



การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

นายยา สุวรรณจันทร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

พ.ศ. 2560

การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11



นัตยา สุวรรณจันทร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

พ.ศ. 2560

A STUDY OF STRESS IN WORKING OF SCHOOL ADMINISTRATORS
UNDER THE SECONDARY EDUCATIONAL SERVICE

AREA OFFICE 11

NATTAYA SUWANJAN

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of Master of Education
Field in Educational Administration

Graduate School

Suratthani Rajabhat University

2017

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

ชื่อผู้วิจัย นางสาวนัตยา สุวรรณจันทร์

ชื่อปริญญา ครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การบริหารการศึกษา

ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- | | |
|--|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นัฐจรี เจริญสุข | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.สถาพร สังข์ขาวสุทธิรักษ์ | กรรมการ |

จากการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา และแนวทางการจัดการความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 146 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 108 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ในการศึกษาแนวทางการจัดการความเครียดได้เลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้บริหารสถานศึกษาที่มีผลงานและประสบการณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.98 และแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทดสอบ ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลจากการวิจัย พบว่า ระดับความเครียดในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน พบว่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการศึกษาแนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ควรมีการวางแผนงานให้ชัดเจน กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคลให้เหมาะสม โดยเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม สร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรทุกระดับในการปฏิบัติงาน กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพให้ชัดเจน จัดโครงสร้าง และบรรยากาศในสถานศึกษาให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สร้างวัฒนธรรมการเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

Thesis Title	A Study of Stress in Working of School Administrators under the Secondary Educational Service Area Office 11	
Student's Name	Miss Nattaya Suwanjan	
Degree Sought	Master of Education	
Major	Educational Administration	
Academic Year	2016	
Thesis Advisors	1. Assist. Prof. Dr. Natjaree Jaroensook	Chairperson
	2. Dr. Sathaporn Sangkaosuttirak	Committee

This research was designed to study and compare stress in working of school administrators under The Secondary Educational Service Area Office 11. The populations were 146 school Administrators. The sample were 108 school administrators by simple random sampling. The instrument were questionnaire and question for indepth interviews. The index of questionnaires' reliability was 0.98. The statistics used for data analyzed were t-test, One - Way ANOVA.

The research results found that the level of stress in working of school administrators in overall and individual aspect were at a middle level, in descending order ; the job description, the carrer-path, role in position, the relationship with others and structure and organization climate. The comparison of stress in working of school administrators who are different in sex showed no difference but in case of age, work experience and school - size where they work showed different at statistical level of .05. The ways for managing of stress in working of school administrators are the specific of planning, the role fixed for right person by participation in working, the relationship with all level, the carrer-path, the structure and organization climate that support working and the good culture in working.

All Right Reserved

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นัฐจรี เจริญสุข ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.สถาพร สังข์ขาวสุทธิรักษ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้อนุเคราะห์ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง ของวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่งในทุกขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย จนเป็นวิทยานิพนธ์ที่เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ และประสิทธิ์ประสาทวิชาในการศึกษา ให้แนวคิด คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ยิ่งสำหรับ การศึกษาตลอดหลักสูตร จนกระทั่งการทำวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ข้อมูลและ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ พร้อมทั้งให้แนวคิด คำปรึกษา และ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของเครื่องมือ รวมถึง ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 11 ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และ ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 21 แผน ก. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่น้อง ครอบครัว และทุกคนที่ไม่สามารถเอ่ยนามได้ ที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จมา ณ โอกาสนี้ คุณประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอมอบแต่ท่าน ผู้มีส่วนสนับสนุนให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

นาตยา สุวรรณจันทร์

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	11
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	30
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา.....	39
แนวทางในการจัดการความเครียด	59
ข้อมูลทั่วไปสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	65
3 วิธีดำเนินการวิจัย	84
ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	84
ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	88
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	90

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	104
สรุปผลการวิจัย	104
อภิปรายผล	108
ข้อเสนอแนะ	114
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	124
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	125
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ	128
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	130
ภาคผนวก ง ตารางสรุปหาค่า IOC	139
ภาคผนวก จ การหาค่าความเชื่อมั่น	143
ภาคผนวก ฉ รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	145
ภาคผนวก ช บทสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ	147
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์	159

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	บุคลิกลักษณะของ Type A และ Type B.....	32
2.2	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด.....	43
2.3	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์.....	44
2.4	การสังเคราะห์ตัวแปรต้นที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 11.....	79
2.5	การสังเคราะห์ตัวแปรตามที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 11.....	81
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน..	90
4.2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม.....	91
4.3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน.....	92
4.4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านบทบาทหน้าที่.....	93
4.5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน.....	94
4.6	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ.....	95
4.7	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร.....	96
4.8	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามเพศ.....	97
4.9	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามอายุ.....	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยเปรียบเทียบรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	99
4.11	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหาร.....	99
4.12	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน.....	100

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2.1 แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของร็อบบินส์.....	17
2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์.....	18
2.3 ความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน	39

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการดำเนินชีวิตของผู้คนมีความแตกต่างจากอดีตเป็นอย่างมาก วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้และการดำเนินชีวิตของคนเรา ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อเผชิญกับสภาพแวดล้อมและสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป เหตุนี้ทำให้คนหลายคนมีแนวโน้มในการดำเนินชีวิตอยู่ภายใต้ความเครียด สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง ทุกคนต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอด มีการแข่งขันเอารอดเอาเปรียบ ขาดการเห็นอกเห็นใจ และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก จึงก่อให้เกิดปัญหากระทบต่อสภาพร่างกาย สภาพจิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของคนเราเป็นอย่างมาก

ในกระบวนการพัฒนามนุษย์ให้เกิดความเจริญงอกงามทางปัญญาด้วยการศึกษา องค์กรที่เข้ามามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนมากที่สุด คือ โรงเรียน หรือสถานศึกษา ซึ่งโรงเรียนเป็นองค์กรหรือสถาบันที่ทำหน้าที่จัดการศึกษา และให้บริการทางการศึกษาแก่สมาชิกในสังคม อีกทั้งสถานศึกษายังเป็นองค์กรทางสังคมที่มีความสำคัญในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ โดยได้มีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินการเพื่อพัฒนา ความรู้ สติปัญญา ทักษะต่าง ๆ ความเป็นพลเมือง ตลอดจน คุณธรรม จริยธรรม ของนักเรียน นอกจากนี้ สถานศึกษายังมีหน้าที่ติดตาม พัฒนาเชื่อมโยงองค์ความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักเรียน ตลอดจนสังคมโดยกว้างสถานศึกษา จึงเป็นองค์กรที่เป็นรากฐานในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประชาคม (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555 : 15) และด้วยเหตุที่การศึกษามีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงพบว่าประเทศที่พัฒนาแล้วจะพยายามดำเนินการจัดการศึกษาทุกระดับให้กับประชาชนอย่างดีที่สุด โดยเฉพาะโรงเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นโรงเรียนที่มีความจำเป็นและสำคัญต่อการจัดการศึกษาของประเทศมาก เพราะเป็นการศึกษาของประชาชนทุกคนโดยทั่วหน้า และครอบคลุมการศึกษามากมาย ซึ่งจะมีผลต่อความเจริญของประเทศในทุกด้าน การจัดการศึกษาระดับนี้จำเป็นต้องจัดให้เป็นไปและสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2544 ตลอดทั้ง กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (ชานนทร์ มุ่งเขตกลาง, 2557 : 2)

ประสิทธิผลของการจัดการศึกษาย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารจะเห็นได้ว่า ประเทศที่พัฒนาแล้ว จะพยายามปรับปรุงและจัดการศึกษาทุกระดับให้กับประชาชนอย่างดีที่สุด ผู้บริหารโรงเรียนนับเป็น บุคคลสำคัญที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารต้องมีความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความนึกคิด จิตใจที่หลากหลาย การพูด การกระทำใด ๆ จะใช้แบบเดียวกันทุกคนย่อมไม่ได้ ย่อมก่อให้เกิดความหนักใจ ผู้บริหารจำนวนมาก จึงเป็นโรควิตกกังวล เกี่ยวกับงานที่มอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชา ดูผิวเผิน ตำแหน่ง ผู้บริหารก็ดูสบาย มีคนคอยเอาใจ คู่มืออำนาจ มีเกียรติ ผู้คนนับหน้าถือตา แต่ภายในจิตใจผู้บริหารทุกคน มักจะวิตกกังวลก่อให้เกิดความเครียดและมีอาการปวดหัวอยู่เสมอ (สุดแสง หมื่นราม, 2554 : 2)

ความเครียด เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของมนุษย์ ถ้าบุคคลมีความเครียดปริมาณที่ไม่มาก สามารถปรับตัวได้ ความเครียดก็เป็นผลดีต่อบุคคลนั้น หากความเครียดมีปริมาณมากเกินไป จนไม่สามารถปรับตัวได้บุคคลนั้น จะก้าวเข้าสู่สภาวะการเจ็บป่วย ก่อให้เกิดผลผลของความเครียดที่กระทบ ต่อร่างกาย จิตใจ และการกระทำหรือพฤติกรรมตามมาด้วย เมื่อคนตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน ทำให้สุขภาพร่างกายนั้นแย่ลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ร่างกายเป็นตัวทำหน้าที่ ช่วยควบคุมการทำงานของระบบในร่างกาย ก็จะบกพร่องทำให้เกิดอาการต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย เจ็บปวด หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ เช่น หนักมีดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด เป็นต้น ผลเสียทางด้านจิตใจ ซึ่งจิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น ครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ขาดสมาธิ ขาดความระมัดระวังในการทำงาน จึงเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย สูญเสียความเชื่อมั่น ในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง ผลเสียด้านการกระทำหรือพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียด จะเบื่ออาหารนอนหลับยาก ปลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองเป็นคนก้าวร้าว ไม่อดทน จะทำงาน ได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดินยาเสพติด เล่นการพนันหรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ฉะนั้น การค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียด ในบุคคลนั้นย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่าง ๆ ในทางที่เสียหายทั้งต่อบุคคลนั้นเองและสังคม รอบข้างได้ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าปริมาณมาก หรือน้อยเพียงใด ปฏิบัติการตอบสนองต่อความเครียด มักจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับ “วิธีการตีความปัญหา” และ “เวลาที่ใช้ในการ พลิ้วพื้นเยียวยา” ของแต่ละบุคคล โดยธรรมชาติเมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบจิตใจจนบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงภาวะเสียสมดุล มนุษย์จะพยายามปรับเปลี่ยนสภาพทางกายและจิตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง เพื่อเข้าสู่ ภาวะสมดุลใหม่ หากการปรับตัวไม่สำเร็จจะก่อให้เกิดปัญหาทางกายและจิตแก่บุคคลนั้น กายและจิต มีความสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้ง โรคทางกายหลายโรค เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจเต้นผิดปกติ โรคเบาหวาน โรคไมเกรน ฯลฯ ส่วนใหญ่ก็มีสาเหตุมาจากสภาวะจิตที่เสียสมดุล แม้บางครั้งอาจเกิด จากสาเหตุอื่นก็ตาม แต่หากได้รับความเครียดเพิ่มขึ้นอีกก็จะทำให้ร่างกายเกิดอาการทรุดลงอย่างรวดเร็ว

ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อร่างกายมักมีสาเหตุมาจากภาวะจิตที่เสียสมดุล กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เป็นโรคที่มีสาเหตุจากจิตแต่กลับแสดงอาการออกทางกาย (กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง และลัดดาวัลย์ ณ ระนอง, 2556 : 1)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 เป็นหน่วยงานที่กำกับ ควบคุม และดูแลโรงเรียนที่ในสังกัด ซึ่งประกอบด้วยโรงเรียนในสังกัด จำนวน 66 โรงเรียน ใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 44 โรงเรียน และในจังหวัดชุมพร จำนวน 22 โรงเรียน มีผู้บริหารสถานศึกษาอันประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน และรองผู้อำนวยการโรงเรียน รวมทั้งสิ้น 146 คน มีทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการเร่งพัฒนาครูและนักเรียนให้สามารถยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทุกกลุ่มสาระเพิ่มขึ้น เสริมสร้างผู้เรียนให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน และตามบริบทของสถานศึกษา ดำเนินการพัฒนาผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้เรียน ให้มีความรู้ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าการยกระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประสบปัญหาในหลายประเด็น โดยเฉพาะผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิยมขั้นพื้นฐาน (O - NET) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าระดับ สพฐ. และระดับชาติหลายกลุ่มสาระการเรียนรู้ คือ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11, 2558 : 21) ส่งผลให้ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเร่งพัฒนาตนเองและโรงเรียนให้เป็นไปตามนโยบายตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ได้ตั้งไว้ ซึ่งในการดำเนินงานสนองนโยบายดังกล่าว อาจเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความกดดัน หรือความเครียดในการปฏิบัติงานได้อยู่เสมอ เพราะโรงเรียนแต่ละโรงเรียนมีบริบทที่แตกต่างกัน เช่น สภาพที่ตั้งของโรงเรียน จำนวนข้าราชการครู สภานักเรียน หรืองบประมาณสนับสนุน ความแตกต่างเหล่านี้ ล้วนเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้บริหารนั้นเกิดความเครียดในปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะมีการปรับระดับความเครียดของตนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อจะได้ไม่มีปัญหาต่อการปฏิบัติงานและด้านสุขภาพ

ความเครียดที่เกิดจากการบริหารด้านบุคลากรภายในสถานศึกษา ครูในสถานศึกษาเฉลี่ยมีอายุประมาณ 50 ปี มีความมุ่งมั่นในการทำงานปานกลาง และน้อย ไม่มีผลสำเร็จเป็นรูปธรรมเป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปี เช่น การทดสอบระดับชาติ O - NET การแข่งขันทักษะทางวิชาการ งานศิลปหัตถกรรมนักเรียน เป็นต้น ครูโดยส่วนใหญ่ยึดติดกับวัฒนธรรมองค์กรแบบเดิม ๆ ต่อต้านกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นแม้จะเกิดกับบุคลากรเพียงกลุ่มน้อย แต่ก็สามารถสร้างความกดดันและความเครียดให้กับผู้บริหารได้ ฉะนั้นผู้บริหารจะต้องพยายามใส่แนวคิด และแนวทางในการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ครู และจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างให้ครู คอยเป็นที่ปรึกษาและให้กำลังใจครูอย่างสม่ำเสมอ (อมรรัตน์ โสธาร์ตน์, สัมภาษณ์. 21 ตุลาคม 2559) บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารต้องมีมาตรฐานตามตำแหน่ง ต้องมีศาสตร์

และศิลป์ในการแสดงบทบาทผู้นำตามสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ได้แก่ ขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน บุคลากรในสถานศึกษาไม่มีความรู้ความสามารถหรือไม่มีความตื่นตัวในการทำงาน วัฒนธรรมภายในองค์กรและทรัพยากร งบประมาณ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ ชุมชน คณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และนโยบายเร่งด่วนจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล เป็นต้น (ดำหรี จันทชูโต, สัมภาษณ์. 21 ตุลาคม 2559)

บทบาทและภาระหน้าที่ของความเป็นผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้การขับเคลื่อนสถานศึกษาประสบผลสำเร็จ ความก้าวหน้าในวิชาชีพส่งผลให้เกิดความกังวลสำหรับผู้บริหาร เพราะความก้าวหน้าจะเกิดขึ้นมานั้น เป็นผลรางวัลที่เกิดมาจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ประเด็นดังต่อไปนี้ 1) ความกดดันจากตัวเอง เกิดจากการตั้งเป้าหมายการประสบความสำเร็จในการทำงาน 2) ความคาดหวังของสังคมที่ตั้งความหวังในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร ผู้บริหารจึงต้องรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานให้อยู่ในมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน 3) สถานะทางอาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติศักดิ์ศรี จึงเป็นแรงผลักดันสำคัญที่จะต้องสร้างให้สังคมเห็นภาพความสำเร็จ ความก้าวหน้า เพื่อให้เหมาะสมกับศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ จาก 3 ประเด็นข้างต้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีการพัฒนาตนเอง เพื่อความสำเร็จที่จะส่งผลต่อความก้าวหน้าในวิชาชีพต่อไป (อมรรัตน์ โพธิ์เพชร, สัมภาษณ์. 24 ตุลาคม 2559)

จากสภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ผนวกกับการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาในบริบทของเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ยังมีจำนวนจำกัด จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญและเกิดความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ทั้งนี้ เมื่อกระบวนการวิจัยเสร็จสมบูรณ์ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารสนเทศที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษา ในการปฏิบัติงานภายใต้ สุขภาวะทางจิตที่ดี และมีประสิทธิภาพบริหารสถานศึกษา อันจะนำพาอนาคตของชาตินั้นไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษา

3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารการศึกษา ดังนี้

1. ผู้บริหารทราบถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความเครียด
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประกอบการแก้ไขปัญหา ที่ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 เกิดความเครียด พร้อมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยใช้กรอบแนวความคิดของ Cartwright & Cooper (1997) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใน 5 ด้านและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นหลักในการสังเคราะห์ คือ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านบทบาทหน้าที่ 3) ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ 5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ

2. ขอบเขตของกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำนวน 66 โรงเรียน จำนวน 146 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11, 2558)

2.2 กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำนวน 108 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง ของ Krejcie & Morgan (1970 : 608 อ้างถึงใน พิสนุ พงศรี, 2552 : 96) และดำเนินการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลาก

2.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น

2.3.1 เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.3.2 อายุ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

- 1) 31 – 40 ปี
- 2) 41 – 50 ปี
- 3) 51 ปีขึ้นไป

2.3.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

- 1) ต่ำกว่า 10 ปี
- 2) ปีขึ้นไป

2.3.4 ขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

- 1) ขนาดเล็กกับขนาดกลาง
- 2) ขนาดใหญ่กับขนาดใหญ่พิเศษ

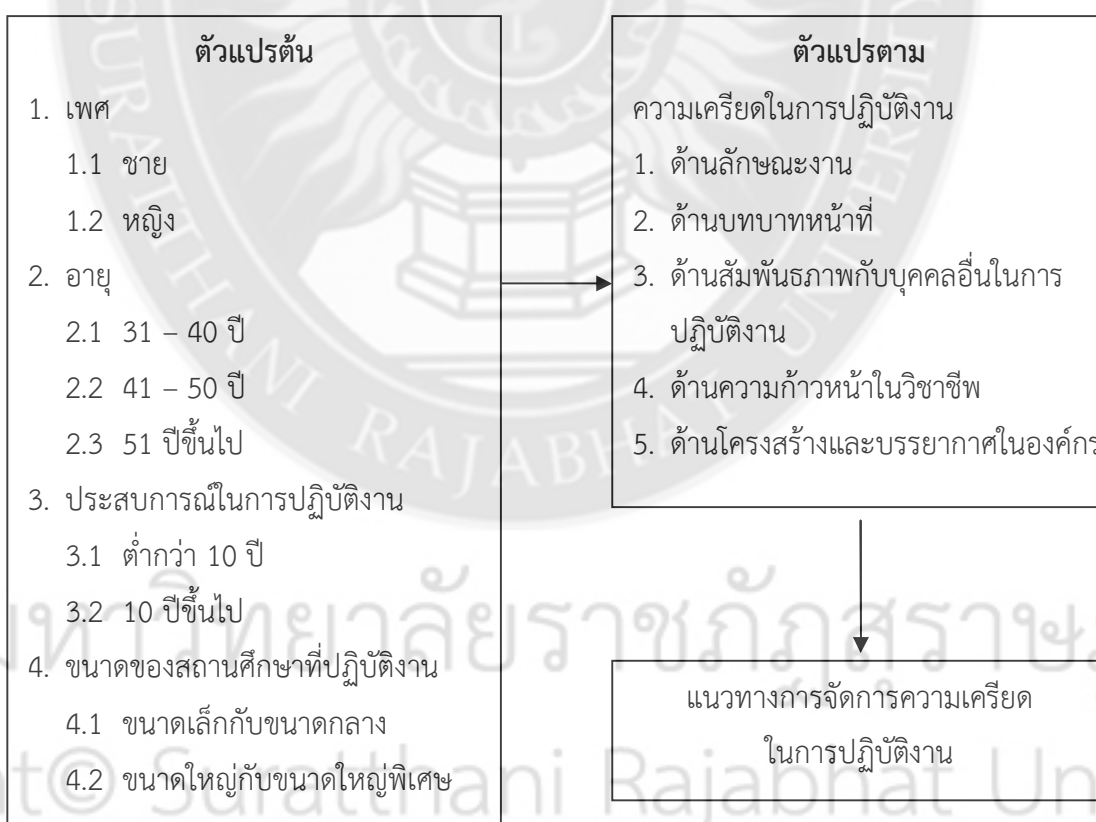
ตัวแปรตาม คือ ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ตามแนวความคิดของ Cartwright & Cooper (1997) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านบทบาทหน้าที่
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

All Right Reserved

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของ Cartwright & Cooper (1997) และงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ ปะนามะทั่ง (2559); กัญนิษญ์ แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2558); ปวีตรา สารละมูล (2557); ฐาปนี ว่างานนท์ (2556); อุดมลักษณ์ เมฆาวณิชย์ (2556); วรณิศา สระทองยอด (2556) และทิพาพร ลิขิตกุล (2555) แล้วนำมาสังเคราะห์และบูรณาการสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงไว้ในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานขนาดต่างกัน มีระดับความเครียด ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดนิยามขอบเขตของศัพท์เฉพาะ ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ศึกษา ดังนี้

1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกกดดันในบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งหนึ่ง สิ่งใดมาคุกคามก่อให้เกิดความไม่สมดุล ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมของบุคคล รวมถึงพัฒนาการ ทางร่างกายและจิตใจของบุคคลด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่า สภาวะความเครียดเป็นกลไกการป้องกันตัวที่เกิดขึ้น เมื่อมี อันตรายจากลักษณะงาน หรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมารบกวน ประกอบด้วย

1.1 ด้านลักษณะงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้สึกกดดัน ด้านร่างกาย และจิตใจ เนื่องจากปริมาณของงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน การทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ และ ความสามารถ งานที่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไปต้องใช้ความรับผิดชอบสูง มีชั่วโมงการทำงานมาก มีความเร่งรัด รวดเร็ว และเร่งด่วน ทรัพยากรในการปฏิบัติงานมีจำกัด ลักษณะงานไม่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต

1.2 ด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้สึกกดดัน ด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องจากขอบเขตและอำนาจหน้าที่ ซึ่งเกิดจากการกำหนดอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน การได้รับมอบหมายงานไม่เหมาะสม ไม่เป็นธรรม มีงานที่รับผิดชอบมากเกินไป ขาดอิสระในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ได้นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงงาน โดยมีความขัดแย้งในการทำงาน มีความขัดแย้งในตนเอง และขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ในงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน

1.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้สึกกดดันด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องจากการรู้สึกโดดเดี่ยว ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากร ในหน่วยงานและชุมชน เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกับเพศตรงข้าม บุคลากรในหน่วยงานเกิดความขัดแย้ง ในการแข่งขันเรื่องความดีความชอบ มีความสัมพันธ์ต่อกันเชิงลบ ใช้อารมณ์ต่อเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศองค์กรขาดความอบอุ่น ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.4 ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้สึก กตสันด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติมีโอกาสดำเนินงานน้อย ขาดโอกาสในการเลื่อน ขึ้นเงินเดือนกรณีพิเศษ งานที่ปฏิบัติไม่ท้าทายซ้ำซาก จำเจ ไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ มองไม่เห็น เส้นทางในการเติบโตในสายงาน ขาดโอกาสในการทำผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง และได้รับการพิจารณา เลื่อนตำแหน่งล่าช้า เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และขาด การสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บังคับบัญชา

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้สึกกตสัน ด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องจากนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของต้นสังกัด ขาดความชัดเจน และยากที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ โครงสร้างการจัดสายงานในหน่วยงานมีการแยกย่อยมาก ทำให้การจัดสายงานบังคับบัญชา การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ การจัดบุคลากรในโรงเรียนไม่สอดคล้องกับความสามารถ และ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย บรรยากาศในโรงเรียนไม่เป็นบรรยากาศแห่งมิตรภาพ บุคลากรขาด ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม

2. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการสถานศึกษา และรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารสถานศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

3. โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 หมายถึง โรงเรียน หรือสถานศึกษาที่เปิดทำการสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ประกอบด้วย โรงเรียนใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 44 โรงเรียน และในจังหวัดชุมพร จำนวน 22 โรงเรียน

4. เพศ หมายถึง เพศของผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกเป็นเพศชาย และเพศหญิง

5. อายุ หมายถึง อายุของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ตั้งแต่วันแรกเกิดกระทั่งถึงปัจจุบัน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

6. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนก เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

7. ขนาดของสถานศึกษา หมายถึง จำนวนนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยแบ่งเป็น 2 ขนาด คือ ขนาดเล็กกับขนาดกลาง และขนาดใหญ่ กับขนาดใหญ่พิเศษ ในที่นี้หมายถึงขนาดของสถานศึกษาที่ผู้บริหารเป็นกลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยการค้นคว้าทฤษฎีแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาใช้เป็นกรอบความคิดในการศึกษาครั้งนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

- 1.1 ความหมายของความเครียด
- 1.2 ทฤษฎีความเครียด
- 1.3 ปัจจัยของความเครียด
- 1.4 องค์ประกอบของความเครียด
- 1.5 ประเภทของความเครียด

2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

- 2.1 ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.3 สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.5 ระดับความเครียด

3. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

- 3.1 ด้านลักษณะงาน
- 3.2 ด้านบทบาทหน้าที่
- 3.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
- 3.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพ
- 3.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

4. แนวทางในการจัดการความเครียด

5. ข้อมูลทั่วไปสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 งานวิจัยในประเทศ
- 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียด เป็นปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นกับคนไทยในทุกเพศ ทุกวัย โดยเฉพาะกับบุคคลทำงานทั่วไปที่ต้องเผชิญกับสภาวะกดดันในด้านต่าง ๆ มากมาย ทั้งในด้านฐานะหน้าที่การงาน การเงิน ความมั่นคงของชีวิตเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้ จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันสูง ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความเครียดสูงตามไปด้วย ความเครียดนี้สามารถนำไปสู่ปัญหาทางด้านสุขภาพจิต และอาจนำไปสู่โรคต่าง ๆ ทางกายมากมาย

ความหมายของความเครียด

ในสังคมไทยยุคปัจจุบันนี้ ปัญหาความเครียดได้กลายเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนทุกเพศทุกวัย อาจเป็นเพราะสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งภาวะวิกฤตของปัญหาสังคมในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น ปัญหาการว่างงาน ปัญหาความยากจน ปัญหาอาชญากรรม และปัญหาเศรษฐกิจ สิ่งเหล่านี้เองที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นและเมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพกายตามมา (ขจิตรัตน์ ปูนพันธุฉาย, 2559) จากการศึกษาและค้นคว้าในด้านความเครียด ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความเครียดไว้ ดังนี้

สิริอร วิชชาวุธ (2553 : 107) ได้สรุปเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและความสามารถดลผลกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้

ประไพพร ใจเย็น (2553 : 11) ได้สรุปเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ปฏิกริยาของบุคคลที่เป็นผลมาจากลักษณะส่วนบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นบางอย่างที่เป็นการบีบคั้นและไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ทำให้ระบบของร่างกายและจิตใจทำงานผิดปกติ ไม่มีความสุข โดยบุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่ประเมินสถานการณ์นั้นเองว่า สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่ หากปรับตัวได้ก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อตนเอง แต่หากปรับตัวไม่ได้ก็จะส่งผลร้ายต่อสุขภาพ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข (2554 : 10) ได้ให้ความหมายของคำว่าความเครียดไว้ว่า ความเครียดหมายถึง ลักษณะที่ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย ต่อสิ่งที่มากระตุ้น หรือมาคุกคาม ทั้งทางร่างกายและจิตใจแล้วทำให้บุคคลนั้น มีความรู้สึกกดดัน บีบคั้น เกิดความวิตกกังวล มีความทุกข์ทรมานจิตใจ มีอาการซึมเศร้าทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายตามไปด้วย โดยปฏิกริยาตอบสนองนี้ มีลักษณะเฉพาะในแต่ละคนไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน อาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้และไม่ได้

กาญจนา ศรีชัยกา (2554 : 9) ได้สรุปเกี่ยวกับความเครียดว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคน หรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดความแปรปรวนทางกายและจิตใจ

ชนิกา ภูวศิษย์คุณ (2554 : 17) สรุปเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล โดยร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การตอบสนองที่เกิดขึ้นอาจปรากฏออกมาทั้งทางพฤติกรรมที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ เพื่อทำให้เกิดภาวะสมดุลในร่างกาย ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบในการแสดงออกของความเครียดแตกต่างกัน

สุภาพ หวังซ้อกลาง (2554 : 8) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึง การที่คนเรามีปฏิกิริยาต่าง ๆ ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาคุกคาม ซึ่งมีทั้งในด้านที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นจริงและคาดหวังที่จะเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายและจิตใจมีอาการเปลี่ยนแปลง และแสดงออกถึงภาวะเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจ บุคคลจำเป็นต้องมีการปรับตัวหรือมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อที่จะรักษาภาวะสมดุลของตนเองไว้ได้

เนตรราตรี ท้าวโสม (2555 : 12) ได้สรุปความหมายของความเครียดว่า หมายถึง ลักษณะที่ปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่มีต่อการคุกคาม ทำท่ายด้านจิตใจและร่างกาย จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ตั้งแต่ที่เป็นสาเหตุเล็กน้อย เหตุการณ์ที่เกิดเป็นประจำจนถึงเหตุการณ์สำคัญอันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจที่เสียไป ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่าง เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ด้านนิกคิด และด้านอารมณ์

วิจิตา ดุลยปวีณ (2555 : 13) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกทางด้านร่างกาย และจิตใจที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระทบจากภายนอก และภายในร่างกาย และไม่สามารถจะต่อสู้กับสิ่งเร้านั้นได้

พิเชษฐ์ พุ่มแจ้ (2555 : 27) สรุปเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ความเครียดเกิดจากสาเหตุหลายประการ ทั้งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เช่น ทางกายภาพ จิตใจและเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น บรรยากาศภายในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

กิติพร โคตร์ตะ (2557 : 15) ได้สรุปเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากการต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความลำบากใจในการตัดสินใจ มีความวิตกกังวลในความไม่แน่นอนของสถานการณ์ หรือเกิดความรู้สึกกลัวอันตรายที่จะเกิดขึ้น ซึ่งเราคิดว่าเกิดกำลังความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจ เป็นทุกข์ เกิดความไม่สบายใจ จึงก่อให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย

บวิตรา สารละมูล (2557 : 34) ได้สรุปเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ สถานการณ์ ลักษณะของงาน นโยบาย และวิธีการปฏิบัติงาน เจื่อนไข ข้อจำกัดต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล ทั้งในแง่บวก และในแง่ลบ ส่งผลให้เกิดสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมที่ไม่ปกติ ทำให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสม และไม่สมดุลต่อร่างกายขึ้น

จากความหมายของความเครียดสามารถสรุปได้ว่า ความเคียด หมายถึง เป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดผลเสียทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจ ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีวิธีการแสดงออกของความเครียดที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีความเครียด

ความเครียด เป็นสิ่งที่ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลายาวนาน จนมีผู้สรุปเป็นแนวทฤษฎีไว้ดังนี้

จำลอง ดิษยวณิช (2554 : 36 - 37) ได้ทำการรวบรวมและสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ซึ่งประกอบด้วย 4 แนวคิด ดังนี้

1. สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดแบบเฉียบพลันและมีช่วงระยะเวลาจำกัด เช่น เดินไปตามท้องถนนแล้วเจอกับสุนัขดุ สตรีรอดผลตรวจการตั้งครรภ์ ขณะรอดผลตรวจ HIV จากห้องปฏิบัติการ เป็นต้น
2. ผลต่อเนื่องจากสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การตงงาน หรือการตายของสมาชิกภายในครอบครัว เหตุการณ์เหล่านี้ก่อให้เกิดผลที่ไม่ดีตามมา
3. สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังเป็นช่วง ๆ เช่น การสอบไล่ของนักศึกษา การเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นต้น
4. สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง เช่น มีผู้ตรวจการที่ดู มีปัญหาการเหมินเฉย ปัญหาเกี่ยวกับความผิดปกติทางเพศ เป็นต้น ตามทฤษฎีเชิงสิ่งเร้ามีการเน้นที่เหตุการณ์และการเกิดของความเครียด ซึ่งถ้าเหตุการณ์ได้นำไปสู่ความยุ่งยากทางด้านจิตใจ เกิดความวุ่นวายของพฤติกรรม หรือความเสื่อมเสียของการกระทำในหน้าที่เหตุการณ์นั้น ๆ เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

ซึ่ง Holmes & Rahe (1967 : 100 - 102) ได้มีความคิดเห็นที่ตรงกันกันว่า เหตุการณ์ชีวิตเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด และมีผลให้เกิดความเสี่ยงของความเจ็บป่วยหรือการเป็นโรคสูง การเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการนอน การกิน การเข้าสังคม การสร้างสรรค์ นิสัยการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ซึ่งมีความแตกต่างกันในระดับของการปรับตัว และได้พัฒนามาตรวัดการปรับตัวใหม่ทางสังคมหรือ SRRS ซึ่งเกี่ยวข้องกับปริมาณ ความรุนแรง และช่วงเวลาปรับตัว เหตุการณ์ชีวิตแต่ละอย่างได้รับจัดเรียงตามลำดับ โดยอาศัยวิธีการให้คะแนนซึ่งเรียกว่าหน่วยการเปลี่ยนแปลงของชีวิตหรือ LCU แม้แต่เหตุการณ์ในด้านดี อย่างเช่น การแต่งงาน การหยุดพักผ่อน งานเลี้ยงในช่วงเทศกาลก็อาจนำไป

สู่ความเครียดได้ หรือเหตุการณ์ยุ่งยากเล็กน้อย ๆ น้อย ๆ ในชีวิตประจำวันที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งนำไปสู่การเริ่มต้นของสุขภาพที่ไม่ดีหรือการเกิดโรคได้

แนวคิดของ Selye (1978 : 156 - 157) ทฤษฎีเชิงการตอบสนอง พบว่า เมื่อเกิดความเครียดเกิดขึ้นจะก่อให้เกิด General Adaptation Syndrome หรือ GAS ซึ่งมี 3 ระยะ

1. ระยะตกใจ (Alarm Reaction) แสดงลักษณะที่ร่างกายมีปฏิกิริยา เมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า จะมีการกระตุ้นให้ตื่นตัว ระยะตกใจ แบ่งออกเป็น

1.1 ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะแรกและเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทันทีทันใด ต่อสิ่งที่เป็นภัย ปฏิกิริยาของร่างกายในระยะนี้มีอยู่สองแบบ คือ สู้ หรือหนี ระยะนี้มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างซึ่งเป็นผลจากการกระตุ้นของระบบประสาท เช่น หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้ออ่อนแรง อุณหภูมิลดลง และความดันโลหิตต่ำลง

1.2 ระยะต้านช็อก (Counter Shock Phase) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ เช่น Adrenal Cortex และมีการหลั่งของ Corticoid Hormones & Adrenalin ทำให้การหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น เลือดแข็งตัวเร็วขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับ มีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่ปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลันจะสัมพันธ์กับสองระยะนี้

2. ระยะต้านทาน (Stage of Resistance) หรือระยะปรับตัว (Adaptation Stage) ระยะนี้ร่างกายจะพยายามปรับตัวต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดและทำให้สภาพทั่วไปดีขึ้น อาการต่าง ๆ จะหายไป ความพยายามของร่างกายในการปรับตัว มีส่วนช่วยให้พลังงานที่สูญหายไปกลับคืนมาและยังช่วยซ่อมแซมส่วนที่ถูกทำลายไปให้ดีขึ้น

3. ระยะหมดแรง (Stage of Exhaustion) ถ้าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างพอเพียง ร่างกายจะผ่านเข้าสู่ระยะที่สาม คือ ระยะหมดแรง เนื่องจากความเครียดยังคงมีอยู่พอร่างกายเจอความเครียดซ้ำแล้วซ้ำเล่าร่างกายจะเสื่อมโทรม จนกระทั่งเกิดเป็นโรคต่าง ๆ เช่น ภูมิแพ้ ลมพิษ และในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และอาจถึงแก่ความตายได้

ทฤษฎีของ Robbins

แบบจำลองความเครียด แนวคิดของโรบบินส์ (Robbin & Judge, 2013 : 597 - 600) แบบจำลองดังกล่าวได้รับความนิยมและถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะการศึกษาความเครียดในประเทศไทย (อังคินันท์ อินทรกำแหง, 2551 : 78 - 79) แนวคิดความเครียดของ Robbins ดังแบบจำลองความเครียด (ดูภาพที่ 2.1) แบบจำลองดังกล่าวเป็นการนำเอาปัจจัยกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Factors) และปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เข้ามาผนวกเข้าไว้ด้วยกัน อย่างไรก็ตาม Robbins กลับชี้ว่าปัจจัยทั้งสามดังกล่าวนั้น อาจยังไม่เพียงพอที่สามารถระบุได้ว่า เป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียดด้วยการให้เหตุผลว่า บุคคลจะมีความเครียด

หรือไม่นั้น ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอีกอย่าง คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ซึ่งแบบจำลองความเครียดแนวคิดของ Robbins ประกอบด้วย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) คือ ความไม่แน่นอนเนื่องจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อโครงสร้างองค์กร และบุคคลกรภายในองค์กร อาทิเช่น ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic Uncertainty) เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลกระทบต่อองค์กร อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังเพิ่มความสับสนเกี่ยวกับความมั่นคงในงานแก่บุคลากรภายในองค์กร นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political Uncertainty) ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สร้างความสับสน และก่อให้เกิดความตึงเครียดแก่คนในสังคมของประเทศ เช่น การเกิดการประท้วง การเดินขบวน ฯลฯ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางด้านเทคโนโลยี (Technological Change) ก็เป็นอีกตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความเครียด เนื่องจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงไปที่เกิดขึ้น

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันแก่บุคลากร เนื่องจากความต้องการหรือความคาดหวังขององค์การ ความต้องการ (Demands) ในที่นี้หมายถึง หน้าที่รับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ และรวมถึงความไม่แน่นอน ที่บุคคลต้องเผชิญหรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความต้องการของตัวงาน (Task Demands) ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะของงาน เงื่อนไขการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ความต้องการด้านบทบาทหน้าที่ (Role Demands) ซึ่งเป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องมาจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ในองค์การ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ การได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงจนเกินไป ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดทั้งสิ้น ความต้องการระหว่างบุคคล (Interpersonal Demands) เป็นความกดดันอันเนื่องมาจากบุคคลอื่นในการทำงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้ง ความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงานล้วนส่งผลกระทบต่อความเครียดของบุคคลอีกเช่นกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความเครียดแก่บุคคลด้วยเหมือนกัน ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับครอบครัว (Family Issue) ครอบครัวถือว่ามีผลอย่างมากต่อบุคคล บุคคลที่มีปัญหาครอบครัวย่อมไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ปัญหาเกี่ยวกับรายได้ส่วนบุคคล (Personal Economic Problems) ซึ่งปัญหาดังกล่าวมักเกี่ยวข้องการเงิน รวมทั้งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล (Inherent Personality Characteristics) ซึ่งมีผลสำคัญที่มีผลต่อการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล

4. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อแต่ละบุคคลนั้น บางครั้งอาจมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาเดียวกัน แต่ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลมักแตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่ทำให้บุคคลแต่ละบุคคลมีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่าง ได้แก่ การรับรู้ของบุคคล (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นกับปฏิกิริยาในการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคล ประสบการณ์การทำงานของบุคคล (Experience) ประสบการณ์ในเชิงลบเกี่ยวกับงานที่บุคคลเคยได้รับ หรือเคยประสบมามีผลกระทบต่อระดับความเครียดของบุคคลการได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ดังกล่าว ล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลทั้งสิ้น สุดท้ายบุคลิกลักษณะของบุคคล (Personality) บุคคลที่มีบุคลิกลักษณะชอบแข่งขัน ก้าวร้าว ใจเร็ว ไม่มีความอดทน ไม่พักผ่อน เหนื่อยง่าย ชอบทำอะไรมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้ มักมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียด ซึ่งรวมถึงพวกบ้างาน (Workaholics) ด้วย ตามแนวคิดดังกล่าวไว้ข้างต้น สามารถนำมาสร้างเป็นแบบจำลองที่มีชื่อว่าแบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของ (Robbins's Stress Model) ได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของ Robbins

ที่มา : Robbins & Judge (2013 : 597)

ทฤษฎีของ Cartwright & Cooper

แนวคิดของ Cartwright & Cooper (1997 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 28)

แนวคิดดังกล่าว อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดยที่ห้าปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสุขของชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังภาพที่ 2.2

All Right Reserved

ปัจจัยสำคัญทั้ง 6 ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ Cartwright & Cooper
<p>ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน</p> <p>ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร</p> <p>ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล</p> <p>ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน</p> <p>ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร</p> <p>ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว</p>

ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ Cartwright & Cooper
ที่มา : Cooper, Cartwright & Early (2001 : 28)

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายอย่างของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้นั้น ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน 2) ภาระงาน 3) ชั่วโมงการทำงาน 4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และ 5) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) เช่น เสียง (Noise) การสั่นสะเทือน (Vibration) อุณหภูมิ (Temperature) เป็นต้น ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามเป็นเรื่องแปลกที่สิ่งเหล่านี้ มักจะเป็นส่วนแรกที่ถูกมองข้ามไป คำว่า “สภาพการทำงานที่เลวร้าย” มักบ่งบอกถึงสภาพของงานในอุตสาหกรรม งานกลางแจ้ง งานที่มีความเสี่ยง งานที่มีอันตราย และเป็นงานที่ต้องใช้กำลังเสียเป็นส่วนใหญ่ น้อยนักที่คนส่วนใหญ่จะรวมสภาพการทำงานที่เลวร้ายเข้ากับงานในออฟฟิศ หรืองานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล บางครั้งสภาพการทำงานที่เลวร้ายอาจหมายถึง การทำงานภายใต้สภาวะที่มีเสียงดังเกินไป สภาวะดังกล่าวนี้อาจมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดทางกายและทางจิตใจขึ้นได้ เช่นเดียวกับการทำงานภายใต้สภาวะสั่นสะเทือนและอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม Cooper, et al. (2001 : 30 อ้างถึงใน Cooper & Marshall, 1976) ส่วนภาระงาน (Workload) พบว่า มีผลต่อความเครียดของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ไม่ว่าจะภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) จะมีปริมาณที่มากเกินไป (Overload) น้อยเกินไป (Underload) ล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้น (Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 31) ตามกฎการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคล ในแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น (อันเนื่องมาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย) แตกต่างกันไป หากปริมาณความเครียด

สูงกว่าขอบเขตหรือระดับดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อบุคคลนั้น ยิ่งไปกว่านั้นหากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ มีระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามากดดันด้วยแล้ว เงื่อนไขดังกล่าวย่อมมีส่วนนำพาความเครียดให้เกิดขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับภาระตีความของบุคคลอยู่ดีว่ารู้สึกอย่างไร บ่อเกิดของความเครียดจากการทำงานมีอยู่ 2 สาเหตุ ได้แก่ 1) งานมากเกินไป 2) การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Cooper & Straw, 1993 : 126 -128) อาการของการทำงานหนักมากเกินไปนั้น สังเกตเห็นง่ายมาก เราอาจจำเป็นต้องทำงานนานหลายชั่วโมง หรืออาจรู้สึกแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวไม่ได้ ส่วนการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล ก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน กล่าวคือ เมื่องานที่ทำไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อาจทำให้รู้สึกว่างงานนั้นน่าเบื่อหน่าย ไม่เข้าใจให้อยากทำ ไม่รู้สึกท้าทายตรงกันข้ามกับงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ สภาพการณ์ดังกล่าว จะส่งผลให้ความภาคภูมิใจในตนเองและความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความเอาใจริงเอาจัง และแรงกระตุ้นในการทำงาน จิตใจไขว่เขวขาดสมาธิ เป็นต้น ขณะที่ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) ก็มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะก่อให้เกิดความเครียดด้วยเช่นกัน จากการศึกษาจำนวนมาก พบว่าจำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับสุขภาพทางกายและทางจิต รวมทั้ง ความสุขของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ Cooper, et al. (2001 อ้างถึงใน Sparks, 1997) ได้ระบุว่า จำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์แบบไม่เชิงเส้นกับอาการที่เกิดขึ้นจากความเครียด โดยบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ก็มักจะมีปัญหาในด้านสุขภาพได้ อีกทั้งการทำงานเป็นช่วงเวลาหรือทำเป็นกะ ทัศนคติในการทำงาน และความสุขทางกายและจิต ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานของบุคคลด้วยทั้งสิ้น ซึ่งในขณะที่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วของสังคมปัจจุบันเพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพการแข่งขัน จนกระทั่งบุคคลนั้นไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนไปที่เกิดขึ้น ที่เรียกว่าปรากฏการณ์ “Future Shock” ก็เป็นอีกตัวการสำคัญหนึ่ง ที่อาจก่อให้เกิดความเครียด (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551 : 78 - 80) การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในที่ทำงาน ทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของระบบการทำงานแนวใหม่ ความต้องการในการปรับตัวเพื่อตามให้ทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ นั้น อาจช่วยเพิ่มความเครียดให้แก่พนักงานอีกทางหนึ่ง การรับเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีเหมือนเป็นการเริ่มต้นใหม่ ในขณะที่ต้องยอมรับความจริงด้วยว่า การจะเปลี่ยนแปลงอะไรสักอย่าง โดยเฉพาะในระดับมหภาคบ่อยครั้งจำเป็นต้องให้เวลาอย่างมาก เพื่อที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจสิ่งนั้น ๆ ขณะที่ต้องลืมสิ่งที่เคยเรียนรู้ในอดีต สภาวะดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเชิงลบของบุคคลในองค์กร แต่สำหรับบางคนอาจมองว่าเป็นสิ่งท้าทายใหม่ ทำนองเดียวกันกับของ Cooper, et al. (2001 : 34 อ้างถึงใน Korunka, Frank, Lueger & Mugler, 1995) ว่าการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ภายในในองค์กร มักจะส่งผลต่อความพึงพอใจและสุขภาพของพนักงาน ส่วนด้านความเสี่ยงหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานนั้นปัจจุบันพบว่า มีหลายอาชีพที่ต้องทำงานพร้อมกับความเสี่ยงสูงอยู่ตลอดเวลา อาทิ

เช่น ตำรวจ ทหาร ผู้คุม นักโทษ นักดับเพลิง คนทำงานเหมืองแร่ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาเป็นจำนวนมาก ชี้ให้เห็นว่า ความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานมีผลต่อความเครียดของบุคคล ในฐานะเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดชนิดหนึ่ง

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

บางครั้งเราอาจจะคิดว่าความเครียดนั้น คงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานยุ่งหรืออยู่หน่วยงานอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้ว คนพวกนั้นอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าด้วยซ้ำไป (Cooper & Straw, 1993 : 120 - 122) อาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้นสามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างมีอิสระ มีสิทธิในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองนั่นเอง จึงเป็นผลทำให้บุคคลพวกนั้นมีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งตนต้องการทำได้ ไม่เพียงแค่นั้นการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้งในบางครั้งบทบาทหน้าที่ภายในองค์กรอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง ทั้งสองกรณีล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น คำว่า บทบาทในที่นี้บางครั้งอาจรวมถึงพฤติกรรมและความต้องการ ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล Cooper, et al. (2001 : 34 อ้างถึงใน Korunka, Frank, Lueger & Mugler, 1995) เป็นบุคคลแรกที่กล่าวถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ ซึ่งมีผลต่อความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร อันได้แก่ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ อย่างไรก็ตามตัวแปรทั้งสองได้รับการยอมรับว่าเป็นแหล่งที่มาของความเครียดจากการทำงานชนิดหนึ่ง ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) มักจะเกี่ยวข้องกับการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงาน มีการศึกษาจำนวนมากชี้ไปทางเดียวกันว่า ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับอาการทางจิต อันเนื่องมาจากความเครียดในระดับสูง Cooper, et al. (2001 : 34 อ้างถึงใน O'Driscoll & Beehr, 1994) ส่วนความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) มักจะเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความต้องการของตัวงาน ในบางครั้งความต้องการดังกล่าวอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง มิใช่เรื่องผิดปกติหากบุคคลจะรู้สึกที่ตนเองตกอยู่ในสภาพกลืนไม่เข้าคายไม่ออก เนื่องจากความต้องการของงานที่ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันแล้ว ความเครียดจะเริ่มก่อตัวขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นไม่สามารถตอบสนองถึงความต้องการดังกล่าวได้ ผลจากการศึกษา ระบุว่า อาการทางจิตมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ที่มากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่กับอาการทางจิต Jackson & Schuler (1985 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 34) อย่างไรก็ตาม นอกจากความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ดังได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ยังมีตัวแปรที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป หรือการมีหลายบทบาทหน้าที่ (Role Overload) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่ง ๆ ต้องทำหน้าที่หลายอย่างภายในองค์กร การรับผิดชอบหลายอย่างนั้น นอกจากจะนำไปสู่การทำงานล่วงเวลาของแต่ละ

บุคคลแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ว่าจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงได้หรือไม่ จากการศึกษาของ Cooper พบว่า ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ และการมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน แต่ในความเป็นจริง Cooper, et al. (2001 : 34 อ้างถึงใน Narayanan, Kramer, & Ramaswami, 1999) พบว่า การมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป ถูกนำมากล่าวอ้างในฐานะที่เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดจากการทำงานมากกว่าความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่เสียอีก

3. ปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ภาวะระหว่างบุคคล

สัมพันธ์ภาวะระหว่างบุคคลภายในองค์กร อาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและความสนับสนุนภายในหน่วยงานก็ได้ เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่น มีมิตรภาพ และไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ อย่างไรก็ตามหากสภาพดังกล่าวมีลักษณะในทางตรงกันข้าม ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ความสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นบ่อเกิดแห่งความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานที่เกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานนั้น ก็มักจะเป็นเรื่องที่ยากที่สุดของการจัดการ (Cooper & Straw, 1993) การพิจารณาความเครียด อันเนื่องมาจากการทำงานมักจะมีแหล่งกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์กร) จากการศึกษาจำนวนมาก ซึ่งให้เห็นว่า ความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์กร รวมทั้ง การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก Cooper, et al. (2001 : 34 อ้างถึงใน Motowidlo & Schmit, 1999) ตรงกันข้าม หากบุคคลได้รับการสนับสนุนดังกล่าว มีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิต อันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงานและส่งผลดีต่อสุขภาพ Cooper, et al. (2001 : 34 อ้างถึงใน Beehr & Franz, 1979) นอกจากนี้ ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลและลักษณะการทำงานของผู้นำภายในองค์กร ก็มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยเช่นกัน

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน

ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพ บางคนอาจมีโอกาสดำเนินการงาน ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น และได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไปเรื่อย ๆ บางคน พบว่า โอกาสต่าง ๆ เหล่านี้มักจะลดน้อยถอยลงเข้าไปทุกที ความก้าวหน้าต่าง ๆ ดูเหมือนจะพัฒนาต่อไปอย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าว อาจมีส่วนบั่นทอนความพยายามและอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานก็เป็นได้ ในขณะที่ความสำเร็จดูเหมือนเป็นเรื่องที่ยากขึ้น บางคนสามารถยอมรับถึงสภาพการณ์ดังกล่าวได้ ก็จะมีความสุขที่ดำเนินบทบาทหน้าที่ของตนต่อไปด้วยความพึงพอใจ มีอิสระ

และมีความสุขกับครอบครัว และสิ่งอื่น ๆ ที่น่าสนใจ ขณะที่บางคนอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้น รวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน (Job Insecurity) การไม่ได้รับการสนับสนุนหรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไปภายในองค์กร ส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร มักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กร อย่าปฏิเสธเสียมิได้เลยว่า มีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรภายในองค์กร ที่นี้เราจะพิจารณาบางเรื่องซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ทางการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด อันมาจากโครงสร้างภายในองค์กร กล่าวคือ องค์กรที่มีโครงสร้างภายในซึ่งแบ่งหน่วยงานออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ มักยินยอมให้บุคลากรภายในองค์กรมีส่วนร่วมเพียงน้อยนิดในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาต้องรับผิดชอบ การสื่อสารระหว่างกันอย่างไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นอีกตัวแปรที่มีส่วนทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความเครียด อย่างไรก็ตามบรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กร บอกเป็นตัวบอกให้รู้ว่า ลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรนั้นว่าเป็นเช่นไร หากการสื่อสารระหว่างกันและกันเป็นไปในเชิงลบ อาจนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้ง การบริหารและการจัดการภายในองค์กรไม่เพียงแค่นั้น ความพยายามในการชักจูงคนอื่นให้เชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันละกัน อีกทั้งขาดการสนับสนุนระหว่างกันด้วย ซึ่งล้วนแต่มีส่วนทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่านโยบายขององค์กรมีผลกระทบต่อความเครียดของบุคลากรจากการศึกษาพบว่า มุมมองของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรในเชิงลบ มีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน อีกทั้งยังได้พบว่า นโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร และนโยบายขององค์กรล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์กรทั้งสิ้น

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

บางครั้งเราเรียกความไม่สมดุลดังกล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจุบัน พบว่า โครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งต่างจากในอดีตที่ผ่านมา ผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนรูปแบบไปด้วย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าวนี้บางครั้งก่อให้เกิดความเครียด เนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าวเชื่อมโยงกับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียด โดยเฉพาะผู้หญิง พ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงาน คู่รักที่มีอาชีพเดียวกัน Cooper, et al. (2001 : 34 อ้างถึงใน Greenberg & Baron, 2000) ระบุว่า ความขัดแย้ง

ระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับครอบครัว มี 3 รูปแบบ ได้แก่ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัด ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรม ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียด ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของการทำงานและครอบครัวซึ่งเป็นสิ่งที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ ยิ่งทุ่มเทเวลาให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่ง ยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากบุคคลมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัดแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากบทบาทตามปกติและความคาดหวังของผู้อื่น หรืออาจเรียกได้อีกอย่างว่า ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรมนั่นเอง เช่น บุคลากรภายในองค์กรถูกคาดหวังให้มีความทะเยอทะยาน มีเป้าหมายในการทำงาน มีความมุ่งมั่นและมุ่งมั่นงานเป็นหลัก บางครั้งการทำงานจะสำเร็จได้นั้น บุคลากรภายในองค์กรต้องมีคุณลักษณะแบบอุดมคติที่กล่าวมา ตรงกันข้ามกับสถานการณ์ภายในบ้านหรือครอบครัว ซึ่งอาจต้องการความรัก การเอาใจใส่ดูแล ต้องการความสบายใจและเน้นที่ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวเป็นหลัก ความคาดหวังของพฤติกรรมที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรและบ้านอาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ ส่วนความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียด ซึ่งเกิดได้จากการถูกรบกวนทางอารมณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากเงื่อนไขของงาน (อาทิเช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่สู้จะดีนัก ความไม่ปลอดภัยในงาน และการขาดโอกาสในการตัดสินใจด้วยตนเอง) ล้วนส่งผลต่ออารมณ์เชิงลบทั้งสิ้น ความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นในที่ทำงานอาจติดตัวไปบุคคลไปด้วย ซึ่งอาจมีผลต่อสมาชิกภายในครอบครัวเช่นเดียวกัน ความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวก็อาจติดตัวบุคคลไปสู่ที่ทำงานด้วยเช่นกัน

ปัจจัยความเครียด

การเกิดขึ้นของความเครียด ประกอบด้วยปัจจัยเชิงสาเหตุหลายประการ ดังนี้

มรรยาท รุจิวิทย์ (2557 : 10) ได้กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมทั้ง การรับรู้และการแปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความกดดัน ทั้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอก

1. การเปลี่ยนแปลงทางพัฒนาการตามวัย (Developmental Stress) เมื่อมีการพัฒนาการของร่างกายจากวัยหนึ่งไปสู่วัยหนึ่ง ย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น เด็กเริ่มเข้าสู่วัยรุ่น การมีประจำเดือน และวัยหมดประจำเดือน ร่างกายที่มีการพัฒนาไม่ปกติ หรือระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้เหตุการณ์แบบเด็ก ๆ มีการแปลเหตุการณ์ และแก้ไขปัญหาแบบเด็ก ๆ ทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดความเครียดตามมา

2. การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ (Biological Stress)

2.1 ด้านกายภาพ โครงสร้างของร่างกายที่เจริญเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่น้อย ทำให้การแก้ปัญหาไม่ทัน ทนต่อภาวะความเครียดไม่ได้

2.2 ด้านสรีระ องค์ประกอบตั้งแต่ก่อนตั้งครรภ์และระหว่างตั้งครรภ์ เช่น ยีนส์ การทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ภาวะการติดเชื้อ หรือสารพิษต่าง ๆ

3. การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม (Environmental Stress)

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวที่สามารถสัมผัสได้ เช่น สภาพอากาศทั้งร้อนและหนาว แสงสว่างที่สว่างหรือมืดเกินไป สภาพอากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่นคาวพิษ เสียงที่ดังมากเกินไป จะทำให้รู้สึกไม่สบายปวดศีรษะ และอารมณ์เสียหงุดหงิดง่าย นอกจากนี้ การขาดแคลนปัจจัยในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นสาเหตุของความเครียดได้

3.2 สิ่งแวดล้อมทางจิตใจ ความเครียดทางจิตใจมักเกิดจากเหตุการณ์ที่เลวร้าย หรืออาจเกิดจากเหตุการณ์ที่น่ายินดีก็ได้เช่นกัน เช่น การแต่งงาน การมีบุตร การสร้างครอบครัวใหม่ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การเข้าทำงานใหม่ ก็เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเครียดทางจิตใจได้ เพราะเหตุการณ์เหล่านี้ต้องมีการปรับตัว การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ ยังมีสาเหตุอื่นนั่นคือ อิทธิพลของระเบียบประเพณีและวัฒนธรรม อิทธิพลของลักษณะครอบครัว ภาวะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

3.3 สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ โดยทั่วไปมักเกิดขึ้นจากความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง โต้เถียงกัน อิจฉาริษยา การแข่งขัน การอยู่โดดเดี่ยว รวมทั้งค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณีที่ขัดแย้งทำให้เกิดความเครียดได้

3.4 การรับรู้ และการแปลเหตุการณ์ (Stress from Perception) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวล การเกิดอารมณ์เหล่านี้ได้นั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้ และการแปลเหตุการณ์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งสามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้

นายแพทย์พนม เกตุมาน (2555 : 55 - 57) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ 5 ประการดังนี้

1. ร่างกายที่อ่อนแอ ผู้ที่มีโรคประจำตัวหรือป่วยเป็นโรคร้ายแรง ร่างกายและจิตใจจะไปไม่สดชื่น เมื่อพบเหตุการณ์ที่กดดันจะทำให้เกิดความเครียดสูง

2. ความคิดในทางลบ การคิดไปเอง ล้วงหน้า มองโลกในแง่ร้าย อิจฉาริษยาคนอื่น คาดหวังต่อชัยชนะ หรือผลตอบแทนต่าง ๆ เช่น โบนัส ตำแหน่ง และชื่อเสียงมากเกินไป เป็นการกดดันตัวเองจนเกิดความเครียด

3. สิ่งเร้าในชีวิตประจำวัน การทำงานเร่งด่วนจนไม่มีเวลาพักผ่อน ลักษณะงานที่จำเจ หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานไม่มีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้ทำให้ขาดความสุขในการทำงาน

4. ขาดความสามารถในการปรับตัว แต่ละคนมีวิธีการปรับตัวแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานบุคลิกภาพ ถ้าไม่มีการฝึกให้รู้จักเผชิญความเครียดอย่างถูกต้อง จะใช้วิธีการแก้ไขปัญหาแบบเดิม การฝึกตัวเองให้ปรับตัวต่อสิ่งต่าง ๆ ได้ดี จึงควรเริ่มต้นฝึกฝนตั้งแต่เด็ก เช่น เมื่อผลการเรียนไม่เป็นไปตามที่หวัง ก็ควรปล่อยวางกับสิ่งที่ผ่านไป แล้วตั้งใจเรียน ตั้งใจอ่านหนังสือให้มากขึ้น เพื่อทำข้อสอบให้ดีขึ้นในครั้งต่อไป

5. สิ่งแวดล้อมตั้งแต่มลพิษรอบตัว การอยู่กับสมาชิกในครอบครัวที่มีความเครียดของบรรยากาศอันเร่งรีบ การแข่งขันสูง ย่อมทำให้คนที่อยู่ในสังคมนั้นเกิดความเครียดได้ในทุก ๆ วัน

สรุปได้ว่า ความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทั้งภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอกบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่มีปัจจัยมาจากด้านสภาพแวดล้อม เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นในทุกชั่วโมงของการทำงาน ซึ่งมาพร้อมกับปัญหาหรือภาวะอันรีบเร่งย่อมส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกาย จิตใจ และสังคม สิ่งที่จะช่วยให้อดทนกับความเครียดได้ นั่นก็คือ ความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งต่าง ๆ เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ รวมทั้ง จัดการกับความเครียดให้ถูกต้องตามหลักวิธีการที่เหมาะสม

องค์ประกอบของการเกิดความเครียด

องค์ประกอบของการเกิดความเครียดมีอยู่มากมายหลายประการ โดยแตกต่างกันออกไป เนื่องจากธรรมชาติของความเครียด คือ สถานการณ์หนึ่ง ๆ ไม่ทำให้เกิดระดับความเครียดในบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน จึงมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง องค์ประกอบหรือสาเหตุของความเครียดไว้สรุปได้ดังนี้

สุพานี สถุขภูวานิช (2552 : 188 - 193) ได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุที่อาจทำให้เกิดความเครียดจะมีได้หลายอย่างและอาจเกิดพร้อมกันไปได้ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกนั้น มีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คาดหมายได้ยาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนี้

1.1 สภาพเศรษฐกิจ

สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่อนข้างฝืดเคือง ส่งผลกระทบต่อการทำงาน กำลังซื้อของผู้คน และต้นทุนของธุรกิจต่างก็มีการปิดโรงงาน เลิกจ้างทำให้เกิดการว่างงาน หรือการลดกำลังคน หรือการลดค่าตอบแทนพนักงาน และสวัสดิการต่าง ๆ ลง จนทำให้คนเกิดความเครียด มีการฆ่าตัวตาย หรือกระโดดตึกอยู่เนือง ๆ

1.2 เทคโนโลยีหรือวิทยาการ

ความก้าวหน้าของวิทยาการ โดยมีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น การทำงานง่ายลงแต่ก็จะมาทดแทนแรงงาน หรือใช้คนทำงานลดลง หรือผู้ที่ปรับตัวตามวิทยาการใหม่ ๆ ไม่ได้ได้รับผลกระทบในทางลบก็จะเกิดความเครียด

1.3 กฎหมายและการเมือง

ข้อกำหนดต่าง ๆ ของกฎหมาย อย่างเช่น กฎหมายการเลือกตั้ง กฎหมายภาษีอากร กฎหมายผังเมือง กฎหมายจัดระเบียบสังคม กฎหมายจัดระเบียบจราจร ล้วนแต่จะกระทบต่อกิจกรรมและวิถีชีวิตของคนในสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งเป็นโอกาสและข้อจำกัดในการดำเนินชีวิต

1.4 กระแสโลกาภิวัตน์

เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกนี้ อาจส่งผลกระทบต่อถึงกันได้หมด เช่น กรณีสงครามอิสราเอลกับปาเลสไตน์ สงครามอินเดียกับปากีสถาน หรือกรณีอิรักกับสหรัฐอเมริกา ก็ทำให้โลกเกิดความไม่สงบ เกิดความไร้เสถียรภาพในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เกิดผลกระทบต่อการลงทุน อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย ราคาน้ำมัน เป็นต้น

1.5 ปัญหาสังคมในเรื่องต่าง ๆ

ขณะนี้สังคมมีความเสื่อมโทรมลง มีปัญหาสังคมเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ เช่น ปัญหายาเสพติด ยาบ้า ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรม ประเพณีที่เสื่อมทรามลง ปัญหาการจราจรติดขัด เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้จะทำให้คนเกิดความเครียดได้โดยทั่วหน้า

2. ปัจจัยในระดับองค์การ

2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) งาน อาจก่อให้เกิดความเครียดได้หลายลักษณะ เช่น

2.1.1 เป้าหมายงานไม่ชัดเจน หรือข้อมูลต่างๆ ไม่เพียงพอไม่ชัดเจน

2.1.2 ภาระงาน (Workload) เช่น

- 1) งานมาก หรืองานเร่งด่วน
- 2) งานซับซ้อน และยุ่งยาก
- 3) งานน้อย งานไม่ค่อยมีคุณค่า ไม่มีความหมาย

2.1.3 สภาพหรือเงื่อนไขของทำงาน (Job Conditions) เช่น ลักษณะงานบางอย่างที่ทำให้ต้องกังวล เช่น งานรักษาพยาบาล หรือลักษณะงานที่ไม่ท้าทายจำเจ น่าเบื่อ เช่น งานของพนักงานเก็บค่าผ่านทาง งานของพนักงานกดลิฟท์ หรืองานที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับคน เช่น พนักงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งการทำงานประเภทนี้นาน ๆ จะมีผลต่อสุขภาพจิต

2.1.4 การไม่สามารถควบคุมในงานนั้น ๆ จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเครียดได้

2.1.5 การเปลี่ยนแปลงในงานหรือเทคโนโลยีของงาน อาจทำให้เกิดความเครียดได้ถ้าผู้ปฏิบัติไม่สามารถปรับตัวได้

2.1.6 โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และสายงานมีจำกัด

2.1.7 งานไม่มีความมั่นคง เช่น งานก่อสร้าง งานกรรมการ งานลูกจ้างชั่วคราว

เป็นต้น

2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) หลาย ๆ องค์การ ไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน เป็นทางการจึงทำให้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน คลุมเครือ (Role Ambiguity) หรือกรณีที่คน ๆ นั้น มีหน้าที่งานหลายอย่างจึงมีหลายบทบาทที่ต้องแสดงออก และบางครั้งบทบาทเหล่านั้นมีความขัดแย้งกันด้วย (Role Conflict) คนผู้นั้นจึงเกิดความเครียดได้

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการทำงาน คนก็มักจะไม่ได้ทำงานคนเดียว มักจะต้องมีเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน และนอกแผนกด้วย เพราะถือเป็นธรรมชาติของคนที่เป็นสัตว์สังคม ถ้ามีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน คนนั้นก็จะมีความสุข มีแรงจูงใจและความพอใจในงาน แต่ถ้ามีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกัน มีปัญหา มีความไม่เข้าใจกัน มีความขัดแย้งกัน คนเหล่านั้นก็มักจะมีอาการเครียด เพราะไม่อยากเจอกัน และไม่อยากทำงานร่วมกัน

2.4 โครงสร้างองค์การถูกระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม

2.4.1 โครงสร้าง เช่น มีการรวมอำนาจมาก หรือมีหน่วยงานมาก ซ้ำซ้อนกัน ทำให้การทำงานต้องล่าช้า หรือยุ่งยากโดยไม่จำเป็น

2.4.2 กฎระเบียบ เช่น ราชการมีกฎระเบียบมาก และเป็นระเบียบที่ล่าสมัยมาก ทำให้เกิดขั้นตอนมากงานล่าช้าโดยไม่จำเป็น และเป็นกรอบจำกัดการทำงานทำให้ขาดอิสระ และไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์

2.4.3 นโยบายต่าง ๆ ไม่ชัดเจนหรือไม่เป็นธรรม เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายการขึ้นค่าตอบแทน

2.5 ปัญหาด้านผู้นำหลาย ๆ กรณีความเครียดของพนักงานจะเกิดจากการที่มีการทำตัวไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้นำ คือ เป็นผู้นำที่ไม่เป็นกลาง เล่นพรรคเล่นพวก หรือเป็นผู้นำที่ไม่เก่ง ไม่มีวิสัยทัศน์ หรือไม่ทำตนเป็นแบบอย่างที่น่ายกย่อง ไม่น่าศรัทธา

2.6 สถานการณ์ปัญหาองค์การ ถ้าองค์การมีปัญหา เช่น ขาดสภาพคล่อง ยอดขายลดลงอย่างต่อเนื่อง สมาชิกทุกคนขององค์การก็มักจะเครียดไปด้วย เพราะไม่รู้อนาคตขององค์การและของตนเองว่าจะเป็นอย่างไร

2.7 ปัญหาอื่น ๆ เช่น สภาพทางกายภาพในการทำงานที่ไม่ดี เช่น แออัด ไม่เป็นส่วนตัว อากาศร้อน เสียงดัง เป็นต้น

3. ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่

3.1 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ และลักษณะของบุคคล คนบางคนมีบุคลิกภาพแบบ Type A ซึ่งคนพวกนี้ จะเครียดได้ง่ายกว่าพวก Type B เพราะ Type A มักจะคิดหรือทำอะไรหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันค่อนข้างกังวล เพราะจะหวั่งงานอาจจะเรียกว่า บ้างงาน เพราะมีความรับผิดชอบสูง และชอบทำอะไรเร็ว ๆ เป็นพวก Hurry Sickness แต่พวก Type B ซึ่งมักจะใจเย็น ทำอะไรช้า ๆ ไม่เร่งรีบ งานเสร็จก็ดีไม่เสร็จก็ไม่เป็นไรก็ได้

3.2 ปัญหาทางด้านจิตใจ คนบางคนมีความต้องการต่าง ๆ เกิดขึ้นในใจและกลัวว่าจะไม่ได้ดังที่ต้องการ ทำให้คนนั้นเกิดความเครียด เช่น กลัวสอบไม่ผ่าน กลัวงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ หรือปมด้อยที่เกิดในใจ เช่น ไม่สวยอย่างคนอื่น ไม่รวยเท่าคนอื่น เป็นต้น ความเครียดนี้เป็นผลโดยตรงของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม

3.3 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อาจทำให้เราเกิดความเครียดได้ เช่น เมื่อต้องเข้าโรงเรียนใหม่ เข้าทำงานใหม่ เมื่อต้องเปลี่ยนงาน ย้ายงาน ย้ายบ้าน เมื่อต้องแต่งงาน การสูญเสียคนที่รัก เป็นต้น

3.4 ความแตกต่างด้านเพศ ผู้ชายจะมีฮอร์โมนที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าผู้หญิง ผู้หญิงจึงมีอายุยืนกว่าผู้ชาย โดยเฉลี่ยถึง 10 ปี

3.5 ปัญหาส่วนบุคคล เช่น มีปัญหาสุขภาพ มีโรคประจำตัวเจ็บป่วยเรื้อรัง ปัญหาเกี่ยวกับแฟน เช่น ทะเลาะเบาะแว้งกัน หรือปัญหาทางการเรียน หรือปัญหาความผิดหวังบางอย่างในชีวิต เป็นต้น

3.6 ปัญหาครอบครัว มีปัญหาเรื่องลูก เรื่องสามี หรือภรรยา เช่น ความไม่เข้าใจซึ่งกัน การหย่าร้างการตายจากกัน หรือปัญหาอันเนื่องมาจากคนอื่น ๆ ในครอบครัวมีปัญหา เป็นต้น

3.7 ปัญหาทางการเงิน เช่น มีรายได้น้อย หรือมีรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย หรือมีภาระหนี้สินมาก เป็นต้น

3.8 ปัญหาอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว บุคคลก็อาจมีปัญหาอื่น ๆ ได้

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของเครียดเกิดจากตัวบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระทางครอบครัว เป็นต้น จากการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน สภาพการปฏิบัติงาน ส่วนองค์ประกอบที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความสะอาด ความสะดวกสบาย และบรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

ประเภทของความเครียด

ความเครียด ถือเป็นระบบเตือนภัยของร่างกายเพื่อให้เตรียมพร้อมที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การมีความเครียดน้อยเกินไปและมากเกินไปอาจไม่เป็นผลดีต่อสุขภาพ ส่วนใหญ่เข้าใจว่า ความเครียดเป็นที่สิ่งไม่ดี มันอาจก่อให้เกิดอาการปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นเร็ว แน่นท้อง มือ - เท้าเย็น แต่ความเครียดก็มีส่วนดี อย่างเช่น ความตื่นตัว ความท้าทาย และความสนุก สรุปแล้วความเครียด คือ สิ่งที่มาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตที่มีทั้งผลดีและผลเสีย ซึ่งได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงประเภทของความเครียด พอจะสรุปได้ต่อไปนี้

สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา (2554 : 56) ได้สรุปชนิดของความเครียดมี 2 ชนิด ได้แก่

1. Acute Stress คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นทันที และร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีเหมือนกัน โดยมีการหลั่งฮอร์โมนความเครียด เมื่อความเครียดหายไปร่างกายก็จะกลับสู่ปกติเหมือนเดิมฮอร์โมนก็จะกลับสู่ปกติ ตัวอย่างความเครียด เสี่ยง อากาศเย็นหรือร้อน ชุมชนที่คนมาก ๆ ความกลัว ตกใจ หิวข้าว อันตราย

2. Chronic Stress หรือความเครียดเรื้อรัง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทุกวัน และร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือแสดงออกต่อความเครียดนั้น ซึ่งเมื่อนานวันเข้าความเครียดเหล่านั้นก็จะสะสมเป็นความเครียดเรื้อรัง ตัวอย่างความเครียดเรื้อรัง เช่น ความเครียดที่ทำงาน ความเครียดที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเครียดของแม่บ้าน ความเหงา

Miller & Keane (1983 อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล, 2538 : 29) จำแนกตามแหล่งที่เกิดโดยวิธีนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย สามารถแบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดได้อีก 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันที ทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การตั้งครรภ์ การเข้าสู่วัยรุ่น วัยหมดประจำเดือน

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งที่คุกคามสืบเนื่องมาจากความคิด ในบางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อรู้สึกถูกด่าก็จะรู้สึกโกรธเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการชมภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่น ทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายก็จะก่อให้เกิดความเครียด

Dublin (1990 อ้างถึงใน สิริธร โทมลัจันทร์, 2558 : 44) ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น สามารถแบ่งออก เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดชนิดนี้เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

2. ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) เรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความเครียดนั้นเกิดได้จากหลายองค์ประกอบ อาจเกิดขึ้นได้ทันทีที่เรียกว่า ชนิดเฉียบพลัน และเรื้อรัง ที่เรียกว่า ชนิดต่อเนื่องหรือเรื้อรัง ซึ่งในแต่ละบุคคลมีความเครียดไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ พื้นฐานทางบุคลิกภาพ อารมณ์ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง และระยะเวลาที่ความเครียดยังคงอยู่ ผลของความเครียดที่มีต่อบุคคลก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการความเครียดของแต่ละบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

การดำเนินชีวิตของบุคคลจะมีลักษณะเป็นกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย ซึ่งการทำงานก็ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งในจำนวนกิจกรรมทั้งหลายที่บุคคลต้องกระทำ เพื่อให้เกิดการยอมรับ แต่ละบุคคลต้องมีการเคลื่อนไหว เพื่อผลิต เพื่อสร้างสรรค์ เพื่อให้ได้รับการยอมรับนับถือ เพื่อให้ได้รับเกียรติยศ ชื่อเสียง และผลตอบแทนในรูปของตัวเงิน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้บุคคลต้องทำงาน และต้องประสบกับความเครียดจากงานอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก (พนม เกตุมาน, 2550)

ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

สิริอร วิชชาวุธ (2553 : 107) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง อารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคล ซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดผละกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2555 อ้างถึงใน ฐาปนีย์ วังกานนท์, 2556 : 25) ความเครียดจากที่ทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน ซึ่งสาเหตุนั้นอาจมาจากการทำงานที่หนักเกินไป ความเหนื่อยล้า เพื่อนร่วมงาน ข้อจำกัดของหน่วยงาน หรือจากผู้ปฏิบัติงานเอง

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552 : 16) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะความกดดัน อันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการแต่มีข้อจำกัด และอยู่ภายใต้สภาวะแห่งความไม่แน่นอน สภาวะที่ไม่ชัดเจนจึงเกิดความเครียดขึ้น

Selyes (1978 อ้างถึงใน ฐาปนีย์ วังกานนท์, 2556 : 33) ผู้ได้รับยกย่องว่าเป็นบิดาของการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดอธิบายโดยอาศัยพื้นฐานทางสรีรวิทยาและชีวเคมีว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบสิ่งมีชีวิตที่เกิดกลุ่มอาการเฉพาะขึ้นในร่างกายที่ร่างกายและจิตใจ มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ขัดขวางการทำงานการเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ ทั้งจากภายในและภายนอก ร่างกาย เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น และสามารถอธิบาย

เพิ่มเติมได้อีกว่า ความเครียดเป็นเหตุการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับสิ่งมีชีวิตที่มีความรู้สึกอ่อนไหว ความเครียดในระดับหนึ่งจะทำให้คนเกิดการปรับตัว ซึ่งมีความหมายมากกว่าการตอบสนองทางด้านร่างกาย การปรับตัวนี้มีทั้งด้านบวกและด้านลบ และเป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดที่มีมาก และเกิดผลยาวนาน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ สติปัญญา ทักษะคิด และอารมณ์

Cooper & Marshal (1976 : 101) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดในงานเป็นความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สถานะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิต

พิมพ์ ศรีทองคำ (2557 : 9) ได้สรุปความเครียดในการทำงาน เป็นการที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาภายในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อสมดุลทางร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกรบกวนจากความเครียดในงาน บุคคลนั้นจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของ ความเครียด ในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า เป็นการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ในสถานะการทำงานที่กดดัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ไม่สามารถทำงานให้บรรลุได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งส่งผลเสียต่อตัวบุคคลเองและองค์กรด้วย

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

Luthans (1992 อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2553) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด มี 3 ระดับในที่ทำงาน

1. ระดับองค์กร

องค์กรถือเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องด้วยนโยบาย โครงสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกระบวนการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม เช่น เมื่อใดที่นโยบายขององค์กร บริษัทหรือหน่วยงานขาดความยุติธรรมต่อพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนไม่เสมอภาคกัน องค์กรมีกฎเกณฑ์การทำงานเข้มงวดจนเกินไป หรือขั้นตอนการทำงานคลุมเครือ

2. ระดับกลุ่ม

2.1 ขาดความกลมเกลียวกันในกลุ่ม ขาดความสามัคคี ขาดความไว้วางใจกัน ขาดการยกย่องให้ความสำคัญแก่กัน

2.2 ขาดการสนับสนุนทางสังคม ขาดผู้สนับสนุน ขาดการแลกเปลี่ยนและผู้ช่วยแก้ปัญหา ขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำงานแข่งขันกัน

2.3 ขาดความขัดแย้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่ม เมื่อเกิดความขัดแย้ง พฤติกรรมที่เกิดจะมีลักษณะการกลั่นแกล้ง ใส่ร้ายป้ายสี

3. ระดับเอกบุคลิก

3.1 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ บุคคลแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น บทบาทหน้าที่ในครอบครัว ในการทำงาน ในชุมชน เป็นต้น การทำบทบาทเหล่านี้ อาจเกิดปัญหาขึ้นได้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

3.2 ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตนเอง เมื่อต้องรับผิดชอบหน้าที่ในขณะที่ยังไม่เข้าใจบทบาทนั้น อาจเป็นเพราะบทบาทนั้นคลุมเครือ ซึ่งเกิดได้จากการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ในการทำงานที่ไม่เหมาะสม อาจเป็นเพราะการสื่อสารที่ไม่ดี การฝึกอบรมในงานที่ไม่เหมาะสม หรือการให้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันไม่ชัดเจน

3.3 บุคลิกลักษณะของบุคคล สามารถแบ่งออกเป็น 2 บุคลิก คือ Type A หรือ Type B จากการศึกษานี้ของ เฟรดแมนและโรเซนแมน (Friedman and Roseman) พบว่า บุคคลที่มีลักษณะ Type A มีประสบการณ์ทางความเครียดสูงกว่า และส่งผลกระทบต่อร่างกาย

ตารางที่ 2.1 บุคลิกลักษณะของ Type A และ Type B

Type A	Type B
- เคลื่อนไหวเร็วอยู่เสมอ	- ไม่สนใจเวลา
- เดินเร็ว	- มีความอดทน
- รับประทานอาหารเร็ว	- ไม่โอ้อวด
- พูดคุยเร็ว	- แข่งเพื่อความสนุกไม่ใช่เพื่อเอาชนะ
- ไม่อดทน	- ผ่อนคลายโดยไม่รู้สึกรัด
- ทำสองสิ่งในเวลาเดียวกัน	- ไม่มีความกดดันในเรื่องของเส้นตาย
- ทนไม่ได้กับการมีเวลาว่าง	- สุภาพน่านับถือ
- วัดความสำเร็จที่ปริมาณ	- ไม่รีบร้อน
- ก้าวร้าว	
- ชอบแข่งขัน	
- มักรู้สึกอยู่ภายใต้ความกดดันของเวลา	

ที่มา : Friedman & Rosenman (1974)

3.4 การรับรู้ในการควบคุมตนเอง เป็นการรับรู้ที่ตนเองมีความสามารถในการควบคุมสภาพแวดล้อมรอบตัวหรือควบคุมงานไม่ได้ ทำให้เกิดความเครียด จากการวิจัยพบว่า เมื่อพนักงานมีโอกาสร่วมตัดสินใจในการทำงาน มีโอกาสควบคุมสภาพการทำงานได้ จึงจะสามารถช่วยลดความเครียดลงได้

3.5 Self - Efficacy คือ ความเชื่อหรือความคาดหวังของตนเองว่ามีความสามารถในการกระทำสิ่งหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ แหล่งที่ทำให้เกิด Self - Efficacy มี 4 ทาง คือ ผลการปฏิบัติงานของตนเอง การกระตุ้นเร้าทางอารมณ์ การมีประสบการณ์จากผู้อื่น การได้รับการชักจูงให้เกิดความกล้าที่จะปฏิบัติ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน จะมีความพอใจแทนที่จะเป็นความกังวลใจในการทำงานได้รับการกระตุ้นเร้าจากบุคคลอื่น จึงเกิดการรับรู้ตนเองว่าจะสามารถทำสำเร็จได้เช่นกัน แต่การความสำเร็จไม่ได้เกิดขึ้นตลอดเวลา บุคคลจะต้องยืดหยุ่นและเชื่อว่าถึงแม้ว่าจะล้มเหลวในครั้งนี้ แต่ก็สามารถประสบความสำเร็จได้ในครั้งต่อไป

3.6 Psychological Hardiness Kobasa (1982 อ้างถึงใน จันทนา เจริญเวช, 2556) ศึกษาผู้บริหารที่มีลักษณะและจิตแข็งและจิตไม่แข็ง พบว่า ผู้บริหารที่มีจิตแข็งมีอัตราความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความเจ็บป่วยต่ำ และมีลักษณะเป็นผู้ที่มุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มที่ ชอบสิ่งที่ท้าทาย เชื่อว่าสามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวได้

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ ดังนี้

Hellriegel, Slocum & Richard (1998 : 202 - 206) ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก บุคคลมีภาระที่ต้องรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมาก ในขณะที่มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเอง ไม่ให้ถูกจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างบุคคล หากปล่อยให้เกิดปัญหาดังกล่าวเป็นเวลานาน จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ ความขัดแย้งในบทบาทอันเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กร ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจน หรือการอธิบายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. การพัฒนาทางอาชีพ โดยสาเหตุหลักของความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งหรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งสามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและการลดขนาดขององค์กร กระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องานหน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่รับผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบเลิก เป็นสาเหตุให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยบุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ลูกน้อง และผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่องค์การปรารถนาเพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่น และองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ผลที่ตามมาคือทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล และทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางจิตใจและจะรู้สึกว่าคุณคึกคักเกี่ยวกับงาน

ชนิดล หาญอมรเศรษฐ์ (2555 : 37 - 38) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความสัมพันธ์กับเจ้านาย กรณีนี้ถือได้ว่า เป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงาน ผู้คนมักจะมองว่าเจ้านายเป็นดังพ่อ - แม่ ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้ แต่โชคร้ายที่เจ้านายส่วนมาก มักจะไม่ไคร่ยกย่อง หรือกล่าวคำสรรเสริญแก่ใครง่าย ๆ ตรงกันข้ามมักจะกล่าวตำหนิอย่างรวดเร็วมากกว่า เมื่อการทำงานดีพนักงานแทบจะไม่ค่อยได้ยินคำยกย่อง ชมเชย แต่เมื่อมีการกระทำผิดก็มั่นใจได้เลยว่า เจ้านายต้องเรียกให้ไปพบแน่นอน การขาดการกระตุ้นให้รางวัลนั้น ถือเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และสุดท้ายอาจนำไปสู่การถอนตัวออกจากการทำงาน

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนทั่วไปมักต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าคุณเป็นผู้กุมชะตาของตนเองบ้าง ซึ่งมักจะตรงกันข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และอยู่นอกเหนือการควบคุม เพราะว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่องานของตน และทุกคนมักเชื่อว่าตนรู้จักงานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อไม่มีใครมาปรึกษาจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอก และทำให้ตนเองไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้ผลตามมา คือ ความเครียด

3. งานหนัก งานหนักเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ

3.1 งานหนักเชิงปริมาณ เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องกระทำมากแต่มีเวลาจำกัด

3.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานหนักที่เกินกว่าทักษะความสามารถ และความรู้ของตนเอง การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และการมีชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ ต้นเหตุแห่งความเครียดกรณีเกิดขึ้นเพราะพนักงานมักจะคิดว่าการไต่บันไดในอาชีพมักจะมีอุปสรรคเสมอ รวมถึงโอกาสที่จะพัฒนาเองความคาดหวังที่ได้รับ การเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจน และการเมืองภายในบริษัท

ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดในหน้าที่การงาน การที่ไม่ได้รับการพัฒนาอันเป็นผลมาจากการที่ไม่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรมและการยกระดับทักษะ อาจนำไปสู่การมองดูตนเองว่าด้อยคุณค่า ซึ่งก่อให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด การปิดกั้นไม่ให้ก้าวหน้าเกิดจากการมองเห็นโอกาสอันจำกัด หรือมาจากระบบการประเมินที่ไม่ชัดเจนทั้งหลายเหล่านี้ อาจเป็นสาเหตุการนำไปสู่การที่พนักงานจำเป็นต้องปรับความหวังของตนให้ต่ำลง เพื่อให้สอดคล้องกับอาชีพหรืองานที่เหมาะสมกับตน ซึ่งสิ่งนี้นั้นส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน สร้างความเครียด และทำให้พนักงานที่มีความกระตือรือร้นแสวงหางานใหม่ อาจทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่า และนำไปสู่การมีผลผลิตที่ต่ำ

Kossen (1991 อ้างถึงใน ฐาปณี วัจนานนท์, 2556 : 25) ได้กล่าวถึง ความเครียดที่เกิดจากอาชีพไว้ 22 ประการ

1. ความกังวลใจในการทำงาน เมื่อเปลี่ยนงานใหม่ หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
2. ขาดการวางแผนการกำหนดเป้าหมาย
3. ความไม่ชัดเจนในรายละเอียดของงาน
4. ไม่มีใจรักในการทำงาน
5. ไม่มีอำนาจเพียงพอในการตัดสินใจ
6. ความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน
7. มีความขัดแย้งกับผู้อื่น
8. งานยากเกินขีดความสามารถ
9. ใช้ทักษะในการทำงานน้อยเกินไป
10. งานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป
11. ขวัญและกำลังใจต่ำ
12. ความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน (ทั้งในด้านความรับผิดชอบต่องาน และในอนาคต

การทำงาน)

13. ขาดความพึงพอใจในการทำงาน
14. การสื่อความไม่ดี และไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร
15. การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ
16. สภาพการทำงาน
17. เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ
18. การเมืองในองค์กร
19. หัวหน้างานที่ไม่ให้การสนับสนุน
20. หัวหน้างานที่ไม่คงเส้นคงวา
21. ถูกตำหนิต่อหน้าบุคคลอื่น
22. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

Cooper, et al. (1988 อ้างถึงใน ฐาปณี ว่างานนท์, 2556 : 30) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ เป็นต้น ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่อการทำงานเท่านั้น แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ผลลบของความเครียดในด้านพฤติกรรม พบว่า ปรากฏการณ์ คือ การมาทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิมนัดการมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานที่เลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ และมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

Teasdale & Mckeown (1994 อ้างถึงใน สัญญา ลิธรรมา, 2554 : 25) ได้สรุปผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ผลกระทบที่มีต่อองค์กร

- 1.1 ผลผลิตลดลง (Reduced Productivity)
- 1.2 การผิดพลาดมากขึ้น (Increased Errors)
- 1.3 ขาดความคิดริเริ่ม (Lack of Creation)
- 1.4 การตัดสินใจไม่ดี (Poors Decisions)
- 1.5 ไม่พอใจในงาน (Job Dissatisfaction)
- 1.6 ขาดความจงรักภักดี (Disloyalty)
- 1.7 อัตราการลาป่วยเพิ่มขึ้น (Increased Sick Leave)
- 1.8 ขาดการเตรียมงาน (Unpreparedness)
- 1.9 การลาออก (Premature Retirement)

- 1.10 การขาดงาน (Absenteeism)
- 1.11 อุบัติเหตุ (Accidents)
- 1.12 ขโมย (Thefts)
- 1.13 การแตกแยกในองค์กร (Organizational Breakdown)
- 1.14 การก่อวินาศกรรม (Sabotage)

2. ผลกระทบที่มีต่อบุคคล

- 2.1 วิดกกังวล (Anxiety)
- 2.2 อ่อนล้า (Fatigue)
- 2.3 นอนไม่หลับ (Insomnia)
- 2.4 รำคาญ (Boredom)
- 2.5 ปัญหาการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationship Problems)
- 2.6 อารมณ์ไม่คงที่ (Emotional Stability)
- 2.7 เศร้า (Depression)
- 2.8 โรคจิตสรีระพาธ (Psychosomatic Diseases)
- 2.9 ปัญหาสุขภาพ (Health Breakdown)
- 2.10 การติดเหล้า (Alcoholism)
- 2.11 การติดยา (Drug Abuse)
- 2.12 ปัญหาการรับประทาน (Eating Disorder)
- 2.13 ปัญหาการฆ่าตัวตาย (Suicide)

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ระดับของความเครียดในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ถึงแม้จะมีสาเหตุหรือปัญหาเดียวกัน แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล พื้นฐานทางครอบครัว สังคม สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวในขณะนั้น ความเครียดที่พอเหมาะจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ แต่ถ้าเครียดมากเกินไปจะส่งผลเสียตามมา

Frain & Valiga (1979 อ้างถึงใน วิชิตา ดุลยปวีณ, 2555 : 40 - 42) ได้แบ่งลักษณะความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) คือ ความเครียดในระดับนี้ ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต

2. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ มีความเครียดเพียงเล็กน้อยหรือเกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในเวลาอันสั้นเท่านั้น เกิดจากปัญหาเพียงเล็กน้อย เช่น เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้จะมีการกระตุ้นให้ตื่นตัวอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการกระทำการต่าง ๆ แข่งขันกับตัวเอง ซึ่งจะส่งผลดีและเป็นประโยชน์มากในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต และไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ

3. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดในระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรก โดยมีระยะเวลาเป็นชั่วโมงหรือหลาย ๆ ชั่วโมง หรืออาจเป็นทั้งวัน ซึ่งอาจเกิดจากอาการเจ็บป่วยทางร่างกาย ความเครียดจากการทำงานมากเป็นเวลานาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่สูง และความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดในระดับนี้ จะทำให้เกิดความรู้สึกที่กดดัน ลำบากใจ อ่อนล้า เหนื่อยหน่าย และกลัวความเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจ มีผลเสียต่อการดำเนินชีวิตส่งผลกระทบต่อบุคคลมากกว่าระดับแรก

4. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) คือ ความเครียดระดับนี้จะมีความเครียดที่รุนแรงมาก มีระยะเวลาเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปีอย่างต่อเนื่อง เช่น การตายจากของคนในครอบครัวหรือคนที่รัก การเจ็บป่วยทางร่างกายที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่สำคัญต่อวิถีการดำเนินชีวิต เป็นต้น ความเครียดในระดับนี้ บุคคลจะไม่สามารถปรับตัวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จะทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย รู้สึกท้อแท้หมดหวัง ไม่มีกำลังใจในการทำงาน และถ้าเครียดมาก ๆ และไม่สามารถปรับตัวได้ ทำให้คุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นลดลง บุคคลที่มีความเครียดระดับนี้จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

Selye (1978 : 89) ได้สรุปว่า มนุษย์มีความพอใจที่จะตกอยู่ในความเครียดในระดับและปริมาณที่จุด ๆ หนึ่งที่ทำให้ตนเองนั้นรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต และความเครียดที่มนุษย์ต้องการนี้เรียกว่า “Eustress” ซึ่งหมายถึง การเกิดความรู้สึกตื่นเต้นและท้าทายกับชีวิตของตนเอง ทั้งนี้ ชนิดและปริมาณความเครียดที่ต้องการนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน และเมื่อประเมินถึงผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานแล้ว สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน

ที่มา : Selye (1978 : 89)

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริหารทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าได้รับการตอบสนองและเพียงพอ แต่ถ้าขาดไปก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและสร้างความเครียดให้กับผู้บริหารสถานศึกษา

Herzberg (1959 อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2551) โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือเป็นปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ ถือเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าได้รับการตอบสนองและเพียงพอแต่ถ้าขาดไปก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรงมี 5 ประการ คือ

1.1 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง งานที่ท้าทายงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังแต่ผู้เดียว

1.2 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความพึงพอใจ ปลายปล้ำในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หมายถึง ปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ซึ่งถ้ามีหรือไม่มีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้า ในอนาคตการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ นั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงานสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลครอบครัวทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Hellriegel, Slocum & Richard (1998 : 112) อธิบายความเครียดในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (Work Load) บุคคลมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมาก ในขณะที่มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอจึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job Conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น อันได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม หรือแม้แต่ปัญหาการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างบุคคล หากปล่อยให้เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาท เกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจน หรือการอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือมีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. การพัฒนาทางอาชีพ (Career Development) สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสในการพัฒนาตนเองและความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง สามารถทำให้พนักงานนั้นเครียดได้ ปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงองค์กร และการลดขนาดขององค์กรกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องานหน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบหรือยกเลิกเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และผู้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่องค์กรปรารถนาเพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ดีทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง รูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานส่งผล

ไปยังเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานได้ฟังว่ารู้สึกเครียด พฤติกรรม คือ การหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานเครียดบ้างก็จะหยุดงานบ้าง

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานลักษณะที่รุนแรงก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงานและทำลายของใช้ในสำนักงาน การไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในสถานที่ทำงาน ที่กำหนดให้เฉพาะเพศชายเท่านั้นที่สามารถดำรงตำแหน่งบริหาร ส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทอื่น ๆ (Conflict between Work and Other Roles) บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมายไม่ใช่เพียงบทบาทในสถานที่ทำงาน บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะขัดแย้งกันกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนหนึ่ง ที่สนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเทเวลาให้ครอบครัว และในขณะเดียวกันก็ต้องการพัฒนางานของตนเอง ซึ่งทั้งสองอย่างใช้เวลา ดังนั้น พนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาเพื่อทำตามบทบาทที่ได้รับส่งผลให้เกิดความเครียด

Taylor (1986 : 120 - 121) ได้แบ่งสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน คือ งานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวที่ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง ล้วนแล้วแต่มีปัญหาในงานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณค่าขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้ลดน้อยลง รวมถึงงานที่มีความเร่งด่วน ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็นหลากหลาย มีบุคลิกภาพและอารมณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ การที่ในองค์กรไม่มีการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอาจอยู่ห่างไกล ขาดเครื่องสาธารณูปโภค และเครื่องอำนวยความสะดวก จะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงาน คือ การที่มนุษย์ทุกคนต้องทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยกย่องทางสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ ถ้าพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกันต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยลง ความไว้วางใจบุคคลในหน่วยงานที่ยังมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งส่งผลให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและส่งผลต่องานที่ปฏิบัติได้

2. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ บุคคลแต่ละคนมีการแสดงออกถึงความเครียดในหลายรูปแบบ และมีวิธีการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันไป ซึ่งสาเหตุของความเครียดของแต่ละบุคคล อาจมาจากความสัมพันธ์ในครอบครัว สภาพแวดล้อมในโรงเรียน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ตัวอย่างปัญหา
1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม 1.1 ลักษณะงานกับความเครียด ในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - งานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัด - งานที่หนักเกินและมีความยุ่งยากซับซ้อน - งานที่ต้องทำตามช่วงระยะเวลา - งานที่มีความกดดันและต้องการความรับผิดชอบสูง - เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร ที่ไม่เหมาะสม
1.2 บทบาทและความรับผิดชอบ ในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน - การทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ - ความขัดแย้งในหน้าที่
1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร กับความเครียดในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - กฎระเบียบที่เข้มงวด - นโยบายที่ขาดความร่วมมือ - ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร - ความไม่ร่วมมือของคนในองค์กร - ขาดการวางแผนที่ดี
1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับ ความเครียดในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การได้รับการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม หรือไม่มี ความยุติธรรม - ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ตัวอย่างปัญหา
1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กร กับความเครียดในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ร่วมงาน - ขาดการรับรู้ในเรื่องของแนวทางความก้าวหน้า - มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา - เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาขาดการประสานงานติดต่อที่ดีเกิดการไม่ยอมรับในผลงาน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - เพศ - อายุ - การศึกษา - ระยะเวลาการปฏิบัติงาน - สถานภาพ - รายได้

ที่มา : Taylor (1986)

Cartwright & Cooper (1997 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 28) แนวคิดดังกล่าวได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดยที่ 5 ปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วน ปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสมดุลของชีวิตทำงาน และชีวิตส่วนตัว ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ Cartwright & Cooper

ปัจจัยสำคัญทั้ง 6 ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน	
1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน	2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร	6. ปัจจัยระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ที่มา : Cooper, Cartwright & Early (2001 : 28)

All Right Reserved

ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้โดยการสังเคราะห์รวมกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ด้านลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียด อันเนื่องมาจากลักษณะงานการรับรู้องค์ประกอบทั้งหลายของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งองค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) อาทิเช่น เสียง (Noise) การสั่นสะเทือน (Vibration) อุณหภูมิ (Temperature) เป็นต้น ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามถือเป็นเรื่องแปลกที่สิ่งเหล่านี้มักจะเป็นส่วนแรกๆที่มักจะถูกมองข้ามไป คำว่า “สภาพการทำงานที่เลวร้าย” ซึ่งมักบ่งบอกได้ถึงภาพพจน์ของงานในอุตสาหกรรม งานกลางแจ้งงานที่จะมีความเสี่ยงงานที่อันตราย และเป็นงานที่ต้องใช้กำลังเสียเป็นส่วนใหญ่ น้อยนักที่คนส่วนใหญ่จะรวมสภาพการทำงานที่เลวร้ายเข้ากับงานในออฟฟิศ หรืองานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล บางครั้งสภาพการทำงานที่เลว อาจหมายถึง การทำงานภายใต้สภาวะที่มีเสียงดังเกินไป สภาวะดังกล่าวนี้อาจมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดทางกายและทางจิตใจขึ้นได้ เช่นเดียวกับการทำงานภายใต้สภาวะสั่นสะเทือน และอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม Cooper, (1987); Selye, (1976) (อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 30)

1.2 ภาระงาน (Workload) พบว่ามีผลต่อความเครียดของบุคคลไม่ว่าจะเป็นภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) จะมีปริมาณที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปก็ตาม ล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้น ตามกฎการตอบสนองต่อความเครียดของ เยิร์กและดอดสันที่ว่าบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น (เนื่องจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย) แตกต่างกัน หากปริมาณความเครียดสูงกว่าขอบเขตหรือระดับดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อบุคคลนั้น ยิ่งไปกว่านั้นหากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัด หรือเส้นตายเข้ามากดดันด้วยแล้ว เงื่อนไขดังกล่าวย่อมมีส่วนนำพาความเครียดให้เกิดขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับการตีความของบุคคลอยู่ดีว่ารู้สึกอย่างไร บ่อเกิดของความเครียดจากการทำงานมีอยู่ 2 สาเหตุ ได้แก่ งานมากเกินไป การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Cooper & Straw, 1993 : 130)

การทำงานหนักมากเกินไปนั้นสังเกตเห็นได้ง่ายมาก เราอาจจำเป็นที่จะต้องทำงานนานหลายชั่วโมง หรืออาจรู้สึกแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวไม่ได้ ส่วนการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน กล่าวคือ เมื่องานที่ทำไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อาจทำให้รู้สึกว่างงานนั้นน่าเบื่อหน่าย ไม่เร้าใจให้อยากทำ ไม่รู้สึกท้าทาย ซึ่งตรงกันข้ามกับงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ สภาพการณ์ดังกล่าวนี้ส่งผลให้ความภาคภูมิใจในตนเอง และความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความเอาใจจริงเอาใจ และแรงกระตุ้นในการทำงาน จิตใจไขว่เขว ขาดสมาธิ เป็นต้น

1.3 ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) ก็มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความเครียดด้วยเช่นกัน โดยบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มักจะมีปัญหาในด้านสุขภาพ อีกทั้งการทำงานเป็นช่วงเวลาหรือเป็นกะทัศนคติในการทำงาน และความสุขทางกายและจิตใจ ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานของบุคคลด้วยทั้งสิ้น ขณะที่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วของสังคมปัจจุบันเพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพการแข่งขัน จนกระทั่งบุคคลอาจไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงไปที่เกิดขึ้นที่เรียกว่าปรากฏการณ์ “Future Shock” ก็เป็นอีกตัวการสำคัญหนึ่งทีก่อให้เกิดความเครียด Sparkset (1997 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 34)

1.4 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในที่ทำงานทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของระบบการทำงานแนวใหม่ ความต้องการในการปรับตัวเพื่อตามให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อาจช่วยเพิ่มความเครียดให้แก่พนักงาน อีกทางหนึ่งการรับเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร เป็นสิ่งที่ดีซึ่งเหมือนเป็นการเริ่มต้นใหม่ขณะที่ต้องยอมรับความจริงด้วยว่า การจะเปลี่ยนแปลงอะไรสักอย่างนั้น โดยเฉพาะในระดับมหภาค บ่อยครั้งจำเป็นที่จะต้องใช้เวลาอย่างมากเพื่อที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจสิ่งนั้น ๆ ขณะที่ต้องลืมสิ่งที่เคยเรียนรู้มาในอดีตสภาวะ ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเชิงลบของบุคคลในองค์กร แต่สำหรับบางคนอาจมองว่านี่เป็นสิ่งท้าทายใหม่ (ณัฐพันธ์ เชนรันทน์, 2551 : 66)

1.5 ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ภายในองค์กร มักจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและสุขภาพกายของพนักงาน ส่วนด้านความเสี่ยงหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานนั้น ปัจจุบันพบว่า มีหลายอาชีพที่ต้องทำงานพร้อมความเสี่ยงสูงอยู่ตลอดเวลา เช่น ตำรวจ ทหาร ผู้คุม นักโทษ นักดับเพลิง คนทำงานเหมืองแร่ เป็นต้น อย่างไรก็ตามจากการศึกษาเป็นจำนวนมากชี้ให้เห็นตรงกันว่า ความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานที่มีผลต่อความเครียดของบุคคลในฐานะเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดชนิดหนึ่ง Korunka, Weiss, Huemer & Karetta (1995 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 36)

Cooper & Cartwright (1994 : 158 - 159) ได้กล่าวถึง ความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยทั่วไป ได้แก่ เสียงรบกวน แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่สามารถมีผลกระทบต่ออารมณ์และสภาวะทางจิตใจของบุคคล ซึ่งแต่ละอาชีพจะมีสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมที่เป็นสาเหตุของความเครียดแตกต่างกัน

2. ลักษณะงานที่เป็นกะ (Shift Work) หมายถึง ลักษณะงานที่มีการหมุนเวียนของช่วงเวลาการทำงานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะของงานเช่นนี้ จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย สภาพจิตใจ และแรงจูงใจในการทำงาน และยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบการนอนและการใช้ชีวิตในสังคมด้วย

3. ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours) จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย เกิดเป็นปัญหาต่อสุขภาพ และส่งผลกระทบต่อศักยภาพของการทำงานในที่สุด

4. การเดินทาง (Travel) อุปสรรคในการเดินทาง อาจเกิดจากสภาพการจราจรติดขัดบนท้องถนน นอกจากจะสูญเสียเวลาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้วนั้น ยังพลาดโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรหรือองค์กรอีกด้วย

5. เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การนำเทคโนโลยีระบบการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านั้น เกิดเป็นความกดดันและความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

6. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

6.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง คุณภาพงานที่เกินความสามารถของคนทำงาน

7. ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work Underload) ทำให้เกิดความรู้สึกว่า งานไม่มีความท้าทายความสามารถทำให้เกิดความเครียด

8. ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physucal Danger) การทำงานที่มีความเสี่ยงจะทำให้มีระดับความเครียดสูงด้วย เนื่องจากมีการระวังตัวและต้องเตรียมพร้อมเพื่อ ตอบสนองต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

สรุปได้ว่าความเครียดในการปฏิบัติงานจากลักษณะงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้สึกกดดันด้านร่างกาย และจิตใจ คือ ปริมาณของงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน การทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและความสามารถ งานที่ทำมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง มีชั่วโมงการทำงานมาก มีความเร่งรัด รวดเร็ว และเร่งด่วน ทรัพยากรในการปฏิบัติงานมีอย่างจำกัด ลักษณะงานไม่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต

2. ด้านบทบาทหน้าที่

บางครั้งเราอาจจะคิดว่าความเครียดนั้น คงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงาน รมร่ำหรือยุ่งวุ่นวายอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้วคนพวกนั้นอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงาน ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าด้วยซ้ำไป นั่นอาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้นสามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้ อย่างอิสระ มีสิทธิในการตัดสินใจ และสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง นั่นเอง จึงเป็นผลที่ทำให้บุคคลพวกนั้น มีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนต้องการ ทำได้ ไม่เพียงแค่นั้นการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้ง ในบางครั้งบทบาทหน้าที่ภายในองค์กรอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง ทั้งสองกรณีล้วนมีผลต่อความเครียด ของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น คำว่าบทบาทในที่นี้บางครั้งอาจรวมถึงพฤติกรรมและความต้องการ มักเกี่ยวข้อง กับประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล Kahn (1964 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 38) เป็นบุคคลแรกที่ได้กล่าวถึงว่า ความสำคัญของบทบาทหน้าที่ซึ่งมีผลต่อความเครียดนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ตัวแปร ได้แก่ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาท หน้าที่ ซึ่งอย่างไรก็ตามทั้งสองได้รับการยอมรับว่าเป็นแหล่งที่มาของความเครียดจากการทำงานชนิด หนึ่ง Cooper & Stress (1993 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 34)

2.1 ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) มักจะเกี่ยวข้องกับการขาด ความชัดเจน เกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูล เกี่ยวกับตัวงาน มีการศึกษาจำนวนมากชี้ไปในทำนองเดียวกันว่า ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มี ความสัมพันธ์กับอาการทางจิต อันเนื่องมาจากความเครียดในระดับสูง O' Driscoll & Beehr, (1994); Schaubroeck, Cotton & Jennings, (1989 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 38)

2.2 ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) มักจะเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นจากความต้องการของตัวการของตัวงานในบางครั้ง ความต้องการดังกล่าวอาจมีลักษณะขัดแย้ง กันเองมิใช่เรื่องผิดปกติ หากบุคคลนั้นจะรู้สึกว่าการตนเองตกอยู่ในสภาพกลืนไม่เข้าคายไม่ออก เนื่องจาก ความต้องการของงานที่รับหน้าที่ไม่ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน แล้วความเครียดจะเริ่มก่อตัวขึ้นก็ต่อเมื่อ บุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ ผลจากการศึกษาระบุว่า อาการทางจิตมีความสัมพันธ์ อย่างสูงกับความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ มากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ กับอาการทางจิต (Jackson & Schuler, 1985 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 38)

อย่างไรก็ตาม นอกจากนี้แล้วยังมีตัวแปรอื่นที่มีบทบาทสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียด อันเนื่องมาจากทำงานอีกตัวแปรหนึ่ง คือ การมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปหรือการมีหลาย บทบาทหน้าที่ (Role Overload) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งๆต้องการทำหน้าที่หลายอย่างในองค์กร การรับผิดชอบหลายอย่างนั้น นอกจากจะนำไปสู่การทำงานล่วงเวลาของแต่ละบุคคลแล้วยังส่งผลกระทบต่อ ความรู้สึกที่ว่าจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงได้หรือไม่ แต่ในความเป็นจริง พบว่า

การมีบทบาทหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบมากเกินไป ถูกนำมากล่าวอ้างถึงในฐานะที่เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดจากการทำงาน มากกว่าความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่เสียอีก

Cooper & Cartwright, (1994 : 158 - 159) ได้กล่าวถึง ความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ไว้ ดังนี้

บทบาทในองค์การ (Role in the Organization) ถ้าองค์การกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แก่พนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นั้นอย่างชัดเจน ก็จะไม่เกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงาน โดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังนี้

1. ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity)
2. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role Conflict)
3. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบ คือ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2555 : 50) กล่าวถึงบทบาท (Role) เป็นความกดดันที่เกิดกับพนักงานอันเนื่องมาจากหน้าที่ตามบทบาทเฉพาะที่พนักงานนั้นมีอยู่ในองค์กร ปัจจัยที่สร้างความเครียดในส่วนที่เกี่ยวกับบทบาทของพนักงานมี 10 ประการ ได้แก่

1. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกี่ยวกับองค์กรและไม่เกี่ยวกับองค์กร (Inter - Role Distance)
2. ความรู้สึกว่าถูกอยู่กับบทบาทเก่า ๆ โดยไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในสายงาน (Role Stagnation)
3. ความคาดหวังจากผู้คาดหวังที่มีความขัดแย้งกันเอง (Role Expectation Conflict)
4. ความรู้สึกว่าหน้าที่ตามบทบาทของตนได้ถูกโอนไปเป็นหน้าที่ในบทบาทของคนอื่น (Role Erosion)
5. ความรู้สึกว่ามีความคาดหวังในบทบาทของตนเพิ่มมากขึ้น จนไม่สามารถจะจัดการโดยลำพังได้ (Role Overload)
6. การไม่มีส่วนเชื่อมโยงระหว่างบทบาทของตนกับบทบาทที่สำคัญอื่น ๆ ในองค์กร (Role Isolation)
7. การขาดความรู้ ทักษะ หรือความสามารถที่ต้องการในการทำงานตามความรับผิดชอบให้มีประสิทธิผล (Personal Inadequacy)

8. ความขัดแย้งระหว่างคุณค่า และแนวคิดของตนเองกับความคาดหวังในบทบาทขององค์กร (Self - Role Distance)

9. การขาดความชัดเจนในความคาดหวังของคนอื่น ไม่มีการประเมินว่าการทำงานของตนเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ (Role Ambiguity)

10. การขาดทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงานตามบทบาทให้มีประสิทธิผล (Resources Inadequacy)

Jex (1998 : 8) กล่าวว่า ความเครียดในบทบาทหน้าที่ เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ถูกคาดหวังว่าต้องกระทำ เช่น พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานในองค์กร จะต้องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่หรือความรับผิดชอบในตำแหน่ง จากผู้บังคับบัญชาทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือการบอกเล่าด้วยวาจา บทบาทในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน คือ บทบาทขัดแย้ง บทบาทที่ไม่ชัดเจน และบทบาทที่หนักเกินไป

สุพานี สฤกษ์วานิช (2553 : 10) กล่าวถึง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) ในหลาย ๆ องค์กร ยังไม่มีการกำหนดลักษณะงานของแต่ละตำแหน่งหน้าที่ชัดเจนเป็นทางการ จึงทำให้บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบยังไม่ชัดเจนคลุมเครือ (Role Ambiguity) เช่นกรณีที่บุคคลหนึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลายอย่าง ในบางครั้งอาจทำให้เกิดความสับสนในหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง และรู้สึกขัดแย้งในตนเอง (Role Conflict) ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียดได้นั่นเอง

นิเวศน์ วงศ์สุวรรณ (2551 : 185 - 187) กล่าวว่าความเครียดในการทำงาน เป็นภาวะของความรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ เกิดความกังวลหรือหงุดหงิด โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ความรู้สึกหงุดหงิดไม่สบายใจ ความรู้สึกวิตกกังวลเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้กับทุก ๆ คน เริ่มตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง จนถึงผู้ทำหน้าที่ในระดับผู้ใช้แรงงานทั่วไป และยังมีเครื่องมือใด ๆ ที่สามารถสร้างความคุ้มครองไม่ให้เกิดความเครียด หรือความหงุดหงิดขัดแย้งได้ แต่เราสามารถหาหนทางในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งสิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การควบคุมสภาพความเครียดที่เกิดจากการทำงานให้ได้เป็นเบื้องต้น และการจะทำเช่นนี้ได้จะต้องค้นหาสาเหตุหรือแหล่งที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นเสียก่อน โดยภาพรวมแล้วมักเริ่มต้นจากความหงุดหงิดกังวลใจ (Frustration) และความขัดแย้ง (Conflict) ที่มาจากภายในและภายนอกที่ทำงาน แหล่งที่มา หรือสาเหตุของความรู้สึกเช่นนี้ อาจเกิดขึ้นจากความสับสนและความขัดแย้งในทิศทางหรือบทบาทหน้าที่ ซึ่งในความสับสนและความขัดแย้งในทิศทางหรือบทบาทหน้าที่นั้นเกิดขึ้นได้เสมอ หากการจำแนกงานและการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบแน่ชัดว่าบทบาทหน้าที่ของตนครอบคลุมถึงความรับผิดชอบในเรื่องใดบ้าง หรืองานในหน้าที่นั้นเป็นงานของใคร ความสับสนในสิ่งที่พึงปฏิบัติ ย่อมทำให้เกิดความกังวลและความเครียดในจิตใจได้เสมอ นอกจากนั้นหากผู้ปฏิบัติต้องตัดสินใจเลือกการปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด

ที่มีความขัดแย้งกันในบทบาท เช่น จะทำตามคำสั่งหรือเงื่อนไขใดจึงจะถูกต้องอยู่บ่อย ๆ ความเครียดย่อมเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน

สรุปได้ว่าความเครียดในการปฏิบัติงานจากบทบาทหน้าที่ในองค์กร เกิดจากการที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้สึกกดดัน ด้านร่างกายและจิตใจ คือ ขอบเขตและอำนาจหน้าที่ ซึ่งเกิดจากการกำหนดอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน การได้รับมอบหมายงานไม่เหมาะสม ไม่เป็นธรรม มีงานที่รับผิดชอบมากเกินไป ขาดอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ไม่ได้นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงงาน มีความขัดแย้งในการทำงาน มีความขัดแย้งในตนเอง และขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ในงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน

3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กรอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและความสนับสนุนภายในหน่วยงานก็ได้ เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ได้บังคับบัญชา ดำเนินได้ด้วยดีบรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่นมีมิตรภาพและไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ อย่างไรก็ตามหากสภาพดังกล่าวมีลักษณะในการทำงานตรงกันข้าม ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นบ่อเกิดแห่งความพึงพอใจ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานก็มักจะเป็นเรื่องที่ยากที่สุดของการจัดการ Cooper & Stress (1993 อ้างถึงใน Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 25)

การพิจารณาความเครียด อันเนื่องมาจากการทำงานมักจะมีแหล่งกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์กร) จากการศึกษาจำนวนมากนั้นชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ในเชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์กร รวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก ตรงกันข้ามหากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่น ภายในองค์กรมีมิตรภาพและความเชื่อใจระหว่างกัน และการสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิต อันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงานและส่งผลดีต่อสุขภาพนอกจากนี้ ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลและลักษณะการทำงานของผู้นำภายในองค์กร ก็มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยเช่นกัน Beehr and McGrath (1992 Cooper, Cartwright & Early, 2001 : 42)

Cooper & Cartwright (1994 : 158 - 159) ได้กล่าวถึง ความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นไว้ ดังนี้

สัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร อันได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ล้วนแต่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดของบุคคล ซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันนั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์กรดำเนินไปได้ด้วยดี สัมพันธภาพในที่ทำงานก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

1. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationships with Boss) หมายถึง การที่พนักงาน ได้รับมิตรภาพ ความไว้วางใจ ความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หากพนักงานไม่ได้รับ สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความคับข้องใจและเกิดเป็นความเครียดได้

2. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with Subordinates) หมายถึง การที่ หัวหน้างานเห็นความสำคัญของลูกน้อง โดยการให้เวลา ความสนใจ จะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ดี หากหัวหน้าเห็นความสำคัญของงานมากกว่า และไม่ใส่ใจไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกน้อง ก็จะทำให้กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูง

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Colleagues) หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากการแข่งขัน และความขัดแย้งทางบุคลิกภาพ รวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุน ทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บรรยากาศ และความสำเร็จขององค์กร

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552 : 11) ได้กล่าวไว้ว่าในการทำงานบุคคลทั่วไป โดยมากจะต้องมี เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและในแผนกอื่นด้วย ถ้าบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน แล้วบุคคลนั้นก็มีความสุข มีแรงจูงใจในการทำงาน และรู้สึกพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ แต่ในทาง กลับกันถ้าบุคคลนั้นมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ก็อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน ความไม่เข้าใจกันซึ่งเป็นสาเหตุส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความเครียดขึ้นได้

Brown & Moberg (1980 : 65) ได้สรุปถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้ สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่าง บุคคลในองค์กรเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจ ต่ำความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาอันน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในองค์กรมีความสัมพันธ์กับบทบาท ที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกวาทูกคุกคาม เกี่ยวกับงานได้ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ

1. สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งเน้นสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความจริงจัง และ การได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชาน้อย จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความรู้สึกกดดัน และเกิด ความเครียดได้

2. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้

มนุษย์สัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มบุคคลในองค์กรใด องค์กรหนึ่งหรือสังคมใดสังคมหนึ่ง เพื่อดำเนินการในองค์กรนั้น หรือสังคมนั้น บรรลุผลตามเป้าหมาย ที่วางไว้ ซึ่งจะมี 2 ลักษณะด้วยกัน คือ มนุษย์สัมพันธ์อันดี และมนุษย์สัมพันธ์ไม่ดี ถ้ามีมนุษย์สัมพันธ์อันดี บุคคลในองค์กรหรือสังคมดังกล่าว ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อกันและกัน มีความเข้าใจอันดีต่อกัน ร่วมมือกันประสานงาน ช่วยเหลือ แบ่งปันและให้อภัยต่อกัน แต่ถ้ามนุษย์สัมพันธ์ไม่ดี บุคคลในองค์กรนั้น

หรือสังคมนั้นก็มักจะไม่นชอบพอกัน ชัดแย้งกัน ไม่รวมมือกัน ไม่ช่วยเหลือ ต่างคนต่างอยู่ หรืออาจถันแก่งกัน ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์การหรือกลุ่มสังคมนั้น ๆ เสียหาย บุคคลในกลุ่มขาดความสุข ซึ่งในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลทุกคนในกลุ่มนั้น ๆ ไม่มากก็น้อย ที่กล่าวมานี้ นอกจากเป็นการอธิบายความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ยังสะท้อนให้เห็นได้ว่า นักวิชาการส่วนใหญ่มักมองความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ ในแง่ของการนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ซึ่งถ้าทำงานร่วมกันในบรรยากาศของความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของงานแล้วยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลที่มาทำงานร่วมกัน ด้วยการมองเห็นความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ต่อการทำงานในหน่วยงานนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ แมรี พาร์กเกอร์ โพลเลตต์ ซึ่งเป็นนักบริหารที่ทำงานทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และการแนะแนวอาชีพ โดยโพลเลตต์มีความเห็นว่าการดำเนินงานผู้เป็นนายทุนไม่ควรคิดแต่เรื่องเงิน หากแต่ควรใช้จิตวิทยา ในการบริหารงานและในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อกันและต่อองค์การ คือ มีมนุษย์สัมพันธ์อันดี จะช่วยลดความขัดแย้งในหน่วยงานลงได้ ซึ่งถ้ามีความขัดแย้งลดลงก็จะเป็นแนวทางให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น แนวคิดดังกล่าวนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของ สถาบันเทคโนโลยีคาร์เนกี สถาบันดังกล่าว ได้วิเคราะห์ประวัติของบุคคลถึงหมื่นคน และผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ลักษณะส่วนตัวและการปฏิบัติต่อผู้อื่นช่วยให้กลุ่มตัวอย่างประสบความสำเร็จถึงร้อยละ 85 แต่ปัจจัยด้านความสามารถ ด้านมนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญมาก ทั้งต่องานและชีวิตส่วนตัวของบุคคล ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน

สรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานจากสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานเกิดจากการที่ผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้สึกกดดันด้านร่างกายและจิตใจ คือ การรู้สึกโดดเดี่ยว ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในหน่วยงานและชุมชน เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกับเพศตรงข้าม บุคลากรในหน่วยงานเกิดความขัดแย้งในการแข่งขันเรื่องความดีความชอบ มีความสัมพันธ์ต่อกันเชิงลบ ใช้อารมณ์ต่อเพื่อนร่วมงานบรรยากาศองค์กรขาดความอบอุ่น ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพบางคนอาจมีโอกาสดำเนินการได้รับรางวัลจากการทำงาน ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นและได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อย่างไรก็ตามเมื่อเวลาผ่านไปเรื่อย ๆ บางคน พบว่า โอกาสต่าง ๆ เหล่านี้มักจะลดน้อยถอยลงเข้าไปทุกทีความก้าวหน้าต่าง ๆ ดูเหมือนจะพัฒนาต่อไปได้อย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าว อาจมีส่วนบั่นทอนความพยายาม และอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานก็เป็นได้ ในขณะที่ความสำเร็จดูเหมือนเป็นเรื่องที่ยากขึ้น บางคนสามารถยอมรับสภาพการณ์ดังกล่าวได้ก็จะมีมีความสุขที่ดำเนินบทบาทหน้าที่ของตนต่อไปด้วยความพึงพอใจมีอิสระ และมีความสุข

กับครอบครัวและสิ่งอื่น ๆ ที่น่าสนใจ ในขณะที่บางคนอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้นรวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน (Job Insecurity) การไม่ได้รับการสนับสนุนหรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไป ภายในองค์กรส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Cooper & Cartwright (1994 : 158 - 159) ได้กล่าวถึงว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพไว้ดังนี้ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง ความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพการงาน ซึ่งถ้าหากไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้ ก็จะเกิดเป็นความเครียดได้ ส่วน Hellriegel, Slocum & Richard (1998 : 105) กล่าวว่า บุคคลที่จะสำเร็จในวิชาชีพนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับ การเลือกวิชาชีพ และประสบการณ์โอกาสของทางเลือกวิชาชีพ ดังนี้

1. ความก้าวหน้าช้าหรือเร็ววิชาชีพไม่ได้เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จ หรือล้มเหลว แต่สิ่งที่บ่งบอกความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในวิชาชีพที่ดีที่สุด คือ ตัวบุคคล
2. ความสำเร็จหรือล้มเหลวในวิชาชีพนั้น มีความเกี่ยวข้องกับโมเมติ เป้าหมาย และความสามารถของบุคคล
3. บุคคลควรจะศึกษาวิชาชีพเชิงปรนัย (Objective) และเชิงอัตนัย (Subjective) เชิงปรนัยได้แก่ ค่านิยม ทศนคติ คุณลักษณะ และการจูงใจ ส่วนอัตนัย ได้แก่ การเลือกงาน การดำรงตำแหน่ง และการพัฒนาทักษะในงาน
4. การพัฒนาวิชาชีพมีผลต่อการตัดสินใจในกิจกรรมสู่เป้าหมายของวิชาชีพ ที่มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง เช่น สภาวะทางการเงิน ครอบครัว บุคลิกลักษณะของบุคคล ตลอดจนลักษณะของงาน
5. วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยที่มีผลต่อวิชาชีพ สถานภาพทางสังคม และการศึกษา เป็นพื้นฐานสำคัญของเส้นทางวิชาชีพ (Career Path)

การพัฒนาทางด้านความก้าวหน้าทางอาชีพนั้น นอกจากเป็นการเพิ่มโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จแล้ว ยังเป็นการพัฒนาตนเองให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งพนักงานและองค์กร ถ้าต้องการความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างที่มีหวังไว้ ควรมีแบบแผนการพัฒนา ด้านอาชีพที่ดี และมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการพัฒนา รวมถึง วิธีการในการในการพัฒนา การฝึกทักษะในอาชีพเพื่อเข้าสู่อาชีพอย่างมีศักยภาพสูงสุด การพัฒนาด้านวิชาชีพ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ กระบวนการ การพัฒนา และความเจริญก้าวหน้า ทั้งนี้การพัฒนาด้านอาชีพจะมีวิธีการดำเนินการ 2 วิธี คือ

1. การพัฒนาอาชีพโดยตัวบุคคล คือ บุคคลประเมินความถนัดความสนใจของตนเอง แสวงหาโอกาส และตั้งเป้าหมายในอาชีพ แล้วพยายามหาโอกาสในการเข้าร่วมการพัฒนาในวิชาชีพ เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานของรัฐ หรืออาจจะหาการอบรมต่าง ๆ จากบริษัทฝึกอบรมเอกชนที่มีอยู่มากมาย ตามที่ตัวบุคคลสนใจ

2. การพัฒนาอาชีพโดยองค์กร เป็นการพัฒนาอาชีพที่หน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการด้วยวิธีการ "ฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร" เพื่อเสริมสร้างความก้าวหน้า และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน สิ่งที่องค์กรมักจะทำเพื่อพัฒนาด้านอาชีพของพนักงานในองค์กร มีดังนี้

2.1 การให้ข้อมูลจริงของงาน (Realistic Job Preview)

2.2 การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path)

2.3 การมอบหมายงานท้าทาย (Challenging Assignment)

2.4 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)

2.5 การให้ข้อมูลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)

2.6 การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ (Career Consulting)

2.7 การประชุมเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาด้านอาชีพ (Career Development Workshop)

อาจกล่าวได้ว่า ความหมายของความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง สภาพการทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความมั่นใจว่าตนเอง จะสามารถประกอบอาชีพนั้นได้ตามระยะเวลาที่กำหนด หรือตรงกับความต้องการพร้อมกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่สำคัญ ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หรือได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนสูงขึ้น รวมทั้ง ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ตนเองให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ สิ่งที่จะบ่งบอกได้ว่าคนทำงานมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีหลายด้านต่อไปนี้

1. โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง

2. ระดับตำแหน่งในสายบังคับบัญชาตามโครงสร้างองค์กร

3. เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ

4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น

5. การมีส่วนร่วมในโครงการหรือที่ประชุมสำคัญขององค์กร

สรุปได้ว่าความเครียดในการปฏิบัติงานจากความก้าวหน้าในวิชาชีพ เกิดจากการที่ผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้สึกกดดันด้านร่างกายและจิตใจ คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีโอกาสน้อย ขาดโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษ งานที่ปฏิบัติไม่ท้าทาย มีความซ้ำซากจำเจ ไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ มองไม่เห็นเส้นทางในการเติบโตในสายงาน ขาดโอกาสในการทำผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง และได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งล่าช้า เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บังคับบัญชา

5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร มักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กรอย่างปฏิเสธไม่ได้ว่า มีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรภายในองค์กร กล่าวคือ องค์กรที่มีโครงสร้างภายในซึ่งแบ่งหน่วยงานออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ มักยินดีให้บุคลากรภายในองค์กรมีส่วนร่วมเพียงน้อยนิดในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาต้องรับผิดชอบ การสื่อสารระหว่างกันไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นอีกตัวแปรที่มีส่วนทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความเครียด อย่างไรก็ตามบรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เป็นตัวบอกให้รู้ว่าลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นเช่นไร หากการสื่อสารระหว่างกันเป็นไปในเชิงลบอาจนำไปสู่การดิ้นรนเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้ง การบริหารและการจัดการภายในองค์กร ไม่เพียงแค่นั้นความพยายามในการชักจูงคนอื่นให้เชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน อีกทั้งขาดการสนับสนุนระหว่างกันด้วย ซึ่งล้วนแต่มีส่วนทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่านโยบายขององค์กรนั้นมีผลกระทบต่อความเครียดของบุคลากร

มุมมองของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรในเชิงลบ มีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับอาการทางจิตที่อาจเกิดจากความเครียดในการทำงานอีกทั้งยัง พบว่า นโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่า การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดสื่อสารที่ดีภายในองค์กรและนโยบายขององค์กร ล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์กรทั้งสิ้น

Cooper & Cartwright (1994 : 158 - 159) ได้กล่าวถึง ความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ไว้ดังนี้

โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organizational Structure and Climate) หมายถึง องค์กรที่ไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสม พนักงานขาดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และไม่ได้รับโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ขาดความอิสระในการแสดงพฤติกรรมและการถูกกีดกันออกจากการสื่อสารภายในองค์กรด้วย จึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552 : 15) ได้กล่าวถึง โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบ และนโยบาย ต่าง ๆ ที่ ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเครียดของบุคลากรในองค์กร ไว้ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร คือ มีผู้บริหารหลายคน มีหน่วยงานมากเกินไป ซ้ำซ้อนกัน ส่งผลให้ ประสิทธิภาพในการทำงานล่าช้า หรือยุ่งยากมากเกินไป

2. กฎระเบียบ เช่น ราชการมีกฎระเบียบมากเกินไป และเป็นกฎระเบียบที่ล้าสมัย ทำให้ขั้นตอนมาก งานล่าช้าโดยไม่จำเป็น และเป็นกรอบจำกัดในการทำงาน ทำให้ขาดอิสระ และขาด ความคิดสร้างสรรค์

3. นโยบาย นโยบายต่าง ๆ ภายในองค์กรอาจไม่ชัดเจน หรือมีความไม่เป็นธรรม Hellriegel, Slocum & Richard (1998 : 117) ได้กล่าวถึง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ได้แก่ แนวความคิดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ขัดแย้งกับแนวความคิดขององค์กร นโยบายของการบริหารงานของหน่วยงานไม่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชา ไม่มีความยุติธรรม การขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานไม่เพียงพอ ลักษณะโครงสร้างมีความไม่เหมาะสม มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกัน ในหน่วยงาน และการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเกิดความล่าช้า

อมรากุล อินโอชานนท์ (อ้างถึงใน สมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข 2554 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านโครงสร้างและบรรยากาศหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือ ช่วยเหลือในการทำงาน การขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบ เข้มงวดเกินไป สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล จึงลำบากต่อการเดินทางหรือการติดต่อกับงาน ขาดเครื่อง สาระอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก

Kalimo & Other (1987 : 95) ได้กล่าวถึงว่า โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไป (Organizational Structure & Climate) เช่น นโยบายและกฎระเบียบของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติไม่ได้รับการ นิเทศและให้คำปรึกษา การถูกจำกัดพฤติกรรม ในเรื่องการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในงาน โดย พบว่าหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากจะได้รับประสิทธิผลของงานสูง สุขภาพกาย และจิตของผู้ปฏิบัติงานจะสมบูรณ์ ปัญหาการลาออกและโยกย้ายงานมีน้อยลง

พนิตา ภักดี (2551 : 65) กล่าวถึง โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

1. นโยบายการบริหารงานขององค์กรเกิดจาก
 - 1.1 ความไม่ยุติธรรมของผู้บริหาร
 - 1.2 กฎระเบียบที่ขาดความยืดหยุ่น
 - 1.3 การถูกสับเปลี่ยนโยกย้ายที่ขาดความแน่นอน
 - 1.4 การจ่ายค่าจ้างแรงงานที่ไม่เป็นธรรม

- 1.5 การไม่ให้เกียรติในความเป็นมนุษย์ที่เสมอภาคตามสิทธิที่บุคคลพึงมี
- 1.6 การประเมินให้ออกจากงานแบบไร้คุณธรรม
2. การจัดโครงสร้างที่ขาดความเหมาะสม ได้แก่
 - 2.1 โครงสร้างมีลักษณะการรวบรวมอำนาจ เช่น ผู้บริหารคนเดียวทำงานในหลาย ๆ หน้าที่หลาย ๆ ตำแหน่ง
 - 2.2 การมอบหมายงานสำคัญ ไปรวมอยู่ในบางตำแหน่ง ไม่กระจายความรับผิดชอบ
 - 2.3 เน้นระเบียบกฎเกณฑ์และวิธีการมาก โดยขาดความยืดหยุ่น
3. สภาพแวดล้อมที่เลวร้าย ได้แก่
 - 3.1 ความแออัดในสถานที่ ที่ทำงาน ขาดความเป็นส่วนตัว ขาดอิสระในการทำงาน
 - 3.2 มีสภาพอากาศอบอ้าว ร้อน หรือเย็นเกินไป
 - 3.3 มีเสียงดังรบกวน
 - 3.4 มีกลิ่นเหม็น
 - 3.5 แสงสว่างไม่เพียงพอ
4. การสื่อสารที่บกพร่อง
 - 4.1 ขาดความเข้าใจอันดีต่อกันทำให้เกิดความระแวง ไม่เชื่อใจ
 - 4.2 ไม่มีกิจกรรมร่วมที่จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารซึ่งกันและกัน
 - 4.3 ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการสื่อสารที่ทันสมัย จึงทำให้ขาดความคล่องตัวในการทำงาน

สรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานจากโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร เกิดจากการที่ผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้สึกกดดัน ด้านร่างกายและจิตใจ คือ นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของต้นสังกัดนั้นขาดความชัดเจน และยากที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ โครงสร้างการจัดสายงานในหน่วยงานมีการแยกย่อยมาก ทำให้การจัดสายงานบังคับบัญชา การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ การจัดบุคลากรในโรงเรียนไม่สอดคล้องกับความสามารถ และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย บรรยากาศภายในโรงเรียนไม่เป็นบรรยากาศแห่งมิตรภาพ บุคลากรขาดความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกศึกษาความเครียดจากสิ่งแวดล้อมทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีของ Cartwright & Cooper (1997) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิง

แนวทางในการจัดการความเครียด

Lazarus & Folkman (1984 : 151 - 153) ได้แบ่งการจัดการกับความเครียดเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ปัญหา (Problem – Focus Coping Method) หมายถึง วิธีการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญญาในการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม ทำให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปในทางที่ดีขึ้น หรือจัดการกับสิ่งกระตุ้นความเครียดโดยวิธีแก้ปัญหา

2. วิธีการเอาชนะความเครียดแบบควบคุมอารมณ์ (Emotional – Focus Coping Method) หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการทางปัญหาในการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกเครียดไม่ได้แก้ปัญหาโดยตรง เป็นแค่เพียงการลดความรู้สึกเครียดเท่านั้น

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2552 : 25 - 30) ได้เสนอวิธีการจัดการกับความเครียด ดังนี้

1. ปรับปรุงบุคลิกภาพ โดยพยายามแก้ไขเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพจาก Type A เป็น Type B บุคคลที่มีบุคลิกภาพ Type B มักจะมีการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองได้ดี

2. ฝึกความกล้าในการแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Behavior) โดยเรียนรู้การสร้างความสัมพันธ์ภาพผู้อื่น ด้วยการซื่อสัตย์ต่อความรู้สึกตนเอง เคารพตัวเองและผู้อื่น เรียนรู้การระบายความโกรธไม่โยนความผิดให้กับคนอื่น การรู้จักให้เกียรติผู้อื่นและตนเอง

3. การฝึกการบริหาร โดยการปรับโครงสร้างของร่างกายให้อยู่ในสภาพที่สมดุล ด้วยการเหยียดแขนและขา การยืดลำตัวให้ตรง วิธีการเหล่านี้จะช่วยให้เราหายเครียดลงได้

4. การนวด การได้สัมผัสทำให้รู้สึกอบอุ่นใจ ทำให้กล้ามเนื้อหายเกร็งได้ แต่ต้องเป็นการนวดที่ไม่มีการกดทับ หรือบิดเบี้ยวจนผิดโครงสร้างมากเกินไป วิธีนี้ทำให้กล้ามเนื้อคลายเครียดได้

5. การออกกำลังกาย คือ การทำให้ร่างกายเคลื่อนไหวบ่อย ๆ และมาก ๆ ทางกายภาพ เชื่อว่าจะลดอะดรีนาลินที่คั่งค้างเนื่องมาจากความเครียดได้

6. เรียนรู้ที่จะสร้างสัมพันธ์กับบุคคลที่มีบุคลิกภาพต่าง ๆ เรียนรู้การจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น

7. เรียนรู้การใช้สิทธิ การติดตามข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม สนับสนุนและให้กำลังใจแก่คนที่ทำดี อาจทำให้รู้สึกที่เราได้ทำดีด้วย ทำให้ร่างกายหลั่งสารเอ็นดอร์ฟิน (Endorphin) ซึ่งเป็นสารที่ทำให้หายเครียด

8. หาที่อยู่ที่สงบหรือเมืองที่สงบ หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในที่มีคนเยอะ ๆ
9. ฝึกการใช้สมองซีกขวาให้มากขึ้น ด้วยการสนใจความสุนทรีย์ของศิลปกรรมมองสิ่งรอบตัวในภาพรวม (Whole มากกว่าการวิเคราะห์ในรายละเอียด)
10. ลดกิจกรรมชีวิตให้เหมาะสม ทำอะไรให้เสร็จเป็นเรื่อง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่จะต้องเอาตัวเองเข้ามาผูกพัน
11. ฝึกการวางแผนในการทำงาน จัดระเบียบชีวิตให้ดี รู้ว่าเมื่อไรควรทำงาน เมื่อไรพักผ่อน การวางแผนชีวิตทำให้ชีวิตมีความหวังและความหมาย ทำให้เราเรียนรู้การรอคอย และมีความสุขเมื่อสมหวังหรือทำอะไรสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้
12. มีปรัชญาและความเชื่อที่ถูกและเหมาะสมในการดำเนินชีวิต อาจหาเวลาหลบจากคนไปสู่ธรรมชาติบ้าง
13. การฝึกจิต สร้างสมาธิ
14. ฝึกการแยกความคิดกับความจริง
15. การฝึกหัดการโต้แย้งความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผล (Irrationable Beliefs) ความเชื่อที่ไม่เหมาะสมนำไปสู่การวางตัวที่ไม่เหมาะสม นำไปสู่การวางตัวที่ไม่เหมาะสมในสัมพันธภาพกับคนอื่น และเป็นอันตรายต่ออารมณ์ความรู้สึกทางจิต
16. การพูดคุยระบายกับคนที่เราไว้วางใจ การที่เราได้พูดคุยกับสิ่งที่กังวลใจ ทุกข์ใจให้กับคนอื่นฟังบ้างก็จะทำให้หายเครียดลง
17. การฝึกการผ่อนคลายความเครียด (Relaxation) คือ การทำให้กล้ามเนื้อเกร็งจนสุดแล้วปล่อยวางผ่อนคลายในทันที เพื่อให้เราได้เรียนรู้การแยกแยะว่าอะไรคือภาวะของความผ่อนคลาย ความสบาย อะไรคือภาวะของความตึงเครียด
18. การโยคะ ทั้งนี้ต้องอยู่ในการแนะนำดูแลของแพทย์
องค์การสามารถช่วยเหลือพนักงานในการลดความเครียดลงได้ มีการจัดตั้งโปรแกรมสงเคราะห์พนักงานของบริษัทต่าง ๆ มากกว่า 2,400 แห่ง ซึ่งเป็นโปรแกรมที่เสนอให้มีการจัดการกับความเครียดในการทำงาน ดังนี้
 1. ปรับปรุงการทำงาน มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดระบบงานที่เหมาะสมจะทำให้รู้สึกที่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ไม่ควรวางแผนตายตัว ให้เปลี่ยนแปลงได้พอสมควร ถ้าพบว่ามีงานมากหรือเร่งด่วนให้จัดลำดับความสำคัญของงาน แล้วเลือกทำงานที่เร่งด่วนก่อน มองว่างานหนักงานยาก เป็นงานที่ทำหายความสามารถ เป็นการเพิ่มประสบการณ์ให้เรา

2. งานประจำกับงานหลากหลาย งานประจำที่มากไปทำให้ความคิดไม่ฉับไว แต่ถ้าเผชิญกับงานที่หลากหลายมากไปก็จะทำให้สับสน การทำงานในลักษณะใดลักษณะหนึ่งมากเกินไปอาจจะทำให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้น จึงต้องปรับสมดุลของงานทั้ง 2 ประเภท โดยมีการจัดตรงเวลา หัดปฏิเสธ เมื่อมีผู้มาขอให้ทำงานหลายอย่างในขณะเดียวกัน และพร้อมที่จะมอบงานให้ผู้อื่นทำเมื่อไม่ว่าง แต่ถ้าเป็นงานประจำควรสลับด้วยงานอื่นบ้าง หรือหยุดงานประจำสักพักเพื่อพักผ่อน

3. การจัดระบบสังคม คนส่วนมากจะทำงานได้ดีเมื่ออยู่ในกลุ่มเด็ก ตัวกำหนดขนาดกลุ่มได้แก่ บุคลิกภาพ ความมีน้ำใจเป็นหนึ่งเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลควบคุมได้น้อย หรือไม่ได้เลย ดังนั้น แต่ละคนต้องพยายามปรับตัวเพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้ง มองว่าการที่คนอื่นตำหนิเราเป็นการช่วยให้เราเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา ยอมรับว่าทุกคนมีโอกาสประสบปัญหาและทำงานผิดพลาด และเราควรแก้ไขข้อผิดพลาดทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น สำหรับการทำงานเป็นกลุ่มใหญ่เกินไปจะทำให้เกิดความเครียดและทำให้เกิดความโดดเดี่ยว

สรุปได้ว่า แนวทางการจัดการความเครียด หมายถึง วิธีการปรับตัวที่เกิดจากการใช้กระบวนการประเมินสถานการณ์ และจัดการกับสถานการณ์ที่มาคุกคาม โดยการปรับเปลี่ยนสถานการณ์เป็นไปในทางที่ดีขึ้น หรือจัดการกับสิ่งกระตุ้นความเครียดโดยวิธีแก้ปัญหา วิธีการเอาชนะความเครียดแบบควบคุมอารมณ์ โดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์และความรู้สึกเครียด ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ปรับปรุงการทำงาน ปรับปรุงบุคลิกภาพ ฝึกความกล้าในการแสดงออกที่เหมาะสม การฝึกการบริหารร่างกายให้อยู่ในสภาพที่สมดุล เรียนรู้ที่จะสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เรียนรู้การใช้สิทธิ ฝึกการวางแผนในการทำงาน การฝึกจิต สร้างสมาธิ การพูดคุยระบายกับคนที่เราไว้วางใจ เป็นต้น

ข้อมูลทั่วไปสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

ประวัติความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 เดิมเป็นศูนย์ประสานงานการจัดการมัธยมศึกษา ศูนย์ที่ 10 (คมก.) สุราษฎร์ธานี - ชุมพร เป็น 1 ใน 41 ศูนย์ประสานงานการจัดการมัธยมศึกษาทั่วประเทศ ได้มีการทำพิธีเปิดที่ทำการศูนย์ประสานงาน เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2552 โดยมี นางประภาศรี อู้อยามฐิติ ผู้อำนวยการโรงเรียนสุราษฎร์ธานีในขณะนั้น ดำรงตำแหน่งประธานศูนย์ และต่อมาได้มีการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ตั้งอยู่ ณ ประภาศให้เป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 อาคารเลขที่ 261/28 ถนนอำเภอ ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีนายเสริมศักดิ์ ดิษฐูปาน ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จนถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2556

ปัจจุบันมี นายสมบุรณ์ เรืองแก้ว ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
รับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษาช่วงชั้นที่ 3 - 4 ใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัด
สุราษฎร์ธานี และจังหวัดชุมพร

ซึ่งเนื่องจากจังหวัดชุมพรมีระยะทางห่างไกลจากจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประมาณ 200 กิโลเมตร
จึงได้มีการเปิดศูนย์ประสานงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จังหวัดชุมพรขึ้นอีก
1 แห่ง เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2557 เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการติดต่อประสานงานราชการ

วิสัยทัศน์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมี
ประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา พัฒนาสู่ความ
เป็นเลิศในระดับสากล

พันธกิจ

พัฒนาและส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาทุกคน
ได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาสู่ระดับสากล โดยให้ผู้เรียนเป็นบุคคล
ที่มีความรู้คู่คุณธรรม

ค่านิยม

ยิ้มแย้มแจ่มใส Smile ว่องไวทุกงาน Speed บริการประทับใจ Service มีวินัย และคุณธรรม
Spirit

สถานที่ตั้งและเบอร์โทรศัพท์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 อาคารเลขที่ 261/28 ถนนอำเภอดำบล
มะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี รหัสไปรษณีย์ 84000

ศูนย์ประสานงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จังหวัดชุมพร ห้องชั้น 4
(ห้อง ป.ป.ช.เดิม) ศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร รหัสไปรษณีย์ 86000
โรงเรียนในสังกัด จำนวน 66 แห่ง

จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีโรงเรียนในสังกัด 44 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนสุราษฎร์ธานี
2. โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา

3. โรงเรียนเมืองสุราษฎร์ธานี
4. โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา 2
5. โรงเรียนมัธยมพัชรกิติยาภา 3 สุราษฎร์ธานี
6. โรงเรียนสุราษฎร์ธานี 2
7. โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์
8. โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ สุราษฎร์ธานี
9. โรงเรียนท่าอุแทพิทยา
10. โรงเรียนท่าเพ็ญวิทยา
11. โรงเรียนปากแพรกวิทยาคม
12. โรงเรียนเกาะสมุย
13. โรงเรียนที่ปราชญ์พิทยา
14. โรงเรียนเกาะพะงันศึกษา
15. โรงเรียนท่าฉางวิทยาการ
16. โรงเรียนเสวีวิทยารัชมงคลาภิเชก
17. โรงเรียนไชยวิทยา
18. โรงเรียนเขาพนมแบกศึกษา
19. โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย สุราษฎร์ธานี
20. โรงเรียนท่าชนะ
21. โรงเรียนเวียงสระ
22. โรงเรียนคลองฉนวนวิทยา
23. โรงเรียนคีรีรัฐวิทยาคม
24. โรงเรียนมัธยมบ้านท่าเนียบ
25. โรงเรียนพนมศึกษา
26. โรงเรียนบ้านตาขุนวิทยา
27. โรงเรียนรัชชประภาวิทยาคม
28. โรงเรียนพุนพินพิทยาคม
29. โรงเรียนน้ำรอบวิทยา
30. โรงเรียนท่าสะท้อนวิทยา
31. โรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม
32. โรงเรียนตะกุกใต้ศึกษา

33. โรงเรียนมัธยมวิภาวดี
34. โรงเรียนบ้านนาสาร
35. โรงเรียนควนสุบรรณวิทยา
36. โรงเรียนท่าชีวิทยาคม
37. โรงเรียนพรุพิพิทยาคม
38. โรงเรียนบ้านนาวิทยาคม
39. โรงเรียนเคียนซาพิทยาคม
40. โรงเรียนบ้านเสด็จพิทยาคม
41. โรงเรียนพ่วงพรมครวิทยา
42. โรงเรียนพระแสงวิทยา
43. โรงเรียนบางสวรรค์วิทยาคม
44. โรงเรียนชัยบุรีพิทยา

จังหวัดชุมพร มีโรงเรียนในสังกัด 22 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนศรีราษฎร์
2. โรงเรียนสะอาดเผติมวิทยา
3. โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา
4. โรงเรียนทุ่งคาพิทยาคาร
5. โรงเรียนศรีราษฎร์ 2
6. โรงเรียนท่าแซะรัชดาภิเษก
7. โรงเรียนท่าข้ามวิทยา
8. โรงเรียนหงส์เจริญวิทยาคม
9. โรงเรียนปะทิววิทยา
10. โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา
11. โรงเรียนสวนศรีวิทยา
12. โรงเรียนปากน้ำหลังสวนวิทยา
13. โรงเรียนชลธารวิทยา
14. โรงเรียนเมืองหลังสวน
15. โรงเรียนละแมวิทยา
16. โรงเรียนพะโต๊ะวิทยา
17. โรงเรียนสวีวิทยา

18. โรงเรียนนาสั๊กวิทยา
19. โรงเรียนด่านสวีวิทยา
20. โรงเรียนเขาทะลุพิทยา
21. โรงเรียนครนพิทยาคม
22. โรงเรียนทุ่งตะโกวิทยา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกี่ยวกับการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน มีผู้ที่ทำการศึกษาไว้ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

สัญญา ลิธรรมมา (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระดับภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับภาวะคลายเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและอายุ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลดระดับภาวะคลายเครียดของผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 154 คน ผลการวิจัย พบว่า ระดับภาวะเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาขนาดใหญ่มีระดับภาวะความเครียดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมาก และผู้บริหารสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษมีระดับภาวะเครียดด้านตัวงานมาก ส่วนผู้บริหารสถานศึกษาขนาดอื่น มีระดับภาวะความเครียดรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา สถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีระดับภาวะความเครียดแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ผลการเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านตัวงาน และด้านความสนใจในการทำงาน โดยผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีระดับภาวะความเครียดในด้านตัวเอง และด้านความสนใจในงานมากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ซึ่งผลการเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามอายุของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านตัวงาน โดยผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี มีระดับภาวะความเครียดในด้านตัวงานมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลดระดับภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 มีดังนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรมีการพูดคุยปรึกษากับผู้บังคับบัญชาของตนอยู่เสมอ และผู้บังคับบัญชาของผู้บริหารทุกระดับควรเอาใจใส่ ดูแลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของ

ผู้บริหารควรจะทำความเข้าใจในเนื้องาน ทั้งที่เป็นงานนโยบายและเป็นงานด้านการบริหารและสร้างความชัดเจนในเนื้องานนั้น ๆ ร่วมกัน เพื่อช่วยลดความรู้สึกลัวว่าผู้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติหน้าที่และแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะสื่อสารทำความเข้าใจร่วมกัน มีการกระจายภาระงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลการจัดเตรียมงานประกันคุณภาพการศึกษาควรดำเนินการตั้งแต่เนิ่น ๆ การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาควรจะให้เหมาะสมกับขนาดของสถานศึกษา การจัดระดมทรัพยากรการลงทุนทางการศึกษาควรดำเนินการให้เหมาะสมกับขนาด ประสบการณ์ทำงาน และอายุของผู้บริหาร

วิชา ดุลยปวีณ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ โดยมียัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาถึงระดับความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์

2. เปรียบเทียบระดับความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ โดยจำแนกตามเพศ ประสบการณ์การบริหาร ขนาดของสถานศึกษาและที่ตั้งของสถานศึกษาแบ่งตามสถานการณความไม่สงบ

3. ศึกษาสาเหตุและแนวทางการจัดการความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ ปีการศึกษา 2555 จำนวน 140 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามขนาดของสถานศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นข้อมูลแบบทดสอบสุขภาพจิต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า

3.1 ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ ระดับความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีเพศที่ต่างกัน มีประสบการณ์บริหารที่ต่างกัน และที่ตั้งของสถานศึกษาแบ่งตามสถานการณความไม่สงบแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่บริหารในสถานศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01 โดยผู้บริหารสถานศึกษาขนาดเล็ก และขนาดกลางมีระดับความเครียดสูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาขนาดใหญ่

3.3 สาเหตุที่ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษามีความเครียด นั้นคือ ความคาดหวังกับงาน ความเครียดจากผู้ใต้บังคับบัญชา การบริหารภายในองค์กรและนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัดตามลำดับและแนวทางการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ ส่วนใหญ่ นั้นคือ การออกกำลังกาย การพูดคุยระบายกับคนใกล้ชิด การทำงานอดิเรก และเปลี่ยนบรรยากาศโดยการออกนอกพื้นที่ชั่วคราว

ทิพาพร ลิขิตกุล (2555) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ และเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษตามสถานภาพที่แตกต่างกัน ตามตัวแปร ประสบการณ์ในการบริหารงาน ระดับการศึกษา ประเภทของโรงเรียนการศึกษาพิเศษ และการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการโรงเรียนการศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำนวน 94 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษนั้นมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการบริหารระดับการศึกษา ประเภทของโรงเรียนการศึกษาพิเศษที่ต่างกัน มีการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

อัญชลี อ่อนทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและขนาดของโรงเรียนกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 438 คน โดยจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบประเมินความเครียดในการปฏิบัติงาน จำนวน 40 ข้อ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ และค่าสถิติไคกำลังสอง (Pearson Chi - Square) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความเครียดระดับต่ำ
2. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับสถานภาพด้านเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์กับขนาดโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เจษฎา คุณงามมาก (2555) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานและเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงาน ประการสอง เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และเปรียบเทียบปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยมีประชากรเป้าหมาย คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล) เฉพาะมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐและมหาวิทยาลัยของรัฐ การสำรวจด้วยตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิหลายชั้น (Multi - Stage Stratified Random Sampling) ข้อมูลสำหรับการศึกษาเป็นข้อมูลจากตัวอย่างขนาด 326 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ

เก็บรวบรวมข้อมูลผลการศึกษ พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่ มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำถึงปานกลาง ขณะที่ความแตกต่างของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัยรัฐ กลุ่มวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อายุงาน และจำนวนชั่วโมงการทำงานสอดคล้องสัปดาห์ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐเป็นอันดับแรก ก็คือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมา ก็คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหาร และการจัดการภายในมหาวิทยาลัย และด้านตำแหน่งทางวิชาการตามลำดับ นอกจากนี้อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดต่ำ เห็นว่าปัจจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านตำแหน่งทางวิชาการ ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานต่ำกว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดปานกลางและเครียดสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยในด้านระบบบริหาร และการจัดการภายในมหาวิทยาลัย อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดสูง กลับเห็นได้ว่า ปัจจัยดังกล่าวนี้มีผลต่อความเครียดในการทำงานในระดับสูงกว่า อาจารย์ มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดปานกลางและเครียดต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ ควรได้รับความสนใจจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอันดับต้น คือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน

خانนท์ มุ่งเขตกลาง (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและระดับความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 132 คน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ปีการศึกษา 2556 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ(Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Coefficient และสร้างสมการถดถอย เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) และการ

วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ น้อย เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และน้อย โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม 2) ความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอประมาณ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอประมาณ และทำให้เกิดความทุกข์ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ได้แก่ ความจำไม่ค่อยจะดีอย่างที่เคย ความทนทานต่อโรคร้ายต่าง ๆ ของร่างกายลดลง และรู้สึกเหนื่อยแม้จะได้นอนหลับอย่างเพียงพอก็ตาม สำหรับรู้สึกไม่ค่อยจะดี ไม่มีคุณค่า และหดหู่ใจต่องานที่ทำอยู่ในเวลานี้ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 มีความสัมพันธ์กันทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านที่มีความสัมพันธ์กันทั้งในเชิงบวก 3 อันดับแรกตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์การ ($r = 0.843$) ปัจจัยด้านงาน ($r = 0.710$) และปัจจัยด้านบุคคล (ความเป็นการศึกษาในระดับปริญญาโท) ($r = 0.363$) สำหรับด้านที่มีความสัมพันธ์กันทั้งในเชิงลบ 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล (ความเป็นการศึกษาในระดับปริญญาเอก) ($r = -0.342$) ปัจจัยด้านบุคคล (ความเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่) ($r = -0.209$) และปัจจัยด้านบุคคล (ความเป็นโรงเรียนขนาดกลาง) ($r = -0.133$) 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ที่ผ่านการทดสอบแล้วว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี จำนวน 2 ตัว คือ ปัจจัยด้านองค์การ (\bar{X}_{14}) และปัจจัยด้านงาน (\bar{X}_{15}) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .852 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย หรืออำนาจพยากรณ์ ร้อยละ 72.50 ($R^2 = .725$) โดยสามารถสร้างสมการถดถอย จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ได้ดังต่อไปนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Unstandardized Score) $Y^1 = -0.800 + 0.610(\bar{X}_{14}) + 0.182(\bar{X}_{15})$ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Score) $Z_y = 0.185Z_{x14} + 0.705 Z_{x15}$

เยาวลักษณ์ อิงสวัสดิ์, ปนัดดา ยิ้มสกุล และสุรศักดิ์ หลาบมาลา (2556) ได้ศึกษาทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารสถานศึกษากับความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 วัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารสถานศึกษากับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
2. ศึกษาความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

3. ศึกษาการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา และความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การเป็นผู้บริหาร

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติทดสอบที และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการศึกษากับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสัมพันธ์เชิงบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ความเครียดของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีระดับความเครียดในภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง

3. การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีระดับความเครียดในภาพรวม อยู่ระดับปานกลาง

4. การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีระดับการปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

4. เปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้บริหารอายุต่ำกว่า 40 ปี และผู้บริหารอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์เป็นผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหารต่ำกว่า 10 ปี และผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหารต่ำกว่า 10 ปี และผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความเครียดของผู้บริหารจำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหาร พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ธนันต์ ประทุม (2556) ได้ทำศึกษารายงานเรื่อง สาเหตุความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสาเหตุความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ โดยมีความเชื่อมั่น 0.48 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า สาเหตุความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบุคลิกภาพ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านสถานะเศรษฐกิจ และด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยเปรียบเทียบตามอายุ ความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่ต่างจากผู้บริหารที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ผลการวิจัยเปรียบเทียบตามประสบการณ์การบริหาร ความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์บริหารน้อยกว่า 10 ปี มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่ต่างจากผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ผลการวิจัย เปรียบเทียบตามขนาดของสถานศึกษาความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้บริหารที่อยู่ในสถานศึกษาขนาดเล็กมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่ต่างจากผู้บริหารที่อยู่ในสถานศึกษาขนาดใหญ่

ฐานันท์ วังกานนท์ (2556) ได้ทำการวิจัยในเรื่องปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานและปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะงาน และสถานะการเงิน ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในวิชาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 230 คน ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน

อุดมลักษณ์ เมฆาวณิช (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 (กลุ่มอำเภอพนัสนิคม) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความเครียดของข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 (กลุ่มพนัสนิคม)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 (กลุ่มพนัสนิคม)

3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความเครียด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับชั้นการสอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพการสมรส รายได้ ค่าครองชีพ ภาระหนี้สิน ภูมิฐานะ และปัจจัยอื่นที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของ ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ลักษณะงาน สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ครอบครัว ความกดดัน ภายใต้นตัวเอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการครู จำนวน 177 คน ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 (กลุ่มอำเภอพนัสนิคม) อยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ข้าราชการครูระดับชั้นมัธยมศึกษาที่มีความเครียดมากกว่าระดับชั้นประถมศึกษา และอนุบาลศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 2 (กลุ่มอำเภอพนัสนิคม) พบว่า ครูที่มีระยะเวลาการสอน 11 ปีขึ้นไปมีสภาวะความเครียดสูงกว่าระดับ 5 ปี - 10 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป มีสภาวะความเครียดน้อยที่สุด

4. ปัจจัยความเครียดจากการทำงานของข้าราชการครู ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยความเครียดในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยด้านความเครียดที่อยู่ในระดับสูงสุด

วรรณิศา สระทองยอด (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนบ้านมาบตาพุด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดระยอง เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนบ้านมาบตาพุด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1 จำแนกตามเพศและประสบการณ์การทำงาน โดยมุ่งศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของครู 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะงานที่ทำ
2. ด้านความรับผิดชอบ
3. ด้านสภาพความขัดแย้ง
4. ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน
5. ด้านความก้าวหน้า
6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในโรงเรียนบ้านมาบตาพุด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1 จำนวน 71 คน ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนบ้านมาบตาพุด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ซึ่งได้แก่ ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน ความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบต่อผู้ในระดับน้อย ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของครูในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศและประสบการณ์การทำงาน พบว่าแตกต่างกัน

วนิดา อ่อนซুম (2556) ได้ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 129 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.92 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ ได้แก่ สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านครอบครัวมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาระหว่างเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการบริหารงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารที่มีอายุการทำงาน 6 - 10 ปี นั้นมีความเครียดแตกต่างจากผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี

กิติพร โคตรตะ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28
3. เพื่อศึกษาวิธีการลดความเครียดของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทางการศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28 ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มแบบง่ายและกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane และได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นผู้บริหาร 70 คน และครู 353 คน รวมทั้งสิ้น 423 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ และวิธีการลดความเครียดในการปฏิบัติงานจำนวน 12 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t การทดสอบค่า F และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา เปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่จำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. วิธีการลดความเครียดของบุคลากรทางการศึกษา โดยบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ออกกำลังกายสม่ำเสมอ พักผ่อนท่องเที่ยว และเล่นดนตรี ฟังเพลงสบาย ๆ

บิตตรา ลากละมุล (2557) ได้ทำการวิจัยในเรื่องความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

2. ความเครียดในองค์กร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด จำนวน 92 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดในองค์กร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายองค์กร ด้านสภาพแวดล้อม และด้านลักษณะของงาน ตามลำดับ

กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2558) ได้ทำการวิจัยในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

2. ศึกษาถึงระดับภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สถานภาพภายในมหาวิทยาลัย อายุงานการเป็นอาจารย์ ระดับชั้นที่สอน จำนวนรายวิชาที่สอน และจำนวนชั่วโมงที่สอน/สัปดาห์

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ 3 ด้าน ก็คือ ด้านภาระงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก

โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน 310 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. อาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ มีภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

3. ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งทางวิชาการ สถานภาพในสถานศึกษา อายุงานสอน ส่งผลต่อความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา สังกัดหน่วยงาน ระดับชั้นที่สอน จำนวนรายวิชาที่สอน และจำนวนชั่วโมง/สัปดาห์ ที่ส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยในด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับปัจจัยด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยในด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สัมพันธ์กันในทิศทางบวก กับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

รัตนภรณ์ ปะนามะทั่ง (2559) ได้ทำการวิจัยในเรื่องสาเหตุของความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาสาเหตุของความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32 เกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด ใน 6 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านลักษณะงานที่ทำ
- 2.2 ด้านสภาพแวดล้อม
- 2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 ด้านผู้บังคับบัญชา
- 2.5 ด้านครอบครัว
- 2.6 ด้านความกดดันภายในตัวเอง

จำแนกตามอายุ ประสบการณ์การเป็นผู้บริหาร และขนาดของโรงเรียน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 131 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด สาเหตุของความเครียด โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านเพื่อนร่วมงาน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีเพศและประสบการณ์การบริหารต่างกัน มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยต่างประเทศ

Wright (1987 อ้างถึงใน สุดแสง หมื่นราม, 2554) ได้ศึกษาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในเมืองปรั็นซ์ จอร์จ รัฐแมริแลนด์ จำนวน 163 คน ปรากฏว่า ผู้บริหารทั้งสองระดับให้ความเห็นตรงกันว่า การบริหารเวลา คือ การที่ต้องทำงานให้เสร็จทันเวลา เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ส่วนปัจจัยอื่นที่มีผลรองลงไป ได้แก่ การทำงานหนักเกินไป การประชุมบ่อยเกินไป ความเชื่ออำนาจภายนอกตน

Cooper (1989 อ้างถึงใน สุดแสง หมื่นราม, 2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง สุขภาพจิต ความพึงพอใจในการทำงาน และความเครียดในการทำงานของแพทย์ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง กลุ่มตัวอย่างเป็นแพทย์ในประเทศอังกฤษ จำนวน 1,817 คน ผลการศึกษา พบว่า แพทย์สตรีมีความพึงพอใจในการทำงานและแสดงออกถึงสุขภาพจิตที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มปกติอื่น ตรงกันข้ามกับแพทย์ชายที่มีความเครียดสูงจากคะแนนความวิตกกังวล เมื่อเปรียบเทียบ

McCoy (1988) ศึกษาอิทธิพลของสังคมที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล และการมองเห็นคุณค่าในตนเองภายใต้สภาวะของความเครียด พบว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นจะพบความวิตกกังวลเกิดขึ้นด้วยและการมองเห็นคุณค่าในตนเองลดลง การที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์ที่เครียดซ้ำ ๆ กัน จะส่งผลให้ปฏิสัมพันธ์ทางลบต่อสังคมในบุคคลที่มีความวิตกกังวลสูง จะมีการมองเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ และไม่มี ความมั่นคงทางอารมณ์ ในส่วนของความเครียดตัวแปรที่มีผลในทางลบ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์ทางสังคม ผลสรุปยืนยันว่า คนที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมสูงจะมีการมองเห็นคุณค่า

ในตนเองสูง และมีระดับความวิตกกังวลทั้งความวิตกกังวลตามลักษณะนิสัย (Trait Anxiety) และความวิตกกังวลตามสถานการณ์ (State Anxiety) ต่ำ

Baber (2001) ได้ทำการวิจัยในเรื่อง การคิดหาเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษและผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งสองประเภท กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา การศึกษาพิเศษ และผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในมลรัฐคาลิฟอร์เนียเหนือ ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามเพศ และตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .08

Schmitz, Neumann & Oppermann (2002) ได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบของความเชื่อมั่นในอำนาจการควบคุม และความเครียดจากการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล จำนวน 361 คน ใน 9 หน่วยงานจากโรงพยาบาล 5 แห่ง ในประเทศเยอรมัน โดยได้ใช้แบบสอบถามการตั้งใจลาออกของ Maslach แบบสอบถามความเชื่อในอำนาจควบคุม และความเครียดจากการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า การมีความเชื่อในอำนาจควบคุมต่ำจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล

Tyson (2002) ศึกษารูปแบบการเผชิญความเครียดที่เกิดจากการทำงานในองค์กรของพยาบาล ในโรงพยาบาลในภาคใต้ของรัฐออนตาริโอ จำนวน 107 คน โดยใช้แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียด ผลการศึกษาพบว่า การหลีกเลี่ยงและการสนับสนุนทางสังคมนั้น มีความสัมพันธ์กับความเครียด แต่ไม่พบว่ากลยุทธ์การเผชิญความเครียดจะสามารถลดความเครียดในการทำงานของพยาบาล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการแก้ปัญหาและความพึงพอใจในงานนั้นมีนัยสำคัญในระดับสูงในการทำนายระดับความเครียด

Adeoye & Okonkwo (2010) ศึกษาเรื่องเพศและประเภทของมหาวิทยาลัยในฐานะปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยของประเทศไนจีเรีย (Gender and School Types as Factors responsible for Job Stress in Nigeria Universities) ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรจาก 2 มหาวิทยาลัยภายในประเทศไนจีเรีย ซึ่งได้แก่ มหาวิทยาลัยเอกชน (Babcock University) และมหาวิทยาลัยรัฐ (Olabisi Onanbanjo University) จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Jandaghi and Other (2011) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาอาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย Shahed (Investigation The Relationship between Job Traits and Job Stress (Case Study : Shahed University Staff and Professors)) วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ทำกับความเครียดจากการทำงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ก็คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน (อาจารย์ 45 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 78 คน) ทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลจากการศึกษา พบว่า งานหลักมีความสัมพันธ์กับเชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ทำจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย
2. ลักษณะงาน
3. ความสำคัญของงาน
4. การมีอิสระในการทำงาน

มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 10% ขณะที่ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ

Foy (2015) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง การจัดการความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศอังกฤษ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิผลของงาน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักวิชาการ นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1,420 คน ผลวิจัย พบว่า ความขัดแย้งในการปฏิบัติงานและความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลของงาน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้สถาบันได้พัฒนาบุคลากร โดยเร่งด่วนในด้านการทำงานพร้อมกัน และการสร้างความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรตลอดจน การดูแลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอย่างทั่วถึง ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดนับว่าเป็นเรื่องใกล้ตัวเรา และเป็นเรื่องที่น่าศึกษาและวิจัย เพราะความเครียดนั้นเป็นปรากฏการณ์มักจะที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน ที่ทุกคนจะต้องเผชิญและหลีกเลี่ยงได้ยาก โดยเฉพาะในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา สังคม สิ่งแวดล้อม และการสื่อสารที่รวดเร็ว ซึ่งล้วนส่งผลให้เกิดความเครียด ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือในการลดระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในงาน และจากการสังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้เป็นตัวแปรเพื่อใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2.3 – 2.4

ตารางที่ 2.4 การสังเคราะห์ตัวแปรตามที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

ตัวแปร	Cartwright and Cooper (2001)	รัตนภากรณ์ ปะนามะทัต (2559)	กัญนิษฐ์ แซ่ว่องและสัตตาวรรณ ณ ระนอง (2558)	ปวีตรา ลาภละมูล (2557)	ธูปณี วังกานนท์ (2556)	อุดมลักษณ์ เมฆาณิษฐ์ (2556)	วรรณิตา สระทองยอด (2556)	ทิพาพร ลิขิตกุล (2555)	ผู้วิจัย
1. ลักษณะงานที่ทำ	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓
2. สภาพแวดล้อม		✓				✓			
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		✓				✓			
4. ผู้บังคับบัญชา		✓				✓			
5. ครอบครัว		✓				✓			
6. ความกดดันภายในตัวเอง		✓				✓			
7. ภาระงานที่รับผิดชอบ			✓				✓		
8. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	✓		✓		✓		✓		✓
9. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก			✓						
10. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน				✓					
11. นโยบายองค์กร				✓					
12. ผลตอบแทน				✓					
13. สภาพแวดล้อมในการทำงาน				✓					

จากตารางที่ 2.4 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยยึดหลักการตามทฤษฎีของ Cartwright and Cooper มาเป็นพื้นฐานแล้วหลอมรวม ตัวแปรย่อยทั้ง 23 ตัว รวมเข้าด้วยกันจัด ได้เป็นกลุ่มตัวแปร 5 ตัวแปร ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา 5 ด้าน ซึ่งครอบคลุมตัวแปรที่นำมาสังเคราะห์ทั้งหมด คือ

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านบทบาทหน้าที่
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

ตารางที่ 2.5 การสังเคราะห์ตัวแปรต้นวิจัยเรื่อง การศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

ตัวแปร	ชื่อนักวิชาการหรือผู้วิจัย	รัตนภากรณ์ ปะนงะทัต (2559)	กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2558)	ปวีตรา ลาภละมูล (2557)	ฐาปณี ว่างกานนท์ (2556)	วรรณิศา สรททองยอด (2556)	ทิพาพร ลิขิตกุล (2555)	รวม		ผู้วิจัย
								แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	
1. อายุ		×	×	✓	×			1	3	✓
2. ประสบการณ์การเป็นผู้บริหาร		×					×		2	✓
3. ขนาดโรงเรียน		✓						1		✓
4. เพศ			×	✓	×	✓		2	2	✓
5. สถานภาพการสมรส			×	✓	✓			2	1	
6. รายได้ต่อเดือน			×	✓				1	1	
7. ตำแหน่งทางวิชาการ			×	✓				1	1	

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

ตัวแปร	รื้อถอนภาภรณ์ ปะนามะทั่ง (2559)	กัญนิษฐุ์ แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ รมนอง (2558)	ปวิตรา ลาภละมุล (2557)	ฐาปณี ว่างกานนท์ (2556)	วารณิศา สระทองยอด (2556)	ทิพพร ลิขิตกุล (2555)	รวม		ผู้วิจัย
							แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	
8. สถานภาพภายในสถานศึกษา		✗						1	
9. อายุงานสอน		✗						1	
10. ระดับการศึกษา		✓	✓	✓		✗	3	1	✓
10. สังกัดหน่วยงาน		✓					1		
11. ระดับชั้นที่สอน		✓					1		
12. จำนวนรายวิชาที่สอน		✓					1		
13. จำนวนชั่วโมงที่สอน/สัปดาห์		✓					1		
14. ภาระทางครอบครัวเฉลี่ย ต่อเดือน			✓				1		
15. ระยะเวลาในการทำงาน				✓	✓		2		
16. ประเภทของโรงเรียน						✗		1	

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ผลการวิจัยแตกต่างกัน

เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ผลการวิจัยไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 2.5 การสังเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่วิเคราะห์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีทั้งหมด 16 ข้อ เมื่อเปรียบเทียบและพิจารณาตามความถี่ของข้อมูล พบว่า ตัวแปรที่มีการศึกษาและมีผลการวิจัยแตกต่างกัน มี 13 ตัวแปร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะใช้ตัวแปรในการศึกษาวิจัย คือ อายุ เพศ ประสบการณ์การเป็นผู้บริหาร และจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัย พบว่า ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานน้อยมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และหาแนวทางในการจัดการความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการ ขั้นตอนการวิจัย โดยมีเนื้อหารายละเอียดเกี่ยวกับการออกแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณนั้นเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดตามหัวข้อดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำนวน 146 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำนวน 108 คน โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ (Krejcie & Morgan, 1970 : 608 อ้างถึงใน พิสนุ พงศรี, 2552 : 96) ตามขนาดโรงเรียนที่สังกัด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลาก ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกเป็นสถานศึกษาขนาดเล็ก และขนาดกลาง จำนวน 42 คน สถานศึกษาขนาดใหญ่และสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ จำนวน 66 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ตามเกณฑ์การวัดของ (Likert's Rating Scale) จำนวน 51 ข้อ

การกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามในตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

ค่าคะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าคะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมากำหนดเป็นนิยามตัวแปร
2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมนิยามตัวแปรที่กำหนดและกำหนดขอบเขตเนื้อหาเป็นตัวบ่งชี้ และจัดทำเป็นคำถาม
3. นำข้อคำถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษา และความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และสิ่งที่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยวิธีหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะของเนื้อหา (ค่า IOC) โดยกำหนดผู้เชี่ยวชาญให้มีคุณสมบัติอย่างน้อยหนึ่งข้อ ต่อไปนี้

3.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 3 คน วุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป หรือมีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไป หรือมีผลงานวิชาการหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ จำนวน 1 คน วุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป หรือมีผลงานวิชาการหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย จำนวน 1 คน วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สาขาวิชาเอกภาษาไทย หรือมีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไป หรือมีผลงานวิชาการ หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กำหนดให้คะแนนจากการพิจารณา ดังนี้

- +1 ข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 ไม่แน่ใจ
- 1 ข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป ถ้าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.05 ข้อคำถามนั้น ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. แก้ไขปรับปรุง โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริหารสถานศึกษาที่ไม่ใช่สถานศึกษากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเที่ยง (Reliability) ตามวิธีของ (Cronbach) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)

7. ปรับปรุงแก้ไขและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ถึงผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ พร้อมกับสอดซองติดแสตมป์ขอความร่วมมือในการส่งแบบสอบถามคืนภายในหนึ่งสัปดาห์ นับตั้งแต่วันที่รับแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์เพื่อนำไปตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวมรายด้านและรายข้อ

เกณฑ์พิจารณากระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ใช้วิธีแปลผล ตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ตามแนวทางของ วัน เดชพิชัย (2535 : 531 - 532) ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วง ๆ มีความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3. ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านบทบาทหน้าที่ 3) ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ 5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร จำแนกตามตัวแปร อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าเอฟ (F – test)

4. ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านบทบาทหน้าที่ 3) ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ 5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร จำแนกตามตัวแปร เพศ โดยใช้ค่าที (t – test) แบบ 2 กลุ่มอิสระจากกัน (t - Independent Group)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้าง (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรของ (Rovinelli and Hambleton, อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 117)

1.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ (Cronbach อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 125 - 126)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

- 3.1 ค่าเอฟ (F - test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป
- 3.2 ค่าที (t - test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์สำเร็จในการบริหารสถานศึกษาจำนวน 5 คน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท
2. มีประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษามาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี
3. ได้รับการยกย่องจากองค์กรวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในการเป็นผู้บริหารดีเด่น หรือมีความโดดเด่นในการบริหารสถานศึกษาด้านใดด้านหนึ่ง หรือมีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่าชำนาญการพิเศษ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวความคิดของ Cooper & Cartwright (1997) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านบทบาทหน้าที่ 3) ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ 5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วสรุปเป็นความเรียงเป็นรายด้าน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารจำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t – test (t – test : Independent Samples)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบเอฟ (F - Distribution)
df	หมายถึง	ค่าความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	หมายถึง	ค่าผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean of Squares)
Sig	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 108)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	61	56.48
หญิง	47	43.52
รวม	108	100.00
2. อายุ		
31 - 40 ปี	53	49.07
41 - 50 ปี	18	16.67
51 ปีขึ้นไป	37	34.26
รวม	108	100.00
3. ประสบการณ์ในการบริหาร		
น้อยกว่า 10 ปี	66	61.11
10 ปีขึ้นไป	42	38.89
รวม	108	100.00
4. ขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน		
ขนาดเล็กกับขนาดกลาง	42	38.89
ขนาดใหญ่กับขนาดใหญพิเศษ	66	61.11
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี มีประสบการณ์ในการบริหารน้อยกว่า 10 ปี และปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่กับใหญ่พิเศษ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ปรากฏตามตารางที่ 4.2 - 4.8

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน
1. ด้านลักษณะงาน	3.35	0.42	ปานกลาง
2. ด้านบทบาทหน้าที่	3.30	0.59	ปานกลาง
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการ ปฏิบัติงาน	3.06	0.64	ปานกลาง
4. ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	3.31	0.83	ปานกลาง
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	2.93	0.61	ปานกลาง
รวม	3.18	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า
ในวิชาชีพ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและ
บรรยากาศในองค์กร ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน
1. ปริมาณงานที่ปฏิบัติมีมาก	3.90	0.70	มาก
2. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานมาก	3.94	0.56	มาก
3. งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความสามารถและความสามารถ	3.54	0.88	มาก
4. งานที่ปฏิบัติมีขั้นตอนมากเกินไป	3.72	0.82	มาก
5. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงมาก	3.82	0.56	มาก
6. งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่มีความ เร่งรัด เร่งด่วน	3.82	0.65	มาก
7. งานที่ปฏิบัติมีชั่วโมงในการปฏิบัติงานมาก	3.69	0.69	มาก
8. ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำกัด	2.66	1.03	ปานกลาง
9. มีความเสี่ยงจากการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	2.23	1.06	น้อย
10. งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต	2.14	1.00	น้อย
รวม	3.35	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ปฏิบัติต้องใช้ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ปฏิบัติมีมาก ส่วนข้อที่อยู่ในลำดับสุดท้ายคือ งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต

All Right Reserved

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านบทบาทหน้าที่

ด้านบทบาทหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน
1. การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ไม่ชัดเจน	2.99	0.65	ปานกลาง
2. งานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสม	3.23	0.65	ปานกลาง
3. งานที่ได้รับมอบหมายขาดความเป็นธรรม	3.20	0.76	ปานกลาง
4. ปริมาณงานที่รับผิดชอบมากเกินไป	3.36	0.83	ปานกลาง
5. ขาดอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.44	0.82	ปานกลาง
6. ขาดข้อมูลในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.33	0.85	ปานกลาง
7. ขาดการนำผลประเมินมาใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงงาน	3.48	0.85	ปานกลาง
8. การประเมินงานขาดความเป็นระบบและ ไม่มีประสิทธิภาพ	3.43	1.01	ปานกลาง
9. มีความขัดแย้งในตนเองกับงานที่ปฏิบัติ	3.29	0.96	ปานกลาง
10. มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงาน	3.21	1.03	ปานกลาง
รวม	3.30	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ด้านบทบาทหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ขาดการนำผลประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ขาดอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน

All Right Reserved

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น
ในการปฏิบัติงาน

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน
1. มีความรู้สึกลัวถูกทอดทิ้งหรือโดดเดี่ยวในการปฏิบัติงาน	3.12	0.82	ปานกลาง
2. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากบุคลากรในโรงเรียนและชุมชน	3.16	0.82	ปานกลาง
3. มีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรที่มีเพศตรงข้าม	3.11	0.86	ปานกลาง
4. บุคลากรในหน่วยงานมีความขัดแย้งกันอยู่เสมอ	3.14	0.94	ปานกลาง
5. บุคลากรขัดแย้งและแข่งขันในเรื่องความดีความชอบ	3.20	0.96	ปานกลาง
6. บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์เชิงลบและใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน	2.95	0.78	ปานกลาง
7. บรรยากาศขององค์กรโดยรวมขาดความอบอุ่น	3.04	0.78	ปานกลาง
8. ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.97	0.81	ปานกลาง
9. ความสัมพันธ์กับชุมชนมีน้อย	2.96	0.74	ปานกลาง
10. ขาดการสนับสนุนจากชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.98	0.75	ปานกลาง
รวม	3.06	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บุคลากรขัดแย้งและแข่งขันในเรื่องความดีความชอบ รองลงมาคือ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากบุคลากรในโรงเรียนและชุมชน ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ความสัมพันธ์กับชุมชนมีน้อย

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
1. การขาดโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษ	3.51	0.77	มาก
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าน้อย	3.44	0.89	ปานกลาง
3. งานที่ปฏิบัติไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์	3.44	0.82	ปานกลาง
4. งานที่ปฏิบัติไม่ท้าทาย มีความซ้ำซาก จำเจ	3.26	0.97	ปานกลาง
5. ไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ	3.17	0.97	ปานกลาง
6. การไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.15	0.99	ปานกลาง
7. การขาดโอกาสในการทำผลงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่ง	3.28	1.02	ปานกลาง
8. ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งล่าช้าเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น	3.27	1.05	ปานกลาง
9. ไม่สามารถมองเห็นโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายงาน	3.19	1.07	ปานกลาง
10. ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บังคับบัญชา	3.36	1.08	ปานกลาง
รวม	3.31	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การขาดโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าและงานที่ปฏิบัติไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ การไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศ
ในองค์กร

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
1. นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน จากต้นสังกัดขาดความชัดเจน	3.31	0.86	ปานกลาง
2. นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน จากต้นสังกัดยากแก่การนำสู่การปฏิบัติ	3.32	0.86	ปานกลาง
3. โครงสร้างการจัดสายงานในหน่วยงาน มีการแยกย่อยมาก	3.07	0.86	ปานกลาง
4. การจัดสายงานในการบังคับบัญชาขาดความ ชัดเจน	3.08	0.79	ปานกลาง
5. ขาดขวัญและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา	3.03	0.74	ปานกลาง
6. ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ต้อง ปฏิบัติ	2.89	0.75	ปานกลาง
7. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่สนับสนุนงาน ไม่เพียงพอ	2.71	0.70	ปานกลาง
8. การจัดบุคลากรไม่สอดคล้องกับกับ ความสามารถและลักษณะงาน	2.80	0.84	ปานกลาง
9. ในโรงเรียนไม่มีบรรยากาศแห่งมิตรภาพ	2.58	0.96	ปานกลาง
10. บุคลากรในโรงเรียนขาดความรับผิดชอบต่อ งานที่ได้รับมอบหมาย	2.77	0.88	ปานกลาง
11. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม	2.62	0.90	ปานกลาง
รวม	2.93	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากต้นสังกัด ยากแก่การนำสู่การปฏิบัติ รองลงมา คือ นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากต้นสังกัดขาดความชัดเจน ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ในโรงเรียนไม่มีบรรยากาศแห่งมิตรภาพ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหารและขนาดของสถานศึกษาในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหารและขนาดของสถานศึกษาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสถิติที่ t - test ปรากฏตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามเพศ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.38	0.42	3.30	0.42	0.906	0.367
2. ด้านบทบาทหน้าที่	3.30	0.53	3.29	0.67	0.167	0.868
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ในการปฏิบัติงาน	3.09	0.60	3.03	0.68	0.539	0.592
4. ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	3.40	0.80	3.18	0.86	1.375	0.172
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	2.99	0.58	2.85	0.66	1.167	0.246
รวม	3.23	0.45	3.12	0.53	1.101	0.274

*Sig. < .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามตัวแปรของเพศ โดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

All Right Reserved

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
สถานศึกษา จำแนกตามอายุ

ความเครียดในการ ปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.98	2	2.49	19.14	0.00*
	ภายในกลุ่ม	13.66	105	0.13		
	รวม	18.63	107			
2. ด้านบทบาทหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	14.24	2	7.12	32.34	0.00*
	ภายในกลุ่ม	23.12	105	0.22		
	รวม	37.36	107			
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคล อื่นในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	17.68	2	8.84	36.06	0.00*
	ภายในกลุ่ม	25.73	105	0.25		
	รวม	43.41	107			
4. ด้านความก้าวหน้า ในวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	35.88	2	17.94	50.03	0.00*
	ภายในกลุ่ม	37.65	105	0.36		
	รวม	73.53	107			
3. ด้านโครงสร้างและ บรรยากาศในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	15.47	2	7.73	32.91	0.00*
	ภายในกลุ่ม	24.67	105	0.23		
	รวม	40.14	107			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	13.04	2	6.52	56.55	0.00*
	ภายในกลุ่ม	12.11	105	0.12		
	รวม	25.15	107			

*Sig. < .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามตัวแปร
ของอายุโดยรวม พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยเปรียบเทียบ
รายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
31- 40 ปี	3.45			
41- 50 ปี	3.25	-.1973*		
51 ปีขึ้นไป	2.43	-1.0179*	-.8206*	

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยเปรียบเทียบรายคู่
จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีอายุ 41 - 50 ปี กับ 31 - 40 ปี
อายุ 31 - 40 กับ 50 ปีขึ้นไป และอายุ 41 - 50 ปี กับ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด
ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
สถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหาร

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์ในการบริหาร				t	Sig.
	น้อยกว่า 10 ปี		10 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.38	0.39	3.30	0.46	.970	.335
2. ด้านบทบาทหน้าที่	3.44	0.44	3.07	0.71	3.374	.001*
3. ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ในการปฏิบัติงาน	3.21	0.42	2.83	0.83	3.192	.002*
4. ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	3.57	0.69	2.90	0.87	4.233	.000*
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	3.07	0.45	2.71	0.76	3.079	.003*
รวม	3.33	0.31	2.95	0.61	4.210	.000*

*Sig. < .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามประสบการณ์การบริหาร โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้านพบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะงานพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ขนาดของสถานศึกษา				t	Sig.
	เล็กและกลาง		ใหญ่และใหญ่พิเศษ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.52	0.33	3.24	0.43	3.602	0.000*
2. ด้านบทบาทหน้าที่	3.52	0.37	3.15	0.66	3.703	0.000*
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	3.23	0.32	2.96	0.76	2.591	0.011*
4. ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ	3.69	0.65	3.06	0.84	4.146	0.000*
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	3.10	0.40	2.81	0.70	2.752	0.007*
รวม	3.41	0.20	3.04	0.55	4.895	0.000*

*Sig. < .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามตัวแปรขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ตอนที่ 4 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการบริหารตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และมีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่าชำนาญการพิเศษ จำนวน 5 คน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของผู้บริหาร 3 ประเด็น คือ สภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดแนวทางในการจัดการความเครียด ผลการสังเคราะห์ประเด็นจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

1. สภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายด้าน ได้แก่

1.1 ด้านลักษณะงาน

สภาพความเครียด ด้านนี้เกิดจากการวางระบบงานไม่เหมาะสม บุคลากรในองค์กรไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ประกอบกับขีดความสามารถของบุคลากรมีจำกัด ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบ ประเมินผลงาน อีกประการหนึ่งที่ทำให้เครียด คือ ลักษณะงานตามนโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และสั่งการมาในระยะกระชั้น บางครั้งก็ซ้ำซ้อนกับสิ่งที่เคยสั่งมาก่อน ในประเด็นขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานก็ทำให้มีลักษณะงานที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดความเครียดได้ การบริหารการศึกษาในภูมิภาคตามโครงสร้างใหม่ที่ใช้คณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดมาบริหารทำให้งานติดค้างมาก และระยะการตัดสินใจค่อนข้างยาวทำให้ขาดความคล่องตัวในการบริหาร

1.2 ด้านบทบาทหน้าที่

สภาพความเครียดด้านนี้ เกิดจากความไม่ชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ทำให้บุคคลที่มุ่งมั่นในการทำงานมีความเครียดสูง การต้องปฏิบัติงานหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน ทั้งงานของสถานศึกษา งานชุมชน และงานในครอบครัว ทำให้มีข้อบกพร่องในด้านลักษณะของงานก็จะก่อให้เกิดความเครียด ความมุ่งมั่น และความตั้งใจในการทำงานก็เป็นอีกประเด็นที่ก่อให้เกิดความเครียดเช่นกัน

1.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

สภาพความเครียด ด้านนี้เกิดจากการขาดทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ทักษะด้านการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ และมีการมอบหมายงานที่ไม่ชัดเจน การไม่สามารถสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากร ช่องว่างระหว่างอายุระหว่างผู้บริหารและครู การสร้างการยอมรับในกลุ่มคนเฉพาะทำได้จำกัด การขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ บุคลากรขาดความรู้ความสามารถทำให้รู้สึกย่อท้อ และหลีกเลี่ยงสภาพที่ก่อให้เกิดเป็นความขัดแย้ง

1.4 ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

สภาพความเครียด ด้านนี้เกิดจากความตั้งใจในการเข้าสู่ตำแหน่ง โดยเฉพาะการประเมินเชิงประจักษ์ ซึ่งจะต้องมีการเตรียมผลงาน และอาศัยความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องค่อนข้างมาก ทำให้เกิดความเครียดเป็นระยะ

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

สภาพความเครียด ด้านนี้เกิดจากการที่โรงเรียนมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่ชัดเจน จำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานภาระงานให้แต่ละฝ่ายได้ปฏิบัติ ซึ่งบางครั้งก็มีข้อจำกัดในการจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าปฏิบัติหน้าที่ได้ตรงสายงาน เนื่องจากมีบุคลากรค่อนข้างจำกัด การพัฒนางานในแต่ละด้าน ต้องมีการระดมทรัพยากรมาใช้เพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งบางครั้งก็มีข้อจำกัดในการจัดหา การบริหารที่ยึดติดกับกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ซึ่งทำให้การบริหารงานนั้นขาดความยืดหยุ่น และไม่คล่องตัว

2. แนวทางการแก้ปัญหา และจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากสภาพความเครียดในการทำงานดังกล่าว ผู้บริหารที่ให้การสัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะในการจัดการความเครียด ดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน

ต้องวางระบบงานให้ชัดเจนภายใต้ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตามหลักการ “ระเบียบครบระบบดี” ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง ใช้แผนการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการจัดลำดับความสำคัญและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน โดยการใช้สติในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความถูกต้อง และมีการประนีประนอมกับทุกสถานการณ์ ปรับตัวให้เข้ากับการเผชิญสถานการณ์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่

กำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละส่วนงานในแต่ละบุคคลให้ชัดเจน ตรวจสอบความซ้ำซ้อน และสร้างความตระหนักแก่ผู้รับผิดชอบ ปฏิบัติงานอย่างกัลยาณมิตรสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน บริหารเวลาของบุคคลในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ

2.3 ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารต้องเป็นกลไกสำคัญในการจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ภาพของบุคลากรในสถานศึกษา ตั้งแต่การมอบหมายงานให้เกิดความเป็นธรรมและเหมาะสมกับบุคคล การจัดประชุม กำกับ ติดตามงานที่มอบหมายเป็นระยะ พัฒนาทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่เสมอ ให้ความสำคัญกับกิจกรรมของบุคลากรทั้งส่วนงานและส่วนตัว เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นต้องรีบแก้ไขทันที ให้เกียรติยกย่องบุคคลที่ปฏิบัติดีอยู่เสมอ

2.4 ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างในการพัฒนาตนเองสู่ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ การสร้างผลงานเชิงประจักษ์และนำไปสู่การปรับเลื่อนวิทยฐานะเป็นระยะ และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันก็ส่งเสริมคนดีคนเก่งในโรงเรียนให้เป็นแกนนำในการช่วยเหลือ สนับสนุนบุคคลอื่น ๆ ให้มีการ

สร้างผลงาน เพื่อนำไปสู่การปรับวิทยฐานะให้สูงขึ้น สร้างผลงานเชิงประจักษ์ให้เกิดประโยชน์กับส่วนรวม โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษาทุกภาคส่วน

2.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ผู้บริหารต้องกำหนดโครงสร้างในการบริหาร และกำหนดภาระงานของแต่ละฝ่าย ให้ชัดเจน โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้มีการประสานกันโดยมีการปฏิสัมพันธ์เชิงบวก ทั้งในส่วนตัวผู้บริหารและบุคลากรแต่ละคน มีการทบทวนโครงสร้างการปฏิบัติงาน และปรับปรุงได้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว จัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สร้างวัฒนธรรมแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารเป็นแบบอย่างแก่ครู และครูเป็นแบบอย่างแก่นักเรียน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้บุคลากร สามารถผลัดเปลี่ยนงานกันได้ทันทีที่มีการย้ายของบุคลากร ทางการศึกษา

โดยสรุปแนวทางในการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานตามที่คณะผู้บริหารสถานศึกษา คือ เริ่มจากการวางระบบงาน และโครงสร้างงานที่มีความชัดเจน มีการกำหนดภาระงานเฉพาะ และงานที่ต้องทำร่วมกันอย่างเป็นระบบ ดำเนินการโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดี ในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยใช้กระบวนการสื่อสารเชิงบวก และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สร้างบรรยากาศ องค์กรทั้งด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมแก่ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการคิดเชิงบวก ส่งเสริมบรรยากาศแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้งานดำเนิน ไปได้อย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 108 คน การสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 คน เป็นผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ที่เลือกแบบเจาะจงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดระบบเพื่อนำไปวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ตามลำดับ สามารถสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ปฏิบัติต้องใช้ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ปฏิบัติมีมาก ส่วนข้อที่อยู่ในลำดับสุดท้าย คือ งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต

1.2 ด้านบทบาทหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ขาดการนำผลประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ขาดอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน

1.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บุคลากรขัดแย้งและแข่งขันในเรื่องความดีความชอบ รองลงมา คือ ไม่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากบุคลากรในโรงเรียนและชุมชน ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ความสัมพันธ์กับชุมชนมีน้อย

1.4 ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การขาดโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้ามีน้อย และงานที่ปฏิบัติไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ การไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากต้นสังกัดยากแก่การนำสู่การปฏิบัติ รองลงมา คือ นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากต้นสังกัดขาดความชัดเจน ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ในโรงเรียนไม่มีบรรยากาศแห่งมิตรภาพ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษาในการปฏิบัติงาน พบว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามตัวแปรของเพศ พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามตัวแปรของอายุ พบว่าโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหาร พบว่า โดยรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามตัวแปรขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาได้ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านลักษณะงาน สภาพความเครียดด้านนี้เกิดจากการวางระบบงานไม่เหมาะสม บุคลากรในองค์กรไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ความสามารถของบุคลากรมีจำกัด ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบ ประเมินผลงาน อีกประการหนึ่งที่ทำให้เครียด คือ ลักษณะงานตามนโยบาย ที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ซ้ำซ้อน และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานก็ทำให้มีลักษณะงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดความเครียดได้

3.2 ด้านบทบาทหน้าที่ สภาพความเครียดด้านนี้ เกิดจากความไม่ชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ทำให้บุคคลที่มุ่งมั่นในการทำงานมีความเครียดสูง และการทำงานหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน ให้มีข้อบกพร่องในด้านลักษณะงานก็จะก่อให้เกิดความเครียด

3.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน สภาพความเครียดด้านนี้ เกิดจากการขาดทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ทักษะด้านการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ และมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน การไม่สามารถสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากร ช่องว่างระหว่างอายุระหว่างผู้บริหารสถานศึกษาและครู การสร้างการยอมรับในกลุ่มคนเฉพาะทำได้จำกัด การขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ บุคลากรขาดความรู้ความสามารถทำให้รู้สึกย่อท้อ และหลีกเลี่ยงสภาพที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง

3.4 ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ สภาพความเครียดด้านนี้ เกิดจากความตั้งใจในการเข้าสู่ตำแหน่ง โดยเฉพาะการประเมินเชิงประจักษ์ ซึ่งจะต้องมีการเตรียมผลงาน และอาศัยความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องค่อนข้างมาก ทำให้เกิดความเครียดเป็นระยะตลอดจนทิศทางในการก้าวหน้าและพัฒนาตนขาดความชัดเจน ทำให้เกิดความเครียดและขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร สภาพความเครียดด้านนี้ เกิดจากการที่โรงเรียนมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่ชัดเจน จำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานภาระงานให้แต่ละฝ่ายได้ปฏิบัติ ซึ่งบางครั้งก็มีข้อจำกัดในการจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ได้ตรงสายงานเนื่องจากมีบุคลากรค่อนข้างจำกัดการพัฒนางานในแต่ละด้าน ต้องมีการระดมทรัพยากรมาใช้เพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งบางครั้งก็มีข้อจำกัดในการจัดหา การบริหารที่ยึดติดกับกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทำให้การบริหารงานขาดความยืดหยุ่น และไม่คล่องตัว

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหา และจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาได้ให้สัมภาษณ์แนวทางการแก้ปัญหา และจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านลักษณะงาน ต้องวางระบบงานให้ชัดเจนภายใต้ระเบียบที่เกี่ยวข้องตามหลักการ “ระเบียบครบ ระบบดี” กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง ใช้แผนการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการจัดลำดับความสำคัญแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน โดยการใช้สติบนพื้นฐานของความถูกต้อง และมีการประนีประนอมกับทุกสถานการณ์ ปรับตัวให้เข้ากับการเผชิญสถานการณ์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

4.2 ด้านบทบาทหน้าที่ ต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละส่วนงาน แต่ละบุคคลให้ชัดเจน ตรวจสอบความซ้ำซ้อน และสร้างความตระหนักแก่ผู้รับผิดชอบ ปฏิบัติงานอย่างกัลยาณมิตร สนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน บริหารเวลาของบุคคลในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ

4.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นกลไกสำคัญในการจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธภาพของบุคลากรในสถานศึกษา ตั้งแต่การมอบหมายงานให้เกิดความเป็นธรรมและเหมาะสมกับบุคคล การจัดประชุมกำกับ ติดตามงานที่มอบหมายเป็นระยะ พัฒนาทักษะการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์กับผู้เกี่ยวข้องเสมอ ให้ความสำคัญกับกิจกรรมของบุคลากร ทั้งส่วนงานและส่วนตัว เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นต้องรีบแก้ไขทันที และจะต้องให้เกียรติยกย่องบุคคลที่ปฏิบัติดีอยู่เสมอ

4.4 ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นแบบอย่างในการพัฒนาตนสู่ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ การสร้างผลงานเชิงประจักษ์และนำไปสู่การปรับเลื่อนวิทยฐานะเป็นระยะ และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันก็ส่งเสริมคนดี คนเก่งในโรงเรียนให้เป็นแกนนำในการช่วยเหลือ สนับสนุนบุคคลอื่น ๆ ให้มีการสร้างผลงาน เพื่อนำไปสู่การปรับวิทยฐานะให้สูงขึ้น สร้างผลงานเชิงประจักษ์ ให้เกิดประโยชน์กับส่วนรวม โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษาทุกภาคส่วน

4.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ผู้บริหารสถานศึกษาต้องกำหนดโครงสร้างในการบริหาร และกำหนดภาระงานของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้มีการประสานกัน โดยมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกทั้งในส่วนตัวผู้บริหารและบุคลากรแต่ละคน มีการทบทวนโครงสร้างการปฏิบัติงานและปรับปรุงได้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว จัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สร้างวัฒนธรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารเป็นแบบอย่างแก่ครู และครูเป็นแบบอย่างแก่นักเรียน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้บุคลากร สามารถผลัดเปลี่ยนงานกันได้ทันทีที่มีการย้ายของบุคลากรทางการศึกษา

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายไว้ ดังนี้

1. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ตามลำดับ ทั้งนี้ ผลจากการวิจัยในทุกด้านสร้างความเครียดให้กับการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานของผู้บริหารในแต่ละด้าน มีความเชื่อมโยงกันทั้งในส่วนของลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดความเครียดได้ตลอดเวลาแต่ไม่ถึงขั้นมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องจากปัจจัยของความเครียดที่ระบุนั้นยังไม่เข้มพอที่จะระบุได้ว่า เป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียดที่แท้จริง ด้วยเหตุผลว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่จะเกิดความเครียดนั้นยังขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอีกอย่าง นั่นก็คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล เพราะถึงแม้จะมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาเดียวกันแต่ปฏิกริยาการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคล มักแตกต่างกันออกไปตามลักษณะนิสัยส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbin & Judge (2013 : 597 - 600) ซึ่งได้สร้างแบบจำลองในการศึกษาความเครียดที่ได้รับ ความนิยม และถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในการบริหารองค์กร

1.1 ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ปฏิบัติต้องใช้ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ปฏิบัติมีมาก ส่วนข้อที่อยู่ในลำดับสุดท้าย คือ งานที่ปฏิบัติที่มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ทั้งนี้ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญไม่ว่าจะเป็นปริมาณงานที่ปฏิบัติมีมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงาน รวมถึงความกดดัน ความสามารถ ความรับผิดชอบและระยะเวลาที่จำกัดในการปฏิบัติงานทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียดสูง สอดคล้องกับทฤษฎีของ Cooper & Straw (1993 : 66) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า บ่อเกิดของความเครียดจากการปฏิบัติงานมี 2 สาเหตุ ได้แก่ (1) งานมากเกินไป (2) การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา อ่อนชุม (2556) ซึ่งได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงาน และ ธารนัต ประทุม (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง สาเหตุความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบสาเหตุความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านลักษณะงานเป็นเหตุที่ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาเกิดความเครียด

1.2 ด้านบทบาทหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ขาดการนำผลประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ขาดอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน อาจเนื่องจากการที่ผู้บริหารสถานศึกษาเกิดความเครียดในด้านบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง เพราะผู้บริหารสถานศึกษาโดยส่วนใหญ่มักจะบริหารงานไม่ครบวงจร PDCA มีการปฏิบัติงานตามแผน โดยมุ่งการบรรลุเป้าหมายเป็นเกณฑ์ เมื่องานเสร็จขาดการติดตามผล ซึ่งอาจเป็นเพราะขาดความรู้ความเข้าใจในเทคนิควิธีและเครื่องมือในการประเมิน และการขาดอิสระในการตัดสินใจก็เป็นเหตุผลสำคัญในการก่อให้เกิดความเครียด ทั้งนี้เพราะผู้บริหารสามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างมีอิสระ มีสิทธิ์ในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญ ก่อน - หลัง ของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper & Straw (1993 : 59) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะมีความเครียดน้อยกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งต่ำกว่า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมลักษณ์ เมฆาวณิช (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2 (กลุ่มอำเภอพนสนิมคม) พบว่า หน้าที่ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บุคลากรขัดแย้งและแข่งขันในเรื่องความดีความชอบ รองลงมา คือ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากบุคลากรในโรงเรียนและชุมชน ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ความสัมพันธ์กับชุมชนมีน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้บริหารสถานศึกษา จึงทำให้ปัจจัยความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยในเรื่องของความขัดแย้งและแข่งขันในเรื่องความดีความชอบ ส่วนการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากบุคลากรภายในโรงเรียนที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาสูง เนื่องจากความสัมพันธ์ภายในองค์กรที่เป็นบ่อเกิดแห่งความพึงพอใจ และมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจจะช่วยลดความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาที่เกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานก็มักจะเป็นเรื่องยากที่สุดของการจัดการตามแนวคิดของ Cooper & Straw (1993 : 59) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ ปะนามะทัง (2559) ซึ่งได้ศึกษาสาเหตุของความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 พบว่า สาเหตุของความเครียดของผู้บริหารส่วนหนึ่งเกิดจากเพื่อนร่วมงาน และ วนิดา อ่อนชุม (2556) ได้ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

1.4 ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การขาดโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าน้อย และงานที่ปฏิบัติไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย ก็คือ การไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะการเลื่อนเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษสำหรับผู้บริหารมีปริมาณจำกัด มีการแข่งขันสูง จึงก่อให้เกิดความเครียดเป็นธรรมดา ซึ่งให้เห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความเครียดในเรื่องของการเลื่อนขั้นเงินเดือนมากนั้น หมายถึง โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้ามีน้อย ซึ่งสภาพการดังกล่าวมีส่วนบั่นทอนความพยายาม และอาจเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด พบว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและผลตอบแทนเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความเครียด และ วรณิศา สระทองยอด (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนบ้านมาบตาพุด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1 พบว่า ด้านความก้าวหน้าทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากต้นสังกัด ยากแก่การนำสู่การปฏิบัติ รองลงมา คือ นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากต้นสังกัดขาดความชัดเจน ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ในโรงเรียนไม่มีบรรยากาศแห่งมิตรภาพ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา คือ นโยบายและแนวทางจากต้นสังกัดยากต่อการนำสู่การปฏิบัติและขาดความชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริหารการศึกษาในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงและนโยบายบ่อย บางครั้งก็เลยขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ผู้บริหารต้องมีวิธีคิดวิธีปฏิบัติเอง จึงก่อให้เกิดความเครียดอยู่เสมอ สรุปได้ว่าความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรนั้น เกิดจากการที่ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกรู้สึกต่อการปฏิบัติงานภายใต้นโยบายที่ขาดความชัดเจน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด และความไม่รับผิดชอบของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Cartwright & Cooper (1997 : 98) ที่กล่าวไว้ว่า ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งในการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ ปะนามะทั่ง (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สาเหตุของความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32 พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. ผลการเปรียบเทียบการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเพศไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper, Dewe & O'Driscoll (2001 : 111) ซึ่งได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานทุกวันเป็นสิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ตัวบ่งชี้ความเครียดที่เกิดจากลักษณะงาน โครงสร้างงาน บุคลากร บรรยากาศองค์การ เป็นปรากฏการณ์ที่ผู้บริหารสามารถพบเห็นได้ทั่วไปเป็นประจำ แม้จะมีความแตกต่างตามประเภทของงานที่ทำแต่ก็จะมีโครงสร้างบางปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือนกัน ไม่ว่าผู้บริหารจะเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย พฤติกรรมและปรากฏการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดจึงเป็นสถานการณ์ที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามอายุ ของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานและความรับผิดชอบของผู้บริหารสถานศึกษาแม้จะเหมือนกัน และความอดทนต่อความเครียดของคนต่างอายุกัน ทำให้มีความคิดเห็นในเรื่องนี้แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติพร โคตรตะ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28 ที่กล่าวว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษา เปรียบเทียบปัจจัยที่จะทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่จำแนกตามตำแหน่ง เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 จำแนกตามประสบการณ์ในการบริหาร ของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหารที่มีประสบการณ์แตกต่างกันได้มีโอกาสเรียนรู้ และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เป็นต้น ทู่นที่แตกต่างกันจึงทำให้สามารถเผชิญกับความเครียดได้อย่างแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา อ่อนซุม (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3 พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการบริหารงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน ของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขนาดของสถานศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมมีปริมาณงาน จำนวนนักเรียน จำนวนบุคลากร และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอยู่แล้ว ปัญหาที่อาจก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานจึงมีไม่เท่ากัน ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันจึงมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญญา ลิขธรรมมา (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ระดับภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา สถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีระดับภาวะความเครียดแตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด และแนวทางในการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาจากการสัมภาษณ์ พบว่า มีทั้งประเด็นที่ก่อให้เกิดความเครียด และแนวทางในการจัดการความเครียด ซึ่งนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

3.1 ด้านลักษณะงาน ผลจากการวิจัย พบว่า สภาพความเครียดเกิดจากการวางระบบงานไม่เหมาะสม บุคลากรในองค์กรไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ความสามารถของบุคลากรมีจำกัด ก่อให้เกิดความเครียดในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน ประกอบกับลักษณะงานตามนโยบายที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย โครงสร้างขององค์กรเปลี่ยนแปลงทั้งสายงาน ทั้งหน่วยงาน และทั้งหน่วยงาน สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน กระบวนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน สายการบังคับบัญชาที่ไม่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ แนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารจึงมุ่งเน้นการจัดการโครงสร้างระบบงานให้ชัดเจน กำหนดแผนที่ชัดเจนเป็นเครื่องมือในการทำงาน และบริหารงาน โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans (1985) และ Greenberg (2005) ที่เสนอวิธีการจัดการความเครียดที่เกี่ยวกับลักษณะงาน โดยการจัดระบบงาน แยกงานด่วน และงานที่สามารถทำได้ในภายหลัง บริหารเวลาให้เหมาะสม จัดองค์กรแบบกระจายอำนาจ สร้างบรรยากาศมนุษยสัมพันธ์ ใช้วิธีการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม

3.2 ด้านบทบาทหน้าที่ ผลจากการวิจัย พบว่า ความเครียดด้านนี้เกิดจากความไม่ชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ทำให้มีลักษณะงานซ้ำซ้อน ต้องทำหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน ทำให้งานมีข้อบกพร่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper & Straw (1993) ที่ได้นำเสนอไว้ว่า ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ เกิดจากการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ และบางครั้ง บทบาทหน้าที่ในองค์กรมีความขัดแย้งกันเอง จึงทำให้เกิดความเครียดสูงขึ้น ในส่วนของการจัดการความเครียดด้านนี้ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรทุกฝ่ายให้ชัดเจน ตรวจสอบความคลุมเครือและความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่กำกับ ติดตาม การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายไว้อยู่เสมอ ซึ่ง Cooper & Straw (1993) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า

ความเครียดด้านนี้ มักจะเกิดขึ้นกับผู้บริหารที่มีงานยุ่งและวุ่นวายตลอดเวลา รวมทั้ง บทบาทการประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย วิธีจัดการความเครียดด้านนี้ จึงต้องสร้างความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคล ซึ่งจะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การป้องกันความรับผิดชอบเกินกำลัง ด้วยปริมาณงานพอสมควรจะช่วยให้ความเครียดลดลงได้

3.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ผลจากการวิจัย พบว่า สภาพความเครียดด้านนี้เกิดจากการขาดทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ช่องว่างระหว่างอายุ และลักษณะงาน ทำให้การยอมรับของบุคลากรอยู่ในระดับจำกัด ตลอดจนการขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ ทำให้บุคลากรหย่อนความสามารถและเกิดความย่อท้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hellriegel, John, Slocum & Richard (1998 : 202 - 206) ที่ระบุว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานส่วนหนึ่งเกิดจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล องค์กรต้องการสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายสัมพันธภาพที่ดี ทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคล และหน่วยงาน ผลที่ตามมา นั่นคือ ทุกคนจะมีความเครียด และทำให้ผลผลิตขององค์กรตกต่ำ แนวทางในการจัดการความเครียดด้านนี้ คือ ต้องสร้างระบบพนักงานสัมพันธ์อย่างเข้มแข็ง ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีการสร้างกระบวนการสื่อสารที่ดีในทุกระดับ ให้เกียรติและยกย่องคนทำงานที่มีผลงาน โดยเปิดเผยสร้างการยอมรับ และให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่คนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนดล หาญอมรเศรษฐ์ (2555 : 37 - 38) ที่เสนอไว้ว่า วิธีการจัดการความเครียดที่ดีผู้บังคับบัญชาจะต้องมีการให้เกียรติ ยกย่อง ชมเชย เมื่อมีการทำความดี และเมื่อมีการกระทำความผิดก็จะต้องได้รับการตำหนิ แนะนำอย่างกัลยาณมิตร มีการกระตุ้นการทำงานด้วยการให้รางวัลแก่ผู้กระทำดี และบริหารงาน โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม

3.4 ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ผลจากการวิจัย พบว่า สภาพความเครียดด้านนี้เกิดจาก ความตั้งใจในการเข้าสู่ตำแหน่ง โดยเฉพาะวิธีการประเมินผลงานเชิงประจักษ์ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลา และอาศัยความร่วมมือของคนในองค์กรทั้งหมด ตลอดจนเกิดทางในการก้าวหน้า และพัฒนาคนต้องมีความชัดเจน และได้รับโอกาสโดยเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hellriegel, John, Slocum & Richard (1998 : 207 - 208) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในด้านนี้ไว้ว่า ความก้าวหน้าทางวิชาชีพเป็นสาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าการสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสนในการพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในตำแหน่ง แนวทางการจัดการความเครียดด้านนี้ จึงขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา และองค์กรที่เกี่ยวข้องในการกำหนดหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ตลอดจนมีความเป็นธรรมในการปฏิบัติในด้านการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่ง การสร้างความมั่นคงในตำแหน่งที่ดำรงอยู่ การจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรเป็นระยะก็จะช่วยให้ผ่อนคลายความเครียดแก่ผู้บริหารได้มากขึ้น

3.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ผลจากการวิจัย พบว่า สภาพที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านนี้ เนื่องจากโครงสร้างการบริหารของโรงเรียนไม่ชัดเจน บุคลากรมีข้อจำกัด ทั้งปริมาณและคุณภาพ กฎระเบียบที่เคร่งครัดทำให้การบริหารงานไม่ยืดหยุ่น ขาดความคล่องตัว ทรัพยากรที่นำมาใช้เพื่อการบริหารงานมีความจำกัด ประเด็นเหล่านี้ ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้บริหารได้ตลอดเวลา ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวความคิดของ Taylor (1986) ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป ไม่ยืดหยุ่น ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน คนในองค์กรแก่งแย่ง ชิงดี ชิงเด่น ขาดการปรึกษาหารือ และช่วยเหลือกันทำงาน แนวทางการจัดการความเครียดด้านนี้ จึงสัมพันธ์กับการจัดโครงสร้างที่เหมาะสม การปรับปรุงกฎระเบียบให้เอื้อต่อการปฏิบัติ และการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พินิตา ภักดี (2551) ซึ่งกล่าวว่า การแก้ไขความเครียดด้านนี้ ต้องมีการออกแบบนโยบายและการบริหารองค์กรที่เหมาะสม กฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่น การจัดโครงสร้างการบริหารที่มีการกระจายอำนาจ การมอบหมายงานแก่บุคลากรตามความรู้ความสามารถ การสื่อสารที่ดี การสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันในกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจน การจัดหาเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริหารให้เพียงพอ และเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

1.1 การนํานโยบายจากระดับสูงสู่การปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ก่อนสั่งการ ควรมีการประชุมชี้แจง ทำความเข้าใจ ตลอดจน มีคู่มือหรือแนวทางในการดำเนินการด้านนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับความสะดวก และมีความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติให้ตรงกัน

1.2 การเปลี่ยนโครงสร้างทางการบริหารบ่อย ๆ อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพของผู้บริหารโดยตรง ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติโดยเร็วและควรประยุกต์ศาสตร์ และแผนงานที่เกี่ยวข้องให้เอื้ออำนวย และเชื่อมโยงกับแนวปฏิบัติเดิมให้ชัดเจน

1.3 สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้บริหาร โดยการจัดระบบความดีความชอบให้เกิดความเป็นธรรม มีตัวชี้วัด และระบบการประเมินที่เป็นรูปแบบชัดเจน อธิบายได้ทุกขั้นตอน

1.4 ยกย่องและสนับสนุนผู้บริหารที่มีการปฏิบัติดี และประสบความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาให้เป็นที่ประจักษ์ โดยอาจยกย่อง ชมเชยในที่สาธารณะ และจัดหารางวัลให้เป็นสิ่งจูงใจที่เหมาะสม

1.5 สนับสนุนงบประมาณ และทรัพยากรที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานแก่สถานศึกษาให้เพียงพอ โดยอาจจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ให้สถานศึกษาสามารถจัดหารายได้มาสนับสนุนการจัดการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะต่อสถานศึกษา

2.1 ผู้บริหารกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่ของบุคลากรภายในสถานศึกษาให้เกิดความชัดเจน มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของบุคคล

2.2 ผู้บริหารจัดระบบการทำงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนการดำเนินการตามแผน การประเมินติดตามผลการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบ

2.3 ผู้บริหารสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับบุคลากรในสถานศึกษา ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารแบบเปิด การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ การลดช่องว่างระหว่างบุคคล โดยการใช้กระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การให้เกียรติและยกย่องผู้มีผลงาน และการปฏิบัติดีให้เป็นที่รับรู้ทั่วกัน

2.4 กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรในสถานศึกษา ให้เป็นรูปธรรม โดยจัดทำแผนพัฒนาเป็นรายบุคคล (ID Plan) กระจายอำนาจในการบริหารเพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบงานอย่างชัดเจน ดำเนินการให้มีการชี้แนะแนวทางการเข้าสู่ตำแหน่งและวิทยฐานะที่สูงขึ้น

2.5 สนับสนุนทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึงและเกิดความเท่าเทียม ตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ สร้างบรรยากาศแห่งการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรวิจัยพัฒนารูปแบบสถานศึกษาโดยใช้หลักพุทธธรรม เพื่อได้ให้บุคลากรในสถานศึกษาได้ใช้ จิต ปัญญา สติ และสมาธิในการทำงานร่วมกัน

3.2 ควรวิจัยพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา โดยใช้หลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารจัดการ

3.3 ควรวิจัยเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการความเครียดต่อไป

3.4 ควรวิจัยประเมินผลการบริหารการศึกษาในภูมิภาค ตามโครงสร้างใหม่ เพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานในสถานศึกษา และเขตพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

บรรณานุกรม

- กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง และลัดดาวัลย์ ณ ระนอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. **วารสารศึกษาศาสตร์**. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 8(2), ก.ค. - ธ.ค.
- กาญจนา ศรีชัยกา. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- กิติพร โคตร์ตะ. (2557). ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ขจิตรรัตน์ ปูนพันธุ์ฉวย. (2556). ปัญหาความเครียดของคนไทย. [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.bloggang.com>. [2559, กันยายน 28].
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา . กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทนา เจริญเวช. (2556). ความเข้มแข็งอดทนด้านจิตใจกับพฤติกรรมการดูแลของผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเภท. **วารสารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต**. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ 27(1), 126 – 128.
- จำลอง ดิษยวนิช. (2554). **จิตวิทยาของความคับทู่ข้** (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่ : กลางเวียงการพิมพ์.
- เจษฎา คุณามมาก. (2555). ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนิกา ภูวดิษยคุณ. (2554). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารความเครียดในองค์กร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวิตและความตาย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ชานนทร์ มุ่งเขตกลาง. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25. **วารสารศึกษาศาสตร์**. ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 8(4), 106 - 112.
- ฐาปนี ว่างานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐรพันธ์ เจริญนนท์. (2551). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ทิพาพร ลิขิตกุล. (2555). **ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนดล หาญมงคลเศรษฐ์. (2555). **คู่มือตรวจสอบประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ไรต์ซี พีริเมียร์.
- ชนานัด ประทุม. (2556). **สาเหตุความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์เทอ์กรุงเทพ.
- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์. (2552). **มนุษย์สัมพันธ์และการบริหารทีมงาน**. กรุงเทพฯ : คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิเวศน์ วงศ์สุวรรณ. (2551). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- เนตรราตรี ท้าวโสม. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยและประเมินผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประไพพร ใจเย็น. (2553). **ความเครียดและแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี**. ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). **ความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปียนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2555). **ที่มาของความเครียดในการทำงาน**. [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://oknation.nationtv.tv>. [2559, กันยายน 15].
- พนม เกตุมาน. (2550). **ปัญหาพฤติกรรมเด็กวัยรุ่น**. [Online]. เข้าถึงได้จาก : http://www.psyclin.co.th/New_page_55.htm. [2559, เมษายน 22].
- พนิดา ภัคดี. (2551). **การบิดเบือนใจในช่วงพักที่มีผลต่อความเมื่อยล้า ความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของครู**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

- พิเชษฐ์ พุ่มแจ้. (2555). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงานของครูและ การรับรู้ความสามารถของกลุ่มครู ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครู.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้า และจัดจำหน่ายสินค้า แพชั่นแห่งหนึ่ง. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิสนุ พงศ์ศรี. (2552). วิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : พรอพเพอร์ตี้พรีน.
- มรรยาท รุจิวิทย์. (2557). ผลของโปรแกรมไปโอพีดีแบบครบถ้วนกับการสร้างจินตนาการ ต่อระดับพฤติกรรม ก้าวร้าวของผู้เสพสารแอมเฟตามีน. วารสารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต. 28(1), 92 - 104.
- เยาวลักษณ์ อิงสวัสดิ์, ปณิตดา ยิ้มสกุล และสุรศักดิ์ หลาบมาลา. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่าง การบริหารสถานศึกษากับความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. วารสารวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 10(1), ม.ค. - เม.ย.
- รัตนภรณ์ ปะนามะทัง. (2559). สาเหตุของความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วนิดา อ่อนชุม. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 3. ภาคนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วรรณิศา สระทองยอด. (2556). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน บ้านมาบตาพุด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1. ภาคนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัน เดชพิชัย. (2535). คู่มือการวิจัยและการประเมินผลโครงการทางการศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์. ปัตตานี : มนตรีบริการ.
- วิจิตา ดุลยปวีณ. (2555). ความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษายะลา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- วิเชียร วิทยอุดม. (2551). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์.
- สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระยา. (2554). **ความเครียด**. [Online]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.somdet.go.th>. [2559, เมษายน 22].
- สมศักดิ์ ว่างเยี่ยมเสริมสุข. (2554). **การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- สัญญา ลิขรรณา. (2554). **ระดับภาวะความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.**
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11. (2558). **รายงานผลการจัดการศึกษาปีการศึกษา 2558**. [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.secondary11.go.th/2016/th/doc/plan58.pdf> [2559, มีนาคม 29].
- สิริธร โกลลจันทร์. (2558). **ความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บุนรอดบริวเวอรี่ จำกัด เขตสามเสน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. จุลนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- สิริอร วิชชาวุธ. (2553). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดแสง หมื่นราม. (2554). **ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.**
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพ หวังช่อกลาง. (2554). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการเผชิญความเครียดของนักศึกษาสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ วิทยาลัยนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

- อังคินันท์ อินทรกำแหง. (2551). สัมภาษณ์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. 14(1), 135 - 150.
- อัมพร โอตระกูล. (2538). *สุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ : นานอักษรการพิมพ์.
- อุดมลักษณ์ เมฆาวณิชชย์. (2556). *ความเครียดของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 (กลุ่มอำเภอพนัสนิคม)*.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Adeoye & Okonkwo. (2010). Gender and School types as Factors Responsible for job Stress in Nigeria Universities. *Edo Journal of Counselling*. 3(2), 220 – 228.
- Baber, Donald Brond. (2001). *A Comparative Study of Stress and Burnout Among and Between Special Education Administrators and Elementary School*. New Jersey : Prentice - Hall.
- Beehr, T. A. & Franz, T. M. (1979). *The Current Debate about the Meaning of Job Stress*. New York : Hawoth.
- Brown, W. & Moberg, D. (1980). *Organization Theory and Management : A Macro Approach*. New York : Jhon Wiley & Sons.
- Cartwright, S & Cooper, C. L. (1997). *Managing Workplace Stress*. New York : Sage.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976). Occupational Sources of Stress : a Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health. *Journal of Occupational Psychology*. 49(1), 11 - 28.
- Cooper, C. L. & S. Cartwright. (1994). Stress Management Interventions in The Workplace : Stress Counseling and Stress Audits. *British Journal of Guidance and Counseling*. 65 - 73.
- Cooper, C. L., Cartwright, S., & Early, C. (2001). *The International Handbook of Organizational Culture and Climate*. Chichester, UK: John Wiley & Sons
- Cooper, C. L. & Straw, Alison. (1993). *Successful Stress Management In A Week*. London : Headway, Hodder & Stoughton.
- Cooper, C. L., Cartwright, S. & Early, C. (2001). *The International Handbook of Organizational Culture and Climate*. Chichester, UK : John Wiley & Sons.

- Cooper, C. L., Dewe, Philip J. & O'Driscoll, Michael P. (2001). **Organizational Stress**. Thousand Oaks, California : Sage.
- Foy, Tommy. (2015). Managing Workplace Stress for increased Performance in an Irish Higher Education Institution. **Dissertation Publishing**. Walden University.
- Friedman, M. & Rosenman, R. H. (1974). Type A Behavior and your Heart. New York : Knopf. Garland, Laretta M. and Carol T. Bush. **Coping Behaviors and Nursing**. Verinia : Reston.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (2000). **Behavior in Organizations**. (7th ed.). New jersey : Prentice - hall.
- Greenberg, Jerald. 2005. **Managing Behavior in Organization**. Upper Saddle River, N. J. : Pearson Education.
- Hellriegel, Don., John W., Slocum, Jr. and Richard W. Woodman. (1998). **Organizational Behavior**. New York : West.
- Holmes, T. H. & Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. **Psychosomatic Medicine**. 11, 213 – 218.
- Jandaghi, Gholam Reza and Other. (2001). Investigation the Relationship between Job Traits and Job Stress (Case Study : Shahed University Staff and Professors). **Australian Journal of Business and Management Research**. 1(5), 24 - 31.
- Jex, S.M. (1998). **Encyclopedia of Occupational Health and Safety** (4th ed.). Geneva : International Lab.
- Kalimo & other. (1987). **Psychosocial Factors of Work and Their Relation to Health**. Geneva : World Health Organization.
- Korunka, C., Frank, H., Lueger, M., & Mugler, J. (1995). The Entrepreneurial Personality in The Context of Resources, Environment and the Startup Process - A Configurational Approach. **Entrepreneurship Theory and Practice**, 28(1), 23 - 42
- Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan. (1984). **Stress, Appraisal and Coping**. New York : Springer.
- Luthans, F. (1985). **Organizational Behavior**. New York : McGraw - Hill
- McCoy, R. R. (1988). A Simple Technique for Quantitation of Low levels of DNA Damage in Individual Cells. **Experimental Cell Research**. 175, 184 - 191.

- Motowidlo, S. J. & Schmit, M. J. (1999). **Performance Assessment in Unique Jobs**, in D. R. Ligen and E. D. Pulakos (eds), **The Changing Nature of Job Performance : Implications for Staffing, Motivation, and Development**. San Francisco : Jossey - Pass.
- Narayanan, R., Kramer, H. & Ramaswami, M. (1999). Molecular Mechanisms of Membrane Trafficking at the Drosophila Synapse. **A. Dros. Res, Conf.** 2, 40 : 571.
- O'Driscoll, M. and Beehr, T. (1994). Supervisor Behaviors, Role Stressors and Uncertainty as Predictors of Personal Outcomes for Subordinates. **Journal of Organizational Behavior.** 15, 141 - 55.
- Robbin, Stephen P. & Judge, Tim. (2013). **Organization Behavior**. Upper Saddle River, New Jersey : Pearson.
- Schmitz, N., Neumann, W., & Oppermann, R. (2000). Stress, Burnout and Locus of Control in German Nurses. **International Journal of Nursing Studies.** 37(2), 95 - 99.
- Selye, H. (1978). **The Stress of Life**. New York : McGraw - Hill.
- Sparks. (1997). Need for Ecosystem Management of Large Rivers and their Floodplains. **BioScience.** 45, 168 – 182.
- Taylor, S.E. (1986). **Health Psychology**. New York : Random House.
- Tyson, P. D. (2002). Five - Year Follow - Up Study of Stress among In Public and Private Hospital in Thailand. **International Journal of Nursing Studies.** 41, 247 - 254.
- Wright, P.A. (1987). A Study of Computer Instruction for Remediation in Mathematics on The Secondary Lev. **Dissertation Abstracts International.** 45 : 1063.

บุคลากรกรม

- คำหริ จันทชูโต (ผู้ให้สัมภาษณ์). โรงเรียนท่าชนะ ตำบลท่าชนะ อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84170. เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2559.
- อมรรัตน์ โพธิ์เพชร (ผู้ให้สัมภาษณ์). โรงเรียนบ้านเสด็จพิทยาคม ตำบลบ้านเสด็จ อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84260. 24 ตุลาคม 2559.
- อมรรัตน์ โสธรัตน์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). โรงเรียนท่าฉางวิทยาคาร ตำบลเขาถ่าน อำเภотаฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84150 เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2559.



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved



ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

1. ชื่อ – สกุล นางสาวอมรรัตน์ โสธำรัตน์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ
วุฒิการศึกษา ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ปฏิบัติงาน โรงเรียนท่าฉางวิทยาคาร อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ชื่อ – สกุล นางสาวอมรรัตน์ โพธิ์เพชร
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนชำนาญการ
วุฒิการศึกษา ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
สถานที่ปฏิบัติงาน โรงเรียนบ้านเสด็จพิทยาคม อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ชื่อ – สกุล นางสาวคำหรี จันทชูโต
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการโรงเรียนชำนาญการ
วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
มหาวิทยาลัยนเรศวร
สถานที่ปฏิบัติงาน โรงเรียนท่าชนะ อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. ชื่อ – สกุล นางสาวรังสิตา ชุมชอบ
ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษ
วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย
มหาวิทยาลัยทักษิณ
สถานที่ปฏิบัติงาน โรงเรียนพุนพินพิทยาคม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
5. ชื่อ – สกุล นางสาวหยดฟ้า ราชมณี
ตำแหน่ง อาจารย์
วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการการวิจัยเพื่อการบริหาร
และการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
สถานที่ปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช
จังหวัดนครศรีธรรมราช



ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านลักษณะงาน
- 2) ด้านบทบาทหน้าที่
- 3) ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
- 4) ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ
- 5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และตรงกับความ เป็นจริงให้มากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ ในภาพรวมและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อหน้าที่การงานของท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความร่วมมือด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวนตยา สุวรรณจันทร์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

All Right Reserved

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับสถานภาพของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

31 - 40 ปี 41 - 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ประสบการณ์ในการบริหาร

น้อยกว่า 10 ปี 10 ปีขึ้นไป

4. ขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน

ขนาดเล็ก (น้อยกว่า 499 คน) กับ ขนาดกลาง (500 – 1,499 คน)

ขนาดใหญ่ (1,500 – 2,499 คน) กับ ขนาดใหญ่พิเศษ (2,500 คน ขึ้นไป)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่าข้อความใดตรงกับความคิดเห็นในความเครียดของผู้บริหาร
สถานศึกษาอยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องความคิดเห็นความเครียดของผู้บริหาร ที่ตรง
ตามสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านลักษณะงาน						
1	ปริมาณงานที่ปฏิบัติมีมาก					
2	งานที่ปฏิบัติต้องใช้ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานมาก					
3	งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความถนัด และความสามารถ					
4	งานที่ปฏิบัติมีขั้นตอนมากเกินไป					
5	งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงมาก					
6	งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่มีความ เร่งรัด เร่งด่วน					
7	งานที่ปฏิบัติมีชั่วโมงในการปฏิบัติงานมาก					
8	ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำกัด					
9	มีความเสี่ยงจากการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน					
10	งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต					
ด้านบทบาทหน้าที่						
11	การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน					
12	งานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสม					
13	งานที่ได้รับมอบหมายขาดความเป็นธรรม					
14	ปริมาณงานที่รับผิดชอบมากเกินไป					
15	ขาดอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
16	ขาดข้อมูลในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
17	ขาดการนำผลประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน					
18	การประเมินงานขาดความเป็นระบบและไม่มีประสิทธิภาพ					
19	มีความขัดแย้งในตนเองกับงานที่ปฏิบัติ					
20	มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน						
21	มีความรู้สึกว่าคุณทอดทิ้งหรือโดดเดี่ยวในการปฏิบัติงาน					
22	ไม่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากบุคลากรใน โรงเรียนและชุมชน					

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน (ต่อ)						
23	มีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรที่มีเพศตรงข้าม					
24	บุคลากรในหน่วยงานมีความขัดแย้งกันอยู่เสมอ					
25	บุคลากรขัดแย้งและแข่งขันในเรื่องความดีความชอบ					
26	บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์เชิงลบ และใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน					
27	บรรยากาศองค์กรโดยรวมขาดความอบอุ่น					
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ						
28	ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
29	ความสัมพันธ์กับชุมชนมีน้อย					
30	ขาดการสนับสนุนจากชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
31	การขาดโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษ					
32	ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีโอกาสดำเนินงานน้อย					
33	งานที่ปฏิบัติไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์					
34	งานที่ปฏิบัติไม่ท้าทาย มีความซ้ำซาก จำเจ					
35	ไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ					
36	การไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
37	การขาดโอกาสในการทำผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง					
38	ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งล่าช้าเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น					
39	ไม่สามารถมองเห็นโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายงาน					
40	ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บังคับบัญชา					
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร						
41	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากต้นสังกัดขาดความชัดเจน					
42	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากต้นสังกัดยากแก่การนำสู่การปฏิบัติ					
43	โครงสร้างการจัดสายงานในหน่วยงานมีการแยกย่อยมาก					

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (ต่อ)						
44	การจัดสายงานในการบังคับบัญชาขาดความชัดเจน					
45	ขาดขวัญและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา					
46	ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ต้องปฏิบัติ					
47	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนงานไม่เพียงพอ					
48	การจัดบุคลากรไม่สอดคล้องกับกับความสามารถและลักษณะงาน					
49	ในโรงเรียนไม่มีบรรยากาศแห่งมิตรภาพ					
50	บุคลากรในโรงเรียนขาดความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
51	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม					

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

สำหรับศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา

เรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

คำชี้แจง

ประเด็นสัมภาษณ์ เรื่องการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 สัมภาษณ์ในประเด็นหลัก 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านบทบาทหน้าที่
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดเสนอแนะแนวทางในการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 เพื่อความสมบูรณ์ของวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง ที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการเสนอแนะแนวทางในการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 มา ณ โอกาสนี้

นางสาวนัตยา สุวรรณจันทร์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

All Right Reserved

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

วุฒิการศึกษาสูงสุด.....

ประสบการณ์ทางการทำงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา..... ปี

วิทยฐานะ.....

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษา..... ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาแนว ประเด็นคำถาม

1. ประเด็นที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารทั้ง 5 ด้าน

1.1 ด้านลักษณะงาน

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านบทบาทหน้าที่

.....

.....

.....

.....

1.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

1.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

.....

.....

.....

.....

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

.....

.....

.....

.....

2. แนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.1 ด้านลักษณะงาน

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่

.....

.....

.....

.....

2.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

2.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

.....

.....

.....

.....

2.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ง
ตารางสรุปค่า IOC

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของเนื้อหา
เรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11

ความเครียดในการปฏิบัติงาน		ค่า IOC	การแปลผล
ด้านลักษณะงาน			
1	ปริมาณงานที่ปฏิบัติมีมาก	1.0	ใช้ได้
2	งานที่ปฏิบัติต้องใช้ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานมาก	1.0	ใช้ได้
3	งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความถนัดและความสามารถ	1.0	ใช้ได้
4	งานที่ปฏิบัติมีขั้นตอนมากเกินไป	1.0	ใช้ได้
5	งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงมาก	1.0	ใช้ได้
6	งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่มีความ เร่งรัด เร่งด่วน	0.6	ใช้ได้
7	งานที่ปฏิบัติมีชั่วโมงในการปฏิบัติงานมาก	0.8	ใช้ได้
8	ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำกัด	1.0	ใช้ได้
9	มีความเสี่ยงจากการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.6	ใช้ได้
10	งานที่ปฏิบัติมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต	0.8	ใช้ได้
ด้านบทบาทหน้าที่			
11	การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	1.0	ใช้ได้
12	งานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสม	0.8	ใช้ได้
13	งานที่ได้รับมอบหมายขาดความเป็นธรรม	0.8	ใช้ได้
14	ปริมาณงานที่รับผิดชอบมากเกินไป	0.8	ใช้ได้
15	ขาดอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	1.0	ใช้ได้
16	ขาดข้อมูลในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	1.0	ใช้ได้
17	ขาดการนำผลประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน	1.0	ใช้ได้
18	การประเมินงานขาดความเป็นระบบและไม่มีประสิทธิภาพ	0.8	ใช้ได้
19	มีความขัดแย้งในตนเองกับงานที่ปฏิบัติ	0.8	ใช้ได้
20	มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	0.8	ใช้ได้
21	มีความรู้สึกที่ถูกทอดทิ้งหรือโดดเดี่ยวในการปฏิบัติงาน	1.0	ใช้ได้
22	ไม่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากบุคลากรในโรงเรียน และชุมชน	0.8	ใช้ได้

ความเครียดในการปฏิบัติงาน		ค่า IOC	การแปรผล
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน			
23	มีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรที่มีเพศตรงข้าม	1.0	ใช้ได้
24	บุคลากรในหน่วยงานมีความขัดแย้งกันอยู่เสมอ	0.8	ใช้ได้
25	บุคลากรขัดแย้งและแข่งขันในเรื่องความดีความชอบ	1.0	ใช้ได้
26	บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์เชิงลบ และใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน	0.8	ใช้ได้
27	บรรยากาศองค์กรโดยรวมขาดความอบอุ่น	1.0	ใช้ได้
28	ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.8	ใช้ได้
29	ความสัมพันธ์กับชุมชนน้อย	0.8	ใช้ได้
30	ขาดการสนับสนุนจากชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1.0	ใช้ได้
ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ			
31	การขาดโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษ	0.8	ใช้ได้
32	ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าน้อย	0.8	ใช้ได้
33	งานที่ปฏิบัติไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์	0.8	ใช้ได้
34	งานที่ปฏิบัติไม่ท้าทาย มีความซ้ำซาก จำเจ	0.8	ใช้ได้
35	ไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ	1.0	ใช้ได้
36	การไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	1.0	ใช้ได้
37	การขาดโอกาสในการทำผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง	1.0	ใช้ได้
38	ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งล่าช้าเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น	1.0	ใช้ได้
39	ไม่สามารถเล็งเห็นโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในสายงาน	0.8	ใช้ได้
40	ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บังคับบัญชา	1.0	ใช้ได้
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร			
41	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากต้นสังกัดขาดความชัดเจน	0.8	ใช้ได้
42	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากต้นสังกัดยากแก่การนำสู่การปฏิบัติ	0.8	ใช้ได้
43	โครงสร้างการจัดสายงานในหน่วยงานมีการแยกย่อยมาก	1.0	ใช้ได้
44	การจัดสายงานในการบังคับบัญชาขาดความชัดเจน	1.0	ใช้ได้

ความเครียดในการปฏิบัติงาน		ค่า IOC	การแปรผล
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (ต่อ)			
45	ขาดขวัญและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา	0.8	ใช้ได้
46	ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ต้องปฏิบัติ	1.0	ใช้ได้
47	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนงานไม่เพียงพอ	1.0	ใช้ได้
48	การจัดบุคลากรไม่สอดคล้องกับกับความสามารถและลักษณะงาน	1.0	ใช้ได้
49	ในโรงเรียนไม่มีบรรยากาศแห่งมิตรภาพ	0.8	ใช้ได้
50	บุคลากรในโรงเรียนขาดความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	1.0	ใช้ได้
51	สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม	1.0	ใช้ได้



ภาคผนวก จ
การหาค่าความเชื่อมั่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1. ด้านลักษณะงาน	0.733
2. ด้านบทบาทหน้าที่	0.925
3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	0.967
4. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	0.973
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	0.950
ทั้งหมด	0.981



ภาคผนวก ฉ
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์

1. ชื่อ – สกุล นายสำรวจ ถนอมศักดิ์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ
วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
สถานที่ปฏิบัติงาน โรงเรียนสววิทยา อำเภอเสวี จังหวัดชุมพร
ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 26 ปี
2. ชื่อ – สกุล นายสมยศ กระจ่างแจ้ง
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการพิเศษ
วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
สถานที่ปฏิบัติงาน โรงเรียนสุราษฎร์ธานี 2 อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 20 ปี
3. ชื่อ – สกุล นายวินัย กรานมูล
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการพิเศษ
วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถานที่ปฏิบัติงาน โรงเรียนสอาดเผดิมวิทยา อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 15 ปี
4. ชื่อ – สกุล นายถาวร แสงเพชร
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการพิเศษ
วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
สถานที่ปฏิบัติงาน โรงเรียนพุนพินพิทยาคม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 26 ปี
5. ชื่อ – สกุล นางเพียงแข ชิตจ้อย
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการพิเศษ
วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
สถานที่ปฏิบัติงาน โรงเรียนบ้านนาพิทยาคม อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 10 ปี



ภาคผนวก ช
บทสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

บทสัมภาษณ์
นายสำรวจ ถนอมศักดิ์
ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ โรงเรียนสววิทยา
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2559

1. ประเด็นที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

1.1 ด้านลักษณะงาน

ภารกิจหน้าที่ของผู้บริหารค่อนข้างเครียด เรื่องนโยบายที่ค่อนข้างเปลี่ยนแปลงและไม่ค่อยสมดุล เช่น ลดโครงสร้างหลักสูตรให้นักเรียน ให้ลดเวลาเรียนในห้องให้ลดลง ลดเวลาเรียนเพิ่มเวลาเรียนรู้ แยกวิชาประวัติศาสตร์ และจากการแยกออกมาเป็น กศจ. ก็จะทำให้งานล่าช้า เช่น การเรียกบรรจุครู การแต่งตั้งโยกย้ายครูและผู้บริหาร ทำให้การบริหารงานหยุดชะงัก

1.2 ด้านบทบาทหน้าที่

ผู้บริหารต้องทำงานตามหน้าที่และความตั้งใจ บางครั้งการเอาจริงเอาจังเกินไปก็ทำให้เกิดความเครียด การหย่อนเกิดไปก็ไม่ได้งาน ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

1.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ส่วนใหญ่เครียดกับครูบางคนที่ไม่มีการขยายบรรณวิชาชีพครู ซึ่งมีประมาณ 5 % ไม่ปรับการเรียนการสอนมักจะสอนปากเปล่า ไม่พัฒนาโดยใช้สื่อ ส่วนครูรุ่นใหม่ไม่เน้นระเบียบวินัยให้นักเรียน โตะ แก้อ้อ ไม่เรียบบร้อย ไม่อบรมสั่งสอนนักเรียนมักจะตามใจนักเรียนมากเกินไป

1.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

ในส่วนความก้าวหน้าทางอาชีพของครู พบว่า มีความล่าช้าในการพิจารณาผลงานซึ่งเกี่ยวข้องกับงบประมาณ เมื่อจบจาก สพฐ. ล่าช้า ก็จะทำให้ผลงานทางวิชาการของครูล่าช้า แต่การเขียนผลงานไม่ได้ การันตีความสามารถของครู อยากรู้ให้สนับสนุนผลงานเชิงประจักษ์มากกว่าการทำเล่มผลงานหรือวิจัย

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

บางโรงเรียนอาจจะเครียดเพราะมีรองฯ ไม่ครบทุกฝ่าย สำหรับโรงเรียนสววิทยาไม่มีปัญหาเรื่องนี้เพราะมีรองฯ ครบทุกฝ่าย และรองฯ มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี มีการยอมรับจากครู จึงถือได้ว่าโรงเรียนมีโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรค่อนข้างดี

2. แนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

2.1 ด้านลักษณะงาน

โดยส่วนตัวผู้บริหารพยายามปรับตัวให้เข้ากับนโยบายที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ได้รับมอบหมายงานเป็นระยะ ก็อาจช่วยลดปัญหาและความเครียดได้

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่

ผู้บริหารต้องมีศาสตร์และศิลป์ที่ดีในการบริหาร วางตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีการยกย่องผู้ปฏิบัติดีให้เป็นที่ยอมรับในองค์กรอยู่เสมอ

2.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

สร้างความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเรียกมาพูดคุย ทำข้อตกลง นิเทศ ติดตาม และประเมินผลเป็นระยะ

2.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

ส่งเสริมให้ครูพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยการส่งผลงานเชิงประจักษ์หรืองานตามข้อตกลง มีการให้ความรู้ และให้การแนะนำในการทำผลงานอย่างเป็นระบบ

2.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ถ้าโรงเรียนที่ไม่มีร่องรอย ครบทุกฝ่ายอาจจะต้องแต่งตั้งครูที่มีความสามารถดำรงตำแหน่งผู้ช่วยฯ แต่อาจจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะการยอมรับจากครูในโรงเรียนอาจจะน้อยกว่าตำแหน่งรองฯ โดยตรง ผู้บริหารจึงต้องสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการทำงาน และมีการสื่อสารแบบเปิด

บทสัมภาษณ์

นายสมยศ กระจ่างแจ้ง

ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสุราษฎร์ธานี 2

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2559

1. ประเด็นที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

1.1 ด้านลักษณะงาน

ลักษณะงานที่จะต้องมีการบริหารงานกำกับบุคคลให้ปฏิบัติงานเพราะด้านลักษณะของงานไม่ว่าจะเกี่ยวกับบุคคลวิชาการสถานที่หรือการปฏิสัมพันธ์กับชุมชน งานทุกงานจะต้องมีระบบต้องสร้างระบบงาน ต้องมีระบบภายใต้ระเบียบที่เกี่ยวข้อง “ระเบียบครบ ระบบดี” ลักษณะของความเครียดจะเกิดขึ้นมาได้ เมื่อโรงเรียนขาดระบบ ซึ่งผู้บริหารจะต้องเป็นผู้จัดวางระบบ จะต้องใช้ระบบควบคุมการทำงานไม่ใช่ใช้ตัวผู้บริหารไปควบคุม ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และขนาดของสถานศึกษา

1.2 ด้านบทบาทหน้าที่

บทบาทหน้าที่เป็นเครื่องกำกับในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล การที่จะมอบหมายงานให้ใครคนหนึ่งจะต้องกำหนดภาระงานให้ครอบคลุม ครอบคลุม จะทำให้ไม่เกิดความเครียด บางคนตั้งใจทำงานมุ่งมั่นเกิดไป มีความตั้งใจสูง ก็จะก่อให้เกิดความเครียดที่สูง คนที่ปฏิบัติงานได้ดีจะต้องมีระดับความเครียดที่เหมาะสม ถ้าไม่เครียดเลยงานก็จะมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

สิ่งสำคัญ คือ ทักษะการสื่อสาร ผู้บริหารต้องมีทักษะในการสื่อสาร มนุษย์สัมพันธ์ และการติดตามงาน ซึ่งความเครียดในด้านนี้ ผู้บริหารต้องมีความเครียดที่เหมาะสม ถ้าผู้บริหารไม่มีปฏิสัมพันธ์ทางสร้างสรรค์ และบันเทิง ก็จะทำให้ประสิทธิภาพของงานด้อย ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี การสื่อสาร การมอบงานที่ชัดเจน และที่สำคัญ คือ การกำกับติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ เป็นเครื่องที่ทำให้ความเครียดของคนอยู่ในระดับที่เหมาะสม สรุปว่าขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

1.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

เรื่องนี้ผู้บริหารที่มีความเครียดน้อย จะมีความก้าวหน้าในวิชาชีพน้อย ถ้าเครียดเกินไปก็จะไม่มีความก้าวหน้าไม่ดีเช่นกัน จะต้องมีความเครียดที่พอประมาณเหมาะสมจะทำให้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าได้

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ในการจัดแบ่งโครงสร้างเพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จนั้น จะต้องมีโครงสร้างที่ชัดเจน มีปฏิสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการมีทิศทางมีเป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดภาระงานของกลุ่มของฝ่าย แต่ละกลุ่มงานต่าง ๆ ในโครงสร้าง ต้องออกแบบกำหนดภาระมาตรฐานงานให้ชัดเจน และให้ทุกคนในองค์กรได้รับสร้าง เมื่อโครงสร้างชัดเจน การปฏิสัมพันธ์ในองค์กรมีความชัดเจน ก็จะทำให้บุคคลในองค์กรมีความเครียดที่เหมาะสม ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเป็นกรอบทิศทางในการปฏิบัติงานขององค์กร ต้องมีความชัดเจนในเรื่องเหล่านี้ ต้องมีการมอบหมายคนให้ตรงกับโครงสร้าง ที่มีตามที่องค์กรกำหนดไว้ ผู้บริหารที่สร้างโครงสร้างและบรรยากาศที่ดีได้ ก็จะทำให้การปฏิบัติงาน เกิดความสำเร็จได้

2. แนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

2.1 ด้านลักษณะงาน

กำหนดภาระงานโดยภาพรวมและแต่ละฝ่ายให้ครอบคลุม ชัดเจน โดยอาศัยการมีส่วนร่วม มาช่วยกำหนดภาระงาน

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่

การที่บุคลากรจะมีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ต้องกำหนดบทบาทหน้าที่แต่ละคน แต่ละกลุ่ม แต่ละฝ่ายให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนและทำความเข้าใจในงานของตนเอง ผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่กำกับดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ

2.3 ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

เมื่อมีปัญหาด้านนี้ ผู้บริหารจะต้องมีการจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ให้มีกิจกรรมร่วมกัน อย่างสม่ำเสมอ

2.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

ผู้บริหารต้องกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพให้ชัดเจน

2.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

มีการจัดประชุมสร้างความเข้าใจในองค์กรการปฏิบัติงานตามโครงสร้าง ทบทวนโครงสร้าง อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อปรับปรุงเพิ่มเติม และผู้บริหารต้องสร้างแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจ ในเรื่องบรรยากาศ ขององค์กร ที่สำคัญต้องมีการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้บริหารมักมีความเครียดเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานต้นสังกัด เนื่องจากปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารอยู่บ่อย ๆ จึงทำให้ประสิทธิภาพการของงานและศึกษา ไม่มีจุดหมายที่แน่นอน เช่น เปลี่ยนเป็น กศจ. ทำให้ต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นเหตุให้เกิด ความเครียด

บทสัมภาษณ์
นายวินัย กรานมูล
ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสอาดเผดิมวิทยา
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2559

1. ประเด็นที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

1.1 ด้านลักษณะงาน

มีความเครียด ทั้งด้านตัวครู นักเรียน ผู้ปกครอง และทุก ๆ ฝ่าย หรืองานที่มาอย่างเร่งด่วน ต้องใช้การตัดสินใจ โรงเรียนแต่ละขนาดจะมีความเครียดที่ต่างกัน ขนาดเล็กจะเครียดน้อยกว่าขนาดใหญ่ ทั้งนี้ต้องมีข้อมูลสารสนเทศ และอาศัยการมีส่วนร่วมของส่วนหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เมื่อรองฯ หรือครูมีปัญหา และเมื่อแก้ปัญหาไม่ได้เขาก็จะมาปรึกษาเรา เราก็ต้องแก้ปัญหาตามหลักการบริหาร โดยยึดระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติประกอบการแก้ปัญหา

1.2 ด้านบทบาทหน้าที่

ความเครียดเกิดจากการที่ผู้บริหาร ต้องรับผิดชอบงานทั้งโรงเรียน มีทีมงานในการปฏิบัติงาน จะต้องทำงานเป็นทีมจะทำงานเหมือนผู้บริหารเก่งคนเดียวไม่ได้ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร เช่น ช่วยกันหาข้อยุติ ประชุมตกลงหาหรือ ทำแผนพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน ต้องใช้กระบวนการของการมีส่วนร่วม และวงจรเดมมิง PDCA ใช้วงจรคุณภาพต่าง ๆ ใช้หลักสูตรโรงเรียน มาตรฐานสากลในการบริหารสถานศึกษาทุกอย่างต้องวางระบบอย่างดี ถ้าไม่มีแผนและวิธีการที่ชัดเจน ก็ทำให้เกิดความเครียดได้

1.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ด้านนี้มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ตลอดเวลาในโรงเรียน มีการประชุมทุกเดือน มีการให้ขวัญกำลังใจ เช่น ให้ของขวัญในวันคล้ายวันเกิด สนับสนุนส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทำผลงาน มีคลินิกปรึกษาการทำวิทยฐานะ ส่งครูไปศึกษาดูงานที่ต่างประเทศ ส่งเสริมครู จึงทำให้ครูมีความพยายามในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

1.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

ผู้บริหารมักจะมี ความเครียด เรื่องการปรับเพิ่มวิทยฐานะกำลังส่งผลงานเชิงประจักษ์ ความเครียดทางด้านนี้ค่อนข้างมาก เพราะต้องพัฒนาทุก ๆ ด้าน เพื่อจะให้เกิดผลงานเชิงประจักษ์ เครียดในช่วงการเตรียมงาน เตรียมเอกสารก่อนกรรมการมาประเมิน

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

โรงเรียนมีโครงสร้าง 5 กลุ่ม 1) วิชาการ 2) งบประมาณและแผนงาน 3) บุคคล 4) ทัวไป 5) กิจกรรมนักเรียน รวมทั้งหมด 5 กลุ่ม มีความเครียดทุกกลุ่มงาน โดยเฉพาะการใช้จ่ายงบประมาณ และด้านวิชาการ การเป็นผู้บริหารจะต้องระวังในการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่มีอยู่ให้เหมาะสม มีการเก็บเงินระดมทรัพย์จากนักเรียน เงินระดมทรัพย์ร่วมกับเงินอุดหนุนของรัฐจะมาก ฉะนั้น การบริหารการเงินจะต้องยึดระเบียบพัสดุ ว่าด้วยการใช้จ่ายเงินประเภทนั้น ๆ และทางด้านวิชาการจะต้องพัฒนานักเรียนให้มีคะแนน O-NET สูงขึ้นทุกปี เพราะ 3 ปีที่ผ่านมา ทั้ง 5 กลุ่มสาระการเรียนรู้ไม่เคยต่ำกว่าระดับประเทศ

2. แนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

2.1 ด้านลักษณะงาน

ผู้บริหารต้องตั้งสติ ค้นหาต้นเหตุของปัญหา แล้วค่อยแก้ปัญหาด้วยหลักการที่ถูกต้องที่ยึดระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ ที่มีอยู่ตามความถูกต้อง ผู้บริหารต้องมีการประนีประนอมกับทุก ๆ สถานการณ์

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่

ผู้บริหารต้องลดภาระในการรับผิดชอบงานด้วยตนเองทั้งหมดลง ต้องมอบหมายงานให้แก่บุคลากรภายในโรงเรียนช่วยกันรับผิดชอบ และใช้หลักของการมีส่วนร่วม มีการประสานงานทำงานเป็นทีม

2.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานจะเป็นไปในทางที่ดี ถ้าผู้บริหารมีความยุติธรรม สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

ผู้บริหารมีความก้าวหน้าทางหลักเกณฑ์อยู่แล้ว เพียงแต่ต้องมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ในการปฏิบัติงานในการบริหารงาน และต้องขึ้นอยู่กับความถูกต้อง

2.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ผู้บริหารต้องจัดระบบงานตามโครงสร้างให้ชัดเจน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านของการจัดการเรียนการสอน ด้านระบบกิจกรรมนักเรียน มีการพัฒนาสื่อ ICT ที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

บทสัมภาษณ์

นายถาวร แสงเพชร

ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ โรงเรียนพุนพินพิทยาคม

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2559

1. ประเด็นที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

1.1 ด้านลักษณะงาน

ลักษณะงานที่กำหนดจะต้องเป็นลักษณะของการเป็นระบบ มีการมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติให้ชัดเจน ไม่มอบหมายงานที่ซ้ำซ้อน การปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้บริหารมีภาระมากมาจากการทำให้บรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม ซึ่งมักจะมี ความเครียด เมื่อครูปฏิบัติงานล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด หรือเกิดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายงาน

1.2 ด้านบทบาทหน้าที่

บทบาทของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้น ส่งเสริมให้การบริหารงานในบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารประสบผลสำเร็จ ซึ่งบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อการปฏิรูปการศึกษา ต้องเน้นการดำเนินงานโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ความเครียดในด้านนี้มักจะเกิดจากการที่มีภาระงานหลายด้าน เช่น มีทั้งงานโรงเรียน งานจากหน่วยงานต้นสังกัด งานชุมชน และงานอื่น ๆ ในบางครั้งงานด่วนมักจะมาพร้อมกัน และกำหนดระยะเวลาในการรายงานหรือส่งต่อหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเร่งด่วน ก็อาจก่อให้เกิดความเครียด ทั้งในส่วนของผู้บริหารและครูที่รับผิดชอบงานเหล่านั้น

1.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำที่ดีในทุก ๆ ด้าน ต้องเป็นผู้อำนวยความสะดวก ประสานความสัมพันธ์ ส่งเสริมการพัฒนาครูและบุคลากร สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ หากบุคลากรภายในองค์กรกระทำความผิดก็ต้องตักเตือน แต่ไม่ใช่ทำเรื่องเหล่านั้นมาเป็นสิ่งที่มองบุคคลนั้นในภาพลบตลอดไป มักจะมีเรื่องเครียดสำหรับครูบางคนที่ไม่มีการรายงานต่อวิชาชีพ เข้าสอนซ้ำ ทั้งคาบสอน ไม่สอนนักเรียนอย่างเต็มกำลังและความสามารถของตน เป็นต้น

1.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

สำหรับด้านนี้ความเครียดจะมาเป็นระยะ แต่ไม่มากนักสาเหตุที่เครียดมักจะเกิดขึ้นตอนที่ไม่มีเวลาในการเก็บรวบรวมผลงานที่จะส่งผลงาน ตามห้วงเวลาที่มีการส่ง ไม่มีเวลาในการจัดทำผลงาน เนื่องจากผู้บริหารมีภาระงานค่อนข้างมาก

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ด้านนี้เครียดเล็กน้อยเมื่อมีการโยกย้ายผู้บริหาร หรือครู ภายในองค์กร ซึ่งจะต้องจัดวางคนให้มาปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ อย่างเหมาะสมต่อไป อาจจะทำให้ครูที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยการศึกษา และเรียนรู้ไปอีกระยะจะช้าหรือเร็วอยู่ที่การเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนบรรยากาศทั่วไป อยู่ในวิสัยที่ผู้บริหารควบคุมได้

2. แนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

2.1 ด้านลักษณะงาน

กำหนดภาระงานให้ชัดเจนทั้งงานของฝ่ายบริหาร และงานในหน้าที่ครู มีความสื่อสารทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างทั่วถึงกระจายอำนาจไปสู่ผู้ปฏิบัติให้มากขึ้น

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่

ผู้บริหารต้องกำหนดบุคคลในการปฏิบัติงานโดยวางตัวให้ถูก ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทอย่างเต็มความสามารถ ใช้ศาสตร์และศิลป์ในการปกครอง มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้การแนะนำช่วยเหลือ สนับสนุนทุกฝ่ายอย่างเต็มที่

2.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

เป็นผู้บริหารต้องเป็นคนที่มีความยุติธรรม เป็นผู้นำที่พูดจริงทำจริง แล้วผู้ใต้บังคับบัญชาจะให้ความเคารพ สร้างแนวปฏิบัติในการทำงานเป็นทีม ยกย่องสนับสนุนบุคลากรที่ปฏิบัติดี และเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น

2.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

ผู้บริหารจะต้องค่อย ๆ เก็บผลงานเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง และมอบหมายให้หัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำเพื่อสะดวกในการหาข้อมูลต่าง ๆ มาสนับสนุนการบริหารนโยบาย พัฒนาคนพัฒนางานตลอดเวลา นำเสนอผลงานทั้งของตนและของสถานศึกษา เข้าสู่การประกวดในระดับต่าง ๆ

2.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

เมื่อครูหรือบุคลากรมาปฏิบัติงานแทนบุคลากรที่ย้ายไป หากจะเป็นการส่งเสริมให้บุคคลนั้นเรียนรู้งานเร็วขึ้นก็ต้องมีการส่งไปพัฒนาด้วยการอบรมในเรื่องนั้น ๆ และมอบหมายให้ศึกษางานในด้านที่ตนรับผิดชอบด้วยตนเองอย่างชัดเจน และถูกต้องเป็นการเสริมจากการอบรม สร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในองค์กร จัดสวัสดิการต่าง ๆ และให้ขวัญกำลังใจแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ประกาศเกียรติคุณ หรือยกย่องผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้เป็นแบบอย่างแก่คนอื่น ๆ

บทสัมภาษณ์

นางเพียงแข ชิตจ้อย

ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านนาวิทยาคม

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2559

1. ประเด็นที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

1.1 ด้านลักษณะงาน

เป็นคนไม่ค่อยมีความเครียดในตำแหน่งผู้บริหาร คนอื่นอาจจะเครียด ไม่ว่าจะเป็นงานตามโครงสร้างหรือนโยบาย เพราะงานในโรงเรียนมัธยมงานจะเป็นระบบ มีสายบังคับบัญชาที่มีขั้นตอน โครงสร้างการปฏิบัติงาน มีขอบข่ายภาระงานที่โรงเรียนกำหนดไว้ค่อนข้างจะชัดเจน ซึ่งอาจจะเครียดงานตามนโยบายที่เร่งด่วน บางครั้งไม่สามารถที่จะปฏิบัติได้พร้อมกัน เพราะงานอาจจะซ้ำซ้อนกันงานคล้ายกันแล้วสั่งมา จึงทำให้งานอาจจะไม่เสร็จ แต่ถ้างานตามโครงสร้างจะไม่เครียด เพราะจะมีของข่ายชัดเจน และบุคลากรมีความรู้ความสามารถ

1.2 ด้านบทบาทหน้าที่

ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่จะมีความเครียดในบางครั้ง เราต้องปฏิบัติหน้าที่หลายบทบาทในขณะเดียวกัน เป็นผู้บริหารขณะเดียวกันต้องทำงานร่วมกับชุมชนเป็นกรรมการของอำเภอ ตำบล สำนักงานเขตพื้นที่ฯ ภาคีเครือข่าย กรรมการการดำเนินงานต่างๆอาจจะทำให้งานที่ทำไม่เต็มที่ เช่น เมื่อมีงานบางครั้งต้องไปให้เจ้าภาพเห็นหน้าแล้วก็กลับถือว่า เป็นการปฏิบัติหน้าที่แล้ว ทำให้เราทำงานภายในโรงเรียนไม่เต็มที่ไม่ว่าเวลา เปรียบเสมือนนักการเมืองถ้าเราไม่ไปก็ได้ แต่บางครั้งเวลาชุมชนมองอาจจะไม่ชื่นชม บางวันทำงานสัมพันธ์ชุมชนทั้งวัน และยังมีหน้าที่ของแม่ต้องดูแลครอบครัว จึงต้องกลับมาทำงานโรงเรียนจนถึงเวลาประมาณ 1 - 2 ทุ่ม จะยังงี้ก็จะต้องพัฒนาคุณภาพเด็กให้ได้

1.3 ด้านสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

การบริหารงานด้านบริหารวิชาการเป็นหัวใจของการศึกษา ด้านบริหารงานบุคคลการปกครองคนยากที่สุด การเงินและสินทรัพย์ และบริหารงานทั่วไป การมอบหมายงานให้ครูมอบหมายงานไปแล้วเราต้องนิเทศติดตาม สร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินการ บริหารงานบุคคลยากที่สุด แต่เมื่อเราบริหารคนด้วยใจได้คนมาทำงานด้วยใจ ได้นั่งอยู่ในใจครู นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาเราจะสบาย ต้องบริหารยังงี้ก็ได้ให้เราบริหารคนให้เขามีความสุขในการปฏิบัติงาน ไม่ทะเลาะกัน ทำงานด้วยใจ อย่ทำงานตามหน้าที่ เช่น 4 โมงเย็นก็กลับบ้านแล้ว ปลุกฝังให้คิดถึงประโยชน์ส่วนตนเป็นที่สองคิดถึงเพื่อนมนุษย์เป็นที่หนึ่ง การบริหารงานบุคคลจึงยาก ครูบางคนไม่เข้าใจ เข้าใจยาก บางครั้งครูเก่งแต่ไม่ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ถ้าครูไทยทำงานเต็มความสามารถการศึกษาไทยจะพัฒนาก้าวหน้าไปมากกว่านี้ เราต้องทำงานให้ครอบคลุม ทั้งงานสอน งานเสริมตามโครงสร้าง การบริหารบุคคลจึงเครียด

บางครั้งและกับบางคนที่ไม่เข้าใจทั้งตนเองและผู้อื่น เป็นผู้บริหารต้องประสานให้ผู้อื่นเข้าใจ ต้องนิเทศ กำกับ ติดตาม เสริมขวัญให้กำลังใจ แต่ไม่ใช่การจับผิด ครูที่โรงเรียนก็มีทะเลาะกัน แต่เป็นเรื่องส่วนตัว แต่อย่าเอางานไปเกี่ยวข้อง อย่าทำให้นักเรียนและทางราชการเสียหาย ขาดตกบกพร่องอะไร ผอ. จะคอย ช่วยแก้ปัญหา เนื่องจากเป็นผู้บริหารตั้งแต่อายุน้อย จึงมีครูในโรงเรียนลงภูมิ ก็ทำให้เกิดความเครียด แต่ก็ต้องแสดงศักยภาพยึดความถูกต้องในการบริหาร และครูก็จะยอมรับในตัวของเราเอง และปฏิบัติ ตนที่ดีเป็นแบบอย่างมีค่ามากกว่าคำสอน อย่าเอาเปรียบครู

1.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

ความก้าวหน้าในวิชาชีพก็สำคัญสำหรับผู้บริหารหลาย ๆ คน มักจะเครียดกับเรื่องนี้ เมื่อ ทำผลงานแล้วไม่ผ่าน และไม่สมหวังกับสิ่งที่ตั้งใจ เช่น เรื่องย้ายสถานศึกษา เมื่ออยากมีความก้าวหน้า ต้องอย่าท้อ ต้องสู้ต่อ เมื่อพยายามหลาย ๆ ครั้งก็จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในสิ่งที่หวังและตั้งใจ

1.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ต้องจัดระบบโครงสร้าง จัดระบบให้ชัดเจน จัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ให้มี บรรยากาศแห่งกัลยาณมิตร อย่าให้เกิดการแข่งขัน ให้เกิดบรรยากาศแห่งการเกื้อกูล Put the Right Man on The Right Job วางคนให้เหมาะกับงาน และต้องสั่งการให้ตรง ให้มีความเป็นธรรม ความยุติธรรม ผู้บริหารต้องทำให้ครูเห็นเป็นแบบอย่าง อย่าอยู่แต่เป็นนายต้องลงมือทำกับครู และบางครั้งต้องยอม เป็นนักเรียน

2. แนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

2.1 ด้านลักษณะงาน

ต้องจัดลำดับความสำคัญว่างานตัวไหนสำคัญหรือด่วนที่สุดก็ทำก่อนตามแผนปฏิบัติงาน ที่กำหนด และสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการสนับสนุน ช่วยเหลือ และติดตามผลเป็นระยะ ก็จะเกิดปัญหาน้อยที่สุด

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่

จัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมชีวิตนอกเหนือจากการทำงานแล้ว ควรฟังเพลง ฟังธรรมะ จะทำให้ใจเย็น และสงบลง จะได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ด้านสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

ต้องมีการมอบหมายการให้ชัดเจน ไม่กำกวมงานซึ่งกันและกัน มอบหมายครูคนไหนก็ต้อง ไวใจเชื่อใจครูคนนั้น มอบหมายงานอย่างกัลยาณมิตร อย่าไขว้งาน มอบให้ใครทำงานก็ต้องให้แสดง ความสามารถให้เต็มที่ เมื่อมีปัญหาผู้บริหารต้องเป็นที่ปรึกษา รักษาผลประโยชน์ให้ครู อย่างเช่นเรื่อง การเลื่อนวิทยฐานะ การส่งกิจกรรมเข้าแข่งขันเพื่อรับรางวัลต่าง ๆ เป็นต้น

2.4 ด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

หาต้นเหตุของความเครียดว่า มีอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรค ต่อความก้าวหน้าในอาชีพ แก้ไขที่สาเหตุและ ทำบุญทำทานบ้าง บุญกุศลจะส่งถึงเรา โดยเฉพาะการทำบุญกับนักเรียน และให้คิดบวกเอาไว้ในการแก้ปัญหาทุกครั้ง

2.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

จัดระบบ ระเบียบของโครงสร้างให้ชัดเจน สร้างบรรยากาศแห่งความเป็นกัลยาณมิตร และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างพร้อมมูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อ - สกุล	นางสาวนัตยา สุวรรณจันทร์
วัน เดือน ปีเกิด	2 ธันวาคม 2529
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนพูนพิณพิทยาคม ตำบลท่าข้าม อำเภอพูนพิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศิลปะการแสดง) มหาวิทยาลัยทักษิณ ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยทักษิณ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2555 - 2557 โรงเรียนเชิงทะเลวิทยาคม “จตุติ - ก้อง อนุสรณ์” ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน โรงเรียนพูนพิณพิทยาคม ตำบลท่าข้าม อำเภอพูนพิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
E - Mail	seeda_dramaticart@hotmail.com

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved