บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวความเครียด

ความหมายของความเครียด

คำว่าความเครียด หรือ Stress มาจากภาษาลาติน แปลว่าความยากลำบาก (hardship) ความทุกข์ยาก (adversity) และความทุกข์ทรมาน (affliction) ต่อมาได้เพิ่มความหมายว่า ความตึงเครียด (strain) การถูกบีบบังคับ (pressure) และความมุมานะ (strong effort) รวมเข้าไปด้วย (นิเทศ ตินณะกุล, 2540) ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความเครียดดังนี้

ความเครียด หมายถึง อาการตึงเครียด อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเครงกับงานเกินไป เช่นหน้าเครียด อารมณ์เครียด (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตราชยสถาน, 2548 หน้า 259)

ความเครียด (stress) หมายถึง ความกดดันที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ เกิดความวุ่นวายใจ ทำให้คนเสียความสมดุลของตนเอง ส่งผลให้แสดงพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ความเครียดจึงถือเป็นความรู้สึกที่เป็นสากล และได้มีการวิจัยอย่างกว้างขวางในทางจิตวิทยาสุขภาพ จิตวิทยาการแพทย์ และพฤติกรรมทางการแพทย์ เพราะความเครียดเป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพ (ปรเมษฐ์ คีรีเมฆ, 2549)

อัมพร โอตระกูล (2540) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึงกลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล มีความคับข้องใจ มีความโกรธ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ อุบล พงษ์พัฒน์ (2540, หน้า 54) กล่าวว่า ความเครียดเป็นประสบการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนเราหรือเป็นการเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็ตามที่คนเราจะต้องปรับตัวต่อสิ่งนั้น และที่สำคัญเป็นเรื่องของจิตใจที่เป็นผลต่อร่างกาย

อุษา จารุสวัสดิ์ (2541) กล่าวว่า ความเครียดในสภาวะของร่างกายที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ออกมากระตุ้นและได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านสรีระและด้านจิตใจ และแม้ว่าภาวะความเจริญดูเหมือนจะมีผลเสียเป็นอย่างมาก แต่บางครั้งความเครียดก็เป็นสัญชาติญาณเพื่อการดำรงชีวิตตามปกติของมนุษย์ และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเราเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ

Selye (1956) นักจิตวิทยาผู้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด กล่าวถึงความเครียด ในลักษณะความเครียดทางด้านร่างกาย เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งคุกคามต่างๆ ซึ่งปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นนี้ไม่เฉพาะเจาะจง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นอาการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ต่อสิ่งกระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยแสดงออกในลักษณะความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ ขัดแย้งในใจ อึดอัดใจ หงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า นอนไม่หลับ ตัวสั่น ใจสั่น ปวดศีรษะ เป็นต้น

ประเภทของความเครียด

มิลเลอร์และคีน (Miller and Keane,1972) ได้แบ่งความเครียดตามที่เกิดเป็น 2 ประเภท คือ ความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ ซึ่งความเครียดทางร่างกาย (physical stress) แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามระยะเวลาการเกิด คือ

1. ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการที่ร่างกายถูกคุกคามในทันทีทันใด เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้นๆ และเห็นผลในทันทีทันใด เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การได้รับโชคมหาศาลอย่างไม่รู้เนื้อรู้ตัว การที่ต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่าตกใจ เป็นต้น

2. ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นความเครียดที่บุคคลที่ถูกคุกคามจากสิ่งเร้าอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ ผลของการถูกคุกคามอาจจะไม่มีผลเห็นเด่นชัด แต่จะสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น การตั้งครรภ์ การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการตามวัย การได้รับบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งที่มีภารกิจต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

สำหรับความเครียดทางจิตใจ (psychological stress) เป็นปฏิกิริยาในการโต้ตอบทันทีทันใดเมื่อคิดว่าเกิดอันตรายขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เอนเจิล (Engel, 1962) แบ่งชนิดของความเครียดตามสิ่งที่เกิดโดยแบ่งออกเป็น 2 ชนิด เช่นเดียวกับ Miller and Keane คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากอวัยวะและระบบของร่างกายเมื่อได้รับการเร้า ทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ อุณหภูมิ แสง สี เสียง กลิ่น รส สัมผัสต่างๆ หรือถูกกระตุ้น จากสภาพภายในร่างกายเอง เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ หรือการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนและระดับสารต่างๆ ในเลือด สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลไปกระตุ้นระบบประสาทและสมองส่วนไฮโปธาลามัส เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในระบบกล้ามเนื้อ ระบบหายใจ ระบบทางเดินอาหาร และระบบอื่นๆ

2. ความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ (emotional and psychological stress) เป็นกระบวนการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ออกมาในรูปของการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และจิตใจ ซึ่งสิ่งเร้าต่างๆ อาจมาจากภายนอกร่างกายหรือภายในร่างกายก็ได้ โดยส่วนใหญ่มักจะมาจากความขัดแย้งภายในใจ (conflict) อันเป็นสภาวะที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกหรือมาจากสภาวะที่จิตใจหวั่นวิตกต่อความล้มเหลว กลัวไม่สมหวังหรือต้องเผชิญกับความผิดหวัง ทำให้เกิดความคับข้องใจ (frustration) มีอารมณ์หวาดกลัว หวั่นไหว วิตกกังวล (anxicty) หรือบางครั้งอาจได้รับสิ่งที่กระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง (psychic trauma) ส่งผลให้ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจมีการเปลี่ยนปลงอย่างเฉียบพลัน

ซีลย์ (Selye, 1956) ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องความเครียดได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. Enstress เป็นความเครียดทางบวก เกิดขึ้นจากการต้องเผชิญกับความท้าทายของงาน ความเครียดชนิดนี้จะปรากฏเป็นผลสำเร็จและเกิดผลดีคือ ช่วยให้สามารถเอาชนะอุปสรรคในการทำงานได้

2. Distress เป็นความเครียดทางลบ เกิดขึ้นเนื่องจากการถูกครอบงำการแสดงออกของความเครียดชนิดนี้คือ ขาดการควบคุมตัวเอง คับอกคับใจ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยรู้สึกหวั่นไหวถึงความล้มเหลวจากปรากฏการณ์นี้ ถ้าความเครียดนี้ไม่ถูกควบคุมหรือทำให้หมดลงก็อาจจะเกิดปัญหาทั้งสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจที่รุนแรงได้

ไบร์เลย์ (Bailey, 1980) แบ่งความเครียดตามลักษณะของสาเหตุเป็น 2 ชนิดคือ

1. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ไม่ดี (negative forces) ความเครียดชนิดนี้คนทั่วไปเมื่อประสบปัญหาก็เข้าใจได้ทันทีว่าเป็นความเครียด ได้แก่ ปัญหาการหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับนายจ้าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งดี (positive forces) สิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดประเภทนี้ส่วนใหญ่คนทั่วไปมักจะนึกไม่ถึงเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีสร้างความสุขให้กับคนทั่วไป ได้แก่ การแต่งงาน การประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นต้น

สรุปได้ว่าความเครียดสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ความเครียดทางด้านร่างกาย และความเครียดทางด้านจิตใจ โดยเมื่อเกิดอาการเครียดขึ้นอาจจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดผลในทางบวก ทำให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามอาจจะเกิดผลในทางลบ ซึ่งก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดปัญหาสุขภาพต่างๆ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยอาจจะมีสาเหตุที่แตกต่างกันดังนี้

สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเกิดจากเหตุการณ์ใดๆ ก็ตามที่ผลักดันร่างกายและจิตใจให้ผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล อ่อนเพลีย นั้น ทางจิตวิทยาได้แยกสาเหตุของความเครียดไว้ 5 ประการดังนี้ (สมิต อาชวนิจกุล, 2547)

1. เกิดจากความกดดัน จากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือมากๆ ลูกน้องถูกหัวหน้ากดดันให้ทำงานเกิดประสิทธิผลมากที่สุด หรือถูกกดดันให้ทำอะไรด้วยความรีบร้อนแข่งขันกับผู้อื่น บางคนที่ไม่สามารถทำได้ก็อาจทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาก ถ้าเป็นมากก็อาจถึงกับทำให้เป็นโรคประสาท หรือโรคจิต

2. เกิดจากความวิตกกังวล คิดมาก กังวลกับอดีต กังวลกับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจส่งผลต่อการเป็นโรคประสาท เช่น นอนไม่หลับ หรือหลับยาก รู้สึกผิดปกติ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย ในบางคนมีอาการวิตกกังวลกับเรื่องไม่เป็นเรื่อง เกิดความกลัวโดยไม่น่าจะกลัว บางคนเป็นคนชอบย้ำคิดย้ำทำ และไม่สามารถบังคับจิตใจตนเองให้สงบราบเรียบได้ ที่เป็นมากเกิดอาการหงุดหงิด โกรธง่าย หมดแรง บางคนอาจถึงกับฆ่าตัวตาย

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิต หรือการทำงานแต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงเป้าหมายได้ทันเวลา ทำงานกับหัวหน้าที่จุกจิก หรือวางอำนาจ เกิดอะไรที่ผิดพลาด ก็กล่าวว่าหัวหน้างานจะลงโทษหรือจะด่าว่าคนที่ตกอยู่ในสภาพคับข้องใจมากๆ นานเข้าก็จะเกิดอาการต่างๆ เช่น ปวดหัว เวียนหัว มึนงง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นลม ใจสั่น หายใจไม่อิ่ม รู้สึกเหมือนมีอะไรมาจุกที่คอ แน่นหน้าอก แน่นท้อง ชาตามตัว ชาตามแขนขา มือเท้าเย็น ใจหายวูบวาบ รู้สึกเหมือนจะขาดใจ กลัวหัวใจหยุดเต้น กลัวจะควบคุมตัวเองไม่ได้ บ้างก็กลัวจนเสียสติ เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. เกิดจากการขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เราเกิดความขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง บางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงานมาก บางคนเกิดอาการเซ็งต่อการทำงานหรือเซ็งต่อชีวิต เพราะทำงานไม่ก้าวหน้า ทำผิดๆ พลาดๆ บ่อยครั้ง ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือขัดกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้กลุ้มใจจนเกิดอาการเครียดทั้งร่างกายและทางใจ

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน เช่น ความพิการทางด้านร่างกาย หรือด้านจิตใจ ถูกเพื่อนฝูงล้อเลียน หรือถูกว่าทำงานไม่เป็นหรือทำงานไม่ได้ บางคนเป็นโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หาย ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่ชอบเก็บกด ไม่แสดงความไม่พอใจออกมา แต่เก็บไปคิด เป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น บางคนพูดติดอ่าง บางคนศีรษะล้าน บางคนก็ท้อแท้ต่อการดำรงชีวิต

กรมสุขภาพจิต (2540) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่ได้ดังหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรู้สึกว่าตนเองทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เช่น เครียดเมื่อสอบ เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเปลี่ยนวัย เช่น วัยรุ่นเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งร่างกายและจิตใจ จึงโทรศัพท์มาปรึกษามากราย เพราะเขาจะเครียดง่าย การเปลี่ยนงาน การแต่งงาน การตั้งครรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก ตกงาน เป็นต้น

3. การเจ็บป่วยทางกาย การเจ็บไข้ไม่สบายทั้งที่รุนแรงและไม่รุนแรง เช่น มะเร็ง เบาหวาน ความดันโลหิตสูง

จะเห็นได้ว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงานเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและทางด้านจิตใจ เช่น ความวิตกกังวล ความกดดัน ความขับข้องใจ ความขัดแย้ง เป็นต้น ทั้งนี้แต่ละบุคคลอาจจะมีอาการแตกต่างกันดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อาการของความเครียด

จำลอง ดิษยวณิช และ พริ้มเพรา ดิษยวณิช (2545) ได้กล่าวถึงอาการของความเครียดไว้ว่าคือ ธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและสุขภาพ โดยการทดลองทางห้องปฏิบัติการเกี่ยวกับอาการที่เกิดจากความเครียด โดยทั่วไปอาการของความเครียดจะแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. อาการทางพฤติกรรม (behavioral symptoms) ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบอย่างของพฤติกรรมของคนได้ เช่น การหลีกหนี การผัดวันประกันพรุ่ง การ

แยกตัวออกจากเพื่อนฝูงและครอบครัว เบื่ออาหาร พละกำลังลดลง แรงขับทางเพศลดน้อยลง อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว รุนแรง ก้าวร้าว เริ่มสูบบุหรี่จัด การใช้เหล้า และยาเสพติด แบบอย่างของการนอนเปลี่ยนแปลงไป มักนอนไม่หลับ นอนกระวนกระวาย พลิกไปพลิกมา ละเลยความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานลดลง และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ (accident proneness)

2. อาการทางอารมณ์ (emotion symptoms) อาการทางอารมณ์ที่พบบ่อยคือ ความวิตกกังวล ความกลัว ความหวาดหวั่น ความหงุดหงิด และอาการซึมเศร้า อาการอย่างอื่น ได้แก่ การปฏิเสธความคับข้องใจ ความลังเลใจ ความไม่กล้าตัดสินใจ ความรู้สึกว่าควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ได้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน บางคนอาจมีความคาดหวังที่น่าสะพรึงกลัว คิดกลับไปกลับมา ขอบคาดการณ์ล่วงหน้าว่า จะมีเคราะห์ร้ายเกิดขึ้นกับตนหรือคนอื่น มักตีตนไปก่อนไข้ กลัวว่ากำลังจะตาย กำลังจะเป็นบ้าหรือเสียสติ

3. อาการทางการรู้ (cognitive symptoms) อาการทางจิตที่สัมพันธ์กับความ เครียดและพบได้บ่อย คือ การขาดแรงจูงใจ ขาดสมาธิและการวินิจฉัยที่ผิด จิตใจไม่จดจ่ออยู่กับงานที่ทำและขาดความสามารถที่จะทำงานให้เป็นผลสำเร็จ ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า จิตใจกำลังวุ่นวายจึงต้องใช้ทรัพยากรเป็นจำนวนมากเกินไป เพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเลยทำให้ทรัพยากรที่เหลืออยู่ไม่พอเพียงที่จะจัดการกับกิจกรรมในแต่ละวัน อาการทางจิตอย่างอื่น ได้แก่ ความกังวลใจมากเกินไป หลงๆ ลืมๆ จำอะไรไม่ค่อยได้ สับสน การรับรู้ผิดปกติ มองคนในแง่ร้าย ความสามารถในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาลดลง รู้สึกขาดที่พึ่ง ขาดความหวัง ขาดการช่วยเหลือ บางคนที่มีความวิตกกังวลมากๆ อาจใช้วิธี “ปิดประตู” คือ พยายามไม่รับรู้สิ่งใดๆ จากภายนอกเลย

4. อาการทางร่างกาย (physical symptoms) อาการทางร่างกายถือว่าเป็นภาษาทางร่างกายของความเครียด (The Body Language of Stress) ที่พบบ่อยคือ อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ปวดศีรษะ ปวดหลัง กล้ามเนื้อตึงเครียดหรือเกร็ง สำหรับระบบหัวใจและหลอดเลือด คือ หัวใจเต้นแรงหรือเร็ว ใจสั่น เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ระบบการหายใจ คืออัตราหายใจเร็วขึ้น แน่นหน้าอก หายใจลำบาก หายใจไม่เต็มอิ่ม บางคนหายใจเร็วแรงและลึกทำให้หน้ามืด วิงเวียนศีรษะ โคลงเคลง เสียวแปลงบริเวณมือและเท้า ระบบทางเดินอาหาร คือ ปวดท้อง แน่นท้อง ท้องอืด ท้องปั่นป่วน ท้องเดิน บางคนมีอาการปัสสาวะบ่อย สะบักร้อนสะบักหนาว รู้สึกคล้ายมีก้อนจุกบริเวณคอ

จากอาการของความเครียดที่ได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งมีหลากหลาย เช่น การหลีกหนี การแยกตัวออกจากสังคม เบื่ออาหาร ความวิตก ความหวาดกลัว อาการซึมเศร้า ขาดสมาธิ อ่อนเพลีย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ไม่มีแรง เป็นต้น โดยอาการจะแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

ระดับของความเครียด

บุคคลแต่ละคนจะมีความเครียดไม่เท่ากัน ถึงแม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกัน เพราะแต่บุคคลมีปฏิกิริยารุนแรงต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น และความเข้มของสิ่งมากระตุ้น

ดูบริน (Dubrin, 1990) ได้แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณความเครียดสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดการท้าทายในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะเกิดการเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ และทำงานแบบเช้าชามเย็นชามไปเรื่อยๆ ให้หมดไป วันๆ เหมือนเครื่องยนต์ที่สนิมเกาะ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังงานในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้คนทำงานตามสิ่งที่ท้าทายนั้นไปจนถึงระดับหนึ่งที่ผู้บริหารทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานขึ้นพลังในร่างกายที่ต่อต้านกับแรงกดดันจากภายนอกค่อยๆ ลดลงและหมดเรี่ยวแรง การทำงานจะลดลง ผู้บริหาร ไม่สามารถจัดการปัญหาต่างๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจเกิดความท้อแท้ในการทำงาน เบื่อหน่ายทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารลดลง บางรายเบื่องานไม่ต้องการทำงานเดิมบางรายถึงกับเปลี่ยนงาน

เจนิส (Janis, 1952 อ้างใน สินีนาฏ จิตต์ภักดี, 2538) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้นอาจนานเพียงวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องอยู่กับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะไปทำงาน การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) ความเครียดในระดับนี้อาจอยู่นานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวันรุนแรงมากกว่าระดับแรก ผลกระทบต่อบุคคลมีมากกว่าระดับแรก เช่น ความเครียดจากภาระงานที่หนัก ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นไม่รุนแรง เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. ความเครียดระดับสูง (severe stress) ความเครียดระดับนี้จะมีอยู่นานเป็นสัปดาห์เป็นปีเป็นระดับที่มีความรุนแรงมาก อาจเกิดจากสาเหตุเดียวหรือหลายสาเหตุรวมกัน เช่น การสูญเสียบุคคลที่รัก การหย่าร้าง การถูกตัดสินจำคุก หรือการเจ็บป่วยในระยะรุนแรง เป็นต้น

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าความเครียดได้แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาเล็กน้อย พบนานๆ ครั้ง ความเครียดในระดับนี้จะช่วยให้บุคคลกระตือรือร้นและตื่นตัวในการทำงาน ปฏิกิริยาที่แสดงออกมาเป็นความวิตกกังวล กลัวหรือมีความอาย ความเครียดในระดับปานกลางเป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก บุคคลจะได้รับความเครียดมาเป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลาอันสั้น เช่น ความเครียดจากภาระงานที่หนัก แสดงออกมาในรูปลักษณะการปฏิเสธ ก้าวร้าว ซึม พูดน้อย สำหรับความเครียดในระดับสูง จะเป็นระดับที่รุนแรง บุคคลอาจประสบความล้มเหลวในการปรับตัวต่อสิ่งที่เข้ามาคุกคามอยู่ตลอดเวลา อาจจะเกิดจากสาเหตุเดียวกันหรือหลายสาเหตุร่วมกัน ความเครียดระดับสูงจะทำให้บุคคลหมดกำลังใจและท้อแท้เบื่อหน่ายในชีวิตได้

สาเหตุความเครียดในการทำงานของอาจารย์

อาจารย์มักเผชิญกับภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานได้หลายกรณี เพราะเป็นผู้ที่ต้องวางแผนในการเตรียมการสอน พัฒนานักศึกษาและการบริการวิชาการ นอกจากนี้ยังต้องอยู่ภายใต้การประเมินและติดตามผลจากผู้บังคับบัญชา ภารกิจเหล่านี้อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ สเวนท์ และเมลช์ (Swent and Gmelch, 1977) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดของอาจารย์ เกิดจาก

1. แรงบีบคั้นจากการบริหาร เช่น การประชุม งานที่ต้องปฏิบัติ หรือต้องทำตามนโยบาย

2. ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเรียนการสอน เช่น ภารกิจประจำวัน การนิเทศงาน การประเมินผล การเจรจาต่อรอง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การประสานกันระหว่างกิจกรรมของโรงเรียนกับความต้องการของชุมชน

4. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เช่น ความไม่ลงรอยกันระหว่างความเชื่อ สิ่งที่คาดหวังกับการปฏิบัติงาน

5. ความคาดหวังในบทบาท เช่น ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของตนเองกับความคาดหวังของคนอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บราวน์ และโมเบอร์ก (Brown and Moberg, 1980) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. สาเหตุที่เกิดจากงาน ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (working condition) เช่นการทำงานที่ต้องการความรวดเร็ว ใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานมากไป หรืองานลำบากเกินไป

1.2 งานที่ห7นักเกินไป (work overload) ปริมาณงานมากเกินไป

2. สาเหตุที่เกิดจากบทบาทขององค์การ ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (role ambiguity) ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานและวัตถุประสงค์ของงานไม่ชัดเจน ทำให้ได้รับความทุกทรมาน ไม่พึงพอใจในชีวิตการงานและผลงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (role conflict) มีความสับสนในบทบาทหน้าที่

2.3 ความรับผิดชอบทั้งต่อคนและต่อสิ่งของ เช่น ต้องใช้เวลามากในการพบปะผู้คน

2.4 การที่ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหารระดับสูง

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน ได้แก่

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งความสัมพันธ์ต่ำ คือมีความเป็นเพื่อนความจริงใจ ยอมรับ ให้ความอบอุ่นแก่ผู้ปฏิบัติน้อย จะทำให้เกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคม ในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก

4. พัฒนาทางด้านอาชีพ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงานไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุจากภายในองค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติการณ์ของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคลากรกับองค์การ องค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนในการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มีการอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

8. ระบบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริมม์ (Brimm, 1983) ได้วิเคราะห์งานวิจัยต่างๆ แล้วสรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้อาจารย์เกิดความเครียดคือ งานของอาจารย์ ได้แก่

1. ความขัดแย้งในบทบาท
2. ภารกิจหรือบทบาทที่มากเกินไป
3. ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ
4. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
5. ความรับผิดชอบในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น

เฮลล์ริเจล สโลคัม และวูดแมน (Hellrigel, Slocum and Woodman, 1983) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม
2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อคนอื่น และการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. ความสัมพันธ์ภายในองค์การ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการขาดการมอบหมายความรับผิดชอบ
4. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว การได้รับความเชื่อถือจากผู้ปกครอง
5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

ควิกและควิก (Quick and Quick, 1984) สเตียร์ส (Steers, 1984) ได้สรุปผลการวิจัยว่า ความเครียดของอาจารย์เป็นผลมาจากปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวอาจารย์เอง ได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพ การเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน
2. ปัจจัยด้านกลุ่ม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การสนับสนุนทางสังคม ความสามัคคี
3. ปัจจัยด้านองค์การ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การหรืองานที่ทำ ได้แก่ นโยบาย โครงสร้าง ขนาด ลักษณะของงานที่ทำ สภาพแวดล้อมของงานที่ทำ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ลักษณะของบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ดูบริน (Dubrin, 1984) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน และการไม่ชอบในระเบียบแบบแผน และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

2. ปัจจัยด้านองค์การและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป ความไม่มั่นคงในงาน และแรงบีบคั้นในการทำงาน

เมคเกรท และเคลลี่ (McGrath and Kelly, 1986) บอกว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดของอาจารย์ ได้แก่ ความกดดันเรื่องเวลาหรือการหย่อนประสิทธิภาพในการบริหารเวลา

โมโตวิดโล แพคการ์ด และแมนนิ่ง (Motowidlo , Packard and Manning, 1986) พบว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้อาจารย์เครียด ได้แก่

1. สภาพของงานที่ทำ เช่น ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท บทบาทที่มากเกินไปหรืองานที่มากเกินไป

2. คุณลักษณะของบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ในการทำงานบุคลิกภาพ

3. ความถี่ของเหตุการณ์ที่เครียด

4. ความเข้มของเหตุการณ์ที่เครียด

ไอแวนเซวิช และแมตทีสัน (Ivancevich and Matteson, 1978) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สภานภาพ ภูมิลำเนา การศึกษาและสุขภาพ

2. ปัจจัยด้านการแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

3. ปัจจัยภายในองค์การ แบ่งเป็นระดับบุคคลได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระดับองค์การได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์การ บรรยากาศในองค์การ และการจัดองค์การ

4. ปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัยและการเดินทาง

เคียทและนิวส์ตรอม (Keith and Newstrom, 1989)ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 อย่างคือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เสียง แสง อุณหภูมิ

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ บทบาท การบริหารเวลา การเปลี่ยนแปลง และการนิเทศงาน

3. ปัจจัยด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. ปัจจัยด้านการตอบสนองอารมณ์

บารอน และกรีนเบอร์ก (Baron and Greenberg, 1990) ได้แบ่งปัจจัยความเครียดในการทำงานออกเป็น 7 อย่างคือ

1. ลักษณะของงาน เช่น การทำงานที่มากเกินไป ช่วงเวลาในการทำงานติดต่อกันนาน งานที่ต้องใช้ความสามารถสูง งานที่ต้องมีการเร่งรัด เป็นต้น

2. ความขัดแย้งในบทบาท คือ การเป็นหัวหน้าหน่วยงานและเป็นเพื่อนร่วมงานในขณะเดียวกัน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทการทำงานได้

3. ความคลุมเครือในบทบาท คือ การไม่เข้าใจในบทบาทของตนเองในการทำงาน

4. บทบาทมากหรือน้อยเกินไป เช่น การมีบทบาทที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าหนึ่งอย่างขึ้นไป หรือการมีเพียงบทบาทเดียวในการทำงาน

5. ความรับผิดชอบต่อคนอื่น เช่น มีลูกน้องที่ต้องดูแล หรือมีลูกทีมในการทำงาน เป็นต้น

6. ขาดการสนับสนุนทางสังคม เช่น ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน หรือขาดกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน เป็นต้น

7. ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน เป็นต้น

บราแฮม (Braham, 1990) ได้แบ่งปัจจัยของความเครียดออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงที่พึงปรารถนาเกี่ยวกับงานที่ทำ เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่เราคาดหวังเกิดขึ้นจริงๆ เช่น คาดว่าจะได้เลื่อนตำแหน่งแล้วได้เลื่อนจริงๆ

2. การเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้คาดหวังเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหวัง หรือ การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การเปลี่ยนแปลงสายงาน การเปลี่ยนแปลงหัวหน้างาน

3. ความเครียดที่เกิดขึ้นโดยเหตุการณ์บังเอิญ เช่น มีคนมาขัดจังหวะการทำงาน

4. ความเครียดจากตนเอง เป็นความเครียดที่เกิดจากภายในตัวเอง เช่น ลักษณะของพฤติกรรม ลักษณะนิสัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ห้องทำงานไม่เหมาะ แสงไม่พอ มีเสียงรบกวนตลอดเวลา เก้าอี้นั่งไม่เหมาะ อากาศเป็นพิษ

เซอร์เมอร์ฮอน ฮันท์และออสบอร์น (Shermerhorn, Hunt and Osborn, 1991) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความต้องการ ความสามารถ และบุคลิกภาพ

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในอาชีพ

3. ปัจจัยภายนอกงาน

เซฟาร์ (Seyfarth, 1991) ได้กล่าวถึง ปัจจัยความเครียดที่มีต่ออาจารย์ในสถานศึกษามีอย่างน้อย 4 ประการ คือ

1. ความเครียดจากเวลา (time stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานได้สำเร็จ

2. ความเครียดจากสถานการณ์ (situational stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่คุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3. ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (anticipatory stress) เป็นความทุกข์หรือความกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจเกิดหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

4. ความเครียดจากการเผชิญหน้า (encounter stress) เป็นความทุกข์ที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่สามารถคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

Selye Stress Theory เป็นทฤษฎีความเครียดที่ได้อธิบายว่าความเครียดเกิดจากการที่ร่างกายถูกคุกคามหรือถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าบางอย่างจนทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดี จะทำให้ร่างกายเราเปลี่ยนแปลงได้ และเกิดการตอบสนองทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระวิทยา และชีวเคมีทางร่างกาย และมีการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งจะเรียกการเปลี่ยนแปลงนี้ว่าการปรับตัว (General Adaptation Syndrome) และได้แบ่งปฏิกิริยาของร่างกายที่ต่อต้านความเครียดไว้ 3 กระบวนการ ดังนี้

1. ระยะสัญญาณอันตราย (alarm reaction syndrome) เป็นระยะเริ่มต้นของการมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้นหรือที่มาคุกตามซึ่งจะทำให้เกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้น และแบ่งย่อยออกเป็น 2 ระยะคือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.1 ระยะช๊อค (phase of shock) อาจเกิดขึ้นได้ในทันทีเพราะร่างกายปรับไม่ทัน ฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตยงหลังออกมาไม่เพียงพอ อาจจะมีอาการแสดงออกมาหลายอย่างเช่น หัวใจเต้นเร็ว แรงดันโลหิตลดลง การทำงานของไตผิดปกติทำให้ปัสสาวะน้อยหรือผิดปกติ การเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ร่างกายไม่พร้อมจะมีการปรับตัว และถ้ายังดำเนินต่อไป ร่างกายจะถูกใช้พลังงานหมดภายใน 24 – 48 ชั่วโมง แต่ถ้าร่างกายทนไม่ได้ในระยะนี้ก็จะเข้าไปสู่ระยะต่อไป

1.2 ระยะต่อต้านภาวะช๊อค (phase of counter shock) ถ้าร่างกายมีการปรับตัวได้ดี ก็คือ มีการหลั่งฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตมากพอที่จะทำให้อาการดีขึ้น ระบบต่างๆ ของร่างกายเริ่มประสานกันอย่างมีระบบระเบียบและจะเข้าสู่ระยะต่อไป

2. ระยะต่อต้าน (stage of resistance) เป็นระยะที่บุคคลคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด ระยะนี้จะมีการแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทางด้านร่างกายจะมีการกระทำโดยตรง ทางด้านจิตใจอาจจะมีการใช้กลไกทางจิต พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น หากการปรับตัวโดยใช้กลวิธีต่างๆ อย่างเต็มที่ต่อสิ่งที่มาคุกคามได้ดี ผลที่ตามมาคือ อาการจะดีขึ้นหรือหายไปแต่ถ้ายังได้รับสิ่งที่กระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ร่างกายจะสูญเสียการปรับตัวอีกและเข้าสู่ระบบต่อไป

3. ระยะหมดกำลังใจ (stage of exhaustion) คือระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้เนื่องจากมีความเครียดสูงรุนแรงและมากเกินไป ร่างกายหมดกำลังอาการที่เกิดขึ้นในระยะสัญญาณอันตรายก็จะกลับมาอีก ถ้าไม่ได้รับความช่วยเหลือ หรือประคับประคองอย่างเพียงพอ กลไกการปรับตัวก็จะล้มเหลว เกิดโรคและเสียชีวิตในที่สุด (Selye Hans, 1956 อ้างใน ทิวา หอมสวาสดิ์, 2543)

นอกจากนี้ Lazarus and Folkman ยังได้กล่าวทฤษฎีความเครียดในอีกรูปแบบหนึ่ง กล่าวคือ ความเครียดในด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน (transaction) ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ดังนี้ ภาวะความเครียดเป็นการประเมินเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อตนเอง และต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง ดังนั้นบุคคลจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับการประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการ (demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (resource) ของบุคคลนั้น โดยผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด (cognitive - appraisal) ซึ่งแบ่งเป็น primary และ secondary appraisal

โดยใน primary appraisal เป็นการประเมินความสำคัญและความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มีผลต่อสวัสดิภาพของตนเองว่าอยู่ในลักษณะใด เช่น การประเมินว่าไม่มีความสำคัญกับตนเอง (irrelevant) หรือมีผลในทางที่ดีกับตนเอง (begin positive) ดังนั้นตนไม่ต้องใช้ความพยายามในการปรับตัว หรือประเมินว่าเป็นความเครียด (stressful) ทำให้บุคคลต้องดึงแหล่งประโยชน์ในการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปรับตัวมาใช้อย่างเต็มที่ หรือเกินกำลังของแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ ซึ่งการประเมินว่าเป็นความเครียดนั้นจะมี 3 ลักษณะคือ

1. เป็นอันตรายหรือสูญเสีย (harm and loss)

2. รับรู้ว่าคุกคาม (threat)

3. เป็นอันตรายแต่ท้าทาย (challenge) คือมีทางที่จะควบคุมได้ หรืออาจเป็นประโยชน์กับตนเองทำให้มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น

ส่วนใน secondary appraisal เป็นการประเมินถึงแหล่งประโยชน์และทางเลือกที่จะจัดการกับเหตุการณ์นั้นๆ รวมทั้งประเมินทั้ง primary และ secondary ไปพร้อมๆ กัน การที่บุคคลจะตัดสินเหตุการณ์ว่าเป็นความเครียดหรือไม่ และเป็นความเครียดชนิดใด รุนแรงมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยสถานการณ์เฉพาะหน้า (situational factors) และปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) ปัจจัยเฉพาะหน้า ได้แก่ ความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดอันตรายหรือสูญเสีย ถ้าเหตุการณ์นั้นสามารถทำนายได้ว่าผลอย่างไรในอนาคต บุคคลก็จะประเมินว่าเป็นภาวะคุกคาม หรือ เหตุการณ์นั้นไม่มีความแน่นอน บุคคลอาจจะประเมินว่าเป็นภาวะความเครียด ส่วนปัจจัยด้านบุคคลขึ้นอยู่กับข้อผูกพัน (commitment) ระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์นั้นมีมากน้อยเพียงใด ถ้ามีมาก บุคคลอาจจะประเมินว่าเป็นภาวะความเครียดที่คุกความสวัสดิภาพของตนเองเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความเชื่อของบุคคลต่อความสามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์นั้นๆ ได้ ถ้าคิดว่าสามารถควบคุมได้ ความเครียดนั้นอาจจะแสดงออกมาในลักษณะท้าทาย เมื่อใดที่มีข้อมูลใหม่ บุคคลอาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้ และประเมินตัดสินใหม่ (reappraisal) ต่อเหตุการณ์นั้นๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

มีผู้ให้ความสนใจในเรื่องผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยมีบางคนเชื่อว่าความเครียดทำให้เกิดความพลาดพลั้งในการทำงาน แต่อีกหลายคนเชื่อว่าความเครียดมีส่วนสร้างเสริมพัฒนาการ สร้างผลการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโดยแท้จริงแล้วความเครียดก็ทำให้เกิดผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งแล้วแต่ระดับและระยะเวลาของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลโดยในช่วงต่อต้านความเครียดเป็นช่วงที่ทำให้บุคคลเกิดความตื่นตัวเพื่อแก้ไขสถานการณ์ จึงเป็นช่วงที่ความเครียดจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากต้องปรับตัวเพื่อทำให้ความเครียดนั้นลดลงหรือหายไป ผลการทำงานจึงดีขึ้นกว่าปกติ ดังนั้นความเครียดที่ทำให้เกิดผลเช่นนี้ จึงเป็นผลของความเครียดด้านบวก แต่ถ้าความเครียดที่เกิดขึ้นติดต่อเป็นระยะเวลา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ยาวนานต่อเนื่องไป กลับจะทำให้เกิดผลในด้านลบ ซึ่งจะทำให้ผลงานตกต่ำลงเราเรียกว่าความเครียดในด้านลบ

เวคชิโอ (Vecchio, 1991) กล่าวว่าในสถานการณ์ที่ความเครียดต่ำหรือขาดความเครียดบุคคลอาจไม่ได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอในการทำงาน จึงไม่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่พอประมาณ ความเครียดจะกระตุ้นให้คนทำงานหนักและประสบความสำเร็จมากขึ้น เป็นความเครียดที่ส่งผลด้านบวก เช่น นักศึกษาเครียดในช่วงที่มีการสอบ สถิติการแข่งขันกีฬาของโลกจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กันกับความเครียดของนักกีฬา เนื่องจากช่วงของการต่อต้านความเครียด ซึ่งร่างกายพร้อมที่จะต่อสู้หรือต้านทานอันก่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน เกิดผลปฏิบัติงานสูงสุด แต่หลังจากนั้นถ้าเกิดสภาพความเครียดที่ยาวนานต่อไปหรือมากขึ้นกลายเป็นความเครียดในด้านลบ ทำให้ผลงานนั้นต่ำลง

ลักษณะของการทำงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความความเครียดได้ โดยพบว่าลักษณะงานที่มีมากเกินไป และมีความกดดันในเรื่องของเวลา งานที่มีอันตราย งานที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตและสุขภาพของผู้อื่น งานที่ยุ่งยากและซับซ้อน งานที่มีเงื่อนไขไม่ปรารถนา ไม่สะดวกสบาย งานที่มีความขัดแย้งกับบุคคลอื่น งานที่ต้องมีการตัดสินใจ ทั้งนี้รวมทั้งงานที่อยู่ในระยะเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์กร งานที่ขาดการสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และงานมี่มีไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ ก็จะมีระดับความเครียดที่แตกต่างกันด้วย (ณัฐพงศ์ ภูมิปรีชา, 2548) และจากหนังสือ The National Institutes for Occupational Safety and Health (NIOSH) ได้จัดเรียงลำดับงาน 130 งาน ที่มีความเครียดสูง ซึ่งงานที่มีความเครียดสูงได้แก่ คนใช้แรงงาน เลขานุการ ผู้เชี่ยวชาญในห้องทดลอง พยาบาล หัวหน้างานระดับต้น บริกรในภัตตาคาร ผู้ควบคุมเครื่องจักร คนทำงานในฟาร์ม คนขุดแร่ ส่วนอาชีพที่มีความเครียดอื่นๆ ได้แก่ ตำรวจ ตำรวจดับเพลิง โปรแกรมเมอร์ ทันตแพทย์ ช่างประปา นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานรับโทรศัพท์ และคนขับรถโดยสารประจำทาง เนื่องจากปัญหาการจราจรที่ติดขัดมากขึ้นและคนขับรถมีการรับรู้ว่าตนเองไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ติดขัดนั้นได้ ซึ่งโดยทั่วไปบุคคลที่ทำงานในระดับล่างจะมีความเครียดมากกว่าบุคคลในระดับจัดการและระดับมืออาชีพ เพราะบุคคลในระดับล่าง จะมีโอกาสในการตัดสินใจในงานของเขาน้อยกว่า และควบคุมเงื่อนไขในการทำงานก็สามารถทำให้น้อยกว่าอีกด้วย (Schultz, 1994)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน มีลักษณะคล้ายคลึงกับความเครียดทั่วๆ ไป แต่มีลักษณะชี้เฉพาะ โดยนักวิชาการบางท่านนำแนวคิดเกี่ยวกับ jop stress เป็นส่วนหนึ่งของแนววิชา organization psychology ความเครียดทั่วไปประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่

ความเครียดที่ไม่เกิดเกิดจากงาน (non - job stress) และความเครียดจากการทำงาน (job stress or work stress)

เบียร์ และนิวแมน (Beer and Newman, 1974) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลทำให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งในทางแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิตประสิทธิภาพต่อองค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล รบกวนต่อบุคคลเป็นต้น

คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานนี้ คือ การลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ของผลความเครียด ในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์เช่น การทำงานไม่ทันกำหนด และผิดนัด การมาทำงานสายเพิ่มขึ้น ทำงานเลินเล่อผิดพลาดบ่อย ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ มีปัญหาในการเข้าบุคคลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เมื่อถูกสะสมจนถึงจุดจุดหนึ่ง นอกจากนี้ยังได้ให้คำจำกัดความของลักษณะความเครียดในการทำงานว่า เป็นการรับรู้ลักษณะทางลบ ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการแก้ไขสาเหตุของปัญหาไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเจ็บป่วยทางกายและสุขภาพจิตไม่ดีตามมา

มาร์โกลิส และโคอร์ส (Margolis and Kroes, 1974) กล่าวว่าความเครียดของการทำงาน หมายถึง อาการที่เกิดจากปัจจัยบางอย่างหรือปัจจัยร่วมในงานที่มีปฏิกิริยากับคนงาน ทำให้ขัดขวางความสมดุลของสุขภาพกายและจิตใจ

ดังนั้น ความเครียดในการทำงานจึงมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้ทุกคนในระดับที่แตกต่างกันตามการรับรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพและความแตกต่างของสภาวะแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรักษาระดับของการทำงานและการใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อประสบผลสำเร็จในการทำงานในระดับที่สูงขึ้นไป ถึงแม้ว่าความเครียดที่มากเกินไป จะส่งผลกระทบต่อบุคคลให้เกิดสภาวะที่เรียกว่า breakdown

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การปรับตัวกับความเครียด

เมื่อบุคคลเกิดความเครียดร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาเพื่อปรับตัวในการที่จะรักษาสมดุลให้กับร่างกายและจิตใจ โดยการปรับตัวแต่ละบุคคลจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของสภาพแวดล้อมพื้นฐาน สุขภาพจิต และประสบการณ์ในการปรับตัวต่อ

ความเครียดซึ่งบุคคลที่สามารถรับรู้เหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องก็อาจจะปรับตัวได้ดีกว่าบุคคลที่รับรู้เหตุการณ์ที่ผิดพลาด (อรุณเดช จันทร์งามศรี, 2542)

กลไกการปรับตัวเมื่อเผชิญความเครียดเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่บุคคลใช้เมื่อเผชิญกับสิ่งที่คุกคามต่อสุขภาพเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจำแนกรูปแบบในการปรับตัวได้ 3 ลักษณะคือ (กรมสุขภาพจิต, 2546)

1. การสร้างพลังภายในเมื่อเผชิญปัญหา เป็นวิธีชั่วคราวที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด โดยอาจจะเป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ ทำให้สามารถพิจารณาจากสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในเวลาต่อมาก ซึ่งบุคคลมักแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

1.1 การร้องไห้ เป็นการลดความเครียดทางอารมณ์ซึ่งอาจจะได้รับความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีผู้ร่วมทุกข์และเข้าใจความทุกข์ของตนเอง

1.2 การพูดระบายความรู้สึก ช่วยลดความกดดันทางอารมณ์ได้ ทำให้บุคคลเห็นสภาพการณ์ของตนอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และอาจเกิดแนวคิดใหม่ๆ

1.3 การหัวเราะ เป็นการพยายามมองปัญหาด้วยอารมณ์ขัน ช่วยให้มองเห็นปัญหาตามที่เป็นจริง เป็นการยอมรับความสะเทือนใจ ความทุกข์ที่เกิดขึ้น ไม่เคร่งเครียดกับชีวิตมากเกินไป

1.4 การคิดทบทวน เป็นการทบทวนลำดับเหตุการณ์ ทำให้บุคคลเข้าใจปัญหามากขึ้น สามารถประเมินเหตุการณ์ได้ดียิ่งขึ้น อาจจะช่วยให้ยอมรับปัญหา หรือนำไปสู่การจัดการกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้

1.5 การแสวงหาที่พึ่งทางใจ เป็นการที่บุคคลต้องการความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่นหรือต้องการที่พึ่งพาทางใจ

1.6 การหลับ เป็นการช่วยผ่อนคลายความเครียด หรือพักความเครียดกับปัญหาระยะหนึ่งเพื่อเตรียมตัวต่อการต่อสู้กับปัญหา

2. การพยายามกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการพยายามนำกระบวนการแก้ปัญหามาใช้ในการจัดการต่อความเครียด เช่น การเปลี่ยนนิสัยการทำงาน การปฏิบัติตนเกี่ยวกับสุขนิสัย การลดความคาดหวังหรือเปลี่ยนค่านิยมของตนเอง เป็นต้น ซึ่งการกระทำนั้นเป็นการจัดการต่อสิ่งกระตุ้นแบ่งออกเป็น

2.1 การต่อสู้ เป็นการพยามเอาชนะอุปสรรคเมื่อมีความขัดแย้งในจิตใจ ด้วยการพิจารณาอย่างมีเหตุผลและตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งอาจจะเป็นการใช้ความพยายาม หรือการใช้ความยืดหยุ่น เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองในการแก้ปัญหา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 การหลีกหนี เป็นการปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่ยุ่งยากซับซ้อนมากเกินไป โดยการยอมรับว่าสิ่งนั้นยาก ไม่เหมาะสมกับตนเอง และหาแนวทางไปสู่เป้าหมายใหม่ที่เหมาะสมกว่าแทนการดำเนินชีวิตแบบเดิม

2.3 การรอมชอม เป็นการปรับตัวเข้ากับปัญหาระหว่างเป้าหมายที่ตั้งใจหรือยอมรับวิธีการใหม่ เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายแทนวิธีการที่เคยใช้ไม่ได้ผล

3. การใช้กลไกป้องกันทางจิต เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามคุ้มครองตนเองหรือป้องกันตนเองจากความคิดวิตกกังวล ซึ่งมีทั้งแง่บวกและแง่ลบ

ภาวิณี ตันรังสรรค์ (2548) กล่าวว่า วิธีการปรับตัวเมื่อเกิดความเครียดสามารถกระทำได้ดังนี้

1.1 การหนี หรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด

1.2 การหาที่พึ่ง เป็นการแสวงหาความช่วยเหลือจากภายนอกเพื่อบรรเทาหรือเพิกเฉยต่อต้นเหตุของปัญหา

1.3 การยอมแพ้ เป็นการปล่อยให้ความเครียดส่งผลต่อสุขภาพ เช่น อาจจะก่อให้เกิดความเจ็บป่วย หรือมีอาการต่างๆ เช่น หอบ หืด ปวดกล้ามเนื้อ ปวดศีรษะ โดยไม่ได้รับการดูแลรักษา

1.4 การเผชิญหน้า เป็นการปรับตัวของบุคคลเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งจะเป็นการฝึกฝนจิตใจให้มีความสงบ มีสมาธิ ใช้เหตุผลในการแก้ไข

อนามัย ธีรวิโรจน์ (2542) กล่าวว่า วิธีในการปรับตัวเพื่อลดความเครียดในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 การปรับตัวระดับบุคคล ได้แก่

2.1.1 การพูด ทำโดยการพูดออกมาเมื่อมีปัญหาอย่าเก็บไว้ อาจจะพูดกับเพื่อนร่วมงาน พ่อ แม่ สามี ภรรยา หรือหัวหน้างาน

2.1.2 การหลีกหนี เป็นการหาทางออกเมื่อเกิดความเครียดโดยการหลบไปชั่วขณะ

2.1.3 การหยุดทำตัวชิงดีชิงเด่น ไม่ปฏิบัติตนแข่งขันกับใคร

2.1.4 การกำหนดเป้าหมาย และจัดความสำคัญของงาน

2.1.5 การจัดตารางเพื่อพักผ่อนหลังจากทำงาน

2.1.6 การตรวจร่างกายและรักษาสุขภาพเมื่อพบความผิดปกติเกิดขึ้น

2.2 การปรับตัวระดับองค์กร ได้แก่

2.2.1 การจัดผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับกลุ่มและระดับบุคคล

2.2.2 การกระจายงานอย่างทั่วถึง และกำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2.3 การจัดระบบงานและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน

2.2.4 การอบรมและพัฒนาด้านการปฏิบัติงานการบริหารจัดการจากผู้เชี่ยวชาญ

2.2.5 การจัดเวลาให้มีการพักผ่อนระหว่างการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ

2.2.6 การจัดทำโครงการอบรมวิธีการผ่อนคลายจิตใจ เช่น กิจกรรมนันทนาการ การออกกำลังกายๆ เล่นดนตรี ฟังเพลง นวดเพื่อสุขภาพ และทำสมาธิ

2.2.7 การจัดโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบอาชีพที่ติดสุราและยาเสพติด

2.2.8 การปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายใน สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม

2.2.9 การสำรวจความเครียดและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานภายในองค์กร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการปรับตัวของบุคคลเมื่อเกิดความเครียด จะเป็นการหาแนวทางเพื่อลดหรือขจัดความเครียดนั้นๆ ทั้งนี้การที่บุคคลจะเลือกใช้วิธีการใดขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม เหตุการณ์ และลักษณะของแต่ละบุคคล

บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้พัฒนามาจากโรงเรียนฝึกหัดครูกสิกรรมประจำมณฑลพายัพ ซึ่งสถาปนาขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2467 โดยได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยน สถาบันมาโดยลำดับ เป็นระยะเวลากว่า 85 ปี เรื่อยมาจนกระทั่ง พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2547 อันมีผลให้สถาบันราชภัฏ เปลี่ยนชื่อเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีสถานภาพเป็นนิติบุคคลโดยสมบูรณ์

หลังจากนั้นได้มีการประชุมเพื่อปรับการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2550 ใหม่ เป็นผลให้มหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการดังนี้

1.กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานสภามหาวิทยาลัย งานประสานและระดมสรรพกำลังทางการศึกษา งานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานบริหารบุคคล และงานตรวจสอบภายใน

2. กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ งานทรัพย์สินและผลประโยชน์และสวัสดิการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ งานวางผังแม่บท งานวิเทศสัมพันธ์ งานมาตรฐานคุณภาพอุดมศึกษา

4. กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ งานวินัยและพัฒนานักศึกษา งานศิษย์เก่าสัมพันธ์ งานพัฒนากีฬาและสุขภาพ

5. สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์ ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานการเงิน พัสดุ วิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานบริการการศึกษา งานวิจัยและบริการวิชาการ งานโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ งานศูนย์การศึกษาพิเศษ

6. สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีการเกษตร ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานการเงิน พัสดุ วิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานบริการการศึกษา งานวิจัยและบริการวิชาการ

7. สำนักงานคณบดี และภาควิชา คณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย

7.1 สำนักงานคณบดี ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานการเงิน พัสดุ วิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานบริการการศึกษา งานวิจัยและบริการวิชาการ

7.2 ภาควิชามนุษยศาสตร์ ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป

7.3 ภาควิชาสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป

8. สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานการเงิน พัสดุ วิเคราะห์นโยบายและแผน งานบริการการศึกษา และงานวิจัยบริการวิชาการ

9. สำนักงานคณบดี และภาควิชา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย

9.1 สำนักงานคณบดี ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานการเงิน พัสดุ วิเคราะห์นโยบายและแผน งานบริการการศึกษา งานวิจัยและบริการวิชาการ งานศูนย์วิทยาศาสตร์

9.2 ภาควิชาวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป

9.3 ภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป

10. สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานการเงิน พัสดุ วิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานศูนย์ภาษา งานศิลปะและวัฒนธรรม

11. สถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานการเงิน พัสดุ วิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานจัดการวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม

12. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานการเงิน พัสดุ วิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานหอสมุด งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

13. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานการเงิน พัสดุ วิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานทะเบียนและประมวลผล งานบริการการเรียนการสอน งานมาตรฐานหลักสูตร งานบัณฑิตศึกษา

14. สำนักงานคณบดี วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานการเงิน พัสดุ วิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานบริการการศึกษาและพัฒนานักศึกษา งานวิจัยและบริการวิชาการ

ประเภทของบุคลากร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีบุคลากรหลากหลายประเภท บางประเภทมีมานาน 85 ปี บางประเภทกำเนิดมาไม่ถึงปี ซึ่งแต่ละประเภทมีความเป็นมา จุดมุ่งหมายเฉพาะ มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคลากรแต่ละประเภท (พิงค์ราชภัฏ, 2551) ประกอบด้วย

1. ข้าราชการ คือ กลุ่มบุคลากรที่กำเนิดมาพร้อมกับสถาบันนานถึง 85 ปี เป็นบุคลากรที่รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนจากงบประมาณแผ่นดินเหมือนข้าราชการพลเรือนทั่วไป และเท่ากันทั่วประเทศ จะทำงานจนเกษียณอายุราชการ มีสวัสดิการจากรัฐค่อนข้างดี เช่น การรักษาพยาบาลฟรีทั้งตนเอง ครอบครัว พ่อและแม่ สวัสดิการบ้านพัก บำเหน็จหรือบำนาญ หลังเกษียณอายุราชการหรือออกจากราชการรวมทั้งได้เครื่องราชฯ ตามระยะเวลาที่รับราชการ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีข้าราชการสายวิชาการจำนวน 209 คน และสายสนับสนุน 16 คน ตามนโยบายของรัฐจะไม่มีการบรรจุข้าราชการเพิ่มขึ้น เมื่อข้าราชการเกษียณให้ยุบอัตราและทดแทนด้วยอัตราของพนักงานมหาวิทยาลัย อีกประมาณ 30 ปี ข้าราชการจะหมดไปจากสถาบัน

2. ลูกจ้างประจำ คือ กลุ่มบุคลากรที่กำเนิดควบคู่กับราชการอาจจะภายหลังเล็กน้อย รับค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินทำงานจนเกษียณอายุราชการ มีสวัสดิการจากรัฐเช่นข้าราชการ แต่เมื่อเกษียณแล้วไม่มีสวัสดิการ และจะมีแต่บำเหน็จ ไม่มีบำนาญ ปัจจุบันมีลูกจ้างประจำอยู่จำนวน 52 คน เมื่อเกษียณแล้วจะมีการยุบอัตราและทดแทนด้วยพนักงานราชการหรืออัตราพนักงานมหาวิทยาลัยอีกประมาณ 20 ปี ลูกจ้างประจำจะหมดไปจากสถาบัน

3. พนักงานราชการ เป็นกลุ่มบุคลากรที่กำเนิดมาประมาณ 5 ปี เป็นการชดเชยบุคลากรตามนโยบายของรัฐ ที่ต้องการลดอัตราข้าราชการ พนักงานราชการรับเงินเดือนจากงบประมาณแผ่นดินทำสัญญาคราวละ 4 ปี แต่ไม่มีสวัสดิการเหมือนข้าราชการ หรือลูกจ้างประจำ พนักงานราชการทุกคนเป็นบุคลากรสายสนับสนุนไม่มีสายวิชาการ ทั้งนี้มีข้อจำกัดด้านการลาศึกษาต่อหรือฝึกอบรมระยะยาว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. พนักงานมหาวิทยาลัย เป็นกลุ่มบุคลากรตามแนวบริหารราชการแนวใหม่ ทดแทนการบริหารแบบข้าราชการเดิม นั่นคือรัฐจะไม่เข้ามาบริหารจัดการเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการเช่นเดียวกับข้าราชการ แต่จะจัดสรรงบประมาณมาให้หน่วยงานหรือสถาบันมาดำเนินการเองทั้งเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรัฐไม่ต้องรับผิดชอบตลอดไป ดังนั้นรัฐจะจัดสรรงบประมาณแต่ละอัตราให้สูงกว่าอัตราของข้าราชการ โดยสายวิชาการจะจัดสรรให้เป็น 1.7 เท่า ของอัตราเงินเดือนราชการ และสายสนับสนุน จัดสรรเป็น 1.5 เท่าของอัตราเงินเดือนของข้าราชการ ดังนั้นควรพึงเขาใจว่าการที่พนักงานมหาวิทยาลัยได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าข้าราชการก็เพื่อทดแทนสวัสดิการที่ไม่ได้รับเหมือนข้าราชการ การจ่ายค่าตอบแทนแต่ละแห่งไม่เท่ากัน โดยทั่วไปจ่ายไม่เท่ากับที่รัฐจัดสรรให้ จะเก็บบางส่วนเพื่อเป็นสวัสดิการ อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยในกำกับบางแห่งอาจจ่ายค่าตอบแทนถึงสองหรือสามเท่าของเงินเดือนราชการ ระบบพนักงานมหาวิทยาลัย ในอนาคตของสถาบันการศึกษาทุกแห่ง ระบบบุคลากรอื่นๆ จะหมดไป พนักงานมหาวิทยาลัยทำสัญญาการทำงานไม่เกิน 4 ปี แต่อาจจะมีบางรายที่ทำสัญญาตลอดอายุราชการหรือจนเกษียณ ในอนาคตอันใกล้ระบบพนักงานมหาวิทยาลัยจะได้รับการพัฒนาให้ดีเท่าระบบข้าราชการ

5. พนักงานชั่วคราว เป็นบุคลากรชั่วคราวที่ยังไม่ได้เข้ากรอบโครงสร้างเป็นการจ้างชั่วคราว อาจทำสัญญาเป็นรายปีหรือน้อยกว่าพนักงานชั่วคราวส่วนมากจะรับเงินค่าตอบแทนจากเงินรายได้และได้ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนเท่าข้าราชการ ไม่มีสวัสดิการเหมือนบุคลากรประเภทอื่นๆ ปัจจุบันมีพนักงานชั่วคราวประมาณ 80 คน อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยพยายามที่จะดูแลและให้ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม เพราะถือว่าเป็นบุคลากรกลุ่มหนึ่งที่ทำประโยชน์ให้กับมหาวิทยาลัยเหมือนบุคลากรประเภทอื่นๆ

ซึ่งอาจารย์ที่ทำหน้าที่ในการสอนจะอยู่ในกลุ่มพนักงานสายวิชาการและข้าราชการทั้งนี้จะเห็นได้ว่าบุคลากรทุกกลุ่มมีความสำคัญเท่ากัน มีศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ ไม่มีบุคคลชั้นหนึ่ง ชั้นสอง ไม่มีการแบ่งกลุ่ม แบ่งศักดิ์ศรี แต่ถ้าหากจะแตกต่างกันก็แตกต่างกันเพียงเฉพาะหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ภาระงานของบุคลากร

ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2547) ได้มีการกำหนดภาระงานของบุคลากรทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

1. คณาจารย์ทุกคนต้องมีภาระงานต่อสัปดาห์เทียบเท่ากับการปฏิบัติราชการวันละ 7 ชั่วโมง หรือรวมแล้วไม่น้อยกว่า 42 ภาระงานต่อสัปดาห์ โดยภาระงานมีหน่วยเป็นคาบต่อสัปดาห์ ซึ่ง 1 คาบ เท่ากับการปฏิบัติงานสอนหรือภารกิจอื่นๆ เท่ากับ 50 นาที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. งานสอน 1 คาบ ในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า และมีจำนวนนักศึกษาน้อยกว่า 80 คน ให้มีการคิดภาระงานเตรียมสอน นำเสนอ และตรวจงาน อย่างละ 1 ภาระงานต่อสัปดาห์ แต่ถ้ามีมากกว่า 80 คนขึ้นไป ให้คิดภาระงานเตรียมสอน นำเสนอ และตรวจงาน เท่ากับ 2 ภาระงานต่อสัปดาห์

3. งานนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ให้คิดภาระงานโดยถ้าเป็นในเขตอำเภอเมือง ให้คิดภาระงานเท่ากับ 15 ภาระงานต่อสัปดาห์ แต่ถ้าเป็นเขตนอกอำเภอเมืองให้คิดเป็น 2 ภาระงานต่อสัปดาห์

4. งานวิจัย ให้คิดภาระงานวิจัยต่อ 1 เรื่อง โดยถ้าหากเป็นการวิจัยส่วนบุคคล ให้คิด 10 ภาระงานต่อสัปดาห์ งานวิจัยหลายคนให้นำจำนวนคนมาหาร 10 ภาระงาน ทั้งนี้การคิดภาระงานวิจัยต้องไม่เกิน 2 ภาคการศึกษาปกติ

5. งานเขียนตำรา ให้คิดภาระงานเท่ากับ 10 ภาระงานต่อสัปดาห์ต่อภาคการศึกษา และสามารถนำมาคิดได้ไม่เกิน 2 ภาคการศึกษาปกติ

6. งานเขียนเอกสารคำสอน ให้คิดเป็นภาระงานเท่ากับ 8 ภาระงานต่อสัปดาห์ต่อภาคการศึกษา และสามารถนำมาคิดเป็นภาระงานได้ไม่เกิน 2 ภาคการศึกษาปกติ

7. งานเอกสารประกอบการสอน ให้คิดภาระงานเท่ากับ 5 ภาระงานต่อสัปดาห์ต่อภาคการศึกษาและสามารถนำมาคิดภาระงานได้ไม่เกิน 2 ภาคการศึกษาปกติ

8. งานปรับปรุงเอกสารคำสอนและเอกสารประกอบการสอน ถ้าหากมากกว่าหนึ่งในสามของเอกสารตำราที่ทำไว้ให้คิดภาระงานเท่ากับ 3 ภาระงานต่อสัปดาห์ต่อภาคการศึกษาและสามารถนำมาคิดได้ไม่เกิน 2 ภาคการศึกษาปกติ

9. งานบทความเชิงวิชาการ ถ้ามีการเขียนบทความวิชาการจำนวน 1 เรื่อง ลงในวารสารและสิ่งพิมพ์ของหน่วยงานที่เผยแพร่เป็นประจำและน่าเชื่อถือให้คิดเป็นภาระงานเท่ากับ 1 ภาระงานต่อสัปดาห์ โดยสามารถนำมาคิดภาระงานได้ไม่เกิน 1 ภาคการศึกษาปกติ

10. งานบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เช่น การทำหน้าที่เป็นวิทยากรในท้องถิ่น ให้คิดภาระงานเท่ากับ 2 คูณจำนวนคาบที่เป็นวิทยากรแล้วหารด้วย 15

11. งานเป็นประธานและกรรมการประสานรายวิชาการศึกษาทั่วไปหรือรายวิชาอื่นๆ ที่มีลักษณะเดี่ยวกันให้คิดภาระงานเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงานรายวิชาที่เปิดสอนในภาคเรียนนั้นๆ โดยให้คิดเป็นภาระงาน ถ้าเป็นประธานกรรมการให้คิดภาระงานเท่ากับ 6 ภาระงานต่อสัปดาห์ สำหรับกรรมการให้คิดภาระงานเท่ากับ 2 ภาระงานต่อสัปดาห์

12. งานในหน้าที่กรรมการในสถาบันหรือภายนอก เช่นการเป็นตัวแทนกรรมการสภาประจำสถาบัน กรรมการวิชาการ กรรมการประจำคณะหรือศูนย์สำนัก และกรรมการบริหาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โปรแกรมวิชา ที่มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละครั้ง หรือ การเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิของหน่วยงานภายนอกที่มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละครั้งให้คิดภาระงานเท่ากับ 2 ภาระงานต่อสัปดาห์

13. ภาระงานอื่นๆ เช่น

13.1 การดำรงตำแหน่งอธิการบดี ถือว่าปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง คิดภาระงานไม่น้อยกว่า 42 ภาระงานต่อสัปดาห์

13.2 การดำรงตำแหน่งรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ หรือตำแหน่งเทียบเท่าถือว่าปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง คิดภาระงานเท่ากับ 33 ภาระงานต่อสัปดาห์ และมีงานสอนไม่น้อยกว่า 3 คาบต่อสัปดาห์

13.3 การดำรงตำแหน่งรองคณบดี รองผู้อำนวยการศูนย์ สำนัก ถือว่าปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง คิดเป็นภาระงาน 24 ภาระงานต่อสัปดาห์ และมีงานสอนไม่น้อยกว่า 6 คาบต่อสัปดาห์

13.4 การดำรงตำแหน่งประธานโปรแกรมวิชา ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าสำนักงานคณะหรือเทียบเท่า ถือว่าปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง คิดเป็นภาระงาน 15 ภาระงานต่อสัปดาห์ และสอนไม่น้อยกว่า 9 คาบต่อสัปดาห์

ทั้งนี้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานระดับต่างๆ มากกว่า 1 ตำแหน่ง ให้นับภาระงานเฉพาะตำแหน่งสูงสุดเพียงตำแหน่งเดียว และอาจารย์ 1 ท่าน ให้คิดภาระงานการเป็นที่ปรึกษาภาคปกติได้ไม่เกิน 6 ภาระงานต่อสัปดาห์ และถ้าอาจารย์สามารถเสนองานที่ไม่ได้ระบุไว้มาเป็นภาระงานใหม่ต่อคณะกรรมการบริหารบุคคล เพื่อพิจารณาคิดเป็นภาระงานเพิ่มเติม โดยต้องแสดงหลักฐานการปฏิบัติงานนั้นต่อสถาบันก่อนวันเริ่มสอบประจำภาคได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรมสุขภาพจิต (2546) ได้ศึกษาความเครียดของประชาชนไทย ซึ่งเป็นการศึกษาระดับชาติ ในปี 2546 โดยศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและพฤติกรรมความเครียดของประชาชนไทย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เครียด 5 อันดับแรก คือ ปัญหาเศรษฐกิจ การเงิน ปัญหาครอบครัว เรื่องงาน เรื่องแฟน คู่รัก และปัญหาเพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมเรียน มุมมองต่อปัญหาที่ทำให้เครียดส่วนใหญ่เห็นว่ามีทางออก วิธีการจัดการความเครียด 5 อันดับแรก คือ ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น หางานอดิเรกทำ พูดระบายกับผู้อื่น ทำบุญตักบาตร ทำบุญทางศาสนา และออกกำลังกาย บุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดความเครียด 5 อันดับแรกคือ ตนเอง บุคคลในครอบครัว คู่สมรส เพื่อน และผู้ใหญ่ที่นับถือ ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสำพันธ์กับความเครียด ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางการเงิน จำนวนห้องพักในบ้าน การมีที่ดินเป็นของตนเอง เคยผ่าตัดหรือได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะ การเจ็บป่วยต้องพบแพทย์ ความกังวลต่อความเจ็บป่วย

กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ โดยปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ธนาสิทธ์ เพิ่มเพียร (2542) ได้ศึกษาความเครียดของพนักงานสถานีโทรทัศน์ เฉพาะกรณีบริษัทไอทีวี จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และลักษณะงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความเครียด และระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

ภัคนพิน กิตตรักษนนท์ และคณะ (2539) ได้ศึกษาความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย ปี 2539 พบว่า ประชากรที่ศึกษาเป็นชาย 43.9 เปอร์เซ็นต์ เป็นหญิง 56.1 เปอร์เซ็นต์ อายุระหว่าง 12 - 60 ปี มีความเครียด 67.6 เปอร์เซ็นต์ หญิงเครียดมากกว่าชาย ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียด คือ ผู้ที่มีอายุอยู่ในวัยทำงาน การศึกษาอยู่ในช่วงมัธยมศึกษาถึงปริญญาตรี ผู้ที่มีรายได้ไม่พอใช้และรายได้ต่ำเครียดมากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง สาเหตุที่ทำให้เครียดได้แก่ปัญหาการงานและอาชีพ ปัญหาการเรียนการศึกษา และปัญหาการเงินและเศรษฐกิจ

พาไชย โชติพันธุ์โสภณ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน ในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 พบว่าระดับความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยด้านบุคคลที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ของผู้บริหารเมื่อจำแนกตามระดับความคาดหวัง และความอดทนต่อปัญหา มีความเครียดไม่แตกต่างกันแต่เมื่อจำแนกตามความเร่งรับ การต่อรอง และอำนาจพบว่ามีความเครียดแตกต่างกันส่วนปัจจัยด้านนอกองค์กรที่มีเวลาในการเดินทางต่างกันได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวต่างกัน มีปัญหาด้านเศรษฐกิจต่างกันและได้รับผลจากชุมชนสภาพแวดล้อมต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนเรื่องความพึงพอใจในที่พักอาศัยต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รขเรข วีรยวรรธน (2544) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของครูประถมศึกษาโรงเรียนเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าครูประถมศึกษาโรงเรียนเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยพบว่า ครูที่มีวิชาสอนแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานด้านภาระงานมากมายในช่วงเวลาจำกัดแตกต่างกัน ครูที่มีรายได้ ชั่วโมงสอนต่อสัปดาห์ และจำนวนนักเรียนที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานด้านปัญหาองค์การและการบริหารการจัดการแตกต่างกัน ครูที่มีชั่วโมงสอนต่อสัปดาห์แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การไม่ดีแตกต่างกัน ครูที่มีชั่วโมงสอนต่อสัปดาห์และนักเรียนที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานด้านสภาพการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ดีแตกต่างกัน แต่พบว่า เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับชั้นที่สอนแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

วราภรณ์ คล้ายประยงค์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์กร พ.ศ. 2545 พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ระดับความคาดหวังของพนักงานอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด ส่วนตัวแปรความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความคาดหวัง

สมพิศ จำปาเงิน (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าระดับความเครียดของพนังงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปกติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจในงานและความสอดคล้องระหว่างงานกับความรู้ความสามารถ ความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการและระบบบริหารงาน

สุรศักดิ์ บูรณตรีวเทย์ (2545) ได้ศึกษาสภาพความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเลคโทรนิคส์ พบว่า ความชุกของผู้มีความเครียดทั่วไปประมาณร้อยละ 24 ความชุกของผู้มีความเครียดจากการทำงานประมาณร้อยละ 15 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานคือระบบความปลอดภัยและระบบป้องกันโรคจากการทำงาน การลดความเร่งรีบในการทำงานส่วนใหญ่มีเครียดของพนังงานอยู่ในระดับปกติ ความเครียดของเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าการใช้ความรู้ความชำนาญ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ลักษณะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การทำงานที่ซ้ำซาก อาหารกลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงาน บริการทางการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงาน และการที่ต้องนั่งทำงานเป็นระยะเวลานานๆ

สุพัตรา สกุลพันธ์, วนิดา รัมมนต์ และ บุญยืน ศรียา (2539) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนิติจิตเวช พบว่าระดับความเครียดของกลุ่มที่ศึกษา ร้อยละ 45 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และอีกร้อยละ 41 มีความเครียดอยู่ในระดับเล็กน้อย ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดพบว่าความเชื่อด้านสุขภาพและอายุมีความสัมพันธ์ตรงกันข้ามกับความเครียดอย่างนัยสำคัญทางสถิติ

อดิษฐสัย ศิริไปล์ (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา พบว่า ระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษามีระดับรุนแรงไม่เท่ากัน ซึ่งขึ้นอยู่กับการรับรู้ประสบการณ์ในอดีต สิ่งที่มาช่วยสนับสนุนที่เหมาะสม และกลไกในการปรับตัว ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีผลต่อความเครียดมาก ได้แก่ อาคารเรียนแสงสว่างไม่เพียงพอ บริเวณโรงเรียนจัดสวนหย่อมไม่สวยงาม ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างครูอาจารย์กับนักเรียนในฐานะลูกศิษย์ ได้แก่นักเรียนไม่สนใจเรียน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ทำให้เกิดความเครียดมาก ได้แก่เพื่อนร่วมงานมักให้สอนแทน เพื่อนร่วมงานมักเอาเปรียบมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างครูผู้สอนกับผู้บริหาร ได้แก่ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้ครู อาจารย์มีพัฒนาความรู้ ความสามารถ และโรงเรียนไม่กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของครู อาจารย์ในกลุ่มวิชาแต่ละระดับชั้น

อุบลพรรณ เอี่ยมโภคลาภ (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิ้ง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ และจำนวนบุตร ส่วนระดับการศึกษา อายุงงาน สถานภาพรายได้ ภาวะครอบครัว ไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยภายในองค์กรได้แก่ ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน การบริหารงาน ผลตอบแทนสภาพแวดล้อมพบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานและปัจจัยลักษณะการปฏิบัติงาน อายุ นโยบายและเป้าหมายร่วมกันขององค์กร มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ความเครียด เป็นความรู้สึกทางจิตใจที่ไม่พึงประสงค์ ที่เกิดขึ้นจากการเผชิญกับปัญหาสถานการณ์ในการทำงาน เช่น ภาวะการเงิน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน ตำแหน่งของงาน หน้าที่หรือหลักในการปฏิบัติงาน การรับภาระงานมากเกินความรับผิดชอบหรือแม้แต่การทำงานที่ไม่ตรงกับทัศนคติตน ซึ่งแต่ละคนจะมีระดับแตกต่างกันแม้ในภาวะเดียวกัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งใช้กรอบแนวคิดนายแพทย์ สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล แห่งโรงพยาบาลสวนปรุง ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่วัดความเครียดด้านจิตใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved