

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ปัจจัยบุคคล
 - 2.2 ปัจจัยโรงเรียน
 - 2.3 ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม
3. ความเครียดในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

สถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน หมายถึงสถานศึกษาที่เปิดรับเด็กก่อนวัยเรียนเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าเรียนชั้นประถมศึกษา ตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุป ดังต่อไปนี้

ความเป็นมา บทบาทของเอกชนในด้านการศึกษานั้นมีประวัติความเป็นมายาวนาน หากจะพิจารณาการศึกษาที่ไม่เป็นทางการและไม่เป็นรูปธรรมแล้ว อาจกล่าวได้ว่า การศึกษาเอกชนมีมาก่อนการศึกษาของรัฐ โดยเริ่มจากวัดและบ้าน มีวิวัฒนาการเป็นลำดับ มีกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ความคิด และความเชื่อ ภายใต้อุดมการณ์สังคมพุทธศาสนา และค่านิยมตามประเพณีของสังคมในขณะนั้น ซึ่งเดิมยังไม่มีกฎหมายการจัดตั้งโรงเรียน เพียงแต่ให้มีการจดทะเบียนกับกระทรวงศึกษาธิการเท่านั้น จนกระทั่งรัฐบาลออกกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติโรงเรียนราษฎร์ พ.ศ. 2461 เพื่อควบคุมการจัดการศึกษาของเอกชน จึงทำให้เกิดการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงศูนย์กลางการศึกษาใหม่ของไทย นอกจากนี้ ได้มีมิชชันนารีเป็นผู้ริเริ่มนำวิทยาการสมัยใหม่แบบตะวันตกเข้ามาสอนในโรงเรียน ทำให้สามารถเปลี่ยนค่านิยมประชาชน

ให้เห็นคุณค่าของการศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำวิชาชีพไปสอนในโรงเรียน และยังเป็นต้นแบบให้แก่รัฐในการจัดการศึกษาระบบใหม่ด้วย (กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ, 2536, หน้า 12)

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 จนถึง พ.ศ. 2497 รัฐบาลมีนโยบายให้เอกชนจัดการศึกษา ทั้งนี้เพราะยังมีเด็กอีกเป็นจำนวนมากไม่มีโอกาสเข้ารับการศึกษามากขึ้นอีกทั้งรัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการศึกษา จึงส่งเสริมให้เอกชนร่วมรับภาระการจัดการศึกษาในขอบเขตและสัดส่วนที่กำหนด โดยรัฐเป็นผู้ส่งเสริมสุขภาพทางการศึกษาให้ดีขึ้น เพราะโรงเรียนเอกชนจำนวนหนึ่งเป็นที่นิยมของผู้ปกครอง และเป็นแบบอย่างให้กับโรงเรียนของรัฐได้ นโยบายเด่นชัดของรัฐบาลอีกอย่างหนึ่งในการส่งเสริมให้เอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา คือ นโยบายการให้เงินอุดหนุนแก่โรงเรียนราษฎร์ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2480 เป็นต้นมา นอกจากนี้ได้มีการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์ช่วยเหลือครูใหญ่และครู โดยรัฐบาลให้งบประมาณสมทบกองทุนดังกล่าว จำนวน 300 ล้านบาท

การจัดการศึกษาเอกชน เพื่อให้โรงเรียนราษฎร์มาอยู่ในบังคับพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 รัฐบาลจึงได้กำหนดสาระสำคัญของพระราชบัญญัติโดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2525, หน้า 31)

1. โรงเรียนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งประเภทของการศึกษาและระดับ ดังนี้

1.1 ประเภทสามัญศึกษา

1.1.1 ระดับก่อนประถมศึกษา

1.1.2 ระดับประถมศึกษา

1.1.3 ระดับมัธยมศึกษา

1.2 ประเภทอาชีวศึกษา

1.2.1 ระดับมัธยมศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

1.2.2 ระดับอุดมศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิคและหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

2. โรงเรียนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งประเภทการศึกษาและระดับ ดังนี้

2.1 ประเภทอาชีวศึกษา

2.1.1 ระดับมัธยมศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

2.1.2 ระดับอุดมศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิคและหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2536 กำหนดให้โรงเรียนที่จัดการศึกษา ตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ ประเภทสามัญศึกษา ที่เปิดสอนในระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ผู้ขอรับใบอนุญาตให้จัดตั้งโรงเรียนและผู้ขอรับใบอนุญาต ให้เป็นผู้จัดการโรงเรียน จะต้องมีความรู้ ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2536, หน้า 90)

1. ผู้ขอจัดตั้งโรงเรียน ต้องมีความรู้ไม่ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ตามหลักสูตร มัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2521 หรือมีความรู้ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการรับรอง ไม่ต่ำกว่านี้
2. ผู้ขอเป็นผู้จัดการโรงเรียนต้องมีความรู้ไม่ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ตามหลักสูตร มัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2524 หรือมีความรู้ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการรับรอง ไม่ต่ำกว่านี้ กระทรวงศึกษาธิการ (2536, หน้า 95) ได้กำหนดหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ และครูใหญ่โรงเรียนเอกชน ไว้ในระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยจรรยา มารยาท วินัย และหน้าที่ ของผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ และครูใหญ่ ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับใบอนุญาต หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตให้จัดตั้งโรงเรียน มีหน้าที่ดังนี้
 - 1.1 ควบคุมดูแลรับผิดชอบการดำเนินการของโรงเรียนในการดำรง เลิกล้ม กิจกรรมในโรงเรียนให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศและนโยบายของทางราชการ
 - 1.2 ให้ความร่วมมือการบริหารงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชุมชน เมื่อทางการขอร้อง
 - 1.3 สนับสนุนส่งเสริมให้ครูได้เพิ่มความรู้โดยการศึกษาต่อตามโอกาสอันสมควร
 - 1.4 สนับสนุนและเผยแพร่ข่าวสารทางราชการ ที่เกี่ยวกับสิทธิและผลประโยชน์ ที่ครูใหญ่หรือครูพึงได้รับ
 - 1.5 ต้องไม่กระทำการใด ๆ อันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่นในการดำเนิน กิจกรรมของโรงเรียน
2. ผู้จัดการ หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ผู้จัดการหรือผู้อำนวยการโรงเรียน มีหน้าที่ ดังนี้
 - 2.1 ควบคุมดูแลรับผิดชอบในการดำเนินการของโรงเรียนให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศและนโยบายของทางราชการ
 - 2.2 เสนอแนะผู้รับใบอนุญาตให้จัดหาอุปกรณ์การสอน หนังสือคู่มือการสอน การประเมินผลหลักสูตร เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุครุภัณฑ์ อุปกรณ์กีฬา ให้เหมาะสมกับความ จำเป็นของโรงเรียนและจำนวนนักเรียน
 - 2.3 เสนอแนะให้ผู้รับใบอนุญาตทำการบำรุงรักษา ซ่อมแซมทรัพย์สินที่เกี่ยวกับ กิจกรรมของโรงเรียน รวมทั้งบริเวณอาคารสถานที่ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ดีและปลอดภัย
 - 2.4 สนับสนุนและส่งเสริมโดยความเห็นชอบของผู้รับใบอนุญาตให้ครูใหญ่ หรือครู ได้รับการอบรมหรือสัมมนาทางวิชาการในโอกาสอันควร

2.5 ควบคุมระมัดระวังมิให้นักเรียนก่อการวิวาท ก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อื่น

2.6 สร้างสรรค์ความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่ครู นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนในการสอนนักเรียนให้ได้ผลดี ด้วยความร่วมมือกันทั้งจากโรงเรียนและที่บ้าน

3. ครูใหญ่ หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ครูใหญ่หรืออาจารย์ใหญ่ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

3.1 ควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติกิจการของโรงเรียนให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศและนโยบายของทางราชการ

3.2 ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

3.3 อบรมสั่งสอนและเผยแพร่ความรู้ ปณิธาน วัฒนธรรม ค่านิยม เอกลักษณ์

3.4 ส่งเสริมความสามัคคีในหมู่ครูและนักเรียน

3.5 เอาใจใส่ ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ไม่ละทิ้งหน้าที่การงาน

3.6 ช่วยเหลือกิจการของโรงเรียนและรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

3.7 ศึกษาหาความรู้ วิธีสอน วิธีประเมินผล การใช้หนังสือเรียนและคู่มือการเรียน

การสอนตามหลักสูตร

3.8 แนะนำให้ครูได้ศึกษาหาความรู้ในหน้าที่เพิ่มเติมอยู่เสมอ

3.9 เอาใจใส่ดูแลอาคารสถานที่ในด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

บทบาทของโรงเรียนเอกชน พระราชบัญญัติการศึกษาโรงเรียนเอกชนได้กำหนดบทบาทสำคัญของโรงเรียนเอกชนไว้ ดังนี้ (กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ, 2536, หน้า 80-83)

1. แบ่งเบาภาระของรัฐในเรื่องการจัดการศึกษาแก่เยาวชน โรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาและอาชีวศึกษา มีส่วนแบ่งเบาภาระของรัฐเพราะหากรัฐรับภาระจัดการศึกษาในส่วนนี้ รัฐต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก

2. เป็นโรงเรียนใกล้บ้าน เพราะโรงเรียนเอกชนมักเป็นโรงเรียนที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน

3. ให้บริการเป็นพิเศษเป็นการสนองความต้องการของกลุ่มได้เป็นอย่างดี เช่น พาหนะในการรับส่ง หอพัก และการจัดหลักสูตรพิเศษ รวมทั้งการฝึกอบรมด้านคุณธรรม จรรยาบรรณ ภาษา คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เป็นต้น

4. เป็นคู่แข่งกับโรงเรียนรัฐบาลโดยเฉพาะโรงเรียนที่ดีมีคุณภาพ และมีมาตรฐานในการศึกษาสูง ทำให้ผู้ปกครองมีเสรีภาพในการเลือกสถานศึกษาให้แก่บุตรหลานของตน เป็นการกระตุ้นให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา รวมทั้งลดการผูกขาดในการจัดการศึกษา

5. มีความคล่องตัวในด้านการจัดการ สามารถนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านระเบียบข้อบังคับเหมือนโรงเรียนรัฐบาล

6. มีความคล่องตัวในการบริหารสูงกว่าภาครัฐ เนื่องจากเป็นการบริหารงานในเชิงธุรกิจมากกว่าระบบราชการจึงสามารถลดขั้นตอนระเบียบวิธีการ การตัดสินใจ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

การบริหารงานต่าง ๆ ตลอดจนบุคลากร และทรัพยากรที่จะอำนวยความสะดวกต่อการจัดการศึกษา ได้อย่างเต็มที่ การจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนที่เปิดสอนอยู่ในขณะนี้ ส่วนใหญ่เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนระดับอนุบาล รองลงไปคือโรงเรียนที่เปิดสอนทั้งระดับอนุบาลและระดับประถมศึกษา ส่วนโรงเรียนที่เปิดสอนระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาตอนปลายนั้นมีจำนวนน้อย

บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารระดับก่อนประถมศึกษา มีหน้าที่ควบคุมดูแล รับผิดชอบในกิจการทั่วไปของสถานศึกษา และควบคุมครูใหญ่ ครู และนักเรียนในโรงเรียน นอกจากนี้หน้าที่รับผิดชอบของผู้จัดการโรงเรียนเอกชนระดับก่อนประถมศึกษา ตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 แล้ว ยังมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกับครูใหญ่ และครู คือจัดให้นักเรียน ได้รับการศึกษาตลอดเวลาที่โรงเรียนเปิดทำการสอน และรักษาความสงบเรียบร้อยในขณะที่มีนักเรียน อยู่ในโรงเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2536, หน้า 6)

สรุปได้ว่า โรงเรียนเอกชนมีบทบาทที่สำคัญ คือ การช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐในการจัดการศึกษาให้แก่เยาวชน มาตรฐานการศึกษาที่ดี และการดำเนินงานที่คล่องตัวทำให้โรงเรียนเอกชน มีโอกาสเป็นทางเลือกของเยาวชนในการเข้ารับการศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนเอกชนระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ซึ่งดำเนินการจัดการศึกษา โดยอาศัยข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติการศึกษาเอกชน

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

นักการศึกษาหลายท่าน ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารโรงเรียนไว้ ดังต่อไปนี้

เมอร์ด็อก และสก็ทท์ (Murdock & Scutt, 1993, p. 159) แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ออกเป็น 6 ประการ คือ ปัจจัยโรงเรียน ปัจจัยสังคมหรือวัฒนธรรม ปัจจัยบุคคล ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยงาน และปัจจัยครอบครัว ส่วน ไอแวนเชวิช และแมตเตอร์สัน (Ivancevich & Matterson, 1987, p. 372) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ วุฒิการศึกษา และสุขภาพ
2. ปัจจัยความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหาและความเชื่อ

อำนาจภายนอกตน

สตีเยอร์ส (Steers, 1991, pp. 547-560) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่อ อำนาจภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงชีวิต ความสามารถและความต้องการ

2. ปัจจัยโรงเรียน ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือ และความขัดแย้ง ในบทบาท บทบาทมากเกินไป บทบาทน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาด การมีส่วนร่วม

3. ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม

จากแนวคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานนั้นมีทั้ง ปัจจัยบุคคล ปัจจัยโรงเรียน และปัจจัยทางสังคม ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ สตีเยอร์ส (Steers, 1991, p. 547) โดยแบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเป็น 3 ส่วน คือ ปัจจัยบุคคล ปัจจัยโรงเรียน และปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

ปัจจัยบุคคล ปัจจัยบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารงาน และ ตำแหน่งของผู้บริหาร โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. **วุฒิการศึกษา** การศึกษาที่ดีจะช่วยให้บุคคลได้ตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย ที่เกิดได้ดีกว่า เพราะจะใช้เวลาเรียนรู้ในอดีต และพฤติกรรมที่เคยใช้ประสบผลสำเร็จมาแล้วมา เปรียบเทียบกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ดังที่ สุภาวดี นวลมณี (2537, หน้า 21) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ความเครียด พบว่า ดำรงที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาเป็นกลุ่มที่มีความเครียดระดับสูง ส่วน ยืนยง ไทยใจดี (2537, หน้า 40) พบว่าวุฒิการศึกษาเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด ลาแวนท์ (Lavant, 1990, p. 2732) ได้ศึกษา พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งสอดคล้องกับ ไอแวนเชวิช และแมตเตอร์ (Ivancevich & Matterson, 1987, p. 372) ศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาลที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ กว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีจะมีระดับความเครียดมากกว่าวุฒิปริญญาตรี

2. **ประสบการณ์ในการบริหารงาน** ประสบการณ์บ่งบอกถึงระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา บูล (Bull, 1996, p. 431) พบว่า ประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารมี ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับที่ บาร์น (Burns, 1992, p. 320) ศึกษาพบว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วย ชูศักดิ์ ร้อยพิลา (2541, หน้า 54) พบว่า ผู้บริหารของศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียนที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี มีความเครียดมากกว่าผู้มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ส่วน พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2527, หน้า 47) พบว่า ประสบการณ์เป็นปัจจัยที่มีผลให้เกิด ความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ โจนส์ และแพทริเซีย (Jones & Patricia, 1987, p. 393) พบว่า ประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหาร

เป็นปัจจัยทำให้เกิดความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา และ วิลเลอร์ (Wheeler, 1995, p. 2121) พบว่า ประสบการณ์ในการสอนมีผลต่อความเครียดของครู

3. ตำแหน่งในการบริหารงาน ตำแหน่งในการบริหารงานของหัวหน้าสถานศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน ครูหัวหน้าสายชั้น และครูหัวหน้ากลุ่มประสบการณ์ สำหรับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ตำแหน่งในการบริหารงาน ได้แก่ ผู้จัดการ หรือครูใหญ่ ลาแวนท์ (Lavant, 1990, p. 2732) กล่าวว่า ตำแหน่งงานเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียด ชัยวัฒน์ สมังคะละ (2543, หน้า 66) พบว่า ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนจะมีระดับความเครียดสูงกว่าตำแหน่งในกลุ่มอื่น และ สุภาวดี นวลมณี (2537, หน้า 89) พบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานมีผลให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน จึงพอจะสรุปได้ว่า วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหาร และตำแหน่งในการบริหารงานล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ดังนั้น ปัจจัยบุคคลดังกล่าวจึงควรนำมาศึกษาเกี่ยวกับผลที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา

ปัจจัยโรงเรียน ขนาดของโรงเรียนเป็นปัจจัยโรงเรียนที่มีผลต่อการเกิดความเครียด ดังที่ ฮัลล์ (Hull, 1985, p. 2331) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดกับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในรัฐเท็กซัส พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก ส่วนผลการศึกษาของ โจนส์ และแพทริเซีย (Jones & Patricia, 1987, p. 3923) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด คือ ขนาดของโรงเรียน นอกจากนี้ ยืนยง ไทไขดี (2537, หน้า 92) ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลาง และ สุชาดา วุฒิสิริ (2537, หน้า 114) พบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานต่างกัน จึงพอสรุปได้ว่า ขนาดของโรงเรียนมีผลต่อความเครียดของผู้บริหาร ดังนั้น ขนาดโรงเรียนจึงเป็นปัจจัยโรงเรียนที่ควรนำมาศึกษาผลที่จะมีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมช่วยลดสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด การสนับสนุนทางสังคมอย่างเพียงพอจะช่วยให้บุคคลปรับตัวได้เหมาะสม เพราะการได้รับการสนับสนุนทางสังคมเป็นความต้องการพื้นฐานทางสังคมของบุคคลที่อยู่ร่วมกันจำนวนมาก ซึ่งจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นในการบริหาร ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และชุมชน รวมทั้ง บุคคลในครอบครัว หากผู้บริหารได้รับการยอมรับสนับสนุนจากบุคคลเหล่านี้ ก็จะทำให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ (Brown, 1986, p. 4)

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม เฮาส์ (House, 1981, p. 15) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดได้รับการสนับสนุนโดยผ่านทางความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่น ซึ่งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้เกิดการยอมรับ การช่วยเหลือ และความพึงพอใจ สอดคล้องกับที่ ทอยส์ (Thoits, 1986, p. 145) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ การที่บุคคลในเครือข่ายสังคมได้รับการช่วยเหลือ ทั้งในด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ หรือข้อมูล ซึ่งการสนับสนุนนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยหรือความเครียดได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น คอบบ์ (Cobb, 1976, p. 300) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ การที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้เชื่อว่ามีบุคคลอื่นให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า และยกย่องเขา ในทำนองเดียวกัน ซาราสัน (Sarason, 1983, p. 127) มองว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการมีอยู่หรือความสามารถหาคนที่เราอาศัยเป็นที่พึ่งได้ หรือแสดงว่าเอื้ออาทร เห็นคุณค่า และให้ความรักแก่เรา ส่วน โคเฮน และวิลส์ (Cohen & Wills, 1985, p. 310) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นสิ่งที่บุคคลในเครือข่ายทางสังคมได้รับการช่วยเหลือด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ และข้อมูล ธารกมล อนุสิทธิ์สุกการ (2540, หน้า 42) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่บุคคลในกลุ่มสังคมได้รับความรัก ความเอาใจใส่ การยกย่อง เห็นในคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีการให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุ สิ่งของ และแรงงาน นอกจากนั้น กาเนลเลน และบลานีย์ (Ganellen & Blaney, 1984, p. 56) ให้แนวคิดไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัว และชุมชน สอดคล้องกับ ไชเมท (Zimet, 1988, p. 30) และ กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, หน้า 80) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ให้การสนับสนุนทั้งทางด้านอารมณ์ สังคม วัตถุ สิ่งของ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจาก เพื่อน ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ชุมชน และครอบครัว

สรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การสนับสนุน แนะนำ ช่วยเหลือ ทางด้านอารมณ์ สังคม วัตถุ สิ่งของ ข้อมูล รวมทั้งข้อมูลข่าวสาร จากบุคคลต่างที่อยู่ในสังคม ที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลในครอบครัว เป็นการให้ความรัก เอื้ออาทร ห่วงใย ความมีคุณค่า และให้การยกย่อง ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมดังกล่าวจะช่วยให้ผู้บริหารโรงเรียนมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการของการสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์, 2528, หน้า 94)

1. จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่าง “ผู้ให้” และ “ผู้รับ” การสนับสนุน เป็นการสื่อสารแบบสองทาง

2. ลักษณะของการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ “ผู้รับ” เชื่อว่ามีคนสนใจ เอาใจใส่ มีความรัก ความหวังดีต่อตนเองอย่างจริงใจ “ผู้รับ” เชื่อว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีประโยชน์แก่สังคม รู้สึกว่ามีคุณค่า และเป็นที่ยอมรับในสังคม

3. ปัจจัยนำเข้าของการสนับสนุนทางสังคมอาจอยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสาร วัสดุ สิ่งของ หรือด้านจิตใจ

4. จะต้องช่วยให้ “ผู้รับ” ได้บรรลุจุดหมายที่เขาต้องการ การสนับสนุนทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนทางด้านร่างกาย จิตใจ หรือวัสดุสิ่งของก็ตาม ย่อมมีผลกระทบแก่ผู้ที่ได้รับอย่างแน่นอน เพราะคนเรานั้นยากกับใจไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้โดยสิ้นเชิง

แหล่งของการสนับสนุนทางสังคม จากงานวิจัยและนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงแหล่งการสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ ทั้งด้านอารมณ์ วัตถุ และ ข้อมูลข่าวสาร จากบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แนวคิดของไซเมท (Zimet, 1988, p. 30) และ กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, หน้า 80) กล่าวว่า บุคคลจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูง ผู้บังคับบัญชา และญาติ เช่นเดียวกับ แฮมมอนด์ (Hammond, 1988, p. 765) ศึกษาความเครียดกับความพึงพอใจในบทบาทของผู้บริหาร พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้ได้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด นอกจากนั้น ทอมสัน (Thomson, 1989, p. 3232) ได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการบริหารงาน โดยศึกษาจากแหล่งสนับสนุนทางสังคม คือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา คู่สมรส และชุมชน พบว่า สอดคล้องกับ กานเนลเลน และ บลานีย์ (Ganellen & Blaney, 1984, p. 56) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ครอบครัว และชุมชน

จากงานวิจัยและแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารโรงเรียน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา ครอบครัว และชุมชน ซึ่งมีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารโรงเรียนลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานได้ด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมากำหนดเป็นกรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งมีสาระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ทั้งทางอารมณ์ วัตถุ สิ่งของ ข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ จากผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่เหนือขึ้นไป

2. การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนผู้บริหาร หมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ทั้งอารมณ์ วัสดุ สิ่งของ ข้อมูลข่าวสาร จากเพื่อนผู้บริหาร ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ภายในกลุ่มอำเภอ หรือจังหวัดเดียวกัน

3. การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ทั้งอารมณ์ วัสดุ สิ่งของ ข้อมูลข่าวสาร จากผู้ได้บังคับบัญชา ได้แก่ ครู-อาจารย์ และนักการภารโรง

4. การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว หมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ทั้งอารมณ์ วัสดุ สิ่งของ ข้อมูลข่าวสาร จากครอบครัว ได้แก่ บิดา มารดา หรือสามี ภรรยา และบุตร

5. การสนับสนุนทางสังคมจากชุมชน หมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ทั้งอารมณ์ วัสดุ สิ่งของ ข้อมูล ข่าวสาร จากบุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เช่น ผู้ปกครองนักเรียน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เจ้าอาวาส กลุ่มเยาวชน เป็นต้น

ลักษณะของการสนับสนุนทางสังคม ลักษณะของการสนับสนุนทางสังคมเป็นมิติหนึ่งของการสนับสนุนทางสังคม ทิลเดิล (Tilden, 1985, p. 99) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นการให้การยอมรับนับถือ ให้ความรัก ให้ความเชื่อถือไว้วางใจ ให้ความห่วงใย และรับฟัง

2. การสนับสนุนด้านการชี้แนะในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Appraisal Support) เป็นการให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการประเมินตนเองหรือเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้แก่ การเห็นพ้องรับรอง การให้ข้อมูลย้อนกลับ

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) เป็นการให้คำปรึกษา แนะนำให้แนวทางปฏิบัติ ให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่

4. การสนับสนุนด้านเครื่องมือ (Instrumental Support) เป็นการให้ความช่วยเหลือโดยตรง เช่น ให้เงิน แรงงาน เวลา

บราวน์ (Brown, 1986, p. 4) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ เป็นความรู้สึกผูกพัน อบอุ่นใจ และเชื่อมั่น ไว้วางใจ

2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา และการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคล

3. การสนับสนุนด้านสิ่งของ เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านวัตถุ สิ่งของ เงินทอง หรือบริการ

ทอยส์ (Thoits, 1986, p. 405) กล่าวถึง การสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริม การเผชิญความเครียด โดยแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์สังคม หมายถึง การได้รับความรัก การดูแล เอาใจใส่ การได้รับการตอบรับ เห็นคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
2. การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Aid) หมายถึง การได้รับ ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการได้รับคำแนะนำ และข้อมูลป้อนกลับ
3. การสนับสนุนด้านทรัพยากร หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านแรงงาน วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งของ เงินทอง ที่จะทำให้อุบัติการณ์ที่ได้รับนั้นสามารถดำรงบทบาทหรือหน้าที่รับผิดชอบ ได้ตามปกติ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้การสนับสนุนทางสังคมของนักวิชาการดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ลักษณะการสนับสนุนทางสังคมกระทำได้โดยการให้กำลังใจ การให้ข้อมูลข่าวสาร ให้การยอมรับ การให้ความช่วยเหลือด้านวัตถุ สิ่งของ และด้านการเงิน ซึ่งเป็นการสนับสนุนที่บุคคลได้รับจาก ครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และชุมชน

การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนทางสังคมไม่ว่า จะมาจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนฝูง ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัว หรือชุมชน เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหาร โรงเรียนรู้สึกว่าคุณเองมีที่พึ่ง มีที่ปรึกษา หรือมีผู้เห็นความสำคัญของตนเอง ทำให้เกิดกำลังใจที่จะ ปฏิบัติงานต่อไป แต่ถ้าหากขาดสิ่งเหล่านี้แล้วความเครียดจะเกิดขึ้น (Sarason, 1983, pp. 127-139) การสนับสนุนทางสังคมเป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้ลดความเครียดได้โดยตรง หรือช่วยให้บุคคล สามารถเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นผลทำให้ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดใน การบริหารงานปัจจัยบุคคล และปัจจัยโรงเรียนไม่มีความรุนแรง การสนับสนุนทางสังคมในระดับ สูงจะทำให้ระดับความเครียดและข้อขัดแย้งในการทำงานต่ำลง นอกจากนั้นการสนับสนุนทางสังคมจะ ทำให้อุบัติการณ์ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว เมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันด้านต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด (Steers, 1991, p. 547) และจากการศึกษาของ แกนสเตอร์ ฟุซิลเลีย และมาเยส (Ganster, Fusilier & Mayes, 1986, p. 102) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับภาวะความกดดัน และ ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน

จากแนวคิดและผลการศึกษาของนักวิชาการดังกล่าว จะพบว่าหากผู้บริหารสถานศึกษา ระดับก่อนประถมศึกษาขาดการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนผู้บริหาร จากคณะ ครูอาจารย์ในสถานศึกษา จากชุมชน และการให้กำลังใจจากบุคคลในครอบครัว จะทำให้ผู้บริหาร สถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้เพราะสถานศึกษาเป็น หน่วยงานที่มีภาวะความกดดันต่าง ๆ มากมาย ทั้งปัญหาในการปฏิบัติการที่มีอยู่ให้ทันเวลา

การแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงาน หากผู้บริหารสถานศึกษาได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ เมื่อพบปัญหาจะทำให้ความกดดันลดลง ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลของการสนับสนุนทางสังคม มีผู้กล่าวถึงผลดีของการสนับสนุนทางสังคม ดังต่อไปนี้ โทบาซา และพูเซติ (Kobasa & Puccetti, 1983, p. 839) ได้กล่าวถึงผลของการสนับสนุนทางสังคม ในการจัดการกับความเครียดว่า

1. ทำให้มีคนช่วยเหลือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดและช่วยในการควบคุมปัญหาต่าง ๆ ได้ดี
2. ทำให้มีคนช่วยแนะนำยุทธศาสตร์ในการจัดการกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด
3. ช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสภาพความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้โดยตรง และการสนับสนุนทางสังคมก็ยังเป็นปัจจัยช่วยไม่ให้ผู้บริหารเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

โคเฮน และวิลส์ (Cohen & Wills, 1985, p. 310) ได้ศึกษากลไกการสนับสนุนทางสังคม และภาวะสุขภาพของมนุษย์ ทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยสรุปผลการศึกษาไว้ 2 ประการ คือ

1. การสนับสนุนทางสังคม จะทำให้บุคคลมีประสบการณ์ที่ดี มีอารมณ์มั่นคง ซึ่งจะส่งผลให้ระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาท และระบบภูมิคุ้มกันโรคทำงานดีขึ้น หรืออาจมีผลให้คนมีพฤติกรรมทางสุขภาพดี ซึ่งเป็นการมีผลโดยตรง นอกจากนี้ การสนับสนุนทางสังคมยังช่วยเสริมหน้าที่ในการต่อสู้ปัญหาของแต่ละคนให้ดีขึ้น ทำให้ปัญหาลดความรุนแรงลง
2. การสนับสนุนทางสังคม จะช่วยลดภาวะวิกฤตของชีวิต โดยการสนับสนุนที่เพียงพอจะเป็นส่วนช่วยลดภาวะวิกฤตได้ กล่าวคือ ความเครียดอันจะนำไปสู่ภาวะวิกฤตนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อคนเรารู้สึกว่าไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ รู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า ภาวะเช่นนี้จะไปรบกวนสมดุลระบบต่อมไร้ท่อ ระบบประสาท ระบบภูมิคุ้มกันโรค และขณะเดียวกันก็จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เสี่ยงและเกิดความล้มเหลวในการดูแลสุขภาพตนเอง ดังนั้นเมื่อบุคคลได้รับการช่วยเหลือยกย่องจะทำให้เขามีกำลังใจที่จะเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น ลิน (Lin, 1979, pp. 108-119) ได้กล่าวถึงผลดีของการสนับสนุนทางสังคมไว้ ดังนี้

2.1 ลดผลเสียจากความเครียด คือ การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกันชน ที่ช่วยลดภาวะความกดดันที่ทำให้เกิดความเครียด

2.2 การสนับสนุนทางสังคมเป็นยุทธศาสตร์ในการจัดการกับความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความเครียด ก็จะมีผู้อื่นให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างใกล้ชิด

นักวิจัยหลายท่านได้ให้ความเห็นว่า การสนับสนุนทางสังคมไม่ได้มีบทบาทช่วยแก้ไขความผิดปกติที่เกิดขึ้นโดยตรง แต่การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยเป็นกันชนหรือช่วยป้องกันบุคคล

ให้พ้นจากผลกระทบที่เกิดจากภาวะเครียด คอบบ์ (Cobb, 1976, p. 300) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมช่วยกระตุ้นให้บุคคลดำรงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพที่ดี เช่น การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ นอกจากนั้น การที่บุคคลได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจะช่วยให้บุคคลมีแรงจูงใจในการให้ความร่วมมือต่อการรักษาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ทอยส์ (Thoits, 1986, p. 326) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางด้านจิตใจ อารมณ์ โดยการให้ความรัก ให้ความสนใจ จะทำให้ปัญหาบรรเทาลง และสามารถช่วยลดความเครียดอันจะนำไปสู่ภาวะวิกฤติได้ และเมื่อคุณบั้นปลายจะพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลมีสุขภาพที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลด้วย

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลโดยตรงต่อภาวะความเครียด โดยถ้าบุคคลได้รับการสนับสนุนทางสังคมอย่างเพียงพอ ได้รับความรัก ความเอาใจใส่ และได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดเมื่อประสบปัญหาต่าง ๆ ก็จะทำให้รู้สึกไม่โดดเดี่ยว และรู้สึกว่ามีที่ปรึกษา ซึ่งจะช่วยลดความเครียดของบุคคลได้

เครื่องมือวัดการสนับสนุนทางสังคม การวัดการสนับสนุนทางสังคมส่วนมากจะเป็นการวัดด้วยแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าว ได้แก่

1. แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของ ซิเมท (Zimet, 1988, pp. 30-41) เป็นแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมชื่อ “The Multidimensional Scale of Perceived Social Support” (MSPSS) โดยใช้วัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว แบบวัดนี้มีทั้งหมด 12 ข้อ แต่ละกลุ่มมี 4 ข้อ เป็นการวัดแบบประมาณค่า 7 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (7 คะแนน) โดยใช้เครื่องมือนี้วัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสุโขทัยว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ .88 ส่วนค่าความเชื่อมั่นในการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว เท่ากับ .91 .85 และ .87

2. แบบวัดของ ซาราสัน (Sarason, 1983, pp. 127-139) ซึ่งทำการทดลองกับนักศึกษาวิทยาลัยวอชิงตัน จำนวน 602 คน ด้วยแบบสอบถามชื่อ “Social Support Questionnaire” (SSQ) จำนวน 27 ข้อ โดยที่องค์ประกอบของเครื่องมือ 2 ประการ คือ ให้ระบุบุคคลที่ตัวผู้ตอบสามารถพึ่งพาอาศัยได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งตัวเองด้วยในบางกรณี เช่น ใครเป็นผู้ที่ยินดีฟังเมื่อท่านต้องพูด ใครคือคนที่สามารถช่วยท่านได้เมื่อท่านอยู่ในสถานการณ์วิกฤต ถึงแม้ว่าบุคคลเหล่านั้นจะต้องเสียอะไรบางอย่างเพื่อช่วยท่าน และประการที่สอง คือ ให้แสดงว่า ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจอย่างไรต่อการช่วยเหลือนั้น โดยค่าของคะแนนจะแบ่งเป็นช่วง 1 ถึง 6 (พอใจมากถึงไม่พอใจมาก)

3. แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของ กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, หน้า 265-286) ซึ่งสร้างขึ้นโดยพัฒนามาจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ เฮาส์ (House, 1981, p. 78) และเฟเบอร์ (Faber, 1983, p. 118) ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ โดยแบบวัดนี้ใช้วัดการได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและเพื่อนฝูง เป็นแบบวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ จากน้อยที่สุด (1 คะแนน) ถึงมากที่สุด (5 คะแนน)

การศึกษาค้นคว้าในวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดโดยพัฒนามาจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของ ไซเมท (Zimet, 1988) และ กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536) เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้วัดการสนับสนุนทางสังคมของผู้บริหาร โรงเรียนที่ได้รับจากบุคคลต่าง ๆ 5 ด้าน คือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา ครอบครัว และชุมชน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความเครียด ได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้ ทั้งที่แตกต่างและสอดคล้องกัน ทัทนา บัวทอง (2525, หน้า 12) ให้ความหมายไว้ว่าความเครียดเป็นภาวะการณซึ่งเป็นผลที่เกิดแก่บุคคลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ส่วน ประพันธ์ แพ้มคลองหอม (2540, หน้า 16) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะร่างกายหรือจิตใจทำให้เกิดการปรับตัวแสดงออกในรูปของความวิตกกังวล ความกลัว ความไม่สบายใจ ไม่พึงประสงค์ รู้สึกสูญเสีย เบื่อหน่าย หรือความผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ศรณีย์ บัวชม (2539, หน้า 13) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกต่อการทำงานว่ามีภาวะกดดัน หรืออึดอัดร่างกาย หรือจิตใจ ทำให้เกิดความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนอาการที่เกิดขึ้นทั้งร่างกายและจิตใจ นอกจากนี้ ชัยวัฒน์ สุ่มังคะละ (2543, หน้า 9) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นภาวะของร่างกายและจิตใจที่ได้รับสิ่งกระตุ้น หรือขัดขวางการทำงานของร่างกาย และจิตใจ ทำนองเดียวกัน สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2539, หน้า 54) กล่าวว่า ความเครียด (Stress) คือการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มารบกวนทางด้านจิตใจ และทางด้านกายภาพของบุคคลนั้น คอสต์ลีย์ และทอดด์ (Costley & Todd, 1978, p. 241) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลเพื่อปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของสภาพแวดล้อม แมคเดอร์ (Madder, 1983, p. 16) อธิบายว่าความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมความกดดันต่าง ๆ ในร่างกาย และจิตใจ ในปริมาณพอสมควร และแสดงออกเป็นอาการดังเครียด บารอน และ กรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg, 1990, p. 226) เสนอว่า ความเครียด คือ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลได้รับผลต่อเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะทำได้ตามความต้องการ นอกจากนี้ บาร์น (Baum, 1981, p. 4) ได้อธิบายว่า ความเครียดเป็นกระบวนการที่สภาวะแวดล้อม หรือพลังงานนอกที่เร้า

ให้คนตอบสนองต่อสิ่งนั้น และ ซิมริง (Zimring, 1981, p. 145) มีแนวคิดที่ว่า ความเครียดเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความเครียด คือ ความรู้สึก ทางร่างกายและจิตใจของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของสิ่งแวดล้อม บุคคลย่อมมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งเราไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเครียดได้ โดยเฉพาะ ในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลกทำให้เกิดผลกระทบต่อคนไทยทั่วประเทศโดยมีผลต่อการปฏิบัติงานด้วย ประกอบกับปัจจุบันผู้บริหารสถานศึกษาต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านส่วนตัว สังคม การงาน การเปลี่ยนแปลงเรื่องการปฏิรูประบบราชการ การปฏิรูปการศึกษา ตลอดจนการปฏิรูประบบการเรียนรู้ในระบบการเรียนการสอน ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องบริหารให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของผู้บริหารเป็นอย่างมาก ถ้าผู้บริหารไม่สามารถปรับตัวไม่สามารถหาทางออกที่เหมาะสมก็จะได้รับผลทั้งด้านร่างกาย พฤติกรรม จิตใจ สังคม และการงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person Environment Fit Theory) ของ เฟรนด์ คอปป์ และรูดเจอร์ส (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2536, หน้า 97) และทฤษฎีความเครียดของ ลาซารัส และฟอล์กแมน (Lazarus & Folkman, 1984, p. 457) เชื่อว่าความเครียดเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม โดยประเมินสิ่งแวดล้อมว่ามีอันตรายต่อตนเอง หรือมีผลกระทบต่อสวัสดิภาพ ทฤษฎีดังกล่าวนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพของบุคคล ความบีบคั้นขององค์การ หมายถึง เงื่อนไขในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมีมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากร และการให้ผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม สำหรับความเครียดของบุคคล หมายถึง การตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล การตอบสนองเกิดขึ้นเพราะความบีบคั้นขององค์การ ซึ่งเป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทำนายว่า เมื่อใดสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะเกิดความเครียดและนำไปสู่การเจ็บป่วยในที่สุด ถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานบุคคลก็จะไม่เครียด ถ้าบุคคลมีความรู้ความสามารถพอที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายก็จะไม่เครียด หากสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของบุคคล หรืองานที่ต้องปฏิบัติ มากกว่าทักษะ ความรู้ ความสามารถที่บุคคลมีอยู่ และเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานนั้น ๆ ให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บุคคลก็จะเกิดความเครียด

ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ความเครียดของผู้บริหารในการปฏิบัติงาน มีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. บทบาท แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของบทบาท ในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมนุษย์นั้น ทุกคนย่อมจะต้องปฏิบัติตามหน้าที่และสิทธิที่ตนมีอยู่ ซึ่งการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่คือ การปฏิบัติตามบทบาทที่ตนได้รับ บทบาทเป็นลักษณะพฤติกรรมทั่วไปของสถานภาพ รวมถึงความถูกต้องและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม บทบาทมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของบุคคล การอยู่ในสังคมของแต่ละบุคคลย่อมมีบทบาทที่แตกต่างกัน ซึ่ง ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 33) ได้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

1.1 ลักษณะของบทบาทธรรมชาติ บทบาทโดยธรรมชาติมีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1.1 บทบาทแสดงถึงตำแหน่งและสถานะในสถาบันในองค์กรหรือสถานศึกษา ประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ เช่น ตำแหน่งผู้บริหาร ครูอาจารย์ นักเรียน คนงาน ภารโรง เป็นต้น

1.1.2 บทบาทถูกกำหนดโดยความคาดหวังและมาตรฐานของสิทธิหน้าที่ของตำแหน่งนั้น ๆ ความคาดหวังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ถ้าหากคนคิดว่าลักษณะพฤติกรรมบทบาทเป็นไปตามความต้องการของสถาบันหรือตามหน้าที่ของตำแหน่งนั้น ๆ บทบาทก็จะเป็นแบบแผนของการกระทำที่สถาบันกำหนด

1.1.3 บทบาทเป็นตัวแปร คือ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ความคาดหวังบางอย่าง มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน บทบาทตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งมาก จะมีช่วงเวลาของการปฏิบัติให้มีอิสระในการปฏิบัติงานบางอย่างได้

1.1.4 ความหมายของบทบาท อาจได้มาจากบทบาทอื่นที่อยู่ในระบบเดียวกัน เพราะบทบาททั้งหลายในองค์กรนั้นมีความควบคู่กันและส่งเสริมซึ่งกันและกัน บทบาทของครูหรือบทบาทของนักเรียนไม่ได้อธิบายเฉพาะถึงความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน

1.2 ลักษณะบทบาทกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียน โรงเรียนเป็นองค์กรที่มีโครงสร้าง ตำแหน่งหน้าที่ และบทบาทที่แน่นอน มีความคาดหวังในแต่ละบทบาทตามตำแหน่งหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียน ได้มีการกำหนดบทบาทภาระหน้าที่ตามตำแหน่งเอาไว้ และผู้บริหารรับรู้อย่างจะต้องแสดงบทบาท หรือพฤติกรรมการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียนตามคาดหวังของผู้บังคับบัญชา ครู นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน และชุมชน บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนจะกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และผู้บริหารจะต้องปฏิบัติเป็นประจําตามระเบียบ บทบาทบางส่วนจะถูกคาดหวังจากบุคคลอื่นให้ผู้บริหารปฏิบัติ และไม่มีความชัดเจนแน่นอน หากแต่การที่ผู้บริหารจะปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร นอกจากนั้นยังมีบทบาทที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติมากขึ้น และบุคคลอื่น

ก็มีความคาดหวังเช่นเดียวกันซึ่งเป็นบทบาทและภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่เพิ่มทั้งทางด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน ลักษณะบทบาทดังกล่าวจะมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริหารในด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีผลต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานด้วย

สรุปได้ว่า บทบาท เป็นการแสดงพฤติกรรมตามหน้าที่และตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งเป็นไปตามคาดหวังของผู้แสดงบทบาท และจากบุคคลอื่น ความคาดหวังเหล่านี้อธิบายบทบาทของบุคคลแต่ละคนในการที่จะแสดงบุคลิกหรือลักษณะนิสัยอย่างไร ในพฤติกรรมของบทบาทที่เขาได้รับ บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนเป็นบทบาทที่ถูกกำหนดไว้เป็นมาตรฐานให้ผู้บริหารปฏิบัติ รวมทั้งบทบาทที่เกิดจากความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งยากแก่การปฏิบัติ และส่งผลทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

2. การทำงาน ภาระงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารที่มีงานมากเกินไป หรือปริมาณงานน้อยเกินไป ทำให้เกิดความกดดันและมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานถ้าผู้บริหารมีบทบาทในการทำงานที่มากเกินไปซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังต่าง ๆ นั้นไปด้วยกันได้ แต่ถ้าไม่มีเวลาพอที่จะปฏิบัติงานนั้นถือว่าเป็นสถานการณ์ที่สภาพของการปฏิบัติงานตามที่เป็นจริง ไม่เป็นไปตามคาดหวังโดยที่งานนั้นทั้งปริมาณมากและคุณภาพสูง ทำให้ยากแก่การที่จะทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งบทบาทการทำงานที่มากเกินไป แบ่งออกได้ เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ (Baron & Greenberg, 1990, p. 401)

2.1 บทบาทในการทำงานที่มีปริมาณมากเกินไป เป็นสถานการณ์ที่บุคคลมีงานมากเกินไปจนไม่สามารถจะทำให้เสร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่มีเวลามากพอที่จะทำงานให้เสร็จได้

2.2 บทบาทในการทำงานที่มีคุณภาพสูงเกินไป เป็นสถานการณ์ที่บุคคลมีความรู้สึกว่าตนเองขาดประสิทธิภาพ ขาดความรู้ ความสามารถ หรือทักษะที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ หรือมีความรู้สึกว่ามีมาตรฐานในการทำงานสูงเกินไปสำหรับคนที่ทำให้สำเร็จได้ เมื่อใดก็ตามที่ผู้บริหารมีบทบาทที่มากเกินไป และใช้ทั้งเวลาราชการและนอกเวลาในการปฏิบัติงานที่มีทั้งปริมาณที่เพิ่มขึ้นและให้ได้คุณภาพตามที่ต้องการ จะเป็นแรงกดดันที่ทำให้ผู้บริหารโรงเรียนเกิดความหงุดหงิด วิตกกังวล และเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.3 ขอบเขตและสภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ กฎระเบียบ และนโยบาย เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด การบริหารงานของผู้บริหารนั้น จะบริหารงานภายในวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร และปฏิบัติตาม นโยบายที่ส่วนกลางได้กำหนดไว้ ซึ่งแนวทางการดำเนินงานจะมีคำชี้แจงไว้แล้วอย่างชัดเจนถ้าผู้บริหารดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางหรือขอบเขตที่กำหนดไว้ จะมีเวลาพอที่จะทำงานอื่นอีกมาก แต่ถ้าเมื่อใดผู้บริหาร

ต้องการพัฒนางานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น หรือมีความขยันทำงานมาก เพื่อให้ได้รับแต่งตั้งในตำแหน่งที่สูงขึ้น สภาพแวดล้อมนั้นจะไม่สอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องทำงานมากกว่าเดิมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรในการบริหาร และการที่ต้องทำงานมากขึ้นจะมีแรงกดดันให้ผู้บริหารเกิดความเครียดได้

2.4 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง บทบาทสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหาร คือ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง องค์การใดผู้บริหารขาดการตัดสินใจไม่สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงานได้ก็จะทำให้เกิดความอึดอัดใจ และเป็นแรงกดดันที่จะทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด เมลท์ (Gmelch, 1997, p. 16) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัยการแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความเครียดของผู้บริหารรวมทั้งผลกระทบของการบริหารเวลา และการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียน เช่นเดียวกัน ริชาร์ดสัน (Richardson, 1999) ได้ศึกษาสาเหตุความเครียดที่เกิดขึ้นกับผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาลในรัฐคอนเนคติกัต พบว่า การประนีประนอมเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นปัจจัยประการหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารโรงเรียนเกิดความเครียดได้ ทั้งระดับสูงและระดับต่ำ

ดังนั้น พอสรุปได้ว่าบทบาทการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนที่มากเกินไป น้อยเกินไป ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ข้องจำกัดในการปฏิบัติงานและการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ รวมทั้งขอบเขตของงาน และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องล้วนแต่ส่งผลให้ผู้บริหารเกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์การ อันได้แก่ การไกล่เกลี่ยสภาพความรู้สึกนึกคิดของครูอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ยังเป็นบทบาทที่ทำให้เกิดความกดดันในตัวผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารไม่สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้นได้ก็จะทำให้เกิดความอึดอัดใจและทำให้เกิดความเครียดได้

ประเภทของความเครียด ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแตกต่างกันหลายแบบ ดูบริน (DuBrin, 1990, p. 173) ได้แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้นออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางบวก เป็นความเครียดที่ดี เป็นความเครียดที่ทำให้เป็นสุข เช่น สามารถทำงานเสร็จทันเวลา ผลสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น
2. ความเครียดทางลบ เป็นความเครียดที่ไม่ดี เป็นความเครียดที่ทำให้เป็นทุกข์ เช่น ความเจ็บป่วย ญาติผู้ใหญ่เสียชีวิต และผิดหวังในหน้าที่การงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ บราแฮม (Braham, 1990, p. 17) ได้กล่าวว่า โดยปกติผู้บริหารควรมีระดับความเครียดที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้อยากร่วมงาน ความเครียดที่ไม่ดีเกิดขึ้นเมื่อระดับของความเครียดมีน้อยหรือมากเกินไป สำหรับความเครียดที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดในระดับที่

เหมาะสม เพราะจะช่วยกระตุ้นหรือท้าทายให้ทำงาน ส่วน มิลเลอร์ และคีน (Miller & Keane, 1987, p. 118) ได้เสนอแนวคิดในการแบ่งความเครียดตามที่เกิดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะสั้น ๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งคุกคามได้ชัดเจนและทันที เช่น การเกิดอุบัติเหตุ ไฟไหม้ หรือตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง เป็นความเครียดที่มาคุกคามต่อบุคคลอย่างต่อเนื่อง และเป็นเวลานาน เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์ การเจ็บป่วยเรื้อรัง และความพิการ หรือทุพพลภาพ เป็นต้น

2. ความเครียดด้านจิตใจ เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลัน เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นทำให้ดุลยภาพของจิตใจเสียไป ทำให้บุคคลนั้นเกิดความวุ่นวาย เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรงและเร็ว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน

จากแนวคิดดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจและนำไปสู่ความคับข้องใจเช่น ความเครียดที่เกิดจากญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย และการตกงาน เป็นต้น ส่วนความเครียดที่เกิดขึ้นจากความสุขนั้นเป็นความเครียดทางด้านบวก เกิดขึ้นจากการได้รับประสบการณ์ที่ดี เช่น ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

อาการของความเครียด เมื่อคนเราเกิดความเครียดมักจะแสดงอาการต่าง ๆ ให้ปรากฏ ดูแกน (Dogan, 1986, p. 191) ได้แบ่งอาการของความเครียดออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านอารมณ์ เช่น รู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย รู้สึกเศร้าและเบื่อหน่าย เป็นต้น

2. ด้านอวัยวะ เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ กระเพาะอาหารปั่นป่วน เหนื่อยออกง่ายกว่าปกติ วิงเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง ปัสสาวะบ่อย และท้องเสียหรือท้องผูกบ่อย ๆ เป็นต้น

3. ด้านกล้ามเนื้อ เช่น มือไม้สั่น เส้นกระดูก กล้ามเนื้อยึด พวดะกุกตะกัก ขบกรามบ่อย ๆ ตาพร่ามัว และปวดหลัง เป็นต้น

4. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น ลูกลี้ลู่กลน เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ ตื่นแล้วยังนอนอยู่ต่อไป ความต้องการทางเพศน้อยไป มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง และต้องพึ่งยาหรือต้องพบแพทย์บ่อยขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้ บราแฮม (Braham, 1990, pp. 12) ให้แนวคิดเกี่ยวกับอาการของความเครียดไว้เป็น 4 ลักษณะ คือ

1. อาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ตื่นเช้าผิดปกติ ปวดหลัง ท้องผูก กัดฟัน ปวดกล้ามเนื้อ ผิวหนังเป็นผื่นคัน ไม่ค่อย ความดันโลหิตสูง เหนื่อยง่าย
2. อาการทางอารมณ์ เช่น วิตกกังวล ซึมเศร้า อารมณ์หวนไหว หงุดหงิด ฉุนเฉียว รู้สึกไม่มั่นคง มีปมด้อย ก้าวร้าว มุ่งร้ายต่อผู้อื่น และท้อแท้ เป็นต้น
3. อาการทางปัญญา เช่น ขาดสมาธิ ตัดสินใจยาก ขี้ลืม ลับสน ความจำไม่ดี ทำงานผิดพลาดบ่อย ๆ และผลงานด้อยคุณภาพ เป็นต้น
4. อาการทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ไม่ไวใจคนอื่น ชอบตำหนิคนอื่น ผิดนัด ชอบจับผิด ชอบเหน็บแนมคนอื่น กลัวคนอื่นจะให้ร้าย เป็นต้น

สาเหตุของความเครียด ฟาร์เมอร์ โมนาฮัน และเฮคเลอร์ (Farmer, Monahan & Heckler, 1984, p. 20) ให้แนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดไว้ ดังนี้

1. สาเหตุของความเครียด มีสาเหตุได้หลายทางตั้งแต่ตัวบุคคล ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดอาจเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน
2. ผลของความเครียด โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ซึมเศร้า กังวล หงุดหงิด ฉุนเฉียว ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อความเครียดนั้น ๆ
3. พฤติกรรมสืบเนื่องมาจากผลของความเครียด เป็นการกระทำที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เล่นนอนมาก (พฤติกรรม) ผลของความเครียดจึงสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้
4. สุขภาพ ในที่นี้หมายถึง ทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต แต่เนื่องจากลักษณะธรรมชาติความเครียดนั้นอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น มุ่งมั่นที่เผชิญกับสถานการณ์ หรือเกิดพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง

เซฟาร์ธ (Seyfarth, 1991, p. 236) แบ่งความเครียดตามสาเหตุที่เกิด เป็น 4 ประเภท คือ

1. ความเครียดจากเวลา เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานได้สำเร็จ
2. ความเครียดจากสถานการณ์ เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้
3. ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้าเป็นความทุกข์หรือกังวลต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้
4. ความเครียดจากการเผชิญหน้า เป็นความทุกข์ที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่มีพฤติกรรมซึ่งไม่พึงปรารถนา และไม่สามารถคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไร

บราวน์ (Brown, 1986, p. 170) แบ่งความเครียดตามสาเหตุที่เกิดออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. งานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานยากเกินไป งานคลุมเครือ หรืองานมากเกินไป

2. บทบาทของบุคคลในหน่วยงานนั้น ได้แก่ การทำงานร่วมของผู้อื่นที่มีต่องาน หรือ พฤติกรรมการทำงานของตน และการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน

3. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ สถานที่แออัด การขาดอิสระ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และความขัดแย้งระหว่างบุคคล

4. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็นที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพ

5. ชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น เป็นคนมีความวิตกกังวลง่าย หรือลักษณะครอบครัวและปัญหาครอบครัว

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน ทำให้ ผู้ถูกประเมินเกิดความเครียด ถ้าได้รับการประเมินไม่ดี

ประเวศ วะสี (2535, หน้า 23) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 7 ประเภท คือ

1. ไม่ได้ออกกำลังกาย การทำงานเบาจะทำให้อะดรีนาลินค้างคั่ง

2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา สมองซีกซ้ายจะเป็นตัวคิดวิเคราะห์เรื่องต่างๆ

ส่วนสมองซีกขวาทำหน้าที่ผ่อนคลาย เช่น ฟังดนตรี ดูดอกไม้สวยๆ

3. การทำงานที่มีลักษณะ จำเจ ซ้ำซากตลอดเวลา ขาดความปรารถนาในงาน

4. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคยหรือของใหม่ หรือเจอสถานะที่เสี่ยงต่ออันตราย

5. ความรีบร้อน การทำอะไรไม่ทันใจหรือรีบร้อน อะดรีนาลินจะหลั่งออกมา ถ้าเกิดบ่อยๆ หรือเรื้อรังก็ไม่ดี

6. ความบีบคั้น ได้แก่

6.1 ความบีบคั้นทางวัตถุ หมายถึง การขาดแคลนทางวัตถุปัจจัยไม่มีรายได้

6.2 ความบีบคั้นทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน

6.3 ความบีบคั้นทางจิต เช่น ความไม่พอใจ ความผิดหวัง ความอยาก ความอิจฉา

7. ธรรมชาติแตกต่างกัน เช่น แตกต่างทางวัฒนธรรม แตกต่างระหว่างบุคคล ความคิด

สุทธิพันธ์ พรหมสุวรรณ (2539, หน้า 53) ได้แบ่งความเครียดตามสาเหตุที่เกิด ดังนี้

1. งานล้นมือ ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรที่มีความรับผิดชอบมากจะมีความเครียด อยู่ตลอดเวลาในเรื่องของการกำหนดนโยบายต่างๆ ขององค์กร ถ้าไม่มีการมอบหมายหน้าที่ให้ผู้อื่น ก็ยังผลให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้

2. บทบาทที่ขัดแย้ง ผู้บริหารควรจะแยกบทบาทของตนเองให้เหมาะสม เช่น บทบาท ในการเป็นหัวหน้าครอบครัว บทบาทการเป็นหัวหน้าที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา อย่าให้หน้าที่อย่างใด อย่างหนึ่งมีบทบาทมากเกินไป จนทำให้เกิดบทบาทที่ขัดแย้งซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นได้

3. บทบาทที่คลุมเครือ เป็นผลมาจากการที่ผู้บริหารไม่ทราบจุดยืนของตนเอง ว่าจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบหรือจะต้องทำอะไรบ้าง ทำให้เกิดความสับสนไม่แน่ใจ จนกลายเป็นความเครียด

4. ความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น ๆ ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ความสามารถในการสั่งงาน จูงใจ ตัดสินใจ และควบคุมให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอาจจะทำให้มีระดับความเครียดสูง

5. ขาดการสนับสนุน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชานั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะงานบางอย่างต้องอาศัยความร่วมมือกันเป็นทีม ถ้าขาดความสัมพันธ์ โอกาสที่จะทำงานให้สำเร็จตรงตามเวลาที่อาจเป็นไปได้ยาก ส่งผลให้เกิดความเครียดได้

กฤษฎา ชลวิริยะกุล นิวัติ เอี่ยมเที่ยง และกรรณิการ์ วุฒิพงษ์วรโชค (2539, หน้า 10) ได้อธิบายว่า สาเหตุที่รบกวนให้เกิดความเครียด แยกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สาเหตุเฉพาะอย่าง อาจเกิดจากจุลินทรีย์ เช่น เชื้อโรค สาเหตุจากการขาดปัจจัยที่จำเป็นทางชีวะ การเสียสมดุลเฉพาะอย่างภายในอินทรีย์ เช่น การขาดน้ำ ขาดออกซิเจน เป็นต้น

2. สาเหตุที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ สาเหตุเกี่ยวกับจิตใจ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล ความกดดันจากสังคม การเปลี่ยนแปลงบทบาทของชีวิต เช่น วัยเด็ก วัยผู้ใหญ่ ความล้มเหลวในการทำงาน การสูญเสียต่าง ๆ ความคับข้องใจจากการไม่สามารถตอบสนองความต้องการในขั้นพื้นฐานของตนเองไปจนถึงความต้องการขั้นสูง

สรุปได้ว่า ความเครียดแบ่งได้หลายประเภทซึ่งอาจแบ่งโดยยึดตามหลักที่เกิดความเครียด แบ่งตามผลที่เกิดขึ้นความเครียด หรืออาจแบ่งได้ตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งไม่ว่าจะแบ่งในลักษณะใดก็จะเห็นว่ามี ความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลเป็นสำคัญ ทั้งในด้านสถานภาพ สุขภาพทางร่างกาย จิตใจ รวมทั้งสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่เป็นองค์ประกอบของการปฏิบัติงาน

ผลกระทบของความเครียด โมโตวิดโล แพคคาร์ด และแมนนิง (Motowidlo, Packard & Manning, 1986, p. 618) ได้เสนอตัวแบบสาเหตุ และผลของความเครียด ซึ่งเป็นผลจากการวิจัยที่ผ่านมา สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ สภาพของงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท บทบาทมากเกินไป หรืองานมากเกินไป สำหรับคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความถี่ของเหตุการณ์ที่เครียด และความเข้มของเหตุการณ์ที่เครียดทำให้เกิดความเครียด และลักษณะของความเครียดจะเปลี่ยนแปลงไปตามความถี่กับความเข้มของเหตุการณ์ที่เครียด ความเครียดก่อให้เกิดผลต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล อาการซึมเศร้า พฤติกรรมมุ่งร้ายต่อผู้อื่น ผลเหล่านี้ทำให้การปฏิบัติงานมีผลลดลง เช่น ขาดความอดทน ทำงานผิดพลาด รู้สึกว่าตนบกพร่องหรือมีปมด้อย เห็นประโยชน์ส่วนตนมากขึ้น

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2539, หน้า 54-57) ได้นำเสนอผลการศึกษาของ ฮัน ไชน์ (Hans Selye) เกี่ยวกับความเครียด ซึ่งสรุปเป็นแบบจำลองที่ชื่อว่า General Adaptive Syndrome (GAS) โดยมีองค์ประกอบหลัก 3 ขั้นตอน ที่ตอบสนองต่อความเครียด คือ ขั้นตกใจ ขั้นต่อต้าน และขั้นเหนื่อยล้า ซึ่งวงจรของความเครียด เริ่มต้นจากขั้นตกใจ ในขั้นนี้บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวด ทุรนทุราย และกลัว ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ถ้าความเครียดขั้นที่ 1 ยังคงมีระดับความรุนแรง เพิ่มมากขึ้นบุคคลนั้นก็จะไม่สามารถควบคุมได้อีกต่อไป ทำให้เกิดแรงต่อต้านขึ้นมาทั้งทาง ด้านจิตใจและกายภาพ โดยพยายามที่จะเอาชนะความเครียด เช่น ถ้าไม่สามารถทำงานให้เสร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดก็อาจจะใช้เวลาช่วงกลางวันทำงานต่อให้เสร็จ ในขั้นนี้ถ้าสามารถเอาชนะ ความเครียดได้วงจรของความเครียดก็จะหยุดที่ขั้นตอนที่ 2 แต่ถ้าไม่สามารถเอาชนะความเครียด ได้ก็จะเกิดความเหนื่อยล้า ซึ่งจะเกิดผลกระทบต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลกระทบของความเครียดที่มีต่องาน

1.1 ประสิทธิภาพของงาน เมื่อผู้บริหารเกิดความเครียดขึ้นมาแล้ว ประสิทธิภาพ ของงานก็อาจมีแนวโน้มต่ำลงได้ ถ้าความเครียดนั้นยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นจะมีผลทำให้ ประสิทธิภาพของงานลดต่ำจนถึงจุดต่ำสุด เช่น ถ้าผู้บริหารขยันทำงานมากเพื่อให้ได้รับการแต่งตั้ง ในตำแหน่งที่สูงขึ้น ด้วยความที่ต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่างพร้อมกัน ทำให้เกิดความเครียด ไม่สามารถทำงานให้เสร็จตรงตามเวลาได้ เป็นผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลง ถ้ายังไม่สามารถ แก้ไขความเครียดให้หมดไปได้ ประสิทธิภาพของงานอาจจะตกไปถึงจุดต่ำสุดได้

1.2 ความไม่พึงพอใจในงาน การขาดงานและการลาออก ความไม่พึงพอใจในงานเป็น สิ่งที่ทุก ๆ คนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ต้องการ แต่บางครั้ง ความไม่พึงพอใจในงานนั้นก็แปรเปลี่ยนเป็นความไม่พึงพอใจได้ เนื่องจากสาเหตุหลายประการ ความเครียดในการทำงานก็เป็นหนึ่งในสาเหตุเหล่านั้น เมื่อเกิดความรู้สึกว่าไม่มีความพึงพอใจในงาน การขาดงานก็เกิดขึ้นในขั้นตอนต่อมา หากความเครียดนั้นยังดำเนินต่อไปโดยไม่มีการแก้ไขให้ดีขึ้น ผลสุดท้ายที่จะตามมาก็คือ การลาออกจากงาน

2. ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อตนเอง

2.1 การหมดไฟ เมื่อผู้บริหารรู้ว่าไม่สามารถแก้ปัญหาคความเครียดได้ ก็จะหมด กำลังใจในการที่จะแก้ไขอีกต่อไป เรียกอาการเช่นนี้ว่า “อาการหมดไฟ” ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน

2.2 ทำให้เป็นโรคต่าง ๆ ผู้บริหารที่เก็บสะสมความเครียดให้อยู่ในตัวเรื่อย ๆ จะมีผล ต่อสุขภาพ เช่น เกิดอาการปวดศีรษะ อาการหวัด หรืออาการไข้ เป็นต้น หากไม่มีการผ่อนคลาย

ก็จะเกิดผลร้ายแรง เช่น โรคหัวใจ โรคทางเดินอาหาร หรือโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องบั่นทอนประสิทธิภาพการทำงานทั้งสิ้น

2.3 การใช้เหล้า บุหรี่ และสิ่งเสพติดอื่น ๆ บำบัด บางครั้งการสะสมความเครียดไว้นาน ๆ อาจทำให้เกิดสิ่งผิดปกติขึ้นกับร่างกาย จนต้องพึ่งยาในการบำบัดความเครียด บางทีอาจใช้เหล้าหรือสิ่งเสพติดอื่น ๆ เพื่อลดความเครียด ก่อให้เกิดผลร้ายตามมา คือ การติดยา หรือการเป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง เป็นต้น

สรุปได้ว่า ผู้บริหารที่มีความเครียดสูงต่อเนื่องกันเป็นเวลานานจะก่อให้เกิดผลเสียในด้านสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจ ผลของการปฏิบัติงาน คุณภาพของผลงาน และคุณภาพของการตัดสินใจ ความเครียดมีผลโดยตรงทั้งต่อผู้บริหารเองและองค์การ ผู้บริหารที่มีความเครียดสูงจะแสดงอาการทั้งทางกายและจิตใจ ซึ่งอาการที่มักปรากฏ ได้แก่ ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า ความหงุดหงิด ความท้อแท้ และอาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับทางกาย

วิธีการลดความเครียด เสน่ห์ ศรีสุวรรณ (2533, หน้า 92-93) กล่าวว่า มีวิธีคลายเครียดได้หลายวิธี และหลายทฤษฎี ได้แก่

1. ออกกำลังกาย เป็นวิธีที่ประหยัดและได้ผลทำให้ร่างกายรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้น
2. การบริหารเวลาให้เหมาะสม จัดลำดับความสำคัญของงานว่าจะไรควรทำก่อน แบ่งเวลาให้สังคมและครอบครัวให้ได้สัดส่วน
3. หาทางระบายออกด้วยวิธีที่ถูกต้อง เช่น การท่องเที่ยวพักผ่อนให้สบายใจ หรือหากิจกรรมที่เราชอบทำเมื่อทำแล้วเราสบายใจ
4. มองโลกในแง่ดี ไม่มองอะไรในแง่ร้าย ช่วยให้อึดใจเป็นกุศล ดูโลกให้สดใส และมีความหวัง ไม่ว่าเหตุการณ์จะเครียดสักปานใดก็มองแต่ในแง่ดีได้
5. ตัดความทุกข์ความกังวลใจ ไม่นำพามาเป็นภาระหรือคิดคำนึงอยู่ตลอดเวลา เช่น อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ไม่เศร้าหมอง หลีกเลี้ยงที่จะคบกับคนที่มีปัญหา ขอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและยินดีที่จะแก้ไข โดยคิดว่าเราไม่โชครึแต่ก็ไม่โชคร้ายที่สุด นั่งสมาธิหรือปฏิบัติธรรม
6. พักผ่อนให้เพียงพอ การพักผ่อนจะช่วยให้อารมณ์สดชื่น
7. ควบคุมการใช้อารมณ์ ความโกรธเป็นสาเหตุของความเครียด ควรใช้การตัดสินใจด้วยความคิดว่า “ไม่เป็นไร” เสียบ้าง
8. ปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

ประเวศ วะสี (2535, หน้า 35-55) กล่าวว่า วิธีการแก้ความเครียดใช้วิธีมรรค 8 ได้แก่

1. การออกกำลังกาย ถ้าไม่ออกกำลังกายอะครินาลินจะคั่ง
2. การพักผ่อน มนุษย์ค้นพบว่าการทำงานทุกวันเครียดไม่มีความสุข

3. สิ่งแวดล้อม จะต้องไม่อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่จอแจอยู่ตลอดเวลา
 4. หลีกเลี่ยงความจำเจซ้ำซาก ถ้าหลบได้พยายามหลบให้น้อยลง พยายามสร้างงานที่ทำให้มีความปีติในความสำเร็จ
 5. แก่ความบีบคั้นทางวัตถุ จะต้องสร้างรายได้ รู้จักถอยออกมา ไม่สร้างหนี้สิน
 6. ความสัมพันธ์ ต้องหาทางลดความขัดแย้ง ต้องเข้าใจกัน เข้าใจโลก เข้าใจชีวิต เข้าใจเรื่องงาน เข้าใจวัฒนธรรมและเข้าใจอะไรต่างๆ ให้มากขึ้น
 7. จิต ถ้าเรามีจิตใจเมตตากรุณาจิตจะช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เรื่อยจะคลายเครียด
 8. ยา ถ้าจำเป็นต้องใช้ยาจริงๆ ควรให้แพทย์เป็นผู้สั่งใช้ไม่ควรใช้เอง
- จันทรา เจณณวาสิน (2537, หน้า 84-88) ได้เสนอแนะวิธีลดความเครียดไว้ 30 ประการที่จะให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม และความถนัด ซึ่งสรุปได้ดังนี้
1. การสูดหายใจเข้าออกยาว ๆ ช้า ๆ ลึก ๆ ประมาณ 2-3 นาที การหายใจแบบนี้มีผลทำให้ความกดดันลดลง และจังหวะการเต้นของหัวใจช้าลง
 2. การออกกำลังกาย ซึ่งมีผลทำให้ร่างกายหลั่งฮอร์โมน ที่มีผลในการทำให้จิตใจผ่อนคลายความเครียด ถ้าท่านไม่มีเวลามาก การเดินเร็ว ๆ วันละ 20 นาที เพียง 3 ครั้งต่อสัปดาห์ นับว่าเป็นการเพียงพอทีเดียว
 3. การรับประทานอาหารที่ถูกสุขลักษณะ รับประทานอาหารผักมากกว่าสัตว์ และจัดเวลาอาหารแต่ละมื้อให้เป็นเวลาและพอสมควรจะเป็นวิธีบริหารกล้ามเนื้อบริเวณขากรรไกร และลดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อส่วนนี้
 4. การทำสวน ซึ่งนอกจากการออกกำลังกายแล้วยังเป็นการฝึกให้จิตใจของคนนั้นลดความเร่งร้อน ใจเย็นลง
 5. การรับบริการวิธีนวดแบบจับเส้นซึ่งการนวดเส้นช่วยลดความวิตกกังวลและนิสัยก้าวร้าว เพิ่มความกระปรี้กระเปร่าได้มากกว่าการว่ายน้ำ ดีเทนนิส หรือเล่นแร็กเกตบอลล์
 6. การเข้าสมาธิ จากผลการทดลองพบว่า การเข้าสมาธิทำให้หัวใจเต้นช้าลง ความดันโลหิตลดลง และการหลั่งอะดรีนาลินลดลงด้วย
 7. การนอนหลับพักผ่อนที่เพียงพอ โดยทั่วไปแล้วร่างกายของคนเราต้องการพักผ่อนถึงคืนละ 8 ชั่วโมง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลด้วย
 8. การกลับตานึกถึงทิวทัศน์ที่ท่านชอบ หรือบุคคลที่ท่านชอบ ภูมิใจ
 9. การหาสัตว์เลี้ยงมาเป็นเพื่อนเล่น รายงานจากการสำรวจในออสเตรเลีย พบว่า คนที่เลี้ยงสัตว์ไว้ดูเล่น มีความดันโลหิตต่ำกว่าคนที่ไม่มีสัตว์เลี้ยง

10. การจดบันทึกปัญหาของท่านลงเป็นลายลักษณ์อักษร แล้วค่อยนั่งขบปัญหา พิจารณาหาสาเหตุทางแก้ไข แต่บางเรื่องอาจต้องทำให้ปลงตก และยอมรับมัน จะต้องเป็นเช่นนั้นเอง
11. วิธีรักษาความเครียดด้วยกลิ่นหอมดอกไม้ ผลไม้ หรือต้นไม้ขนาดเล็กเรื่องนี้เป็นที่รู้จักกันในหมู่ชาวโรมันโบราณว่ากลิ่นเครื่องหอมต่างๆ ทำให้คนเราผ่อนคลายความตึงเครียดและลดความซึมเศร้าได้
12. การแบ่งเวลา พยายามจัดเวลาตารางไม่ให้กิจกรรมแน่นมากเกินไปจนไม่มีเวลาทำให้ลุล่วงไปทุกอย่างได้ด้วยดี
13. การใช้ความก้าวหน้าทางเทคนิคมาช่วยในการจัดแบ่งเวลา เช่น ซื้อเครื่องตอบรับโทรศัพท์มาคอยตอบรับโทรศัพท์แทนท่าน
14. การพยายามประหยัดเวลาในการรอคอย เช่น ท่านควรรีบซื้อของขวัญสำหรับคริสต์มาสแต่เนิ่น ๆ หรือกะเวลาไปธนาคารรวมทั้งการไปซื้อกับข้าวในช่วงที่คนไม่ค่อยแน่นมาก
15. การหาปั้มน้ำมันเพื่อเติมน้ำมันรถทุกครั้งที่เติมขึ้นปั้มน้ำมันเหลือเพียง 1/4 ของถัง
16. การเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์เฉพาะหน้า เตรียมร่มไว้เพื่อฝนตกทั้งที่บ้านและสำนักงาน รวมทั้งเข็มกลัดซ่อนปลาย เข็มเย็บผ้า และผ้าอนามัย เป็นต้น
17. การเก็บเศษเงินไว้ตามโต๊ะทำงาน ในรถ และที่ทำงาน เพื่อยามคับขัน
18. การเตรียมของที่จำเป็นเพื่อขาดเหลือไว้ที่บ้าน เช่น ยาสิฟีน แปรงสิฟีน ผงซักฟอก
19. การเตรียมการล่วงหน้า เช่น เตรียมจัดเสื้อผ้าที่สวมใส่ในวันรุ่งขึ้น และตรวจสอบว่ามีรอยเปื้อน หรือกระดุมหลุดหายหรือไม่
20. การทำแว่นตาหรือกุญแจสำรองไว้เผื่อหาย เช่นเดียวกับพวกเอกสารสำคัญทั้งหลาย
21. การทำเครื่องหมาย ใช้กระดาษวงกลมสีแดงทาขาวแปะไว้ตามเก้าอี้ โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือพวงมาลัยรถ เพื่อเป็นการเตือนให้ท่านหายใจเข้าออกลึก ๆ และพยายามเตือนตัวเองให้ผ่อนคลายความเครียด และลดความเร่งรีบลง
22. ปัญหาทางการเงินในครอบครัว โดยเฉพาะช่วงที่เศรษฐกิจฝืดเคือง ทำให้เดือดร้อน ดังนั้นพ่อบ้านแม่บ้านควรพูดคุยกันอย่างเปิดเผย และร่วมมือกันกำหนดรายรับรายจ่ายเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ มิใช่เฉพาะด้านการเงินเท่านั้น ยังเป็นผลดีด้านความอบอุ่นในครอบครัวด้วย
23. สามิภรรยาควรหาเวลาเป็นการส่วนตัว ควรใช้เวลาพักผ่อนด้วยกัน เช่น ไปดูหนังหรือรับประทานอาหารเย็นด้วยกัน เพื่อช่วยเพิ่มความสุขในชีวิตชีวาในชีวิตสมรส
24. การบริหารกล้ามเนื้อ เนื่องจากกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ของร่างกายเกิดการเกร็งตอบสนองความเครียดทางจิตใจไม่เท่ากัน กลุ่มกล้ามเนื้อที่มีปัญหามากๆ ได้แก่ กล้ามเนื้อบริเวณลำคอ ไหล่ และขากรรไกร

25. พยายามหาเวลาว่างทำสิ่งที่ท่านพอใจ

26. การกล่าวพูดในสิ่งที่ท่านเองไม่เห็นด้วยออกมา ซึ่งวิธีนี้อาจไม่บรรลุผลดังที่ท่านต้องการ แต่อาจมีผลในการทำให้มีการเปลี่ยนแปลงบางประการ และท่านจะได้ไม่ต้องเก็บกดอารมณ์ไว้จนเป็นผลร้ายต่อสุขภาพของท่านเอง

27. การรู้จักวิธีแบ่งแยกหน้าที่ไปตามสายงานหรือถ้าท่านต้องคุมคนงาน ท่านควรให้ความช่วยเหลือ แต่ไม่ใช่ไปทำงานให้เขาจนหมด ท่านอย่าคิดว่าท่านเท่านั้นที่จะทำงานชิ้นนี้ให้สำเร็จไปด้วยดี และจัดลำดับงานตามความสำคัญของการเร่งด่วน

28. การคบเพื่อนที่เข้าใจในตัวท่าน ยอมรับฟังปัญหาและช่วยหาทางแก้ดังสุภาษิตที่ว่า "คนเดียวหัวหาย สองคนเพื่อนตาย" เพื่อนรวมถึงญาติพี่น้องและสามีที่ว่าเป็นมิตรในเรือนคน แต่บางคนอาจต้องปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะการหรือจิตแพทย์

29. เรื่องของการปรับใจให้ยอมรับสภาพการณ์บางอย่างและพยายามไม่คิดกังวลหรือกลัดกลุ้มจนเกินไป

30. การมองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ พร้อมด้วยอารมณ์ขันอันนุ่มนวลเพื่อการช่วยลดความเครียดที่ตีมา เพราะวงการแพทย์ได้พิสูจน์พบว่า การที่มีอารมณ์ขันหัวเราะออกมาช่วยลดการหลั่งฮอร์โมนที่ทำให้เกิดความเครียดได้

อุดมศิลป์ ศรีแสงนาม (2541, หน้า 9-11) กล่าวว่า ความเครียดหากเป็นไม่มากร่างกายจะตอบสนองธรรมดา คือ มีความดันเลือดสูงนิดหน่อย นอนไม่ค่อยหลับ น้ำหนักลด ไม่จำเป็นต้องไปพบจิตแพทย์ สามารถแก้ไขด้วยตนเองได้โดยเมตตาธรรม วิธีแก้ไขที่ดีที่สุดคือ ธรรมโอสธ คือ ยาทาทางธรรม คนที่มีความทุกข์ ความเครียดมักคิดถึงแต่เรื่องของตน แต่ความเมตตาช่วยให้ผู้อื่นมีความสุข ไม่มองแต่ตนเอง ดังนั้น ความคิดถึงตนเองน้อยลง ความเครียดที่เกิดขึ้นจากความทุกข์ก็น้อยลง การออกกำลังกาย ทำให้ร่างกายหลั่งฮอร์โมนเอนเดอร์ฟินออกมา เป็นตัวทำลายฮอร์โมนอะดรีนาลิน สเตอรอยด์ การออกกำลังกายควรออกอย่างสม่ำเสมอวันประมาณ 30 นาที ควรเป็น การออกกำลังกายที่ร่างกายได้รับออกซิเจนเต็มที่ตลอดเวลา การปฏิบัติสมาธิ ระหว่างเข้าสมาธิใจจะสงบปริมาณการใช้ออกซิเจนน้อยลง ชีพจรเต้นช้าลง หัวใจเต้นช้าลง ฮอร์โมนอะดรีนาลิน สเตอรอยด์ก็หลั่งน้อยลง แต่ฮอร์โมนเอนเดอร์ฟินหลั่งมากขึ้น ความเครียดจะค่อยๆ หายไป

จากเอกสารที่นำเสนอแนวทางวิธีลดความเครียดดังกล่าวพอสรุปได้ว่า คนเราเมื่อเกิดความเครียดแล้วต้องแสวงหาทางระบายออกเพื่อที่จะได้ลดความเครียดที่มีให้อยู่ในระดับปานกลางที่ร่างกายจะรับได้ ดังนั้น บุคคลที่เกิดความเครียดจึงต้องหาทางผ่อนคลายโดยวิธีต่าง ๆ เช่น ทางร่างกาย การกินอาหาร สุนัข หมี ผ่อนคลายกล้ามเนื้อด้วยการออกกำลังกายตามความเหมาะสมของแต่ละคนไป ทางด้านจิตใจ ได้แก่ การระบายออกทางจิตใจ เช่น การฝึกสมาธิ แผ่เมตตา และ

ทางด้านบทบาทหน้าที่ เช่น จัดระบบใหม่ วางแผนการทำงานให้เป็นตาราง จัดลำดับความสำคัญของงาน ซึ่งวิธีดังกล่าวเป็นวิธีลดความเครียดของคนเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้มีชีวิตต่อสู้กับสภาวะที่เป็นอยู่ได้ ส่วนคนที่ไม่รู้จักแสวงหาแนวทางระบายความเครียด ย่อมจะมีผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และหน้าที่การงาน หากปล่อยทิ้งไว้เนิ่นนานอาจทำให้เป็นมีพฤติกรรมที่ผิดแปลกไปกว่าคนปกติ ซึ่งจะกลายเป็นปัญหาของสังคมต่อไป

ระดับของความเครียดในการปฏิบัติงาน บุคคลแต่ละคนมีความเครียดไม่เท่ากัน ถึงแม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกัน เพราะแต่ละบุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางจิตใจอารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และความเข้มของสิ่งที่มากระตุ้น เซฟเวอร์ (Severy, 1986, pp. 17-20) ได้แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ความเครียดระดับที่ 1 เป็นความเครียดชั่วคราว เป็นผลทำให้เกิดการเพิ่มของอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิตและมีการเปลี่ยนแปลงระบบการเผาผลาญในร่างกาย

ความเครียดระดับที่ 2 เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้นมีผลต่อสุขภาพจิต คือ มีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิดกกังวล และตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

ความเครียดระดับที่ 3 เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดการปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย และเจ็บหน้าอก ต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

ความเครียดระดับที่ 4 เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ดิคุสุรา ดิคุบาลาเครียดหรือยาระงับประสาท มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้น หรือตายได้

ดูบริน (DuBrin, 1990, p. 164) ได้แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณของความเครียดสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

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

2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานจะดีขึ้น เพราะความเครียดจะช่วยกระตุ้นให้คนใช้พลังงานในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้คนทำงานตามสิ่งที่ท้าทายนั้นไปจนถึงระดับหนึ่งที่ผู้บริหารทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ปริมาณความเครียดที่เหมาะสม

3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานขึ้น พลังในร่างกายที่ต่อต้านกับแรงกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลงและหมดเรี่ยวแรง การทำงานจะ

ลดลง ผู้บริหารไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่สามารถตัดสินใจ เกิดความท้อแท้ในการทำงาน เบื่องาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารลดลง บางรายเบื่องาน ไม่ต้องการทำงานที่เดิม บางรายถึงกับเปลี่ยนงาน

เครื่องมือวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้สร้างแบบวัดที่สามารถใช้ในการศึกษาไว้หลายท่าน แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงเครื่องมือบางฉบับที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แบบวัดความวิตกกังวลและความเครียดของ เฮาส์ (House, 1981, pp. 103-104) เป็นเครื่องมือวัดความเครียดในการทำงาน เรียกว่า “Anxiety Stress Questionnaire” แบบสอบถามมีทั้งหมด 17 ข้อ วัดความเครียดใน 3 องค์ประกอบ คือ ความเครียดที่เกิดจากงาน 7 ข้อ ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย 5 ข้อ ความเครียดที่เกิดจากความเหนื่อยล้า 5 ข้อ การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ผู้ตอบลงความเห็นว่าจริง หรือไม่จริง โดยให้คะแนน 2 กับ 1 ตามลำดับ
 2. แบบวัดอาการของความเครียดของ ฟิชเชอร์ แฮนเซน และซีเมอร์ (Fischer, Hansen & Zemore, 1988, pp. 127-136) แบบวัดฉบับนี้เป็นคำคุณศัพท์จำนวน 20 คำ ที่แสดงอาการของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ความเครียด 10 คำ ปวดใจ 6 คำ และเหนื่อยล้า 4 คำ ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องกาในช่องใดช่องหนึ่งใน 4 ช่อง ซึ่งได้แก่ เกิดความรู้สึกเป็นประจำ เกิดความรู้สึกในบางครั้ง เกิดความรู้สึกนาน ๆ ครั้ง ไม่เกิดความรู้สึกเลย โดยให้คะแนน 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ
 3. แบบวัดความเครียดของ เกรลเลอร์ และพาร์สันส์ (Greller & Parson, 1988, p. 106) เป็นแบบวัดความเครียดใน 2 ลักษณะ คือ วัดจากสภาพแวดล้อมที่เป็นความกดดันให้เกิดความเครียด และวัดจากอาการต่าง ๆ ที่แสดงออก สำหรับแบบวัดด้านอาการต่าง ๆ ที่แสดงออกมานี้มีจำนวน 25 ข้อ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากไม่เคยเกิดขึ้นเลย (1 คะแนน) ถึงเกิดขึ้นบ่อย (5 คะแนน)
 4. แบบวัดความเครียดในการบริหาร โคช (Koch, 1982, p. 493) ได้สร้างแบบวัดความเครียดในการบริหารงานที่เรียกว่า “Administrative Stress Index” (ASI) ใช้วัดองค์ประกอบที่เป็นความกดดันให้เกิดความเครียด 4 ด้าน คือ ด้านบทบาท ด้านการทำงาน ด้านขอบเขตและสภาพแวดล้อมของงาน และด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แบบวัดนี้มีทั้งหมด 25 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากไม่เคยเกิดขึ้น (1 คะแนน) จนถึงเกิดขึ้นบ่อยที่สุด (5 คะแนน)
- ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของ โคช (Koch, 1982, pp. 493-499) เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนระดับก่อนประถมศึกษา ซึ่งเป็นระดับความเครียดที่เกิดจากความกดดัน 4 ด้าน คือ ด้านบทบาท ด้านการทำงาน ด้านขอบเขตและสภาพแวดล้อมของงาน และด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ได้ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแปลกแยก และพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยทำความรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรหนึ่งที่นำมาศึกษากับครู 405 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมนั้นจัดได้ว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งในการทำนายพฤติกรรมการสอนได้สูงร้อยละ 30 ในกลุ่มครูที่สอนชั้นหน้าที่เดิมนานกว่า 20 ปี และสามารถทำนายพฤติกรรมการสอนจริยธรรมได้สูงร้อยละ 26 ในกลุ่มครูซึ่งทำงานในโรงเรียนที่มีอัตราส่วนครูต่อนักเรียนต่ำ

ถาวร ศรีหิรัญ (2534) ได้ศึกษาความเครียดของนิติกร กองการเจ้าหน้าที่กรมสามัญศึกษาพบว่า นิติกรมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนิติกรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ 1-5 ปี และมากกว่า 1-5 ปีขึ้นไป แต่ละกลุ่มมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน เป็นการวิจัยที่ใช้การสนับสนุนทางสังคมของครูเป็นตัวแปรต้นตัวหนึ่งในหลาย ๆ ตัวแปรซึ่งแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านโรงเรียน ด้านคุณสมบัติของผู้บริหาร ด้านพฤติกรรมการบริหารและด้านครู และใช้ประสิทธิผลของโรงเรียนเป็นตัวแปรตาม ซึ่งในการวัดด้านการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยได้ปรับและพัฒนาเครื่องมือจากแนวคิดของเฮาส์และเฟเบอร์ (House & Faber) ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการใช้พยากรณ์ประสิทธิผลของโรงเรียน สำหรับโรงเรียนเอกชนภาคใต้ ชัยยง ไทยใจดี (2537) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยบุคคล คือ วุฒิ และประสบการณ์ในการบริหารงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารโรงเรียนขนาดแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยที่ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลาง ผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลางมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่
3. ผู้บริหารโรงเรียนที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ครอบครัว และชุมชนในระดับต่ำ มีแนวโน้มว่าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหาร

ที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคคลดังกล่าวในระดับสูง โดยเฉพาะผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานน้อย จะมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนมาก

4. ปัจจัยบุคคล ปัจจัยโรงเรียน และปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนสูงกว่าด้านอื่น

ศุภรใจ เจริญสุข (2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังพฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิตและการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในบทบาทตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ภูมิหลังในด้านรายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) พฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนการสนับสนุนทางสังคมทั้งจากเพื่อนร่วมงานและจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ตามลำดับ คือ พฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิต รายได้ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านอารมณ์ ด้านวัตถุสิ่งของ และวุฒิการศึกษา

สุภาวดี นวลมณี (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดกรณีข้าราชการตำรวจ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 814 คน พบว่ากลุ่มที่มีช่วงอายุ 30 ปีลงมา เป็นกลุ่มที่มีความเครียดระดับสูงและกลุ่มที่อยู่ในตำแหน่งงานจรรยา จะมีระดับความเครียดสูงสุด

สุชาดา วุฒิสิริ (2537) ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะบทบาทที่สัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก พบว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ
2. ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการบริหารงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
3. ผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ทัศนีย์ ประมวลรัตน์ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 12 พบว่า

1. การสนับสนุนทางสังคมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และการสนับสนุนทางสังคมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อแยกตามอายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดโรงเรียน

2. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับต่ำและแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อแยกตามอายุ ประสบการณ์ในการบริหารและขนาดโรงเรียน

3. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาทั้งโดยรวมและแยกตามอายุ ประสบการณ์ในการบริหาร และขนาดโรงเรียน

4. การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและจากชุมชนเป็นตัวพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 12

ธารกมล อนุสิทธิ์สุกการ (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล การสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมเผชิญความเครียด กับความเครียดในบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) อายุ และรายได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การสนับสนุนทางสังคมจากผู้ร่วมงานและจากเพื่อนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาทโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ชูศักดิ์ ร้อยพิลา (2541) ได้ศึกษาความเครียดจากการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตการศึกษา 9 พบว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน ในเขตการศึกษา 9 ที่มีประสบการณ์ 6-10 ปี มีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ชัยวัฒน์ สุมังคะละ (2543) ได้ศึกษาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนอนุบาล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 7 ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้บริหารมีความเครียดสูงร้อยละ 14.81 เพศหญิงจะมีระดับความเครียดสูงมากกว่าเพศชาย อายุและรายได้เพิ่มขึ้น ระดับของความเครียดสูงก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นตาม วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความเครียดมากกว่าวุฒิปริญญาตรี และผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนจะมีระดับความเครียดสูงกว่าตำแหน่งอื่น

งานวิจัยต่างประเทศ ฮัลล์ (Hull, 1985) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดกับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในรัฐเท็กซัส จำนวน 597 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่า 50 ปี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 50 ปี
2. ผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อยมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์

ในการทำงานมากกว่า

3. ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก

4. สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ได้แก่ การให้ครูออก และมีวิกฤติการณ์ด้านการเงิน

อีริกสัน (Erickson, 1986) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเครียด ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด คือ จำนวนปีในการเป็นผู้บริหาร และบทบาทในการเป็นผู้บริหาร

2. ความเครียดของผู้บริหารขึ้นอยู่กับขนาดของสถานศึกษา

3. ความเครียดของผู้บริหารเปลี่ยนแปลงไปตามอายุของผู้บริหาร

เกอนิน (Guenin, 1986) ได้ศึกษาความเครียดและวิธีแก้ปัญหาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จำนวน 281 คน พบว่า

1. ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

2. ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียดมากที่สุดคือ ปัญหาในการบริหารงาน

3. วิธีแก้ปัญหาความเครียดที่ใช้คือ การออกกำลังกาย และการผ่อนคลาย

โจนส์ และแพทริเซีย (Jones & Patricia, 1987) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียดคือ ขนาดของโรงเรียน ประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหาร อายุของผู้บริหาร และการร่วมกิจกรรมมากเกินไป

ลาเวนท์ (Lavant, 1990) ศึกษาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา จำนวน 400 คน พบว่า

1. ผู้บริหารที่มีวัยกลางคนมีความเครียดในการทำงานมากกว่าวัยอื่น

2. ผู้บริหารที่มีวุฒิปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีวุฒิปริญญาโทและปริญญาเอก

3. เมื่อมีประสบการณ์ในการบริหารงานมากขึ้นผู้บริหารจะมีความเครียดในการทำงานน้อยลง

4. ผู้บริหารที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตด้วยกลางคน มีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานด้านอื่น ๆ

บูล (Bull, 1996) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ปัจจัยโรงเรียน กับความคลุ้มเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและอาการซึมเศร้าของผู้บริหารการพยาบาลในเขตชนบท กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับสูงในเขตชนบทของประเทศสหรัฐอเมริกา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม 3 ชุด คือ ซีอีเอส-สกอว์ (CES-Scale) สอบถามความเครียดในบทบาท ปัจจัยบุคคล และปัจจัยโรงเรียน ผลการศึกษาวិจัยพบว่า การศึกษา และประสบการณ์ในตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในบทบาททั้งด้านความคลุ้มเครือในบทบาท และด้านความขัดแย้งในบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แม็คเนล (McNeal, 1997) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวและจากเพื่อน ความหวัง และความเครียดในงานของพยาบาลผู้ปวยมะเร็ง พบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จากเพื่อน และความหวัง มีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ริชาร์ดสัน (Richardson, 1999) ได้ศึกษาสาเหตุความเครียดที่เกิดขึ้นกับผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาลในรัฐคอนเนคติกัต โดยหาความแตกต่างของสาเหตุความเครียดที่เกิดขึ้นกับผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มการศึกษานอกโรงเรียน ทั้งในระดับสูงและระดับต่ำ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ ดัชนีวัดระดับความเครียดของผู้บริหารและแบบกลายความเครียด เพื่อจำแนกที่ตั้งของโรงเรียนซึ่งขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจ ผลการศึกษพบว่า ความสัมพันธ์ของคณะกรรมการบริหาร การเมือง เรื่องเกี่ยวกับบุคลากร ภาระงาน เวลาการบริหารภาวะวิกฤต การเห็นด้วยกับคำสั่ง ความต้องการและภาวะวิกฤตของสาธารณะหรือชุมชน เป็นสาเหตุสำคัญของความเครียด การศึกษาพบข้อแตกต่างของปัจจัย 4 ประการ ที่ทำให้เกิดความเครียดในผู้บริหารโรงเรียนทั้งระดับสูงและระดับต่ำ ได้แก่ ความเครียดตามบทบาทหน้าที่ ภาระงาน สภาพแวดล้อม และการประนีประนอมความขัดแย้ง

จากงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพแตกต่างกันจะพบว่า มีความเครียดเหมือนกัน ซึ่งปัจจัยที่มีผลให้เกิดความเครียดนั้นมีหลายประการ ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ขนาดที่ตั้งของหน่วยงาน และการสนับสนุนทางสังคม