

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง สาเหตุความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สาขางานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม สาขางานวางแผนและพัฒนา สาขางานบัญชีและการเงิน และ สำนักตรวจสอบภายใน ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์ (2549, หน้า 11) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจ มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นกับบุคคลใดแล้วจะก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ความคิด พฤติกรรม และอารมณ์ในด้านลบ ซึ่งขัดขวางการดำเนินชีวิตอย่างเป็นปกติสุข แต่ทุกคนจะมีรูปแบบการแสดงออกของความเครียดแตกต่างกันไป

นริศรา วงศ์เลย (2551, หน้า 8) ให้ความหมายไว้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนักหรือเกินความสามารถจะแก้ไข อันมีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดความวิตกกังวล เหนื่อยล้า ท้อแท้ ไม่พึงพอใจในงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน

จารุวรรณ หาดหมั่นต์ (2552, หน้า 13) ให้ความหมายไว้ว่า สภาพการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อความกดดันที่บุคคลได้รับ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้สามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมให้แปรเปลี่ยนไปจากเดิมได้ ความเครียดเป็นปรากฏการณ์ทางอารมณ์อย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะวิถีชีวิตของคนทำงานมักมีปัจจัยหลายด้านที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

มุกดา ศรียงค์ และคณะ (2540, หน้า 343) กล่าวว่าความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคลต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามา เป็นการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่ฉุกเฉินหรือเป็นอันตราย สิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามานั้นมักจะมีลักษณะที่เราไม่รู้ตัวล่วงหน้าและไม่อยู่ในอำนาจบังคับจึงจะเข้าข่ายความเครียด

เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 186) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะกดดันร่างกายและจิตใจให้ทุกข์ร้อน อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งเร้าต่าง ๆ ความเครียดเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ทำให้ความต้องการบรรลุผลสำเร็จ (stressor) ความเครียดมีทั้งก่อให้เกิดผลดีและผลเสีย ความเครียดมีทั้งพลังบวก (enstress) และพลังลบ (distress) พลังในทางบวกช่วยให้บุคคลสามารถปรับวิถีชีวิตให้ดีขึ้น ส่วนพลังในทางลบมีผลในการทำลายทั้งร่างกายและจิตใจคน

สุจิต สุวรรณชีพ (2532, หน้า 32 อ้างถึงใน นิษฐ์ ประสิทธิ์เตสัง, 2553, หน้า 9) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะจิตใจของเราเองที่ตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเราคาดคิดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้น ๆ หนักหนาหรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของเราที่จะแก้ไข หรือขจัดปัดเป่าให้หมดสิ้นหรือบรรเทาเบาบางลงได้

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 6) อธิบายความเครียดว่า เป็นเรื่องของจิตใจที่เกิดความตื่นตัวเตรียมรับเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งไม่น่าพึงพอใจ และเป็นเรื่อง que คิดว่าหนักหนาสาหัส เกินกำลังความสามารถที่จะแก้ไข ทำให้เกิดความหนักใจ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นด้วย หากความเครียดนั้นมีมาก และคงอยู่เป็นเวลานาน

อนุสรณ์ วีระพงษ์ (2541, อ้างถึงใน ฉัตรลภัญญ์ ปิยะธนานนท์, 2547, หน้า 7) สรุปความหมายของความเครียดว่า หมายถึงกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล โดยร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การตอบสนองที่เกิดขึ้นอาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ เพื่อที่จะทำให้เกิดภาวะสมดุลในร่างกายซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบการแสดงออกความเครียดต่างกันออกไป

พิมลพรรณ สุวรรณโณ (2531, หน้า 75 อ้างถึงใน นริศรา วงศ์เลย, 2551, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะกดดันทางจิตใจซึ่งอาจเกิดจากการงาน การเรียน การเงิน ครอบครัว สังคมแวดล้อม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการงานมักจะเป็นเรื่องของตำแหน่งหน้าที่ วิธีหรือหลักในการปฏิบัติตน การต้องรับภาระมากเกินไปจนความรับผิดชอบ หรือแม้แต่การทำงานที่ไม่ตรงกับนิสัยเดิม

Fred Luthans (1985, p. 131 อ้างถึงใน จารุวรรณ หาดหมั่นต์, 2552, หน้า 14) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบโต้ที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคล อันมีผลบิดเบือนหันเหทางกายภาพ จิตวิทยา และ/หรือ พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ ลูธันส์ยังชี้ให้เห็นว่า ความเครียดไม่ใช่ความกระวนกระวายใจธรรมดา ๆ และไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ต้องทำลาย สิ่งที่เลวทรามหรือสิ่งที่หลีกเลี่ยงเสมอไป

สรุปได้ว่า ความเครียดเกิดจากภาวะที่ร่างกาย และจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่มาจากร่างกายในและภายนอกของร่างกาย ซึ่งเป็นผลให้เกิดความวิตกกังวลทั้งทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจโดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกันไป

ประเภทของความเครียด

Gallagher แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้ (สายวรรณ ถิมมัทวาริทธิ์, 2553, หน้า 12)

1. ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) เป็นความเครียดที่มาจากสิ่งที่มีารบกวนหรือคุกคามต่อร่างกายคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากร่างกายในตัวเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย และความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนี้อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ร่างกายคนก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ (psychological stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งทีรบกวนหรือคุกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากร่างกายในตัวเองของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอัดอั้นที่ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพสังคม สภาพครอบครัว วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

Miller & Keane (1983 อ้างถึงใน จารุวรรณ หาดหมั่นต์, 2552, หน้า 14) ที่แบ่งชนิดของความเครียดไว้มี 2 ประเภทคือ

1. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย ซึ่งสามารถแบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดขึ้นทันที 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ วยหมดประจำเดือน เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ผู้่นละอองจากการก่อสร้าง เสียงดังรบกวนในโรงงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่นเมื่อถูกดูด่าก็จะเกิดความรู้สึกโกรธ และเกิดความเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่น ทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายจนก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

Bailey (1980, p. 6 อ้างถึงใน สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์, 2549, หน้า 14) แบ่งความเครียดตามลักษณะของสาเหตุเป็น 2 ชนิดคือ

1. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ไม่ดี (negative things or negative forces) ความเครียดชนิดนี้ คนทั่วไปเมื่อประสบปัญหาที่เข้าใจได้ทันทีว่าเป็นความเครียด ได้แก่ ปัญหาการหย่า ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับนายจ้าง

2. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดี (positive things or positive forces) สิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดประเภทนี้ส่วนใหญ่ คนทั่วไปมักจะไม่ถึงเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้กับคนทั่วไป ได้แก่ การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

จตุรงค์ สะดวกการ (2542, หน้า 32 อ้างถึงใน สายวรุณ ลิ้มมหัทธภรณ์, 2553, หน้า 14) ได้แบ่งความเครียดตามสาเหตุที่เกิดขึ้นออกเป็น 5 ประเภทคือ

1. ความเครียดจากเวลา (time stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการที่มีเวลาไม่พอที่จะทำงานได้สำเร็จ ความเครียดที่พบส่วนใหญ่แล้วจะมาจากสาเหตุนี้ สาเหตุในเรื่องเวลานั้นนอกจากจะเกิดจากการที่มีเวลาไม่พอแล้วยังสามารถเกิดขึ้นเนื่องจากการที่มีเวลามากเกินไปด้วย นอกจากนี้บุคลิกภาพของคนนั้นจะมีผลและสัมพันธ์กับความเครียดชนิดนี้ด้วย บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงผู้ที่ชอบสนใจรายละเอียดปลีกย่อยต่าง ๆ หรือธรรมดาทั่ว ๆ ไป

2. ความเครียดจากงานและบุคคล (task and people stress) สาเหตุของความเครียดชนิดนี้สามารถแบ่งได้เป็น

1.1 ความเครียดเนื่องจากงานที่ทำ อาชีพบางอย่างก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าอาชีพบางอย่าง เช่น งานที่ต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว และมีความสำคัญมาก ยกตัวอย่าง เช่น กัปตันเครื่องบินโดยสาร แพทย์ผ่าตัด เป็นต้น

1.1 ความเครียดเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2 ความเครียดเนื่องจากความขัดแย้งกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง

3. ความเครียดเนื่องจากสถานการณ์ (situation stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้ กล่าวคือ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน หรือในเรื่องของการทำงาน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อาจจะดีหรือไม่ดีก็ได้ ยกตัวอย่างเช่น การเสียชีวิตของญาติผู้ใหญ่ การแต่งงาน การได้รับการเลื่อนขั้น การย้ายงาน เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

4. ความเครียดเนื่องจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (anticipatory stress) เป็นความทุกข์หรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจเกิดหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

5. ความเครียดจากการเผชิญหน้า (encounter stress) เป็นความทุกข์ที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่สามารถคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

Engel (1962 อ้างถึงใน ฌลลภณัฐ ปีระชนานนท์, 2547, หน้า 8) แบ่งประเภทของความเครียดดังนี้

1. แบ่งตามสิ่งที่เกิดขึ้นมี 2 ประเภท คือ

ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากมีสิ่งคุกคามต่อเนื้อเยื่อของร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นที่สมองส่วนไฮโปทาลามัสแล้วเกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาเทติก (sympathetic) เช่น ความร้อน ความเย็น เป็นต้น

ความเครียดทางจิตใจ (psychological stress) เป็นกระบวนการตอบโต้ทางด้านจิตใจต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งอาจจะมีสาเหตุจากสิ่งภายนอก หรือภายในตัวบุคคลเอง ส่วนใหญ่จะมาจากความขัดแย้ง (conflict) ความคับข้องใจ (frustration) ความวิตกกังวล (anxiety) หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง (psychic trauma)

2. แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง ได้แก่

ความขัดแย้งชนิดเฉียบพลัน (acute of emergency stress) เป็นความเครียดที่เกิดในระยะสั้น ๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งที่มาคุกคามได้ชัดเจนทันที เช่น ไฟไหม้ การเกิดอุบัติเหตุ ฯลฯ

ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) บางคนเรียกว่า ความเครียดแฝง (insidious stress) เป็นความเครียดที่สิ่งคุกคามมากระทำต่อบุคคลอย่างไม่เด่นชัด แต่เป็นการสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การได้รับสารเคมีต่าง ๆ เป็นต้น

ระดับความเครียด

Janis (1952 อ้างถึงใน จารุวรรณ หาดหมั่นต์, 2552, หน้า 16) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย พบได้ในชีวิตประจำวัน เป็นความเครียดที่มีสาเหตุมาจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อย หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้ง เช่น พบอุปสรรคในการเดินทางไปทำงาน รอรถประจำทางนาน พลาดนัด เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดลงในเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่วินาทีหรือไม่ถึงชั่วโมงเท่านั้น และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

2. ความเครียดระดับกลาง (middle stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดรุนแรงกว่าชนิดแรก เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือถูกคุกคามเป็นเวลานานขึ้น เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว อาจเกิดเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงนัก เป็นต้น ระดับความเครียดปานกลางนี้ เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองโดยการต่อสู้กับความเครียดที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ พฤติกรรม อารมณ์ และความนึกคิด มีผลทำให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลง จนกระทั่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ กลับเข้าสู่สภาพปกติ

3. ความเครียดระดับรุนแรง (severe stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรง ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรง หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น เครียดจากการสูญเสียคู่ครอง การเจ็บป่วยอย่างร้ายแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย ล้มเหลวในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีความ

เปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

บุคคลแต่ละคนจะมีระดับความเครียดไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจและสิ่งแวดล้อม ซึ่ง จตุพร เพ็งชัย (2534 อ้างถึงใน อัญชลี อ่อนทอง, 2553, หน้า 8) ได้แบ่งระดับของความเครียดไว้ 4 ระดับ คือ

1. ถ้าความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ๆ จะเป็นพลังผลักดันให้คนทำงานได้มากขึ้น ไม่เกียจคร้าน ไม่นิ่งเฉยเพื่อหวังผลในการจัดการความเครียดต่ำ ๆ นี้ให้หมดไป

2. ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตประจำวันได้ เช่น ทำให้อ่อนไม่หลับ เกิดอาการกินมากกว่าปกติ ดิถยาเสพยัตติ เป็นต้น

3. ถ้าความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง บุคคลอาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือคลุ้มคลั่ง เพราะหมดอำนาจในการควบคุมตนเอง

4. ถ้าความเครียดมีระยะเวลานาน จะทำให้เกิดโรคทางกาย เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะ เป็นต้น และเป็นผลให้บุคคลที่เครียดนี้แก่เร็วกว่าที่ควรและอายุสั้น

Suttery and Donnelly (2004 อ้างถึงใน อัญชลี อ่อนทอง, 2553, หน้า 10) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 6 ระดับคือ

ระดับที่ 1 ภาวะต่ำสุดของความเครียด (atarexy) เช่น ภาวะที่บุคคลได้รับยานอนหลับหรือภาวะการณอยู่ในสมาธิระดับลึก เป็นต้น สภาพเช่นนี้ร่างกายจะมีเมตาบอลิซึมต่ำกว่าปกติ

ระดับที่ 2 ภาวะที่บุคคลรู้สึกสบาย ผ่อนคลาย (minimal) เช่น ภาวะที่จิตสงบ เป็นต้น บุคคลอาจจะแบ่งความสนใจไปที่สิ่งใดสิ่งหนึ่ง และไม่มีกิจกรรมที่ต้องใช้พลังทางร่างกาย

ระดับที่ 3 ภาวะความเครียดที่เกิดเป็นปกติในชีวิตประจำวัน (mild) ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำรงชีวิต แต่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว ว่องไว พร้อมทั้งจะมีกิจกรรมการเรียนรู้ มีการยืดหยุ่น องค์กรประกอบร่างกายปรับเปลี่ยนไปมา แต่สุดท้ายก็กลับคืนคงสภาพไว้ได้

ระดับที่ 4 ความเครียดเกิดขึ้นชั่วคราว (moderate) เช่น ภาวะที่บุคคลจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ หรือรู้สึกได้รับการคุกคาม หรือมีการคงอยู่ของเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด เป็นต้น ภาวะเช่นนี้ทำให้การรับรู้แคบ ขาดการควบคุมตนเอง พฤติกรรมเปลี่ยนเป็นนอนไม่หลับ รู้สึกใจเต้น ใจสั่น

ระดับที่ 5 ระดับที่บุคคลปรับตัวไม่ได้ (severe) เช่น ภาวะหมดแรง องค์กรประกอบต่าง ๆ ในร่างกายไม่สามารถรับมือกับความเครียดต่อไปได้อีก เป็นต้น พฤติกรรมที่ปรากฏคือ อาการ

ซึมเศร้า อารมณ์หวนไหว่ง่าย กาวร้าย มีอาการเจ็บป่วยทางร่างกาย และมีภาวะที่เรียกว่า หมดแรงทั้งกายและใจ (burn out)

ระดับที่ 6 ภาวะที่บุคคลมีภาวะสูงสุด (panic) สภาพทุกอย่างในร่างกายเสียระบบอย่างสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นร่างกาย จิตใจ อารมณ์ บุคคลรับรู้เหตุการณ์ในลักษณะของอันตรายที่หมดทางสู้ พฤติกรรมที่ปรากฏคือ อาการต่าง ๆ ของโรคจิต หรือการหยุดเต้นของหัวใจ

ความเครียดระดับที่ 1-3 เป็นความเครียดที่บุคคลสามารถปรับแก้และช่วยเหลือตัวเองได้ ส่วนความเครียดระดับที่ 4 บุคคลจะต้องใช้ความพยายามใช้พลังทุกส่วนที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปรับแก้ สุดท้ายความเครียดระดับที่ 5 และที่ 6 เป็นความเครียดที่รุนแรง บุคคลไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ จึงต้องการความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญด้านนี้

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 4) แบ่งระดับความเครียดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกถึงความพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดัน หรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายปัญหาหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลมีความรู้สึกถึงเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤตการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและอารมณ์ ความเครียด พฤติกรรมการดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกมาอาจจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติ และความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลพยายามจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบที่ความขัดแย้งต่าง ๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่าง ๆ จะเพิ่มมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะเครียด หรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีต่อไปโดย

ไม่ได้ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งเกิดผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

สาเหตุของความเครียด

Farmer and others (1984 อ้างถึงใน สิทธิศาสตร์ฐิติทรัพย์รีดา, 2553, หน้า 10) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (personnal source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (self concept) สุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากเงิน (financial source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (relational source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปะทะสังสรรค์ (interactional source) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (occupational source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมถึงการคาดหวังในอนาคต

Cary L. Cooper (1979 อ้างถึงใน นริศรา วงศ์เลย, 2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึงสาเหตุความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยทางด้านต่อไปนี้

1. บทบาทในองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น การขัดแย้งหรือสับสนในบทบาทความรับผิดชอบสูง การไม่มีส่วนร่วม การสั่งการวินิจฉัย นโยบาย เป็นต้น

2. ลักษณะงาน เช่น งานมากเกินไป การจำกัดเวลาในการทำงาน เป็นต้น

3. การก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการประสานและคำปรึกษาที่ดี เป็นต้น

4. ปัจจัยนอกองค์กร เช่น การประสบปัญหาการติดต่อประสานงาน เป็นต้น

Maslach (1990 อ้างถึงใน ญัฐกานต์ ภาณุมาศ, 2542, หน้า 21) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานเป็น 2 ชนิด คือ

1. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม แบ่งได้เป็น

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง ความร้อน ความเย็น มลภาวะทางอากาศ เป็นต้น

1.2 โครงสร้างของงาน ได้แก่ ชั่วโมงทำงาน หรือการทำงานเป็นกะ การทำงานแบบต่อเนื่องบนสายพาน ปริมาณงาน เช่น งานมาก หรือยากเกินไป บทบาทในการทำงาน เช่น ความคลุมเครือ หรือความขัดแย้งในบทบาทและการตัดสินใจ เป็นต้น

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง

2. สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา เป็นต้น และบุคลิกภาพแบบ A ได้แก่ การแข่งขัน ความก้าวร้าว และไม่อดทน

ทวีป อภิลิทธิ (2532 อ้างถึงใน สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์, 2549, หน้า 16) ได้กล่าวถึงสาเหตุแห่งปัญหาของความเครียดทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นแก่คนทำงานราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1. การมีงานทำมากเกินไป คนที่ทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป ชนิดที่เรียกว่าหามรุ่งหามค่ำ ทำให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นได้ เพราะคนเรามีไขกระดูกจึงต้องพักผ่อนหลับนอน

2. การมีงานทำน้อยเกินไป คนที่มีงานทำน้อยเกินไปก็เช่นเดียวกัน เมื่อคนมีเวลาว่างมาก ความคิดจิตใจของคนที่ไม่ค่อยมีงานทำก็จะฟุ้งซ่าน คิดไปต่าง ๆ นานา มีเวลานั่งซบซิบนึกินทาว่าร้ายคนอื่น นั่งดูคนอื่นที่ทำงานแล้วจับเอาข้อผิดพลาดบกพร่องมาเป็นข้อกล่าวอ้างตำหนิผู้อื่นได้ การคิดฟุ้งซ่าน นินทาว่าร้าย อิจฉาริษยาผู้อื่นคอยจ้องจับผิดผู้อื่น เช่นนี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ขึ้นกับผู้ฟุ้งซ่านนั้น ๆ ได้เช่นเดียวกัน

3. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม เช่น มีการวิ่งเต้น เล่นพรรคเล่นพวก โดยไม่คำนึงถึงอาวุโส และความสามารถจนน่าเกลียด ทำให้ผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้นเลื่อนชั้นตามที่ควรจะได้ไม่ได้ การกลั่นแกล้งกันโดยเหตุส่วนตัวที่ไร้วัฒนธรรม เหล่านี้ล้วนสร้างความเครียดทางอารมณ์ให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบเป็นสาเหตุให้เสียสุขภาพจิตได้ทั้งสิ้น

4. การถูกตัดทอนผลประโยชน์ที่เคยได้รับ ผลประโยชน์ที่เคยได้รับอยู่ จะด้วยความถูกต้องเป็นธรรมหรือไม่ก็ตาม แต่อยู่ ๆ ผลประโยชน์ที่เคยได้รับอยู่นั้นถูกตัดทอนลงไปหรือกลับไม่ได้เหมือนอย่างเคย ผู้ที่ถูกตัดทอนผลประโยชน์ที่เคยได้ลงไปในนั้นก็เกิดความเครียดทางอารมณ์มากเพราะคิดมาก อาจถึงขั้นเสียสุขภาพจิตได้ ยกตัวอย่างเช่น ข้าราชการผู้ใหญ่ท่านหนึ่งรับราชการด้วยดีโดยตลอด ครั้นต่อมาเกิดไปพลาดเพราะลูกน้องทำไม่ถูกต้อง และพลอยทำให้ตนเองในฐานะผู้บังคับบัญชาต้องมัวหมองถูกลงโทษตัดเงินเดือนด้วย เกิดความเครียดคิดมากจนกระทั่งในที่สุดใช้ปืนยิงตัวตาย เป็นต้น

5. ความไม่แน่นอนของงานที่ทำ คนที่ทำงานอะไรแล้วไม่รู้อนาคตว่าวันนี้หรือวันพรุ่งนี้หน่วยงานหรือบริษัทที่ตนทำงานอยู่นั้นจะต้องล้มเลิก หรือหยุดกิจการไปหรือไม่ เช่นนี้ผู้ทำงานในหน่วยงานหรือบริษัทห้างร้านเช่นนี้ก็ควรจะมีอารมณ์เครียด และไม่เป็นอันทำงานกันอย่างมีขวัญและกำลังใจอย่างแน่นอน

6. ความไม่ชัดเจนของหน้าที่การงานที่ทำ คนที่ทำงานแล้วไม่รู้ว่าบทบาทหน้าที่ของตนจะต้องทำและรับผิดชอบอะไรอย่างไรนั้น ไม่รู้ว่าสิ่งที่ตนทำไปผิดหรือถูกใช้บทบาทหน้าที่ของตนหรือไม่ ในที่สุดก็จะเกิดความเครียดในการทำงานได้ เพราะบางครั้งก็อาจจะไปทำบทบาทหน้าที่ที่ไม่ใช่ของตน และทำให้เกิดกระทบกระทั่งขัดแย้งกับผู้อื่น จนเกิดเป็นเหตุให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นมาได้โดยง่าย

7. การมองไม่เห็นอนาคตในการทำงานตรงจุดที่ทำอยู่นั้น คนที่เข้าสู่ระบบงานแล้วต้องจมปลักอยู่กับหน้าที่การงานนั้น ๆ โดยมองไม่เห็นช่องทางว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปเป็นขั้นตอนอย่างไรหรือไม่นั้น ต่อให้คนที่ทำใจได้ก็คงไม่มีใครไม่เกิดอารมณ์เครียดในการปฏิบัติงานซ้ำซากจำเจ และมองไม่เห็นอนาคตความก้าวหน้าเช่นนั้นได้ยิ่งถูกเก็บกดอารมณ์เครียดไว้มาก ๆ และเป็นเวลานานก็อาจถึงขั้นเป็นโรคจิตประสาทได้เช่นกัน

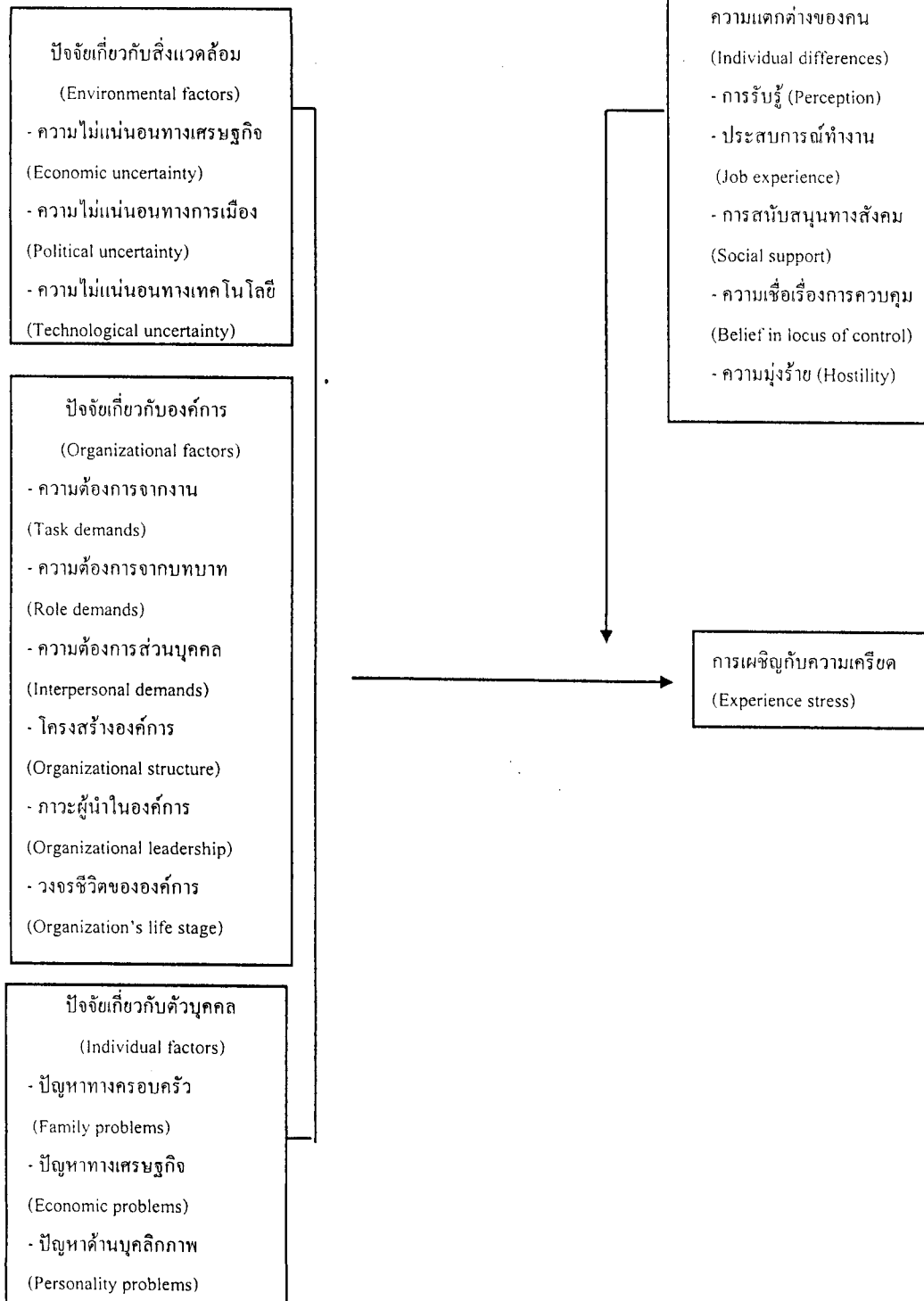
8. สัมพันธภาพกับผู้อื่นไม่ดีพอ การที่สัมพันธภาพในการทำงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคคลนั้นหรือระหว่างผู้ร่วมงานกับบุคคลนั้นไม่ดีพอก็ตาม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ขึ้นได้กับผู้นั้น รวมทั้งผู้ร่วมงานด้วยและยิ่งถ้าสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ร่วมงานเลวร้ายถึงขั้นเข้าหน้ากันไม่ติดแล้ว ความเครียดทางอารมณ์ก็คงจะทวีความรุนแรงถึงขั้นกลายเป็นโรคจิตประสาทได้โดยง่าย

ความเครียดทางอารมณ์ของคนในหน่วยงานต่าง ๆ ดังกล่าวนี้จะมีผลกระทบไปถึงผลงานในหน้าที่การงานของผู้ที่มีความเครียดทางอารมณ์นั้น ๆ ทำให้งานขาดคุณภาพและประสิทธิภาพได้

Robbins (1996, p. 614 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 289) กล่าวว่า จากแบบจำลองความเครียด แสดงปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าว จะเป็นสาเหตุสำคัญในการเกิดความเครียดหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของบุคคลแต่ละคน เช่น ประสบการณ์จากการทำงาน บุคลิกภาพ หรือการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ และจากการที่บุคคลเผชิญกับความเครียด ก็จะเกิดอาการในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คืออาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม ดังภาพที่ 2.1

ที่มาของความเครียด

(Potential Sources)



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความเครียด (A model of stress)

ที่มา : Robbins (1996, p. 614 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 290)

ภาพที่ 2.1 อธิบายละเอียดได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ; 2541, หน้า 291-292)

ที่มาของความเครียด (potential sources) ได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (environmental factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ จะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์การและจะมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (economic uncertainty) เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำ คนส่วนใหญ่จะเกิดความไม่มั่นคงในงานของตน ในภาวะเงินเฟ้อ การลดพนักงาน การตัดเงินเดือนพนักงาน หรือการลดชั่วโมงการทำงานลง

1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง (political uncertainty) การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง หรือความไม่มั่นคงทางการเมืองก็เป็นปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมที่สำคัญประการหนึ่ง เพราะอาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานในองค์การ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล หรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล

1.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี (technological uncertainty) เทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาพนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงกับงานของตน เนื่องจากเทคโนโลยีอาจจะมาแทนที่งานของตนในวันใดวันหนึ่ง การพัฒนาทางด้านคอมพิวเตอร์ การใช้หุ่นยนต์ การใช้ระบบอัตโนมัติ และอื่น ๆ จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้เช่นกัน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (organizational factors) มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ปริมาณงานมากเกินไป เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียด สามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (task demand) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงาน ประกอบด้วย การออกแบบงานของแต่ละบุคคล (การมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน) สภาพการทำงาน และสภาพร่างกาย การที่พนักงานต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้ อุณหภูมิในห้องทำงานไม่เหมาะสม เสียงรบกวนต่าง ๆ การมีเนื้อที่การทำงานที่แออัด สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่พนักงานเกิดอาการฉุนเฉียวหรือหงุดหงิดได้

2.2 ความต้องการจากบทบาท (role demand) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้เกิดความเครียด ในบางกรณีพนักงานเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง หรือมีบทบาทมากเกินไป ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมายก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

2.3 ความต้องการส่วนบุคคล (interpersonal demand) การขาดการร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ได้ หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

2.4 โครงสร้างองค์การ (organization structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (organizational leadership) ลักษณะการบริหารของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ ลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด ความร้อนรนใจ ความกลัวให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด สร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ (organizational's life stage) วงจรชีวิตขององค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอนก็จะสร้างแรงกดดัน ปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจ ไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจากงาน หรือถูกลดเงินเดือน หรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่าง ๆ หรือไม่

3. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล (individual factors) มีดังนี้

3.1 ปัญหาทางครอบครัว (family problems) ครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงาน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงาน ปัญหาการหย่าร้าง ความยุ่งยากในบุตรธิดา และปัญหาอื่น ๆ

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ (economic problems) จะเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน ปัญหาหนี้สิน ปัญหาการผ่อนชำระค่าบ้าน รถยนต์ ปัญหาทางเศรษฐกิจนี้มักจะเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าพนักงานระดับสูง

3.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (personality problems) การที่พนักงานมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะมีผลกระทบต่อบุคลิกภาพของพนักงานได้

Cook and Heppner (1987 อ้างถึงใน ฉัตรลักษณ์ ปิยะธนาพันธ์, 2547, หน้า 10) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและการรับรู้ว่าตนเองเหมาะสมหรือไม่ ดังนั้นสาเหตุของความเครียดในที่นี้จึงไม่ใช่สาเหตุเดียวที่ก่อให้เกิดความเครียด แต่อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่เป็นไปได้ว่าก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้นการกล่าวถึงความเครียดต้องพิจารณาถึงบุคคลและการรับรู้ของบุคคลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด นั่นคือปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัย

๐๖๐๗๒
ค ๒๕๕๗
๑๑.๑๐๔๒
พ ๗๑๕๕
๑.๑

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันบุรี

เลขเรียกหนังสือ.....
เลขทะเบียน.....
วัน, เดือน, ปี.....

ด้านองค์การ ปัจจัยด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และปัจจัยด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ เช่น การรับรู้ถึงภาระงานที่มากเกินไป ไม่ทราบความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับเลื่อนตำแหน่ง เร็วเกินไป.ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง และการมีความคิดขัดแย้งกับ นโยบายของที่ทำงาน เป็นต้น

อาการของความเครียด

จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (๒๕๔๕, หน้า ๑๖๖) ได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลใดมีความเครียดเกิดขึ้นจะมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ๒ ลักษณะคือ

๑. ร่างกาย จะมีความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ ใจสั่น มือสั่น กระตุก เหงื่อออก โดยเฉพาะฝ่ามือฝ่าเท้า ม่านตาขยาย ชีพจรเต้นเร็ว ปัสสาวะบ่อย ท้องเดิน หายใจเร็วและลึก อาจมีอาการแน่นหน้าอก วิงเวียน รู้สึกขาแขนและขา กล้ามเนื้อเกร็ง

๒. จิตใจ มีความไม่สบายใจ กระวนกระวายใจ หวาดกลัว หงุดหงิด ขาดสมาธิ ตลอดจนกังวลว่าจะมีอันตรายร้ายแรงเกิดขึ้นกับตน บางทีมีความรู้สึกเบื่ออาหาร นอนไม่หลับ และมีความรู้สึกทางเพศลดลง

อัญชลี อ่อนทอง (๒๕๕๓, หน้า ๑๑-๑๒) กล่าวว่า เมื่อเกิดความเครียดภายในจิตใจมักส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สังเกตได้อย่างชัดเจน หรือเป็นสัญญาณของความเครียด ดังนี้

ทางกาย

๑. ปฏิกริยาบางอย่าง เช่น มือ แขน ขาสั่น กำหมัด กัดเล็บ ขบกราม เคาะนิ้ว ขบฟัน แคะผิวหนัง แคะรอบ ๆ เล็บ เขย่าขา แตะผม เป็นต้น เป็นปฏิกริยาที่ไม่สามารถอยู่นิ่งได้

๒. อาการเจ็บป่วยบางอย่าง เช่น เป็นหวัด หอบหืด ปวดหลัง ท้องอืด ปวดหัว ปวดหัวข้างเดียว ปวดกล้ามเนื้อ ปวดคอ ผิดปกติทางเพศ ผิดปกติทางผิวหนัง เป็นต้น

๓. อาการบางอย่างของร่างกาย เช่น หัวใจเต้นแรง เหงื่อออกตามฝ่ามือ ปากแห้ง คอแห้ง ท้องร้อง กระหืด กระหอบ เป็นต้น

ทางใจ

๑. อารมณ์เปลี่ยนแปลง หงุดหงิด สับสน คิดอะไรไม่ออก เบื่อหน่าย โมโหง่าย มีความวิตกกังวล หดหู่ ผิดหวัง โกรธง่าย เขม่นหรือขวางผู้อื่น จนเป็นนิสัย ช่วยตัวเองไม่ได้ ท้อแท้ ขาดความอดทน กระสับกระส่าย อยู่ไม่ติดที่ รู้สึกหมดหวัง และสุดท้ายอาจถึงขั้นฆ่าตัวตาย

๒. พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง มีพฤติกรรมก้าวร้าว นอนไม่หลับ โกรธง่าย ทำหลายอย่างในเวลาเดียวกัน มีกริยาอาการเกินปกติ เช่น พุดดังเกินไป พุดเร็วเกินไป เป็นต้น

๒๖ พ.ย. ๒๕๕๗

167190

ทางสังคม

1. บางครั้งทะเลาะวิวาทกับคนใกล้ชิด หรือไม่พูดจากับใคร เก็บตัว

2. สูบบุหรี่ ดื่มสุรามากขึ้น ใช้สารเสพติด ใช้ยานอนหลับ

การสำรวจความเครียดด้วยตนเอง

โดยความผิดปกติของร่างกายและจิตใจที่มาจากความเครียดเมื่อรู้สึกถึงความผิดปกติของร่างกาย และจิตใจในระยะเวลาที่สามารถทำให้การดำเนินชีวิต มีอุปสรรคแล้ว ก็ต้องสำรวจความเครียดของตนเองด้วยการสังเกตความผิดปกติของร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้น หรือโดยการใช้แบบทดสอบความเครียดช่วยในการตัดสินระดับความเครียดก็ได้ อาจสังเกตได้ดังนี้

1. หน้ามืดเหมือนจะเป็นลมหรือหน้าแดงด้วยความโกรธ

2. ใจเต้นใจสั่นหรือรู้สึกหัวใจเต้นแรงจนจะปะทุออกมาเต้นนอกอก

3. ปวดมีนศีรษะหรือรู้สึกตัวเบา รู้สึกโหวง ๆ ไม่เป็นตัวของตัวเอง

4. มือเท้าเย็นและอาจมีเหงื่อออกตามมือ

5. หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย หรือหาเรื่องผู้อื่นโดยไม่มีเหตุผล

6. นอนไม่หลับหรือหลับยาก หลับแล้วต้องตื่นขึ้นบ่อย ๆ หรือฝันทั้งคืน โดยเฉพาะมักฝัน

ร้าย

7. เบื่ออาหารหรือเจริญอาหารผิดปกติ

8. ปวดท้อง ท้องผูก หรือท้องเสีย

9. ปัสสาวะบ่อย

10. อ่อนเพลีย ไม่มีแรง เบื่อหน่าย ท้อแท้หรือท้อถอยไม่มีกำลังใจ หมดความรู้สึกล

สนุกสนาน

11. หายใจไม่สะดวก หายใจขัด หายใจไม่เต็มปอด เหนื่อยหอบ

ัชชวาล มีสกุล (2540, หน้า 20) กล่าวว่า สัญญาณแสดงความเครียดทางจิตใจและร่างกาย เมื่อเกิดความเครียดปฏิกิริยาทั้งหมดทั้งทางด้านจิตใจและร่างกายที่แสดงออกย่อมเป็นตัวบ่งชี้ได้ว่าบุคคลกำลังเผชิญกับภาวะเครียด ซึ่งปฏิกิริยาอันเป็นผลจากการเกิดความเครียด อาจมีผลต่อบุคคล มากน้อยแตกต่างกันไป การรู้ถึงสัญลักษณ์หรืออาการที่บ่งบอกถึงระดับความเครียดที่เป็นอันตรายต่อร่างกายหรือจิตใจ นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเราอาจจะคุ้นเคยกับอาการ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ของความเครียดจนกลายเป็นความเคยชิน ทำให้เรามองข้ามไปว่าความเครียดนั้นเมื่อสะสมไว้นาน ๆ อาจเป็นอันตรายอย่างมหันต์ต่อบุคคลหรือองค์กรในเวลาต่อมาได้

ดังนี้

สัญญาณแสดงถึงความเครียดทางจิตใจและร่างกาย ซึ่ง ชัชวาล มีสกุล (2540, หน้า 21) กล่าวไว้มี

ทางด้านจิตใจ

1. รู้สึกหงุดหงิดกระสับกระส่ายอยู่เป็นประจำ
2. เบื่อหน่าย หรือรำคาญคนในครอบครัว (เช่น ภรรยา สามี ลูก) และเพื่อนร่วมงาน โดย

ไม่มีสาเหตุอันควร

3. เบื่อชีวิต ท้อแท้ หมดอาลัยตายอยากในชีวิต
4. ทนต่อปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตไม่ได้
5. กลัวว่าจะป่วยเป็นโรคมะเร็งหรือโรคหัวใจโดยไม่จำเป็นต้องกลัว
6. เก็บความโกรธเอาไว้เป็นเวลานานเกินสมควร
7. ไร้อารมณ์ขัน โดยสิ้นเชิง
8. รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ถูกครอบครัวทิ้งทิ้ง ๆ ที่มิได้เป็นเช่นนั้น
9. รู้สึกผิดหวัง ขมขื่นว่าตนเองเป็นพ่อแม่ที่ล้มเหลว
10. วิตกกังวลอยู่แต่เรื่องเงิน
11. กลัววันหยุดสุดสัปดาห์
12. ลังเลที่จะขอลาพักผ่อนหรือลาพักร้อนทั้ง ๆ ที่ควรลาอย่างยิง
13. รู้สึกว่าไม่สามารถเล่าปัญหาของตนให้ใครฟังได้
14. ขาดสมาธิในการทำงาน
15. กลัวความสูง ที่แคบ หรือฟ้าร้อง ฟ้าผ่า ทั้ง ๆ ที่ไม่ควรกลัว

ทางด้านร่างกาย

1. น้ำหนักตัวเพิ่มขึ้นหรือลดลงจนผิดปกติ
2. ความดันโลหิตสูงเกินกว่า 150/100 ในอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป
3. เจ็บเสียวหน้าอกอยู่เป็นประจำ (จนนึกเอาเองว่าเป็นโรคหัวใจ)
4. ท้องร่วงหรือท้องผูกอยู่เป็นประจำ
5. นอนไม่หลับ หลับยาก ฝันร้าย หรือละเมออยู่เป็นประจำ
6. รู้สึกเหน็ดเหนื่อยอ่อนเพลียมากเกินไป ทั้งที่มิได้ทำอะไรมากนัก
7. ปวดศีรษะบ่อย ๆ ปวดข้างเดียวจนมีอาการเหมือนปวดไมเกรน
8. กินยาแก้ปวดศีรษะหรือยาบางอย่างทุกวันโดยไม่จำเป็น
9. รู้สึกอึดอัด ทั้ง ๆ ที่มิได้รับประทานอาหาร
10. หายใจขัด ๆ หรือหายใจไม่สะดวก

11. เป็นลมหรือคลื่นไส้ อาเจียนได้ง่าย
12. ร้องไห้โดยไม่มีเหตุผลอันควร
13. ปัญหาทางเพศ เช่น เบื่อหน่าย เย็นชา เสื่อม หรือหมดสมรรถภาพทางเพศ เป็นต้น
14. กระสับกระส่าย ร้อนรน นิ่งไม่ติดที่

อรุณ รักรธรรม (2538, หน้า 58) กล่าวว่า อาการของความเครียดสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มได้แก่

1. อาการทางพฤติกรรม (behavioral symptoms)

ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบอย่างของพฤติกรรมของคนได้ เช่น การหลีกเลี่ยง การผัดวันประกันพรุ่ง การแยกตัวออกจากเพื่อนฝูงและครอบครัว เบื่ออาหาร อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว รุนแรง ก้าวร้าว เริ่มสูบบุหรี่จัด การใช้เหล้า ยา และสารเสพติด แบบอย่างของการนอนเปลี่ยนแปลงไป มักนอนไม่หลับ นอนกระวนกระวาย พลิกไปพลิกมา ละเลยความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานลดลง มีความเสี่ยงในการประกอบอาชีพการงาน

2. อาการทางอารมณ์ (emotive symptoms)

อาการทางอารมณ์ที่พบบ่อย คือ ความวิตกกังวล ความกลัว ความหวาดหวั่น ความหงุดหงิด และอาการซึมเศร้า อาการอย่างอื่นได้แก่ การปฏิเสธความคับข้องใจ ความลังเลใจ ความไม่กล้าตัดสินใจ ความรู้สึกว่าควบคุมตัวเองไม่ได้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3. อาการทางการรับรู้ (cognitive symptoms)

อาการทางจิตที่สัมพันธ์กับความเครียดและพบได้บ่อยคือ การขาดแรงจูงใจ ขาดสมาธิ และการวินิจฉัยที่ผิด (miscalculation) จิตใจไม่จดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และขาดความสามารถที่จะทำงานให้เป็นผลสำเร็จ หลง ๆ ลืม ๆ จำอะไรไม่ค่อยได้ งุนงง สับสน การรับรู้ผิดปกติ (misperception) มองคนในแง่ร้าย ความสามารถในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาลดลง รู้สึกขาดที่พึ่ง ขาดความหวัง ขาดการช่วยเหลือ

4. อาการทางร่างกาย (physiological symptoms)

อาการทางร่างกายถือว่าเป็น “ภาษาทางร่างกายของความเครียด” (The body language of stress) ที่พบบ่อยคือ อ่อนเพลีย ไม่มีแรง ปวดศีรษะ ปวดหลังกล้ามเนื้อตึงเครียด หรือเกร็ง หัวใจเต้นแรงหรือเร็ว ใจสั่น เหงื่อหน้าอก ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ระบบการหายใจคือ อัตราการหายใจเร็วขึ้น แน่นหน้าอก แน่นท้อง ท้องอืด ท้องปั่นป่วน ท้องเดิน บางคนมีอาการปัสสาวะบ่อย สะบัดร้อนสะบัดหนาว

Sills (1968, p.338 อ้างถึงใน ปรติภา จันทรสม, 2552, หน้า 15) อธิบายถึง ปฏิกริยาการตอบสนอง เมื่อเกิดความเครียดว่า จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย 4 ด้าน คือ

1. การแสดงออกทางอารมณ์ คือ เกิดความรู้สึกซึ่งจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งคุกคามที่มากระตุ้น ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ดีใจ เบิกบาน อิ่มเอิบ ส่วนในทางลบ ได้แก่ กลัว โกรธ หรือ ซึมเศร้า เป็นต้น

2. การแสดงออกทางกล้ามเนื้อเพื่อเตรียมตัวต่อสู้ เช่น มือกำหมัด หน้าผากข่น คิ้วขมวด กล้ามเนื้อบีบเกร็ง เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายที่สัมพันธ์กับอารมณ์ คือ มีการหลั่งฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต คือ สารเอพิเนฟริน (epinephrine) นอร์เอพิเนฟริน (norepinephrine) และไฮโดรคอร์ติโซน (hydrocortisone) ออกมากขึ้น มีผลกระตุ้นให้เกิดการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ (autonomic nervous system) ทำให้เกิดการทำงานของอวัยวะในร่างกายเพื่อเตรียมการต่อสู้ ได้แก่ หัวใจเต้นแรงขึ้น ความดันโลหิตเพิ่ม ผิวหนังร้อน ม่านตาขยาย ฯลฯ

4. มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดและสมาธิ ทำให้ความสามารถในเรื่องความคิด ความอ่านลดลงและสมาธิเสียไป เป็นผลทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาด

อัมพร โอตระกุล (2538, หน้า 34) กล่าวถึงอาการของความเครียดว่า บุคคลที่มีความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะที่ไม่ยาวนานจนเกินไปนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไขปัญหามีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายได้มีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่น และความภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่าง ๆ มากมาย ดังนี้

1. อาการทางด้านสรีระ เมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะเครียดนาน ๆ จะทำให้สุขภาพกายย่ำแย่ลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ซึ่งฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย หากร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในก็จะบกพร่องทำให้เกิดอาการทั้งปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง อ่อนเพลีย หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (psychosomatic disease) เช่น หน้าน้ำมูก เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดหัวใจอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่าง ๆ โรคผิวหนัง ผมหงอก และโรคมะเร็ง

หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมกำเริบ เช่น โรคเบาหวาน โรคเรื้อรังที่อวัยวะเพศ เป็นต้น นอกจากนี้ ความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

2. อาการทางด้านจิตใจและอารมณ์ จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยอาการครุ่นคิด หมกมุ่น ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด ขี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง ซึมเศร้า กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง หมกมุ่น ท้อแท้ ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก ๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้

3. อาการทางด้านความคิด นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้ว ยังเป็นโทษกับตัวเอง เป็นผลให้ความเครียดยิ่งทับถมทวีคูณ ในหลายกรณีความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์แรกที่มาคุกคาม ยังไม่มากเท่ากับความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาจากบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือน ไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสถานการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4. อาการทางด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปลีกตัวออกจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมที่จะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดินยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

ปติภา จันทรสม (2552, หน้า 18) กล่าวถึงอาการของความเครียดว่า บุคคลจะแสดงอาการของความเครียดออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย ซึ่งความเครียดจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ โดยทำให้ระบบฮอร์โมนในร่างกายไม่สมดุล และอาจทำให้มีอาการปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง หรืออ่อนเพลียได้

2. ด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้มีอาการหมกมุ่น ไม่สนใจสิ่งรอบ ๆ ตัว หลงลืม ใจลอย ขาดสมาธิ หงุดหงิด ขี้โมโห ซึมเศร้า โดยในบางรายหากตกอยู่ในภาวะเครียดมายาวนานอาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้

วิธีแก้ไขความเครียด

ประเวศ วะสี (2539, หน้า 26-28) ได้กล่าวถึงวิธีการลดความเครียด โดยใช้มรรคแปดในการแก้ความเครียด ดังนี้

1. การออกกำลังกาย ถ้าไม่ได้ออกกำลังกาย อะครีนาลินจะหลัง เกิดความเครียดก็ต้องออกกำลังกาย จึงจะลดความเครียด การออกกำลังกายควรปฏิบัติเป็นประจำทุกวันจะออกกำลังกายแบบใดก็ได้แล้วแต่ความชอบและความเหมาะสมกับตัวเอง เช่น การเดินเร็ว การวิ่งเหยาะๆ (จ็อกกิ้ง) การว่ายน้ำ เป็นต้น

2. พักผ่อน การพักผ่อนจะช่วยลดความเครียด ถ้าไม่มีหยุดวันเสาร์-อาทิตย์ มนุษย์คงแบทำงานหนักทุกวัน ทำเหมือนเดิมไม่มีหยุดเลยมันจะเปลี่ยทำจำเจซ้ำซากอยู่เรื่อยคงไม่ไหว ในประเทศอิตาลี สเปน จะพักผ่อนตอนกลางวัน ที่เรียกว่า ซีเอสต้า พักชกนิตเพื่อให้อะครีนาลินลดลง เอ็นเคอร์ฟินออกมากขึ้น ตื่นขึ้นมาสดชื่นมาทำงานใหม่

3. สิ่งแวดล้อม จะต้องหาสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยสมองซีกขวาด้วย อย่ายู่ในสิ่งแวดล้อมที่คอยแต่กระตุ้นซีกซ้ายอย่างเดียว เพราะฉะนั้น ความสงบ ต้นไม้ใบหญ้า รูปศิลปะต่าง ๆ จะช่วยให้ไม่เครียด คนอยู่กับต้นไม้จิตใจสงบมาก คนอยู่ด้วยกันมาก ความเครียดก็มากอย่าไปอยู่ที่จอเจตลอดเวลา ถ้ามีทางหลบได้ให้ไปอยู่ที่สงบ ถ้าไปอยู่ในที่สงบจะมีความสุขขึ้น

4. หลีกความจำเจซ้ำซาก การสร้างความปรามิโทษ์ในงาน ความจำเจซ้ำซากถ้าหลบได้พยายามหลบให้น้อยลง พยายามสร้างงานชนิดที่ทำให้คนมีความปีติในความสำเร็จแต่บางทีมันหนีไม่พ้น ในการสร้างอุตสาหกรรมสมัยใหม่ที่กำลังทำกันอยู่ คนยากจนไม่มีทางเลือกต้องไปทำงานรับจ้างในโรงงานเกิดความเครียด เรียกว่า เป็นโรคโรงงาน

5. แก้อาการบีบคั้นทางวัตถุ การพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจนั้นเป็นเรื่องสำคัญในบ้านเรา ขณะนี้มีคนจนมาก รัฐบาลบอกว่า ขณะนี้เรามีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจมากแต่เป็นบางด้าน คนในชนบทจนลง คูที่รายจ่ายมากกว่ารายรับก็ขาดทุน ขณะนี้เป็นอย่างนั้นกว่าร้อยละ 65 ของคนชนบท เศรษฐกิจขาดทุน เป็นหนี้มากขึ้นเรื่อย ๆ การอพยพเข้าเมือง เกิดความแออัดมาอยู่ในกรุงเทพฯ มาอยู่สลัม เกิดคนจนในเมืองซึ่งไม่มีทางแก้ไข แออัดขัดเยียด เพราะว่าการล้มละลายทางเศรษฐกิจในชนบทนี่ก็เป็นเรื่องใหญ่ทำให้เกิดความเครียดทั้งประเทศ คงต้องช่วยกันแก้ไขความบีบคั้นจากความขาดแคลนทางวัตถุ

6. ความสัมพันธ์ ที่เรียกว่าทุกข์สัมพันธ์ ต้องการทางลดความขัดแย้งของคนโดยตรงนี้ต้องได้รับความสนใจเป็นพิเศษ คนจะต้องเข้าใจกันมากขึ้น เข้าใจโลก เข้าใจชีวิตมากขึ้น เข้าใจวัฒนธรรมมากขึ้น เข้าใจเรื่องการเมือง เข้าใจอะไรต่าง ๆ จะได้ลดความขัดแย้งลง

7. จิต ถ้าคนเรามีจิตใจเมตตากรุณา คิดจะช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เรื่อย จะคลายความเครียด การให้ ทำให้ก็เกิดความสุข คนรับก็เกิดความสุข เราก็ได้บุญคือความสุขเกิดขึ้นทันที ศาสนาทุกศาสนาเป็นเรื่องการค้นพบของมนุษย์ตามธรรมชาติ ซึ่งมีหลัก 3 อย่าง ได้แก่

7.1 ทาน คือการให้ ทุกศาสนาไม่ว่าจะเป็นฮินดู มุสลิม คริสต์เตียน และพุทธศาสนา จะค้นพบตรงกันว่า ถ้าเอาอย่างเดียวกันมนุษย์จะมีความสุข ถ้ามีการให้มนุษย์จะมีความสุข ชุมชนจะมีความสุขเกิดขึ้น ถ้ารวมจิตใจกันบอกว่าเราจะทำอะไรให้ใครบ้าง ก็จะเกิดความดีอะไรบ้าง ก็จะเกิดความสุข และได้ช่วยคนอื่น ๆ ไปด้วย คนอื่นก็ดีไปด้วย

7.2 ศิล คือ วินัยของการอยู่ร่วมกัน ซึ่งเป็นเรื่องธรรมดาที่ทุกชุมชนทุกศาสนาจะค้นพบ กติกาของการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

7.3 การเจริญสติ สมาธิ ปัญญา ทั้งสามรวมกันอยู่เรียกว่า การภาวนาทำให้จิตสงบและมีความสุข

คำว่าภาวนา มีความหมายแตกต่างกันไป ภาวนา แปลว่า เจริญ ทำให้เกิดขึ้นตรงกับคำว่า พัฒนาจะใช้ ภาวนา แปลว่า เจริญ ซึ่งหมายถึง เจริญสติ เจริญสมาธิ เจริญปัญญา

เจริญสติ กับเจริญปัญญา 2 อย่างนี้จะคล้ายกัน แต่ไม่เหมือนกัน

สติ หมายถึง การรู้อยู่ ระลึกรู้

สัมปชัญญะ แปลว่า รู้อยู่กับปัจจุบัน

ปกติ เราจะเข้าไปอยู่ในความคิด คิดไปในอดีตที่เกิดขึ้นแล้ว ที่เรียกว่าฟุ้งซ่านคิดไปในอนาคต เรียกว่า วิตกกังวล ในเรื่องที่ยังไม่เกิด และคนเราส่วนมากเป็นเหยื่อของความคิดและอันตรายต่าง ๆ ก็จะเข้ามาทางความคิด ความทุกข์ ความหงุดหงิด ความรำคาญต่าง ๆ แต่ถ้าเรามีสติอยู่ ความคิดจะทำอันตรายไม่ได้ ความทุกข์จะเกิดขึ้นไม่ได้

ปัญญา หมายถึง การรู้สิ่งต่าง ๆ ตามที่เป็นจริง ธรรมชาติของสิ่งต่าง ๆ หรือ หลักธรรม มีดังนี้

หลักธรรมข้อที่ 1 อนิจจัง สรรพสิ่งทั้งหลายล้วนเปลี่ยนแปลงเป็นอนิจจัง

หลักธรรมข้อที่ 2 อนัตตา คือ การไม่มีตัวตน เป็นตัวของตนเองโดยเอกเทศทุกอย่าง เป็นกระแสของเหตุปัจจัย

หลักธรรมข้อที่ 3 ทุกข์ตา แปลว่า ความขัดแย้งระหว่างสิ่งที่เรายึดถือ กับความจริง ๆ ว่าเป็นกระแสของเหตุปัจจัย ตรงนี้อาจจะเข้าใจยากสักนิด แต่ถ้าเข้าใจตรงนี้จะเข้าใจเป็นต้นตอของหลักธรรมทั้งหมด ถ้าเวลาอนัตตาน้อย ตัวกูของกูน้อย ก็ผ่อนคลาย แล้วเราก็ผ่อนคลาย อันนี้เป็นนิพพาน คือ ความสงบ

นิพพาน คือ ความสงบจากตัวกูของกู การไม่ยึดความเป็นตัวตน แต่ว่ามันเป็นเพียงชั่วคราว ถ้าเราเข้าใจอย่างนั้น นิพพานไม่ใช่เรื่องที่มีอะไร ต่ออะไรที่เราไปถึงยากที่ไม่มีใครไปถึง

ตามปกติ เมื่อบุคคลมีปัญหา ก็จะพยายามหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นๆ ซึ่ง Jalowiec (1984 อ้างถึงใน ฉัตรกัญฐ์ ปิยะชนานนท์, 2547, หน้า 18)

1. วิธีการสู้กับปัญหา (confrontive coping) คือ การหาวิธีที่จะมาแก้ปัญหาโดยตรง
 2. วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหา (evasive coping) คือ การหาวิธีที่จะมาแก้ปัญหาโดยหวังว่าปัญหาจะผ่านไปเอง
 3. การมองโลกในแง่ดี (optimistic coping) คือ พยายามมองโลกในทางบวก หรือใช้อารมณ์ขัน
 4. การมองโลกในแง่ร้าย (fatalistic coping) คือ เชื่อในเคราะห์กรรม สิ้นหวัง
 5. การระบายอารมณ์ (emotive coping) คือ การแสดงอารมณ์เปิดเผยออกมา เช่น การร้องไห้ หรือการแสดงอารมณ์โกรธออกมา ทำให้ตนเองสบายใจหรือให้ผู้อื่นได้รับรู้
 6. การเบี่ยงเบนความรู้สึก (palliative coping) คือ การหันเหความรู้สึกไปทำอย่างอื่น เช่น การทำงานให้หนักขึ้นจนไม่ว่างจะมาคิดมากในเรื่องนั้น ๆ เป็นต้น
 7. การอาศัยแหล่งความช่วยเหลือ (supportive coping) คือ การหาแหล่งช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น การอาศัยคำปรึกษาจากพ่อแม่ คำปรึกษาจากเพื่อน ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ เป็นต้น
 8. การพึ่งตนเอง (self-reliant coping) คือ การพยายามแก้ปัญหาให้สำเร็จด้วยตนเอง
- สมิต อาชวณิชกุล (2537, หน้า 10-12 อ้างถึงใน ประไพพร ใจเย็น, 2554, หน้า 17-18) กล่าวถึงวิธีการป้องกันและแก้ไขไม่ให้เกิดความเครียด ดังนี้

1. เรื่องอาหาร อาหารจะให้ทั้งคุณและโทษต่อร่างกาย เราจึงเลือกอาหารที่ดีมีประโยชน์ แก่ร่างกาย หลีกเลี่ยงอาหารที่ให้โทษแก่ร่างกายอาหารที่เพิ่มความเครียดให้แก่ร่างกาย ได้แก่ อาหารที่มีแคลอรีสูง เครื่องดื่ม ประเภทแอลกอฮอล์ น้ำชา กาแฟ และเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมคาเฟอีน อาหารขยะ และอาหารจานด่วน เหล่านี้หากรับประทานเป็นประจำนอกจากจะทำให้เกิดโรคอ้วน เนื่องจากได้รับแต่แคลอรีล้วน ๆ แล้วเกลือในอาหารก็เป็นตัวช่วยในการเพิ่มความดันโลหิต สารกันบูดในอาหารจะทำให้ร่างกายอ่อนแอและติดเชื้อได้ง่ายขึ้น เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องหลีกเลี่ยงอาหารเหล่านี้ หรือรับประทานได้เป็นครั้งคราวเท่านั้นทางที่ดี ควรหันมารับประทานอาหารแนวธรรมชาติ ที่ให้ความสมดุลแก่ร่างกายจะดีกว่า คือ อาหารหลัก 5 หมู่ ประกอบด้วย เมล็ดข้าว นม ผลไม้ เนื้อไก่ ปลา หรืออาหารที่มีโปรตีนสูงชนิดอื่น ๆ นอกจากนั้นในการรับประทานอาหารในแต่ละมื้อ ต้องรับประทานอาหารให้พอเหมาะกับความต้องการของร่างกาย ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป โดยเฉพาะมื้อเย็นหากรับประทานมากเกินไปทำให้อึดอัด จุกแน่น นอนไม่หลับ และจะเกิดอาการเครียดได้

2. การออกกำลังกาย ผู้ที่ออกกำลังกายเป็นประจำ จะทำให้ร่างกายมีความกระปรี้กระเปร่า นอนหลับสนิท และเพิ่มภูมิต้านทานในตนเอง ลดน้ำหนักส่วนเกิน ระบบขับถ่ายดี ท้องไม่ผูก ช่วยการขับถ่ายของเสียออกจากร่างกาย ผ่อนคลายความเครียด ช่วยกระตุ้นระบบไหลเวียนโลหิต และทำให้จิตใจเบิกบาน ปกติร่างกายของคนเราถูกสร้างไว้ให้เคลื่อนไหว ถ้าขาดไปก็จะเครียด แต่ถ้าได้เคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอและเต็มพลังงาน ร่างกายจะทำงานราบรื่น และให้ความรู้สึกที่ดี เป็นเพราะกล้ามเนื้อได้ยืดหดตัว เหนือและของเสียถูกขับออกไป หัวใจและปอดทำงานดีขึ้น แคลอรีถูกเผาผลาญเป็นพลังงานจนหมด ไม่สะสมไว้เป็นไขมัน ทำให้ไม่อ้วน ถ้าขาดการออกกำลังกายเมื่อไร ร่างกายจะเครียด เพราะอวัยวะต่าง ๆ ไม่ได้เคลื่อนไหว ต่อมาต่าง ๆ ขาดการกระตุ้น คนสามารถออกกำลังกายได้ทุกวัน และสามารถออกกำลังกายได้แบบตามความชอบ ความถนัด และตามกำลังความสามารถของแต่ละคน และเหมาะสมกับสภาพร่างกาย รวมทั้งต้องไม่หักโหมจนเกินไป การออกกำลังกายทำได้หลายแบบ ได้แก่ การเดินเร็ว ๆ วิ่งเหยาะ ๆ ว่ายน้ำ เทนนิส แบดมินตัน วอลเลย์บอล โบว์ลิ่ง หรือกอล์ฟ ฯลฯ โดยที่เราควรจะทำออกกำลังกายอย่างน้อยวันละ 10-15 นาที หรือนานกว่านั้นก็ยิ่งดี จะทำให้ไม่เครียด และจิตใจจะเบิกบานอยู่เสมอ

3. การพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ เนื่องจากตลอดสัปดาห์ต้องทำงานหนัก เมื่อมีวันหยุดอาจเป็นวันสุดสัปดาห์ วันหยุดเนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ หรือวันลาพักผ่อนประจำปี ควรจะได้มีการพักผ่อนจริงๆ ไม่ใช่หอบงานมาทำที่บ้าน ควรจะได้พักผ่อนประจำปี ควรจะได้พักผ่อนกับครอบครัว อาจจะไปเที่ยวตามชายทะเล หรือไปเที่ยวที่ไหนก็ได้ที่ได้สัมผัสกับบรรยากาศธรรมชาติ เป็นการเพิ่มพลังให้ชีวิต บางคนมีเวลามาก ควรจะสำรวจดูว่าตนเองชอบอะไร หรือมีความสนใจเรื่องอะไรที่ทำให้เรามีความสุข และจะไม่ทำให้คนอื่นเดือดร้อน เช่น การปลูกต้นไม้ กล้วยไม้ หรือการเลี้ยงสัตว์ พวกสุนัข แมว นก ฯลฯ ซึ่งจะเป็นการช่วยพัฒนาสมองข้างขวา และช่วยให้ไม่เครียด จิตใจก็จะสงบนอกจากนั้นต้องพักผ่อนโดยการนอนหลับ ซึ่งเป็นการพักผ่อนที่ดีที่สุด โดยต้องนอนหลับให้เพียงพอกับความต้องการของร่างกาย เมื่อนอนไม่หลับ ร่างกายก็จะไม่ได้รับการพักผ่อนที่เพียงพอ หลังตื่นนอนจะมีอาการหงุดหงิด หรือมีอาการเครียดได้ แต่ถ้านอนหลับสนิทเมื่อตื่นนอน ร่างกายก็จะรู้สึกตื่นกระปรี้กระเปร่าไม่งัวเงีย สมองแจ่มใส ไม่รู้สึกอ่อนเพลีย บางคนอาจไม่จำเป็นต้องใช้ชั่วโมงการนอนถึง 8 ชั่วโมงก็ได้ การที่เรานอนไม่หลับจะต้องมีสาเหตุจากบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งต้องวิเคราะห์สาเหตุแล้วแก้ไข

4. รู้จักควบคุมจิตใจตนเอง คนเราย่อมมีปัญหาด้วยกันทั้งนั้น เพียงแต่เราสามารถควบคุมจิตใจและมีสติแก้ปัญหาที่นั่นหรือไม่ ซึ่งมีวิธีการดังต่อไปนี้ คือ

4.1 เป็นตัวของตัวเอง ไม่เปรียบเทียบตัวเองกับบุคคลอื่น การที่คนเราคิดว่าตนเอง

ไม่เก่ง ไม่ดี ไม่รวยเหมือนคนอื่นนั้น เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง จะทำให้รู้สึกว่าคุณค่า กลายเป็น
ปมด้อยในใจไม่มีความสุข ไม่สบายใจ จงคิดอยู่เสมอว่า คนเราแตกต่างกันไป ทุกคนย่อมไม่
เหมือนกันทุกอย่าง ทำปัจจุบันที่เป็นตัวเราให้ดีที่สุด

4.2 มองโลกในแง่ดีเสมอ การมองโลกในแง่ดีทำให้เราสบายใจ ไม่กังวล แต่ในทาง
ตรงกันข้าม ถ้าเรามองโลกในแง่ร้าย จิตใจมีแต่ความกังวลลัดดกสุม โลกนี้ไม่น่าอยู่บั่นทอนจิตใจให้
ท้อแท้ ทำให้ไม่มีความสุขในการดำรงชีวิต

4.3 รู้จักให้อภัย เนื่องจากคนเรามีโอกาสทำอะไรผิดพลาดได้ แม้แต่เราเองก็ตามเราก็ก
ควรให้อภัยแก่ตัวเองและผู้อื่น ไม่เก็บเอามาไว้ในใจ

4.4 มีมนุษยสัมพันธ์ดี คนเราอยู่ในโลกคนเดียวไม่ได้ ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น รู้จักการคบ
ค้าสมาคม ไม่แยกตัวอยู่ตามลำพัง ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น

4.5 รู้จักเป็นคนมีอารมณ์ขัน คนเราถ้าขำได้และหัวเราะออกมาจะช่วยให้อารมณ์จิตใจสดชื่น
มีความสุขสบายใจ

5. รู้จักปล่อยวางเสียบ้าง การปล่อยวางเป็นหนทางลดความเครียดได้ทางหนึ่ง ชีวิตคนเรา
มีสุขมีทุกข์ มีการอยู่ร่วมกัน มีการพลัดพรากเป็นธรรมดา ถ้าเราปรับตัวให้เข้ากับสังคมของชีวิตได้
เราจะเป็นสุข แต่ถ้าขึ้นสู่เราจะเป็นทุกข์ ส่วนใหญ่ความเครียดเกิดจากการที่เราเคียดแค้นเอาอกกับชีวิต
ว่าจะต้องเป็นอย่างนั้นเป็นอย่างนี้ มากกว่าจะเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับมันอย่างง่าย ๆ ตามสภาพความ
เป็นจริง เราปล่อยวางเรื่องที่เราคิดว่าไม่สำคัญในชีวิตลงเสียบ้าง เราก็จะมีความสุข

6. หลีกเลี่ยงการแข่งขันที่ไม่จำเป็น ในชีวิตคนเรานั้นเต็มไปด้วยสถานการณ์ของการ
แข่งขันที่หลีกเลี่ยงไม่ได้มากมาย การหมกมุ่นหรือมุ่งที่จะเอาชนะในทุกแง่ทุกมุมของชีวิต ย่อม
ก่อให้เกิดความตึงเครียด และความวิตกกังวล ซึ่งทำให้คนเราเกิดความก้าวร้าวโดยไม่จำเป็น

7. เรียนรู้การผ่อนคลายที่มีระบบและไม่อาศัยยา เช่น การทำสมาธิ โยคะ และการฝึกผ่อนคลาย
โดยใช้จินตนาการ เป็นต้น ซึ่งอาจเรียนรู้ได้จากนักจิตวิทยาบำบัดที่มีประสบการณ์

8. จงรู้จักระบายปัญหาให้คนอื่นรับรู้เสียบ้าง อาทิ ปรึกษาเพื่อนสนิท นักจิตบำบัด ญาติ
ผู้ใหญ่ที่เราวางใจได้ เป็นต้น การระบายสิ่งที่เก็บกดในใจให้ผู้อื่นรับฟังอย่างเข้าใจ และมีความเห็น
อกเห็นใจนับว่าเป็นการช่วยคลายความตึงเครียดลงได้มาก

9. เรียนรู้การวางแผนการทำงาน การขาดการวางแผนในการทำงานจะนำมาซึ่ง
ความเครียด ทำให้เกิดความสับสนและหลงลืมง่าย ให้วางแผนงานให้รัดกุมและเป็นไปได้ แล้ว
ทำงานตามแผนที่ละขั้นจนกว่างานจะเสร็จ

10. จงใช้เวลาในการบันทึกหรือท่องเทียวเสียบ้าง คนที่มุ่งทำงานหรือเรียนจนเคร่งเครียด ต้องแสวงหาเวลาสำหรับพักผ่อน เช่น อาจดูภาพยนตร์ที่เราชอบ ฟังเพลง เทียวสถานที่ที่มีทัศนียภาพงดงาม ฯลฯ

11. จงทำงานด้วยความสนุกสนาน คนที่ทำงานด้วยความสนุกสนาน และรักการทำงาน ก็จะเครียดน้อยกว่า คนที่เบื่อหน่ายงาน รังเกียจงาน หากเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานก็จะหยุดพัก เป็นระยะเพื่อให้ร่างกายได้พักและกลับมาทำงานได้ปกติ

12. อย่ากังวลถึงอดีตและอนาคต คนเรามักเครียดจากการคิดถึงความผิดพลาดในอดีตและกังวลว่าอนาคตจะลำบากและเดือดร้อน คนที่หมกมุ่นต่อความเสียหายหรือข้อผิดพลาดในอดีต และวิตกกังวลกับอนาคตจะเครียดมากกว่าคนที่รู้จักมีชีวิตแต่ละวันให้มีความสุข หรือทำปัจจุบันให้ดี ให้อยู่กับปัจจุบัน

13. ใช้ “พลังแฝง” ที่ทุกคนมีอยู่ในชีวิตประจำวัน คือ ใช้จิตใต้สำนึกที่จะคิดถึงสิ่งที่ดี ๆ คิดจะทำสิ่งที่ดีชีวิตก็จะมีความสุข

Braham (1980, p.25 อ้างถึงใน ประไพพร ใจเย็น, 2550. หน้า 20) เสนอวิธีจัดการกับความเครียด เรียกว่า CALM MODEL มีขั้นตอน ดังนี้

C = Change คือการเปลี่ยนสถานการณ์ ถ้าสามารถทำได้

A = Accept คือการยอมรับสิ่งต่าง ๆ เมื่อไม่สามารถเปลี่ยนได้

L = Let go คือการปล่อยให้ผ่านไป

และ M = Manage Lifestyle คือการจัดการกับชีวิตในทางที่ดี

และการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์ซึ่งเป็นอีกหนทางในการแก้ปัญหาคความเครียด จัดทำโดยกรมสุขภาพจิตโดยมีนักวิชาการสาธารณสุขเป็นผู้ให้คำปรึกษา โครงการระบบสายด่วนสุขภาพจิต 1667 โดยผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างกรมสุขภาพจิตกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้จัดนำระบบเทคนิคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมานำเสนอข้อมูล เปิดให้บริการประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้เริ่มเปิดให้บริการ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2541 กรอบเนื้อหาการให้บริการ มีทั้งหมด 19 กรอบเนื้อหา รวม 197 เรื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

แสวง รัตนมงคลมาศ (2541, หน้า 100 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2549, หน้า 163) ได้ศึกษาความหมายของประสิทธิภาพจากทัศนคติของบุคคลต่าง ๆ พบว่า มีองค์ประกอบร่วมตรงกัน อย่างหนึ่งคือ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้โดยดีที่สุด ซึ่งความหมายของคำว่า โดยดีที่สุดในด้านธุรกิจ การให้ได้กำไรสูงสุด แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผู้รับบริการได้สูงสุด

Simon (1980, p. 180) ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่างานใดจะมีประสิทธิภาพ สูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิต หารด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นบริหารราชการ ก็วัด ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I)+S$$

E คือ ประสิทธิภาพของการทำงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เจริญรุดหน้าไปรวดเร็วมาก มีเทคนิคและวิธีการแผนใหม่เพิ่มขึ้นมาก สังคมมนุษย์ก็เปลี่ยนแปลงไปควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงทางด้าน เศรษฐกิจความต้องการในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นการทำงานมีการแข่งขันมากขึ้น การที่จะปรับปรุงการ บริหารให้บรรลุตามความมุ่งหมายขององค์กร และธุรกิจ จำเป็นต้องมีการพัฒนากำลังคนควบคู่ไป ด้วย อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนากำลังคนจะต้องพัฒนาตั้งแต่ ระดับสูงลงมาจนถึงระดับพนักงานหรือ เจ้าหน้าที่ในระดับต่ำสุด โดยที่วัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อจะให้บุคลากรพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น และมี ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น การจัดการที่มีประสิทธิภาพ (efficiency) มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. การทำงานเป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (efficiency)
2. มีความประหยัด (economy) ทั้งประหยัดเงินและทรัพยากรต่าง ๆ
3. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ (satisfaction) ในการทำงาน

ตุลา มหาพฤธานนท์ (2545, หน้า 42) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (efficiency) คือ ความสัมพันธ์กับสิ่งที่นำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ออกมา ถ้าผลผลิตที่ออกมาได้มากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเครื่องมือต่าง ๆ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้า หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานมากขึ้นแล้ว

ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง การทำงานให้มีผลสำเร็จในแง่การทำงาน หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือ การทำถูกต้องตามสิ่งที่ควร ซึ่งบางครั้งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในแง่มุมมองของประสิทธิผล อาจไม่คำนึงถึง ต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากหรือน้อยเพียงใด ในภาพรวมแล้ว ประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (goals)

อุทัย หิรัญโต (2525, หน้า 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพ ในวงราชการจึงหมายถึงรวมถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลชนด้วย ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมจึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าจะทำการประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้

Ryan & Smith (1954, p.276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้ จากงานนั้น ๆ เป็นต้น

Millet (1954, p.34) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

อำนาจ แสงสว่าง (2536, หน้า 71 อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2525, หน้า 125) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพว่า คือ อัตราการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่ง

หน้าที่ของบุคลากรว่า มีความเหมาะสมในระดับใด นอกจากนั้น ก็จะมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น จะต้องมีการเพิ่มเติมประสบการณ์ในทางด้านใดบ้าง จึงจะทำให้การทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นมีความสมบูรณ์

ชงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า 30) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพย์ากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 117) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัด และลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมได้มากที่สุด ซึ่งคำว่า ประหยัดทรัพยากร ได้แก่ ใช้แรงงานคนน้อยประหยัดเงินงบประมาณการใช้จ่าย ไม่เสียเวลามาก ใช้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ เป็นต้น ทั้งนี้การมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย จะพิจารณา 2 ประเด็น ประกอบกัน คือ ปริมาณการบรรลุผลสำเร็จ และปริมาณทรัพยากรที่สูญเสียไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการ

ชงชัย สันติวงษ์ (2543 อ้างถึงใน ปาณวัฒน์ อุทัยเลิศ, 2551, หน้า 14) กล่าวว่า "การบริหาร" (administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน "administrac" หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรือ อำนาจการ (direct) การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า "minister" ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ ส่วน "การจัดการ" (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (by product)

การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานเอกชน หมายถึง ของหน่วยงาน และ/หรือ บุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารคุณธรรม (morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (society) (5) การวางแผน (planning) (6) การจัดองค์การ (organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (8) การอำนวยการ (directing) (9) การประสานงาน (coordinating) (10) การรายงาน (reporting) และ (11) การงบประมาณ (budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อผู้บริหาร” ที่เรียกว่า เฟมส์ - โปสคอร์บ (PAMS - POSDCORB) แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย

อาจให้ความหมายได้อีกว่า การบริหารหมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารคน (man) (2) การบริหารเงิน (money) (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (material) (4) การบริหารงานทั่วไป (management) (5) การบริหารการให้บริการประชาชน (market) (6) การบริหารคุณธรรม (morality) (7) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (message) (8) การบริหารเวลา (minute) และ (9) การบริหารการวัดผล (measurement) เป็น “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า 9M นอกจากนี้แล้ว ยังอาจนำปัจจัยอื่นมาใช้เป็นแนวทางในการให้ความหมายได้อีก เป็นต้นว่า 4M ซึ่งประกอบด้วย การบริหารคน (man) การบริหารเงิน (money) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (material) และการบริหารงานทั่วไป (management) และ 5 P ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด ประสานงาน และประชาสัมพันธ์

ธุรกิจหรือองค์กร แสดงให้เห็นจากกลุ่มของบุคคลที่มาร่วมกันทำงานด้วยโครงสร้างและการประสานงานเป็นหลักการชัดเจนแน่ชัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ (Ricky W. Griffin, 1999, p.6) ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ประกอบด้วย คน (man) เงิน (money) วัสดุคิป (material) เครื่องจักร (machine) วิธีการ (method) และการบริหาร (management) หรือที่นิยมเรียกกันว่า 6M's ความหมายของการบริหารจัดการนั้น สามารถจำกัดออกมาตามความเข้าใจได้โดยคำว่า “Management” อาจแปลว่า การจัดการ หรือการบริหาร หรือการบริหารจัดการก็ได้ ซึ่งในหนังสือองค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์ โดย รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 18-19) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ”

1. คำว่า “การบริหาร” (administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำนิยามใช้ในการบริหารรัฐกิจ (public administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า “ผู้บริหาร” (administration) จะหมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร (Schermerhorn, 1999, p. G-2)

การบริหาร คือ กลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การสั่งการ (leading/directing) หรือการอำนวยความสะดวก และการควบคุม (controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6M's) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

2. คำว่า “การจัดการ” (management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

การบริหารจัดการ (management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (a set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (effective) นั้นหมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน (Rick W. Griffin, 1997, p.4)

ในอีกแนวหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึงกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ (Certo, Samuel C., 2000, p.555) หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำว่า “การบริหาร” (administration) และ “การจัดการ” (management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน

อย่างไรก็ดี ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2543, หน้า 3)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 อ้างถึงใน อิทธิพล โพธิ์ทองคำ, 2555, หน้า 7-8) กล่าวว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” ได้ดังนี้ การบริหาร (administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูงโดยเน้นที่การกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำนิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (public administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า “ผู้บริหาร” (administration) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

แนวทางการจัดการเชิงบริหาร เกิดจากความพยายามของนักคิด และนักวิชาการที่คิดค้นกำหนดหลักการบริหารให้ชัดเจน ผู้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาแนวคิดการจัดการเชิงบริหาร คือ ฟาโยล์ (Fayol, 1949 อ้างถึงใน สาคร สุขศรีวงศ์, 2550, หน้า 47) ได้แก่

กิจกรรมหลักในองค์กรธุรกิจ ได้แก่

1. เทคนิคการผลิต (technical and production)
2. การพาณิชย์ (commercial)
3. การเงิน (financial)
4. ความมั่นคง (security)
5. การบัญชี (accounting)
6. การจัดการ (management)

หน้าที่ทางการจัดการ ได้แก่

1. การวางแผน (planning)
2. การจัดองค์กร (organization)
3. การบังคับบัญชา (commanding)
4. การประสานงาน (coordination)
5. การควบคุม (control)

หลักการบริหาร ฟาโยล์ (Fayol, 1949 อ้างถึงใน สมิหรา จิตตลดากร, 2546, หน้า 72-75) ได้วางหลักต่างๆไปที่ใช้ในการบริหาร 14 ข้อ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ (division of work) มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำงานให้ได้มากขึ้นและดีขึ้น โดยใช้พลังงานเท่าเดิม

2. อำนาจและความรับผิดชอบ (authority and responsibility)
3. ความมีวินัย (discipline) คือ มาตรการที่เป็นข้อตกลงระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจ
4. เอกภาพการบังคับบัญชา (unity of command) ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนควรจะได้รับฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
5. เอกภาพการอำนวยความสะดวก (unity of direction) แต่ละกลุ่มงานควรมีเป้าหมายเดียวกัน ภายใต้แผนงานและผู้บังคับบัญชาเดียวกัน
6. ผลประโยชน์ทั่วไปสำคัญกว่าประโยชน์ส่วนตัว (subordination of individual interest to general interest)
7. การให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากร (remuneration) จะต้องยุติธรรม ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นแก่ผู้ได้รับและไม่เป็นการให้มากเกินไป
8. การรวมอำนาจ (centralization) หรือการกระจายอำนาจ (decentralization)
9. สายการบังคับบัญชา (the hierarchy) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจากระดับสูงลงมายังระดับต่ำ
10. การจัดระเบียบ (order) หมายถึงการจัดระเบียบทั้งสิ่งของและบุคลากร บุคลากรต้องคัดเลือกบรรจุแต่งตั้งให้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ
11. หลักความยุติธรรม (equity) ใช้หลักความเมตตาประกอบกับความยุติธรรมในการปฏิบัติต่อคนในองค์กร
12. ความมั่นคงในการอยู่ในตำแหน่งของบุคลากร (stability of tenure of personnel) การไร้เสถียรภาพของการดำรงตำแหน่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดการเข้าออกงานสูง และเพิ่มค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร
13. ความคิดริเริ่ม (initiative) การยินยอมให้บุคลากรมีโอกาสแสดงออกถึงความคิดริเริ่มของตนอย่างเสรีภาพภายใต้วินัยและกรอบของตนจะช่วยให้บุคลากรพอใจในงานมากขึ้น
14. ความรักหมู่คณะ (esprit de corps) หมายถึงการเป็นเอกภาพของกลุ่มผู้นำในองค์กร ต้องสร้างความแข็งแกร่งให้กับกลุ่มคนในองค์กร โดยใช้หลักการสร้างให้เกิดความกระตือรือร้นของกองในองค์กร การสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และใช้การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา

กระบวนการบริหารจัดการ (management process)

Certo, Samuel C. (2549) ได้ทำการเปรียบเทียบค่านิยมทั้งหลายของการบริหารจัดการ แล้วสรุปว่าการบริหารจัดการมีลักษณะพิเศษ 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารจัดการ เป็นกระบวนการหนึ่งหรือหลายๆ กระบวนการของกิจกรรมที่ เกี่ยวข้องกันอย่างต่อเนื่อง
2. การบริหารจัดการรวมถึงและเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. การบริหารจัดการสามารถมุ่งสู่เป้าหมายเหล่านั้นได้โดยการทำงานร่วมกันและ โดย การทำงานผ่านบุคลากรและทรัพยากร อื่น ๆ ขององค์การ

จากความหมายนี้ จะเห็นว่าการบริหารจัดการเป็นสิ่งที่ผู้เป็นผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้างาน จะต้องกระทำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากหลีกเลี่ยงหรือละเลยหน้าที่ในการบริหาร จัดการนี้ จะทำให้งานที่แต่ละบุคคลในฝ่ายต่าง ๆ ดำเนินการไปนั้นกระจัดกระจายและไม่เกิดผล สำเร็จขึ้นมา ดังนั้น โดยสรุปแล้ว การบริหารจัดการ จึงเป็นเรื่องของกระบวนการทำงานของนัก บริหาร เพื่อให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยอาศัยการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จารูวรรณ หาดเหม้นต์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร และปัจจัย ทางด้านความเครียด อันได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ และปัจจัยเกี่ยวกับ ตัวบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา และการเลือกกลุ่ม ตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง ใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่าย ของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม Statistical Package for Social Sciences หรือ SPSS ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป สถานภาพโสด และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
2. ผลการศึกษาด้านความเครียดในปัจจุบันต่าง ๆ ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์กร และความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง
3. ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงานและด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก
4. เพศของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
7. ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
9. สถานภาพสมรสของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
10. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการออกจากงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

11. ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

12. ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงาน และด้านการออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษางานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า ปัญหาเรื่องความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานต้องเผชิญหน้ากับภาวะเครียดเป็นระยะเวลาที่ยาวนานจนเรื้อรัง ก็จะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจได้ ทำให้พนักงานผู้นั้นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน การลาออกจากงาน และประสิทธิภาพการทำงานก็ลดลงด้วยซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งสิ้น ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญในการช่วยลดความเครียดของพนักงานลง โดยการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การ เช่น ทักษะศึกษานอกสถานที่ กิจกรรมสังสรรค์ต่าง ๆ หลังเลิกงาน เป็นต้น หรืออาจจะจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพจิตให้กับพนักงานเมื่อพนักงานผู้นั้นมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นสุขภาพกายก็จะแข็งแรงไปด้วย จนนำไปสู่การมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี นั่นคือ สามารถเพิ่มผลผลิตได้ การขาดงาน การลาออกจากงานก็ลดน้อยลง และยังทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

สายวรุณ ลิ้มมัทวาทิรดี (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 2) หากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียด กับความเครียดในการปฏิบัติงาน 3) หากความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรภาค 6

ประชากรคือ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 จำนวน 1,037 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่สรรพากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 จำนวน 101 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติ t-test สถิติการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ และรายได้/เดือน แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงาน

ประไพพร ใจเย็น (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 2) เปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน 3) ศึกษาแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 303 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรยามานู และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีการจับฉลาก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ บุคลากรและผู้บริหารมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 24 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .893 ตามแบบของ Likert การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์แบบ

กึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการ LSD การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์โดยจำแนกและจัดระบบข้อมูล โดยพิจารณาเชื่อมโยงนำเสนอโดยการบรรยายที่ได้จากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดด้านอัตราเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง 2) บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่มีเพศอายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านอัตราเงินเดือน มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จัดให้มีการประชุมเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการในการจัดทำข้อตกลงภาระงานและจัดประชุมคณะกรรมการประเมินก่อนการพิจารณา ทุกครั้ง มีมาตรฐานการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ชัดเจน ในด้านนโยบายการบริหารงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ควรมีนโยบายที่ชัดเจน และสอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติ เพิ่มวิธีการสื่อสารและถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกคน จัดเวทีให้ผู้บริหารได้มีโอกาสพูดคุย ชี้แจงนโยบายการบริหาร ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ควรจัดสรรอัตราค่าจ้างให้เพียงพอกับปริมาณงานและนำบุคลากรไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงานและปรับปรุงวิธีการทำงาน

สิทธา เศรษฐสิทธิ์ปริดา (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและสาเหตุความเครียดของพนักงาน โรงพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขความเครียดของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานและเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลบีแคร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยใช้เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุความเครียด และความรู้สึเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคำนวณทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า ผลของระดับความเครียดของพนักงาน พบว่า พนักงาน มีความเครียดในระดับต่ำ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยรวมมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงานอยู่ฝ่ายการพยาบาล อายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 20,000 - 30,000 บาท ส่วนการศึกษาในระดับความสำคัญของสาเหตุความเครียด ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน รู้สึกว่าบริเวณที่ทำงานมีสารพิษ สารเคมี ทำให้มีสุขภาพที่ไม่สมบูรณ์ ด้านโครงสร้างงานให้ความเห็นว่าองค์กรไม่มีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสม ด้านบทบาทในองค์กรให้ความเห็นว่าไม่มีความพึงพอใจต่อบทบาทที่มีต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลรู้สึกว่าการร่วมงานมีการเอาเปรียบกัน และด้านการเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงานเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนโยบายใหม่ในหน่วยงาน ถูกตัดสินใจโดยปราศจากการอธิบายให้ทราบถึงเหตุผลที่ชัดเจน ส่วนความเครียดในที่ทำงาน พนักงานส่วนใหญ่รู้สึกว่าสามารถทำงานได้อย่างรอบคอบเสร็จตรงตามเวลาบรรยากาศในที่ทำงานมีผลต่อการทำงาน ไม่เคยมีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเลยและไม่รู้สึกกังวลใจกับสิ่งที่ทำไปแล้ว

ส่วนของสมมติฐานนั้นทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ นั้นมีความเครียดในงานที่ทำนั้นแตกต่างกัน ด้านความเครียดจากสิ่งแวดล้อม ด้านความเครียดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความเครียดจากการบอกหรือสั่งตัวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทางด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดนั้น มีความเครียดในที่ทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นิตยสาร ประสึระเตสัง (2553) ศึกษาเรื่อง การประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความเครียดและหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 279 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการศึกษาพบว่า การประเมินความเครียด ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยที่ได้ทำการศึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานจำแนกตามองค์ประกอบสภาพจิตวิทยาสังคม คือ

ด้านข้อเรียกร้องจากการทำงาน ประกอบด้วย ความรอบคอบในการทำงาน ความจำเป็นของสุขภาพสายตา ลักษณะงานที่ต้องดูแลเอาใจใส่ การใช้ความรู้ความสามารถ การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ความจำเป็นด้านสุขภาพของหู การใช้ความจำเป็นในการทำงาน การเรียนรู้สิ่งใหม่จากการทำงาน การทำงานอย่างรีบเร่ง ความถี่ของการแก้ไขงานและความคิดเห็นไม่ตรงกัน

ด้านการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจ ประกอบด้วย การเลือกผู้ร่วมงาน การกำหนดเวลาการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ งบประมาณ การกำหนดวิธีการทำงาน การกำหนดการวางแผนการทำงาน การขอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานและความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่

ด้านการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย กำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและการให้ความสำคัญจากผู้บังคับบัญชา