สาเหตุความเครียดจากการทำงาน.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูลผลกระทบจากความเครียด.....	36
การวิเคราะห์วิธีการจัดการความเครียด.....	38
5. สรุป ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	41
กลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือในการวิจัย.....	41
การสร้างเครื่องมือวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สรุปผลการวิจัย.....	42
อภิปรายผลการวิจัย.....	44
ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน บริษัทดีส โตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ที่จะนำผลงานวิจัยไปใช้.....	45
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต.....	46
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	52
ประวัติผู้วิจัย.....	57

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	
จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง และรายได้/เงินเดือน.....	34
2 ระดับคิดเห็น จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสาเหตุความเครียด	
จากการทำงาน จำแนกตามรายชื่อ.....	35
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบประเมิน ความเครียด	
จำแนกตามรายชื่อ.....	36
4 จำนวน และร้อยละของระดับคะแนนความเครียด.....	38
5 จำนวน และร้อยละของวิธีการจัดการความเครียด จำแนกตามรายชื่อ.....	38

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมากในชีวิตมนุษย์ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับชีวิตมากมายก็ตาม แต่มนุษย์ก็ยังเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆที่ทำให้เกิดความเครียดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเครียดจากการทำงาน ซึ่งการทำงานทำให้มนุษย์ต้องมีการเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นในงานอยู่ตลอดเวลา ถ้ามนุษย์รับรู้และประเมินปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในงานนั้นว่ามาคุกคามหรือเป็นอันตรายเกินขีดความสามารถที่ตนจะเผชิญก็อาจส่งผลเป็นความเครียดได้ ความเครียดที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ต่องานและครอบครัว โดยผลกระทบต่อสุขภาพทำให้เกิดโรคความดันโลหิต โรคหัวใจ โรคกระเพาะ ไมเกรน นอนไม่หลับ ซึมเศร้า วิตกกังวล และฆ่าตัวตาย ผลกระทบต่อการทำงานทำให้ ผลการปฏิบัติงานตกต่ำลง ขาดงาน เกิดอุบัติเหตุ คุณภาพและปริมาณงานลดลง เบื่อหน่ายงาน และขาดความร่วมมือในงาน ผลกระทบต่อครอบครัวทำให้เกิดปัญหาในครอบครัวได้ เนื่องจากมีการระบายอารมณ์กับบุคคลในครอบครัว หรือละเลยบทบาทหน้าที่ของตนที่มีต่อครอบครัว

ความเครียดในงานเป็นสิ่งที่เกิดได้กับทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานเป็นกิจวัตรส่วนหนึ่งของชีวิตที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดจะส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมดังนี้ ความผิดปกติทางร่างกายได้แก่ ปวดศีรษะ ไมเกรน นอนไม่หลับ หรืออ้วน เหนงาหวานนอนตลอดเวลา เบื่ออาหารหรือกินมากกว่าปกติ อาหารไม่ย่อย มือเท้าเย็น เหงื่อออกตามมือตามเท้า ใจสั่น ถอนหายใจบ่อยๆ เป็นต้น ส่วนความผิดปกติทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล คิดมาก ฟุ้งซ่าน หลงลืมง่าย ไม่มีสมาธิ หงุดหงิด โกรธง่าย ใจน้อย เบื่อหน่าย ซึมเศร้า เหนงาว่าเหว่ ลึนหวัง หมดความสนุกสนานร่าเริง เป็นต้น และความผิดปกติทางด้านพฤติกรรมได้แก่ สูบบุหรี่ ดื่มสุรามากขึ้น ใ้สารเสพติด ใ้ยานอนหลับ ชวนทะเลาะ ขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อยๆ ผุดลุกผุดนั่ง ชอบเก็บตัว (กรมสุขภาพจิต, 2549) ความเครียดในงาน ยังส่งผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะหากเผชิญความเครียดในการทำงานเป็นระยะเวลานานๆ และต่อเนื่อง จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาดความคิดสร้างสรรค์ ไม่พึงพอใจในงานจนกลายเป็นสาเหตุการโยกย้ายหรือลาออกจากงาน ทำให้เกิดการสูญเสียมากมาย สิ่งที่พบได้โดยตรงคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านั้นลดลงจากการทำงานนั้น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด พบว่า หนึ่งในสี่ของคนงานบอกว่าได้รับความเครียดจากการทำงาน สามในสี่บอกว่า

เกิดความเครียดจากในที่ทำงานมากกว่าสมัยอดีต และพบว่าความเครียดจากที่ทำงาน ทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เศรษฐกิจ และครอบครัว โดยมีการสำรวจพบว่ามี ความเครียดจากที่ทำงาน ร้อยละ 26-40 (สยามเฮลท์ , 2549)

บุคลากรหรือพนักงานเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กรหรือหน่วยงานเป็นอย่างมาก เพราะความสำเร็จขององค์กรเกิดขึ้นได้ก็เพราะการที่มีบุคลากรที่ดีและมีความสามารถ ดังนั้นเราจึงควรดูแลเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับบุคลากร การมุ่งมั่นเอาใจจริงเอาใจกับการทำงานเป็นสิ่งที่ดีแต่ถ้าทำให้ถึงกับเครียดเกินไปก็ไม่ใช่ว่าสิ่งที่ดีสมควร เพราะถ้าเกิดความเครียดขึ้นแล้วนอกจากจะไม่ได้งานดังที่ตั้งใจไว้ยังส่งผลเสียด้านอื่นๆด้วย เช่น ทำให้เกิดความผิดปกติทางร่างกายจนเจ็บป่วยทำให้เสียความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ทำให้ความคิดสับสน สมองไม่แจ่มใส คิดอะไรไม่ออกยิ่งคิดก็ยิ่งเครียดหาทางออกไม่ได้ จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความเครียดจากการทำงาน และวิธีการจัดการความเครียดของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท คีโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะความเครียดในการทำงานของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าบริษัท คีโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาวิธีการคลายเครียดในการทำงานของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าบริษัท คีโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะความเครียดในการทำงานของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าบริษัท คีโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร
2. ทำให้ทราบถึงวิธีการคลายเครียดในการทำงานของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าบริษัท คีโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ขอบเขตของการศึกษา

1. งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาข้อมูลในเรื่องความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการกับความเครียด
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท คีโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

3. ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามเริ่มตั้งแต่เดือนกันยายนถึงเดือนพฤศจิกายน 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกต่อการทำงานของพนักงานที่มีภาวะกดดัน หรือคุณภาพต่อร่างกายและจิตใจทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล โกรธ คับข้องใจหรือขัดแย้งในใจความเหนื่อยในงาน รู้สึกอึดอัดร่วมกับอาการผิดปกติของร่างกาย และพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความเครียด เช่น หัวใจเต้นแรงและเร็ว หายใจถี่ หอบ ปากคอแห้ง เกร็งตามมือ เท้าและคอ ปวดศีรษะ เบื่ออาหาร วิตกกังวล ชอบคิดปัญหาต่างๆไปวนมา คิดถึงแต่เรื่องจุกจิก รู้สึกโกรธ หงุดหงิดง่าย หวาดกลัวรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวัง เป็นต้น

วิธีการจัดการความเครียด หมายถึงวิธีการต่างๆที่ทำให้บุคคลจัดการกับรบกวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงการทำตัวตามสบาย ผ่อนคลาย

ความเครียดจากการทำงาน หมายถึงความเครียดที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากรและความต้องการของพนักงาน

พนักงานขนส่ง หมายถึงผู้ลำเลียงสินค้าและจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า และจัดส่งไปตามสาขาต่างๆ ของบริษัท

พนักงานจัดจำหน่ายสินค้า หมายถึงผู้จำหน่ายสินค้าให้แก่บริษัท ทั้งวางแผนการจัดจำหน่ายสินค้าส่งออกทั้งภายในประเทศและนอกประเทศ และทำการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัท ศูนย์จำหน่ายสินค้าของบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาครระดับความเครียด หมายถึงระดับของอาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับร่างกายหรือจิตใจของบุคคลที่มากหรือน้อยแตกต่างกันไป

งานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียดจากการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง โดยตรงและโดยอ้อมมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายของความเครียดจากการทำงานและสาเหตุของความเครียด
2. ประเภทของความเครียดและระดับของความเครียด
3. วิธีการจัดการกับความเครียด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความเครียดจากการทำงานและสาเหตุของความเครียด

ความหมายของความเครียด

ความเครียดคือการหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย ซึ่งทุกคนจำเป็นต้องมีอยู่เสมอในการดำรงชีวิต เช่น การทรงตัว เคลื่อนไหวต่างๆไป ทุกครั้งที่เราคิดหรือมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นจะต้องมีการหดตัว การเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อแห่งใดแห่งหนึ่งในร่างกายเกิดขึ้นควบคู่เสมอ ความเครียดเกิดจากสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดการปรับตัว และถ้าไม่สามารถปรับตัวได้จะทำให้เกิดความเครียด (รศ.พญ.สุตสบาย จุลกัทพิพะ 2550)

ความเครียด หรือ (stress) มีรากศัพท์ มาจากภาษาลาตินว่า “Stringers” หรือ “Struts” หรือ “Strict” แปลว่า แรงกดดันที่มีต่อร่างกายและมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย (แก้วขวัญ ทศบวร และคณะ 2549)

ความเครียด เป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจเป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่หรือเกินความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจและเป็นทุกข์และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย และพฤติกรรมตามไปด้วยความเครียดนั้นเป็นเรื่องที่มีกันทุกคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความคิดวิเคราะห์สภาพปัญหา และการประเมินสถานการณ์ของแต่ละคน ถ้าเราคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง เราก็จะรู้สึกเครียดน้อยหรือแม้เราจะรู้สึกว่าปัญหานั้นร้ายแรงแต่เรา

พอจะรับมือไหวเราก็จะไม่เครียดมาก แต่ถ้าเรามองว่าปัญหานั้นใหญ่เกินไปไหวและไม่มีใครช่วยเรา
ได้เราก็จะเครียดมาก ความเครียดในระดับพอดีจะช่วยกระตุ้นให้เราพลัง มีความกระตือรือร้นใน
การต่อสู้ชีวิต ช่วยผลักดันให้เราเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ดีขึ้น แต่เมื่อใดที่ความเครียดมี
มากเกินไปจนเรควบคุมไม่ได้เมื่อนั้นเราจะต้องผ่อนคลายความเครียด (ประคอง สุขนวจิต 2549)

ความเครียด เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เกิดขึ้น เมื่อร่างกายถูกกระตุ้นและมีปฏิกิริยา
ตอบโต้ เป็นปฏิกิริยาทางสรีระวิทยาและจิตวิทยา โดยระบบต่อมไร้ท่อที่หลังฮอว์โมนและระบบ
ประสาทอัตโนมัติทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปทั่วร่างกาย พอสรุปได้ว่า “ความเครียด” เป็นการ
ตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามหรือกดดัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบด้านร่างกาย (Physiological Stress) เช่น เหงื่อแตก หายใจถี่ขึ้น
กล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปากแห้ง อึดอัดในท้อง ภาวะอาหารปั่นป่วน เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านจิตใจ (Psychological Stress) แบ่งออกเป็น

2.1 ด้านพฤติกรรม เช่น ปากสั้น มือสั้น เสียงสั้น พูดเร็ว เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ
รับประทานอาหารมาก หรือไม่เจริญอาหาร ฯลฯ

2.2 ด้านความคิด เช่น คิดอะไรไม่ออก ไม่มีสมาธิ จำอะไรไม่ได้

2.3 ด้านอารมณ์ เช่น อารมณ์กลัว วิตกกังวล เศร้า โกรธ คับข้องใจ เป็นต้น

ความเครียด คือ สภาวะของจิตใจที่ขาดความอดทนอดกลั้น และเต็มไปด้วยความคิดที่
ไร้ประโยชน์ อันเนื่องมาจากความกดดันจากภาระหน้าที่การทำงาน การเงิน ความสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง
รวมทั้งความถูกต้อง ความก้าวร้าวรุนแรงและสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ เป็นการบั่นทอนจิตใจให้
ขาดพลัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากปัญหารุนแรงมาก ก็เกิดอาการเครียดที่ยาวนาน เช่น อุบัติเหตุ การ
เจ็บป่วย การตกใจกะทันหันต่อเหตุการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ มีผลเสียต่อสุขภาพ และการดำเนิน
ชีวิตทำให้ไม่สามารถเผชิญหรือแก้ปัญหา มีการตัดสินใจที่ไม่ยุติธรรม ความจำเสื่อม ขาดความ
กระตือรือร้น ความสนใจและความสุขที่แท้จริงภายใน (สุนัยราชาโยคะ 2549)

ความเครียด คือ การหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย
เช่นการทรงตัว การเคลื่อนไหวต่างๆ ไป มีการศึกษาพบว่าทุกครั้งที่เราคิดหรือมีอารมณ์บางอย่าง
เกิดขึ้นจะต้องมีการหดตัว เคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อแห่งใดแห่งหนึ่งในร่างกายเกิดขึ้นควบคู่เสมอ
ในทางวิชาการความเครียดหมายถึงปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งคำว่า
ปฏิกิริยาที่ไม่ได้จำเพาะเจาะจงว่าส่วนใดส่วนหนึ่ง อาจจะเป็นการตอบสนองของร่างกายบางส่วน
เช่นปวดหัว หัวใจเต้นแรง เหงื่อออก หรือเป็นความรู้สึกกระวนกระวาย และสิ่งที่มากระตุ้น หรือ
สิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดความเครียดจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความเครียดมีทั้งประโยชน์ และโทษ
แต่ความเครียดที่เป็นโทษนั้น เป็นความเครียดชนิดที่เกิดความจำเป็นแทนที่จะเป็นประโยชน์

กลับกลายเป็นอุปสรรคและอันตรายต่อชีวิต เมื่อคนเราอยู่ในภาวะตึงเครียดร่างกาย จะเกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น

1. เซลล์ทั่วร่างกายพร้อมกันขจัดของเสียออกจากกระแสเลือดอย่างรวดเร็ว
2. การหายใจเร็วขึ้น แต่เป็นการหายใจตื้นๆ
3. มีการขับอะดรีนาลินและฮอร์โมนอื่นๆเข้าสู่กระแสเลือด
4. ม่านตาขยายเพื่อได้รับแสงมากขึ้น
5. กล้ามเนื้อหดเกร็งเพื่อเตรียมการเคลื่อนไหว เตรียมสู้หรือหนี
6. เส้นเลือดบริเวณอวัยวะย่อยอาหารหดตัว
7. เหงื่อออก เพราะมีการเผาผลาญอาหารมากขึ้น ทำให้อุณหภูมิร่างกายเพิ่มขึ้น (ไทยเล็ป

ออนไลน์ 2549)

ความเครียดเป็นสภาวะจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นผลจากการที่บุคคลต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ ความเครียดอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่างๆต่อไปนี้ได้แก่

1. ตนเองเกี่ยวกับสุขภาพและการเจ็บป่วยทั้งรุนแรงและไม่รุนแรงทำให้เกิดความเครียด บุคลิกภาพ ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ชอบแข่งขัน เร่งรีบ ต้องการเอาชนะ จะมีความเครียดมาก
2. ครอบครัว ความขัดแย้งในครอบครัว ปัญหาเรื่องลูก ความยุ่งยากเรื่องเพศ ฯลฯ
3. การงานขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ภาระงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานระดับต่างๆ

คำตอบแทน สิ่งแวดล้อม อากาศ แสง เสียง ฝุ่น ความร้อน (กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข 2549)

Hans Selye ได้ให้นิยามของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่จำเพาะของร่างกายต่อสิ่งใดๆที่มาเรียกร็องต่อมัน (Stress is the now-specific response of the body to the any demand made upon it) (ไทยพีตเวย์ 2549)

เมื่อร่างกายเผชิญความเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง ในด้านสรีระวิทยาและการเพิ่มขึ้นของฮอร์โมนและสารเคมีบางอย่างซึ่งในระยะสั้นก็คือการเตรียมพร้อมเพื่อการต่อสู้หรือการหนีจากอันตรายเป็นการรักษาตัวเพื่อความอยู่รอดหากเผชิญความเครียดที่รุนแรง หรือยาวนานเกินไปก็กลายเป็นโทษต่อร่างกาย ปฏิกิริยาตอบสนองทางจิตใจต่อความเครียด เกิดขึ้นควบคู่ไปกับปฏิกิริยาทางกายในระยะสั้นมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ เช่น วิตกกังวล ตื่นเต้น กลัว ฯลฯ หากเผชิญความเครียดอยู่เรื่อยๆจะต้องมีการปรับตัวให้เข้าสู่สมดุล มิฉะนั้นก็จะกลายเป็นความเจ็บป่วยไปได้

ความเครียดไม่ใช่โรคร้าย แต่อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยได้มากมายหลายอย่าง ทั้งทางกายและทางจิต โรคทางกายที่สัมพันธ์กับความเครียดมีหลายโรค เช่น หลอดเลือดหัวใจอุดตัน ความดัน

โลหิตสูง แผลในกระเพาะอาหาร แผลในลำไส้ใหญ่ ท้องร่วง หอบหืด คันตามผิวหนัง โรคทางจิตเวชหลายอย่าง มีความสัมพันธ์กับความเครียด เช่น โรควิตกกังวล โรคย้ำคิดย้ำทำ โรคกลัว โรคซึมเศร้า โรคจิต โรคอารมณ์แปรปรวน ฯลฯ

ความเครียด สามารถเกิดได้ทุกแห่งทุกเวลาอาจจะเกิดจากสาเหตุภายนอก เช่น การย้ายบ้าน การเปลี่ยนงาน ความเจ็บป่วย การหย่าร้าง ภาวะว่างงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ครอบครัวหรืออาจจะเกิดจากภายในผู้ป่วยเอง เช่นความต้องการเรียนดี ความต้องการเป็นหนึ่งหรือความเจ็บป่วย ความเครียดเป็นระบบเตือนภัยของร่างกายให้เตรียมพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การมีความเครียดน้อยเกินไปและมากเกินไปไม่เป็นผลดีต่อสุขภาพ ส่วนใหญ่เข้าใจว่าความเครียดเป็นสิ่งไม่ดีมันก่อให้เกิดอาการปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นเร็ว แน่นท้อง มือเท้าเย็น แต่ความเครียดก็มีส่วนดี เช่นความตื่นตัว ความท้าทาย และความสนุก

พอสรุปได้ว่า ความเครียดคือ ภาวะกดดันหรือคุกคามที่ส่วนใหญ่จะเกิดกับจิตใจเป็นอันดับแรกแล้วจะลุกลามมายังร่างกาย เช่น เมื่อเกิดความกดดันขึ้นกับจิตใจที่เกินขอบเขตของ แต่ละบุคคลจะรับได้ อาการต่างๆของความเครียดก็จะตามมา เช่น ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความไม่สบายใจ เป็นต้น และความเครียดคือสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสีย (สยามเฮลท์ 2549)

1.1 ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

จากการที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้วิถีชีวิตของคนในสังคมมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการทำงาน เพราะการทำงานเป็นส่วนสำคัญของชีวิต เนื่องจากตามปกติ คนส่วนใหญ่จะต้องทำงานเพื่อหารายได้ที่นำมาเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว รวมทั้งช่วยให้คุณภาพชีวิตหรือความเป็นอยู่ดีขึ้น การทำงาน จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างจึงมักก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งความเครียดจากการทำงานมักจะแสดงอาการเหล่านี้ เช่น หงุดหงิด ฟูง่าน คิดมาก นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เบื่ออาหาร ท้องผูก ท้องเสีย ปวดเมื่อยตามกล้ามเนื้อ เป็นต้น บางคนอาจมีอาการใดอาการหนึ่ง หรือหลายอาการร่วมกัน (สุพิน ภูเพ็ชชี 2549)

ความเครียดจากการทำงานนั้น ได้มีการสำรวจความคิดเห็น เกี่ยวกับความเครียด พบว่าหนึ่งในสี่ของแรงงาน บอกว่าได้รับความเครียดจากการทำงาน สามในสี่บอกว่าความเครียดจากที่ทำงานมากกว่าสมัยอดีต และพบว่าความเครียดจากที่ทำงานทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เศรษฐกิจ และครอบครัว โดยมีการสำรวจพบว่ามีคนเครียดจากที่ทำงานร้อยละ 26-40 (สยามเฮลท์ 2549)

ความเครียดจากการทำงาน หมายถึงผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากรและความต้องการของ คนงาน

สำหรับคนทำงานมีคำหนึ่งที่พูดกันมากคือ ความท้าทาย Challenge คือภาวะทั้งทาง ร่างกายและจิตใจที่กระตุ้นให้เราเรียนรู้ทักษะใหม่ๆเกี่ยวกับงานเพื่อผลสำเร็จของงานเมื่องานนั้น สำเร็จก็จะเกิดการผ่อนคลายและพอใจ Challenge เป็นสิ่งที่ดีทำให้สุขภาพจิตดีและสร้างงานจึงเป็น คำกล่าวที่ว่าความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ ต้องทำหรือหน้าที่ประจำและไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน

หนังสือ Organization Communication : Approaches and Process ของ Katherine Miller เรื่อง Stress and Social Support Process กล่าวว่า Stress ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความ ยุ่งยากในการจัดการกับผลลัพธ์ในด้านลบที่เพิ่มพูนมาจากข้อจำกัดในการทำงาน

กระบวนการที่ต้องทำให้เครียด มีสาเหตุมาจากสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ(Aspects of the Environment)เราเรียกว่า ตัวก่อความเครียดหรือสาเหตุของความเครียด(Stressors)และผลกระทบ จากความเครียดในแต่ละบุคคล เราเรียกว่า Burnout ซึ่งหมายถึง ผลกระทบทางด้านจิตใจ ทางด้าน ร่างกายและผลทางด้านลบในการปฏิบัติงานในที่ทำงาน(Organizational outcomes)

Burnout (ความเหนื่อยล้าในการทำงาน) หมายถึง การทำลายสุขภาพ การทำให้ อ่อนเพลียเนื่องมาจากการทำงานมาก ความเครียดจากการทำงาน

Herbert Freudenberger เป็นผู้บัญญัติศัพท์ Burnout ขึ้นมา หมายถึง wearing out การทำ ให้อ่อนเพลีย ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงาน Burnout เป็นข้อจำกัดเรื้อรังของลูกจ้าง เป็นผลมาจาก ความเครียดในการทำงานในแต่ละวันและสะสมไม่ได้รับการแก้ไข

Maslach อธิบายว่า Burnout มีมิติที่เกี่ยวข้อง 3 มิติ คือ

1. Emotional exhaustion คือความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ พนักงานมักจะเกิดความเหนื่อย อ่อนทางอารมณ์ เมื่อเขารู้สึกเหนื่อยใจ ผิดหวัง หมดประโยชน์ ไม่สามารถทำงานได้

2. A lack of personal accomplishment คือการไม่ประสบความสำเร็จในแต่ละบุคคล จะทำให้พนักงานผู้นั้นรู้สึกล้มเหลว ไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. Depersonalization คือการขาดความเชื่อมั่นในตนเอง พนักงานจำเป็นต้องมีการ ติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในงาน เช่น ลูกค้า คนไข้ นักเรียน เมื่อเกิด Burnout ขึ้นพนักงาน คนนั้นก็มองคนอื่นผ่านแว่นสีชา คือเริ่มมองคนในแง่ร้าย คาดหวังในตัวผู้อื่นในแง่ที่ไม่ดี เริ่มไม่ ยอยากมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2549)

1.2 สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียด เกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใดๆ ก็ตามที่ผลักดันให้ร่างกายและจิตใจคิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจวิตกกังวล หุดหุดมุดมุด อารมณ์เสีย ไม่มีสมาธิ ไม่พอใจ บางคนเมื่อเกิดอารมณ์เครียด จะแสดงอาการออกมาทางกายด้วย เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ กินไม่ได้ อ่อนเพลีย เป็นต้น ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุของความเครียดได้ 5 ประการ คือ

1.2.1 เกิดจากความกดดัน ทุกวันนี้คนเรากดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือมากมายเรียนในสิ่งที่พ่อแม่อยากให้เรียน หรือลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานในสิ่งที่ไม่ถนัดหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะในสังคมเมืองมักถูกกดดันด้วยเวลา จะทำอะไรก็ต้องรีบเร่งแข่งขันกับคนอื่นหลายๆคน ต้องทำตนเองให้ได้มาตรฐานตามที่สังคมกำหนดโดยไม่เต็มใจจึงทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 เกิดความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลอนาคต ย่อมไม่มีความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะนอนไม่หลับ อารมณ์หงุดหงิด รู้สึกผิด ซึมเศร้า อ่อนเพลีย สิ้นหวังกับชีวิต เป็นต้น

1.2.3 เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางหรือถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบจะเกิดอาการเครียด

1.2.4 เกิดจากความขัดแย้งในใจ เกิดจากสภาพที่เป็นความจริงกับสภาพ ที่ต้องการไม่ตรงกัน ไม่สอดคล้องกันและเมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกอย่างหนึ่งอย่างใดเพียงอย่างเดียว

1.2.5 เกิดจากความผิดปกติทางร่างกายของตนเอง เช่น ความพิการ ความผิดปกติของอวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกาย ป่วยเป็นโรคเรื้อรังและโรคประจำตัวที่ไม่มีทางรักษาให้หายขาดได้ (แก้วขวัญ ทศบวร และคณะ 2549)

สาเหตุของความเครียดอาจมาจาก พฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ดังนี้

1. ความหยิ่งทะนงที่มาพร้อมกับความอิจฉาริษยา ไม่ยอมรับนับถือผู้ใด และพร้อมที่จะโต้แย้งแข่งขันเพื่อพิสูจน์คุณค่าของตนเอง

2. การมองโลกในแง่ร้าย ไม่มีความสงบเยือกเย็นภายใน

3. การพิจารณาแต่ความบกพร่องของผู้อื่น ไม่สำรวจตรวจสอบและแก้ไขตนเอง

4. ความรู้สึกไม่อ่อนไหวง่าย ไม่เข้าใจลึกซึ้ง-สมบูรณ์

5. ความอยาก ไม่สามารถอยู่อย่างพอใจและสมหวัง

6. ความผูกพันยึดมั่น ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือการสูญเสีย

7. ความเห็นแก่ตัว ไม่พร้อมที่จะให้ด้วยความสุข สบายใจ

8. ความโกรธที่รุนแรง ไม่ให้อภัยต่อความผิดพลาด ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่
9. การอยู่ภายใต้อิทธิพลของค่านิยมที่ไม่ถูกต้อง ไม่มีการดำเนินชีวิตที่สมดุล (ศูนย์ราชาโยคะ2549)

ความเครียดเกิดจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการคือ

1. สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาการงาน ปัญหาครอบครัว ปัญหาการเรียน ปัญหาสุขภาพ ปัญหาหมอลพิษ ปัญหาโรคจิต ปัญหาหน้าท่วม ปัญหาฝนแล้ง ปัญหาขัดแย้งระหว่างบุคคล ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้คนเรากเกิดความเครียดขึ้นมาได้

2. ความคิดและการประเมินสถานการณ์ของบุคคล เราจะสังเกตได้ว่าคนที่มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขันใจเย็น จะมีความเครียดน้อยกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย เอาจริงเอาจังกับชีวิตและใจร้อน นอกจากนี้คนที่รู้จักว่าตัวเองมีคนคอยให้การช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เช่น มีคู่สมรส มีพ่อแม่ญาติพี่น้อง มีเพื่อนสนิทที่รักใคร่และไว้วางใจกันได้ ก็จะมีมีความเครียดน้อยกว่าคนที่อยู่โดดเดี่ยวตามลำพังด้วย

ความเครียดมักไม่ได้เกิดจากสาเหตุใดเพียงสาเหตุเดียว แต่มักจะเกิดจากทั้งสองสาเหตุประกอบกัน คือมีปัญหาเป็นตัวกระตุ้นและมีการคิด การประเมินสถานการณ์เป็นตัวบ่งบอกว่าจะเครียดมากน้อยแค่ไหน นั่นเองและเป็นไปได้อีกว่าสาเหตุของความเครียดอาจมาจาก

1. สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่นมลภาวะ ได้แก่เสียงดังเกินไป จากเครื่องจักร เครื่องยนต์ อากาศเสียจากควันท่อไอเสีย น้ำเสีย ฝุ่นละออง ขาฆ่าแมลง การอยู่กันอย่างแออัดเบียดเสียด เป็นต้น
2. สภาพเศรษฐกิจที่ไม่น่าพอใจ เช่นรายได้้น้อยกว่ารายจ่าย

3. สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่นการสอบแข่งขันเข้าเรียน เข้าทำงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4. นิสัยในการกิน-ดื่ม ที่ส่งเสริมความเครียด เช่นผู้ที่ดื่มกาแฟบ่อยๆ สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ตลอดจนกินของกินที่มีน้ำตาลมากๆ

5. มีสัมพันธภาพกับคนอื่นที่ไม่ราบรื่น มักมีข้อขัดแย้งกับคนอื่นเป็นปกติวิสัย

6. มีความรู้สึกว่าตนเองต่ำต้อยกว่าคนอื่น ต้องพยายามต่อสู้เอาชนะ ต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น

นอกจากนี้ความเครียด ยังอาจเกิดจากอุปนิสัยหรือวิธีการดำเนินชีวิต ของคนบางคนที่มีลักษณะต่อไปนี้

1. คนที่ชอบแข่งขันสูง ชอบท้าทาย ชิงดีชิงเด่นเอาชนะ

2. คนที่เข้มงวดเอาจริงเอาจังกับทุกอย่างไม่มีการผ่อนปรน
3. คนที่ชอบทำอะไรหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน
4. คนที่มีอารมณ์รุนแรงอัดแน่นในใจเป็นประจำ
5. คนที่ใจร้อน จะทำอะไรต้องได้ผลทันทีไม่ชอบรอนาน

สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน

สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆทางสิ่งแวดล้อม ที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อบุคคล ทำให้บุคคลนั้นๆไม่สามารถจัดการกับความยุ่งยากนั้นได้

สาเหตุของความเครียดจากที่ทำงานมาจากสาเหตุใหญ่ 2 ประการ คือ

1. จากตัวเราเอง คนที่มีสุขภาพที่ดี มีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ รับประทานอาหาร ที่ถูกต้อง มีครอบครัวที่อบอุ่นมีความสามารถที่จะแก้ปัญหาเรื่องความเครียด และความสามารถในการปรับตัว สิ่งนี้จะทำให้คนงานไม่เครียดหรือเครียดน้อย
2. จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแบ่งได้เป็น
 - 2.1 ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มาก การที่ไม่ได้พัก การที่ทำงานเป็นระยะเวลานาน การทำงานเป็นกะ งานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน
 - 2.2 วิธีการบริหาร การบริหารงานโดยขาดการมีส่วนร่วมของคนงาน ขาดการสื่อสาร ที่ดีภายในองค์กร สภาพการทำงานที่เป็นเจ้านายและลูกน้อง ไม่เป็นแบบเพื่อนหรือครอบครัว เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียด
 - 2.3 ความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย ความสัมพันธ์ในองค์กร หากความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดีจะเกิดความเครียดในองค์กร
 - 2.4 ระเบียบการทำงาน หากมีระเบียบมากเกินไป ความรับผิดชอบมากเกินไปหรือหน้าที่มากเกินไป ความคาดหวังเกี่ยวกับงานมากเกินไป เหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียด
 - 2.5 ความมั่นคง ความก้าวหน้าในการทำงาน หากไม่มีความมั่นคงหรือความก้าวหน้า หรือการให้ความดีความชอบ หรือการเลื่อนตำแหน่งอย่างไม่คาดหวัง เหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียด
 - 2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงานสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น เสียง อุณหภูมิ กลิ่น มลภาวะ ความแออัด เหล่านี้จะเกิดความเครียด

2.7 เจ้านาย/หัวหน้างาน ความคิดเห็นไม่ตรงกันเกิดความขัดแย้งกัน หัวหน้าที่ไม่แยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว บางคนอาจเจอหัวหน้าที่จุกจิก เจ้าอารมณ์ด่าว่า สิ่งเหล่านี้อาจทำให้เราคิดว่าหัวหน้า ไม่ชอบเรา ไม่ยุติธรรม มีอคติ เหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดได้

2.8 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมาจากที่หลากหลาย ต่างคนต่างนิสัย บางคนมาสาย แต่กลับเร็ว ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน พุดไม่สุภาพ กิริยาไม่สุภาพ

2.9 ตัวเราเอง บุคลิกภาพเป็นคนเครียดง่าย ไม่ยืดหยุ่น คาดหวังสูงเกินไปไม่รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ใจแคบ เหล่านี้นอกจากตัวเองเครียดแล้วยังส่งผลให้เพื่อนร่วมงานพลอยเครียดไปด้วย

2.10 ลักษณะงานที่ทำก่อให้เกิดความเครียด งานที่เกี่ยวกับชีวิตคนความเป็นความตายของคน เช่น หมอ พยาบาล ทหาร ตำรวจ (โดยเฉพาะที่ปฏิบัติงานอยู่ภาคใต้ตอนใต้) หรืออาชีพที่เสี่ยงอันตรายต่างๆ เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานขึ้นเราต้องบริหารจัดการกับความเครียดเหล่านี้ เพราะถ้าปล่อยไว้อาจทำให้เกิดผลเสียทั้งต่องานและตัวเรา ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (สุพิน ภูเพ็ชร์ 2549)

สาเหตุของความเครียดที่นำไปสู่อาการเหนื่อยล้าในการทำงาน ปัจจัยต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียดในองค์กร จะทำให้เห็นภาพการพัฒนางานองค์กรอย่างชัดเจนขึ้น

Miller, Ellis, Zook และ Lyles พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดอาการเหนื่อยล้าในการทำงานคือ งานที่มีมากเกินไป (Workload)ซึ่งเกี่ยวข้องกับ “ปริมาณงาน” (Quantitatively)มีงานปริมาณมาก (too much)และคุณภาพ(Quantitatively)งานที่ทำให้ทำมีความยากมาก(too difficult)และงานต่างๆ ก็มาจากหลากหลายแหล่งในองค์กร ตัวอย่างเช่น อาจารย์รู้สึกว่รับงานมาก เนื่องจากมีนิสิตมาก ต้องเป็นอาจารย์ลักษณะต่างๆด้วย และต้องตรวจงานเด็กจำนวนมาก

Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek และ Rosenthal พบว่าสาเหตุมาจากความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) และความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity)

ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) คือ มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบสองอย่าง หรือมากกว่า และเกิดความขัดแย้งกันเองในทั้งสองบทบาทนั้น

ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity) คือไม่มีความชัดเจนแน่นอนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น นักโปรแกรมเมอร์ได้รับคำสั่งให้รับผิดชอบงานหนึ่ง แต่เกิดความขัดแย้งในความต้องการของคนสั่งงาน (คนนั้นจะเอาอย่างนี้คนนี้จะเอาอย่างนั้น) นักโปรแกรมเมอร์คนนั้นก็จะเกิดการเหนื่อยล้าในการทำงานได้

นอกจากปัจจัยที่เกิดการเหนื่อยล้าในการทำงานจะเกิดจากที่ทำงานแล้ว อาจเกิดจากปัญหาส่วนตัวก็ได้ Holmes และ Rahe พบว่าเหตุการณ์สำคัญในชีวิต เช่น การหย่าร้าง การเกษียณอายุ การตั้งครรรค์ การตายและการโยกย้าย อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและส่งผลกระทบต่อการทำงานด้วย ผู้บังคับบัญชาทราบดีว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะจัดการเรื่องครอบครัวหรืองานส่วนตัวและงานในที่ทำงานให้แยกจากกันโดยเด็ดขาด สาเหตุของความเครียดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็มักจะส่งผลกระทบต่ออีกด้านหนึ่งเสมอ (แก้วขวัญ ทศบวรและคณะ 2549)

แนวโน้มที่แต่ละบุคคลจะเหนื่อยล้าในการทำงาน

Firedman และ Rosenmen พบว่าคนที่มีบุคลิกภาพแบบ A จะมีแนวโน้มว่าจะเกิดอาการเหนื่อยล้าในการทำงานได้ง่าย

บุคลิกภาพของรูปแบบพฤติกรรมของคนชนิด A มีดังนี้

1. ชอบที่จะทำงานด่วนตลอดเวลา (อะไรรู้ก็ด่วน)
2. ต้องการเป็นที่รู้จักและต้องการมีความก้าวหน้าในการทำงาน
3. ละเลยเรื่องอื่นๆของชีวิต มุ่งมั่นกับงานอาชีพอย่างเดียว
4. งานในหน้าที่มีหลายงานมีเส้นตายของระยะเวลาการทำงาน (deadline)
5. มีนิสัยรีบเร่งทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน (รีบฝ่าไฟแดง ไม่ชอบรอ)
6. มีแรงขับในการแข่งขัน ชอบแข่งขันมาก
7. มีความรู้สึกที่ “ฉันเท่านั้นที่ทำได้”
8. ชอบพูด ชอบสั่ง
9. ชอบเคลื่อนไหวร่างกายอยู่นิ่งไม่ได้

10. มีนิสัยชอบพูดแซงในการสนทนา ระดับปริญญาตรี

Kobasa, Maddi และ Kahn กล่าวถึงบุคลิกลักษณะที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานและความเครียด คือ Hardiness หมายถึง การมองเหตุการณ์ร้ายเป็นความท้าทาย และต้องการเอาชนะ เชื่อว่าเขาสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมได้ (แก้วขวัญ ทศบวรและคณะ 2549)

ผลลัพธ์ของอาการเหนื่อยล้าในการทำงานก่อให้เกิดผลกับสภาพร่างกาย ทัศนคติ และปฏิสัมพันธ์ในองค์กร ดังนี้

1. อาการเหนื่อยล้าในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคหลอดเลือดในหัวใจตีบตันและโรคความดันโลหิตสูง มีงานวิจัยระบุว่าความเครียดในที่ทำงานจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพพนักงาน

2. อาการเหนื่อยล้าในการทำงาน ส่งผลต่อทัศนคติความพอใจในงาน (Work Satisfaction) และการคงอยู่ในงานอาชีพ (Commitment) คนที่มีอาการเหนื่อยล้าในการทำงานมักจะมีอาการเครียดจากองค์กรและในงานอาชีพ Maslach พบว่าบุรุษพยาบาลลาออกจากงานไปเป็นช่วงไม่ ที่ปรึกษา กฎหมายหันไปยึดอาชีพทำฟาร์มและสาบานว่าจะไม่กลับมาทำงานเดิมอีกแล้ว เพราะไม่ต้องการพบปะผู้คนและไม่ต้องการรับอารมณ์ของคนอื่นๆ

3. อาการเหนื่อยล้าในการทำงาน ส่งผลต่อองค์กร คือการโยกย้ายงานภายในองค์กร หรือการลาออกขององค์กร Shimm วิจัยว่าอาการเหนื่อยล้าในการทำงานทำให้คนย้ายงานมากขึ้น (แก้วขวัญ ทศบวรและคณะ 2549)

สรุป

เราเรียนรู้ปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้เกิดความเครียดในองค์กร เข้าใจคำว่า ความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Burnout) และตัวก่อความเครียดหรือสาเหตุของความเครียด (Stressors) ที่นำไปสู่ความเหนื่อยล้าในการทำงานและแสดงผลลัพธ์ออกมาทางร่างกาย (Physiological) ทัศนคติ (Attitudinal) พฤติกรรม (Behavioral)

2. ประเภทของความเครียดและระดับของความเครียด

เดวิส, เอสเฮลแมน และแมคเคย์ (พิชชาภานต์ 2551) ได้แบ่งระดับความเครียดไว้ 4 ระดับคือ

1. ความเครียดระดับปกติ (Normal stress) หมายถึง เป็นระดับความเครียดจากภาระงานที่สามารถจัดการได้

2. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) หมายถึง การได้รับความทุกข์จากภาระงานและควรที่จะหาทางป้องกัน

3. ความเครียดระดับกลาง (Moderate stress) หมายถึง การดำเนินการป้องกันเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงภาวะเบื่อหน่ายงาน

4. ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe stress) หมายถึง การเบื่อหน่ายงานและต้องพัฒนาการวางแผนในการจัดการกับความเครียดจากภาระงาน

2.1 ประเภทของความเครียด ความเครียดมี 2 ประเภท คือ

2.1.1 ความเครียดช่วงสั้น เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น เมื่อตกใจหรือช็อกจากสาเหตุบางอย่าง สภาพความเครียดแบบนี้จะเป็นช่วงสั้นๆ เพราะร่างกายจะปรับตัวเข้าสู่

สภาวะปกติได้โดยอัตโนมัติ บางครั้งความเครียดอาจมีพื้นฐานทางด้านจิตใจมากกว่าทางร่างกาย เช่น ความเครียดจากคำพูดที่ไม่น่าพอใจของบุคคลใกล้ชิด หรือการได้ทราบข่าวร้ายบางอย่าง เป็นต้น ความเครียดบางอย่างสามารถจัดออกไปได้อย่างง่ายดายเพียงแค่ “คิดออก” เท่านั้น ความเครียดก็จะหมดไป อาการของความเครียดช่วงสั้นๆ จะมีอาการตื้นกัว ตื่นเต้น ซึ่พจรเต้นเร็ว รู้สึกปั่นป่วนในท้อง จิตใจอ่อนไหว ไม่มั่นคง

2.1.2 ความเครียดระยะยาว ความเครียดบางอย่างเรื้อรัง เกิดจากปัญหาความไม่ลงรอยไม่เข้าใจกันในครอบครัว ปัญหาการเงิน รายได้ไม่พอกับรายจ่าย หรือปัญหาคลุ้มใจในเรื่องการทำงาน ความเครียดเหล่านี้จัดออกได้ยาก มักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ และบุคลิกภาพ อาการความเครียดแบบนี้จะรุนแรงกว่า คือ มีความวิตกกังวลที่หาสาเหตุไม่ได้ นอนไม่หลับ จิตไม่เป็นสมาธิ ระบบการย่อยอาหารผิดปกติ ความดันโลหิตสูง และที่สำคัญคืออาจทำให้เกิดโรคแผลในกระเพาะอาหารและโรคหัวใจ ซึ่งแต่ละคนจะมีอาการแตกต่างกันไป หากมีอาการมากต้องไปพบแพทย์จิตแพทย์หรือนักจิตวิทยา เพื่อให้คำแนะนำและบำบัดรักษาได้อย่างถูกต้อง (แก้วขวัญ ทศบวรและคณะ 2549)

2.2 ชนิดของความเครียด

2.2.1 Acute stress คือความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีและร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีเหมือนกัน โดยมีการหลั่งฮอร์โมนความเครียด เมื่อความเครียดหายไปร่างกายก็จะกลับสู่ปกติเหมือนเดิมฮอร์โมนก็จะกลับสู่ปกติ ความเครียดชนิดนี้เกิดจากสิ่งเหล่านี้

1. เสีย
2. อากาศเย็นหรือร้อน
3. ชุมชนที่คนมากๆ
4. ความกลัว ความตกใจ
5. ความหิว
6. การได้รับอันตราย

2.2.2 Chronic stress หรือความเครียดเรื้อรังเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทุกวันและร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือแสดงออกต่อความเครียดนั้น ซึ่งเมื่อนานวันเข้าความเครียดนั้นก็สะสมเป็นความเครียดเรื้อรัง ตัวอย่างความเครียดเรื้อรัง

1. ความเครียดที่ทำงาน
2. ความเครียดที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ความเครียดของแม่บ้าน

4. ความเหงา

5. ฮอโมนที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

เมื่อมีภาวะกดดันหรือความเครียด ร่างกายจะหลั่งฮอโมนที่เรียกว่า cortisol และ adrenaline ฮอโมนดังกล่าวจะทำให้ความดันโลหิตสูง และหัวใจเต้นเร็วเพื่อเตรียมพร้อมให้ร่างกายแข็งแรงและมีพลังงานพร้อมที่จะกระทำเช่น การวิ่งหนีอันตราย การยกของหนักไฟ ถ้าหากได้กระทำฮอโมนนั้นจะถูกใช้ไป ความกดดันหรือความเครียดจะหายไป แต่ความเครียดหรือความกดดันมักจะเกิดขณะที่นั่งทำงาน ขับรถ กลุ้มใจไม่มีเงินค่าเทอมลูก ความเครียดหรือความกดดันไม่สามารถกระทำออกมาได้ เกิดโดยที่ไม่รู้ตัว ทำให้ฮอโมนเหล่านั้นสะสมในร่างกายจนกระทั่งเกิดอาการทางกายและทางใจ (สยามเฮลท์ 2549)

ระดับของความเครียด

ความเครียดมีอยู่ 3 ระดับ

1. ระดับความเครียดปกติ เช่น เด็กกำลังสอบได้ กำลังเครียดกับการทำงาน ความเครียดประเภทนี้ถือว่ามิประโยชน์
2. ระดับความเครียดเสียสมดุล มีผลทำให้นอนไม่หลับ ทานอาหารไม่ได้ ระดับนี้ถือว่าให้โทษต้องปรับตัว
3. ระดับสูญเสียฟังก์ชัน ไม่สามารถทำงานได้ ไม่สามารถไปเรียนได้ ไม่อยากมีชีวิตอยู่ ระดับนี้ต้องรีบปรึกษาแพทย์

ในมุมมองเรื่องความเครียดอีกมุมหนึ่งก็มองว่า ความเครียดเป็นภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความคาดหวังกับความเป็นจริง อย่างเช่นถ้าคาดหวังว่าจะได้เงินเดือน 10,000 บาทแต่ได้ 9,000 บาท เราก็คงไม่พอใจและอาจเครียดได้ แต่ถ้าเราทำใจไว้แล้วว่างานแบบนี้ต้องมีเงินเดือนเริ่มต้นที่ 8,000-9,000 บาท ก็จะสบายใจและพอใจ หรือพ่อแม่ที่คาดหวังว่าลูกจะเรียนเก่ง สอบได้คะแนนดีๆ คือ เกรดเฉลี่ย 3.5 ขึ้นไป และไม่พอใจถ้าเด็กสอบได้เกรดเฉลี่ย 3.4 สิ่งเหล่านี้จะพบได้ว่า ความแตกต่างของความคาดหวังมากมาย ทำให้เกิดความไม่พอใจ แม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ถ้าหากพอใจไปเสียหมดไม่ต้องคาดหวังอะไรเลย แบบนี้ก็ไม่ดีอีก (สุพิน ภูเพ็ทซี่ 2549)

ผลของความเครียด

ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกสถานภาพ มากบ้างน้อยบ้างตามแต่สาเหตุของความเครียดนั้นๆ แต่อย่างไรก็ตาม คนเราถ้าไม่มีความเครียดเสียเลย ชีวิตคงจะขาดรสชาติ ร่างกาย

อ่อนแอเพราะไม่ได้ใช้พลังงานในการแก้ปัญหาใดๆ จิตใจจะขาดความภาคภูมิใจจากผลสำเร็จที่เกิดภายหลัง การห้ามไม่ให้เกิดความเครียดเลยนั้นคงไม่ได้เพียงแต่เมื่อเรามีความเครียดแล้วเราจะดำเนินการหรือมีวิธีการแก้ไขอย่างไร เพื่อเป็นการลดความเครียดหรือขจัดความเครียด ถ้าปล่อยให้ความเครียดดำเนินการไปเรื่อยๆโดยไม่แก้ไข โดยเฉพาะความเครียดระยะยาว อาจจะทำให้เกิดโรคต่างๆ ได้ดังนี้

1. โรคแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ เนื่องจากเมื่อคนเรามีความเครียด ร่างกายจะหลั่งสารที่เรียกว่า อะดรีนาลีนออกมา สารตัวนี้จะไปกระตุ้นให้ผนังลำไส้ขับกรดออกมามากกว่าปกติ ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดโรคกระเพาะอาหารและลำไส้

2. โรคขาดสารอาหาร คนที่มีความเครียดมักจะรับประทานอาหารไม่ได้ ไม่อยากอาหาร นอกจากนี้ความเครียดจะไปกระตุ้นต่อมไทรอยด์ให้ทำงานผิดปกติและจะสลายอาหารทั้งโปรตีน ไขมัน วิตามินและสารอาหารอื่นๆ ออกมามากกว่าปกติ ถ้าร่างกายทดแทนให้ไม่ทันก็จะเกิดภาวะการขาดสารอาหารได้

3. โรคอ้วน บางคนเมื่อเกิดอาการเครียดจะหาทางคลายเครียดโดยการรับประทานอาหารเพื่อแก้ปัญหาและขจัดความเครียด แต่ผลที่ตามมาคือโรคอ้วน ผลจากการเป็นโรคอ้วน อาจจะทำให้เป็นโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจและโรคมะเร็งได้

4. โรคความดันโลหิตสูง ความเครียดที่เนื่องมาจากความวิตกกังวล และความโกรธ จะทำให้หัวใจเต้นเร็ว เมื่อมีอาการอย่างนั้นบ่อยๆ อาจจะทำให้เกิดภาวะความดันโลหิตสูงได้

5. โรคติดเชื้ออื่นๆ ความเครียดที่อยู่ในร่างกายเรานานๆจะมีผลกระทบต่อกระบวนการทางเคมีในร่างกาย ทำให้ระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายลดลง เนื่องจากความเครียดไปบั่นทอนความสามารถของร่างกายในการบำรุงและซ่อมแซมตัวเอง รวมทั้งการทำงานของต่อมน้ำเหลืองผิดปกติไปด้วย เนื่องจากความเครียดจะไปยับยั้งการสังเคราะห์และการแบ่งตัวของเซลล์ในต่อมน้ำเหลืองจึงทำให้ร่างกายมีความต้านทานต่ำ

6. โรคต่อมไทรอยด์เป็นพิษ จากการศึกษาพบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุสำคัญของโรคนี้ได้เช่นกัน

7. คลอเลสเทอรอลหรือกรดไขมันในเลือดสูง คลอเลสเทอรอลเป็นสารที่ร่างกายสร้างขึ้น เมื่อร่างกายเกิดความเครียดก็จะขับคลอเลสเทอรอล เพื่อร่างกายได้ใช้เป็นพลังงานในการต่อสู้กับปัญหาที่เผชิญอยู่ และคลอเลสเทอรอลจะลดลงสู่ระดับปกติเมื่อร่างกายคลายความเครียด แต่ถ้าความเครียดยังคงอยู่ในร่างกายเป็นเวลานานคลอเลสเทอรอลจะอยู่ในร่างกายระดับสูงด้วย และจะพอกพูนในเส้นเลือด ซึ่งจะทำให้เกิดภาวะความดันโลหิตสูงได้ เนื่องจากการไหลเวียนของโลหิตไม่สะดวก

นอกจากนี้ความเครียดส่งผลต่อร่างกายและจิตใจยังส่งผลไปถึงประสิทธิภาพในการทำงาน สัมพันธภาพต่อครอบครัว และบุคคลแวดล้อม และเมื่อประสิทธิภาพในงานตกต่ำ สัมพันธภาพเสื่อมทรามลง จิตใจย่อมได้รับผลดีถึงเครียดมากขึ้นซ้ำซ้อน นับว่าความเครียดเป็นภัยต่อชีวิตอย่างยิ่ง (แก้วขวัญ ทศบรรและคณะ 2549)

การที่เราเห็นข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์และสื่อต่างๆเกี่ยวกับคนฆ่าตัวตาย แล้วสรุปว่าเกี่ยวกับความเครียดเรื่องการเรียน หรือคลังคารานั้นจึงไม่ค่อยถูกต้อง คนที่ฆ่าตัวตายนั่นส่วนใหญ่ นั้นสาเหตุเกิดจากเพราะป่วยเป็นโรคซึมเศร้า บางรายอาจเกิดเพราะมีประสาทหลอนซึ่งเป็นอาการของโรคจิต ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมที่มากกระทบนั้นเป็นเพียงปัจจัยที่มากกระตุ้นให้เกิดการกระทำเช่นนั้น การป้องกันการฆ่าตัวตาย ต้องรีบค้นหาบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงให้ได้โดยเร็ว นั่นคือค้นหาบุคคลที่มีอาการซึมเศร้าหรือเป็นโรคจิต และมีปัจจัยเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายสูง แล้วรีบทำการบำบัดรักษาโดยด่วน การรักษาโรคซึมเศร้าและโรคจิตต้องอยู่ในความดูแลของแพทย์ เพราะเป็นโรคที่ต้องใช้ยาในการรักษาและบางครั้งอาจต้องใช้การรักษาด้วยไฟฟ้า บางครั้งความเข้าใจผิดทำให้มีการนำผู้ป่วยไปรักษาในทางที่ไม่ถูกต้อง บ่อยครั้งอาจได้รับคำแนะนำที่ผิด เช่น ให้หยุดกินยาจนทำให้อาการทางจิตกำเริบและฆ่าตัวตายในที่สุด เมื่อผู้ป่วยได้รับการดูแลจนพ้นภาวะวิกฤตแล้ว จึงให้การรักษาทางจิตใจหรือทำจิตบำบัดต่อไป เพื่อค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดและมีอาการเจ็บป่วยขึ้นมา คำแนะนำที่ได้ยินบ่อยๆคือ เวลาเครียดก็ให้ไปคลายเครียดโดยการออกกำลังกาย เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ ฟังดนตรี หรือไปเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ สิ่งเหล่านี้อาจมีผลในการลดความเครียดได้ส่วนหนึ่ง แต่ยังเป็นการแก้ไขปลายเหตุหากเปรียบความเครียดกับการเป็นไข้ วิธีการคลายเครียดเหล่านั้นก็เหมือนกับการลดไข้โดยการเช็ดตัวหรือกินยาแก้ไข้ ซึ่งถ้าเป็นไข้ที่ไม่รุนแรงก็อาจหายได้ แต่ไข้เป็นเพียงอาการมิใช่โรค สาเหตุที่แท้จริงของไข้อาจเป็นไทรฟอยด์ มาลาเรีย สมองอับเสบ วัณโรค ไข้หวัดใหญ่ ฯลฯ โรคเหล่านี้บางอย่างต้องการการรักษาที่สาเหตุ เช่นเดียวกับความเครียด คนที่มีความเครียดก็คือคนที่มีความทุกข์ จะใช้การนั่งสมาธิอย่างเดียวแล้วทำให้หลุดพ้นจากความทุกข์คงมิได้ ต้องมีการรักษาจิต ปฏิบัติธรรม และใช้ปัญญาในการแก้ไขเหตุแห่งทุกข์ด้วยจึงจะครบถ้วนสมบูรณ์ การทำจิตบำบัดเป็นการช่วยผู้มีปัญหาทางจิตใจค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความทุกข์ทางใจโดยการวิเคราะห์ถึงปมขัดแย้ง และความต้องการต่างๆ ซึ่งอยู่ในจิตไร้สำนึก สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความร่วมมือและความตั้งใจจริงของผู้ป่วย จะทำให้คนที่ไม่สนใจ หรือชอบปฏิเสธความจริงยอมไม่ได้ผล เมื่อผู้ป่วยเกิดความเข้าใจถึงสิ่งที่อยู่ในจิตใจของตนเองอย่างถ่องแท้แล้ว จึงสามารถนำไปแก้ไขและพัฒนาตนเองได้ มีการใช้กลไกทางจิตที่มีประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนวิธีการมองโลกและมองตนเอง สร้างเสริมพื้นฐานทางจิตใจให้เข้มแข็งขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาจิตเพื่อให้ดำรงชีวิตได้โดยมีความทุกข์น้อยที่สุด วิธีการนี้เป็นวิธีที่ต้องใช้

เวลาและความตั้งใจมาก ผู้รักษาต้องมีใจรักและทุ่มเทอย่างเต็มที่ ผู้รับการรักษาก็ต้องมีความสนใจ และมีความสามารถที่จะเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงตนเองได้ การรักษาจึงจะสัมฤทธิ์ผล ความเครียด เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับชีวิตเราทุกคน ไม่มีใครหลีกเลี่ยงความเครียดไปได้ เพราะภาวะที่ ปราศจากความเครียดอย่างสมบูรณ์คือ ความตาย ความเครียดเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนมีความ กระตือรือร้นและทำให้โลกมีการพัฒนาต่อไป บางครั้งคนแสวงหาความเครียดในรูปแบบของ ความบันเทิง การกีฬา และการละเล่นต่างๆ ตราบใดที่ความเครียดนั้นไม่ได้มีความรุนแรงมาก หรือคงอยู่นานเกินไป ความเครียดนั้นก็ไม่ใช่อันตรายต่อเรา เราคงต้องอยู่กับความเครียดต่อไป เหมือนอยู่กับแบคทีเรียที่อยู่รอบๆตัวเราและในตัวเรา ส่วนใหญ่แล้วมันไม่ได้ เป็นพิษเป็นภัยต่อเรา ยกเว้นบางครั้งบางคราที่เกิดการเสียสมดุลเท่านั้นเองที่ทำให้ความเครียด เกิดโรคขึ้นมา กรมสุขภาพจิต (2549) แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำจะมีผลผลักดันให้การทำงานดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือนิ่งเฉย
2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การรับประทานอาหารมากหรือน้อยกว่าปกติ การนอนไม่หลับ คิดเหวี่ยงและยาเสพติด เป็นต้น
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า ควบคุมตนเองไม่ได้และ विकฤติในที่สุด
4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่นแผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจและโรคอื่นๆ รวมทั้งทำให้แก่เร็ว อายุสั้นด้วย

สรุป

ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดได้ทุกเพศ ทุกวัย แม้จะไม่ใช่อะไรที่ผิดแต่ก็เป็นสิ่งที่ เป็นอันตรายเพราะถ้าในชีวิตประจำวันของคนเราต้องวนเวียนอยู่กับความเครียด จะส่งผลต่อภาวะจิตใจ ซึ่งจะไม่เป็นสุข ทำให้ชีวิตไม่มีความสุข ไม่ใช่แต่เฉพาะกับตัวเราเท่านั้น รวมทั้งผู้คนที่อยู่รอบข้างก็ ไม่มีความสุขตามไปด้วย แต่ถ้าเราสามารถควบคุมความเครียดอยู่ในระดับที่พอดี ความเครียดก็จะ เป็นแรงกระตุ้นให้เรามีพลัง และมุ่งมั่นในการไปสู่ความสำเร็จของชีวิตได้ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ดีอย่างหนึ่ง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเมื่อเรารู้สึกเครียดเมื่อใดก็ควรที่จะหาวิธีการผ่อนคลายความเครียดก่อนที่จะปล่อยให้ ลุกกลามและเป็นปัญหาใหญ่ตามมาในภายหลัง

3. วิธีการจัดการความเครียด

วิธีการจัดการความเครียดในที่ทำงาน

3.1 การหายใจ การหายใจอย่างถูกวิธีและมีระบบนอกจากจะช่วยให้อวัยวะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังช่วยให้คุณรู้สึกผ่อนคลายเครียดเป็นปลิดทิ้งอีกด้วย เริ่มจากนั่งลงและเอนหลังกับพนักเก้าอี้ในท่าที่สบาย สูดลมหายใจเข้าลึกๆและช้าๆ จะสังเกตเห็นว่าช่องท้องของคุณจะค่อยๆพองขึ้น ค่อยๆปล่อยลมหายใจออกโดยไล่ลมออกจากกระบังลม ทำซ้ำอีกหลายรอบ โดยจะท่อง “ยวบหนอ พองหนอ” คลอให้จังหวะไปด้วยก็ได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นอย่าลืมว่าคุณต้องหายใจเข้าและออกอย่างช้าๆแล้วจะสามารถจัดการความเครียดออกไปได้โดยละม่อม

3.2 การนวดฝ่าเท้า การนวดเป็นวิธีปลดปล่อยความเมื่อยล้าของฝ่าเท้าได้ดีที่สุด เพียงแค่คุณใช้นิ้วหัวแม่มือกดลงบนฝ่าเท้าแล้วนวดคลึงเบา ๆ เพื่อคลายเส้นที่ปวดตึงโดยไล่จากส้นเท้าไปจนถึงปุ่มโคนหัวแม่เท้าแล้วจึงค่อยนวดวนออกไป ด้านนอกฝ่าเท้าใช้หัวแม่มือกดลงปุ่มที่โคนหัวแม่เท้าอีกครั้งก่อนที่จะดึงนิ้วเท้าที่ละนิ้วจนครบ จากนั้นให้นวดด้วยวิธีเดียวกันนี้กับเท้าอีกข้างหนึ่งเพียงเท่านี้เท้าของคุณก็จะรู้สึกเบาสบาย

3.3 กำจัดความเมื่อยล้าเมื่อความเครียดรุมเร้า การนั่งทำงานเป็นเวลานานก็อาจเกิดอาการปวดเมื่อยได้ทั้งนั้น โดยเฉพาะที่บริเวณไหล่ หลังและคอ ลองเปลี่ยนอิริยาบถง่ายๆ โดยขยับตัวออกมานั่งตรงส่วนปลายของเก้าอี้โดยเท้าทั้งสองวางแนบกับพื้น จากนั้นวางมือขวาที่ต้นขาซ้ายแล้วเอื้อมมือซ้ายไปจับที่พนักเก้าอี้เหนือไหล่ขวา แล้วบิดตัวไปทางซ้ายซ้ายๆจนสุด พร้อมเป่าลมออกจากแก้ม สูดลมหายใจเข้าลึกๆพร้อมกับหมุนตัวกลับไปในท่าตรง แล้วค่อยๆปล่อยลมออกทางปากจนกลับมาอยู่ในท่าตรง สลับท่าแบบเดียวกันด้านขวาและทำหลายรอบ

3.4 การดื่มน้ำ แคน้ำเปล่าเย็นๆหรือน้ำส้มคั้นสด ๆเพียงหนึ่งแก้ว ก็สามารถทำให้คุณผ่อนคลายความเครียดได้ ผู้หญิงส่วนใหญ่มักมีความกังวลว่า การดื่มน้ำจะทำให้หน้าหนักตัวมากขึ้นถึงแม้ข้อมูลนี้จะเป็นความจริง แต่ก็ไม่ควรลืมว่า น้ำเป็นสิ่งที่ถูกขับออกจากร่างกายได้ง่ายที่สุดเพียงแค่ว่าคุณเดินแอโรบิก หรือวิ่งเหยาะๆรอบสระน้ำที่บ้าน การดื่มน้ำเป็นประจำนอกจากจะช่วยให้คุณสดชื่นกระปรี้กระเปร่าแล้ว ยังทำให้คุณผิวพรรณเปล่งปลั่งสดใสอีกด้วย

3.5 การสูดดมเครื่องหอมระเหย อาการปวดขมับเป็นอาการที่หนีไม่พ้นเมื่อเครียด จากผลการวิจัยของสถาบัน โยคะ ทักกาโฮ นิวเจอร์ค บอกว่าน้ำมันหอมที่มีกลิ่นหอมสดชื่น สามารถช่วยกระตุ้นให้อารมณ์ที่รุ่มร้อนและอาการไม่สบายใจคลายลงได้ เป็นหลักการที่เรารู้จักและคุ้นเคยกันดีในนามของ Aromatherapy หรือการคลายเครียดด้วยกลิ่นหอม เทียนหอมลงบนฝ่ามือแล้วนวดคลึงเบาๆบริเวณขมับก็จะทำให้รู้สึกปลอดโปร่ง ซึ่งน้ำมันหอมแต่ละกลิ่นจะมีคุณสมบัติแตกต่างกันไป (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 2549)

วิธีจัดการกับความเครียดอย่างง่าย ๆ มีดังนี้

1. คิดเชิงบวกและมีอารมณ์ขัน ฝึกตัวเองให้คิดมองโลกในแง่ดี เชื่อว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไข เปิดใจให้กว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับว่าคนเราย่อมผิดพลาดได้และความผิดพลาดคือประสบการณ์ที่ดีที่ทำให้เราได้เรียนรู้และพัฒนาตัวเอง มองแต่ข้อดีของเขาและฝึกการให้อภัยจะทำให้เราสบายใจ

2. ขอคำปรึกษา พูดคุยระบายกับคนที่เราไว้วางใจ เช่น แฟน เพื่อน พ่อแม่ เจ้านายหรือ โทรปรึกษาสายด่วนสุขภาพ 1667 หรือ 1323 ของกรมสุขภาพจิต

3. การออกกำลังกาย นี่เป็นวิธึคลายเครียดที่ได้ผลดีและเป็นที่ยอมรับเพราะการออกกำลังกายทำให้ร่างกายหลั่งสารแห่งความสุขและกล้ามเนื้อผ่อนคลาย การออกกำลังกายต้องเลือกให้เหมาะสมกับตัวเองเช่น เดิน วิ่ง เต้นแอโรบิก โยคะ รำกระบอง เล่นฟุตบอล เป็นต้น

4. มีเพศสัมพันธ์ นี่เป็นวิธึคลายเครียดอีกวิธีหนึ่ง แต่ต้องเป็นเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัยและไม่ผิดกฎหมายด้วยเช่น สามี-ภรรยา หรือคู่ของตนเองเท่านั้น

5. ทำกิจกรรมที่ชอบ เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ/หนังสือธรรมะ สปานวดตัว อาบน้ำอุ่นๆ ท่องเที่ยว ปลูกต้นไม้ หรือทำกิจกรรมที่เราชอบอะไรก็ได้ที่ทำแล้วรู้สึกผ่อนคลาย หากว่าทดลองทำมา หลายวิธีแล้วยังไม่หายเครียด หรือเครียดเพิ่มขึ้นให้รีบมาพบแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อย่างเช่น โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชชนกรินทร์ คลินิกคลายเครียด เป็นต้น (ประเวศ ะสี 2549)

วิธีการผ่อนคลายความเครียดแบบทั่ว ๆ ไป

เมื่อรู้สึกเครียดคนเราจะมีวิธีการผ่อนคลายความเครียดที่แตกต่างกันออกไป ส่วนใหญ่จะเลือกวิธีที่ตนเองเคยชิน ถนัด ชอบ หรือสนใจ ทำแล้วเพลิดเพลิน มีความสุขซึ่งวิธึคลายเครียดโดยทั่ว ๆ ไป มีดังนี้ คือ

1. นอนหลับพักผ่อน

2. ออกกำลังกาย ยืดเส้นยืดสาย เต้นแอโรบิก รำมวยจีน โยคะ ฯลฯ
3. ฟังเพลง ร้องเพลง เล่นดนตรี
4. เล่นกีฬาประเภทต่างๆ
5. ดูโทรทัศน์ ดูภาพยนตร์
6. เต้นรำ ลีลาศ
7. ทำงานศิลปะ งานฝีมือ งานประดิษฐ์ต่างๆ
8. ปลูกต้นไม้ ทำสวน
9. เล่นกับสัตว์เลี้ยง

10. จัดห้อง ตกแต่งบ้าน
11. อ่านหนังสือ เขียนหนังสือ เขียนบทกลอน
12. สะสมแสตมป์ สะสมเครื่องประดับ
13. ถ่ายรูป จัดอัลบั้ม
14. เล่นเกมคอมพิวเตอร์ ท่องอินเทอร์เน็ต
15. พุดคุย พบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง
16. ไปเสริมสวย ทำผม ทำเล็บ
17. ไปซื้อของ
18. ไปท่องเที่ยวเปลี่ยนบรรยากาศ

สิ่งที่สำคัญคือ เมื่อเกิดความเครียด อย่าได้ทำสิ่งที่ไม่เหมาะสม เช่น สูบบุหรี่ ดื่มสุรา ใช้สารเสพติด เล่นการพนัน เที่ยวกลางคืน กินจุกกินจิก ฯลฯ เพราะนอกจากจะทำให้เสียสุขภาพและเสียเงินเสียทองแล้ว ยังทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาอีกมาก เช่น เมมาแล้วขับรถทำให้เกิดอุบัติเหตุ เสียพ่นแล้วทำให้เกิดหนี้สิน เกิดความขัดแย้งในครอบครัว หรือใช้สารเสพติดแล้วนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น ซึ่งจะมีแต่ทำให้เครียดกว่าเดิมอีกหลายร้อยเท่าทีเดียว (คู่มือคลายเครียด)

เทคนิคในการลดความเครียด เทคนิคแรกเลยก็คือ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เวลาคนเราเครียดมากๆ กล้ามเนื้อจะมีการหดตัว สังเกตเห็นได้จากการที่มีอาการปฏิกิริยาต่าง ๆ ในขณะที่มีความเครียด เช่น หน้านูนคิ้วขมวด กำหนัด หรือกัดฟัน เป็นต้น

การที่กล้ามเนื้อมีอาการหดเกร็งตัว ร่างกายมักจะรู้สึกปวด เช่น ปวดต้นคอ ปวดหลัง หรือปวดหัวไหล่ เป็นต้น การฝึกการผ่อนคลายกล้ามเนื้อจะช่วยให้อาการหดเกร็งของกล้ามเนื้อลดลง นอกจากนั้นในขณะที่ฝึกจิตใจจะจดจ่อกับการคลายกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ทำให้ลดการคิดฟุ้งซ่านและวิตกกังวล จิตใจจะมีสมาธิมากขึ้นกว่าเดิมด้วย

ในขณะที่ฝึกให้นั่งในท่าที่สบาย ใส่เสื้อผ้าหลวม ๆ ถอดรองเท้า หลับตา ทำใจให้ว่างตั้งสมาธิอยู่ที่กล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ที่ต้องการผ่อนคลาย เพื่อให้กล้ามเนื้อผ่อนคลายลงฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ ดังนี้

1. กำมือและเกร็งแขนแล้วผ่อนคลายกล้ามเนื้อโดยค่อย ๆ คลายมือและกล้ามเนื้อแขน สลับทีละข้างทั้งซ้ายและขวา
2. เกร็งและผ่อนคลายกล้ามเนื้อหน้าผาก โดยเลิกคิ้วแล้วคลายหรือขมวดคิ้วและคลาย
3. เกร็งและผ่อนคลาย ตา แก้ม จมูก โดยหลับตาแน่น ย่นจมูกแล้วคลาย

4.เกร็งและผ่อนคลายขากรรไกร ลิ้น ริมฝีปากโดยกัดฟัน ใช้ลิ้นดันเพดานปากแล้วคลาย หรือเม้มปากแน่นแล้วคลาย

5.เกร็งและผ่อนคลายกล้ามเนื้อบริเวณคอ โดยก้มหน้าให้คางจรดคอแล้วคลาย เงยหน้าจนสุดแล้วคลาย

6.เกร็งและผ่อนคลายกล้ามเนื้อบริเวณหน้าอก ไหล่ และหลังโดยหายใจเข้าลึกๆกลั้นไว้แล้วคลายหรือยกไหล่สูงแล้วคลาย

7.เกร็งและผ่อนคลายกล้ามเนื้อบริเวณหน้าท้องและก้น โดยเขม่วท้องแล้วคลาย หรือขมิบก้นแล้วคลาย

8.เกร็งและผ่อนคลายกล้ามเนื้อบริเวณเท้าและขาขาโดยเหยียดขา งอนิ้วแล้วคลาย หรือเหยียดขากระดูกปลายเท้าแล้วคลาย

9.เกร็งและผ่อนคลายกล้ามเนื้อบริเวณเท้าและขาซ้ายโดยเหยียดขา งอนิ้วแล้วคลาย หรือเหยียดขากระดูกปลายเท้าแล้วคลาย ขณะที่มีการเกร็งกล้ามเนื้อให้ใช้เวลาน้อยกว่าระยะเวลา ที่ผ่อนคลาย เช่นเกร็ง 3-5 วินาที แล้วผ่อนคลาย 10-15 วินาที เป็นต้น นอกจากนั้นควรฝึกทำละประมาณ 8-12 ครั้ง เมื่อทำไปนาน ๆ จะมีความรู้สึกคุ้นเคยกับการผ่อนคลาย แล้วให้ฝึกคลายกล้ามเนื้อได้เลยโดยไม่จำเป็นต้องเกร็งก่อน

เทคนิคอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยผ่อนคลายความเครียดได้คือ การฝึกหายใจ สังเกตเวลาเครียดๆ คนเรามักหายใจถี่และตื้นมากกว่าปกติ ทำให้ร่างกายได้รับออกซิเจนน้อย จึงมีผลทำให้เกิดอาการนอนหายใจเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ร่างกายได้ออกซิเจนมากขึ้น ดังนั้นการฝึกหายใจช้า ๆ ลึก ๆ โดยใช้กล้ามเนื้อกระบังลมบริเวณท้องจะช่วยให้ร่างกายได้อากาศเข้าสู่ปอดมากขึ้น ทำให้เพิ่มปริมาณออกซิเจนในเลือดและยังช่วยเพิ่มความแข็งแรงแก่กล้ามเนื้อท้องและลำไส้ การฝึกการหายใจอย่างถูกวิธีจะทำให้หัวใจเต้นช้าลงสมองแจ่มใสเพราะได้ออกซิเจนมากขึ้น และการหายใจออกอย่างช้า ๆ จะทำให้รู้สึกว่าได้ปลดปล่อยความเครียดออกไปจากตัวจนหมดสิ้น และที่สำคัญก็คือสมองจะแจ่มใสขึ้น สามารถคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้นกว่าเดิม (แก้วขวัญ ทศบวร และคณะ 2549)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรภิวรรณ สังข์วิเศษ (2552 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานบุคลากรทางการแพทย์ในหอผู้ป่วยหนักตึกสยามินทร์ชั้น 6 โรงพยาบาลศิริราช การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey study) มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์และศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรทางการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนักตึกสยามินทร์ชั้น 6 โรงพยาบาลศิริราช จำนวนประชากรทั้งหมด 170 คน รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2551 – มกราคม 2552 โดยใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านการบริหารในหน่วยงาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 7-9 ปีและมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป กลุ่มตัวอย่าง มีความเครียดในด้านภาระงานและด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและด้านการบริหารในหน่วยงานอยู่ในระดับสูง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับภาระงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านการบริหารในหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับภาระงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านการบริหารในหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

รัตนกรรณ์ อัฐนาค (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 1 อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey study) จำนวน 125 นาย ทำการศึกษา ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ.2549 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2550 ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบ SPST 60 ของโรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 1 อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.00 และ 16.00 ตามลำดับ ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนมากมีรายได้ 10,000 – 14,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.00 และจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาระดับความเครียดทั้ง 3 ด้านพบว่า ข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 1 อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีมีระดับความไวต่อความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีระดับความเครียดจากที่มาของความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความเครียดจากอาการของความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ศลิษา วัชรยานนท์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียด กรณีศึกษาพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท สหฟาร์ม จำกัด จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 26-35 ปี สถานภาพสมรส มีเงินเดือน อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท

2. ระดับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูงสุด คือระดับของรายได้และเงินเดือน

3. จากการประเมินความเครียด พบว่าพนักงานมีอาการ พฤติกรรมและความรู้สึกที่แสดงให้เห็นถึงความเครียด เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นบ้างเป็นครั้งคราว พบมากที่สุด 2 อันอันดับแรก คือปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้งสองข้าง และอาการนอนไม่หลับเพราะคิดมาก หรือกังวลใจ

4. วิธีการจัดการความเครียดของพนักงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีวิธีการจัดการความเครียด 3 อันดับแรก คือ 1)การไปดูภาพยนตร์หรือดูโทรทัศน์ 2)การพักผ่อนโดยการนอนหลับ 3)การฟังเพลง ร้องเพลง หรือเล่นดนตรี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียด ของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท คีโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาครครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 ประการ ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาลักษณะความเครียดในการทำงานของพนักงานแผนกขนส่ง และจัดจำหน่ายสินค้าบริษัท คีโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาวิธีการคลายเครียดในการทำงานของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าบริษัท คีโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสำรวจจากพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท คีโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีวิธีและขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. วางแผนและจัดเตรียม โครงการวิจัย โดยการศึกษาสภาพปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งวิธีการจัดการกับความเครียดโดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา วรรณกรรม ข้อมูลรายงานการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง
2. ดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยทดสอบและปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมือ จากนั้นนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรพนักงานบริษัท แม็กโนเรียว จำกัด จำนวน 30 คนจากแบบสอบถามทั้งหมด 30 ชุด เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการ หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ของครอนบาคซึ่งได้ค่า เท่ากับ 0.81
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและแปลผลวิเคราะห์ข้อมูล
4. การรายงานผลการวิจัย เป็นการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอรายงานการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย แบบแผนการวิจัย ประชากร ตัวอย่างและขนาดของตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษาและเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของ บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 180 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตามสะดวก (Convenient Sampling) โดยใช้สูตรในการคำนวณ ซึ่งใช้สูตรของทาโร ยามาเน ใน การอ้างอิง เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

โดยใช้สูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N = จำนวนประชากร
e = ค่าความคลาดเคลื่อนเท่าที่ยอมรับได้ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{180}{1 + 180(0.05)^2}$$

n = 124.14

จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ n = 124.14 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัยครั้งนี้ จึงกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 125 คน

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของ บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้บริหาร จากจำนวนทั้งสิ้น 180 คน เลือกสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม จำนวน 125 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแปรเกี่ยวกับความเครียด หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของพนักงานและตัวแปร เกี่ยวกับวิธีการจัดการความเครียดของพนักงานบริษัท ดีสโตน จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรที่ศึกษา เป็นตัวแปรเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานของพนักงาน ปัจจัยต่างๆ ในการทำงานที่เป็นสาเหตุของความเครียด ผลกระทบอันเนื่องมาจากความเครียด เช่น พฤติกรรม หรือ อาการต่าง ๆ รวมถึงวิธีการจัดการความเครียดของพนักงาน และระดับความเครียดของพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบทดสอบจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลส่วนบุคคล) สาเหตุของความเครียดของการทำงาน แบบประเมินและทดสอบความเครียด และตอนสุดท้ายคือ วิธีการจัดการกับความเครียด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคล ในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนของบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบกำหนดตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน เป็นการศึกษาถึงสาเหตุต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน มีจำนวน 10 ข้อ อันได้แก่ ความเครียดซึ่งมาจากสาเหตุดังนี้

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| 1. เจ้านาย/หัวหน้างาน | 2. เพื่อนร่วมงาน |
| 3. ตัวเราเอง | 4. ลักษณะของงาน |
| 5. เงินเดือน | 6. การแข่งขันในที่ทำงาน |

7. สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน 8. เวลาในการทำงาน
 9. การเดินทางในการไปทำงาน 10. ความเครียดจากการทำงานอันเนื่องจากสาเหตุอื่น
 ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ

มากที่สุด	=	5	คะแนน
มาก	=	4	คะแนน
ปานกลาง	=	3	คะแนน
น้อย	=	2	คะแนน
น้อยที่สุด	=	1	คะแนน

ตอนที่ 3 การประเมินและทดสอบความเครียด เป็นการศึกษาเป็นข้อมูลด้านความเครียด ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับอาการ ความรู้สึกและพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานในรอบ 2 เดือนที่ผ่านมา ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากตำราที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบทดสอบที่จัดทำขึ้นโดยกระทรวงสาธารณสุข ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีคำตอบเป็นทางเลือก 4 ระดับ โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ

ไม่เคยเลย	=	0	คะแนน
เป็นครั้งคราว	=	1	คะแนน
เป็นบ่อยๆ	=	2	คะแนน
เป็นประจำ	=	3	คะแนน

วิธีตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ กำหนดให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว หลังจากนั้นรวมคะแนนทั้ง 20 ข้อว่ามีคะแนนรวมเป็นเท่าไร แล้วจึงดูผลการประเมินความเครียด โดยแต่ละช่วงคำตอบมีความหมาย ดังต่อไปนี้

ผลการประเมินความเครียด

6 – 17	คะแนน	หมายถึง	ปกติ / ไม่เครียด
18 – 25	คะแนน	หมายถึง	เครียดสูงกว่าปกติ / มีความเครียดเล็กน้อย
26 – 29	คะแนน	หมายถึง	เครียดปานกลาง
30	คะแนนขึ้นไป	หมายถึง	เครียดมาก

คำชี้แจง

ระดับคะแนน 0 – 5 คำตอบของท่านแสดงให้เห็นว่าท่านมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก ซึ่งในความเป็นจริงมีความเป็นไปได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้นที่จะมีความเครียดในระดับต่ำมากเช่นนี้

ช่วงคะแนนของคำตอบจากแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่

ช่วงที่ 1 มีระดับคะแนนตั้งแต่ 6 – 17 คะแนน หมายถึง ปกติ ไม่เครียด เป็นคำตอบที่แสดงให้เห็นว่าท่านมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ นั้นหมายความว่าท่านสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก รู้สึกมีพลัง มีชีวิตชีวา กระตือรือร้น มองสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์รอบตัวว่าเป็นสิ่งท้าทายความสามารถ มีความสามารถในการจัดการกับสิ่งต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลผลิตของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความเครียดในระดับนี้ถือว่าเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

ช่วงที่ 2 มีระดับคะแนนตั้งแต่ 18 – 25 คะแนน หมายถึง มีความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย หมายความว่า ขณะนี้ท่านมีความไม่สบายใจอันเกิดปัญหาจากการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาการทำงาน ปัญหาการเงิน ปัญหาครอบครัว ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น โดยที่ปัญหานั้นยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน พนักงานอาจไม่รู้ว่ามีความเครียดหรืออาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อยแต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้ ความเครียดในระดับนี้ไม่เป็นผลเสียต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

ช่วงที่ 3 มีระดับคะแนนตั้งแต่ 26 – 29 คะแนน หมายถึง มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า ขณะนี้ท่านมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยท่านอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต สิ่งเหล่านี้เป็นสัญญาณเตือนขึ้นต้นว่าท่านกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้ง ซึ่งท่านจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก ความเครียดในระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ท่านต้องรีบหาทางคลี่คลายหรือแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ ให้ลดน้อยหรือหมดไป

ช่วงที่ 4 มีระดับคะแนนตั้งแต่ 30 คะแนนขึ้นไป หมายถึง มีความเครียดอย่างมาก หมายความว่าท่านกำลังตกอยู่ในสภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีความรุนแรงสูงมาก หากท่านปล่อยให้มีมีความเครียดต่อไปโดยไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธีอาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิด

ตอนที่ 4 ข้อมูลวิธีการจัดการกับความเครียด เป็นการศึกษาข้อมูลต่างๆ ในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นซึ่งสอบถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความเครียดที่พนักงานซึ่งตอบแบบสอบถามปฏิบัติ เพื่อช่วยลดความเครียดให้กับตนเอง

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารต่างๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลและแนวคิดที่รวบรวมได้จากการทบทวนวรรณกรรม สรุปและกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความครอบคลุมเรื่องที่จะทำการศึกษา
3. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปใช้จริงกับกลุ่มประชากรพนักงานบริษัท แม็กโนเรียว จำกัด จำนวน 30 คน จากแบบสอบถามทั้งหมด 30 ชุด เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ของครอนบาคซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.81

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้จัดการฝ่ายบุคคลของบริษัท คิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ในเรื่องขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดจากการทำงาน เพื่อนำไปศึกษาเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผู้วิจัยเดินทาง ไปเก็บข้อมูล แบบสอบถามที่แผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัทคิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแนะนำตัวต่อกลุ่มประชากร ชี้แจงวัตถุประสงค์ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ หลังจากนั้นผู้วิจัยชี้แจงการตอบแบบทดสอบความเครียด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทราบและตอบแบบทดสอบด้วยตนเอง โดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
4. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบความเครียดทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมคะแนนตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน จากนั้นนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความเครียดซึ่งสอบถามเกี่ยวกับอาการ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานในรอบ 2 เดือนที่ผ่านมา โดยการให้คะแนนแต่ละข้อแล้วนำมารวบรวมคะแนนของแต่ละคน เพื่อดูผลการประเมินว่าอยู่ในช่วงใดและความหมายอย่างไร หลังจากนั้นนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ข้อมูลวิธีการจัดการกับความเครียด นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่อทราบถึงวิธีการจัดการกับความเครียดว่าวิธีใดนำมาใช้มากหรือน้อยเพียงใด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานและวิถีจัดการความเครียด
กรณีศึกษาพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร
มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาลักษณะความเครียดในการทำงานของ
พนักงานบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร (2) เพื่อศึกษาวิธีการคลายเครียดในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานแผนก
ขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 125 คน และนำมา
วิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งนำเสนอใน
รูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล
ตอนที่ 2 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน
ตอนที่ 3 แบบทดสอบและการประเมินผลของความเครียด
ตอนที่ 4 วิธีการจัดการกับความเครียด

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สัญลักษณ์ ดังต่อไปนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า
บริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 125 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 125
ชุด คิดเป็น 100 % ซึ่งสามารถจำแนกสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามเสนอไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้/เงินเดือน

สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	59	47.2
	หญิง	66	52.8
	รวม	125	100.00
อายุ			
	18 – 25 ปี	20	16.0
	26 – 35 ปี	53	42.4
	36 – 45 ปี	31	24.8
	45 ปีขึ้นไป	21	16.8
	รวม	125	100.0
สถานภาพสมรส			
	โสด	47	37.6
	สมรส	67	53.6
	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	11	8.8
	รวม	125	100.0
ตำแหน่งงาน			
	พนักงานระดับปฏิบัติการ	85	65.6
	พนักงานผู้บริหารระดับต้น	21	16.8
	พนักงานผู้บริหารระดับกลาง	15	12.0
	พนักงานผู้บริหารระดับสูง	7	5.6
	รวม	125	100.0
รายได้ต่อเดือน			
	5,000 - 10,000 บาท	59	47.2
	10,101 – 20,000 บาท	35	28.0
	20,001 – 30,000 บาท	21	18.8
	มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	10	8.0
	รวม	125	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.8) มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี (ร้อยละ 42.4) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 53.6) มีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 65.6) มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท (ร้อยละ 47.2)

ตอนที่ 2 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีผลต่อสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมสาเหตุต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานไว้จำนวน 10 ข้อ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็น จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสาเหตุความเครียดจากการทำงาน จำแนกตามรายชื่อ

สาเหตุของความเครียด จากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น						S.D.	อันดับที่	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	\bar{X}			
1.เจ้านาย/หัวหน้างาน	19	15	46	23	22	3.1	1.276	3	ปานกลาง
	(15.2)	(12.0)	(36.8)	(18.4)	(17.6)	1			
2.เพื่อนร่วมงาน	20	30	41	27	7	2.7	1.130	8	ปานกลาง
	(16.0)	(24.0)	(32.8)	(21.6)	(5.6)	7			
3.ตัวเราเอง	18	35	44	20	8	2.7	1.097	9	ปานกลาง
	(14.4)	(28.0)	(35.2)	(16.0)	(6.4)	2			
4.ลักษณะงานที่ ทำให้เกิด ความเครียด	10	16	48	36	15	3.2	1.081	1	ปานกลาง
	(8.0)	(12.8)	(38.4)	(28.8)	(12.0)	4			
5.รายได้/เงินเดือน	8	20	53	29	15	3.1	1.050	2	ปานกลาง
	(6.4)	(16.0)	(42.4)	(23.2)	(12.0)	8			
6.การแข่งขันในที่ทำงาน	16	33	42	25	9	2.8	1.115	7	ปานกลาง
	(12.8)	(26.4)	(33.6)	(20.0)	(7.2)	2			
7.สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน	9	30	57	15	14	2.9	1.050	5	ปานกลาง
	(7.2)	(24.0)	(45.6)	(12.0)	(11.2)	6			
8.เวลาในการทำงาน	8	26	52	26	13	3.0	1.044	4	ปานกลาง
	(6.4)	(20.8)	(41.6)	(20.8)	(10.4)	8			
9.การเดินทางไปทำงาน	17	34	35	28	11	2.8	1.176	6	ปานกลาง
	(13.6)	(27.2)	(28.0)	(22.4)	(8.8)	6			
10.อื่นๆ	-	-	-	-	-	.00	.00	10	-
	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)				

ตารางที่ 2 พบว่า สาเหตุต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาครในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสาเหตุต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาคือรายได้หรือเงินเดือน ($\bar{X} = 3.18$) และเจ้านายหรือหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.11$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ตัวเราเอง ($\bar{X} = 2.72$)

ตอนที่ 3 ผลกระทบจากความเครียด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบอันเนื่องมาจากความเครียด ซึ่งเกิดขึ้นในรูปแบบของอาการ พฤติกรรม และความรู้สึก วิเคราะห์โดยใช้แบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบประเมินความเครียด จำแนกตามรายข้อ

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ				\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ	15 (12.0)	87 (69.6)	18 (14.4)	5 (4.0)	1.10	.64	เป็นครั้งคราว
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ	7 (5.6)	90 (72.0)	23 (18.4)	5 (4.0)	1.21	.60	เป็นครั้งคราว
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	52 (41.6)	53 (42.4)	16 (12.8)	4 (3.2)	.78	.79	ไม่เคย
4. มีความวุ่นวายใจ	18 (14.4)	83 (66.4)	15 (12.0)	9 (7.2)	1.12	.73	เป็นครั้งคราว
5. ไม่อยากพบปะผู้คน	57 (45.6)	54 (43.2)	5 (4.0)	9 (7.2)	.73	.84	ไม่เคย
6. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	26 (20.8)	72 (57.6)	26 (20.8)	1 (0.8)	1.02	.67	เป็นครั้งคราว
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง	42 (33.6)	67 (53.6)	12 (9.6)	4 (3.2)	.82	.73	เป็นครั้งคราว
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	79 (63.2)	35 (28.0)	6 (4.8)	5 (4.0)	.50	.76	ไม่เคย
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า	80 (64.0)	36 (28.8)	5 (4.0)	4 (3.2)	.46	.72	ไม่เคย

ตารางที่ 3 (ต่อ)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ				\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ			
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	63 (50.4)	54 (43.2)	5 (4.0)	3 (2.4)	.58	.68	ไม่เคย
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	26 (20.8)	89 (71.2)	8 (6.4)	2 (1.6)	.89	.57	เป็นครั้งคราว
12. รู้สึกเพื่อยจนไม่มีแรงทำอะไร	22 (17.6)	89 (71.2)	9 (7.2)	5 (4.0)	.98	.64	เป็นครั้งคราว
13. รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่ยอมทำอะไร	30 (24.0)	82 (65.6)	11 (8.8)	2 (1.6)	.88	.61	เป็นครั้งคราว
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง	46 (36.8)	72 (57.6)	5 (4.0)	2 (1.6)	.70	.62	ไม่เคย
15. เสี่ยงสั้น ปากสั้น หรือมือสั้น เวลาไม่พอใจ	61 (48.8)	45 (36.0)	14 (11.2)	5 (4.0)	.70	.82	ไม่เคย
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ	38 (30.4)	74 (59.2)	10 (8.0)	3 (2.4)	.82	.67	เป็นครั้งคราว
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง ไหล่	32 (25.6)	71 (56.8)	17 (13.6)	5 (4.0)	.96	.74	เป็นครั้งคราว
18. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	25 (20.0)	84 (67.2)	10 (8.0)	6 (4.8)	.98	.68	เป็นครั้งคราว
19. มึนงงและเวียนศีรษะ	25 (20.0)	83 (66.4)	11 (8.8)	6 (4.8)	.98	.69	เป็นครั้งคราว
20. ความสุขทางเพศลดลง	58 (46.4)	50 (40.0)	9 (7.2)	8 (6.4)	.74	.85	ไม่เคย

ตารางที่ 3 พบว่าพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า มีอาการพฤติกรรม หรือความรู้สึก ซึ่งเป็นผลกระทบอันเนื่องมาจากความเครียด โดยรวมพบว่ามีอาการต่างๆ เป็นครั้งคราว เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอาการรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจเป็นมากที่สุด รองลงมาคือ มีความรู้สึกวุ่นวายใจ และอาการนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ ($\bar{X} = 1.21, 1.12$ และ 1.10 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของระดับคะแนนความเครียด

ระดับคะแนนความเครียด	จำนวน	ร้อยละ
0 – 5 คะแนน	3	2.4
6 - 17 คะแนน	79	63.2
18 - 25 คะแนน	31	24.8
26 - 29 คะแนน	2	1.6
30 - คะแนนขึ้นไป	10	8.0
รวม	125	100.0

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับคะแนนความเครียดอยู่ในช่วง 6 – 17 คะแนน (ร้อยละ 63.2) คือระดับปกติ ไม่เครียด หมายความว่าพนักงานสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมรู้สึกพึงพอใจกับตนเองและสิ่งแวดล้อม

รองลงมามีระดับคะแนนความเครียด ในระดับปานกลาง คือช่วง 18 - 25 คะแนน (ร้อยละ 24.8) ส่วนระดับความเครียดที่สูงที่สุดคือช่วง 30 คะแนนขึ้นไป มีจำนวน 10 คน (ร้อยละ 8.0)

ตอนที่ 4 วิธีการจัดการกับความเครียด

การวิเคราะห์วิธีการจัดการความเครียด เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการในการจัดการความเครียด และจัดทำเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นในการจัดการกับความเครียดของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท ดีสโตน จำกัด เป็นจำนวน 30 ข้อ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของวิธีการจัดการความเครียด จำแนกตามรายชื่อ

	วิธีการจัดการกับความเครียด	จำนวน	ร้อยละ
1	ไปดูหนัง / ดู TV	85	68.0
2	ฟังเพลง ร้องเพลง เล่นดนตรี	74	59.2

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	วิธีการจัดการกับความเครียด	จำนวน	ร้อยละ
3	คุยโทรศัพท์	42	33.6
4	นอนหลับ	78	62.4
5	จัดห้องตกแต่งบ้าน	34	27.2
6	ปลูกต้นไม้ ทำสวน	48	38.4
7	เล่นกับสัตว์เลี้ยง	34	27.2
8	เดินรำ	17	13.6
9	อ่านหนังสือ	49	39.2
10	วาดรูป	11	8.8
11	สูบบุหรี่	20	16.0
12	ดื่มเหล้า	20	16.0
13	เล่นการพนัน	5	4.0
14	นวดสปา	26	20.8
15	เล่นกีฬา / ออกกำลังกาย	42	33.6
16	ไปหาหมอ	11	8.8
17	ทำใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง	44	35.2
18	เข้าร้านเสริมสวย	28	22.4
19	คุยกับลูกๆ	43	34.4
20	ปรึกษาญาติสนิท เช่น พ่อ แม่	39	31.2
21	เที่ยวกลางคืน	10	8.0
22	คบหาเพื่อนใหม่ๆ	17	13.6
23	ไปพักผ่อนตามสถานที่ต่างๆ	66	52.8
24	เข้าวัด นั่งสมาธิ สวดมนต์ หรือศึกษาธรรมะ	52	41.6
25	พูดคุยพบปะสังสรรค์กับเพื่อน	60	48.0
26	ทำงานศิลปะ งานฝีมือ หรือของสะสมต่างๆ	34	27.2
27	เล่นเกมคอมพิวเตอร์ / อินเทอร์เน็ต	42	33.6
28	สะสมแสตมป์ เครื่องประดับ หรือของสะสมต่างๆ	25	20.0
29	พยายามมองโลกในแง่ดี	85	68.0
30	อื่นๆ	3	2.4

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของ บริษัท คีตโตน จำกัด มีวิธีจัดการกับความเครียดสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การไปดูหนังหรือดูโทรทัศน์ และการพยายามมองโลกในแง่ดี (ร้อยละ 68.0) รองลงมาคือการนอนหลับ (ร้อยละ 62.4) และอันดับที่ 3 คือ การฟังเพลง ร้องเพลงและเล่นดนตรี (ร้อยละ 59.2)



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียด กรณีศึกษา พนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท คีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยมี จุดมุ่งหมายของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน และวิธีการคลายเครียดของพนักงานบริษัท คีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท คีสโตน จำกัด จำนวน 125 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เรื่องความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียด ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบประเมินและทดสอบความเครียด

ตอนที่ 4 วิธีการจัดการกับความเครียด

การสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน และวิธีการจัดการความเครียด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือให้ได้ตรงและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่ได้ศึกษาในข้อ 1

3. นำแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแล้วปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงหรือแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์คาวลอย กาญจนมณีเสถียร เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงบริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เพื่ออนุญาตให้เครื่องมือพร้อมทั้งเก็บข้อมูลการวิจัย
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 125 คน
3. ตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รับคืน ซึ่งได้รับคืนทั้งหมด 125 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percent)
2. ข้อมูลตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร วิเคราะห์ผลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)โดยรวมและเป็นรายข้อนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย
3. ข้อมูลตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแบบทดสอบ และการประเมินผลของความเครียดของพนักงานแผนกขนส่งสินค้าและจัดจำหน่าย บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร วิเคราะห์ผลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)โดยรวมและเป็นรายข้อนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย
4. ข้อมูลตอนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดการความเครียด ของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Percent)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานในแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.8) และเพศชาย (ร้อยละ 47.2) ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 26 – 35 ปี (ร้อยละ 42.4) รองลงมาคือช่วงอายุ 36 – 45 ปี (ร้อยละ 24.8) สถานภาพส่วนใหญ่แต่งงาน (ร้อยละ 53.6) รองลงมาคือสถานภาพโสด (ร้อยละ 37.6) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 65.6) รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น (ร้อยละ 16.8)

พนักงานส่วนใหญ่มีเงินเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท (ร้อยละ 47.2) รองลงมาคือระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 28.0)

2. ระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานในแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูงสุด คือ ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียด ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาคือรายได้หรือเงินเดือน ($\bar{X} = 3.18$) เจ้านายหรือหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.11$) เวลาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.08$) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 2.96$) การเดินทางไปทำงาน ($\bar{X} = 2.86$) การแข่งขันในการทำงาน ($\bar{X} = 2.82$) เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.77$) ตามลำดับ สาเหตุของความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นจากตัวเราเอง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.72$)

3. จากการตอบแบบสอบถามของการประเมินความเครียด โดยการตอบคำถามเกี่ยวกับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดีสโตน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยรวมนั้นมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกต่างๆเกิดขึ้นบ้างเป็นครั้งคราว โดยมีอาการที่พบมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ ($\bar{X} = 1.21$) รองลงมาคือ มีความวุ่นวายใจ ($\bar{X} = 1.12$) นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ ($\bar{X} = 1.10$) การวิเคราะห์ข้อมูลบางส่วน พบว่า พนักงานบางส่วนมีอาการที่เกิดขึ้นเป็นประจำ คือ อาการปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้ง 2 ข้าง (ร้อยละ 20.8) ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง ไหล่ (ร้อยละ 13.6) และอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่ำที่สุดหรือไม่เคยเกิดขึ้นเลย 2 อันดับแรกคือ รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = .46$) และรู้สึกหมดหวังในชีวิต ($\bar{X} = .50$)

ผลจากการรวมคะแนนของแบบสอบถามเกี่ยวกับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดีสโตน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ช่วงคะแนนพบว่าระดับความเครียดของพนักงานนั้น โดยรวมอยู่ในระดับปกติ โดยมีความเครียดเล็กน้อยในช่วงคะแนน 6 – 17 คะแนน (ร้อยละ 63.2) มีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อยช่วงคะแนน 18 – 25 คะแนน (ร้อยละ 24.8) มีความเครียดปานกลางช่วงคะแนน 26 – 29 คะแนน (ร้อยละ 1.6) และมีความเครียดมากกว่า 30 คะแนนขึ้นไป (ร้อยละ 8.0)

4. วิธีการจัดการความเครียด เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีวิธีการจัดการกับความเครียดโดย 3 อันดับแรก คือ การไปดูหนังหรือดูโทรทัศน์ และการพยายามมองโลกในแง่ดี (ร้อยละ 68.0) รองลงมาคือการนอนหลับ (ร้อยละ 62.4) และอันดับที่ 3 คือการฟังเพลง ร้องเพลงและเล่นดนตรี (ร้อยละ 59.2) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียด กรณีศึกษา บริษัททีเอส โทน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงระหว่าง 26 – 35 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ โดยมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท

2. จากข้อมูลสาเหตุความเครียดจากการทำงาน พบว่า ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียด เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือรายได้และเงินเดือน และเจ้านายหรือหัวหน้างานตามลำดับซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษา ศลิษา วัชรยานนท์ ได้ศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการความเครียด กรณีศึกษาพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท สหฟาร์ม จำกัด จังหวัดลพบุรี พบว่ามีสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานสูงสุด คือระดับของรายได้และเงินเดือน รองลงมาคือลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียด และเจ้านายหรือหัวหน้างาน ตามลำดับ ในการศึกษาครั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า ลักษณะการทำงานของพนักงาน เช่น การทำงานเป็นกะ หรือ การทำงานที่ต้องเร่งรีบให้ทันเวลาบ่อยๆครั้งนั้นเป็นสาเหตุใหญ่สาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานนั้นรู้สึกเครียดเนื่องจากการทำงาน พนักงานอาจมีความรู้สึกกังวล และรู้สึกกดดันที่จะต้องทำงานให้เสร็จทันเวลา มีความรับผิดชอบมากเกินไป หรืองานหนักมากเกินไป ความคาดหวังเกี่ยวกับงานมากเกินไป เหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ง่าย และเนื่องจากในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นและมีสถานภาพสมรส จะต้องมีเวลาเพื่อการดูแลครอบครัว และเวลาเพื่อการพักผ่อน ดังนั้นการทำงานที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการทำงานที่แน่นอนนอน หรือการทำงานเป็นกะนั้นอาจส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึก พฤติกรรมหรืออาการต่างๆ ต่อร่างกายและจิตใจอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานหรือประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้

นอกจากนี้รายได้และเงินเดือนยังเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นอันดับที่สอง ซึ่งอธิบายได้ว่าความจำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวัน ประกอบกับวัยของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น และเป็นช่วงเริ่มต้นชีวิตครอบครัว ดังนั้นค่าใช้จ่ายในการใช้เพื่อการสร้างครอบครัวจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สุด และอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดเป็นอันดับที่สาม คือ เจ้านายและหัวหน้างาน อธิบายได้ว่า การที่เจ้านายและหัวหน้าเคร่งครัดมากเกินไป มีกฎระเบียบมากเกินไปแม้กระทั่งการออกคำสั่งมากเกินไป อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอึดอัดหรือกดดัน สร้างความเครียดให้แก่พนักงานได้ง่ายรวมไปถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ในการทำงานนั้นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายหรือหัวหน้ากับพนักงานนั้นควรเป็นความสัมพันธ์อันดีต่อกันซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากในการทำงานร่วมกัน

3. จากการศึกษาของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า มีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ซึ่งเป็นผลกระทบอันเนื่องมาจากความเครียด โดยรวมผลปรากฏว่ามีอาการต่างๆ เป็นครั้งคราวโดยอันดับแรก เป็นอาการรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ รองลงมาคือมีความรู้สึกกังวลใจ และอาการนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ

พนักงานมีความเครียดอยู่ในช่วงระดับคะแนน 6 – 17 คะแนน 79 คนซึ่งก็หมายถึงพนักงานส่วนใหญ่ปกติ ไม่เครียด มีพนักงานที่มีระดับความเครียดที่อยู่ในระดับปานกลางหรือค่อนข้างสูง คือช่วง 26 – 29 คะแนน 2 คน และระดับความเครียดที่สูงที่สุดคือช่วง 30 คะแนนขึ้นไป 10 คน ซึ่งสอดคล้องกับรัตนารักษ์ อัจฉนาถ ได้ศึกษาระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ ซึ่งอธิบายโดยรวมได้ว่าส่วนใหญ่พนักงานมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ นั่นหมายความว่าพนักงานสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมรู้สึกพึงพอใจกับตนเองและสิ่งแวดล้อม

4. พนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท ดิสโตน จำกัด มีวิธีจัดการกับความเครียดโดย 3 อันดับแรก คือ การไปดูหนังหรือดูโทรทัศน์ และการพยายามมองโลกในแง่ดี รองลงมาคือการนอนหลับ และการฟังเพลง ร้องเพลงและเล่นดนตรี จากผลการศึกษาครั้งนี้ในส่วนของฝ่ายบุคคลควรมีการจัดห้องพักผ่อนให้พนักงานได้มีโอกาสพักผ่อนในที่ทำงานเพิ่มเติมจากที่เขาแสวงหาเองด้วย เช่นมีห้องดูโทรทัศน์ หรือห้องคาราโอเกะ ห้องออกกำลังกาย และอาจมีการจัดการทัศนศึกษาออกสถานที่ ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายของพนักงานและเป็นการสนับสนุนให้พนักงานมีสุขภาพจิตในการทำงานที่ดีขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน บริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ที่จะนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมนั้นพนักงานยังมีระดับความเครียดจากการทำงานไม่มากนัก สาเหตุสำคัญ 3 อันดับแรก ที่ทำให้พนักงานเกิดปัญหาความเครียดจากการทำงานคือ ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากปัญหาทางด้านลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด รองลงมาคือรายได้หรือเงินเดือน และลำดับสุดท้ายคือเจ้านายหรือหัวหน้างานและสำหรับผลการประเมินความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่ นั้น พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปกติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอให้พนักงาน บริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ได้พิจารณาดำเนินการในประเด็นต่อไปนี้

1. ด้านสาเหตุของการเกิดความเครียดจากการทำงานนั้น บริษัทควรปรับเวลาการทำงานให้เหมาะสมและผู้บริหารควรบริหารเวลาในงานที่มอบหมายให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม

ให้มีความเร่งรีบน้อยที่สุดเพื่อลดความเครียดหรือไม่เพิ่มความกดดันให้แก่พนักงาน ในส่วนเรื่อง รายได้และเงินเดือน บริษัทควรมีการพิจารณาปรับอัตราเงินเดือน ค่าจ้างต่างๆ เพื่อให้สอดคล้อง กับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและการดำรงชีพของพนักงานบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัด สมุทรสาคร และหัวหน้างานหรือผู้ควบคุมงานต้องมีความเข้าใจในการทำงานของพนักงานใน ความดูแลของตนเองด้วย

2. เนื่องจากผลการประเมินความเครียดของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับปกติ ซึ่งความเครียดระดับนี้ไม่เป็นผลเสีย ต่อการทำงานและการดำรงชีวิต แต่อย่างไรก็ตามพนักงานทุกคนหากเกิดความเครียดก็ควรค้นหา สาเหตุของความเครียดของตนเองเพื่อแก้ไขให้ตรงจุด และเมื่อใดที่แก้ไขได้ตรงจุดแล้ว อาการทาง ร่างกายต่างๆจะทุเลาลงเอง และในระหว่างนั้นอาจใช้เทคนิคในการผ่อนคลายความเครียดที่ผู้วิจัย ได้ศึกษา เก็บรวบรวมและนำเสนอ ในงานวิจัยนี้นำไปปฏิบัติด้วยตนเองควบคู่ไปด้วย เช่นการ ดูหนัง ฟังเพลง อ่านหนังสือ ปลูกต้นไม้ สังสรรค์กับเพื่อน หรือการนอนหลับพักผ่อน เป็นต้น แต่ ถ้าหากพยายามคลายเครียดแล้วอาการไม่ดีขึ้นก็ควรไปพบแพทย์ เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิถีจัดการความเครียดในบริษัทอื่นๆ นำมาเปรียบเทียบกับสาเหตุที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัด สมุทรสาคร เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุของความเครียดจากการทำงานหรือปัจจัยที่แตกต่างกัน เพื่อ เป็นประโยชน์ในการวิจัยในอนาคต

2. ควรศึกษาสาเหตุอันนำไปสู่ภาวะเครียดสูงในพนักงานบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัด สมุทรสาคร เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขไม่ให้พนักงานตกอยู่ในภาวะดังกล่าว ซึ่งจะส่งผล เสียต่อประสิทธิภาพด้านการทำงานและการดำรงชีวิต

3. ควรศึกษาถึงวิธีการจัดการความเครียดแบบต่างๆ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีคลาย เครียดต่างๆ ที่รวบรวมได้ ทำการเก็บรวบรวมและนำเสนอ เพื่อประโยชน์ในการวิจัยในอนาคต

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต. คู่มือคลายเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 4 นนทบุรี : มปท., มปป.
- กระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย. คู่มือการส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน [Online]. Accessed 20 ก.ย. 2549. Available from <http://www.healthnet.in.th/text/serious/index.html>.oe,k.
- แก้วขวัญ ทศบวร และคณะ. ปัญหาสังคม ความเครียด. [Online]. Accessed 20 ก.ย. 2549. Available from http://www.geocities.com/stress_problem.
- “ความเครียดจากการเป็นสะพานไปสู่โรคหัวใจ.” ไทยรัฐ, 8 กุมภาพันธ์ 2549, 3.
- จอมกัก คลังระหัด. สุขภาพจิตในการทำงาน. เอกสารประกอบวิชา 761420 จิตวิทยาองค์กร. มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549. (อัดสำเนา)
- คุณยา จิตตะยโสธร. “ระดับความเครียดกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักศึกษาคณะบัญชี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2542.
- ไทยพีดีเว็. ความเครียด [Online]. Accessed 30 ก.ย. 2549. Available from <http://www.thaifitway.com/Education/hdata/h3db/question.asp?QID=14>
- ไทยแล็ปออนไลน์. ความหมายของความเครียด. [Online]. Accessed 30 ก.ย. 2549. Available from <http://www.thailabonline.com/mental-stress.htm>.
- ชรณินทร์ กองสุข และคณะ. ความเครียดของคนไทย : การศึกษาระดับชาติปี 2546. [Online]. Accessed 20 ก.ย. 2549. Available from <http://www.dmh.go.th/Abstract/details.asp?id=3937>.
- ประคอง สุคนชจิต. การจัดการกับความเครียด. [Online]. Accessed 30 ก.ย. 2549. Available from http://www.krirk.ac.th/education/article_manage_taut.pdf.
- ประเวศ วะสี. วิธีคลายเครียด [Online]. Accessed 21 ก.ย. 2549. Available from <http://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=1011>.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ความเครียดที่นำไปสู่อาการเหนื่อยล้าจากการทำงาน. [Online]. Accessed 21 ก.ย. 2549. Available from http://www.ms.src.ku.ac.th/LearningCenter_Old/Homepage%20Each%Subject/OrganizeCommu.doc.
- ศูนย์ราชาโยคะ. ความเครียด [Online]. Accessed 30 ก.ย. 2549. Available from <http://www.Iamspiritual.com/chai/pp/stress.html>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สยามเฮลท์. ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน. [Online]. Accessed 21 ก.ย. 2549. Available from http://www.siamhealth.net/Disease/neuro/psy/sterss/work_stress.htm.

สินศักดิ์ สุวรรณโชติ และวิภาวรรณ ชะอู่่ม เพ็ญสุขสันต์. ความเครียด สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์. [Online]. Accessed 25 ก.ย. 2549. Available from <http://www.dmh.go.th/Abstract/details.asp?id=3938>.

สุพิน ภูเพ็ทซี่. ความเครียดจากการทำงาน. [Online]. Accessed 20 ก.ย. 2549. Available from <http://www.nph.go.th/knowledge/stress/stress.html>.

สมสกุล เฝ้าจินดา, “การบริหารความเครียด.” กรุงเทพมหานคร, 29 ธันวาคม 2548, 3.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาคผนวก ก.
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

24 กันยายน พ.ศ. 2552

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาวชมพูนุท บุญนาค เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี อยู่ในระหว่างการศึกษาการสัมมนาปัญหาทางธุรกิจทั่วไปจึงมีการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการกับความเครียดของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัทอีสโตนจำกัด จังหวัดสมุทรสาคร จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่าน และจะไม่นำไปเปิดเผยที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากแสดงข้อมูลในลักษณะส่วนรวมเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามและส่งคืน

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความร่วมมือจากท่านและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

(นางสาวชมพูนุท บุญนาค)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คาวลอย กาญจนมณีเสถียร)



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการกับความเครียดของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัทดีสโตนจำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

แบบสอบถามนี้เป็นของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาธุรกิจทั่วไป ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทราบข้อมูลระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานแผนกขนส่งและจัดจำหน่ายสินค้า บริษัทดีสโตนจำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ

18 – 25 ปี	26 – 35 ปี
36 – 45 ปี	มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส

โสด	สมรส
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	
4. ตำแหน่งงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการ
พนักงานผู้บริหารระดับต้น
พนักงานผู้บริหารระดับกลาง
พนักงานผู้บริหารระดับสูง
อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ.....บาท

5,000 - 10,000 บาท
10,101 – 20,000 บาท
20,001 – 30,000 บาท
มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน (โปรดทำเครื่องหมาย X และโปรดระบุปัญหาที่
ท่านเคยประสบมา)

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
เจ้านาย / หัวหน้างาน (ระบุ.....)					
เพื่อนร่วมงาน (ระบุ.....)					
ตัวเราเอง (ระบุ.....)					
ลักษณะงานที่ทำก่อให้เกิดความเครียด (ระบุ.....)					
เงินเดือน (ระบุ.....)					
การแข่งขันในที่ทำงาน (ระบุ.....)					
สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน (ระบุ.....)					
เวลาในการทำงาน (ระบุ.....)					
การเดินทางในการไปทำงาน (ระบุ.....)					
อื่นๆ (ระบุ.....)					

ตอนที่ 3 แบบประเมินและทดสอบความเครียด (โดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข)

ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด (โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องและระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตามความเป็นจริงมากที่สุด)

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ			
	ไม่เคย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวล				
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ				
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด				
4. มีความวุ่นวายใจ				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน				
6. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง				
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง				
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า				
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12. รู้สึกเพลียจนไม่มีแรงจะทำอะไร				
13. รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร				
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15. เสี่ยงสั้น ปากสั้น หรือมือสั้นเวลาไม่พอใจ				
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ				
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง ไหล่				
18. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
19. มึนงงหรือเวียนศีรษะ				
20. ความสุขทางเพศลดลง				

ตอนที่ 4 ข้อมูลวิธีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเอง

ท่านมีวิธีการจัดการกับความเครียดกับตัวท่านเองอย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย X หน้าข้อ
นั้นๆ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไปดูหนัง/ดู TV | <input type="checkbox"/> ฟังเพลง ร้องเพลง เล่นดนตรี | <input type="checkbox"/> คุยโทรศัพท์ |
| <input type="checkbox"/> จัดห้องตกแต่งบ้าน | <input type="checkbox"/> ปลุกต้นไม้ ทำสวน | <input type="checkbox"/> นอนหลับ |
| <input type="checkbox"/> วาดรูป | <input type="checkbox"/> เล่นกีฬา/ออกกำลังกาย | <input type="checkbox"/> สูบบุหรี่ |
| <input type="checkbox"/> เข้าร้านเสริมสวย | <input type="checkbox"/> พบหาเพื่อนใหม่ๆ | <input type="checkbox"/> คุยกับลูกๆ |
| <input type="checkbox"/> เล่นกับสัตว์เลี้ยง | <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ | <input type="checkbox"/> เดินรำ |
| <input type="checkbox"/> ดื่มเหล้า | <input type="checkbox"/> ไปหาหมอ | <input type="checkbox"/> นวดสปา |
| <input type="checkbox"/> พุดคุยพบปะสังสรรค์กับเพื่อน | <input type="checkbox"/> ปรึกษาญาติสนิท เช่น พ่อ แม่ | |
| <input type="checkbox"/> ไปพักผ่อนตามสถานที่ต่างๆ | <input type="checkbox"/> พยายามมองโลกในแง่ดี | |
| <input type="checkbox"/> เข้าวัด นั่งสมาธิ สวดมนต์ หรือศึกษาธรรมะ | <input type="checkbox"/> ทำใจยอมรับความเปลี่ยนแปลง | |
| <input type="checkbox"/> ทำงานศิลปะ งานฝีมือ งานประดิษฐ์ต่างๆ | <input type="checkbox"/> เล่นเกมคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต | |
| <input type="checkbox"/> สะสมสะสมปี เครื่องประดับ หรือของสะสมต่างๆ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวชมพูนุท บุญนาค
 ที่อยู่ 5/819 ชั้น13/20 อาคาร C8 คอนโดเมืองทองธานี ถนนปิ่นเกล้า ตำบลบางพลูด
 อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2542 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนเสนานิกม
 พ.ศ. 2546 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนหอวัง
 พ.ศ. 2552 กำลังศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี