

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดและแนวทางการลดความเครียดต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน ดังนี้

1. การบริหารสถานศึกษา
  - 1.1 ประเภทและความหมายของผู้บริหารการศึกษา
  - 1.2 บทบาทของผู้บริหารการศึกษา
  - 1.3 ภาระหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษา
2. ความเครียด
  - 2.1 ความหมายของความเครียด
  - 2.2 ชนิดของความเครียด
  - 2.3 สาเหตุของความเครียด
  - 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 2.5 ระดับความเครียด
  - 2.6 ผลกระทบและความเสียหายจากความเครียด
  - 2.7 วิธีการจัดการกับความเครียด
  - 2.8 ยุทธศาสตร์การป้องกันและการจัดการกับความเครียดในองค์กร
3. ความเครียดกับการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

## 1. การบริหารสถานศึกษา

### 1.1 ประเภทและความหมายของการบริหารการศึกษา

การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมอย่างหนึ่ง มีผู้ให้ความหมายของการบริหารไว้ดังนี้

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2543 :3) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนด โดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและใช้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

จึงกล่าวสรุปได้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่บุคลากรได้ร่วมกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้งานหรือกิจกรรมนั้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารทุกประเภทต้องอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐาน คือ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันจะแยกจากกันไม่ได้

โดยทั่วไปโครงสร้างการจัดองค์การจะแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายปฏิบัติการ กับฝ่ายบริหาร สำหรับฝ่ายบริหารจะมีบุคคลที่เรียกว่า ผู้บริหาร คอยจัดการดูแลให้ฝ่ายปฏิบัติการดำเนินงานด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามความมุ่งหมายขององค์การ ในองค์การทางการศึกษา ฝ่ายบริหารการศึกษา ( Educational Administrator) โดยทั่วไปเป็นการเรียกภาพรวมของผู้มีตำแหน่งหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา ประเภทของผู้บริหารการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1.1.1 ผู้บริหารไม่สังกัดสถานศึกษา หมายถึง ผู้มีหน้าที่กำลังควบคุม ดูแล การจัดการศึกษา นโยบายที่กำหนดไว้ ซึ่งในระบบการบริหารการศึกษาในประเทศไทย สหรัฐอเมริกาอาจหมายถึง ผู้ตรวจการศึกษา (Superintendent) ผู้อำนวยการศึกษา (Educational Director) หรือผู้นิเทศการศึกษา (Educational Supervisor) หรือในระบบการศึกษาไทยในปัจจุบันผู้บริหารที่ไม่สังกัดสถานศึกษา คือ ผู้บริหารการศึกษาที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กำหนดตำแหน่งไว้ตามประเภทของกรมที่สังกัด เช่น ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา (สพท.) รองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา และผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา เป็นต้น

1.1.2 ผู้บริหารที่สังกัดสถานศึกษา หมายถึง ผู้เป็นหัวหน้าสถานศึกษาที่เรียกว่า ผู้บริหาร โรงเรียนหรือผู้บริหารสถานศึกษา (School Administrator) อาจ

หมายถึง ผู้อำนวยการสถานศึกษา หรือรองผู้อำนวยการสถานศึกษา รวมถึงผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจเรียกชื่อว่า ผู้อำนวยการวิทยาลัย หัวหน้าโปรแกรมวิชา คณบดี อธิการบดี เป็นต้น

ผู้บริหารที่ไม่สังกัดสถานศึกษา และผู้บริหารที่สังกัดสถานศึกษาต้องมีบทบาทและภารกิจหลายอย่างที่ต้อปฏิบัติเพื่อให้การบริหารการศึกษาบรรลุจุดหมาย ผู้บริหารการศึกษาถือว่าเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะกำหนดให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.2 บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

นักวิชาการการศึกษาไทย ได้สรุปคุณสมบัติสำคัญของผู้บริหารการศึกษาไว้ 3 ประการ คือ ต้องเป็นผู้มีภูมิรู้ ภูมิธรรม และภูมิฐาน ซึ่งหมายความว่า

1. ภูมิรู้ผู้บริหารสถานศึกษา ต้องมีความรู้ทางวิชาบริหารศาสตร์ เข้าใจหลักการแนวคิดทฤษฎีทางการบริหาร มีทักษะที่จำเป็นในการบริหารงาน รวมทั้งมีความรู้ทางด้านวิชาพฤติกรรมศาสตร์ มีความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ มีเทคนิควิธีด้านการประสานงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ เป็นต้น

2. ภูมิธรรม ผู้บริหารการศึกษาที่ดีต้องมีคุณธรรมในการบริหาร มีความเลื่อมใสศรัทธาในศาสนา โดยเฉพาะต้องรู้จักใช้หลักธรรมทางศาสนาเพื่อการบริหารงาน เช่น หลักธรรมทางพุทธศาสนา อาทิ พรหมวิหาร 4 สัมปยุตธรรม 7 สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 เป็นต้น

3. ภูมิฐาน หมายถึง บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมในการเป็นผู้บริหาร ทั้งด้านการพูดจา การแต่งกาย บุคลิกภาพส่วนบุคคล รวมทั้งเป็นผู้ใฝ่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

ได้รวบรวมบทบาทสำคัญของผู้บริหารไว้ 17 ประการ ดังต่อไปนี้ เนเชวิช (Knezevish, 1984 : 194)

1. บทบาทเป็นผู้กำหนดทิศทางการปฏิบัติงาน (Direction Setter) ผู้บริหารจะช่วยให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการชี้แจงทำความเข้าใจ เขียนวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความสามารถในการเขียนแผนงาน โครงการและการบริหารงาน โดยชี้วัดวัตถุประสงค์และผลงาน

2. บทบาทเป็นผู้กระตุ้นความเป็นผู้นำ (Leader - catalyst) บทบาทนี้มีความจำเป็นจะต้องมีความสามารถในการจูงใจ กระตุ้น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร มีทักษะในการทำงานเป็นทีม
3. บทบาทเป็นนักวางแผน (Planner) ต้องมีความสามารถในการคาดคะเนในอนาคต เตรียมบุคลากรให้พร้อมรับสิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้น
4. บทบาทเป็นผู้ตัดสินใจ (Decision Maker) บทบาทนี้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีต่าง ๆ ของการตัดสินใจ และมีความสามารถในการวิจัย สังเคราะห์ไม่ให้เกิดความขัดแย้ง
5. บทบาทเป็นผู้จัดองค์การ (Organizer) ผู้บริหารจำเป็นต้องออกแบบงานและกำหนดโครงสร้างขององค์การขึ้นใหม่ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเข้าใจพลวัตขององค์การและพฤติกรรมขององค์การด้วย
6. บทบาทเป็นผู้เปลี่ยนแปลง (Change Manager) ผู้บริหารเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงมาสู่สถาบันเพื่อเพิ่มพูนคุณภาพของสถาบัน รู้ว่าจะเปลี่ยนอะไร เปลี่ยนอย่างไร และควรจะเปลี่ยนในสถานการณ์ใดและทิศทางใด
7. บทบาทเป็นผู้ประสานงาน (Coordinator) ผู้บริหารจะต้องเข้าใจรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของบุคคล เข้าใจเครือข่ายขององค์การสื่อสาร รู้จักวิธีนิเทศงานที่พึงปรารถนา เข้าใจระบบการรายงานที่ดี สามารถประสานกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
8. บทบาทเป็นผู้สื่อสาร (Communicator) ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารทั้งด้วยการพูดและการเขียน รู้จักใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อเป็นการสื่อสารและควรมีความสามารถในการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
9. บทบาทเป็นผู้แก้ความขัดแย้ง (Conflict Manager) เนื่องจากความขัดแย้ง เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ ผู้บริหารต้องเข้าใจสาเหตุความขัดแย้ง จะต้องมีความสามารถในการต่อรอง ไกล่เกลี่ย จัดการกับความขัดแย้งและแก้ปัญหาความขัดแย้งได้
10. บทบาทเป็นผู้แก้ปัญหา (Problems Manager) เนื่องจากปัญหาทั้งหลายไม่จำเป็นจะต้องลงเอยด้วยความขัดแย้ง ปัญหาจึงมีความหมายกว้างขวางกว่าความขัดแย้ง ผู้นำจะต้องมีความสามารถในการวินิจฉัยปัญหา แก้ปัญหาเป็น
11. บทบาทเป็นผู้จัดระบบ (Systems Manager) ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ระบบและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เข้าใจในการนำทฤษฎีทาง

### การบริหารไปใช้ประโยชน์

12. บทบาทเป็นผู้บริหารการเรียนการสอน (Instructional Manager) ผู้บริหารจะต้องเข้าใจการเรียนรู้ การเจริญและการพัฒนาการของมนุษย์ เข้าใจทฤษฎีการสร้างและการพัฒนาหลักสูตร มีความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา

13. บทบาทเป็นผู้บริหารบุคคล (Personal Manager) ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในเทคนิคของการเป็นผู้นำ การเจรจาต่อรอง การประเมินผลงานและการปฏิบัติงานของบุคคล

14. บทบาทของผู้บริหารทรัพยากร (Resource Manager) ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการเงินและงบประมาณ สามารถในการบริหารวัสดุ ครุภัณฑ์ การก่อสร้าง การบำรุงรักษา ตลอดจนการแสวงหาการสนับสนุนภายนอก

15. บทบาทเป็นผู้ประเมินผล (Appraiser) ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถประเมินความต้องการ การประเมินระบบ วิธีการทางสถิติและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์

16. บทบาทเป็นนักประชาสัมพันธ์ (Public Relator) ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการสร้างภาพพจน์ที่ดี รู้จักพลวัตของกลุ่ม รู้จักและเข้าใจเผยแพร่ข่าวสารด้วยสื่อและวิธีการต่าง ๆ

17. บทบาทเป็นประธานในพิธี (Ceremonial Head) เป็นบทบาทจำเป็นอย่างหนึ่งของผู้บริหาร

กอร์ดัน (Gorton. 1983 : 172) ได้สรุปบทบาทที่สำคัญของผู้บริหารการศึกษาไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. บทบาทในฐานะเป็นผู้บริหาร
2. บทบาทในฐานะเป็นผู้บริหารการสอนและด้านวิชาการ
3. บทบาทในฐานะเป็นผู้รักษาระเบียบวินัย
4. บทบาทในฐานะผู้ส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์
5. บทบาทในฐานะผู้ประเมินผล
6. บทบาทในฐานะผู้แก้ปัญหาความขัดแย้ง

เซอจิโรวานนี (Sergiovanni. 1989 : 296) ได้สรุปบทบาทของผู้บริหารการศึกษา 3 ประการ ดังนี้

1. บทบาทในฐานะผู้บริหาร ผู้บริหารการศึกษาต้องแสดงความเป็นผู้นำ โดยมีพฤติกรรมที่เหมาะสมทั้งพฤติกรรมมุ่งงาน และพฤติกรรมมุ่งคน

2. บทบาทในฐานะผู้นำทางวิชาการ ต้องพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

3. บทบาทในฐานะผู้นำกลุ่ม เป็นผู้นำในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และมีบทบาทในการสร้างกลุ่มและทำให้กลุ่มคงอยู่ต่อไป สร้างความกลมเกลียวสมานฉันท์ในกลุ่ม

### 1.3 ภาระหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

องค์กรต่าง ๆ ที่เป็นองค์กรรูปนัย (Formal Organization) มักจะดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามโครงการขององค์กร และกำหนดหน้าที่ตามลักษณะของระบบการจัดการศึกษา ซึ่งโดยทั่วไป คือ ภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงาน การจัดการเรียนการสอนและงานสนับสนุนการเรียนการสอน ภาระหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษาต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน แนวคิดที่เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษาที่สำคัญ ๆ ดังนี้

เดรกและโร (Drek and Roe. 1986 : 344) เชื่อว่ามีองค์ประกอบหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการเรียนการสอนในโรงเรียน แต่มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 องค์ประกอบ ซึ่งเป็นหน้าที่ของหัวหน้าสถานศึกษาทำให้องค์ประกอบเหล่านี้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์ประกอบทั้ง 6 ประการ คือ

1. บุคคล ซึ่งรวมถึงนักเรียน ครู คนงาน ภารโรง เจ้าหน้าที่ทางการศึกษา ชุมชน และสมาคมวิชาชีพ เป็นต้น
2. เวลา ผู้นำจำเป็นต้องใช้เวลาที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด งานหลายอย่างต้องทำแข่งกับเวลา โรงเรียนต้องจัดบรรยากาศให้นักเรียนได้ใช้เวลาของเขาอย่างคุ้มค่า
3. ข้อมูลหรือสารสนเทศ ผู้บริหารการศึกษา จำเป็นต้องใช้ข้อมูลเท่าที่จำเป็นแก่คณะบุคคลหรือบุคคลทั้งหลาย ภาระงานสำคัญที่สุดของผู้บริหารการศึกษา ก็คือ ควรจะให้ข้อมูลอะไรกับใครให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. โปรแกรมและวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนนั้นย่อมมีวัสดุอุปกรณ์มากมาย หน้าที่สำคัญของผู้บริหาร คือ ทำอย่างไรจึงจับคู่ระหว่างโปรแกรมและอุปกรณ์ คือโปรแกรมอะไรควรใช้อุปกรณ์อะไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางการศึกษา
5. เงิน มักจะเป็นข้ออ้างว่า เพราะขาดเงินจึงไม่สามารถจัดโปรแกรมการศึกษาที่ดีได้ เงินอาจเป็นส่วนหนึ่งทำให้จัดโปรแกรมการศึกษาได้ดีขึ้น ภายในระบบ

เศรษฐกิจที่รัดตัว ผู้บริหารการศึกษาควรจะทราบว่า ภายในวงเงินจำกัดควรทำอะไรก่อนและควรทำอะไรหลัง เมื่อไม่สามารถทำพร้อมกันได้

6. สถานที่ ผู้บริหารการศึกษาจำเป็นต้องมีความสามารถในการใช้อาคารสถานที่ ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แคมป์เบลล์ (Cambell. 1971 : 138) ได้ชี้ให้เห็นว่าหน้าที่สำคัญของผู้บริหารการศึกษา คือ การส่งเสริมการเรียนการสอน โดยสรุปว่าภารกิจหลัก คือ

1. ผู้บริหารการศึกษาควรจะต้องมองเห็นการณ์ไกลและมีอิทธิพลในการพัฒนาเป้าหมายและนโยบายของสถานศึกษา
2. ผู้บริหารการศึกษาควรจะต้องกระตุ้นและชี้นำ ในการพัฒนาและโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องกำหนดวิธีการประสานงานในการนำโครงการต่าง ๆ ไปปฏิบัติ
3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องจัดหาและจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนโครงการและโปรแกรมของสถานศึกษา
4. ผู้บริหารการศึกษาควรเป็นตัวแทนของสถานศึกษาในกิจกรรมต่าง ๆ
5. ผู้บริหารการศึกษาควรจะต้องประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานทางสถานศึกษา

กอร์ตัน (Gorton. 1983 : 180 – 184) ได้สรุปภารกิจหลักของโรงเรียนไว้ 7 ประการ แต่ละภารกิจมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการบริหารบุคคล ดังอย่างของกิจกรรมในภารกิจด้านนี้ เช่น
  - 1.1 กำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล
  - 1.2 จัดดำเนินการคัดเลือกครู-อาจารย์และบุคลากรด้านอื่น ๆ
  - 1.3 มอบหมายงานให้แก่บุคลากรสถานศึกษา
  - 1.4 แจกจ่ายวัสดุประสงค์ของสถานศึกษาให้ครู-อาจารย์ได้ทราบ
  - 1.5 สังเกตพฤติกรรมการสอนของครู
  - 1.6 วินิจฉัยหาลักษณะเด่นและลักษณะด้อยในการสอนของครู
  - 1.7 ช่วยเหลือครูในการสอนในชั้นเรียน
  - 1.8 ประเมินผลการสอนของครู
  - 1.9 ช่วยปรับปรุงและพัฒนาการสอนของครู
  - 1.10 ส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพให้แก่ครู

- 1.11 ส่งเสริมความสามัคคีในหมู่ครู-อาจารย์
2. ภารกิจด้านกิจกรรมนักเรียน ตัวอย่างของกิจกรรมในภารกิจด้านนี้ เช่น
  - 2.1 จัดบริการแนะแนวนักเรียน
  - 2.2 จัดการประชุมนิเทศนักเรียน
  - 2.3 กำหนดนโยบายและกระบวนการเกี่ยวกับวินัยของนักเรียน
  - 2.4 กำหนดมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักเรียน
  - 2.5 พัฒนาและประสานงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร
  - 2.6 พิจารณาเกี่ยวกับวินัยและการลงโทษ
  - 2.7 จัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่นักเรียน
  - 2.8 รายงานพฤติกรรมนักเรียนให้ผู้ปกครองทราบ
3. ภารกิจด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ตัวอย่างของกิจกรรมในภารกิจด้านนี้ เช่น
  - 3.1 กำหนดนโยบายและมาตรการในการให้ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน
  - 3.2 จัดดำเนินการให้บุคลากรของโรงเรียน ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน
  - 3.3 ช่วยเหลือกิจกรรมของสมาคมครู-อาจารย์
  - 3.4 จัดดำเนินการในเรื่องที่ผู้ปกครองมาร้องทุกข์
  - 3.5 เป็นตัวแทนของสถานศึกษาในกิจกรรมของชุมชนที่โรงเรียนตั้งอยู่หรือในชุมชนอื่น ๆ
  - 3.6 จัดบริการให้ชุมชน
4. ภารกิจด้านพัฒนาหลักสูตรการสอน ตัวอย่างกิจกรรมในภารกิจด้านนี้ เช่น
  - 4.1 ช่วยเหลือในการกำหนดเป้าหมายของหลักสูตร
  - 4.2 ช่วยทำความเข้าใจในเนื้อหาของหลักสูตร
  - 4.3 จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน
  - 4.4 จัดการนิเทศการศึกษาภายในโรงเรียน
  - 4.5 จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการสอน
  - 4.6 ช่วยเหลือในการประเมินผลการเรียน



5. การกิจด้านการเงินและพัสดุ ตัวอย่างของกิจกรรมในการกิจด้านนี้ เช่น
  - 5.1 จัดงบประมาณเงินรายได้ของโรงเรียน
  - 5.2 จัดระบบตรวจสอบภายใน
  - 5.3 จัดระบบการจัดซื้อจัดจ้าง
  - 5.4 จัดระบบการพัสดุ
  - 5.5 จัดระบบบัญชี
6. การกิจด้านสถานที่ ตัวอย่างของกิจกรรมในการกิจด้านนี้ เช่น
  - 6.1 จัดวางแผนเกี่ยวกับการใช้อาคารสถานที่
  - 6.2 จัดระบบบำรุงและซ่อมแซมอาคารสถานที่
  - 6.3 ดูแลคนงานภารโรง
  - 6.4 จัดระบบการจอดยานพาหนะ
7. การกิจด้านอื่น ๆ ตัวอย่างของกิจกรรมในการกิจด้านนี้ เช่น
  - 7.1 จัดการประชุมหรือสัมมนา
  - 7.2 จัดการประชาสัมพันธ์สถานศึกษา
  - 7.3 ประเมินข้อดี ข้อเสียของโปรแกรมการสอน
  - 7.4 มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน เช่น การประกวดต่าง ๆ

กีฬา กิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น

ในระบบการศึกษาของไทย ภาระหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ได้กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พุทธศักราช 2547 มาตรา 27 ไว้ว่า ให้ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสถานศึกษา และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) ควบคุม ดูแลการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่ ก.ค.ศ. และ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา กำหนด
- 2) พิจารณาเสนอความดีความชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา
- 3) ส่งเสริม สนับสนุนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4) จัดทำมาตรฐาน ภาระงานสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา

5) ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาเพื่อเสนอ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ กฎหมายอื่นหรือตามที่ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาหรือที่คณะกรรมการสถานศึกษามอบหมาย

จึงเห็นได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่ง มีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบมากมาย โดยเฉพาะสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งต้องดูแลนักเรียนที่เป็นเด็กจนถึงวัยรุ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำสูงและมีวุฒิทางอารมณ์สูงเช่นเดียวกัน และต้องบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด

## 2. ความเครียด

### 2.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดมีความสำคัญและเป็นสถานะที่เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การที่เราจะสรุปความหมายของความเครียดนั้น เราต้องทราบสถานะที่คนแต่ละคนมองว่าเป็นสิ่งที่คุกคามนั้น ไม่จำเป็นต้องทำให้เกิดความเครียดเสมอไป ขึ้นอยู่กับความรู้สึกร่วมตัว จึงมีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้มากมายที่พอจะกล่าวไว้ ดังนี้

นิมิต ศัลยา (2533 : 1) กล่าวว่า ความเครียด คือ ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมความกดดันต่าง ๆ นานา ไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณพอสมควร และสำแดงออกเป็นอาการตึงเครียดให้เห็น

วิลาวัลย์ วรศรีหิรัญ (2535 : 10) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นจากร่างกายในร่างกายและภายนอกร่างกาย ซึ่งคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต

อำนาจ ปฏิพันธ์เผ่าพงศ์ (2536 : 119) กล่าวว่า ความเครียด คือ ปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจมีต่อข้อเรียกร้องต่าง ๆ ซึ่งมันกำลังเผชิญอยู่

จันจิรา ภูทองเกษ (2537 : 11) ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง

แรงกดดันที่มีต่อร่างกาย และมีแนวโน้มที่จะทำให้ร่างกายเกิดความผิดปกติของร่างกาย

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกต่อการทำงานว่ามีภาวะกดดันหรือคุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามเนื้อตามตัว หงุดหงิด โกรธง่าย ใจน้อย ท้อแท้ใจ นอนไม่หลับ หลับยาก ขาดสมาธิ เป็นต้น ซึ่งแต่ละคนมีอาการแสดงออกต่างกัน

## 2.2 ชนิดของความเครียด

วิลลาวัลย์ วรศรีหิรัญ (2535 : 12) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด โดยแบ่งออกเป็นความเครียดทางร่างกาย และจิตใจ โดยสรุปได้ ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งออกเป็น 2 ชนิดตามระยะเวลาการเกิด

1.1 ความเครียดชนิดฉับพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ สิ่งรบกวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง เสี่ยงด้งรบกวน เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่าจะมีอันตราย อาจเกิดจากคำบอกเล่าของผู้อื่น ประสบการณ์ในอดีต การชมภาพยนตร์ หรืออ่านหนังสือที่ตื่นเต้นน่ากลัว ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจ จนหัวใจเต้นเร็วและแรง

ศุภชัย ยาวะประภาส (2535 : 66) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้ ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากทุกข์ เรียกว่า “Distress” หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง ในลักษณะที่ไม่ก่อให้เกิดความสบายใจ และนำไปสู่ความคับอกคับใจไม่มากนักน้อย ความเครียดที่เกิดจากความสุข เรียกว่า “Eustress” (“Eu” นี้ เหมือนกับคำว่า Euphoria ที่หมายถึง ความอิมเอบปลาบปลื้ม) ความเครียดประเภทนี้ เป็นความเครียดในทางบวก เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความสุข สนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลินอิมเอบไปด้วยความปิติยินดี

### 2.3 สาเหตุของความเครียด

ประเวศ วะสี (2535 : 17 - 25) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียด แบ่งได้ 7 ประเภท กล่าวสรุปได้ ดังนี้

1. ไม่ได้ออกกำลังกาย ชีวิตตั้งแต่โบราณเป็นเรื่องของการออกกำลังกายทั้งสิ้น เพราะฉะนั้นระบบของร่างกายจะกำหนดไว้ว่าถ้าออกกำลังกายถึงจะดี เมื่อมาถึงยุคคอมพิวเตอร์ คนก็ไม่ได้ใช้กำลังในการทำงานเท่าใดนัก การทำงานเบาจะทำให้อะครินาตินค้างคั่ง ทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบประสาทเกิดความเครียดขึ้น
2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา การค้นคว้าเรื่องสมองทำกันไปมาก ทำให้เข้าใจสมองซีกซ้าย ซีกขวา ถ้าเราคิดวิเคราะห์เรื่องต่าง ๆ ซีกซ้ายจะทำงาน ถ้าใช้ซีกขวาจะผ่อนคลาย เช่น เวลาไปฟังดนตรี ดูดอกไม้สวย ๆ ไม่ต้องวิเคราะห์ สรุปถ้าใช้ซีกซ้ายมากจะเครียด ถ้าใช้ซีกขวาจะผ่อนคลายมีความสุข
3. การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ ขาดความปราโมทย์ในงาน ขณะนี้ปัญหานี้มีมากเรื่อย ๆ เพราะในระบบอุตสาหกรรมระบบใหม่เราแยกงานออกเป็นส่วน ๆ คนหนึ่งก็ทำซ้ำ สมมุติว่า ในโรงงานผลิตรถยนต์ มีสายพานลำเลียงตัวถังหรืออะไหล่ผ่านมา คนนี้ก็ขันน็อตอย่างเดียวทุกวัน ตลอดตั้งแต่เช้าจรดเย็น ทำให้เกิดความเบื่อ บีบคั้นระบบประสาท มีอาการเครียด ใจสั้น ไม่สบาย การงานสมัยนี้ไม่ทำให้เกิดความปราโมทย์มากมาย เป็นงานที่จำเจจึงทำให้เกิดความเครียดนั้น
4. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคย เมื่อคนเราต้องเผชิญกับสิ่งที่ไม่คุ้นเคย หรือของใหม่หรือสภาวะที่เสี่ยงต่ออันตราย จะเกิดความเครียดที่เกี่ยวกับการเสี่ยงอันตราย พวกทหารที่ไปอยู่ในสนามรบจะเครียดจัดมาก เพราะเสี่ยงอันตราย ไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น จิตใจของทหารที่อยู่ในสภาวะที่ต้องเสี่ยงอันตรายจากสงครามจำมีจิตใจที่ไม่ดี มักแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ อาจจะหาทางออกโดยการดื่มเหล้าข่มขื่นผู้หญิง ไปทำอะไรในทางที่ไม่ดี หรือมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน
5. ความรีบร้อน ถ้าทำอะไรไม่ทันใจหรือรีบร้อน อะครินาตินจะหลั่งออกมา มาก ถ้าเป็นครั้งคราวก็ไม่เป็นไร แต่บางครั้งเป็นเรื้อรังทุกวันจะทำให้ อะครินาตินออกมา จิตใจเราไม่สบายหัวใจเต้นแรง ทะมีผลให้เกิดความเครียด
6. ความบีบคั้น ซึ่งมีอยู่ 3 ประเภท
  - 6.1 ความบีบคั้นทางวัตถุ หมายถึง การขาดแคลนทางวัตถุปัจจัย คนจนก็เครียดเพราะขาดวัตถุดิบปัจจัยไม่มีรายได้ ตัวอย่าง เช่น ที่สลัมคลองเตย มีนักวิจัยไปสำรวจคน

เป็นโรคความดันเลือดสูงมาก เพราะการเกิดจากความบีบคั้น ความขาดแคลน

6.2 ความบีบคั้นทางสังคม ปัญหานี้มีอยู่ตลอดเวลา ปัญหาเรื่องวัตถุหลาย ๆ ท่านอาจแก้ไขได้ แต่ความบีบคั้นทางจิต เช่น ความอยาก ความอิจฉาริษยา ความวิตกกังวลความไม่พอใจ ความผิดหวัง ทำให้คนไม่มีอิสรภาพ ก็จะไม่สบาย เครียด ไม่มีความสุข

7. วัฒนธรรมแตกต่างกัน ความเครียดนั้นบางครั้งในเรื่องเดียวกัน บางคนหัวเราะไม่เครียด สบายใจไปเรื่อย บางคนก็เอาจริงเอาจัง เครียดไปหมดทุกอย่าง

วัชรีย์ ไชยจีนดี (2541 : 42) กล่าวว่า สิ่งใด ๆ ก็ตามที่รบกวนหรือมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคล ความเจ็บป่วย ความสูญเสียและความทุกข์สร้างความกดดันต่อจิตใจทำให้เกิดกลไกการปรับตัวของร่างกายต้องทำงานเพื่อจัดภาวะเครียดนั้น ๆ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมักไม่ได้เกิดจากรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากความรู้สึกนึกคิดของภายในจิตใจของแต่ละคน เริ่มตั้งแต่ประสาทสัมผัสรับความรู้สึกแล้วส่งต่อไปที่สมองซึ่งจะรับความรู้สึกและแปรผลออกมาเป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งอาจแบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 3 สาเหตุใหญ่ คือ

1. สาเหตุทางร่างกาย เช่น โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ
2. สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ ความไม่สมหวัง ความขัดแย้งภายในจิตใจ ความคับข้องใจ การสูญเสียสิ่งที่มีค่าหรือสิ่งที่รัก
3. สาเหตุทางสังคม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในครอบครัว บทบาทหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่

#### 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด มี 3 กลุ่ม ดังนี้ (มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์, 2538 : 27)

1. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychology) ประกอบด้วยรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1.1 รูปแบบพื้นฐานของการตอบสนอง (Response - Base Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีระวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานของความเครียด แซลเย (Selye, 1956 : 31-35) ที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อการกระตุ้น ซึ่งการตอบสนองออกมาในกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (General Adaptation Syndrome หรือ GAS) เป็นต้น

1.2 รูปแบบพื้นฐานของสิ่งเร้า (Simulation – Base Model) เป็นรูปแบบที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดการตอบสนองและสิ่งเร้าเหล่านี้เป็นบ่อเกิดของความเครียด เช่น ความมากเกินไป ความขัดแย้ง และสิ่งทีนอกเหนือจากการควบคุม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับความเจ็บป่วยของ โฮล์มส์ และเรย์ (Holmes and Rahe) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ถือว่าเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับปรุง

1.3 รูปแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด ( Interaction Model of Stress) เป็นรูปแบบที่มีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 รูปแบบแรกรวมกัน และศึกษาในมิติที่ว่าความเครียดเป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุกคาม และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจสูง มีความสมดุลระหว่างความต้องการและการตอบสนอง บุคคลนั้นจะปลอดภัยจากความเครียดนักทฤษฎีความเครียดในกลุ่มนี้ ได้แก่ ลาซารุส (Lasarus. 1997 : 439)

2. ทฤษฎีความเครียดกับการปฏิบัติงาน (Job Stress) ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้นำมาใช้ อธิบายความเครียดในการทำงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ เฟรนส์และคณะ (Frence and others. 1982 :176 ) ทฤษฎีนี้ตั้งบนแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การ และความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้ มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล นั่นคือ ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (Supply) หรือความต้องการ (Demands) ของสิ่งแวดล้อม ( Environment ) ไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถของบุคคล (Person) นั่นคือถ้าความต้องการหรือความสามารถของบุคคลและสิ่งแวดล้อม ไม่สมดุลกันผลที่ตามมาคือความเครียด ซึ่งส่งผลกระทบต่อกลับมาที่การปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีกับงาน นอกจากทฤษฎีนี้แล้วในกลุ่มนี้ยังมีความคิดว่า ด้วย ความเครียดกับประสิทธิผลในการทำงานซึ่งเป็นแนวคิดของ เยอร์เชล และเวย์น (Worchel and Wayne. 1986 : 350) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นทั้งคุณและโทษระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับประสิทธิผลของการทำงาน คือ ระดับความเครียดที่เหมาะสม (Estruses) จะมีสัมฤทธิ์ผลทางการทำงานจะลดลงอย่างรวดเร็ว และยังเสนอว่า ความเครียดน้อยก็ทำให้ผลงานต่ำและผลงานของงานกับระดับความเครียดจะผันแปรอยู่ระหว่างคนกับองค์การ เฮลล์เกิล และคณะ (Hellriegel and others. 1983 : 501)

นอกจากนี้ ในกลุ่มนี้ยังมีทฤษฎีของ ฮอวานเชวิช ( Stress and Porter. 1983 : 376-371 ; อ้างอิงมาจาก Ivancevich. 1987) คือ ทฤษฎี Arousal Motivation Theory ที่สรุปว่า สิ่งเร้าในขณะหนึ่งนั้นที่บุคคลจะตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การกระตุ้นอย่างเหมาะสมจากการคุกคามของสิ่งแวดล้อมจะทำให้บุคคลตอบสนอง โดยมีพฤติกรรมชนิดพิเศษ ทำให้ได้ผลงานที่ดีขึ้น หรือดีกว่าในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าสิ่งเร้าที่มากระตุ้นมากเกินไปจะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงและอยู่ในระดับต่ำ

3. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล ทฤษฎีในกลุ่มนี้ ได้แก่ เวลฟอร์ด (Welford. 1974 : 4-9)

3.1 สมมติฐานตัวยูกลับหัว (Inverted – U - Hypothesis) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นผลการทำงาน (Job Performance) จะเพิ่มขึ้นจนถึงสูงสุดของโค้งตัวยูกลับหัว และความเครียดที่มากหรือน้อยเกินไปมีผลทำให้ผลการทำงานต่ำกว่าด้วย

3.2 ทฤษฎีการตรวจจับสัญญาณ (Signal Direction Theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการตอบสนองเมื่อร่างกายได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งคุกคาม จะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจก่อเกิดผลต่อสุขภาพ เกิดความเจ็บป่วยได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

## 2.5 ระดับความเครียด

บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความเครียดไม่เท่ากัน เพราะขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น ความรุนแรงและผลกระทบที่จะได้รับ มีผลทำให้ร่างกายมีการปรับตัว ดังจะกล่าวต่อไปนี้

อัจฉรา บัวเลิศ ( 2535 : 41) ได้แบ่งระดับความเครียดไว้ 3 ระดับ ดังนี้ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ เป็นภาวะที่มีระดับความเครียดอยู่เล็กน้อย พบได้ในชีวิตประจำวันเป็นความเครียดที่มีสาเหตุมาจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อย เช่น พบอุปสรรคในการเดินทางไปทำงาน รอรถประจำทาง พลัดนัด อย่างไรก็ตามความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้น เพียงไม่กี่วินาที หรือไม่ถึงชั่วโมง

2. ความเครียดระดับกลาง เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง ความเครียดระดับนี้อาจใช้เวลาเป็น โมง หรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น เครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ การเจ็บป่วยไม่รุนแรงนัก ระดับความเครียดปานกลางนี้เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองโดยการต่อสู้กับความเครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลงจนกระทั่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ กลับเข้าสู่สภาพปกติ

3. ความเครียดระดับรุนแรง เป็นภาวะที่มีความเครียดในระดับที่รุนแรง ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการยาวนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือ เป็นปี เช่น เครียดจากการสูญเสียคู่ครอง การเจ็บป่วยรุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย ล้มเหลวในการทำงานซึ่งเป็นผลให้ร่างกาย จิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัดเจน ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

สุรศักดิ์ ศานูจารย์ (2536 : 16) ได้ทำการประเมินระดับความเครียด โดยใช้คะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม Health Opinion Survey (HOS) เป็นเครื่องประเมินระดับความเครียดของแต่ละบุคคล คะแนนดังกล่าวพิจารณาจากความถี่ของอาการของร่างกายที่เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียด สามารถจำแนกความเครียดออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความเครียดปกติ (Normal Stress) หมายถึง ผู้ที่มีคะแนนความเครียดรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับผลรวมค่าเฉลี่ยกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่ม
2. ความเครียดสูง (High Stress) หมายถึง ผู้ที่มีคะแนนความเครียดรวมสูงกว่าผลรวมเฉลี่ย กับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มขึ้นไป

## 2.6 ผลกระทบและความเสียหายจากความเครียด

พสุ เดชะรินทร์ (2536 : 83 – 96) กล่าวว่า ผลของความเครียดนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีของความเครียดนั้นจะช่วยให้เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่คนส่วนใหญ่เมื่อนึกความเครียดแล้วจะนึกถึงในทางที่ไม่ดีมากกว่า ความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาทั้งกับบุคคลและกับองค์การมีบุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วย ดังนี้

1. ผลกระทบต่อตัวบุคคล
  - 1.1 ด้วยพฤติกรรม ความเครียดอาจก่อให้เกิดความเบี่ยงเบนพฤติกรรม โดยมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ผิดปกติที่ผิดแปลกไปจากธรรมดา ซึ่งอาจจะมีผลต่อตนเองและบุคคลอื่นรอบข้างด้วย เช่น ทำให้ดื่มเหล้า สูบบุหรี่ ไปจนถึงการทำร้ายตนเองและผู้อื่น
  - 1.2 ด้านจิตวิทยา ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อพฤติกรรมแล้วยังจะมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลต่าง ๆ ด้วย เช่น อาการนอนไม่หลับ ความแปรปรวนทางอารมณ์ หรือปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ทางเพศ
  - 1.3 ด้านสุขภาพ ผลกระทบของความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด คือ ในด้านสุขภาพของคนผู้นั้น ปัญหาเรื่องโรคหัวใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดที่สุดกับความเครียด โดยผู้ที่มีอาการของโรคหัวใจส่วนใหญ่มักจะมีความเครียดชนิดต่าง ๆ เกิดขึ้น



ประกอบด้วย นอกจากนั้นแล้ว ความเครียดยังสามารถนำไปสู่อาการเส้นโลหิตฝอยในสมองแตก หรืออาการธรรมดาต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง หรืออาการเจ็บป่วย

## 2. ผลกระทบต่อองค์กร

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง สำหรับพนักงานทั่วไปแล้ว ความเครียดอาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดน้อยลง สำหรับในระดับบริหารแล้ว ความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดหรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

2.2 เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดเกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้น หรือแม้กระทั่งการลาออกจากงาน หรือการทำงานไม่สำเร็จตามกำหนดที่ตั้งไว้

2.3 ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรที่ทำงานผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ความพอใจในการทำงานและความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

จันทร์จิรา กุ์ทองเกษ (2537 : 30) สรุปผลกระทบจากความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. ทางร่างกาย ได้แก่ ใจสั่น แน่นหน้าอก อาหารไม่ย่อย ปวดช่องท้อง ท้องร่วง ปัสสาวะบ่อย ขาดความต้องการทางเพศ คันแขน คันขา ปวดต้นคอบ่อย ปวดหลัง ปวดศีรษะ เป็นผื่นที่ผิวหนัง เห็นภาพเชิงซ้อน

2. ทางจิตใจ ได้แก่ อาการหงุดหงิด วิตกกังวล โกรธ และเจ้าอารมณ์

3. ทางพฤติกรรม ได้แก่ ผลที่ได้รับจากทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลมาสู่ทางพฤติกรรม คือ เป็นคนเจ้าอารมณ์ สุขุมหรือจัด คิ่มสุรามาก ม่านตาขยายกว้าง มือสั่น หน้าแดง

ศรวณีย์ บัวชม (2539 : 19) อธิบายถึงผลกระทบและความเสียหายที่เกิดจากความเครียดไว้ว่า นักวิชาการหลายคนเชื่อว่า ความเครียดเป็นต้นเหตุที่นำไปสู่โรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ มากมาย เป็นต้นว่า โรคเส้นโลหิตแดงที่ไปสู่อวัยวะ (Stroke) โรคความดันโลหิตสูง โรคมะเร็ง โรคเบาหวาน โรคตับแข็ง โรคแผลในกระเพาะอาหาร อาการลำไส้ใหญ่บวม (Colitis) โรคข้ออักเสบ (Arthritis) โรคผิวหนัง โรคหอบหืด และอาการแพ้ต่าง ๆ นอกจากนี้ก็ยังมีอาการด้านจิตใจ เป็นต้นว่า ระบบประสาทไม่ปกติ โรคจิต อาการผิดปกติทางร่างกายอันเป็นผลมาจากความผิดปกติทางจิตใจ อาการใจคอหดหู่อย่างรุนแรง บางครั้งยังส่งผลไปสู่การไร้สมรรถภาพทางเพศ การปวดศีรษะอย่างรุนแรงและเรื้อรัง และการติดยาเสพติด ที่กล่าวมา

ทั้งหมดมิได้หมายความว่าความเครียดจะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่อาการของโรคที่กล่าวมาทั้งหมด

ความเสียหายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากความเครียด เช่น อาการเจ็บป่วยหรือ หงอยเหงาที่เกิดขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน การขาดงานบ่อย ๆ การนัดหยุดงาน การตัดสินใจพลาด บ่อย ๆ ความไม่พอใจในการทำงานเป็นกลุ่ม ขวัญและกำลังใจตกต่ำ ค่าใช้จ่ายเป็นค่าล่วงเวลา มากกว่าปกติความคิดสร้างสรรค์ค่อย ๆ ลดลงไป รวมทั้งความไม่กล้าเสี่ยงในเรื่องที่จำเป็นต้องเสี่ยง นอกจากนี้ความเครียดยังนำไปสู่ความไม่ก้าวหน้าในอาชีพการงาน การวางตัวที่ไม่เหมาะสมทั้งในวงสังคมและที่ทำงาน องค์การหรือหน่วยงานที่มีปัญหาในเรื่องความเครียดของผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถและซื่อสัตย์ เกิดล้มป่วย ไม่สบายหรือเสียชีวิตเพราะความเครียดจะทำให้เกิดปัญหาในการสร้างบุคลากรใหม่ขึ้นมาทดแทนเพราะเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายที่สูงมาก

ความเครียดยังสามารถนำไปสู่ความคับแค้นในการรับรู้ กลายเป็นคนที่ไม่รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว ไม่ตระหนักถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว พลังงานทั้งหมดถูกใช้ไปในการต่อสู้ ซึ่งดีชิงเด่น เอาแพ้เอาชนะ พยายามขุดคุ้ยเรื่องส่วนตัวของกลุ่มแข่งมาตีแผ่ขณะเดียวกันก็ ปกปิดความผิดของตัวเองการแข่งขันแทนที่จะทำแบบสร้างสรรค์ แบบนักกีฬา ก็กลายเป็นมุ่งพิฆาต เช่นฆ่าให้ตายไปข้างหนึ่ง มีแต่ความโกรธ ความเกลียด ความร้อนรนกระวนกระวาย เป็นลักษณะประจำตัว

## 2.7 วิธีจัดการกับความเครียด

วิธีการส่วนบุคคล การจัดการกับความเครียดส่วนบุคคล (Personal Approaches to Stress Management) อาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การจัดการกับรูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle Management) ในปัจจุบันแพทย์มักจะแนะนำให้ผู้ป่วยที่มีสาเหตุมาจากความเครียด เปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยวิธีคิดที่นิยมกันมาก คือ การควบคุมอาหารและการเพิ่มสมรรถภาพทางร่างกาย (Physical Fitness) เนื่องจากมีหลักฐานทางด้านโภชนาการที่ยืนยันว่า การลดอาหารเค็มและอาหารที่มีไขมันอิ่มตัวและเพิ่มปริมาณการบริโภคผักและผลไม้ที่มีเส้นใยและวิตามินแทนนั้น จะทำให้ร่างกายสามารถต่อสู้กับผลที่เกิดจากความเครียดได้ แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบริโภคจะเป็นสิ่งที่ทำค่อนข้างยาก แต่ต้องอาศัยกำลังใจที่เข้มแข็ง และผลที่ได้ก็คุ้มค่าอย่างยิ่ง ส่วนในด้านสมรรถภาพทางกายนั้นมีหลักฐานทางการแพทย์ว่า ผู้ที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอจะมีความสัมพันธ์กับผลของการต่อต้านความเครียด เช่น สมรรถภาพทางกาย

ลดสาเหตุและอัตราการตายจากโรคหัวใจได้ นอกจากนี้ยังลดความดันโลหิต และเป็นปัจจัยสำคัญอีกหลายประการต่อสุขภาพ คนที่มีสมรรถภาพทางกายต่ำ มีความเครียดสูง ดังนั้นบริษัทกว่า 50,000 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา จึงจัดให้มี Wellness Programs ซึ่งโปรแกรมการออกกำลังกายเพื่อลดน้ำหนักด้วยวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมให้แก่พนักงานของบริษัท

2. การใช้เทคนิคทางสรีระวิทยา (Physiological Techniques) เช่น การพักผ่อนหย่อนใจและการทำสมาธิ (Meditation) ตัวอย่างเช่น บริษัท Symmetrix ซึ่งเป็นผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ตั้งอยู่ที่รัฐแมสซาชูเซตส์ในสหรัฐอเมริกา มีพนักงาน 125 คน ที่จะใช้เวลา 20 นาทีเพื่อทำสมาธิทุกวัน เพื่อผ่อนคลายความเครียด โดยบริษัทให้การสนับสนุนและมีการฝึกสอนสมาธิโดยผู้เชี่ยวชาญบริษัทอื่น ๆ ที่สนับสนุนการทำสมาธิ เช่น Marriott, Polaroid และ Boston เป็นต้น การทำสมาธิเป็นวิธีขจัดความคิดภายนอกออกจากจิตใจ โดยภาวนาซ้ำ ๆ โดยต้องนั่งสงบและอยู่ในท่าที่สบายปิดตา ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ หายใจช้า ๆ การทำสมาธิควรทำวันละ 1 – 2 ครั้ง วันละ 10 – 20 นาที ส่วนเทคนิคที่นิยมกันอีกอย่างหนึ่ง คือ การฝึกผ่อนคลาย (Relaxation) โดยการยืดตัวให้ตรง หายใจลึก ๆ พร้อมกัน วิธีนี้ฝึกให้มีความกดดันและมีผลดีในการลดความเครียด ทำให้สุขภาพและผลผลิตของงานดีขึ้น

3. การใช้วิธีการทางพุทธิปัญญา (Cognitive Approach) คือ วิธีการลดความเครียด ด้วยการสำรวจตัวเองและกำหนดด้วยตนเองว่าจะไม่ทำพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุของความเครียด แนวคิดพื้นฐานของวิธีนี้ คือ คิดว่า “เราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงโลกรอบตัวได้ แต่สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมรอบตัวได้”

4. การใช้เทคนิคการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Changes) เช่น การจัดการกับตัวเอง (Self-management) ด้วยเทคนิคการควบคุมตนเอง (Self-regulatory Model) หรือเทคนิคการจัดการกับพฤติกรรมของตนเอง (A-O-B-C-Model) ดังที่ได้อธิบายแล้วข้างต้น นอกจากนี้ยังมีเทคนิควิธีที่ได้ผลอย่างอื่น เช่น การสร้างความสุขให้กับตนเอง การทำงานอดิเรกและการพักผ่อนซึ่งช่วยให้เกิดภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจได้

## 2.8 ยุทธศาสตร์การป้องกันและการจัดการกับความเครียดในองค์กร

การเพิ่มความต้านทานที่ไม่ให้เกิดความเครียด เป็นการจัดการกับความเครียดในส่วนของบุคคล แต่ไม่อาจจะขจัดสาเหตุความเครียดจากสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานได้ ดังนั้นองค์กรจึงควรจะต้องแสดงบทบาทสำคัญในการจัดการกับความเครียด เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและวิธีทำงานหรือธรรมชาติของงาน และจัดการให้มีโปรแกรมการจัดการกับความเครียดขึ้นในองค์กร

### 1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและหน้าที่ขององค์กรมีหลายวิธี เช่น

1.1 การกระจายอำนาจ เป็นกระบวนการทำให้ได้รับความร่วมมือจากพนักงานมากขึ้น เพราะเขามีโอกาสแสดงความคิดเห็นมากขึ้น อันจะช่วยให้ลดระดับความเครียดลงได้

1.2 การประเมินการปฏิบัติงานและให้รางวัลอย่างยุติธรรม โดยให้แต่ละคนเกิดการยอมรับในหลักการที่มีเหตุผล การดำเนินการเช่นนี้จะลดความเครียดในองค์กรลงได้

1.3 การเขียนนโยบายขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งควรจะเขียนไว้ในคู่มือการทำงานของพนักงานและให้เขาปฏิบัติตามนโยบายนั้นอย่างประสบผลสำเร็จ (ถ้าปฏิบัติตามแล้วไม่ประสบผลสำเร็จอาจจะเกิดความเครียดได้) นโยบายขององค์กรต้องการประกาศอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความรับผิดชอบของพนักงาน การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม เป็นต้น ทั้งนี้ นโยบายที่ชัดเจนจะช่วยจัดความกำกวมซึ่งนำไปสู่ความเครียดที่มีอยู่ในองค์กร

### 2. การเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของงาน

ธรรมชาติงานบางอย่าง ถ้าได้มีการเปลี่ยนแปลงก็อาจจะลดความเครียดในองค์กรลงได้ เช่น งานที่ซ้ำ ๆ น่าเบื่ออาจจะทำให้เกิดความเครียด ถ้ามีการขยายงานให้กว้างขวางขึ้น (Job Enlargement) อย่างน้อยที่สุดผู้ที่เกี่ยวข้องก็ควรจะเปลี่ยนลักษณะงานให้เหมาะสม และให้โอกาสพนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นบ้าง ได้มีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทที่ให้การทำความสะอาด ชื่อ Maids International โดยแม่บ้านในสังกัดของบริษัทนี้ตอบอย่างสอดคล้องกันว่า เมื่อบริษัทไม่สามารถให้อัตรารายเดือนสูงได้ บริษัทต้องพยายามพัฒนาเงื่อนไขและลดความเครียดให้แก่พนักงาน ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น ฝึกให้ใช้วิธีทำงานที่มี ประสิทธิภาพ ให้พนักงานมีเวลาสร้างสรรค์สมคมกันบ้าง ผลที่ได้รับ คือ พนักงานจะอยู่ในบริษัทนี้โดยเฉลี่ยประมาณ 9 เดือน ก็ลาออกไป

### 3. โปรแกรมการจัดการความเครียด

หลายบริษัทในสหรัฐอเมริกา ได้พยายามจัดการกับความเครียดอย่างเป็นระบบ นอกเหนือจากความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหรือหน้าที่ขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของงาน โปรแกรมที่กำลังนิยมกันมาก เรียกว่า โปรแกรมการจัดการความเครียด (Stress Management Program) เช่น บริษัท B.E. Goodrich Tire 'Group Learning Center ได้จัดโปรแกรมการอบรมหลักสูตร 9 ชั่วโมง เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถจำแนกแยกแยะความเครียดในชีวิตได้ด้วยตนเองและทดลองเปลี่ยนแปลง

ความเครียดนั้น บริษัท Liz Clairborne Fashion ใช้เวลาวันละ 45 นาที ในช่วงเวลาอาหารกลางวัน ทำกิจกรรมต่าง ๆ บางบริษัทที่ไม่ได้ใช้โปรแกรมจัดการกับความเครียดอาจจะใช้วิธีอื่น ๆ เช่น โปรแกรมช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistance Program หรือ EAPs) ซึ่งมีการวางแผนช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหาด้านอาชีพ การเงินและปัญหาทางกฎหมาย เป็นต้น บางบริษัท เช่น Metropolitan Life Insurance (MetLife) ใช้โปรแกรมชนิดนี้ช่วยเหลือพนักงาน โดยอนุญาตให้พนักงาน 42,000 ของบริษัท สามารถใช้โทรศัพท์เพื่อขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยาและทางการแพทย์ได้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

### 3. ความเครียดกับการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

บุญทัน ดอกโรสง (2530 : 25 – 131) กล่าวถึง ความเครียดกับผู้บริหาร พอสรุปได้ว่า ความเครียด คือ ภัยร้ายแรงของนักบริหาร ทั้งที่เนื่องจากความเครียดเป็นพลังอย่างหนึ่งที่เกิดจากความกดดันภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของนักบริหาร เฉพาะนักบริหารนั้นได้เผชิญกับสภาพแวดล้อมที่สำคัญ 4 ประการ คือ

#### 1. ด้านสภาพแวดล้อมของงาน

นักบริหารจะต้องมีการปรับปรุงหน่วยการทำงาน ให้มีการทำงานเป็นระเบียบเป็นระบบ สถานที่ทำงานจะต้องมีการปรับปรุงให้มีความสะอาด มีการจัดนิเวศวิทยาและการถ่ายเทอากาศให้ดีมีแสงสว่างและเครื่องอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม

#### 2. ด้านสภาพแวดล้อมของบุคคล

การทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น จะต้องมีความเข้าใจในการร่วมมือซึ่งกันและกันเสมือนระบบกองทัพ หรือบุคคลในครอบครัวเดียวกัน การทำงานโดยย่อมีความขัดแย้งแต่ความขัดแย้งนั้นสามารถสิ้นสุดได้เมื่อมติเสียงส่วนมากออกมา ถ้ามีการผิดพลาดประการใดจะต้องรู้จักให้อภัยและไม่ถือถือต่อส่วนบุคคลหรือแบ่งเป็นพรรคพวก ซึ่งกิจกรรมงานนั้นใหญ่โตความต้องการร่วมมือจากบุคคลอื่นมากยิ่งขึ้น

#### 3. ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม

ซึ่งอาจพิจารณาได้ในมุมกว้าง คือ สังคมระดับประเทศ การบริหารประเทศ บทบาททางการเมือง การดำเนินนโยบายทางเศรษฐกิจของรัฐบาล การผูกขาดตัดตอนของผู้มีอำนาจ หรือการบริหารที่มีผลกระทบต่อระดับครอบครัว ระดับการทำงานหรือระดับการแสดงผลที่ไม่มีอิสระ เช่น ดังกรณีการใช้อำนาจทางการเมืองของนักการเมืองฝากคนเข้า

ทำงาน หรือส่งคนของตนเองเข้ามาบริหาร อันมีผลกระทบต่อระบบคุณธรรม ซึ่งภาวะดังกล่าวย่อมมีผลกระทบทำให้เกิดความกดดันทางจิตใจของพนักงานในระดับองค์กร

#### 4. ด้านสภาพแวดล้อมของรายได้

พบว่าระบบการบริหารงานของสังคมไทยในปัจจุบันนี้ ได้เผชิญกับปัญหาสำคัญยิ่ง คือ ปัญหาทางเศรษฐกิจ การบริหารทุกวันนี้มีลักษณะเช้าชามเย็นชาม โกงเวลา ทำงาน ไม่ตั้งใจทำงาน รับเงินได้โตะหรือรับซองขาวอยู่ไปวัน ๆ ระบบราชการนั้นง่ายต่ำกว่าความสามารถ เมื่อสภาพของรายได้ตกต่ำ บุคคลนั้น ๆ ย่อมไม่มีทางออก ความผิดหวังย่อมเกิดขึ้น ความฟุ้งซ่านย่อมตามมาจากำรีบนำไปสู่ความเป็นโรคจิต นั่นคือ ผลของความเครียดที่กำลังทำลายเอกบุคลลนั้น ๆ และระบบงานที่เขาบริหาร หรือรับผิดชอบอยู่ นักบริหารจะต้องรู้จักปรับตัวต่อสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นจากความฟุ้งซ่านจากสาเหตุดังกล่าว

กระทรวงสาธารณสุข (2540 : 3) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด 3 ประการคือ

1. ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่ได้ดังหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกว่าตนเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่ได้เกิดขึ้น เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนวัย การแต่งงาน การตั้งครรรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนแปลงงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของคนเราจะก่อให้เกิดความเครียดได้ดังที่นักวิชาการได้ทำการศึกษาค้นคว้า พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้เครียดมาก ได้แก่

- 2.1 การตายจากของสามีหรือภรรยาที่รักกันมาก
- 2.2 การหย่าร้าง
- 2.3 การแยกกันอยู่ของสามีภรรยา
- 2.4 การติดคุก
- 2.5 การตายของคนใกล้ชิดในครอบครัว
- 2.6 การเจ็บป่วย
- 2.7 การแต่งงาน
- 2.8 การถูกไล่ออกจากงาน
- 2.9 การกลับมาคืนดีกันใหม่อีกครั้งของสามีภรรยา
- 2.10 การเกษียณอายุทำงาน

3. การเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึง การเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรง และเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น ลาซารัส (Lazarus, 1971 : 45) ได้กล่าวถึงแหล่งความเครียด 2 ประการ คือ

1. จากสภาพแวดล้อม (Environmental Factor) ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางสังคม สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ และเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะทางด้านสุขภาพ ครอบครัว เศรษฐกิจ และสภาพการดำรงชีวิต เหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคมตลอดจนสัมพันธ์กับผู้อื่น

2. จากองค์ประกอบของแต่ละบุคคล (Individual Factor) ขึ้นอยู่กับ

2.1 บุคลิกภาพและลักษณะประจำตัว (Personality and Trait) บุคคลที่มีลักษณะนิสัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย คือ บุคคลที่มีลักษณะเร่งรีบตลอดเวลา พยายามทำงานให้ได้มากที่สุดในเวลาจำกัด บุคคลที่มีการแข่งขันสูง บุคคลที่มีกิจกรรมที่สนุกสนานหรือผ่อนคลายบุคคลที่มีพฤติกรรมหลายอย่างในเวลาเดียวกัน บุคคลที่ต้องการบรรลุเป้าหมายโดยที่ไม่มีการวางแผนที่เหมาะสม บุคคลที่ไม่กล้าแสดงออกถึงความเชื่อ ทักษะคติ ความรู้สึก ปัญหา และข้อจำกัดของตนเองต่อผู้อื่น บุคคลที่มีความคาดหวังสูงต่อตนเอง และผู้อื่น บุคคลประเภทนี้มักมีลักษณะเป็นผู้ที่ต้องการให้ทุกอย่างดีเลิศ (Perfectionist) บุคคลที่อ่อนแอขาดความมั่นคงทางจิตใจทำให้มักประเมินเหตุการณ์ว่าถูกคุกคามหรือเป็นอันตรายเกินกว่าความสามารถของตนเองจะแก้ไขได้ นึกถึงแต่ผลที่เป็นด้านลบ การประเมินตนเองในลักษณะที่ไร้ความสามารถ อ่อนแอขาดความช่วยเหลือจากคนรอบข้าง หรือมองไม่เห็นทางแก้ปัญหา ปลดปล่อยให้สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลเหนือกว่าตนเอง

2.2 อารมณ์ (Temperament) หมายถึง ลักษณะอารมณ์ทางด้านลบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่เป็นสุข เช่น ความคับข้องใจ ความวิตกกังวล ความขัดแย้งในใจ ความรู้สึกผิด ความไม่สมหวังต่าง ๆ การมีอารมณ์รุนแรง เป็นต้น

2.3 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) การเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต การอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก มีผลต่อการประเมินสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ การถูกเลี้ยงดู และสั่งสอนให้หวาดระแวงบุคคลรอบข้าง การรับรู้ว่าเป็นสิ่งรอบข้างสิ่งแวดล้อม สังคมล้วนเป็นอันตราย การห้ามแสดงความรู้สึกตนเองต่อผู้อื่น เหล่านี้มีผลต่อการพัฒนาความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น การขาดความรักความอบอุ่นในวัยเด็กทำให้ขาดความมั่นใจว่าตนเองไร้คุณค่า ไม่กล้าขอความช่วยเหลือจากสังคม สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการประเมินการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเร้า

ต่าง ๆ ว่าเป็นการคุกคาม ซึ่งจะนำไปสู่ภาวะความเครียดได้

ฟาร์เมอร์และคณะ (Farmer and others. 1984 : 20) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด 4 ประการ คือ

1. ตัวบุคคล ( Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล เช่น โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อัตโนทัศน์ของบุคคล ( Self - -concept ) สุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเงิน ( Financial Source ) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาปัจจัย 4 ของชีวิต รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรได้รับ

3. สัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่มีผลมาจากการปะทะสังสรรค์ ( Interaction) กับผู้อื่น เช่น เพื่อน ครอบครัว เป็นต้น

4. อาชีพการงาน ( Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต และการทำงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก และประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมถึงการคาดหวังในอนาคต

เดวิดสัน และคูเปอร์ (อรัญญา จรัสสุริยวงศ์. 2539 : 12 อ้างอิงมาจาก Davision and Cooper ) ได้พูดถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด 4 อย่าง

1. ด้านครอบครัว เช่น รายได้ของครอบครัว
2. ด้านสังคม เช่น ที่อยู่อาศัย ความแออัด
3. ด้านการงาน เช่น ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระยะเวลาในการทำงาน
4. ด้านลักษณะส่วนตัว เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ บุคลิกภาพ

ดังนั้น นักบริหารอาจจะเผชิญกับปัญหาที่สำคัญทางพฤติกรรมทั้งทางบวกและทางลบ ดังนี้

1. ก้าวร้าว บุคคลโดยทั่วไปเมื่อประสบปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดและความฟุ้งซ่าน ย่อมมีการแสดงออกทางพฤติกรรม ที่เรียกว่า ก้าวร้าว ( Aggression ) โดยมีอาการแสดงออกทางกาย เช่น หน้าแดง คาเหลือก กัดกราม มือเท้าสั่น แสดงออกทางวาจา เช่น ว่ากล่าว คำว่า พุดคำหยาบ และการแสดงออกทางใจที่เพียงแต่คิดว่าไม่ชอบเขา อยากทำร้ายเขา ฯลฯ ซึ่งเป็นเพียงความคิด แต่ในทางกลับกันถ้าสิ่งที่คิดนั้นแสดงออกโดยมีเจตนาที่เราอยู่ภายในจิตใจที่ไม่สามารถควบคุมได้ ย่อมแสดงเป็นพลังได้จากภายในจนถึงแสดงออกทางวาจาและกาย



2. การท้อถอย เป็นอุปสรรคที่สำคัญของมนุษย์ เพราะมนุษย์ทุกรูปทุกนามย่อมมีความพยายามและความท้อถอย ถ้าอย่างไรมากกว่ากันอย่างไรก็เป็นฝ่ายชนะ จงทำใจไว้ว่าทุกข์แล้วย่อมแพ้ ท้อแล้วจะได้อะไร ชีวิตไม่สิ้นหวังถ้ามีพลังในการต่อสู้

3. การปกป้องตนเอง นั่นคือ การกล้าต่อสู้กับข้อ 1 และข้อ 2 ดังกล่าวมาแล้ว ถ้าใครปราศจากกลไกในข้อนี้ บุคคลนั้นย่อมถูกความฟุ้งซ่านเข้าคุกคาม อันจะนำไปสู่ความเครียดที่รุนแรงถึงกับเป็นโรคจิต ประสาท หรือประสาทหลอนไป ซึ่งนักบริหารเป็นโรคแบบนี้เป็นประจำ

4. พฤติกรรมสวนกลับ เป็นพฤติกรรมที่เมื่อเริ่มแรกเป็นอย่างหนึ่งแล้วภายหลังเป็นอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งพฤติกรรมสวนกลับดังกล่าว ย่อมเป็นปัญหาด้านนักบริหารท่านใดมีลักษณะดังกล่าวย่อมเป็นบุคคลที่ไม่คงเส้นคงวา สถาบันนั้นจะมีปัญหาอย่างแน่นอน

5. ความคาดหวังของตนเอง พฤติกรรมนี้ย่อมทำให้เกิดความเสียหาย ในทางจิตวิทยา องค์การเป็นอย่างมาก เพราะเราจะต้องยอมรับว่าบุคคลมีความแตกต่างกันโดยธรรมชาติและมีความเห็นพ้องต้องกันได้ ถ้าหากความเห็นนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง

6. ความมีเหตุผล มนุษย์ย่อมมีความนึกคิดเกี่ยวกับเหตุและผลต่างกัน โดยเฉพาะเหตุผลของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความมีเหตุผลจึงมีเรื่องเล่าในนิทานอีสปว่า “สุนัขจึงจ้องมองเห็นลูกอู่นที่กำลังสุกน่ารับประทาน แต่อู่นั้นอยู่สูงสุดเอื้อม ไม่สามารถนำมากินได้ มันจึงพูดกับตัวมันเองว่า อู่นั้นมันเปรี้ยวและเน่าแล้ว”

จากมูลเหตุแห่งความเครียดของผู้บริหารที่กล่าวมา ความเครียดที่เกิดขึ้นกับผู้บริหาร น่าจะมาจากองค์ประกอบ 4 ประการ ตามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เป็น 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมของงาน ด้านสภาพแวดล้อมของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมของสังคม และด้านสภาพแวดล้อมของรายได้

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

ศรวณีย์ บัวชม (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องสภาวะความเครียดและวิถีลดความเครียดจากการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้

ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 85 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า

ผู้บริหารโรงเรียนมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บริหารโรงเรียนที่โรงเรียนตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีโรงเรียนต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารงาน 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และทุกกลุ่มมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการ มีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและทุกตำแหน่งมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา มีพฤติกรรมการลดความเครียดด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กรณีการ ค่ายหนองสรวง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดของครูการเงินการบัญชีในโรงเรียนกรมสามัญศึกษา จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกความเครียดที่เกิดจากลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง จากกลุ่มตัวอย่าง 163 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูการเงินการบัญชี มีความเครียดสูง ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นประจำ ส่วนความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งและโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบของครูการเงินการบัญชี ที่มีทั้งวิชาพื้นฐานฯ มีความเครียดที่เกิดจากสัมพันธภาพกับบุคลากรในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และโดยภาพรวมสูงกว่าผู้ที่ไม่มีพื้นฐานทางด้านวิชาชีพการเงินการบัญชี
3. ครูการเงินที่มีประสบการณ์ มากกว่า 5 ปี มีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ 5 ปีหรือน้อยกว่า
4. ครูการเงินการบัญชีที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็ก กลางและใหญ่ มีความเครียดจากการปฏิบัติงานที่เกิดจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นประจำต่างกัน โรงเรียนขนาดเล็กมีความเครียดมากกว่าโรงเรียนขนาดใหญ่

5. ครูการเงินการบัญชีที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็ก กลางและใหญ่มีความเครียดที่เกิดจากความก้าวหน้าและความมั่นคงในตำแหน่งสัมพันธ์ภาพกับบุคลากรในหน่วยงานผู้บังคับบัญชา และโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

กานต์ ภาณุมาศ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดของอาจารย์อุตสาหกรรมการศึกษาในสถาบันราชภัฏ กลุ่มตัวอย่าง 265 คน โดยใช้แบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า พบว่า อาจารย์อุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลาง อาจารย์ที่สมรสแล้วมีความเครียดต่างจากอาจารย์ที่ยังเป็นโสดมีวุฒิการศึกษาตรงกับสาขาวิชาที่สอน มีความเครียดแตกต่างจากอาจารย์ที่ไม่มีวุฒิการศึกษาตรงกับสาขาวิชาที่สอน ส่วนอายุ เพศ วุฒิกการศึกษา และกลุ่มสถาบันที่สังกัดไม่ทำให้ความเครียดของอาจารย์สถาบันศึกษาแตกต่างกัน ปัจจัยที่ทำให้อาจารย์อุตสาหกรรมศึกษาเกิดความเครียดระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ด้านสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน สถานะทางเศรษฐกิจ ด้านสภาพงานที่ทำ ด้านนักศึกษา ด้านปริมาณ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในหน่วยงานและด้านการไม่มีโอกาสตัดสินใจหรือรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติและไม่เป็นอิสระในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้เกิดความเครียดระดับต่ำปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน งานนักศึกษา ด้านไม่มีโอกาสร่วมตัดสินใจ หรือรับผิดชอบงานในงานที่ปฏิบัติและไม่อิสระในการปฏิบัติงาน

วนิดา รัตนมงคล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดของนิสิตปริญญาโทระดับพิเศษชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศูนย์พัฒนาการศึกษาอุดรธานี โดยใช้แบบทดสอบวัดความเครียดจำนวน 40 ข้อกลุ่มตัวอย่าง 203 คน ผลการศึกษาพบว่า นิสิตปริญญาโทระดับพิเศษโดยส่วนรวมและจำแนกตามระดับชั้นปี เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และสาขาวิชา มีความเครียดในภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ อาการที่เกิดด้านอารมณ์ อาการที่เกิดด้านสรีระ อาการที่เกิดด้านกล้ามเนื้อ และอาการที่เกิดด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับต่ำ นิสิตปริญญาโทพิเศษที่มีความแตกต่างกันในด้านชั้นปี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน หรือสาขาวิชาที่มีความเครียดโดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ไม่แตกต่างกัน

สิทธิศักดิ์ อัครฮาด (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดของข้าราชการตำรวจจรรยา สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี และเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการตำรวจที่มีสภาพแตกต่างในด้านฐานะ เศรษฐกิจ หน้าที่

การงาน ครอบครัว ขวัญและกำลังใจ โดยใช้แบบสอบถามชนิดตรวจรายการและมาตราส่วนประมาณค่ากลุ่มตัวอย่าง 65 นาย ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้าราชการตำรวจراجมีความเครียดภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเครียดทางด้านเศรษฐกิจระดับแรก รองลงมา คือ ความเครียดทางด้านครอบครัว ด้านหน้าที่การทำงาน และด้านขวัญกำลังใจตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการตำรวจراجมีสภาพแตกต่างกันพบว่า

2.1 ตำรวจراجที่มีระดับชั้นและระบบการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

2.2 ส่วนข้าราชการตำรวจراجที่มีสถานภาพสมรส อายุราชการและเงินเดือน ความเครียดไม่แตกต่างกัน

อนิรุทธิ์ โพธิ์เพชรเลียบ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความเครียดของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์อุตรธานี เพื่อศึกษาระบบความเครียดและเปรียบเทียบความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้แบบสอบถามความเครียดของกรมสุขภาพจิต 20 ข้อ กลุ่มตัวอย่าง 244 คน ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์อุตรธานี มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุสถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการทำงานต่างก็มีความเครียดไม่แตกต่างกัน พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน เวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในคนไข้หนัก และวิสัญญีมีความเครียดต่างกัน พยาบาลวิชาชีพแผนกกุมารเวชกรรม สูติ-นรีเวชกรรม ห้องผ่าตัดและศัลยกรรม

เรืองศักดิ์ กอมณี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ระบุว่าปัจจัยความเครียดรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อจำแนกผู้บริหารตามขนาดของโรงเรียนและประสบการณ์การบริหารงานกับปัจจัยความเครียดรายด้าน พบผลดังนี้ 1.1 ในโรงเรียนทุกขนาดผู้บริหารระบุว่าปัจจัยความเครียดภายนอกตัวบุคคลอยู่ในระดับมาก แต่ภายในตัวบุคคลมีระดับปานกลาง 1.2 ผู้บริหารทุกกลุ่มประสบการณ์ระบุว่าปัจจัยความเครียดภายนอกตัวบุคคลทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานมาระบุว่าปัจจัยความเครียดด้านการควบคุมสถานการณ์ อยู่ในระดับมาก และมี

ปัจจัยความเครียดด้านลักษณะบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารงานน้อยรับรู้ว่าปัจจัยความเครียดภายในทุกด้านในระดับปานกลาง 2. ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานีรับรู้ว่ามีความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3. ขนาดของโรงเรียนและประสบการณ์การบริหารงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4. เมื่อใช้ความเครียดเป็นตัวแปรเกณฑ์ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยความเครียดภายนอกและภายใน รวม 6 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความเครียดได้ร้อยละ 17 ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่การสนับสนุนทางสังคมซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกสามารถอธิบายความเครียดได้ดีที่สุด

คำรณ ทศศิริวัฒน์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาภาวะความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า 1. ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา มีภาวะความเครียด โดยรวม อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีภาวะความเครียดสูงทุกด้าน 2. ภาวะความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน 3. ภาวะความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี กับ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน 4. ภาวะความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี กับผู้บริหารที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยรวม มีความเครียดไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี มีภาวะความเครียดมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุ ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

นคร สุรวาทกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ดเขต 2. ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2 มีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเครียด ด้านการบริหาร

วิชาการอยู่ในระดับมาก และมากกว่าด้านอื่น ๆ เมื่อเปรียบเทียบตามสถานภาพ ของผู้บริหารที่มีอายุ ประสบการณ์ในการบริหาร ระดับการศึกษา และขนาดโรงเรียนที่ปฏิบัติงาน ต่างกัน พบว่า มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน ที่มีขนาดต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียง 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป โดยผู้ที่ปฏิบัติงานใน โรงเรียนขนาดเล็ก มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานใน โรงเรียนขนาดใหญ่ ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2 มีวิธีลดความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจกรรมเปลี่ยนแปลงจิตใจมีการนำไป ปฏิบัติเพื่อลดความเครียดในระดับมาก และมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ลาแวนท์ (Lavant. 1990 : 2732 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงาน เหตุการณ์ในชีวิต หรือสถานการณ์ที่สร้างความเครียด ซึ่งเป็นสิ่งขัดขวางการทำงาน และการศึกษาถึงวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต จำนวน 400 คน จากสถาบันอุดมศึกษาทางภาคตะวันตกกลางของสหรัฐอเมริกา เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามชื่อ ชีวิต ความเครียด และงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตมีความเครียดในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ.01 ผู้บริหารงานบุคลากรที่อยู่ในวัยกลางคนมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตในวัยอื่น ๆ ผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีวุฒิต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตในระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก และผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ระดับความเครียดก็จะลดลง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความต้องการ การทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม การทำงานมากเกินไป รายได้และการเงินไม่เพียงพอ จากการวิจัยยังพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการบริหารงานต่ำมากเท่าไรจะมีแนวโน้มที่จะพบกับความเครียดมากขึ้นเท่านั้น และวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตส่วนมากเป็นไปในทางด้านบวก ได้แก่ การออกกำลังกาย การพักผ่อนหย่อนใจ การอ่านหนังสือ และการมองดูสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดและพยายามหาวิธีแก้ปัญหาเหล่านั้น ๆ

กีเมช (Gmeich. 1991 : 3 – 7) ได้ศึกษาเรื่อง ความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดที่เกิดจากการบริหาร สรุปได้ว่า นับตั้งแต่ ค.ศ. 1980 เป็นต้นมา ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุการ

ตอบสนองต่อและผลที่เกิดขึ้นจากความเครียดจากการบริหาร ถึง 70 กว่าเรื่อง แต่มีผู้ศึกษาไม่กี่คนที่ใช้วิธีทางกายภาพ เพื่อให้เข้าใจถึงปฏิกิริยาและผลกระทบจากความเครียด ผู้ศึกษาได้เสนอความเป็นมาและพัฒนาการของความเครียด ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขนิยามและรูปแบบการศึกษาความเครียด ความพยายามที่จะบูรณาการวิธีการศึกษาความเครียดโดยใช้วิธีการศึกษาที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ได้อธิบายวงจรการบริหารจัดการความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. ที่มาของความเครียด
2. ความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียด
3. การตอบสนองต่อความเครียด
4. ผลที่เกิดจากความเครียด

ในแต่ละขั้นตอน ผู้ศึกษาได้นำเอาบุคลิกภาพ ความคาดหวัง และข้อมูลส่วนตัวมาพิจารณาด้วย ทั้งนี้เพื่อจะอธิบายในภาพลักษณ์รอบ ๆ เกี่ยวกับความเครียดที่เกิดขึ้นภายในโรงเรียน ผู้ศึกษาพบว่า นิยามความเครียดสอดคล้องกับผลการศึกษา โดยเฉพาะขั้นตอนของความเครียดเป็นไปได้อย่างทั่วถึงและทางลบ ขึ้นอยู่กับความเข้าใจของผู้บริหาร

ชลีเฟอร์ (Schleifer, 1991 : 50-52) ภาวะกดดันของเด็ก สิ่งที่ทำทลาย การแบ่งความรับผิดชอบของพ่อแม่ได้มีการอภิปรายในเรื่องเกี่ยวกับผู้ปกครองของเด็กที่ขาดความสามารถในการช่วยเหลือตนเอง และต้องการคำปรึกษาในเรื่องความเครียดที่เกิดขึ้นกับความสัมพันธ์ของพ่อแม่และเด็ก โดยยึดหลักการดูแลเอาใจใส่ต่อเด็ก สิ่งสำคัญก็คือ ความเข้าใจซึ่งกันและกันและการจัดบรรยากาศภายในบ้านรวมทั้งการแบ่งหน้าที่และจัดให้มีการพบปะพูดคุยตลอดเวลาที่มีความเครียด

วอลเตอร์ และบอยด์ (Walter and Boyd, 1992 : 1-23) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของความเครียด ข้อขัดแย้งและบทบาทหน้าที่สำหรับประชาชน หรือรองฝ่ายวิชาการของคณะ โดยส่งแบบสำรวจ คือ จำนวน 523 ชุด คิดเป็น 66 % แบบสำรวจประกอบด้วย 41 คำถาม มีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดภายในหน่วยงานได้ 5 อย่าง ดังนี้

1. ความเครียดจากบทบาทในคณะ
2. ความเครียดจากความคาดหวัง
3. ความเครียดจากฝ่ายวิชาการ
4. ความเครียดจากการไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่

### 5. ความเครียดจากการบริหารงานทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารคนใดไม่มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่จะประสบปัญหาความเครียดภายในหน่วยงานและถ้าผู้บริหารคนใดมีข้อขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การงานสูงจะเป็นผู้ที่มีความเครียดมากที่สุด วิธีการแก้ไขและลดความเครียดในหน่วยงาน คือ การลดเงื่อนไขข้อขัดแย้งและความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่การงาน

เคอร์ทีสส์ (Curtiss, 1998 : 112) ได้ทำการวิจัยเรื่องหน้าที่ทางจิตวิทยาเวชศาสตร์และจิตวิทยาสังคมของผู้ใช้ที่ถูกบีบคั้นเนื่องจากพ่อแม่ติดยาเสพติด ความสัมพันธ์ระหว่างความกดดันของพ่อแม่ และปัญหาสุขภาพจิตนี้ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ในฝาแฝดชาย 3,038 คู่ อายุระหว่าง 34-53 ปี หลักฐานแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการบีบคั้นจากพ่อแม่หรือปัญหาสุขภาพจิตและเวชศาสตร์ของลูกที่อยู่ในโรงเรียน ซึ่งมีข้อสมมติฐานว่า ความสัมพันธ์ที่คล้ายคลึงกันยังคงปรากฏให้เห็นอย่างชัดในลูกที่เป็นผู้ใหญ่ โดยทั่วไปแล้ว ความบีบคั้นของพ่อแม่จะเกี่ยวข้องกับจิตวิทยาเวชศาสตร์ในลูกมากกว่าปัญหาสุขภาพจิตในพ่อแม่ ผลการศึกษาปรากฏว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความบีบคั้นของพ่อแม่และปัญหาสุขภาพจิตจะปรากฏเด่นชัดในลูกที่เป็นผู้ใหญ่แล้ว

ฮาร์เปอร์ (Harper, 1998 : 193) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดและการปรับตัวในกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนผู้สูงอายุ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมนี้ ได้มีการวิจัยมานานแล้ว โดยสามารถตรวจสอบคนที่มีความเครียดและการได้ตอบที่สัมพันธ์กันและผลของสุขภาพด้วย อย่างไรก็ตามเราทราบรูปแบบของคนที่สูงอายุที่มีความเครียดน้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนที่มีการศึกษา ผู้ที่มีความเครียดที่เป็นผู้สูงอายุมักมีสุขภาพไม่ดี และอาจจะหาทางไปสู่การปรับตัวลำบากขึ้น สุขภาพที่เลวร้าย สุขภาพการประเมินตนเองต่ำ การสูญเสียอิสรภาพ บทบาททางหน้าที่การงานที่ลดลง และเวลาที่ใช้ในการนอน ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในผู้สูงอายุ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าการออกกำลังกาย การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เป็นสิ่งจำเป็นในการทำให้ความเครียดในผู้สูงอายุลดลง เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุเหล่านั้นสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ ๆ การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงความเครียดต่าง ๆ อาจจะมีผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ที่มีความดันสูง และยังคงแสดงให้เห็นอีกด้วยว่า ปัจจัยต่าง ๆ ในธรรมชาติของผู้ที่มีความเครียดจะช่วยสนับสนุนในความจำเป็นในการศึกษาเรื่องสุขภาพและการปรับตัวของกลุ่มผู้สูงอายุเหล่านี้ด้วย

เวอร์ที (Whorthy, 1998 : 152) ได้ทำการวิจัยเรื่องการปฏิรูปความเครียด การสำรวจคุณค่าที่ได้รับมาจากคำสั่งของรัฐและระดับความเครียดต่าง ๆ ของผู้บริหารโรงเรียน



ปัญหาสำคัญของการศึกษานี้ก็คือ เพื่อที่จะตรวจสอบการรับรู้ คุณค่าของคำสั่งของรัฐทั้ง 4 ของครูใหญ่ และระดับความเครียดต่าง ๆ ของครูใหญ่ ซึ่งเป็นผลมาจากการนำไปใช้การสำรวจนี้ได้แสดงให้เห็นปัญหาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการออกคำสั่ง แบบปฏิรูปและความเครียดในการดำเนินชีวิตของครูใหญ่ การศึกษานี้ได้สำรวจถึงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับของครูใหญ่ถึงคุณค่าการตัดสินใจคำถามในการวิจัย 5 ข้อ ได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับของครูใหญ่เกี่ยวกับคุณค่าของการออกคำสั่ง 4 ประการ และระดับต่าง ๆ ของความเครียดของพวกเขา และได้ประเมินความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าของครูใหญ่และความเครียดระดับต่าง ๆ ว่าเป็นผลมาจากการนำเอาคำสั่งทั้ง 4 ประการไปใช้ ให้เห็นความแตกต่างของความเครียดระดับต่าง ๆ ระหว่างครูใหญ่ทั้งหลายจากการนำไปใช้และได้กำหนดว่ามีความแตกต่างหลายอย่างในความเครียดของครูใหญ่ทั้งหลายในระหว่างความเครียดต่าง ๆ ทั้ง 9 ประการ ผลจากการศึกษาไม่ได้เสนอแนะความสัมพันธ์อันสำคัญใด ๆ ระหว่างการรับรู้ของครูใหญ่ถึงคุณค่าและระดับความเครียดต่าง ๆ จากคำสั่ง 3 ใน 4 คำสั่งนี้

แอนเดอร์สัน (Anderson. 1998 : 119) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงความเครียดและความเหนื่อยล้าของบุคลากรในคณะพยาบาลในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงขององค์กรกับความเหนื่อยล้า กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่สอนในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าในมลรัฐ 5 แห่ง ในอเมริกา โดยใช้แบบวัดความเครียด ( Burnout Assessment Inventory : BAI) กับแบบสำรวจความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ( Organizational Change – Stress Survey : OCSS ) จากแบบทดสอบที่ส่งกลับคืนมา 255 ฉบับ จาก 405 ฉบับ พบว่าบุคลากรส่วนมากเป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี เป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ที่ยังไม่ประจำทำงานมาแล้ว 4 – 9 ปี สอนนิสิตนักศึกษาจำนวน 16 – 20 คน ต่อชั่วโมง/สัปดาห์ บุคลากรจำนวน 16 % มีสภาพความเหนื่อยล้า 64 % มีความสับสน และ 9 % เป็นลูกจ้างที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีความกระตือรือร้นความวิตกกังวล/ความคับข้องใจและความแปลกแยกอยู่ในระดับปานกลางการปรับปรุงหลักสูตรเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดมากที่สุดในองค์กร รองลงมาคือการปรับหรือ การจัดระเบียบใหม่ขององค์กร เมื่อใดที่มีการเปลี่ยนแปลงขององค์กรทำให้เกิดความเครียดของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก มีความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานที่ทำกับความกระตือรือร้น ความกระตือรือร้นกับความเป็นผู้นำ ความวิตกกังวลกับปริมาณงานที่ทำ ความเห็นต่าง – วางเฉยกับปริมาณงานที่ทำ และความเห็นต่าง – วางเฉยกับความเป็นผู้นำ

แต่ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านประชากรศาสตร์กับความเหนื่อยล้า และระหว่างข้อมูลด้านประชากรศาสตร์กับความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

ชอย (Choi. 1998 : 127) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมกับบุคคล 2 แบบ คือ ความเหมาะสมของค่านิยมกับอุปทาน และความเหมาะสมของความสามารถกับอุปสงค์ และความเครียด 3 ประเภท คือ ความไม่พึงพอใจ ความตึงเครียด และความเครียดของนักศึกษาระดับปริญญาเอกในวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ระหว่างความเหมาะสมของค่านิยมกับอุปทานกับรูปแบบทั้ง 3 ของความเครียด เมื่อใดที่เกิดความขาดแคลนอุปทาน เมื่อเปรียบเทียบกับค่านิยมของบุคคลในอุปทานดังกล่าวจะทำให้ความเครียดทั้ง 3 แบบเพิ่มมากยิ่งขึ้น แสดงให้เห็นว่านักศึกษาระดับปริญญาเอกส่วนมากไม่รับรู้ว่ามีอุปทานด้านสิ่งแวดล้อมที่มากเกินไปกว่าค่านิยมส่วนบุคคล และความขาดแคลนอุปสงค์เมื่อเทียบกับค่านิยมการมีอุปสงค์เหล่านั้น จึงส่งผลให้เกิดความเครียดสูงเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำถึงปานกลางระหว่างความเหมาะสมของความสามารถกับอุปสงค์กับความเครียด เมื่อมีความขาดแคลนด้านอุปสงค์ด้านสภาพแวดล้อม เมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถในการทำให้ได้ด้านอุปสงค์ดังกล่าว มีผลทำให้เพิ่มความไม่พึงพอใจ และมีความเครียดเพิ่มมากขึ้น แสดงให้เห็นว่านักศึกษาระดับปริญญาเอกไม่รับรู้ว่ามีอุปสงค์ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีมากเกินไปความสามารถของตนเองที่จะทำให้บรรลุได้ ประกอบกับการมีความขาดแคลนอย่างสม่ำเสมอในอุปสงค์ดังกล่าว ส่งผลให้นักศึกษามีความเครียดมากยิ่งขึ้น ดังนั้นความเครียดของนักศึกษาระดับปริญญาเอกซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของความเหมาะสมของสิ่งแวดล้อมกับบุคคลนั่นเอง

จากงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดมีความสำคัญกับอายุ วุฒิการศึกษา บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ความคาดหวังในงาน และผลของความเครียดยังเป็นสาเหตุหนึ่งของอารมณ์ซึมเศร้าและนำมาซึ่งโรคภัยต่าง ๆ ด้วย ดังนั้นจากเอกสารและงานวิจัยที่รวบรวมมาแสดงให้เห็นว่า ความเครียดเป็นเรื่องที่น่าศึกษาค้นคว้า เพราะความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันที่ทุกคนจะต้องเผชิญโดยหลีกเลี่ยงได้ยาก และในสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์นี้ ก็ต้องพบกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ๆ โดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษามีโอกาสพบกับสภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเราจึงควรเรียนรู้หาแนวทางเพื่อป้องกันและหาแนวทางการลดความเครียดเพื่อที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขต่อไป