

ความเครียดในการทำงาน

นายณัฏฐ์ น้อยเศรษฐี แพทย์แผนไทย

ศูนย์อนามัยที่5 ราชบุรี

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

กรมสุขภาพจิตได้กำหนดนิยามของความเครียด หมายถึง สภาวะที่ร่างกายและจิตใจ ตื่นตัว เพื่อเตรียมรับกับสถานการณ์ที่ไม่น่าพอใจ โดยสถานการณ์ที่ไม่น่าพอใจนั้น เกินความสามารถและทรัพยากรที่บุคคลมีเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา ทำให้รู้สึกทุกข์และเกิดความผิดปกติของร่างกายและพฤติกรรม¹

คูเปอร์และมาร์แชลล์ กล่าวถึงความหมายของ ความเครียดในการทำงานว่า คือ ความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุของ ความเครียดในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น²

รอสและอัลทมายเออร์ อธิบายถึงความเครียด ในการทำงานว่าเป็น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงานโดยปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ผลที่พนักงานได้รับคือมีความเครียดมากขึ้น³

เวย์แมน กล่าวถึงความหมายของความเครียดในการทำงานว่า ความเครียดในการทำงานเป็น ผลรวมที่มีความสัมพันธ์กับงาน ที่มีผลกระทบต่อสภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากร⁴

ไรซ์ กล่าวถึงความหมายของความเครียดในการทำงานว่า การได้รับปริมาณงานที่มากเกินไป ความสามารถของผู้ที่ทำงานจะทำงานได้⁵

คีร์มาส อเต็นต้า ให้ความหมายความเครียดในการทำงานว่าหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น⁶

มนทกานต์ งามสง่า ให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของบุคคล โดยเป็นสภาพที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานมาก เกินไป ความสับสน ความขัดแย้งในบทบาท สภาวะการทำงานที่ไม่ดี งานที่รับผิดชอบสูงและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ทำให้เกิดความกดดัน ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและ จิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน⁷

นันทนุช ตั้งเสถียร ให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับงาน ของบุคคลนั้นอันส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น⁸

และ ณัฐธิดา สุพรรณภพ ให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึงสภาวะหรือความรู้สึกของบุคคลต่อความไม่สมดุลของปัจจัย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ⁹

จากความหมายของความเครียดในการทำงานข้างต้น ผู้เขียนสามารถสรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง สภาวะหรือความรู้สึกของบุคคลต่อความไม่สมดุลของปัจจัย

ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ พฤติกรรมแสดงออกและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น

เหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ปัจจัย 6 ประการที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน¹⁰ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ ได้แก่ เสียงที่ดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่นๆ ที่มารบกวนความรู้สึกของบุคคลและกระทบต่อภาวะอารมณ์และจิตใจ

1.2. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน มักเกิดในกรณีที่ต้องเร่ง ทำงานมากมาย ภายในระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด

1.2.2. คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน

1.3. ปริมาณงานที่น้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ได้รับกับคนอื่นแล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าก็จะรู้สึกว่ามีโอกาสแสดงความสามารถทำให้เกิดอาการเบื่อหน่าย

1.4. งานเป็นกะ (Shift Work) หมายถึง งานที่ต้องมีการหมุนเวียนตารางการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะงานจะรบกวนกลไกของระบบร่างกาย สภาพจิตใจ เนื่องจากการพักผ่อนที่ไม่เป็นเวลา

1.5. งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours Work)

1.6. งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึง งานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับการคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7. การเดินทาง (Travel) รถติดในระหว่างการเดินทาง หรือพบมากในงาน ของผู้บริหารที่ต้องเดินทางบ่อยๆ

1.8. เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ระบบและอุปกรณ์ใหม่ๆ

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the Organization) ถ้ามบทบาทของพนักงานในองค์กรได้ถูกกำหนดและมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวัง ขององค์กรที่มีต่อพนักงานในการแสดงบทบาทนั้นๆก็จะไม่เกิดความขัดแย้ง ความเครียดในการทำงานก็จะต่ำ โดยบทบาทในองค์กรที่ทำให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็นดังนี้

2.1. ความไม่ชัดเจน สับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง พนักงานมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ ขอบเขต หน้าที่และบทบาทของตนเอง

2.2. ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกัน ของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความ รับผิดชอบ ในองค์การ ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.3.1. หน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่

2.3.2. หน้าที่รับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด มากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทั้งคนและองค์กร ส่วนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับ การเอาใจใส่หรือการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า จนเกิดต้นเหตุของความไม่ลงรอยและ นำไปสู่ความเครียด ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้าที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หมายถึง หัวหน้า ที่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคลและมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกน้องเป็นเรื่อง ที่ไม่จำเป็น มีแนวโน้มจะมีความเครียดสูง ซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้าที่ให้เวลากับลูกน้องมาก

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) หมายถึง การแข่งขัน การขัดแย้งทางบุคลิกภาพของคนในกลุ่ม การขาดการสนับสนุนทางสังคมในหมู่ เพื่อน ร่วมงานเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

3.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with Clients/Customer) หมายถึง พนักงานที่ต้องทำงานติดต่อบริการลูกค้ามีแนวโน้มจะเกิดความเครียดได้สูง การต้องมีปฏิสัมพันธ์ กับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้าไม่ได้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง³ ล้วนเป็น สาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่ บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสใน การเรียนรู้ทักษะใหม่ๆเพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ มีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเมื่อสิ่งที่ คาดหวังไม่เกิดขึ้นหรือไม่ดำเนินไปได้ตามที่ต้องการ เช่น การไม่มีการเลื่อนขั้น การเลื่อนขั้นที่เร็วเกินไป งานที่ไม่มั่นคง ความเครียดในการทำงานก็สามารถเกิดขึ้นได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ (Organization Structure and Climates) หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่แน่นอนตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์การไม่ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์กร การถูก จำกัด ในการสื่อสาร การเมืองในองค์การ สิ่งต่างๆเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ได้

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลา ระหว่าง งานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงานและในทางกลับกัน การทำหน้าที่สองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะในเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนผู้ชายก็อาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stand By) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา⁵

อิวานเซวิกและแมทธิสัน¹¹ มองว่า ความเครียดในการทำงานเกิดจากมุมมองปัจจัยในการ ทำงานใน 2 ระดับ คือ ปัจจัยในการทำงานในระดับบุคคล ที่ก่อให้เกิดความเครียด และปัจจัยในการ ทำงานในระดับองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียด

1. ปัจจัยในการทำงานในระดับบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด (Individual jobstressor) คือ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและการจัดการงานของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 ระยะเวลาทำงานที่เร่งรัด (Time Pressure) หมายถึง งานในหน้าที่และความรับผิดชอบถูกกำหนดให้ทำให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด พนักงานจึงเกิดความกดดันในการทำงาน ทำให้ต้องรีบเร่งทำงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้บริหารบางคนนำความสามารถในการบริหารเวลามาเป็นปัจจัยหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมองว่าความกดดันเวลาในการทำงานจะเป็นการกระตุ้นพนักงาน แม้ว่าความกดดันในลักษณะดังกล่าวจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นแต่จะได้ผลเพียงชั่วคราวโดยผลการปฏิบัติงานจะสูงขึ้นจนถึงจุดๆหนึ่งและหลังจากนั้นก็ค่อยๆลดลง

1.2 โอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อย (Career Progress) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองหรือความก้าวหน้าในหน้าที่ โดยเมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณเองไม่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง พนักงานจะเกิดความวิตกกังวล สับสน และสิ้นหวัง

1.3 ปริมาณงานมากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานจำนวนมากเกินกว่าความสามารถที่จะทำให้สำเร็จได้ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดไม่เพียงพอในการทำงานและส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ

1.4 ขอบเขตงานแคบ (Job Scope) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณที่ตนเองทำไม่มีความสำคัญ ไม่ต้องรับผิดชอบ ไม่มีความหลากหลาย เป็นงานง่ายๆที่ไม่มีความซับซ้อนไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับในการทำงานและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จำกัดจึงทำให้เกิดความเครียด

1.5 ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง ความไม่เข้าใจหรือสับสนในบทบาท เมื่อวัตถุประสงค์หรือกระบวนการทำงานไม่มีความชัดเจน พนักงานขาดข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของตน

1.6 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) หมายถึง การที่พนักงานมีบทบาทหน้าที่หลายอย่าง การทำงานในบทบาทหน้าที่หนึ่งจะทำให้การทำงานในอีกบทบาทหน้าที่หนึ่งเป็นไปได้ยากหรือไม่สามารถทำได้

1.7 ความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น (Responsibility for others) หมายถึง สภาพการณ์ที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ดูแลควบคุม รับผิดชอบโดยตรงต่อพนักงานคนอื่นซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ปัจจัยด้านนี้จึงเกิดขึ้นเฉพาะกับพนักงานระดับผู้จัดการ ซึ่งสร้างความเครียดและกดดันมากกว่าการให้รับผิดชอบต่อความคิดหรือสิ่งอื่นๆ

1.8 ลักษณะงานยากเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง การทำงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถมากกว่าที่พนักงานคนนั้นมี โดยพนักงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จได้ไม่ว่าจะใช้เวลานานเพียงใดก็ตาม หรือการมีมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สูงเกินไปจนไม่สามารถทำให้บรรลุได้

2. ปัจจัยในการทำงานในระดับองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียด (Organizational job stressor) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคคลจะต้องเผชิญในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 การให้รางวัล (Rewards) หมายถึง การที่องค์กรให้สิ่งตอบแทนกับพนักงานสำหรับการทำงานให้องค์กร เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณองค์กรให้รางวัล (เงินเดือน ผลประโยชน์ ความมั่นคงในงาน และโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง) ไม่คุ้มค่ากับความพยายาม ในการทำงาน ให้

รางวัลไม่เท่าเทียมกันหรือการให้รางวัลที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน จะทำให้ พนักงานไม่พอใจ และเกิดความเครียดขึ้น

2.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หมายถึง การที่องค์กรไม่จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเอง ทำให้พนักงานเกิดความเครียด เนื่องจากไม่พอใจที่องค์กรไม่สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าและไม่ส่งเสริมให้ พัฒนาตนเอง

2.3 การเมือง (Politics) หมายถึง การตัดสินใจขององค์กรที่อิงระบบพวกพ้องของตนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มากกว่าองค์กรที่มีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม

2.4 การขาดโอกาสในการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ หรือยอมรับฟัง ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงาน อันจะทำให้พนักงานไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อม ในการทำงานของตนเองได้

2.5 การไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถให้เป็นประโยชน์ (Underutilization) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความท้าทาย ทำให้ไม่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียดและไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.6 ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา (Supervisory Style) หมายถึง แนวทางวิธีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่สนใจเรื่องสวัสดิการของพนักงานและไม่ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าถึงตัวได้ยาก

2.7 โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) หมายถึง สายการบังคับบัญชามีหลายชั้น ทำให้พนักงานควบคุมงานที่ตนเองทำได้น้อย มีนโยบายและกระบวนการในการบริหารงานที่ยืดหยุ่นและซับซ้อนกับพนักงานมากเกินไป มีการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ไร้ประสิทธิภาพ เร่งรัดการทำงานมากเกินไป และใช้เอกสารในการปฏิบัติงานเสมอ

เฮลท์รีเจิล, สโลคัม และวูดแมน ¹² ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (Workload) บุคคลส่วนใหญ่มีงานที่ต้องกระทำให้สำเร็จในขณะที่เวลาทำงานไม่เพียงพอเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job Conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นอัน ได้แก่ อุณหภูมิ ที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาในการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างพนักงาน หากปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลานาน จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กร ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจนหรือการอธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือมีส่วนสำคัญในอันที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พนักงานจำนวนมากได้รับความทุกข์ทรมานจากความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ

4. การพัฒนาการทางอาชีพ (Career Development) สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานเกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้าการสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสนในการพัฒนาตนเองและความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างมากหรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งสามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงองค์กรและการลดขนาดขององค์กรลง กระทบกระเทือนต่ออาชีพเมื่องาน หน่วยงานและทีมงานมีการเปลี่ยนแปลงพนักงานส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบ เกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงโดยพนักงานต้องพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิกเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และหัวหน้างาน เป็นบุคคลที่องค์กรปรารถนา เพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ผลที่ตามมาคือทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล และทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจและจะรู้สึกถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่า รู้สึกเครียด พฤติกรรมที่ทำคือลาหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานรู้สึกเครียดก็จะลาหยุดงานบ้าง

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานลักษณะที่รุนแรง ก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้สำนักงาน การไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศ ในสถานที่ทำงานบางแห่งที่กำหนดไว้ให้เฉพาะเพศชายดำรงตำแหน่งบริหารเท่านั้น ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างงานกับบทบาทอื่นๆ (Conflict between Work and Other Roles) บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมายไม่ใช่มีเพียงบทบาทในสถานที่ทำงาน (บางคนทำงานมากกว่าหนึ่งแห่งในเวลาเดียวกัน หรือบางคนเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย) บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันเป็นสาเหตุของความเครียดได้ และยิ่งไปกว่านั้นบุคคลมีความต้องการและเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน ความต้องการและเป้าหมายของชีวิตอาจจะขัดแย้งกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนที่สนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัว ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการพัฒนางานของตนเอง ทั้งสองอย่างต้องใช้เวลา ซึ่งพนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบทบาทที่ได้รับ เป็นผลให้เกิดความเครียด

รัตติพร พนพิเชษฐกุล¹³ ได้สรุปสาเหตุของความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณมากไม่ สอดคล้องกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำมีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะ การขาดความสามารถ และการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ งานที่มีความรับผิดชอบสูงไม่มีความชัดเจนของบทบาทและหน้าที่งานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ งานซ้ำซาก จำเจ งานที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ

2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่างๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ เป็นต้น

3. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อมในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ และคำปรึกษาแนะนำ

4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ระดับของความเครียดในการทำงานและปฏิกิริยาตอบสนอง¹³⁻¹⁴

เมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน เราสามารถแบ่งระดับความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญคือ การรับรู้และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลปฏิกิริยาต่อกันระหว่างแหล่งของความเครียดกับเจตคติ และความอ่อนไหวต่อสิ่งที่มากระทบบุคคลซึ่งทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในการทำงานระดับต่ำ (Mild Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นน้อยมากและหมดไป ในระยะเวลาไม่นาน เป็นภาวะปกติที่พบทั่วไปในชีวิตประจำวัน บางครั้งบุคคลจะ 모르ตัวหรือรู้สึกบ้าง เพียงเล็กน้อย เป็นความเครียดที่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และ พฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต โดยเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ระดับต่ำ ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น ไปทำงานสาย ผิดนัดเพื่อนและการเตรียมตัวสอบ เป็นต้น

2. ความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง หลายวัน เป็นภาวะเครียดที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจและการดำเนินชีวิต ซึ่งความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนเบื้องต้นว่าได้เกิดภาวะเสียสมดุลในการปรับตัวของบุคคลแล้ว ดังนั้น ต้องรีบแก้ไขหรือผ่อนคลาย เพราะหากปล่อยให้ความเครียดดำเนินต่อไปจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในทุกๆด้าน ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้หากได้รับการให้คำปรึกษาก็จะสามารถแก้ไขได้ทันทั่วๆไป ถ้าความเครียดเป็นอยู่ยาวนานจะทำให้บุคคลนั้นเกิดภาวะซึมเศร้า ซึ่งมักจะแสดงอาการออกมาในรูปแบบของ ความเบื่อหน่ายทุกเรื่อง การมองโลกในแง่ร้าย และโทษตัวเองหรือผู้อื่น เป็นต้น

3. ความเครียดในการทำงานระดับสูง (Severe Stress) คือ ความเครียดระดับนี้จะเป็นอย่างยาวนาน อาจเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี ในสภาวะดังกล่าวนี้ ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ ชัดเจน มีพยาธิหรือป่วยเป็นโรคขึ้น การดำเนินชีวิตผันแปรหรือเสื่อมลง การตัดสินใจผิดพลาด ผู้ที่อยู่ในภาวะนี้จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือการช่วยเหลือจากบุคลากรในทีมจิตเวชทันที หากปล่อยทิ้งไว้ จะทำให้บุคลิกภาพแปรปรวน เจ็บป่วยเรื้อรัง และส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

อย่างรุนแรง ซึ่งมักจะแสดงอาการออกมาในรูปแบบของ อ่อนเพลีย ไม่มีแรง หงุดหงิด กินข้าวได้น้อยลง ปวดหัว รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ไม่เหมาะสมกับงาน อยากลาออก ไม่อยากทำงานหรือแม้กระทั่งอยากฆ่าตัวตาย

ที่มา

- 1 โครงการ TO BO NUMBER ONE ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข .**เครียด คลายเครียด**.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา; 2564
- 2 C. cooper, J. Marshall. **Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental health**. Journal of Occupational Psychology.1976;49(1):1-28
- 3 Randall R Ross,Elizabeth M. Altmaier.**Intervention in Occupational Stress: A Handbook of Counselling for Stress at Work (Counselling in Practice)**. . California:SAGE Publication Ltd;1994:12
- 4 Clinton G. Weiman. **A Study of Occupational stress and the incidence of disease/risk**. Journal of Occupational Medicine.1977;19(2):119-22
- 5 Phillip L. Rice. **Stress & health**.2nd ED. California: Brook/Cole Publishing Company;1992:182
- 6 ศิริมาส อเต็นต้า. **การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงาน ธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่**. [วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท].ภาควิชาจิตวิทยา,สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์;2542
- 7 มณฑกานต์ งามสง่า. **ลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับเชาวน์ อารมณ์ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1 เขตกรุงเทพมหานคร**. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท].สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์;2546
- 8 นันทนุช ตั้งเสถียร. **บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและ ความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง**. [วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท].สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์;2546
- 9 ญัฐธิดา สุพรรณภพ.**ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขต**

กรุงเทพมหานคร.[วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท].สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ, คณะศิลปศาสตร์:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์;2559

- 10 Susan Cartwright, Cary L. Cooper. **Managing workplace stress**. California:
SAGE Publication Ltd;1997
- 11 John M. Ivancevich, Michael T. Matteson. **Organizational Behavior and
Management**.5th ED :McGraw-Hill;1999
- 12 Don Hellriegel, John W. Slocum, Richard W. Woodman. **Organizational
Behavior**. 8th ED: South-Western College Pub;1998:202-06
- 13 รัตติพร พนพิเชษฐกุล. **ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษา
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท].สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์;2544
- 14 ทานตะวัน อวิรุทธ์วรกุล.**โรคเครียดจากการทำงาน เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย[ชุด
ภาพ]**.2017[เข้าถึงเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2566];เข้าถึงได้จาก:URL:
<https://www.rama.mahidol.ac.th/ramachannel>