

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาระดับภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. ภาระหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ภาระหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

##### 1. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษา

โควอลกี (Kowalski. 2003 : 27-33) กล่าวว่า งานในหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษา จากการวิเคราะห์ความคาดหวังบทบาทของผู้บริหาร มีหน้าที่ 9 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กันคือ

1. ตัวแทนขององค์กร ผู้บริหารเป็นหัวหน้าขององค์กร ผู้บริหารสถานศึกษา จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนอย่างเป็นทางการของโรงเรียน บทบาทการเป็นตัวแทนมีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บทบาทการเป็นตัวแทนขององค์กรมีความสำคัญเพราะผู้บริหารจะต้องรักษาภาพของโรงเรียนตามที่สังคมคาดหวัง คณะกรรมการโรงเรียนต้องการให้ผู้บริหารกำหนดโครงการตามมาตรฐานของชุมชน โดยจะสนใจทำทางส่วนตัวของผู้บริหาร มีทักษะในการสื่อสาร มีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นสัญลักษณ์สำคัญในฐานะตัวแทนขององค์กร

2. การวางแผน หน้าที่ของผู้บริหารคือการวางแผนงานของสถานศึกษา แผนงานจะประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ 2 ประการ คือ การกำหนดเป้าหมายและจุดประสงค์ประการหนึ่ง และอีกประการหนึ่งเป็นการพัฒนาแผนงานที่เป็นรายละเอียดและยุทธศาสตร์ ที่จะนำไปปฏิบัติ กระบวนการเหล่านี้เป็นเรื่องของการบริหารที่จะต้องทำทั้ง 2 ประการ การวางแผนทำให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพจะต้องเป็นการวางแผนร่วมกันของบุคลากรในโรงเรียน และตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน ผู้บริหารจะต้องมีความรู้และทักษะในการวางแผน ในฐานะเป็นกระบวนการบริหารความรู้และทักษะจะต้องร่วมกับการตัดสินใจด้วย

3. การจัดองค์กร การจัดองค์กรเป็นการจัดบุคคล วัสดุ และทรัพยากรอื่น ๆ ให้เหมาะสมในการปฏิบัติ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องจัด โครงสร้างขององค์กร โครงการพัฒนา จากตารางสอน และตารางกิจกรรมเสริมหลักสูตร องค์กรจะต้องจัดสัดส่วนของการใช้จ่ายสำหรับการดำเนินงานของบุคคลและวัสดุที่จะนำมาใช้จ่ายและสัมพันธ์กับ โปรแกรมการสอน

4. การนำ ผู้บริหารจะมีหน้าที่ในการจัดการ ซึ่งเป็นบทบาทที่มีความสำคัญในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องมีความเป็นผู้นำในการพัฒนาโรงเรียน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีความเป็นผู้นำและขจัดปัญหาอุปสรรค จะต้องสร้างวัฒนธรรมโรงเรียน พัฒนาความรู้ของคณะครู ความเป็นผู้นำต้องการความรู้และทักษะ ไม่ใช่แต่เพียงมีมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดีเท่านั้น ผู้บริหารต้องเข้าใจหน้าที่ของโรงเรียน พยายามสร้างวิสัยทัศน์และการเปลี่ยนแปลงพัฒนาโรงเรียนตามวิสัยทัศน์ โดยเฉพาะการพัฒนาหลักสูตรและการสอน เพราะเป็นการพัฒนาการเรียนการสอนทั้งโรงเรียน ไม่ใช่แต่ห้องเรียนใดห้องเรียนหนึ่งเท่านั้น

5. การจัดการ การจัดการเป็นกระบวนการของการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป็นกระบวนการของการใช้ทรัพยากรให้เกิดผลสำเร็จตามจุดประสงค์ขององค์การ ผู้บริหารที่เป็นวิชาชีพจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมาย และทิศทางที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียนและปัญหา โดยเฉพาะจะต้องใช้เวลาในการรับผิดชอบต่อการจัดการ โดยเฉพาะผู้บริหารจะต้องจัดการเกี่ยวกับ

5.1 บริการสนับสนุน ได้แก่ โครงการอาหารกลางวัน และโครงการรถรับ-ส่งนักเรียน

5.2 บริการเกี่ยวกับงบประมาณ ได้แก่ การควบคุมงบประมาณ โรงเรียน การจัดซื้อวัสดุตามความต้องการของครูและความจำเป็นของโรงเรียน

5.3 การดูแลรักษาโรงเรียน ได้แก่ การนิเทศคนงานภารโรง การซ่อมแซมอาคารเรียนและบริเวณโรงเรียน

5.4 การบริหารงานบุคคล ได้แก่ การจัดทำรายชื่อบุคลากรในโรงเรียน การจัดประเมินบุคลากร

5.5 การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดวันเกี่ยวกับเหตุการณ์พิเศษการกำหนดตารางเรียนประจำวัน

5.6 การรักษาสุขภาพร่างกายและความปลอดภัย ได้แก่ การซ่อมการหนีไฟ การพัฒนาภาวะเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักเรียนและครู

5.7 การควบคุมพฤติกรรมนักเรียน ได้แก่ การกำหนดกฎระเบียบวินัย ให้สอดคล้องกับนโยบายของเขตพื้นที่การศึกษา การตัดสินใจเกี่ยวกับการเปิดเรียน และการให้นักเรียนออก ในกรณีผิดวินัย

5.8 การกำหนดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ได้แก่ การจัดกีฬาในโรงเรียน การมอบหมายครูเกี่ยวกับกิจกรรมแนะแนว กิจกรรมชมรม

6. การจัดเครื่องอำนวยความสะดวก ถึงแม้ว่าภาระของนักเรียนจะตกอยู่กับครูประจำชั้น ผู้บริหารก็จะถูกคาดหวังว่าเครื่องอำนวยความสะดวกทั้งหลายเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ครูทำหน้าที่สอน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องจัดคนจัดวัสดุที่จะช่วยให้ครูทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องช่วยให้ครูใช้คอมพิวเตอร์และสื่อการสอนได้อย่างดี

7. การไกล่เกลี่ย การขัดแย้งในองค์กรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในทุกองค์การ เป็น การขัดแย้งระหว่างครู หรือครูกับโรงเรียนก็ได้ การขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของครู ผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งระหว่างครูและผู้บริหารเองก็ต้องหลีกเลี่ยงความ ขัดแย้งกับครู ถ้าเกิดความขัดแย้งก็จะต้องทำความเข้าใจกันได้ การไกล่เกลี่ยผู้บริหารจะต้อง ไม่เข้าข้างใดข้างหนึ่ง การไกล่เกลี่ยจะต้องเข้าใจความเป็นมนุษย์และนโยบายของโรงเรียน ผู้บริหาร จะต้องมีความรู้และทักษะและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

8. การประเมินผล ผู้บริหารจะต้องประเมินผลทั้งรายบุคคลและประเมินผล โครงการ อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบทั้งสองประการมีความแตกต่างกัน ความสับสนระหว่าง การประเมินผลบุคคลและการประเมินผล โครงการจะต้องแยกออกจากกัน กระบวนการประเมินผล มีหน้าที่ 3 ประการคือ

8.1 จัดแนวทางการตัดสินใจ

8.2 กำหนดความรับผิดชอบ

8.3 ทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร

การประเมินผลจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสพัฒนางานและการประเมินผล ต้องมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง และเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารสถานศึกษา

9. การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือ ข้อเท็จจริง ที่ต้องการทราบจุดประสงค์ของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อจัดให้ทราบงานการสอนหลักการ ของการปฏิบัติงาน การอธิบายให้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย หลักการ และการปฏิบัติงาน การจัดให้มีการ ให้ข้อมูลย้อนกลับและการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับภาระหน้าที่และจุดประสงค์การติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการติดต่อสื่อสารได้ดังนี้

9.1 จัดให้มีการติดต่อสื่อสารสองทางและยอมให้มีการรับสารเพื่อส่งต่อ ข้อเท็จจริง

9.2 การใช้ข้อมูลในการพิสูจน์และการแก้ปัญหา

9.3 การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดต่อสื่อสาร

9.4 การจัดให้มีการแลกเปลี่ยนแสดงความต้องการของบุคลากร

## 9.5 การจัดให้ข้อเท็จจริงต่อบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้เกิดการพัฒนารองเท้าและการช่วยให้เกิดการสนับสนุนโรงเรียนมากขึ้น

ในการบริหารจัดการศึกษาให้บรรลุผลตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่และภารกิจหลักในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทางการศึกษา คือตัวผู้บริหารการศึกษา ซึ่งเป็นบุคคลที่สำคัญต่อทิศทางการดำเนินนโยบายทางการศึกษา หากตัวผู้บริหารการศึกษา มีทักษะความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในด้านการบริหารจัดการศึกษาสูงและเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษาย่อมมีสูงขึ้น (กรมสามัญศึกษา, 2539 : 23)

ผู้บริหารการศึกษาต้องเข้าใจถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกันกับชุมชนเข้าใจความสัมพันธ์ของการสื่อสารกับกลุ่มองค์กร และตัวแทนต่าง ๆ และผลกระทบของความสัมพันธ์ที่จะเกิดขึ้นในโรงเรียนในการทำงานร่วมกับองค์กรนั้น ผู้บริหารเปรียบเสมือนกับนักการเมืองมาก เพราะต้องรู้ถึงท้องถิ่นที่ตั้งของประชากร ผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงความสัมพันธ์กับกลุ่มองค์กร และตัวแทนต่าง ๆ เหล่านี้ เพราะจะมีผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับโรงเรียน (Webster, 1994 : 75) และเมื่อมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ผู้บริหารการศึกษา จะยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เมื่อพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีแนวทางปฏิบัติในการเน้นการกระจายอำนาจไปสู่สถานศึกษาและชุมชนให้มากที่สุด โดยยึดหลักให้สถานศึกษาเป็นฐานที่มีอำนาจเบ็ดเสร็จในระดับปฏิบัติให้มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริหารสถานศึกษามีอิสระในการบริหารงานอย่างเต็มที่ ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ในการบริหารจัดการศึกษาแบบใหม่ ของสถานศึกษา คือ การที่สถานศึกษามีอิสระในการดำเนินกิจการ สามารถพัฒนาระบบการบริหาร และการจัดการที่เป็นของตนเอง มีความคล่องตัวและมีเสรีภาพทางวิชาการ โดยมีคณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งมีตัวแทนของชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียน ดังนั้น ผู้บริหารการศึกษา ยุคใหม่จึงต้องเน้นการทำงานร่วมกับชุมชนให้มากขึ้น เพื่อร่วมกันจัดทำนโยบายการศึกษา ดูแลการดำเนินงานตามนโยบายและแผน จัดทำข้อเสนอตามงบประมาณในรูปแบบของเงินอุดหนุน เพื่อจัดการศึกษาของสถานศึกษา และนอกจากนี้ยังต้องร่วมกันจัดทำหลักสูตรท้องถิ่น สื่อแบบเรียน วัสดุอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรท้องถิ่น

คุณภาพของการบริหารการศึกษาของผู้บริหารการศึกษาที่ดึ้นนั้นควรมีคุณลักษณะ ดังนี้ คือ (สงบ ประเสริฐพันธ์, 2540 : 87-90)

1. เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered) จัดให้นักเรียนได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ให้ความสำคัญในการจัดการสวัสดิการให้นักเรียน และเพื่อช่วยทำหน้าที่ช่วยการเรียนรู้ของนักเรียน

2. เสนอโปรแกรมที่หลากหลาย โรงเรียนจะเน้นพัฒนานักเรียนให้เป็นคนรอบรู้ได้ จะต้องจัด โปรแกรมที่ให้นักเรียนมีโอกาสเลือกตามความต้องการและความสนใจ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่น่าสนใจ เน้นการศึกษาเนื้อหาเชิงลึก
3. จัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน ครู และผู้บริหาร มีความเชื่อว่านักเรียนทุกคนมีความสามารถที่จะเรียนได้
4. สร้างบรรยากาศที่ดีแก่นักเรียน ครู และผู้บริหาร จะต้องพร้อมเปิดรับความร่วมมือจากชุมชน และพยายามสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้
5. ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร โรงเรียนดีมีคุณภาพ พยายามสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานที่มีมาตรฐานสูงในหมู่ครู ร่วมมือกันส่งเสริมและพัฒนาความสามารถในวิชาชีพแก่กัน
6. เน้นการพัฒนาบุคลากร ใช้ระบบประเมินครูเพื่อพัฒนาคุณภาพครู จัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนาตามความจำเป็นและความต้องการของบุคลากร
7. จัดให้บุคลากรได้มีโอกาสเป็นผู้นำตามโอกาสอันควร การบริหารโรงเรียนมิได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารทั้งหมด ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรครูได้มีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียน
8. ส่งเสริมสนับสนุนการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โรงเรียนส่งเสริมการแก้ปัญหาที่นำมาซึ่งความสำเร็จ บุคลากรทุกคนเป็นผู้ชนะ
9. เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างสรรค์คุณภาพของโรงเรียน

## 2. คุณสมบัติของผู้บริหารการศึกษา

การบริหารการศึกษาเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องกำหนดแบบแผนวิธีการ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างมีระเบียบ ซึ่งการกำหนดแบบแผน วิธีการ และการจัดลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานนี้ เรียกว่า “กระบวนการ” ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ (วิจิตร ธีระกุล วรุตบางกูร และสุพิชญา ธีระกุล, 2523 : 74-76)

1. ความเป็นผู้นำ (Leaderships) คือ มีอิทธิพลในตนเอง สามารถชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานได้ง่าย
2. มีความรู้และประสบการณ์ (Knowledge and experience) คือ ความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของงาน ความรู้เกี่ยวกับวิชาการศึกษา ความรู้ทันเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลง และประสบการณ์ในการบริหารการศึกษา

3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Human relationship) คือ ผู้บริหารจะต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ทั้งในและนอกสถานศึกษา ดังนั้น จำเป็นจะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในด้านต่าง ๆ เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดเผย เป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส

4. มีคุณธรรมสูง (Virtue) เพราะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้บริหาร ให้ประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีงาม ได้แก่ มีความยุติธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีศีลธรรม

5. มีสุขภาพดี (Healthy) หมายถึง สุขภาพกาย (Physical healthy) และสุขภาพจิต (Mental healthy) ด้วย สุขภาพจะเป็นเครื่องเสริมสร้างการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพผู้บริหารการศึกษาจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้ พื้นฐานดังต่อไปนี้

5.1 มีความรู้พื้นฐาน และประสบการณ์ในการบริหารมาก่อน (Background and experience) จะทำให้สามารถคาดการณ์มองเห็นปัญหาและงานที่จะต้องดำเนินการได้อย่างตลอด ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ สามารถนำความรู้ นั้น ๆ มาใช้ในการดำเนินงานทุกชนิดได้เป็นอย่างดี

5.2 มีความรอบรู้ทั่วไป (General mental ability) จะต้องมีความรู้อย่างกว้างขวางเกี่ยวกับธรรมชาติของงาน ตลอดจนมีความสามารถในการวิเคราะห์และวิชัยเป็นอย่างดี

5.3 มีทักษะและความสามารถทางด้านภาษา (Verbal ability) เนื่องจากผู้บริหารจะต้องทำงานเกี่ยวกับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งต้องมีการใช้ถ้อยคำ พูดในการอ่าน เขียน ทั้งในหน่วยงาน และที่สาธารณะ รวมทั้งความสามารถทางด้านภาษา

5.4 มีความจำดี (Memory ability) ผู้บริหารที่มีความสามารถในการจดจำที่ดีจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดศรัทธา เลื่อมใส และภาคภูมิใจในงานที่ทำมากขึ้น

นอกจากนี้ผู้บริหารที่ดีควรมีทักษะและความสามารถในการใช้เหตุผลการวินิจฉัย และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจึงจะประสบผลอย่างมีประสิทธิภาพ

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมความกดดันต่าง ๆ นานาไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณมากพอสมควร เมื่อร่างกายมีความปรารถนาในสิ่งหนึ่ง และเกิดมีอุปสรรคมาขัดขวางไม่ให้ร่างกายได้รับสิ่งที่ต้องการ ความคับข้องใจจะเกิดขึ้นหรือสภาวะการตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้ ความขัดแย้งในใจก็จะเกิดขึ้น เรียกว่าความเครียด กล่าวอีกอย่างหนึ่งความเครียดเป็นสภาวะการณ์หนึ่งของชีวิตที่มนุษย์ทุกคนไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในการดำรงชีวิตประจำวัน (ปานรดา ปัญญาราษฎร์, 2549 : 65) เป็นการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด และ

เมื่อเกิดความเครียดทำให้บุคคลมีการปรับตัวและจัดการกับความเครียด ความเครียดมีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลนั้น ๆ อย่างมาก

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะอธิบายตามลำดับ ดังนี้

### 1. ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นสภาวะที่ผู้บริหารในองค์กรจะต้องเผชิญ หรือบางทีอาจจะเรียกได้ว่าเป็นสภาพที่ผู้บริหาร ไม่มีความปรารถนาให้จะให้เกิด แต่เพราะเหตุแห่งปัจจัยที่หลากหลายในการทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวัน แต่ไม่ว่าจะอย่างไร การจะเข้าใจสภาวะความเครียดตามนิยามจริงๆ จำเป็นจะต้องดูที่ความหมายที่แท้จริงเสียก่อน ซึ่งในแง่มุมของความหมายของความเครียดนี้มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้อันเป็นประโยชน์ในการศึกษา โดยผู้วิจัยจะขอเริ่มจากนิยามความที่ให้โดยนักวิชาการต่างประเทศ เช่น

เลวาย และสก๊อต (Levine & Scoth . 1970 : 11) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของพฤติกรรมตอบสนองทางร่างกายและจิตใจ เมื่อมีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจมีความโกรธไม่พอใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้น ๆ ได้มีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้น

เซลเย่ (Selye. 1976 : 1) ได้ให้ความหมายของสภาวะความเครียดว่า ความเครียดคืออัตราของความทุกข์ และความวิตกกังวลที่ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าภายในร่างกายขึ้น

คอยน์ และ ฮารอยด์ (Coyne & Halroyd. 1982 : 72) ได้ให้ความหมายของสภาวะความเครียดได้ว่า “ความเครียด” เป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามหรือกดดัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านร่างกาย (Physiological Stress) เช่น เหงื่อแตก หายใจที่ถี่ขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปากแห้ง อึดอัดในท้อง ภาวะอาหารปั่นป่วน เป็นต้น
2. องค์ประกอบด้านจิตใจ (Psychological Stress) เช่น ด้านความคิด ด้านอารมณ์ เป็นต้น

เฮเบอร์ และ รันยอน (Haber & Runyon. 1984 : 150) ได้ให้ความหมายของสภาวะความเครียดไว้ว่า ความเครียดคือ ภาวะของความรู้สึกที่เกิดจากความขัดแย้งภายในจิตใจ (Conflict) หรือเป็นภาวะของความรู้สึกที่เกิดจากความกดดันทั้งภายนอกและภายใน (Internal and external pressure) หรือภาวะของความรู้สึกที่เกิดจากสถานการณ์ยุ่งยากต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน

แพททอน (Patton, 1986 : 131) ให้ความหมายความเครียดหมายถึง ความวิตกกังวล หรือความรู้สึกที่มาสูมอยู่ในใจอย่างท่วมท้น หรือภาวะอันตราย หรือความเจ็บป่วย

นาโรว์ และ บุสชี่ (Narrow & Buschle, 1987 : 12) ได้กล่าวความเครียดว่าเป็น ภาวะหรืออาการแสดงออกที่เกิดจากร่างกายและทางจิตใจ มีพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ตอบสนองและปรับตัวต่อสิ่งเร้าภายในหรือสิ่งเร้าภายนอกที่เข้ามารบกวนความสมดุลในชีวิต

ดีเซนซอส และ ร็อบบิน (DeCenzos & Robbins, 1988 : 513) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นสิ่งที่ได้รับจากภายนอกร่างกาย เป็นเงื่อนไขที่บุคคลต้องเผชิญกับ เหตุการณ์ที่ต้องระงับความรู้สึกหรือความต้องการ ซึ่งมีความสำคัญ แต่ไม่มีความแน่นอน

มาร์ติน และ ออสเบอเรน (Martin & Osborne, 1989 : 131) สภาวะความเครียด เป็นสภาวะการณ์ที่ทำให้เนื้อเยื่อถูกทำลาย

โคโม (Como, 1990 : 5) กล่าวถึงความเครียดไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อสิ่งก่อให้เกิดความเครียด หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมต่างจากเดิม ทำให้มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ทั้งทางร่างกายและการแสดงอารมณ์ที่ไม่พึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

ส่วนความคิดเห็นของนักวิชาการไทย ที่มีต่อนิยามความเครียดมีมากมายหลายท่าน ซึ่งแต่ละท่านนั้น ได้นำเอาพื้นฐานนิยามความหมายมาจากนักวิชาการต่างประเทศ เพียงแต่ว่า นักวิชาการไทย ได้นำมาประยุกต์ให้เข้ากับพื้นฐานวัฒนธรรมการทำงานตามองค์กรของบริษัท ในทางสังคมไทย เช่น

อารี เพชรสุค และ ปนัดดา ชำนาญสุข (2540 : 20) กล่าวว่า ความเครียดเกิดขึ้นจากความไม่ประสพผลสำเร็จการสูญเสีย หรือการขาดดุลในชีวิต ความเครียดจากการประกอบอาชีพที่ต้องใช้สมอง และการแข่งขันที่สูง โดยบุคคลที่มีความเครียดจะเครียดสูงตามไปด้วย

วรรณภา ลีลาอัมพรสิน (2541 : 12-13) กล่าวว่า สภาวะความเครียดมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอก เป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองของบุคคลในการปรับตัวให้สามารถรักษาภาวะความสมดุลของร่างกายเมื่อบุคคลมีความเครียดจะปรากฏขึ้นและอาการทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้าหงุดหงิด เป็นต้น

วาสนา แก้วหลา (2541 : 15) ได้ให้ความหมายของสภาวะความเครียด ว่าร่างกายและจิตใจ มีปฏิกิริยารวมตอบสนอง สิ่งที่มาจากรส สิ่งสัมผัสและความนึกคิด ทำให้รู้สึก สบายใจ ทั้งจิตและร่างกาย

สมชาย จักรพันธ์ (2542 : 5) กล่าวว่า สภาวะความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ ที่มีต่อสิ่งที่มีกระตุ้น ซึ่งคำว่าปฏิกิริยา ก็ไม่ได้จำเพาะเจาะจงว่าส่วนใดส่วนหนึ่ง



อาจจะเป็นการตอบสนองของร่างกายบางส่วน เช่น ปวดหัว หัวใจเต้นแรง เหงื่อออก หรือความรู้สึก กระวนกระวาย และสิ่งที่มากระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดความเครียดก็แตกต่างกัน

สิริภรณ์ หันพงษ์กิตติกุล (2542 : 12-13) ได้กล่าวสรุปถึงความเครียดไว้ว่า ภาวะ อารมณ์ที่ปั่นป่วนหรือสภาพอารมณ์ที่ไม่สมดุล ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจรู้สึกกังวลใจ ทำให้ ไม่สามารถควบคุมอารมณ์หรือความรู้สึกได้ รวมถึงการแสดงอาการต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายจิตใจ ส่งผลให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจสูงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับ ทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ

กรมสุขภาพจิต (2544 : 7-8) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นความรู้สึก กระวนกระวายใจ เนื่องจากสภาพการณ์ที่ไม่พึงพอใจ ความปรารถนาที่ไม่ได้รับการตอบสนอง หรือเป็นไปอย่างอื่นที่ผิดไปจากเป้าหมายที่คาดหวังหรือต้องการ ซึ่งเป็นประเด็นของภาวะจิตใจ และอารมณ์ความรู้สึก

กิติกร มีทรัพย์ (2547 : 151) กล่าวถึงความหมายของความเครียด คือ ปฏิกริยาของ ร่างกายและจิตใจอันถูกกระตุ้น ให้ตื่นตัวมากเกินไปจนภาวะปกติ เพื่อสร้างความพร้อมที่จะเผชิญกับ สภาพอันยุ่งยากซับซ้อนในเส้นทางชีวิต อาทิ การสอบไล่ การถูกสอบสวน การจากไปของคนรัก การแต่งงาน การเดินทาง ไปต่างประเทศการแข่งขัน การเผชิญกับสถานการณ์อันยุ่งยากหรือภาวะ อันฝืนใจ ต่าง ๆ สถานการณ์ดังกล่าวเหล่านี้ทั้งทางบวกและทางลบ ทำให้คนเราเกิดความเครียดได้

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

### 2.1 ทฤษฎีจิตวิทยาการรับรู้ (Cognitive Psychology Theory or Selye Stress Theory)

เซลเย่ (Selye. 1965 : 24-31) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้และการแปลความหมาย จากสิ่งเร้าภายนอกของบุคคลเป็นตัวกำหนดสภาวะทางจิตของบุคคล ดังนั้น ความเครียดที่มีสาเหตุ จากงาน เป็นผลมาจากปริมาณงานที่บุคคลได้รับรู้และแปลความหมายในลักษณะของข้อมูลข่าวสาร โดยประเมินว่าเป็นความจำเป็นหรือปริมาณเกี่ยวกับงานที่มากเกินไปจนความสามารถอีกทั้งการไม่ได้ รับการตอบสนองในเรื่องความสามารถและความถนัดในงานของแต่ละบุคคล เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด ความเครียดของบุคคลทั่วไป ซึ่งความเชื่อหรือข้อค้นพบในทฤษฎีนี้ ให้ความสำคัญเฉพาะการรับรู้ และแปลความหมายของแต่ละบุคคลต่อความเครียดที่เกิดขึ้นขณะนั้น

ทฤษฎีนี้ถือว่าความเครียด เกิดจากร่างกายได้รับสิ่งคุกคาม (Stressors) ที่มีทั้งสิ่ง ที่ดี และสิ่งที่ไม่ดี ทำให้ภาวะสมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลง ความเครียด เป็นปฏิกิริยาการตอบสนอง ของร่างกายและจิตใจที่ไม่จำเพาะเจาะจงต่อสิ่งที่มากระทบ ซึ่งทำให้เกิดกลุ่มอาการต่าง ๆ เกี่ยวกับ

ปฏิกิริยาการปรับตัวโดยทั่วไป (General Adaptation Syndrome : GAS) ซึ่งสามารถแบ่งอาการที่เกิดขึ้นได้เป็น 3 ระยะ คือ 1) ระยะเตือน (Alarm reaction) เป็นระยะที่เริ่มรู้สึกว่ามีสิ่งคุกคาม เป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนำมาซึ่งสมดุล หรือภาวะช้ำแรงจุด 2) ระยะต่อต้าน (Stage of resistance) เป็นระยะที่บุคคลพยายามใช้วิธีต่าง ๆ ในการปรับตัว เพื่อเผชิญหรือจัดการกับสิ่งคุกคามนั้น ๆ 3) ระยะหมดกำลัง (Stage of exhaustion) เป็นระยะที่ร่างกายของบุคคลนั้น มีการตอบสนองกับสิ่งคุกคามจนสุดความสามารถ แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อไปได้อีก ทำให้มีอัตราชีพจรผิดปกติ ความดันโลหิตต่ำ เกิดเป็นภาวะความเครียดเรื้อรัง ส่งผลต่อระบบภูมิคุ้มกัน โรคต่ำลง จนทำให้สภาพร่างกายเปลี่ยนแปลงแบบถาวร อ่อนเพลีย และเสียชีวิตในที่สุด

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ สรุปได้ว่า สิ่งเร้ามีอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบุคคล บุคคลจะรับรู้และแปลผลจากสิ่งเร้าที่คุกคาม จนแสดงออกทางปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดภาวะเจ็บป่วยได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Norbeck (1985 : 3) ที่กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาของความตึงเครียด (Strain Reaction) อยู่ภายในร่างกายของเราโดยมีการรับรู้ถึงภาระงานที่หนัก และมีการแปลผลการรับรู้ นั้น ส่งผลทำให้เกิดภาวะเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ

## 2.2 ทฤษฎีความเครียดทางสรีระวิทยา (Physiologic Stress Theory)

แนวคิดทฤษฎีความเครียดนี้ กล่าวว่า ความเครียด เกิดจากระบบต่าง ๆ ของร่างกายโดยรวมที่เสียสมดุลไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการทำงานของระบบควบคุมต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ระบบประสาท ระบบหัวใจและหลอดเลือด และระบบต่อมไร้ท่อ เป็นต้น ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านบุคคล และด้านการทำงาน เป็นสาเหตุการเกิดภาวะเครียด ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจทำให้เกิดความกดดัน ซึ่งสมองส่วนลิมบิก (Limbic) จะกระตุ้นให้เกิดการหลั่งของฮอร์โมน Epinephrine, Nor-epinephrine และ Cortical ต่อระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ฮอร์โมนดังกล่าวนี้ทำให้เกิดแรงขับ (Drive) และการถอยหนี (Flight) ซึ่งทฤษฎีนี้อธิบายกลไกของร่างกายที่เป็นผลจากปัจจัยหรือสิ่งเร้าภายนอก และส่งผลต่อจิตใจ ทำให้มีความรู้สึกกระวนกระวายใจ หงุดหงิดหรือเศร้าใจ มีความรู้สึกไม่พึงพอใจและแสดงอาการออกทางร่างกายทุกระบบ (จำลอง คิชยวณิช และพริ้มเพรา คิชยวณิช. 2545 : 95-101)

จากทฤษฎีทั้งสองทฤษฎีดังกล่าวนี้ สามารถอธิบายความหมายของความเครียดจากการทำงาน ว่า ความเครียดในงานเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายอันเกิดจากการทำงานหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความเครียด เป็นผลมาจากการได้รับความกดดันจากการทำงาน แต่ไม่สามารถจัดการเอาชนะความกดดันนั้นจากการทำงานได้ เช่น ปริมาณงานมาก ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด มีความกดดันด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา และใต้บังคับบัญชา รวมถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน เป็นต้น

อีกทั้งความเครียด มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เนื่องจากสภาพร่างกายและจิตใจที่มีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกันโดยแยกไม่ออก กล่าวได้ว่า สภาพจิตใจที่ดีหรือผ่อนคลายย่อมอยู่ในร่างกายที่แข็งแรง และร่างกายที่มีความปกติแข็งแรงก็จะมีจิตใจที่สดใส

### 2.3 ทฤษฎีความสอดคล้อง (The Person-Environment Fit Theory)

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person-Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวความคิดของ French, Cobbard Rodgers (1982 : 8-17) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดที่ตั้งบนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ ประการหนึ่ง คือ ความบีบคั้นขององค์กร ประการที่สอง คือ ความเครียดของบุคคลซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และความเครียดมีผลต่อสุขภาพของบุคคล

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทำนายว่าเมื่อใดที่สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) ไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล จะได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อม ในการทำงานบุคคลจะไม่เกิดเครียด หากสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สามารถสนองความต้องการของแต่ละบุคคล หรืองานที่ต้องปฏิบัติมีมากกว่าทักษะ ความรู้ความสามารถที่บุคคลมีและเป็นเหตุให้บุคคลไม่สามารถทำงานนั้น ๆ ให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บุคคลก็จะเกิดความเครียด ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมนี้ชี้ให้เห็นว่า คนเราเกิดความเครียดได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย 2 ประการ คือ ความบีบคั้นจากองค์กรและความเครียดของบุคคล ซึ่งถ้าหากบุคคลได้รับความบีบคั้นหรืองานที่ทำนั้นเหมาะสมกับความสามารถของตนเองก็จะไม่ทำให้เกิดความเครียด สิ่งแวดล้อมจึงเป็นเหตุให้บุคคลเกิดความเครียดได้

### 2.4 ทฤษฎีและแนวคิดของ Sutherland and Cooper

ซูเทอแลน และ คูเปอร์ (Sutherland & Cooper. 1988 : 3-5) ได้จัดกลุ่มตัวแปรร่วมที่พบจากงานวิจัยต่าง ๆ ว่ามีถึง 5 กลุ่ม คือ 1) ลักษณะพื้นฐานของงาน เช่น สภาพการทำงาน ไม่ปลอดภัย งานมาก งานเร่ง หรือรับผิดชอบสูง 2) บทบาทของบุคคลในองค์กร เช่น บทบาทเครือข่าย ขอบเขตไม่ชัดเจน 3) ความสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงาน เช่น มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน 4) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น ไม่มีการเลื่อนขั้น ไม่มีหลักประกัน 5) โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร เช่น ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ไม่มีระบบขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน

### 2.5 ทฤษฎีของ Stress

สตรีท (Stress. 1984 : 509-521) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพ A ความเชื่ออำนาจภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ 2) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาทความขัดแย้ง

ในบทบาท บทบาทมากขึ้นไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม  
3) การสนับสนุนทางสังคม

### 2.6 ทฤษฎีของ Martin and Osborne

มาร์ติน และ ออสเบิร์น (Martin & Osborne. 1989 : 132-138) กล่าวว่า สภาวะที่ทำให้เกิดความเครียด แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ ความเครียดจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental stressors) ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัญหาด้านสังคม (Social stressors) ความเครียดที่มีปัญหาด้านจิตใจ (Psychological stressors) และความเครียดที่มาจากสาเหตุปัญหาด้านร่างกาย (Physical stressors)

จากทฤษฎีที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า สภาวะความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลาย ๆ ประการ ทั้งจากตัวบุคคลและจากสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ บรรยากาศการทำงาน สภาพของงานที่ทำการรวมทั้งองค์กรที่ทำงานด้วย

### 3. สาเหตุของความเครียด

แองเกิล (Engel. 1962 : 288-300) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านจิตใจไว้ดังนี้

1. การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่า สิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อตน ได้แก่ การสูญเสียหรือเกรงว่าจะสูญเสียอวัยวะ บทบาทในสังคม อาชีพการงาน แผนงาน บุคคล หรือสัตว์เลี้ยงที่ตนมีความผูกพันอยู่ เป็นต้น

2. การได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตรายทางร่างกายและจิตใจ เช่น ไม่ได้ได้รับความปลอดภัย ความเจ็บปวด การคุกคามจากโรคภัยต่าง ๆ การต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่ การพลัดพรากจากบุคคลใกล้ชิด การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ การสอบแข่งขัน การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่น่าตกใจ หรือเกิดขึ้นอย่างกะทันหันโดยไม่คาดคิดมาก่อน การเชื่อ โศกกลางหรือความเชื่อที่ผิด ๆ ปราศจากเหตุผล เป็นต้น

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

แมกโดนัลด์ (McDonald. 1978 : 457-458) ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 ประการ คือ

1. สาเหตุจากภายใน เป็นความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคลนั่นเอง ได้แก่ โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยา ระดับพัฒนาการและการรับรู้ของบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ คือ ความเจ็บป่วย ความเจ็บปวด ความคิด ความฝัน ความคาดหวังต่าง ๆ

2. สาเหตุจากภายนอก ส่วนใหญ่เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ 1) สาเหตุที่เกิดภายในครอบครัว เช่น การตั้งครร์ การเสียดสีแก่งแย่งกัน การอิจฉาริษยา การเสียชีวิตของบุคคลในครอบครัว หรือจากสภาพเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่แออัด 2) สาเหตุที่เกิดจากสังคมภายนอก เช่น การไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่ ต้องทำงานกลางคืน การเปลี่ยนกิจกรรมทางสังคม การเปลี่ยนที่อยู่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น การงาน การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อ การเข้าทำงานใหม่ การเปลี่ยนนิสัยการนอน

ลักแมน และ โซเลนสัน (Luckman & Sorenson, 1980 : 52-60) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดโรค 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านพันธุกรรม ได้แก่ การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายผิดปกติ ตลอดจนโรคที่ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์
2. ด้านฟิสิกส์และเคมี แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) อันตรายจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความร้อน ความเย็น รังสี เป็นต้น 2) อันตรายจากสภาพภายในร่างกาย เช่น ร่างกายผลิตอินซูลินมากเกินไป ทำให้เกิดภาวะหมดสติหรือร่างกายสะสมคอเรสเตอรอลมากเกินไป ทำให้เกิดภาวะเส้นเลือดแข็ง เป็นต้น 3) อันตรายจากการขาดสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต เช่น ขาดสารอาหารต่าง ๆ ขาดออกซิเจน สูญเสียเกลือแร่ เป็นต้น
3. ด้านจุลินทรีย์และปรสิต เช่น แบคทีเรีย ไวรัส พยาธิต่าง ๆ เป็นต้น
4. ด้านจิตใจ ได้แก่ สภาพการเจริญเติบโตที่มีการเปลี่ยนแปลงตามวัย เช่น การย่างเข้าสู่วัยเจริญพันธุ์ การตั้งครร์ รวมถึงกระบวนการเจริญเติบโตและพัฒนาในช่วงวัยต่าง ๆ เช่น วัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งเป็นวัยที่ต้องเข้าสังคม ต้องต่อสู้แข่งขัน วัยผู้ใหญ่ตอนกลางจะรู้สึกว่าชีวิตวุ่นวาย ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทำให้เกิดภาวะอ่อนล้าและเกิดโรคความดันโลหิตสูง เป็นต้น ส่วนในวัยผู้ใหญ่ตอนปลายจะรู้สึกว่าชีวิตไม่มีคุณค่า ร่างกายมีแต่ทางเสื่อมสลาย ทำให้รู้สึกสิ้นหวัง ว้าเหว่
5. ด้านขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม เนื่องจากสภาพทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มนุษย์จะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่ในสังคมได้โดยจะต้องมีทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อบุคลิกภาพ
6. การเผชิญกับสิ่งที่ต้องตัดสินใจ ได้แก่ การเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เคร่งเครียด เช่น การจราจรที่ติดขัด เสียงรบกวนต่าง ๆ และการต้องมีการใช้ความคิดเพื่อคัดเลือกหรือตัดสินใจ

ต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ถ้าหากบุคคลไม่สามารถตัดสินใจได้ก็จะเกิดความวิตกกังวล เกิดอาการซึมเศร้าอย่างรุนแรง หรือเฉื่อยชาเหมือน ไร้อารมณ์

7. การอพยพ การที่ต้องโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้น ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

8. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ฐานะความเป็นอยู่ที่ชัดเจน ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาทางสังคม เป็นต้น

9. ด้านการประกอบอาชีพ มีผู้ศึกษาพบว่า อาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง หรือมีการแข่งขัน หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ ทำให้บุคคลที่ประกอบอาชีพนั้นเกิดความเครียดได้ง่าย

10. ด้านเทคโนโลยีและสังคม ได้แก่ เทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดปัญหาด้านมลภาวะ เทคโนโลยีด้านการแพทย์ก่อให้เกิดปัญหาการใช้ยา นอกจากนั้นแล้ววิวัฒนาการออกกำลังกาย ในที่สุดก็เกิดโรคต่าง ๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูงและโรคหัวใจ เป็นต้น

ฟามอร์ (Famer, 1984 : 20-24) ได้สรุปสาเหตุของการเกิดความเครียด ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การทำงานของบุคคลนั้น ได้รับความเสีย หรือได้รับความทุกข์ยากลำบาก ในการดำรงชีวิตให้เป็นปกติสุข โดยได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 4 อย่าง คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อุดมโนทัศน์ของบุคคล (Self concept) สุขภาพและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากเงิน (Financial source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น รายได้สภาพทางการเงิน ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการพบปะสังสรรค์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบันรวมถึงการคาดหวังในอนาคต

บราวน์ (Brown, 1986 : 170) ได้แบ่งความเครียดตามสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยถือองค์ประกอบโดยรวมตามบริบททางสังคม แบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. งานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานยกเดิน ไป งานคลุมเครือ หรืองานมากเกินไป

2. บทบาทของบุคคลในหน่วยงานนั้น ได้แก่ การทำงานร่วมของผู้อื่นที่มีต่อ งาน หรือพฤติกรรมการทำงานของคน และการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน
3. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ สถานที่แออัด การขาดอิสระ การมีเจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอและความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็นที่มีผลต่อร่างกาย และ สุขภาพ
5. ชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น เป็นคนมีความวิตก กังวลง่ายหรือลักษณะครอบครัวและปัญหาครอบครัว
6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน ทำให้ผู้ถูกประเมินเกิดความเครียด ถ้าได้รับการประเมินไม่ดี

เซย์ฟาร์ท (Seyfarth. 1991 : 236) ได้สรุปสาเหตุความเครียดที่เกิดมาจากสาเหตุหลัก ๆ มีอยู่ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความเครียดจากเวลา เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงาน ได้สำเร็จ
2. ความเครียดจากสถานการณ์ เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ใน สถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้
3. ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้าเป็นความทุกข์หรือกังวลต่อ เหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้
4. ความเครียดจากการเผชิญหน้า เป็นความทุกข์ที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่มี พฤติกรรมซึ่งไม่พึงปรารถนา และไม่สามารถคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรม อย่างไร

ไรซ์ (Rice. 1992 : 147-236) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ความเครียดในครอบครัว เช่น การปรับตัวของคู่สมรส ความขัดแย้ง และ แยกแยก
2. ความเครียดในงาน เช่น ความไม่พึงพอใจ ความเบื่อหน่าย และความสิ้น สภาพ
3. ความเครียดจากสังคม เช่น เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงในชีวิต เป็นต้น
4. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เช่น ความลุ่มจมนจากภัยธรรมชาติ มลพิษต่าง ๆ และฝูงชนแออัดมากมาย ฯลฯ

กรมสุขภาพจิต (2540 : 6) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด มาจากสาเหตุ ดังต่อไปนี้

1. ด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่ได้ดังหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หน่วยงานที่ ได้รับมอบหมายรู้สึกว่าคุณเองทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยัง ไม่เกิดขึ้น เช่น เครียดเมื่อสอบเข้า Entrance เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเปลี่ยน เช่น วัยรุ่นเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งร่างกายและจิตใจ จึง โทรมันท์มาปรึกษา มาราย เพราะเขาจะเครียดง่าย การเปลี่ยนงาน การ แต่งงาน การตั้งครุฑ การเริ่มเข้าทำงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก ตกงาน

3. การเจ็บป่วยทางกายการเจ็บไข้ไม่สบาย ทั้งที่รุนแรงและไม่รุนแรง เช่น มะเร็ง เบาหวาน ความดันโลหิตสูง

ทวีป อภิลิทธิ (2542 : 25-54) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดมาจากปัจจัยภายนอก ที่สามารถติดต่อได้ กล่าวคือ การที่บุคคลมีงานทำมากเกินไป คนที่ทำงานหนัก ทำงานมากไปชนิด ที่เรียกว่าหามรุ่งหามค่ำ ก็ ทำให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นได้ หรือในภาวะตรงกันข้าม ถ้าหาก บุคคลมีงานทำน้อยเกินไป ก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เนื่องจากคนมีเวลามาก ความคิด จิตใจของคนไม่ค่อยมีงานทำก็จะฟุ้งซ่านคิดไปต่าง ๆ นานา มีเวลานั่งซบซิบนิินทว่าร้ายคนอื่น นิ่งดูคนอื่นที่ทำงานแล้วจับผิดเอาข้อผิดพลาด บกพร่องมาเป็นข้อกล่าวอ้างตำหนิผู้อื่น ได้ การคิด ฟุ้งซ่านและเตลิดเปิดโปงในทางด่า นินทว่าร้าย อิจฉาริษาผู้อื่น คอยจ้องจับผิดผู้อื่น เช่นนี้ก็จะ ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ขึ้นกับผู้ฟุ้งซ่านนั้น ๆ ได้เช่นเดียวกัน

สุทธิชัย ป่านปรีชา (2543 : 486-488) ประมวลสาเหตุของสภาวะความเครียดไว้ ต่าง ๆ กัน พอที่จะสรุปได้ ดังนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง สภาวะความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคนสามารถแยกสาเหตุภายในตัวคน ได้เป็น 2 ชนิด อันได้แก่ ความเครียดที่เกิดจาก สาเหตุทางร่างกายและสาเหตุจากทางด้านจิตใจ

2. สาเหตุทางด้านร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดสภาวะ ความเครียดเนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือ เจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้นเมื่อร่างกายเครียดจะทำให้เครียดจะทำให้จิตใจเครียดไปด้วย ภาวะต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ ได้แก่ ความเมื่อยล้าทางร่างกาย ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่ เพียงพอ การรับประทานอาหารไม่เพียงพอไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือด ต่ำร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัด ใหม่ ทำให้ไม่ยอมอาหาร เป็นต้น



สมิต อาชวณิชกุล (2547: 13-15) ได้กล่าวถึงความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผลักดันร่างกาย และจิตใจให้ผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล กินไม่ได้ นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ซึ่งในทางจิตวิทยาได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ 5 ประการ

1. เกิดจากความกดดัน ทุกวันนี้นักเรียนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบๆ ข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือมาก ๆ ลูกน้องถูกหัวหน้ากดดันให้ทำงานให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลกับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะเป็นโรคประสาท เช่น นอนไม่หลับ หรือนอนหลับยาก รู้สึกผิดปกติ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักมีเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงเป้าหมายได้ทันเวลา ทำงานกับหัวหน้าที่ถูกจิกหรือวางอำนาจ เกิดอะไรที่ผิดพลาด ก็กล่าวว่า หัวหน้างานจะลงโทษ หรือจะตำหนิคนที่ตกอยู่ในสภาพคับข้องใจมาก ๆ นานเข้าก็จะเกิดอาการต่าง ๆ คือ ปวดหัว เวียนหัว มึนงง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นลม ใจสั่น

4. เกิดจากขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่คนเกิดความขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง บางคนอยากได้เงินมาก แต่ไม่ชอบทำงานมาก บางคนเกิดอาการแข็งต่อการทำงานหรือแข็งต่อชีวิต เพราะทำงานไม่ก้าวหน้า ทำให้ผิดพลาดบ่อย ๆ ครั้ง ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้กลุ่มใจงนเกิดอาการเครียดทั้งทางร่างกายและจิตใจ

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน เช่น ความพิการทางด้านร่างกาย หรือด้านจิตใจ ถูกเพื่อนฝูงล้อเลียน หรือถูกว่าทำงานไม่เป็นหรือทำไม่ได้ บางคนเป็นโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หาย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่ชอบเก็บกด ไม่แสดงความรู้สึกไม่พอใจออกมา แต่เก็บไปคิด เป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น

#### 4. ประเภทของความเครียด

การจัดแบ่งประเภทความเครียด ตามแนวคิดของสาเหตุมีนักวิชาการอยู่ 2 ท่านด้วยกัน ที่กล่าวเน้นถึงการจัดแบ่งโดยใช้สาเหตุเป็นตัวจัดแบ่ง เช่น Albreht (1979 : 86-97) และ Seyfarth (1991 : 235-237) ทั้งสองท่านได้จัดแบ่งประเภทของความเครียด โดยอิงหลักของสาเหตุ ซึ่งสามารถประมวลแนวคิดของนักวิชาการทั้งสองท่าน แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ภาวะความเครียดจากเวลา (Time stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานสำเร็จ

2. สภาวะความเครียดจากสถานการณ์ (Situational stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมแก้ไขได้

3. สภาวะความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory stress) เป็นความทุกข์ใจ หรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

4. สภาวะความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter stress) เป็นความทุกข์ใจต่อการที่จะติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือเป็นความเครียดที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่อาจจะคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

เซลเย่ (Selye. 1956 : 62) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ 1) ความเครียดในทางบวก (Eustress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย เนื่องจากได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลิน อิ่มเอิบไปด้วยความปีติยินดี เช่น การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การแต่งงาน เป็นต้น ทำให้บุคคลมีแรงกระตุ้นในการทำสิ่งต่าง ๆ 2) ความเครียดในทางลบ (Distress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในปริมาณมากเนื่องจากมีความทุกข์ หรือเป็นความเครียดที่ไม่น่าพอใจก่อให้เกิดความไม่สบายใจ และนำไปสู่ความคับข้องใจไม่มากนักน้อย เช่น การหย่าร้าง การเสียชีวิตของคู่สมรส เป็นต้น

มิลเลอร์ และ คีน (Miller & Keane. 1972 : 915-916) ได้แบ่งชนิดของความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย หมายถึง ประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพร่างกาย แบ่งออกได้ดังนี้ คือ 1) ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างทันทีทันใด เช่น การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว 2) ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress) เกิดเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงตามวัย หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

แกลลาซ (Gallagher. 1979 : 95-99) แบ่งประเภทของความเครียด ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มากระทบหรือคุกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย และความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนั้นอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกร่างกายคนก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัยสี่ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งทีรบกวนหรือถูกคามต่อจิตใจ และความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถแสดงออกได้ สภาพสังคม สภาพครอบครัว วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

ฮินง ไทยใจดี (2542 : 32-34) ได้แบ่งประเภทของสภาวะความเครียดตามลักษณะต่าง ๆ ไว้หลายแบบ เช่น แบ่งตามที่เกิด แบ่งตามผลที่เกิด และสาเหตุที่เกิด ดังนี้

1. แบ่งตามที่เกิด แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ 1) สภาวะความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย 2) สภาวะความเครียดด้านจิตใจ (Psychological stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นการกระทบให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

2. แบ่งตามผลที่เกิด แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) สภาวะความเครียดที่ดี (Positive stress) ซึ่งเรียกว่า Enstress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนี้ เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น 2) ความที่ไม่ดี (Negative stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น Braham (1990 : 17) กล่าวว่า Distress เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดน้อยหรือมากเกินไป ส่วน Enstress นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดที่เหมาะสมในการกระตุ้น และทำทนายให้เราทำงานให้ได้ผลสูงสุด

## 5. ระดับของความเครียด

สาเหตุของความเครียดอาจจะมาจากหลายสาเหตุ และเมื่อบุคคลมีภาวะความเครียดมากขึ้น ระดับของความเครียดของคนเราก็จะแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามเกณฑ์ในการวัดระดับความเครียดมีนักวิชาการได้จัดแบ่งเอาไว้หลายเกณฑ์ด้วยกัน เช่น Fraim และ Valiga (1979 : 45-49) ได้จัดแบ่งระดับความเครียดไว้ 4 เกณฑ์ด้วยกัน คือ

1. ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรีบ การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่ถูกคามการดำเนินชีวิต

2. ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งที่ถูกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคม ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลตื่นตัวและร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น

3. ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับ 1 และระดับ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาวะเช่นนี้ทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลว บุคคลอาจจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมง หลาย ๆ ชั่วโมง หรืออาจจะเป็นวัน

4. ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง เกิดจากสถานการณ์ที่ถูกคามยังดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว ขาดการทำงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี

เซเวอรี่ (Severy. 1986 : 17-20) ได้แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับที่ 1 เป็นความเครียดชั่วคราว เป็นผลทำให้เกิดการเพิ่มของอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต และมีการเปลี่ยนแปลงระบบการเผาผลาญในร่างกาย

2. ความเครียดระดับที่ 2 เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้นมีผลต่อสุขภาพจิต คือ มีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล และตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

3. ความเครียดระดับที่ 3 เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดการปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย และเจ็บหน้าอก ต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

4. ความเครียดระดับที่ 4 เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ดิดยาติดยาเสพติดหรือยาระงับประสาท มีอาการทางจิต ประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้น หรือตายได้

ดับริน (Dubrin. 1990 : 164) ได้แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณของความเครียดสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดการทำท่ายในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะเกิดการเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ และทำงานแบบเช้าชามเย็นชามไปเรื่อย ๆ ให้หมดไปวัน ๆ เหมือนเครื่องยนต์ที่สนิมเกาะ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติจะดีขึ้น เพราะความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังงานในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้คนทำงานตามสิ่งที่ทำท่ายนั้น ไปจนถึงระดับหนึ่งที่ผู้บริหารทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน พลังในร่างกายที่ต่อต้านกับแรงกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลงและหมดเรี่ยวแรง การทำงานจะลดลง ผู้บริหารไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจ เกิดความท้อแท้ในการทำงาน เบื่องาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารลดลง บางรายเบื่องาน ไม่ต้องการทำงานที่เดิม บางรายถึงกับเปลี่ยนงาน

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2543 : 15-16) และชูทิพย์ ปานปรีชา (2543 : 483) ได้สรุปถึงระดับความเครียดไว้สอดคล้องกัน กล่าวคือ ทั้งสองท่านได้แบ่งความเครียด นั้นมีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. ระดับแรก เป็นสภาวะความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) ซึ่งเป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อยยังถือเป็นภาวะปกติพบได้ในชีวิตประจำวันของทุก ๆ คน ขณะกำลังเผชิญปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง ความเครียดเล็กน้อยนี้อาจไม่รู้สึกรู้สียง เพราะความเคยชินหรือรู้สึกเพียงเล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

2. ระดับสอง เป็นสภาวะของจิตใจที่มีความเครียดที่มีปานกลาง (Moderate stress) เป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็น โดยการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลงเสีย ถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกาย จิตใจ เกิดเป็น โรคต่าง ๆ การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป ทำให้การทำงานเลวลง หรือผิดพลาด การตัดสินใจเสียไปด้วย

3. ระดับสาม เป็นสภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง (Severe stress) หรือเครียดมากในร่างกายและจิตใจ พ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัดมีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็น โรคนี้ ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ระยะเวลาที่ต้องการดูแลช่วยเหลือและรักษา แม้สาเหตุที่ทำให้ความเครียดหมดไปหรือรู้จักผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเองก็ยังไม่สามารถจะให้ความเครียดหมดไปด้วยง่าย การช่วยเหลือตัวเองเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีผู้อื่นเข้ามาช่วยด้วย

## 6. ผลกระทบความเครียด

ฟาร์เมอร์ (Farmer, 1984 : 24) ได้กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดไว้ว่า ผลของความเครียดโดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความฉุนเฉียว รวมทั้งมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ปั่นป่วนท้อง ซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกาย ที่มีต่อสาเหตุความเครียดในสถานการณ์ นั้น ๆ

โมโตวิดโล ปากาด และแมนนิง (Motowidlo, Packard & Manning, 1986 : 618) ได้นำเสนอตัวแบบสาเหตุ และผลของความเครียด ซึ่งเป็นผลจากการวิจัยที่ผ่านมา สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ สภาพของงานที่ทำความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือในบทบาท บทบาทมากเกินไป หรืองานมากเกินไป สำหรับคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความถี่ของเหตุการณ์ที่เครียด และความเข้มของเหตุการณ์ที่เครียด ทำให้เกิดความเครียด และลักษณะของความเครียดจะเปลี่ยนแปลงไปตามความถี่กับความเข้มของเหตุการณ์ที่เครียด ความเครียดก่อให้เกิดผลต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล อาการซึมเศร้า พฤติกรรมมุ่งร้ายต่อผู้อื่น ผลเหล่านี้ทำให้การปฏิบัติมีผลลดลง เช่น ขาดความอดทน ทำงานผิดพลาด รู้สึกว่าตนบกพร่องมีปมด้อย เห็นประโยชน์ส่วนตนมากขึ้น

อุดมศิลป์ ศรีแสงนาม (2541 : 7-9) ได้กล่าวถึงระดับความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย คือ ทำให้อวัยวะแทบจะหมดทุกส่วนลดสมรรถนะและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการทำงานไปในเชิงลบ คือ

1. หัวใจ ปกติจะเต้นประมาณ 60-70 ครั้งต่อนาที พอเกิดความเครียดหัวใจจะเต้นแรงขึ้น เร็วขึ้นเป็นประมาณ 100-120 ครั้งต่อนาที ดังนั้นผู้ที่เครียดจะรู้สึกว่าหัวใจตนเองเต้นแรงจนรู้สึกได้ใจสั่นหรือรู้สึกเจ็บหน้าอก เมื่อหัวใจเต้นมากกว่าปกติสักพักจะเหนื่อย
2. หลอดเลือด ความเครียดจะทำให้หลอดเลือดทั่วร่างกายตีบตัน ทำให้อวัยวะต่าง ๆ ได้รับเลือดไปหล่อเลี้ยงไม่พอ เช่น ถ้ากับสมองทำให้เกิดอาการมึนงง ปวดหัวเวียนหัว หากเกิดกับหัวใจจะทำให้กล้ามเนื้อหัวใจตายเป็น โคร่งหัวใจ และเมื่อหลอดเลือดตีบมาก ๆ จะทำให้เป็นโรคความดันเลือดสูงและความเครียดยังทำให้ไขมันที่สะสมอยู่ในอวัยวะต่าง ๆ หลุดออกมาเมื่อหลุดเข้าไปในกระแสเลือดจะทำให้อุดตันหลอดเลือด
3. ตับ กรดไขมันที่ถูกกระตุ้นออกมาหากผ่านมายังตับ ตับจะเปลี่ยนไขมันเป็นน้ำตาลทำให้น้ำตาลในเลือดสูงขึ้น ฉะนั้นคนที่เครียดมาก ๆ จะเป็นโรคเบาหวาน
4. กล้ามเนื้อ กล้ามเนื้อทุกส่วนจะหดเกร็ง จะสังเกตได้ว่า คนเครียดหน้าตาจะเขม็งเกร็ง การที่กล้ามเนื้อหดเกร็งเป็นสาเหตุสำคัญของอาการ ปวดหัว ปวดต้นคอ ปวดหลัง ปวดเอว ปวดไหล่

5. หลอดลม ปกติหลอดลมจะมีขนาดใหญ่ เมื่อเกิดความเครียดหลอดลมจะหดเล็กลงทำให้ต้องหายใจแรง ๆ ดังนั้น คนที่เครียดจะมีอาการหายใจเพราะหายใจออกโดยแรง

6. ระบบทางเดินอาหาร พอเครียดทางเดินอาหารตั้งแต่คอหอย ลำไส้ กระเพาะอาหารจะหดลงทำให้กินอาหารไม่ค่อยลง อาหารไม่ย่อย ท้องอืด และเป็นสาเหตุให้ท้องผูก กระเพาะหลั่งน้ำย่อยออกมามากขึ้น เป็นสาเหตุของลำไส้และกระเพาะอาหารอักเสบหรือเป็นแผล

7. นอนไม่หลับ ความเครียดทำให้กล้ามเนื้อหดตัวเกร็งทั้งตัว หัวใจเต้นแรง ความดันเลือดสูง ใจคอฟุ้งซ่าน จึงเกิดอาการนอนไม่หลับ

8. สมรรถภาพทางเพศลดลง

9. มะเร็ง ฮอร์โมนที่หลังจากความเครียดเป็นต้นเหตุให้ภูมิคุ้มกันของร่างกายลดลง สังเกตได้ว่า คนที่เครียดจะไม่สบาย เช่น เป็นหวัด เจ็บคอ เป็นแผลในปาก เมื่อภูมิคุ้มกันลดลง ฮอร์โมนความเครียดมากขึ้น ทำให้เซลล์ผิดปกติจนเจริญเป็นเนื้องอกมะเร็งในที่สุด

ในขณะที่ พสุ เดชะรินทร์ (2542 : 87-88) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดเอาไว้ โดยจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ไว้ชัดเจน โดยได้แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล สภาวะความเครียดสามารถก่อให้เกิดผลกระทบในพฤติกรรม ซึ่งอาจก่อให้เกิดมีพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา เช่น ทำให้ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือถึงขั้นการทำร้ายตนเองและผู้อื่น นอกจากนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมแล้ว ยังจะมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลต่าง ๆ เช่น อาการนอนไม่หลับ ความแปรปรวน ทางอารมณ์หรือปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ทางเพศและอาจก่อให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บอาการเส้นโลหิตในสมองแตก หรืออาการธรรมดาต่าง ๆ เช่น ปวดหัว ปวดท้อง เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์กร ในด้านผลกระทบของสภาวะความเครียดต่อองค์การ สภาวะความเครียดจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งจะกระทบทั้งพนักงานทั่วไป และระดับผู้บริหาร สำหรับพนักงานทั่วไป ความเครียดอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ส่วนในระดับบริหารความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้น หรือแม้กระทั่งการลาออก การทำงานไม่สำเร็จตามกำหนด ก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีทั้งต่อองค์กรที่ทำงานอยู่ หรือผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงานและความภักดีที่มีต่อองค์กรก็จะลดน้อยลง

ซูทิต ปานปรีชา (2543 : 123) ได้กล่าวถึงผลของสภาวะความเครียดไว้ 2 ประการ คือ ผลเสียต่อร่างกาย และผลเสียต่อจิตใจและความเป็นอยู่ ดังนี้

1. ผลเสียต่อร่างกาย จะทำให้ร่างกายเราก่อเกิดความแปรปรวน ได้หลายชนิด เช่น ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย อ่อนแอ แม้จะไม่ได้ออกแรงทำงานเลยก็ตาม ทำให้ภูมิคุ้มกันในตัวลดลง มีโอกาสติดเชื้อโรคได้ง่าย คนที่เครียดจึงมักจะเป็นหวัด ป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ อยู่เสมอ และเป็นแล้วหายยาก เป็นผลทำให้เป็น โรคต่าง ๆ ในกลุ่มที่ว่าความผิดปกติทางสรีรวิทยาเนื่องจากสาเหตุทางจิตใจ (Psychologic disorders) โรคที่พบบ่อยในกลุ่มนี้ เช่น การปวดศีรษะ ปวดต้นคอ ปวดหลัง ปวดเมื่อยตามตัวเหมือนคนทำงานหนัก เนื่องจากกล้ามเนื้อลาย (Skeleton muscle) เกร็งตัวขณะเครียด การปวดศีรษะข้างเดียว หรือที่เรียกว่า ไมเกรน (Migraine headache) เนื่องจากหลอดเลือดในสมองขยายตัว เมื่อมีสภาวะความเครียด การเกิดโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งเกิดจากการที่เส้นเลือดหดตัวเล็กลงตามคำสั่งของสมองของสมองเมื่อเกิดสภาวะความเครียดทำให้ความดันจะเพิ่มขึ้นทีละน้อย ๆ โดยที่เจ้าตัวไม่รู้ มักพบในกลุ่มคนที่รับผิดชอบในระดับสูงบางคนเรียก โรคนี้ว่า “โรคผู้บริหาร” รวมทั้งการเกิดภาวะหลอดเลือดที่หัวใจตีบตัน (Coronary heart disease) การเกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็กส่วนต้น และโรคอื่น ๆ ในระบบทางเดินอาหาร เช่น ท้องอืดอาหารไม่ย่อย โรคหอบหืดความเครียดมีผลทำให้หลอดลมเล็ก ๆ ที่อยู่ปอดบีบตัวทำให้หายใจไม่สะดวก อวัยวะเพศไม่ทำงาน ไม่มีความรู้สึกทางเพศ การใช้สารอาหารของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ร่างกายใช้น้ำตาลเพิ่มมากขึ้น

2. ผลเสียต่อจิตใจและชีวิตความเป็นอยู่ สภาวะความเครียดสามารถทำให้จิตใจและชีวิตความเป็นอยู่แปรปรวน ซึ่งทำให้ขาดความสุข จิตใจไม่เบิกบาน รู้สึกหงุดหงิด รำคาญ ใจน้อยอารมณ์เสียด่าง มักจะหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่ยินดียินร้ายต่อสิ่งที่เคยให้ความสุข เกิดอาการนอนไม่หลับฟุ้งซ่าน บุคคลที่มีความเครียดสูงและเป็นอยู่นาน ไม่รู้จักระบาย หรือจัดความเครียดได้ถูกต้อง อาจหันไปใช้วิธีดื่มสุรา ใช้จ่ายเสพติด สูดท้ายสามารถทำให้เกิดการฆ่าตัวตายหรือผู้อื่นได้ เมื่อบุคคลเกิดสภาวะความเครียดจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่นในครอบครัวเพราะบุคคลที่มีความเครียด จะมีจิตใจอ่อนแอหงุดหงิด ขาดความอดทน ขาดเหตุผล นิสัยเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ครอบครัวไม่สงบสุข ความเครียดทำให้ความรัก ความเข้าใจ ความเห็นใจ การให้อภัย การยอมรับในข้อผิดพลาด เล็ก ๆ น้อย ๆ ความหนักแน่นมั่นคงในอารมณ์ลดน้อยลงหรือหมดไป ถ้าสามีภรรยาอาจเกิดการหย่าร้างในที่สุด

ปานรดา ปัญญาราษฎร์ (2549 : 45-46) ได้กล่าวสรุปถึงความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพมีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมการทำงานมีผลต่อตัวบุคคลและยังส่งผลถึงองค์กรที่ปฏิบัติงาน จากความสำคัญดังกล่าวในข้างต้น สามารถสรุปผลกระทบเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Consequence of work stress) ที่เกิดขึ้นมี 3 ด้าน คือ ด้านสุขภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ดังนี้



1. ด้านสุขภาพร่างกาย (Physical health) ผลกระทบของความเครียดในงาน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านสรีรวิทยาภายในร่างกาย โดยเฉพาะระบบหัวใจและหลอดเลือด มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือดโคโรนารี (Coronary heart disease) การเกิดภาวะความดันโลหิตสูง (Hypertension) ภาวะคอเลสเตอรอลในเลือดสูง (Hyperlipidemia) ซึ่พจรเต้นผิดปกติ (Arrhythmia) ปวดศีรษะ (Headache) เนื่องจากมีการหดตัวของเส้นเลือดฝอย มีระดับน้ำตาลในเลือดสูง (Hyperglycemia) โรคกระเพาะอาหารอักเสบ (Peptic ulcer) อาหารไม่ย่อย (Dyspepsia) ท้องอืด (Abdominal distension) ท้องผูก (Constipation) ระบบกล้ามเนื้อและโครงกระดูก กล้ามเนื้อหดเกร็ง (Muscle strain) เลือดไปเลี้ยงกล้ามเนื้อไม่เพียงพอทำให้เกิดอาการเจ็บปวดของกล้ามเนื้อได้ มีอาการกล้ามเนื้อตึงเกร็ง อื่นทั้งระบบฮอร์โมนมีการเปลี่ยนแปลงทำให้ร่างกายมีการหลั่งฮอร์โมนกลูคาگونเพิ่มขึ้น มีการสลายตัวของไกลโคเจนจากตับและกล้ามเนื้อมากขึ้น มีระดับน้ำตาลมากขึ้น เกิดการคั่งของแลคติกในร่างกาย ทำให้ปวดกล้ามเนื้อ อื่นทั้งการทำงานของระบบภูมิคุ้มกันลดลง มีโอกาสติดเชื้อต่าง ๆ ได้ง่าย เกิดภาวะเจ็บป่วยได้ง่าย เช่น ภูมิแพ้ หวัดเรื้อรัง ไช้น้ำอัสเสบ เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ (Psychological) ผลกระทบของความเครียดในงานต่อภาวะจิตใจ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกเบื่อหน่าย ความไม่พึงพอใจ ความอ่อนล้า รู้สึกหงุดหงิด มีความวิตกกังวล อารมณ์ไม่คงที่ รู้สึกเก็บกด มีความก้าวร้าวหรือซึมเศร้า มีความท้อแท้ ขาดความอดทน หหมดกำลังใจ มีความคิดอยากฆ่าตัวตาย มีผลต่องานที่ทำ ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงานและไวต่อสิ่งรบกวนต่าง ๆ มีความคิดสร้างสรรค์น้อยลง มีความลังเล กลัวและสงสัยโดยไม่มีเหตุผล มีความต้องการเปลี่ยนสายงานหรือเปลี่ยนอาชีพบ่อย ๆ รู้สึกไม่พึงพอใจในงาน รู้สึกต่ำต้อยและไร้ค่า ทำให้มีอัตราการลาออกสูง ความเครียดระดับสูงถึงสูงมาก มีความสัมพันธ์กับการเจ็บป่วยทางกาย และอาจส่งผลรุนแรงทางจิต ในที่สุด เช่น การฆ่าตัวตาย เป็นต้น

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral consequences of stress) ผลกระทบของความเครียดในงานต่อการมีพฤติกรรมด้านต่าง ๆ เช่น การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดงาน มาทำงานสาย ทำให้มีผลผลิตหรือผลงานน้อย มีการลางานหรือโยกย้ายงานบ่อย การตัดสินใจขาดความละเอียดรอบคอบ ทำให้การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นไม่มีประสิทธิภาพ และอาจไม่ใช่วิธีการแก้ไขที่ถูกต้อง มีพฤติกรรมถดถอยกับบุคลิกภาวะ รวมถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม เช่น แยกตัวออกจากสังคม การโทษตัวเอง การสูบบุหรี่จัด การใช้นอนหลับ การดื่มสุรา เป็นต้น

## 7. ความเครียดในการบริหารงาน

บุญทัน ดอกไธสง (2541: 125-131) ได้กล่าวถึงผู้บริหารไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารสถานศึกษาหรืองานในหน่วยงานองค์กรเอกชนย่อมมีภาระหน้าที่ที่จะต้องตัดสินใจที่มีความสำคัญ และยังคงมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตลอดจึงมีโอกาสเกิดความเครียดมาก ทั้งนี้เนื่องจากความเครียดเป็นพลังอย่างหนึ่งที่เกิดจากความกดดันภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของนักบริหาร เพราะนักบริหารนั้นได้เผชิญกับสภาพแวดล้อมที่สำคัญ 4 ประการ .

1. สภาพแวดล้อมของงาน นักบริหารจะต้องมีการปรับปรุงหน่วยงาน และทำงานให้มีความเป็นระเบียบเป็นระบบ สถานที่ทำงานต้องมีการปรับปรุงให้สะอาด มีการจัดนิเวศวิทยาและการถ่ายทอดของอากาศให้ดี มีแสงสว่างและเครื่องอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม

2. สภาพแวดล้อมของบุคคลในองค์กร การทำงานของบุคคลในองค์กรจะต้องมีความเข้าใจมีการร่วมมือซึ่งกันและกัน เสมือนระบบกองทัพหรือบุคคลในครอบครัวเดียวกัน การทำงานใด ๆ ย่อมมีความขัดแย้งนั้น สามารถสิ้นสุดได้เมื่อมติจากเสียงส่วนมากออกมา ถ้ามีการผิดพลาดประการใดจะต้องรู้จักให้อภัย และไม่ถือคดียุติคนบุคคลหรือแบ่งเป็นพรรคพวก ยิ่งกิจการงานนั้นใหญ่โตความต้องการร่วมมือจากบุคคลอื่นยิ่งมากขึ้น

3. สภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งอาจพิจารณาได้ในมุมกว้างคือ สังคมระดับประเทศ การบริหารประเทศ บทบาททางการเมือง การดำเนิน นโยบายทางเศรษฐกิจของรัฐบาล การนำ นโยบายทางการบริหารของกระทรวงมาใช้ในการบริหารงาน หรือของหน่วยงานของตน ถ้าหากเป็นผู้บริหาร โรงเรียนก็จะมีกรณี เช่น การฝากเด็กเข้าเรียน การบริหารชุมชน การดูแลเด็ก การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ของสถานศึกษา เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อมของรายได้ พบว่าระบบการบริหารในสังคมไทยในปัจจุบันนี้ ได้เผชิญปัญหาที่สำคัญยิ่ง คือ ปัญหาทางเศรษฐกิจ การบริหารทุกวันนี้มีลักษณะเข้าชามเย็นชาม โกงเวลาทำงาน ไม่ตั้งใจทำงาน รับเงินได้ไต่ะ หรือรับซองไปวัน ๆ ระบบราชการนั้นจ่ายต่ำกว่าความสามารถ เมื่อสภาพของรายได้ตกต่ำบุคคลนั้น ๆ ย่อมไม่มีทางออก ความผิดหวังย่อมเกิดขึ้น ความฟุ้งซ่านย่อมตามมาจนกำเริบไปสู่ความเป็นโรคจิตนั่นคือผลของความเครียดที่กำลังทำลายทั้งบุคคลนั้นและระบบงานที่เขาบริหารหรือรับผิดชอบอยู่ นักบริหารจะต้องรู้จักการปรับตัวต่อภาวะความเครียดที่เกิดจากความฟุ้งซ่าน

ไรซ์ (Rice, 1992 : 180-182) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับผูปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย คือ มีปัญหาสุขภาพร่างกายเพิ่มมากขึ้นทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดภาวะความเบื่อหน่ายและไม่พึงพอใจในงาน

ด้านการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ทำให้เกิดความสูญเสียต่องาน ละทิ้งงาน ทำให้ผลผลิตต่ำ ประสิทธิภาพของงานลดลง เป็นผลเสียอย่างมากต่อองค์กรงาน และได้สรุปมิติของความเครียดในการทำงานไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. ความเครียดในการทำงาน เกี่ยวข้องทั้งองค์กรและคนทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้อื่นและครอบครัวได้
2. ความเครียดในการทำงาน ทำให้องค์กรระส่ำระสาย เกิดความแตกสามัคคี ผลผลิตต่ำ กำไรน้อย และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาสุขภาพกายเพิ่มขึ้น มีความเครียดทางด้านจิตใจ และทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง
3. การที่จะลดความเครียดในการทำงาน ต้องได้รับการแก้ปัญหาทั้งจากบุคคลและองค์กร เพื่อช่วยเหลือให้บุคลากรอยู่รอดในภาวะวิกฤติ

บราวน์ และ โมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980 : 170-172) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน ได้แก่ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่พบเสมอ คือ สภาพการทำงาน เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง หรือลำบากเกินไป งานที่หนักเกินไป หมายถึง การมีปริมาณที่ต้องทำมากเกินไป หรืองานที่ต้องใช้สมาธิสูง ใช้เวลารวดเร็ว หรือการตัดสินใจที่มีความหมาย 2) ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่ บทบาทที่คลุมเครือ บทบาทที่ขัดแย้ง ความรับผิดชอบและอื่น ๆ 3) ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพในหน่วยงาน ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพไม่ดีทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงาน สัมพันธภาพกับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้มีการสั่งการระหว่างบุคคลจนเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าคุณค่าเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

ไรซ์ (Rice, 1992 : 182-185) เห็นว่าความเครียดในการทำงานจะทำให้มีอาการแสดงออกทางร่างกาย อาการแสดงออกทางจิตใจ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ได้แก่

1. อาการแสดงออกทางด้านร่างกาย ได้แก่ เพิ่มอัตราการเต้นของหัวใจ และความดันโลหิต เพิ่มการหลั่งของอะดรีนาลินและนอร์อะดรีนาลิน มีความผิดปกติของกระเพาะอาหารและลำไส้ เช่น เป็นแผล มีการบาดเจ็บของร่างกาย ร่างกายอ่อนเพลีย เสียชีวิต โรคเกี่ยวกับเส้นเลือดหัวใจ ปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ เหงื่อออกมาก โรคผิวหนัง ปวดศีรษะ มะเร็ง มีการดึงของกล้ามเนื้อ มีความแปรปรวนของการนอนหลับ

2. อาการแสดงออกทางด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล ตึงเครียด สับสน หงุดหงิด รู้สึกคับข้องใจ โกรธ ขุ่นเคืองใจ อารมณ์อ่อนไหวง่ายและตอบสนองไว ความรู้สึกถูกกดดันมาก การติดต่อสื่อสารด้อยประสิทธิภาพ แยกตัวและซึมเศร้า รู้สึกโดดเดี่ยวและห่างเหิน รู้สึกเบื่อหน่าย

และไม่พึงพอใจ สภาพจิตใจอ่อนแอ การทำหน้าที่ด้านสติปัญญาลดลง ขาดสมาธิ ขาดความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ลดลง ความเชื่อมั่นลดลง

อิวานชีวิช และ แมตตี้ซัน (Ivancevich & Matteson. 1990 : 501-511) คราฟอร์ด (Crawford. 1993 : 522-528) วิลเลอร์ และ ไรคิง (Wheeler & Riding. 1994 : 527-534) และ ฟาร์ริงตัน (Farrington. 1995 : 574-578) ได้สรุปถึงความเครียดในการบริหารงานของผู้บริหารมีลักษณะเป็นไปในทำนองเดียวกัน โดยบทสรุปดังกล่าว คือ ความเครียดในการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นสภาพในงานหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจแสดงออกทางร่างกายจิตใจ และพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นการรับรู้ของบุคคลว่างานนั้น ถูกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเองหรือความผาสุก และเกินขีดความสามารถของตน เป็นการรับรู้ของบุคคลถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของบุคคลกับความสามารถในการจัดการกับความต้อการนั้น ๆ และประเมินได้ว่าความต้อการเหล่านั้น เป็นสิ่งที่ถูกคามต่อตนเอง

คูเปอร์ (Cooper. 1983 : 370-376) ได้รวบรวมและแยกประเภทของสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ 3 ด้าน ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตัวงาน และความสนใจงาน และได้แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียดในการทำงาน โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 57 ข้อ เป็นแบบสอบถามถึงความรู้สึกต่อสภาพการทำงานทั้ง 3 ด้าน โดยข้อ 1-26 ถามถึงความรู้สึกต่อสภาพการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ข้อ 27-48 ถามถึงความรู้สึกต่อสภาพการทำงานด้านตัวงาน ข้อ 49-57 ถามถึงความรู้สึกต่อสภาพการทำงานด้านความสนใจงาน ซึ่งความเครียดในการทำงานมีลักษณะที่ซับซ้อนมาก และเป็นปรากฏการณ์ที่ขึ้นในร่างกายบุคคล ซึ่งเราไม่สามารถจับต้อหรือวัดความเครียดในการทำงานได้โดยตรง แต่เราสามารถทราบได้เมื่อบุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน จะมีอาการแสดงออกทางด้านร่างกายและจิตใจ และการที่จะทราบว่าบุคคลมีความเครียดในการทำงานหรือไม่นั้นสามารถทราบได้ 2 วิธี ได้แก่ 1) จากการสังเกต 2) จากการใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เพื่อตรวจหาความเครียดในการทำงานว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยการให้ค่าคะแนนในแต่ละข้อของแบบสอบถามแล้วคำนวณออกมาเป็นตัวเลขนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบสอบถาม ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด

ผาคิคมน์ เกลียงรส (2552 : 65-66) ได้กล่าวว่า การตอบสนองต่อความเครียดมีทั้งด้านที่ให้ประโยชน์ในลักษณะที่พึงปรารถนาและด้านตรงข้ามกันไม่พึงปรารถนา หากผู้บริหารใช้การตอบสนองในด้านที่ไม่พึงปรารถนา ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ ภาวการณ์ต่าง ๆ ที่เข้าสู่จิตใจ และเกิดปัญหาการทำงาน การประสานงาน ไม่สามารถเผชิญความเครียดได้อย่างประสิทธิภาพ

ไม่เข้าใจในความเครียดหรือสภาวะการณที่ตนเองเผชิญอยู่ ก็สามารถที่จะทำให้เกิดผลเสียต่อตนเอง ครอบครัว ผู้ร่วมงาน และสามารถที่จะส่งผลเสียต่อส่วนรวมได้ในที่สุด

### 8. การจัดการกับความเครียด

ปาหนัน บุญหลง (2542 : 104) กล่าวถึงวิธีการดูแลช่วยเหลือทางการแพทย์แก่ผู้ที่มีสภาวะความเครียด คือ 1) ลดหรือจำกัดปริมาณและความเข้มข้นของความเครียดในปัจจุบันที่มีผลต่อบุคคล 2) ป้องกันความเครียดที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลที่ป้องกันได้ เนื่องจากบุคคลมีความสามารถที่จะเผชิญความเครียดแตกต่างกัน เพราะมนุษย์แต่ละคนมีความสามารถที่จะเผชิญความเครียดหรือการบรรเทาความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นไม่เหมือนกัน ความเหมาะสมและแข็งแกร่งโดยธรรมชาติของคนขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกันของร่างกาย และบุคลิกภาพของบุคคลนั้น บางคนมีภูมิด้านทานเฉพาะโรคบางอย่างโดยธรรมชาติ และการต้านทานต่อผู้โรคนิดเดียวกัน บางคนต้องอาศัยการจัดการของบุคลากรทางการแพทย์

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2543 : 76-85) กล่าวถึง วิธีคลายเครียดว่า เทคนิคการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เป็นเทคนิคที่สามารถกำจัดความเครียดทางจิตใจที่ปรากฏออกมาอยู่ตามกล้ามเนื้อร่างกายส่วนต่าง ๆ เช่น อาการปวดมึนศีรษะ ปวดเมื่อยต้นคอ จุกแน่นหน้าอก หรือเครียดบริเวณใบหน้า ตลอดจนนอนไม่หลับ เป็นต้น การรู้จักผ่อนคลายกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ยังเป็นเทคนิคพื้นฐานสำคัญที่จะแก้ไขอาการ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่ซ่อนลึกอยู่ในจิตใจได้อีกต่อไป เหตุผลที่ต้องรักษาความเครียด ตามกล้ามเนื้อกายก่อน เพราะจิตกับกายเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ออก ถ้ากล้ามเนื้อยังตึงเครียดอยู่เป็นนิสัยก็จะมีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ โดยปกติแล้วกล้ามเนื้อของเรามากไม่เกร็งเครียดด้วยตัวมันเอง นอกจากมีเหตุการณ์ที่ไปกระตุ้นความคิดให้กังวลบ่อย ๆ หรือมีเรื่องที่ทำให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งในใจและความขัดข้องใจภายในเป็นประจำ จนในที่สุดการเกร็งกล้ามเนื้อจะกลายเป็นพฤติกรรมที่ติดค้างเป็นนิสัยหลักการเรียนรู้การผ่อนคลายกล้ามเนื้อนั้นคือ การรู้จักทำให้กล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ หรือชุดต่าง ๆ เกิดความเกร็งเครียดถึงขั้นสูงสุดก่อน ทั้งนี้ก็เพราะคนที่มีความเกร็งเครียดนั้นมักจะไม่รู้ตัวว่าตนทำให้ร่างกายตนเองเครียดได้อย่างไร รู้แต่ว่ามันเครียด เพราะฉะนั้นการเกร็งกล้ามเนื้อให้เครียดที่สุดจึงเป็นการทำให้กระบวนกรเกร็งเองได้ โดยไม่รู้ตัวเป็นการเกร็งกล้ามเนื้อที่รู้ตัวอยู่ในระดับจิตสำนึกขึ้นมาได้ เพียงถ้าได้รับการฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ การฝึกผ่อนคลายประมาณ 5-8 ครั้ง ก็จะเรียนรู้ได้ และฝึกประมาณ 2-6 เดือน ผู้ฝึกก็จะรู้ตัวเองได้ได้ทันที เมื่อกกล้ามเนื้อตนเองเกิดเกร็งเครียดมากขึ้น จะสามารถผ่อนคลาย ปล่อยวางกล้ามเนื้อ และอารมณ์ให้อยู่ในภาวะปกติได้แม้จะอยู่ในเหตุการณ์ที่มีความรู้สึกต้องกระตุ้นอยู่ก็ตาม การผ่อนคลายกล้ามเนื้อด้วยการเกร็งกล้ามเนื้อให้

เครียดที่สุดก่อน ซึ่งนอกจากจะเป็นเทคนิคการกำจัดความเครียดตามกล้ามเนื้อที่ค้างค้ำอยู่ไปหมดแล้ว ยังเป็นการฝึกสติขั้นต้นไปด้วย เพราะการตั้งเจตนาให้กล้ามเนื้อหดต่าง ๆ เครียดและคลายออกอย่างรู้เท่าทันตลอดเวลานี้ เป็นการทำให้ความรู้สึกเหล่านี้ขึ้นมาเป็นจิตสำนึก แทนที่จะเป็นการกระทำโดยไม่รู้ตัวเป็นจิตใต้สำนึกหรือนิสัยเคยชิน

กรมสุขภาพจิต (2543 : 52-53) ได้สรุปถึงการจัดการกับความเครียดไว้ว่า แนวทางในการจัดการกับความเครียด คือ การหมั่นสังเกตความผิดปกติทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่เกิดจากความเครียด ทั้งนี้อาจใช้แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองก็ได้ เมื่อรู้ตัวว่าเครียดจากปัญหาใด ให้พยายามแก้ปัญหานั้นให้ได้โดยเร็ว เรียนรู้การปรับเปลี่ยนความคิดจากแง่ลบให้เป็นแง่บวก ผ่อนคลายความเครียดด้วยวิธีที่คุ้นเคย ใช้เทคนิคเฉพาะในการคลายเครียด

กฤตยา อารยะศิริ (2543 : 343-347) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับการจัดการความเครียดที่เกิดจากงาน คือ การจัดการความเครียดจากการทำงานในองค์การอุตสาหกรรมนั้น สามารถใช้วิธีที่จะจัดการความเครียดที่เกิดขึ้น โดยวิธีต่าง ๆ ที่ทำให้ง่ายด้วยตนเอง เช่น 1) การจัดการความเครียดระดับพนักงาน พนักงานในองค์การต้องพยายามหาวิธีที่จะจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นโดยวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ได้ง่ายด้วยตนเอง 2) การจัดการความเครียดระดับองค์กร องค์กรต่าง ๆ ต้องพยายามขจัดต้นเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน คัดค้านเหตุที่ได้เสนอแล้ว พร้อมทั้งมีการจัดการหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

สมบัติ ตาปัญญา (2544 : 49) ได้กล่าวถึงการผ่อนคลายความเครียดโดยวิธีผ่อนคลายกล้ามเนื้อว่า วิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ร่างกายผ่อนคลายมากขึ้น ได้แก่ การฝึกผ่อนคลาย (Relaxation training) ซึ่งสามารถช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ อารมณ์และบุคลิกภาพ ได้ นักจิตวิทยาคลินิกทั่วไปย่อมทราบคืออยู่แล้วว่า ถ้ามนุษย์สามารถลดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อและความวิตกกังวล ย่อมอยู่ด้วยกันเสมอ การฝึกสอนให้คนรู้เท่าทันและสามารถสังเกต และควบคุมความเครียด ได้ จึงเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันทานความเจ็บป่วยทั้งกาย และจิตใจ ได้เป็นอย่างดี

เพ็ญญา ไทยภูมิ (2544 : 22) กล่าวว่า ถ้าเกิดความเครียดขึ้นเป็นครั้งคราวและทำให้หายจากความเครียดได้ ก็จะทำให้การดำเนินชีวิตของมนุษย์เป็นไปได้ตามปกติ แต่ถ้าเกิดขึ้นนาน ๆ และเกิดต่อกันไปเรื่อย ๆ ไม่สามารถทำให้หายจากความเครียดได้ ก็จะปรากฏผลเสียเกิดขึ้นต่อการดำเนินชีวิต ไม่สามารถจะประกอบภาระงานได้ตามปกติ ดังนั้น วิธีการที่จะช่วยให้ความเครียดนั้นลดลงจึงมีความจำเป็น วิธีการต่าง ๆ มีดังนี้ 1) การนอนหลับ 2) การหย่อนคลายกล้ามเนื้อ 3) การพักผ่อนหย่อนใจและการออกกำลังกาย 4) โยคะและการทำสมาธิจิต

มารยาท จิตบรรพต (2545 : 21) ได้กล่าวถึงวิธึคลายเครียดของชาวอินเดีย คือ โยคะ (Yoga) เป็นส่วนสำคัญในวัฒนธรรมอินเดียเป็นเวลานาน กล่าวกันว่า เป็นสุดยอดความพยายาม

ของนักคิดชาวอินเดียโบราณ ในการที่จะฝึกคนให้ความสามารถควบคุมจิตได้หมด “โยคะ” มีคำจำกัดความทั่วไปที่เป็นที่ยอมรับว่าเป็นสำนักชั้นสูงที่ได้มาจากความสงบร่างกายและจิตใจอย่างเต็มที่ ในขณะที่ยังรู้ตัวหรือตื่นใ้ยืนอยู่ โยคะประกอบด้วยการศึกษาสมาธิ และเทคนิคทางกายภาพ ซึ่งเป็นแบบแตกต่างกันหลายอย่าง เช่น การออกกำลังกาย การควบคุมลมหายใจเข้า-ออก การทำจิตใจให้บริสุทธิ์ ท่าที่นิยมโดยทั่วไปคือท่านั่งสมาธิบนพื้น ซึ่งจะช่วยให้กระดูกสันหลังตั้งตรง ฝึกการหายใจเพื่อส่งเสริมการควบคุมช่วงการหายใจเข้าออก เป็นผลให้ควบคุมการหายใจเข้าออกเองได้ในที่สุด โยคะจึงเป็นการผ่อนคลายความเครียดอย่างลึกซึ้งลักษณะหนึ่งของการทำงานของระบบประสาทภายในตนเองโดยไม่ต้องมีการนอนหลับ

คณะวิจัยจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2549 : 45-48) ได้กล่าวถึงการจัดการกับความเครียดว่าคนที่เขาตัวรอดจากความเครียดได้ ต้องรู้จักจัดการกับความเครียดนั้น ซึ่งโดยความหมายแล้วการจัดการไม่ได้หมายความว่าให้เราจัดการความเครียดให้หมดไป แต่หมายถึงวิธีการที่เราจะอยู่กับความเครียดของเราให้ได้ โดยวิธีการดังต่อไปนี้ (เมื่อคิดว่าเรากำลังเริ่มเครียด)

1. หยุดคิดสักครู่หรือพยายามนึกถึงภาพสวย ๆ สถานที่สวย ๆ ที่เคยเห็นหรือเคยไปพบบางครั้งเราไม่สามารถหนีจากสถานการณ์ หรือภาวะแวดล้อมไปได้ก็จะใช้ความคิดฝันให้เป็นประโยชน์เหมือนเพลง to dream the impossible dream

2. เมื่อหยุดคิดหรือหยุดความฟุ้งซ่านลงได้บ้างแล้ว ให้พยายามเรียงลำดับปัญหาตามความสำคัญ อาจจะนั่งนึก หรือเขียนลงเป็นข้อ ๆ และค่อย ๆ คิดดูว่าปัญหาใดแก้ไขได้ ปัญหาใดต้องรอไว้ก่อน หรือปัญหาบางอย่างที่ไม่สามารถแก้ไขได้เลย คงต้องยอมรับขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาของเราอย่างแท้จริง

3. เมื่อเรียงลำดับปัญหาได้แล้วก็ต้องพยายามหากิจกรรมต่าง ๆ ทำที่ดีที่สุด คือการออกกำลังกาย เล่นกีฬาชนิดต่าง ๆ ที่ตนเองนัดหรือพอเล่นได้ หรือทำกิจกรรมช่วยเหลือผู้อื่น เช่น ไปเลี้ยงเด็กกำพร้า เลี้ยงอาหารผู้ป่วยสามัญ โดยเฉพาะตามโรงพยาบาลจิตเวชต่าง ๆ

4. หาเพื่อนหรือผู้ที่เราสามารถระบายความเครียดได้ เราอาจจะคุยกับญาติ พี่น้อง ครู พระ หรือผู้ที่สามารถรับฟังสิ่งที่เราวิตกกังวลและทำให้เครียด ถ้ายังรู้สึกว่ามีปัญหามาก อาจจะไปพบผู้อื่นที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา (Counselors) นักจิตวิทยา หรือจิตแพทย์

5. ประการสุดท้ายหลังจากดำเนินการมาตามคำแนะนำต่าง ๆ แล้ว ก็คือ การปรับจิตใจของเรา (ซึ่งจะลดความตึงเครียดไปได้บ้างแล้ว) ให้รู้จักปรับเข้ากับปัญหายอมรับในสิ่งที่แก้ไขไม่ได้ ถ้าอยากร้องไห้ก็ร้องเสียให้เต็มที่ไม่ต้องอายใคร พยายามให้ความหวังกับตนเองและดูแลสุขภาพ การกินการนอนให้พอเพียง การใช้ยาระงับประสาท หรือยาคลายเครียด อยากให้พิจารณาเมื่อมีอาการทางกายมากขึ้น หรือนอนไม่หลับจนไปทำงานทำการไม่ได้ เพราะยาเหล่านี้

เพียงแค่ช่วยอาการวิตกกังวล หรืออาการทางกาย เช่น ใจสั่น ปวดหัว หรือช่วยให้นอนหลับเท่านั้น ความเครียดจะยังคงเป็นแขกประจำของท่านอยู่เสมอ ดังนั้นจึงควรอยู่กับความเครียดให้ได้ดีกว่า จะหลบหนีจากมันไป

ภิรมย์ สุคนธาภิรมย์ (2549 : 78-79) กล่าวถึงวิธีการในการกำจัดความเครียด หรือ ลดความเครียดที่เกิดจากหลายสาเหตุ มีอยู่ 5 วิธีไม่เครียดไว้ดังนี้

1. เชื่อมมั่น สร้างความเชื่อมั่นให้ตนเองมั่นใจได้ว่า ในชีวิตเราไม่มีปัญหาอะไรที่แก้ไขไม่ได้ แม้ความตายก็ยังป้องกันได้ ชะลอได้ พึงระลึกว่าทุกปัญหาจะมีทางแก้ไขได้ระดับหนึ่งเสมอ ทุกคนมีปัญหาของตน ไม่มีปัญหาใดที่ไม่มีทางออก เส้นใจเวลาก็เป็นทางออกอย่างหนึ่ง

2. สติ มีสติเตรียมตัวก่อนที่จะทำกิจกรรมใด ๆ ตั้งสติวิเคราะห์ เข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ที่นำไปสู่อุปสรรค และหาทางเลือกที่ดีกว่าลุกขึ้นจากที่นอนเช้าหน่อย เช่น 5.00 น.-5.30 น. หรือ 6.00 น.แล้วทำธุรกิจส่วนตัวสบาย ๆ และคิดวางแผนว่าวันนี้จะทำอะไร อย่างไร กราบพระ บ้าง ร้องเพลงบ้างธรรมชาติยามเช้าจะช่วยเติมความสุขใจ แจ่มใส

3. หวังตามที่เป็นจริง ไม่คาดหวังว่าผู้ัน หรือสิ่งนั้นสิ่งนี้ต้องสมบูรณ์หรือ เป็นเลิศอย่างนั้นอย่างนี้ หากสิ่งที่เกิดขึ้นหรือ ได้รับไม่สมดังที่หวังไว้ ก็ปล่อยไปบ้าง หาทางปรับปรุงตามเหตุผล ไม่ต้องโกรธหรือเสียใจ ได้เท่าใดก็รับได้ ใช้ปัญญาดีกว่าใช้อารมณ์

4. พดติกรรมผู้อื่นเป็นอย่างนั้นแหละ ทำที คำพูด สีหน้าและอารมณ์ของผู้อื่นเกิดจากปัญหาของเขาเอง ตามประสบการณ์ในวัยเด็ก วิถีชีวิตในอดีต ธรรมเนียมวัฒนธรรมของครอบครัวและเพื่อน ๆ เขา เห็นใจและเมตตาเขาบ้าง เมื่อเขาแสดงต่อเราไม่ดีก็มักแสดงพฤติกรรมไม่ดีต่อผู้อื่นด้วยไม่ต้องไปปรับเอามาโกรธหรือเสียใจให้เปลืองอารมณ์และทำร้ายตัวเอง

5. ลดอารมณ์ทางลบเพิ่มอารมณ์ทางบวก ความวิตกกังวล ความกลัว ความโกรธ ทำให้เครียด หมั่นทำความเข้าใจกับตนเองว่า ความรู้สึกเหล่านั้นเกิดด้วยเหตุใด ถ้าไม่เข้าใจก็หาที่ปรึกษาเช่น เพื่อน ผู้ปกครอง ฯลฯ และทบทวน ทำความเข้าใจกับสิ่งข้อข้างต้นให้แจ่มชัด พร้อมกับหาความสุข ความผ่อนคลายให้ตนเองในทุก ๆ 24 ชั่วโมงของคนให้พบ แล้วปฏิบัติเป็นนิสัย เช่น ร้องเพลงคนเดียว หรือกับเพื่อน ๆ ออกกำลังกายวิธีที่ถนัด หาข้อข้ามหัวเราะกับผู้อื่น

เทอดศักดิ์ เดชคง (2549 : 59-60) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีปฏิบัติเพื่อลดความเครียดมีมากมาย หลายคนอาจเคยใช้ เช่น การฟังเพลง วาดรูป เป็นงานอดิเรก หรือออกกำลังกาย เหล่านี้ อาจเป็นวิธีที่ไม่เจาะจง แต่ก็ใช้ได้สำหรับทุกคน ส่วนที่วิธีที่อยากนำเสนอ นับเป็นวิธีการที่เฉพาะ ซึ่งสามารถลดความเครียดได้ขึ้นอยู่กับว่าใครใช้ได้ผลมากน้อยแค่ไหนวิธีแรก คือ การฝึกหายใจ เป็นวิธีที่ลดความเครียดที่นิยมมากในหมู่ตะวันตก แต่ศาสตร์ทางตะวันออก กล่าวถึงผลการหายใจ



อย่างถูกวิธีมาเนิ่นนาน อย่างเช่น การหายใจแบบเต้า ซึ่งหมายถึงการหายใจเข้าท้องพอง หายใจออกท้องยุบ และกลืนลมหายใจไว้หนึ่งนาที เช่นเดียวกับคำรับของท่านมาสเตอร์จิว กัก สูย ได้แนะนำการหายใจแบบปราณ เพื่อเพิ่มพูนสุขภาพ โดยการหายใจเข้านับ 1-2-3-4-5-6 กลืนไว้นับ 1-2-3 แล้วหายใจออกช้า ๆ กลืนไว้อีก แล้วจึงสูดหายใจเข้าไปใหม่ วิธีการลดความเครียดแบบการหายใจนี้สามารถอธิบายได้ว่าเกิดจากการกระตุ้นกระบังลม ซึ่งเป็นกล้ามเนื้อ แผ่นที่กั้นระหว่างทรวงอกกับช่องท้อง การขยับเคลื่อน ไหวของกระบังลมจะกระตุ้นประสาททวารกัส (Vagus) ซึ่งส่งกระแสประสาทไปยังก้านสมอง มีผลลดความตึงเครียด วิธีเหล่านี้สามารถนำไปใช้ได้แม้ในขณะที่นั่งทำงานหรือขับรถ เพราะไม่ต้องใช้ความใส่ใจมากกายนักเพียงแต่หายใจเข้าลึก ๆ ให้ท้องพอง กลืนไว้สักครู่แล้วผ่อนลมหายใจออกช้า ๆ ทำสัก 5-10 นาที ก็ได้ผลแล้วเหมาะอย่างยิ่ง สำหรับผู้ที่มืออาการแน่นหน้าอกหายใจไม่เต็มอิม

กมลพรรณ ชิวพันธุศรี (2550 : 98-100) กล่าวถึงวิธีการจัดการกับความเครียดไว้ได้อย่างน่าสนใจ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ได้รับการประยุกต์ให้มีความเหมาะสมกับสภาวะปัจจุบันอย่างยิ่ง โดยมีวิธีการในการจัดการกับความเครียด ดังนี้

1. การทำสมาธิ เป็นการทำให้ร่างกายและจิตใจผ่อนคลาย สมองปลอดโปร่ง ทำให้มีความสามารถในการควบคุมสติ ไม่ให้อยู่ภายใต้อิทธิพลของอารมณ์ เกิดปัญญาในการคิดแก้ปัญหาทำให้จิตใจสงบ และมีความสุข การฝึกสมาธิทำได้หลายวิธี เช่น กำหนดลมหายใจเข้าออกช้า ๆ จิตใจจดจ่ออยู่ที่ลมหายใจเข้าออกทางจมูกอยู่ตลอดเวลา ความคิดไม่ออกแวกไปเรื่องอื่น บางคนทำสมาธิโดยการตั้งจิตจดจ่อไปที่การขยับและพองตัวของท้องหรือปรับจิตจดจ่อไปที่หัวใจ อาจใช้มือแตะที่กลางอกด้านซ้ายใกล้ลิ้นปี่แล้วค่อย ๆ เอมือออก ซึ่งรายละเอียดในการฝึกสมาธิสามารถค้นคว้าเพิ่มเติมได้จากหนังสือธรรมะหรือจากสื่อต่าง ๆ

2. ออกกำลังกาย จะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันโดยธรรมชาติและช่วยลดความเครียด เนื่องจากออกกำลังกายจะทำให้สมองหลั่งสารเอ็นโดฟิน (สารสุข)

3. ฝึกการคิดอย่างมีเหตุมีผล ไม่คิดล่วงหน้ามากเกินไป คิดหลาย ๆ แง่มุม เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่หลากหลาย คิดแต่เรื่องที่ดี พยายามลืมอดีตที่มีแต่ความทุกข์ รู้จักยืดหยุ่น ไม่เข้มงวดจนเกินไป ปล่อยวางเมื่อทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถแล้ว แต่ทำไม่สำเร็จ

4. มองโลกในแง่ดี เอาใจเขามาใส่ใจเรา รับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น รู้จักไว้วางใจผู้อื่น โดยมอบหมายงานให้ผู้อื่นทำ แก้ไขความบกพร่องของตนเอง เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือนิสัยบางอย่าง ไม่ริบเร่มากเกินไป หลีกเลี่ยงการแข่งขันกับผู้อื่น หาเวลาพบปะสังสรรค์กับเพื่อน ๆ บ้าง

นอกจากนี้ควรพักผ่อนให้เพียงพอ ทำงานอดิเรกที่ชอบ เช่น อ่านหนังสือ ฟังเพลง เล่นดนตรีท่องเที่ยว ฯลฯ ที่สำคัญต้องรู้จักประเมินตัวเองอยู่เสมอ เมื่อรู้สึกว้าวุ่นอะไรไม่ออก เหนื่อยล้า หรือมีปัญหาให้ครุ่นคิด ต้องหยุดพักและหาทางระบายความเครียด ด้วยการปรึกษาหรือพูดคุยกับผู้อื่นที่เราไว้ใจ จะช่วยให้สบายใจขึ้น

ปานรดา ปัญญาราษฎร์ (2549 : 78-79) ได้สรุปถึงวิธีการจัดการกับความเครียดว่า การจัดการความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้ลึกซึ้งเกี่ยวกับตัวเอง รู้สึกกลัว มีความวิตกกังวล และมีความตระหนักถึงอาการแสดงออกทั้งทางร่างกายและจิตใจ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ จากภาวะเครียด บุคคลนั้นจะตัดสินใจเลือกวิธีการจัดการความเครียดที่เหมาะสมด้วยตนเอง เพื่อให้ระดับความเครียดที่มีในขณะนั้นลดลงและสามารถใช้ชีวิตปกติประจำวันได้ กล่าวโดยสรุปวิธีการจัดการความเครียดต่าง ๆ สามารถแบ่งเป็นหมวดหมู่ได้ 2 แบบใหญ่ ๆ คือ วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ปัญหา และวิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ด้วยอารมณ์

#### 1. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ปัญหา (Problem-focused coping method)

คือ วิธีที่เป็นพฤติกรรมปรับตัวที่เกิดจากกระบวนการทางปัญญา โดยพยายามจัดการกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดโดยวิธีการแก้ปัญหา และมุ่งเน้นที่จะจัดการที่สาเหตุหรือต้นเหตุของปัญหา ได้แก่ การเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นความเครียดตามสภาพความเป็นจริง หาหนทางหรือวิธีการแก้ไข หรือเสริมสร้างตนเองให้มีความสามารถในการจัดการกับความเครียดนั้น ๆ ซึ่งต้องอาศัยเวลาและความรู้เพียงพอเพียงที่จัดการกับปัญหานั้น

#### 2. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ด้วยอารมณ์ (Emotional - focused coping method)

คือ วิธีที่เป็นพฤติกรรมปรับตัวของบุคคลที่พยายามประเมินสถานการณ์และจัดการสิ่งที่คุกคามนั้น ๆ โดยเน้นการปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกเครียด ไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาหรือสาเหตุ ซึ่งเป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ เพื่อลดความรู้สึกเครียดเท่านั้น ซึ่งในที่สุดปัญหานั้นก็ยังคงอยู่ พฤติกรรมดังกล่าวเป็นกลไกป้องกันทางจิตซึ่ง ได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยง การพยายามลืม การเพ้อฝัน การแยกตนเอง หรือการโยนความผิดให้ผู้อื่น เป็นต้น

#### ชัยวัฒน์ สุ่มังคะละ (2552 : 49-50) ได้กล่าวถึงวิธีในการจัดการกับความเครียด

สรุปได้ว่า คนเราเมื่อเกิดความเครียดแล้ว จะองแสวงหาทางระบายออกเพื่อที่จะได้ลดความเครียดที่มีขึ้น ให้อยู่ในระดับปานกลางที่ร่างกายจะรับได้ การลดความเครียดพอจะจัดเป็นด้านต่าง ๆ ให้เด่นได้มี 3 ทางคือ ทางร่างกาย เช่น การทำท่าทางผ่อนคลายตัวด้วยการหาอะไรมาใส่ปาก เช่น การกินอาหาร สุขบุหรี่ หรือผ่อนคลายกล้ามเนื้อด้วยการออกกำลังกาย ตามความเหมาะสมของแต่ละคนไป ทางด้านจิตใจ ได้แก่ การระบายออกทางจิตใจ เช่น การฝึกสมาธิ แผ่เมตตา และทางด้านบทบาทหน้าที่ เช่น จัดระบบงานใหม่ มีการวางแผนการทำงานให้เป็นตาราง จัดลำดับความ

สำคัญก่อน-หลังของงาน เป็นต้น ตัวอย่างที่กล่าวมาเป็นวิธีลดความเครียดของคนเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้มีชีวิตต่อสู้กับสถานะที่เป็นอยู่ได้ ส่วนคนที่ไม่รู้จักแสวงหาแนวทางระบายความเครียดย่อมมีผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจและหน้าที่การงาน หากปล่อยทิ้งไว้เนิ่นนานอาจทำให้เป็นโรคจิต โรคประสาทมีพฤติกรรมที่ผิดแปลกไปกว่าคนปกติ ซึ่งจะกลายเป็นปัญหาของสังคมต่อไป

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

คำรณ ทศสิริวัฒน์ (2546 : 9) ได้ศึกษาการศึกษาภาวะความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีภาวะความเครียด โดยรวม อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีภาวะความเครียดสูงทุกด้าน
2. ภาวะความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน โรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ทั้งโดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน
3. ภาวะความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี กับ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน
4. ภาวะความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี กับผู้บริหารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยรวม มีความเครียดไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี มีภาวะความเครียดมากกว่าผู้บริหารโรงเรียน ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

รัตติยา วิจิตรวงษ์ (2546 : 13) ได้ศึกษาความเครียดของบุคลากรในโรงเรียนพาณิชยการ ตะวันออก จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความเครียดของบุคลากร โรงเรียนพาณิชยการ ตะวันออก โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายตำแหน่ง พบว่า ความเครียดของบุคลากรทุกตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง 2) บุคลากรในโรงเรียนพาณิชยการตะวันออก จำแนกตามตำแหน่ง บุคลากรมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ณัฐธนิษฐ์ สวัสดิ์มงคล (2547 : 12) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. บัณฑิตสนับสนุนทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง
3. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เพื่อผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา ตำแหน่งการบริหาร การสนับสนุนทางสังคมจากชุมชน ผู้บังคับบัญชา และวุฒิการศึกษา เป็นตัวพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 51.90

พาไชย โชติพันธุ์โสภณ (2548 : 19) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารโรงเรียน มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง แยกปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 เมื่อจำแนกตามระดับความคาดหวังและความอดทนต่อปัญหามีความเครียดไม่แตกต่างกันแต่เมื่อจำแนกตามความเร่งรีบ การต่อรองและอำนาจบริหารพบว่า มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัจจัยด้านส่วนบุคคลในองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่มีขนาดโรงเรียนต่างกัน และมีความพึงพอใจของทรัพยากรต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนเรื่องความขัดแย้งกับบุคลากร ปริมาณงาน และความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาต่างกัน พบว่า มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ปัจจัยด้านนอกองค์กรของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่มีเวลาในการเดินทางต่างกันได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวต่างกัน มีปัญหาด้านเศรษฐกิจต่างกัน และได้รับผลจากชุมชนและสภาพแวดล้อมต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนเรื่องความพึงพอใจในที่พักอาศัยต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปานรดา ปัญญาราษฎร์ (2549 : 17) ได้ศึกษาความเครียด วิธีการจัดการความเครียด และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่า

1. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในการทำงาน โดยรวมระดับสูง ร้อยละ 56.23

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ หน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานการพยาบาลผู้ป่วย สถานะการเงินและปัจจัยด้านงาน ได้แก่ โครงสร้างและการบริหารการจัดการ บรรยากาศและสภาพการทำงานสัมพันธ์ภาพส่วนบุคคล และลักษณะงานพยาบาล ร่วมกันอธิบายความแปรผันของความเครียด โดยรวมร้อยละ 76.6 ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) โดยมีปัจจัยเรื่องงานด้าน โครงสร้างและการบริหารจัดการเป็นตัวแปรสำคัญที่สุด สามารถอธิบายความแปรผันโดยรวมร้อยละ 59.5

3. ตัวแบบของระดับความเครียดในงานโดยรวม ประกอบด้วย ตัวแปรพยากรณ์เมื่อเรียงลำดับตามขนาดของสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงส่วนมาตรฐาน คือ โครงสร้างและการบริหารจัดการ บรรยากาศและสภาพการทำงาน สัมพันธ์ภาพส่วนบุคคล ลักษณะงาน หน้าที่พิเศษ และสถานะการเงิน

4. พยาบาลวิชาชีพความคิดเห็นว่า ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคนและมาตรฐานวิชาชีพที่สูง การมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก อีกทั้งมีลักษณะงานที่ไม่ส่งเสริมการใช้บทบาทอิสระทางการพยาบาล เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในงานและอุปสรรคต่อการทำงานให้สำเร็จมากที่สุด และพยาบาลวิชาชีพแนะนำให้โรงพยาบาลเอกชนควรมีกุญแจทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อค้นหาและแก้ไขปัญหามาจากการทำงานที่ส่งผลทำให้เกิดความเครียด รวมทั้งลดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในงาน

อุณศักดิ์ ศรีดำไพ (2549 : 26) ได้ศึกษาความเครียดต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศกนนคร เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความเครียดต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาตามขนาดของโรงเรียน โดยรวม พบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก โรงเรียนขนาดกลาง อยู่ในระดับปานกลาง และโรงเรียนขนาดเล็กอยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับความเครียดต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารในโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่มีความเครียดมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก และผู้บริหารในโรงเรียนขนาดกลางมีความเครียดมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก

3. ด้านสภาพแวดล้อมของงาน ผู้บริหารมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโรงเรียนขนาดใหญ่มีความเครียดมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก และโรงเรียน

ขนาดกลางมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก ส่วนโรงเรียนขนาดใหญ่และขนาดกลางผู้บริหารโรงเรียนมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

4. ด้านสภาพแวดล้อมของชุมชน ผู้บริหารมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่ผู้บริหารมีความเครียดมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็กส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

5. ด้านสภาพแวดล้อมของสังคม ผู้บริหารโรงเรียนมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่ผู้บริหารมีความเครียดมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

6. ด้านสภาพแวดล้อมของรายได้ ผู้บริหารโรงเรียนมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่มีความเครียดมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็กส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

อัญชลี ชูสกุล (2549 : 12-13) ได้ศึกษา ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ ผลการศึกษา พบว่า 1) พนักงานธนาคารออมสิน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านบทบาทในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดด้านปัจจัยนอกองค์กรอยู่ในระดับน้อย 2) พนักงานธนาคารออมสินที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้านคือ ด้านบทบาทในองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานเพศชายมีความเครียดด้านปัจจัยภายนอกองค์กรมากกว่าพนักงานหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

สาธิต จันทร์ดวง (2550 : 20-21) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า

1. การสนับสนุนทางสังคมของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี พบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนผู้บริหาร การสนับสนุนทางสังคมด้านผู้ใต้บังคับบัญชา การสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัวการสนับสนุนทางสังคมด้านชุมชนอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี มีความเครียดระดับปานกลาง

3. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานีอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มานพ ชูนิล และคณะ (2550 : 18) ได้ศึกษาวิธีการจัดการความเครียดของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด วิธีการจัดการความเครียด และปัญหาที่ประสบในการจัดการความเครียดของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 478 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความเครียดอยู่ในระดับปกติ ร้อยละ 51.43 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดอันดับหนึ่ง คือ กลัวอ่านหนังสือไม่ทัน ร้อยละ 89.7 อันดับสอง คือ กลัวทำข้อสอบไม่ได้ ร้อยละ 89.5 วิธีการจัดการความเครียดที่ใช้กันมากอันดับหนึ่งคือ ดูหนัง ฟังเพลง ดูโทรทัศน์ ร้อยละ 97.5 อันดับสองคือ ทำจิตใจให้สงบ ขอมรับสถานการณ์ ปล่อยวาง ปล่อยให้ได้ ร้อยละ 90.2 ปัญหาที่ประสบในการจัดการความเครียด อันดับหนึ่งคือ ขี้เกียจและง่วงนอนอยู่เสมอ ร้อยละ 73.4 เมื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของนักศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาด้านการเรียน ปัญหาการจราจร ปัญหาสภาพแวดล้อม พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบระดับความเครียดของนักศึกษาจำแนกตามปัญหาการสอบ การคบเพื่อน ความรัก ครอบครัวสุขภาพ ด้านการเงิน และด้านการทำงาน พบว่า มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ราชนิธิ ประสานศักดิ์ (2550 : 32) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ กับวิธีเผชิญความเครียดของครูโรงเรียนประถมศึกษาศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนที่อยู่ภายใต้สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า

1. ครูที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และประสบการณ์ในการสอนต่างกัน มีการใช้วิธีการเผชิญความเครียดต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. ครูที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีการใช้วิธีการในการแก้ปัญหาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. บุคลิกภาพแบบห้วน ไหว แสดงตัว เปิดกว้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีการเผชิญความเครียดแบบปรับสภาพอารมณ์ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา ส่วนบุคลิกภาพแบบอ่อนโยนและแบบมีสติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธีเผชิญ

ความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและมีความสัมพันธ์ทางลบกับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งปรับสภาพอารมณ์

กนกพร พุทธิปีตันธน (2551 : 9) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการควบคุมอารมณ์กับความเครียดในงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1 ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับต่ำ ข้าราชการครูที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานครู สถานภาพสมรส อาชีพของคู่สมรสและจำนวนบุตรแตกต่างกัน มีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการครูที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความเครียดในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสามารถในการควบคุมอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในงาน

สุภรณ์ รักษาสัตย์ (2551 : 18) ได้ศึกษาความเครียดของพยาบาล ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความเครียดของพยาบาล ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ พบว่า มีความเครียดอยู่ในระดับสูง

2. การเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาล ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า พยาบาล ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ และหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความเครียดในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน พยาบาลศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพที่มีสถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเครียดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความเครียดด้านการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผาดิคมน์ เกลี้ยงรส (2552 : 28) ได้ศึกษาการศึกษาสภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารงานในโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 5 ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 5 จำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา และขนาดโรงเรียน พบว่า สภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก สภาวะความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สภาวะความเครียดด้านจิตใจ สภาวะความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม สภาวะความเครียดด้านร่างกาย และสภาวะความเครียดด้านสังคม ตามลำดับ

2. ผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาดังกันสภาวะความเครียดในการบริหารงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 5 โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



3. ผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีอายุต่างกัน มีสภาวะความเครียดในการบริหารงาน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ใน โรงเรียนขนาดต่างกัน มีสภาวะความเครียดในการบริหารงานในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 5 โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชัยวัฒน์ สุมังคะละ (2552 : 16) ได้ศึกษาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนอนุบาล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 7 ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความเครียด ผู้บริหารมีความเครียดสูงร้อยละ 14.81 เพศหญิงจะมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศชาย อายุและรายได้เพิ่มขึ้น ระดับความเครียดสูงก็จะมีจำนวนเพิ่มขึ้น ตามวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จะมีระดับความเครียดมากกว่าวุฒิ ปริญญาตรี และผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนจะมีระดับความเครียดสูงกว่าตำแหน่งอื่น

2. สาเหตุที่ทำให้เครียด ผู้บริหารมีสาเหตุของความเครียดจากตัวนักเรียน ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา ผู้ปกครอง และจากเพื่อนร่วมงานเรียงตามลำดับ โดยระดับความรู้สึกเครียดในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง

3. วิธีลดความเครียด ผู้บริหารใช้วิธีลดความเครียดทางด้านจิตใจ ด้านบทบาทหน้าที่และด้านร่างกายเรียงตามลำดับ โดยพฤติกรรมที่นำไปปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

จีเมล และ สเวน (Gmelch & Swent. 1981 : 16-19) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในรัฐโอเรกอน จำนวน 1,800 คน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด 10 อย่าง คือ 1) การปฏิบัติตามกฎหมาย และนโยบายต่าง ๆ 2) การประชุมที่ใช้เวลานานเกินไป 3) การของบประมาณและการสนับสนุนแก่โรงเรียน 4) การประเมินผลการทำงานของบุคลากร 5) การแก้ปัญหาความขัดแย้ง 6) การทำรายงานหรือเอกสารให้เสร็จทันเวลา 7) การเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนนอกเวลา 8) การตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น 9) การถูกรบกวนจากโทรศัพท์และผู้มาเยือน 10) การทำงานเกินกว่าที่จะทำให้เสร็จในเวลาทำงาน

อีเรส และ โกลด์สตี (Eres & Goldstien. 1981 : 33-43) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในประเทศอิสราเอล พบว่า ความคลุมเครือในบทบาททำให้ผู้บริหารเกิดความเครียดในบทบาทของผู้บริหารมากกว่าบทบาทของครูผู้สอน สำหรับความขัดแย้งในบทบาทนั้นจะเกิดความเครียด ในกรณีที่มีความต้องการของตัวผู้บริหารไม่ตรงกับความต้องการของผู้บังคับบัญชาชั้นสูงขึ้นไป

ฟินาลดี (Finaldi. 1983 : 854-A) ได้ศึกษาถึงปัจจัยทางประชากรที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมและมัธยมศึกษา ในรัฐคอนเนคติกัต จำนวน 374 คน พบว่า ผู้บริหารเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานมากกว่าเพศชาย และผู้บริหารโรงเรียนที่ตั้งอยู่นอกเมืองมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารในเมือง

บริม (Brimm. 1983 : 65) ได้สรุปจากการวิเคราะห์งานวิจัยต่าง ๆ ไว้ว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารโรงเรียนเกิดความเครียด ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากเกินไปหรือภารกิจมากเกินไป ค่าตอบแทนไม่พอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ปกครอง ครู และนักเรียน ความรับผิดชอบในการบริหารที่เพิ่มมากขึ้น

ฮูล (Hull. 1984 : 2331-A) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดกับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในรัฐเท็กซัส กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารโรงเรียนในรัฐเท็กซัส จำนวน 976 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี
2. ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า
3. ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก
4. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมากคือ การให้ครูออก และวิกฤตการณ์ทางการเงิน

เนลสัน (Nelson. 1986 : 2880-A) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและวิธีการแก้ไขปัญหาของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านบทบาท คือ บทบาทที่มากเกินไป ความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด

อีริกสัน (Erickson. 1986 : 1844-A) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในอเมริกาเกิดความเครียด พบ 1) จำนวนปีในการเป็นผู้บริหาร และบทบาทในการเป็นผู้บริหารเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด 2) ความเครียดของผู้บริหารขึ้นอยู่กับขนาดของสถานศึกษา ที่มีการระดมทุนในการพัฒนาการด้านการศึกษา 3) ความเครียดแปรเปลี่ยนไปตามอายุของผู้บริหาร

โดลิงเกอร์ (Dolinger. 1987 : 804-A) ศึกษาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่มากเกินไป

โฟสเตอร์ (Foster. 1987 : 265-A) ได้ศึกษาถึงการรับรู้ในความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในรัฐเคนตักกี พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารโรงเรียนเกิดความเครียด คือ การบริหารเวลา โดยการที่ต้องเข้าร่วมกิจกรรมนอกเวลาทำงาน และถูกรบกวนเวลาโดยการรับโทรศัพท์ การที่ต้องทำงานเกินกว่าจะทำให้แล้วเสร็จในเวลาราชการได้ ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กมีความเครียดมากกว่าโรงเรียนขนาดใหญ่

ไรท์ (Wright. 1987 : 804-A) ได้ศึกษาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนประถมและมัธยมศึกษาในเมือง บรินซ์ จอร์จ รัฐแมริแลนด์ จำนวน 163 คน ปรากฏว่าผู้บริหารทั้งสองระดับให้ความเห็นตรงกันว่า การบริหารเวลา คือ การต้องทำงานให้เสร็จทันเวลาเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ส่วนปัจจัยอื่นที่มีผลรองลงไปได้แก่ การทำงานหนักเกินไป การประชุมบ่อยเกินไป ความเชื่ออำนาจภายนอกตน

ลาแวนท์ (Lavant. 1990 : 2732-A) ได้ศึกษาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนในภาคตะวันตกตอนกลางของอเมริกา จำนวน 400 คน พบว่า ผู้บริหารที่มีวัยกลางคนมีความเครียดในการทำงานมากกว่าวัยอื่น ผู้บริหารที่มีวุฒิปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีวุฒิปริญญาโทและปริญญาเอก เมื่อมีประสบการณ์ในการบริหารมากขึ้น ผู้บริหารจะมีความเครียดในการทำงานน้อยลง

บาร์คดอล (Barkdoll. 1991 : 375) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบทางบวกการบริหารตนเองและความเครียดกับความพึงพอใจภายในและภายนอกของครู ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างของครูกับความพึงพอใจในการทำงานไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับระบบการให้รางวัลทั้งภายในและภายนอก และยังขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคล ผลกระทบทางบวกและการบริหารตนเอง โดยที่การบริหารตัวเอง จะมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมากกับความพึงพอใจภายในและความพึงพอใจโดยรวม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจภายนอก

ฟอนทานา และเรดา (Fontana & Reda. 1993 : 224) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด เพศ และปัจจัยทางบุคลิกภาพในครู กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 95 คน ผลการศึกษาพบว่า ครูมีความเครียดระดับปานกลางและระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 72.60 และ 23.20 ตามลำดับ เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผู้ที่ เป็นโรคจิต มีความสัมพันธ์ทางลบกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกและแบบห้วนไหวในสภาวะอารมณ์ ทั้งผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกและแบบห้วนไหวในสภาวะอารมณ์ ใช้เป็นตัวพยากรณ์ระดับของความเครียดได้ดีที่สุด บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดมากกว่าอายุ และเพศ

จากการศึกษาผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 26 เรื่อง ตลอดจนแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความเครียด คือ ภาวะทางร่างกายและจิตใจของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม เป็นภาวะจิตใจที่ถูกคุกคามก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ เมื่อพบอุปสรรคขัดขวางไม่ให้ง่ายๆ ได้รับความเครียดมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลาย ๆ ด้านด้วยกัน เป็นภาวะที่ถูกคามสภาพร่างกายและจิตใจของมนุษย์ เพราะมนุษย์มีชีวิตในสภาพแวดล้อมที่ต้องเผชิญกับความเครียด และความเครียดเป็นสิ่งที่กระตุ้นหรือส่งเสริมให้มนุษย์เราต้องรู้จักปรับสภาพและรู้จักการแก้ปัญหา ของตนเอง เพื่อให้สามารถเผชิญกับสิ่งที่มาคุกคามได้ ความเครียดจะมีผลกระทบต่อการทำงาน คุณภาพ และประสิทธิภาพในการทำงาน มีผลกระทบต่อสุขภาพทางกาย และจิตใจมีผลทำให้เกิด โรคภัยต่าง ๆ ได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY