

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด
 - 1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 ผลกระทบของความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับภาระงานที่รับผิดชอบ
 - 2.1 ความหมายของภาระงานที่รับผิดชอบ
 - 2.2 ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์
 - 2.3 ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
3. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 3.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 3.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
 - 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน 2525) หมายถึง ลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับการงานจนเกินไป ลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง

เบญจมาศ จงกล (2551: 12) ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลที่เป็นผลมาจากลักษณะส่วนบุคคล และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นบางอย่างที่เป็นการบีบคั้นและไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ทำให้ระบบของร่างกายและจิตใจทำงานผิดปกติ ไม่มีความสุข โดยบุคคลนั้นจะเป็นผู้ประเมินสถานการณ์นั้นเองว่าสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่ หากปรับตัวได้ก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อตนเอง แต่หากปรับตัวไม่ได้ก็จะส่งผลร้ายต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจ

กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต (2542: 3 อ้างถึงใน ทศพล บุญธรรม 2547: 9) ได้ให้ความหมายของความเครียด ว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามหรือกดดัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านร่างกาย (Physiological stress) เช่น เหงื่อแตก หายใจถี่ขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปากแห้ง อึดอัดในท้อง กระเพาะอาหารปั่นป่วน เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านจิตใจ (Psychological stress) แบ่งออกเป็น

2.1 ด้านพฤติกรรม เช่น ปากสั่น มือสั่น เสียงสั่น พุดเร็ว เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ รับประทานอาหาร หรือไม่เจริญอาหาร ฯลฯ

2.2 ด้านความคิด เช่น คิดอะไรไม่ออก ไม่มีสมาธิ จำอะไรไม่ค่อยได้

2.3 ด้านอารมณ์ เช่น อารมณ์ฉุนเฉียว วิตกกังวล เศร้า โกรธ คับข้องใจ เป็นต้น

วิทยา ดันอารีย์ (2551: 6) ความเครียดเป็นอาการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ต่อสิ่งกระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยแสดงออกในลักษณะความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ ขัดแย้งในใจ อึดอัดใจ หงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า นอนไม่หลับตัวสั่น ใจสั่น ปวดศีรษะ เป็นต้น

ดร.ณิ สียานเก็ม (2551: 25) ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เหตุการณ์ สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการคุกคามความสุข มีผลทำให้เกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ สูญเสียภาวะสมดุลทางร่างกายเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ อ่อนล้า อารมณ์หงุดหงิด และไม่ยอมทำงาน

กรมการแพทย์ (2533: 1-8 อ้างถึงใน ชิดชนก นาชัยเวช 2554: 16) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ฝืนใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไขหรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้นๆ

ลาซารัส (Lazarus, 1971 อ้างถึงใน นิสาชล ชมเชย 2555: 8) ให้ความหมายว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคาม โดยที่การรับรู้ หรือการประเมินนี้เป็นผลจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอก อันได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสังคม ในการทำงานในธรรมชาติ และเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต กับปัจจัยภายในของบุคคลอันประกอบด้วยทัศนคติ ลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้นๆ

เซลเย (Selye, 1978: 5) ให้ความหมายของความเครียด ไว้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงของร่างกายต่อสิ่งเร้าที่เข้ามาคุกคาม ดังนั้น เมื่อบุคคลรับรู้ถึงการถูกคุกคาม ไม่ว่าบุคคลนั้นจะรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ตาม ร่างกายจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ชีววิทยา และชีวเคมีอย่างอัตโนมัติ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้นๆ เรียกปรากฏการณ์ดังกล่าวว่า General Adaptation Syndrome (GAS) ซึ่งมีด้วยกัน 3 ระยะ คือ (1) ระยะเตือน (2) ระยะต่อต้าน และ (3) ระยะหมดกำลัง แนวคิดของแพทย์ชาวฮังการีผู้นี้มองว่า ความเครียดเป็นลักษณะของการตอบสนอง (Response) อย่างหนึ่งของร่างกาย อันเนื่องมาจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเป็นหลัก

เบค (Beck, 1990: 247, อ้างถึงใน สุภวรรณ กรเพ็ชร 2550: 9) ได้ให้คำจำกัดความของความเครียดในรูปแบบของเงื่อนไขหรือสิ่งกระตุ้นทางสภาพแวดล้อมที่มีความเฉพาะ เช่น เสียงดังมากๆ หรือความร้อน ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดความเครียดที่ไม่เท่ากันในแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ วีระ ไชยศรีสุข (2533: 3) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียด คือ สถานการณ์ที่คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกิดเกี่ยวกับความวิตกกังวลบางครั้งความเครียดอาจเกิดขึ้นกับร่างกาย เมื่อมีการใช้แรงงานและการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการทางสรีระวิทยาของร่างกาย เช่น การอยู่ในสถานที่ที่มีอุณหภูมิมากๆ หรืออาการที่เจ็บป่วยเกิดขึ้นนานๆ จะเป็นตัวเร่งให้ความเครียดเกิดขึ้น

ลักก์แมน และ ซอร์สัน (Luckman and Sorensen, 1987: 125) ได้สรุปความหมายของความเครียดไว้ ดังนี้

1. สิ่งใดก็ตามที่คุกคามหรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งที่ยั้ขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์
4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

มิลเลอร์ และกิน (Miller and Keane ,1972 : 915-916) ได้กล่าวถึงความหมายของความเครียดว่าเป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคลและแบ่งความเครียดออกเป็นความเครียดทางจิตใจและความเครียดทางร่างกาย ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้คือ

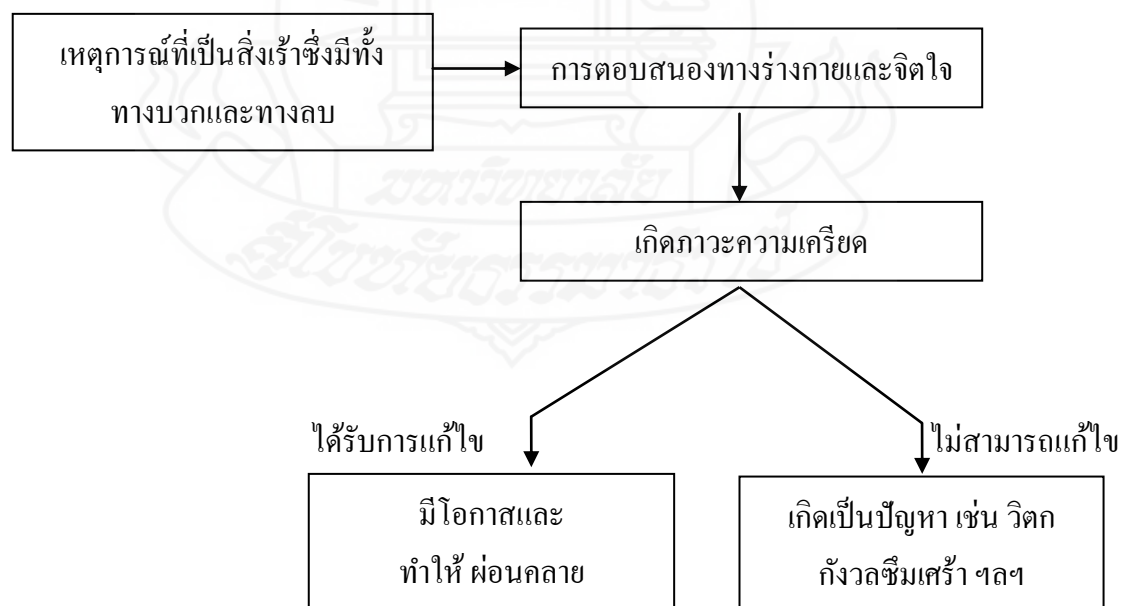
1. ความเครียดทางร่างกาย มี 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใด (Emergency Stress) เช่น ความเครียดที่เกิดจากอุบัติเหตุต่างๆ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน

1.2 ความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Continuing Stress) คือ ความเครียดทางร่างกายที่ถูกครอบงำโดยสิ่งคุกคามติดต่อกันไปเรื่อย ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายในวัยต่างๆ หรือถูกคุกคามจากสิ่งแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม

2. ความเครียดทางจิตใจ คือ การตอบสนองเมื่อคิดหรือรู้สึกว่าจะเกิดอันตราย ซึ่งเป็นผลมาจากการคิดคำนึงก็ได้ เช่น การบอกล่าของคนอื่น

จะเห็นได้ว่านิยามนี้จะมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของคนที่มีต่อความกดดันของสิ่งแวดล้อม การตอบสนองอาจจะเป็นทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ดังแสดงในภาพประกอบนี้



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับผลกระทบของความเครียด

ภาพนี้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดและผลกระทบของความเครียด เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นสิ่งเร้าซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ทำให้เกิดสภาวะที่ทางร่างกายและจิตใจการตอบสนอง หรือตื่นตัวต่อสิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามา หรือตอบสนองต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งทำให้ร่างกายเกิดการปรับตัวเพื่อเตรียมรับกับความกดดันต่างๆ รวมทั้งอาจเป็นสถานการณ์ที่ถูกเงินหรือเป็นอันตรายก็ได้ หากเกิดภาวะความเครียดขึ้นและบุคคลสามารถปรับตัวได้หรือได้รับการแก้ไขก็จะมีโอกาสและทำให้เกิดการผ่อนคลาย แต่หากไม่สามารถปรับตัวหรือไม่สามารถแก้ไขได้ก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ เช่น ความวิตกกังวล ซึมเศร้า เป็นต้น

จากความหมายของความเครียดจากนักวิชาการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลที่เป็นผลมาจากร่างกายและจิตใจ ที่ได้รับสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นบางอย่างที่เป็นการกดดัน แต่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ทำให้ระบบของร่างกายและจิตใจทำงานผิดปกติ ไม่มีความสุข ซึ่งบุคคลนั้นคิดว่าไม่น่าพอใจ หรือเป็นสิ่งที่เกินกำลังความสามารถและทรัพยากรที่จะแก้ไขได้ ทำให้เกิดความหนักใจ เป็นทุกข์ และอาจทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ

1.2 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

สาเหตุของความเครียดหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด เกิดได้จากสาเหตุหลายๆ ปัจจัยและความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล แม้จะมีสาเหตุเดียวกันแต่ความรุนแรงไม่เท่ากัน ซึ่งขึ้นกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายๆ ประการด้วย เช่น พื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมในขณะนั้น นอกจากนี้ยังรวมถึงสิ่งเร้าต่างๆ ที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดของบุคคลแตกต่างกันออกไป

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข สรุปในคู่มือคลายเครียด (2541 : 10) ว่า สาเหตุของความเครียดมี 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวจะไม่ประสบความสำเร็จ มีความหนักใจในการทำงาน หรือภาระต่างๆ รู้สึกว่าตนเองต้องทำในสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น
2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยแต่งงาน การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น
3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ตลอดจนการเจ็บป่วยที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ชูทิศย์ ปานปรีชา (2529: 486-488 อ้างถึงใน กนิษฐา พรหมเชษฐ์ 2548: 15-17) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดดังต่อไปนี้

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุในตัวคนได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งเกิดการชำรุดหรือเจ็บป่วย ทำให้อีกส่วนหนึ่งชำรุดหรือเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้นร่างกายเครียด จะทำให้จิตใจเครียดด้วย ภาวะต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของเครียดนี้ ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานหนักและนาน

1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนานๆ

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกาย หิว โหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญในการให้พลังงานร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย เกิดความเครียดได้

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ๆ ทำให้ไม่อยากอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลาย หรือทำงานได้ไม่ดี เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาททำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย อ่อนแอมากขึ้น

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่างก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจถูกบีบคั้นเกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพบางประการ ทำให้เกิดความเครียดได้ คือ

1) เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้ดี สมบูรณ์แบบ เจาะระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ชีวิตต้องทำงานหนัก และต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวของตัวเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

2) เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

3) เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้สึกว่าเขาเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตัวเอง ต้องอาศัยความคิดคำแนะนำและกำลังใจจากผู้อื่น ทำให้มีความวิตกกังวลมองอนาคตด้วยความหวาดหวั่นอยู่เสมอเกิดความเครียดเป็นประจำ

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่างๆ นอกตัวคน เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ซึ่งได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน ถูกลดตำแหน่ง ธุรกิจล้มละลาย

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนักย่อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ๆ มีบุตรคนแรก วิทยาลัยประจำเดือน ปลดเกษียณอายุใหม่ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันโดยไม่ได้คาดคิดหรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายงาน การย้ายที่อยู่ เป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายต่างๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่ทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วม ไฟไหม้บ้าน ภาวะดังกล่าว ทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานที่เสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน ทำให้เกิดการเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ทำให้เกิดความกังวล หวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจจะเกิดความเครียดได้

2.6 สภาพของสังคมเมือง มีคนหลังไหลเข้ามาอยู่ หางานทำในเมืองมากขึ้นเรื่อยๆ อยู่อย่างแออัดยัดเยียด ชีวิตต้องแข่งขัน จึงดิ้นรน การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

เบญจมาศ จงกล (2551: 20-21) ปัจจัยหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นมาจากสาเหตุภายในและภายนอกตัวคน โดยสาเหตุภายในแบ่งได้เป็นสาเหตุร่างกายและสาเหตุทางจิตใจ สาเหตุทางร่างกาย ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ไม่ได้รับการพักผ่อนเพียงพอ รับประทานอาหารไม่เพียงพอ และไม่ดูแลสุขภาพ ภาวะเจ็บป่วยทางร่างกายและภาวะติดสุราและยาเสพติด สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ มีอารมณ์ไม่ดีอยู่เสมอ มีความรู้สึกเสียและรู้สึกผิด ความคับข้องใจ บุคลิกภาพแบบจริงจังต่อชีวิต ใจร้อนรุนแรง ก้าวร้าว และต้องพึ่งพาผู้อื่น สาเหตุภายนอก ได้แก่ การสูญเสีย การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ภัยอันตรายจากสิ่งต่างๆ ทำงานหนัก รับผิดชอบงานมากหรืออยู่ในตำแหน่งงานบริหาร ความยากจนและสภาพของสังคมเมือง

ฟาร์เมอร์ และคนอื่นๆ (Farmer Others, 1984: 20-24) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ดังนี้

2. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self-concept) สุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

3. สาเหตุจากเงิน (Financial source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

4. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปะทะสังสรรค์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน กลุ่มสมรส เพื่อน

5. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึงความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมถึงการคาดหวังในอนาคต

ทวีป อภิสิทธิ์ (2532: 22-23 อ้างถึงใน กิตติพล ปานเจริญ 2548: 12-13) ได้กล่าวถึงสาเหตุแห่งปัญหาของความเครียดทางอารมณ์ ที่เกิดขึ้นแก่คนทำงานราชการ หรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. การมีงานทำมากเกินไป คนที่ทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป ชนิดที่เรียกว่า หามรุ่งหามค่ำ ก็ทำให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นได้ เพราะคนเรามีไข่เครื่องจักร จึงต้องการพักผ่อนหลับนอนที่เพียงพอ ถ้าพักผ่อนไม่เพียงพอสุขภาพกายก็จะเสื่อมโทรม และสุขภาพจิตก็จะเสื่อมโทรมตามไปด้วย ยิ่งถ้าต้องทำงานหนักอยู่ท่ามกลางคนอื่นที่เขาสบาย ไม่หนักไม่เหนื่อยแถมยังได้ดี มีหน้าที่การงานก้าวหน้าไปไกลด้วยแล้ว ก็จะยิ่งเพิ่มความเครียดทางอารมณ์มากขึ้นจนถึงขั้นอาจเป็นโรคจิตประสาทเอาได้ง่ายๆ

2. การมีงานทำน้อยเกินไป คนที่มีงานทำน้อยเกินไปก็เช่นเดียวกัน เมื่อคนมีเวลาว่างมาก ความคิดจิตใจของคนที่ไม่ค่อยมีงานทำก็จะฟุ้งซ่าน คิดไปต่างๆ นานา มีเวลานั่งซบซิบ นินทาว่าร้ายคนอื่น นั่งดูคนอื่นที่ทำงานแล้วจับเอา ข้อผิดพลาด บกพร่อง มาเป็นข้อกล่าวอ้างตำหนิผู้อื่นได้ การคิดฟุ้งซ่าน และเคล็ดเปิดเปิงในทางต่ำ นินทาว่าร้าย อิจฉาริษยาผู้อื่น คอยจ้องจับผิดผู้อื่นเช่นนี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ขึ้นกับผู้ที่ฟุ้งซ่านนั้นๆ ได้เช่นเดียวกัน

3. การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม เช่นมีการวิ่งเต้น เล่นพรรคเล่นพวก โดยไม่คำนึงถึงอาวุโส และความสามารถ จนน่าเกลียด ทำให้ผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนชั้นตามที่ควรจะได้ไม่ได้ การกลั่นแกล้งกันโดยเหตุส่วนตัวที่ไร้วัฒนธรรม เหล่านี้ล้วนสร้าง ความเครียดทางอารมณ์ ให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบเป็นสาเหตุให้คนคิด เสียสุขภาพจิตได้ทั้งสิ้น

4. การถูกตัดทอนผลประโยชน์ที่เคยได้รับผลประโยชน์อยู่ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมหรือไม่ก็ตาม แต่อยู่ๆ ผลประโยชน์ที่เคยได้รับนั้นถูกตัดทอนลงไป หรือกลับไม่ได้ เหมือนอย่างเคย ผู้ที่ถูกตัดทอนผลประโยชน์นั้น ก็จะเกิดความเครียดทางอารมณ์มากเพราะคิดมาก อาจถึงขั้นเสียสุขภาพจิตได้ ยกตัวอย่าง เช่น ข้าราชการผู้ใหญ่ผู้หนึ่งรับราชการด้วยดีโดยตลอด ครั้นต่อมาเกิดไปพลาดเพราะลูกน้องทำไม่ถูกต้อง และพลอยทำให้ตนเองในฐานะผู้บังคับบัญชาต้องมัว หมองถูกลงโทษตัดเงินเดือนด้วย เกิดความเครียด คิดมากจนกระทั่งในที่สุดใช้ปืนยิงตัวตาย เป็นต้น

5. ความไม่แน่นอนของงานที่ทำ คนที่ทำงานอะไรแล้วไม่รู้อนาคตว่า วันนี้หรือวันพรุ่งนี้ หน่วยงานหรือบริษัทที่ตนทำงานอยู่นั้นจะต้องล้มเลิก หรือหยุดกิจการไปหรือไม่ หรือเปิดกิจการไปได้ระยะหนึ่งก็ปิด ถึงวันดีคืนดีมีทุนมากก็เปิดดำเนินการใหม่อีก กะปริดกะปรอย เช่นนี้ผู้ทำงานในหน่วยงานหรือ บริษัทห้างร้านเช่นนี้ ก็ควรจะมีอารมณ์เครียด และไม่เป็นอันทำงานกันอย่างมีขวัญและกำลังใจอย่างแน่นอน

6. ความไม่ชัดเจนของหน้าที่การทำงานที่ทำ คนที่ทำงานแล้วไม่รู้วาทบทพหน้าที่ของตนจะต้องทำและรับผิดชอบอะไรอย่างนั้น ก็เหมือนกับคนตาบอดคลำช้าง ไม่รู้ว่าสิ่งที่ตนทำไป ผิดหรือถูก ไซ้บทพพหน้าที่ของตนหรือไม่ ในที่สุดก็จะเกิดความเครียดในการทำงานได้ เพราะบางครั้งก็อาจจะไปทำบทพพหน้าที่ที่ไม่ใช่ของตน และทำให้เกิดกระทบกระทั่งขัดแย้งกับผู้อื่นจน เกิดเป็นเหตุให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นมาได้โดยง่าย

7. การมองไม่เห็นอนาคตในการทำงานตรงจุดที่ทำอยู่นั้น คนที่เข้าสู่ระบบงาน แล้วต้องจมปลักอยู่กับหน้าที่การงานนั้นๆ โดยมองไม่เห็นช่องทางว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง หรือก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปเป็นขั้นตอนอย่างไรหรือไม่นั้น ต่อให้คนที่ทำใจได้ ก็คงไม่มีใครไม่ เกิดอารมณ์เครียดในการปฏิบัติงานซ้ำซากจำเจ และมองไม่เห็นอนาคตความก้าวหน้า เช่นนั้นได้ยิ่ง ถูกเก็บกดอารมณ์เครียดไว้มากๆ และเป็นเวลานาน ก็อาจถึงขั้นเป็นโรคจิตประสาทได้เช่นกัน

8. สัมพันธภาพกับผู้อื่นไม่ดีพอ การที่สัมพันธภาพในการทำงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคคลนั้น หรือระหว่างผู้ร่วมงานกับบุคคลนั้นไม่ดีพอก็ตาม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ขึ้นได้กับผู้นั้น รวมทั้งผู้ร่วมงานด้วย และยังถ้าสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ร่วมงานเลวร้ายถึงขั้นเข้าหน้ากันไม่ติดแล้ว ความเครียดทางอารมณ์ ก็คงจะทวีความรุนแรง ถึงขั้นกลายเป็นโรคจิตประสาทได้โดยง่ายไม่ฝ่ายใดก็ฝ่ายหนึ่ง ความเครียดทางอารมณ์ของคนในหน่วยงานต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจมีผลกระทบไปถึงผลงานในหน้าที่การงาน ของผู้ที่มีความเครียดทางอารมณ์นั้น ๆ ทำให้งานขาดคุณภาพและประสิทธิภาพ

สเวนท์ และเมลซ์ (Swent and Gmeleh, 1977 อ้างถึงใน วิทญา ดันอารีย์ 2551: 12) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดของอาจารย์เกิดจาก

1. แรงบีบคั้นจากการบริหาร เช่น การประชุม งานที่ต้องปฏิบัติ หรือต้องทำตามนโยบาย
2. ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเรียนการสอน เช่น การกิจประจำวัน การนิเทศงาน การประเมินผล การเจรจาต่อรอง
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การประสานกันระหว่างกิจกรรมของโรงเรียนกับความต้องการของชุมชน
4. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เช่น ความไม่ลงรอยกันระหว่างความเชื่อ สิ่งที่คาดหวังกับการปฏิบัติงาน
5. ความคาดหวังในบทบาท เช่น ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของตนเองกับความคาดหวังของคนอื่น

จากความหมายของสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากนักวิชาการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นมาจากสาเหตุภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ สาเหตุภายในแบ่งได้เป็นสาเหตุร่างกายและสาเหตุทางจิตใจ สาเหตุภายนอก คือ ปัจจัยต่างๆ นอกตัวคน ซึ่งสาเหตุของความเครียดนั้นมีความแตกต่างกันไป ความรุนแรงของความเครียดไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับตัวบุคคลนั้นๆ และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายๆ ประการด้วยกัน เช่น พื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมในขณะนั้น เป็นต้น

1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper and Marshall, 1976: 11-28 อ้างถึงใน พัทธกรณ อุปกแก้ว 2550: 13-17) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน (Factors intrinsic to the job) ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ แสง มากเกินไปหรือน้อยเกินไป แสงสว่างที่ไม่เพียงพอในงานที่ใช้ความละเอียดทำให้เกิดการปวด สายตา เนื่องจากต้องเพ่งมากเกินไป เสียงที่ดังเกินไปทำให้การได้ยินสั่งการขาดประสิทธิภาพทำให้ ขาดสมาธิรวมไปถึงหูดังได้ อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเสีย สมมติ สัน อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น ปัจจัยที่พบวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่

1.1 งานหนัก (Work overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดงานหนักแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.1.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมี มากเกินกว่าความสามารถของพนักงานคนนั้นๆ จะทำได้หรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลา โดยมี กำหนดเวลาส่งผลงาน งานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและหากขาดความ พักผ่อนร่วมด้วยจะยิ่งส่งผลเสียมากขึ้นไปอีก หรือในระหว่างการทำงานมีการขัดจังหวะทำให้การ ทำงานขาดตอนงานก็จะไม่เสร็จทันเวลา

1.1.2 คุณภาพที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ ความสามารถ ทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ซับซ้อน และหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

1.2 งานน้อย (Work underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบงานตัวเอง ที่ได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพบว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่น จะมีความรู้สึก ว่าตนเองไม่มีความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

1.3 งานเป็นกะ (Shift work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางเวลาการทำงานที่ องค์การกำหนดมีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูง สภาพจิตใจ และแรงจูงใจในการ ทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอน การพักผ่อน ไม่เป็นตารางเวลาที่ แน่นนอน ตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคมอีกด้วย

1.4 ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long hour) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลเสีย ต่อสุขภาพโดยตรง เกิดโรคได้ง่าย เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

1.5 งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger) ส่วนใหญ่เป็นอาชีพที่มี ความเสี่ยง เช่น ทหาร ตำรวจ นักกู้ระเบิด เป็นต้น อาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ

1.6 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบี บังคับให้พนักงานต้องปรับและเพิ่มทักษะให้เกิดขึ้นกับตนเอง สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้ เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้ มีผลทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด เพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้

เทคโนโลยีใหม่ได้แล้ว ยังต้องเข้าใจระบบของเทคโนโลยีใหม่นั้น และรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

1.7 ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and decision making)

บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการวางแผนต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงการรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.8 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Change at work) เช่น การ

เปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การนำเอาระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ที่ทำงาน เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจ ภาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

1.9 การเดินทาง (Travel) หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการเดินทาง เช่น การจราจร

ติดขัด ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดการเดินทางล่าช้า เช่น ฝนตก รถโดยสารขาดช่วง เป็นต้น

2. บทบาทภายในองค์กร (Role in the organization) บทบาท หมายถึง ความ

คาดหวังของสังคมต่อบุคคล ในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้นๆ ความเครียดจะลดลงหากว่าบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจน ในเรื่องของบทบาทที่พบว่าก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่

2.1 บทบาทไม่ชัดเจน (Role ambiguity) คือ การที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอ

เกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงานและรับผิดชอบจากฝ่ายบริหาร ไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้สับสน บทบาทที่ไม่ชัดเจนมีผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ความพึงพอใจในงานลดลง เกิดความกังวลและความเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทขัดแย้ง (Role conflict) เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของ

ความต้องการความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการทำนำไปสู่การเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at work) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง

พนักงานในองค์กร คือ สิ่งที่ถูกองค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กร ได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with boss) การที่หัวหน้าเอาใจ

ใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพ ไว้วางใจ ในทางตรงกันข้ามถ้า

หัวหน้าไม่เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องรู้สึกหัวหน้าใช้อำนาจในการปกครองและเอาเปรียบ

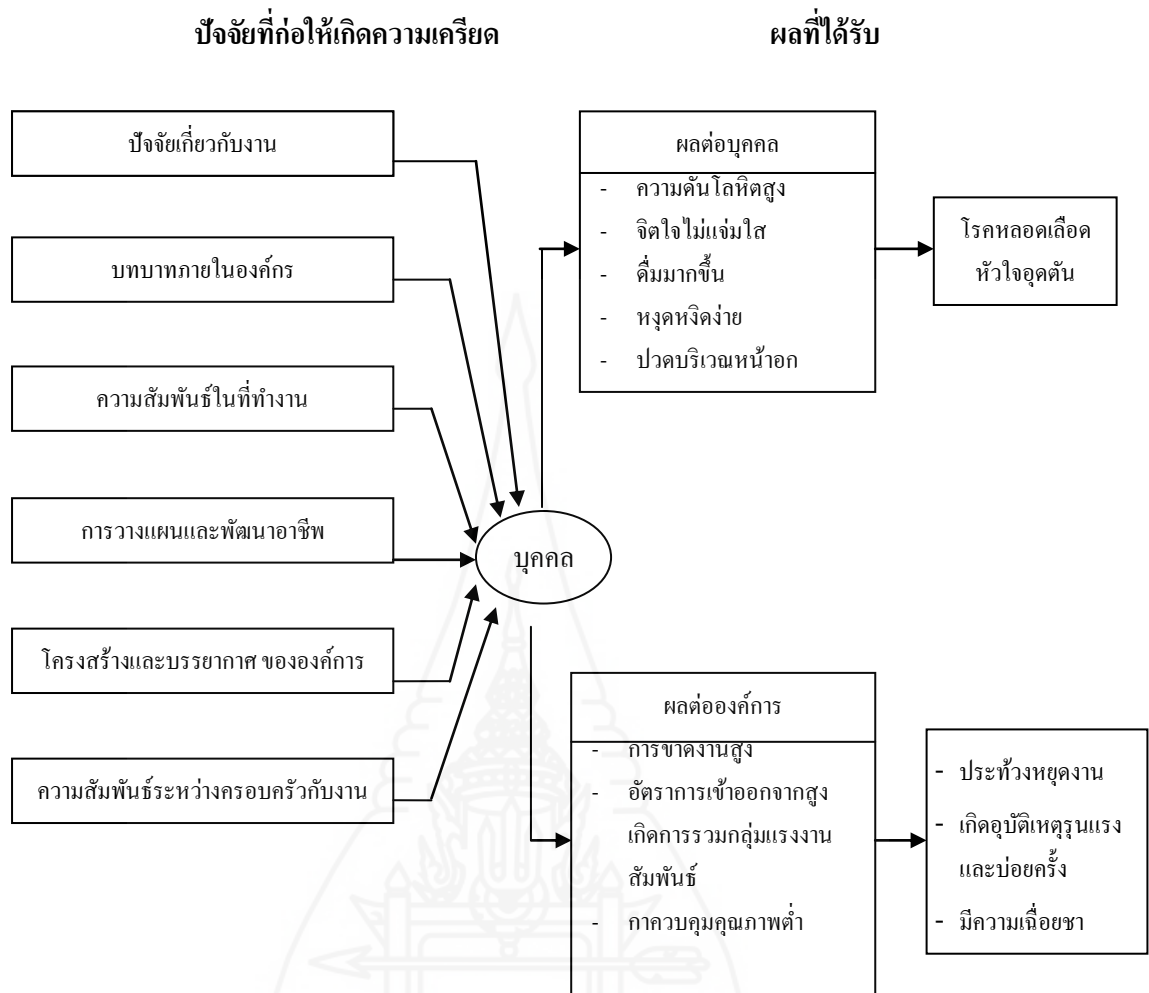
3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์เป็นการเสียเวลาจะมีความเครียดสูง เพราะจะต้องทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยจะไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือ หัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงควรให้ความสนใจกับลูกน้องมากเพราะงานต่าง ๆ นั้น ตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือกระทำแต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with colleagues) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขัน ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการแข่งขันภายในมีสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กรได้

4. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ (Career development) บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีการก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงาน ต้องการโอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหากรวดเร็วจนเกินไป เข้าเกินไป งานไม่มีความมั่นคงแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organization structure and climate) โครงสร้างการบริหารงานที่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ไม่มีการยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัญหาการเมืองในองค์กร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น นโยบายลดพนักงาน การเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ทั้งสิ้น

6. ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (Home-work interface) การทุ่มเทเวลาให้กับงานทำให้มีเวลากับครอบครัวลดลง หรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวทำให้เวลาที่ให้กับงานลดลง การจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดสูง โดยเฉพาะคู่สมรสที่มีบุตรเล็กๆ ต้องดูแล



ภาพที่ 2.2 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานกับผลที่ได้รับ

ที่มา: L. Cooper and J. Marshall. (1976). "Occupational source of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental III-health" *Journal of occupation Psychology*. 49: 15.

ควิกและควิก (Quick and Quick, 1984) สเตียร์ส (Steers, 1984 อ้างถึงใน วิทญานันตอารีย์ 2551: 14) ได้สรุปผลการวิจัยว่า ความเครียดของอาจารย์เป็นผลมาจากปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวอาจารย์เอง ได้แก่ อายุ เพศ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์ บุคลิกภาพ การเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกตน

2. ปัจจัยด้านกลุ่ม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การสนับสนุนทางสังคม ความสามัคคี

3. ปัจจัยด้านองค์การ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การหรืองานที่ทำ ได้แก่ นโยบายโครงสร้าง ขนาด ลักษณะของงานที่ทำ สภาพแวดล้อมของงานที่ทำ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ลักษณะของบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

จากความหมายของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานจากนักวิชาการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานนั้นเกิดได้จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในองค์การ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน และปัจจัยส่วนบุคคล โดยปัจจัยเหล่านี้จะเป็นสาเหตุสำคัญในการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างลักษณะของบุคคลนั้น ๆ

1.4 ผลกระทบของความเครียด

ลักษณะ สิริวัฒน์ (2544: 167-170 อ้างถึงใน ลัดดา เหล็กมัน 2550: 22) กล่าวว่า เมื่อมีสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้น ประสาทจะรับรู้ตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อมูลที่แสดงว่าเป็นอันตราย ส่งผ่านสมองออกมาเป็นพฤติกรรมตอบสนองเพื่อให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในลักษณะ สู้ หรือถอย ซึ่งเป็นสัญชาตญาณประจำตัวมนุษย์ทุกคน ซึ่งจะแสดงออกมา 3 ทาง คือ อาการทางร่างกาย เช่น หัวใจเต้นเร็ว หายใจเร็ว ใจสั่น ปวดศีรษะ เป็นผื่นคันตามตัวหรือนอนไม่หลับ อาการทางจิตใจ เช่น วิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว โมโหและอาการทางพฤติกรรม เช่น ชอบเคาะนิ้ว ย้ำคิดย้ำทำ สูบบุหรี่จัด ใช้จ่ายมาก นอกจากนี้ผลของความเครียดตามที่ทางนักจิตวิทยาและนักวิชาการ ได้จัดแบ่งผลที่เกิดจากความเครียดออกเป็น 5 ได้แก่

1. การตอบสนองทางกาย (Physiological Reaction) ได้แก่ อัตราการเต้นของหัวใจ ความดันโลหิตสูง หรือขึ้นรุนแรง เช่น โรคหัวใจ ปวดกล้ามเนื้อ หรือปวดกระดูก เป็นต้น

2. การตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Reaction) จะเป็นการตอบสนองทางอารมณ์และจิตใจ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ จนถึงขั้นสุดท้าย คือ หดห่อ ห่อเหี่ยว สิ้นหวัง สุขภาพจิตเสื่อมโทรมจนเป็นโรคจิต มีความผิดปกติทางบุคลิกภาพได้ต้องรับการรักษา

3. การตอบสนองทางการรับรู้และการคิด (Cognitive Effects) เช่น การตัดสินใจ ลดคุณภาพลง การพิจารณาไม่ละเอียดและยึดติดกับข้อมูลเดิมเป็นตัวชี้แนะ บุคคลที่มีความเครียดมากจะใช้ประสบการณ์เดิมเป็นตัวชี้แนะในการตัดสินใจปัญหาแต่จะไม่ใช้ความคิดด้วยเหตุผลจึงทำให้การแก้ไขปัญหาได้ไม่ดี

4. การตอบสนองด้านพฤติกรรมทางสังคม (Social Behavior) ความเครียดจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้อื่นลดลง และยังแสดงอาการก้าวร้าวมากขึ้นไม่สนใจและเกรงใจผู้อื่นรวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือ มักเกิดปัญหาในครอบครัวมีบ่อยครั้งที่คิดทำร้ายตนเอง และพยายามฆ่าตัวตาย นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน

5. การทำงาน (Performance) ผลที่ได้จากการความเครียดบ่อยๆ คือมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง รวมถึงการทำงานล่าช้า มีความผิดพลาดสูง และทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ปริมาณงานที่น้อยลง ความตั้งใจในการทำงานที่น้อยลงด้วยมีแต่ความคิดจะออกจากงาน หรือย้ายงานเปลี่ยนงานอยู่เสมอ เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2540: 7 อ้างถึงใน สุภวรรณ กรเพ็ชร 2550: 26-27) ได้สรุปโรคที่ได้รับการยอมรับว่ามี ความสัมพันธ์กับความเครียดไว้ดังนี้

1. โรคระบบทางเดินอาหาร โรคแผลในกระเพาะอาหาร (Peptic Ulcer) มีการศึกษาที่สนับสนุนว่าอารมณ์โกรธ ก้าวร้าวทำให้มีการหลั่งกรด Pepsin มากขึ้น แต่ในภาวะอารมณ์ซึมเศร้าจะมีสารหลั่งน้อยลง ภาวะทางอารมณ์ที่กระตุ้นให้มีการหลั่งมากขึ้นในระยะเวลานานพอจะทำให้เกิดมีแผลเกิดขึ้นหรืออาจไปทำให้แผลที่มีอยู่แล้วมีความรุนแรงมากขึ้น โรคลำไส้อักเสบ (Ulcerative Colitis) จากการศึกษาพบว่าภายใต้ความเครียดทำให้ลำไส้ใหญ่มีการบีบตัวมากขึ้นและมีการเพิ่ม Lysozyme ซึ่งเป็นเอนไซม์ที่สามารถย่อยสลายเยื่อเมือกที่เคลือบลำไส้ใหญ่

2. โรคระบบหัวใจและหลอดเลือด ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ โรคความดันเลือดสูง หัวใจเต้นผิดจังหวะ อาการเจ็บหน้าอก ไมเกรน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามตามความเครียดอย่างเดียวไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้เป็นโรคความดันโลหิตสูง แต่ความเครียดมีผลต่อปัจจัยตัวอื่นที่ทำให้มีความพร้อมที่จะทำให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง

3. โรคระบบหายใจ โรคภูมิแพ้ (Allergy) เป็นภาวะที่มีการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งที่แพ้มากกว่าปกติ พบว่าผู้ที่มีการภูมิแพ้มีอาการที่รุนแรงมาก หากได้รับสิ่งที่แพ้ในภาวะที่มีความเครียดด้านจิตใจ โรคหอบหืด (Bronchial Asthma) มีลักษณะคล้ายกับโรคภูมิแพ้แต่ซับซ้อนกว่า มีภาวะการหายใจที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก ซึ่งภาวะการหายใจเช่นนี้ก่อให้เกิดความเครียดด้วยและความเครียดเองก็สามารถกระตุ้นให้เกิดการหอบหืดได้ โรคหายใจหอบ (Hyperventilation) ภาวะหอบหายใจเร็วพบในขณะที่มีความเครียด การหอบหายใจเร็วทำให้มีการเพิ่มของออกซิเจนลดคาร์บอนมอนอกไซด์

4. โรคระบบกล้ามเนื้อและข้อ ในช่วงที่มีความเครียดจะเกิดอาการตึงตัวของกล้ามเนื้อโรคที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ โรคปวดหลัง (Low Back Pain) โรคปวดศีรษะ (Tension Headache)

5. โรคผิวหนัง โรคผิวหนังที่ได้รับส่งผลกระทบต่อความเครียด และการแสดงออกมาทางผิวหนัง ได้แก่ สิว

6. โรคระบบภูมิคุ้มกัน ภาวได้ความเครียดทำให้ระบบภูมิคุ้มกันถูกกด ซึ่งจะมี ความสัมพันธ์เกี่ยวกับการเกิดโรคต่างๆ ที่สัมพันธ์กับระบบภูมิคุ้มกัน

อัมพร โอตระกูล (2538: 38-35) และชุตติย์ ปานปรีชา (2529: 486-489) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะเวลาที่ไม่นานจนเกินไปนักเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่างๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไขปัญหาที่มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะต่างๆ ในร่างกายได้มีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่น และความภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานๆ ก็กลับจะก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ มากมายดังต่อไปนี้ เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นระยะเวลานานๆ จะทำให้สุขภาพร่างกาย ย่ำแย่ลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย เนื่องจากร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบต่างๆ ภายในจะบกพร่อง ซึ่งหากเกิดความเครียดที่รุนแรงมากๆ อาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

ลักษณะอาการทางร่างกายที่มีผลต่อความเครียด ที่เกิดจากองค์ประกอบภายใน โดยเป็นความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่างๆ ที่มาจากตัวคน มีดังนี้

1. ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและเป็นเวลานาน เปรียบเสมือนเครื่องยนต์ที่กำลังร้อนจัด เนื่องจากเดินเครื่องมานาน

2. ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน ไม่รู้จักพักผ่อนที่เพียงพอ อดนอน บางคนไม่รู้จักวิธีการพักผ่อนที่ถูกต้อง เช่น การเที่ยวกลางคืน ดื่มเหล้า เล่นการพนัน การกระทำบางอย่างเป็นการเพิ่มความอ่อนเพลียให้กับร่างกายมากขึ้น

3. รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลียจนเกิดความเครียดได้

4. ความเจ็บป่วยทางกาย เช่น มีโรคประจำตัว ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง ได้รับผ่าตัดใหม่ ทำให้ไม่ยอมรับประทานอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานไม่ได้ เลียน้ำ เลือดเป็นผลให้ร่างกายอ่อนแอ อ่อนเพลียและเกิดความเครียด หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น ภูมิแพ้ เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดหัวใจอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่างๆ โรคผิวหนัง ผอมร่วง โรคกระเพาะ หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมกำเริบ เช่น โรคเบาหวาน โรคเรื้อรังที่อวัยวะเพศ

5. ภาวะติดสุราและยาเสพติดไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมากๆ แม้ร่างกายจะเจ็บป่วย สุราและยาเสพติดก็ไม่ทำให้รู้สึกป่วย ทำให้มีการสะสมของโรคมากขึ้นเรื่อยๆ โดยไม่รู้ตัวและไม่รักษา เป็นผลให้ร่างกายอ่อนแอและอ่อนเพลียจนกลายเป็นความเครียด

คูเปอร์ และคณะ (Cooper and others, อ้างถึงใน ทศพล บุญธรรม 2547: 13) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานนี้ คือ การลาออก การขาดงาน อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ หากมองในแง่ของผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น

1. การทำงานไม่ทันตามกำหนดและผัดวัน
2. การทำงานสายมากขึ้น
3. การทำงานเลินเล่อ จนผิดพลาดบ่อยๆ
4. ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ
5. มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

จากบทสรุปของนักวิชาการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผลกระทบของความเครียดนั้นสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาวะเครียดจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจอารมณ์ ความคิด พฤติกรรม อันก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านคุณประโยชน์และโทษได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลว่าร่างกายสามารถตอบสนองในลักษณะใด หากบุคคลนั้นมีความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะเวลาที่ไม่นานจนเกินไปนัก ความเครียดนั้นก็กลายเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำการต่างๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ ทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และความภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือเกิดขึ้นในระยะเวลาอันยาวนาน ความเครียดนั้นก็ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล จะทำให้สุขภาพร่างกายย่ำแย่ลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของร่างกาย การทำงานของระบบภายในบกพร่อง ซึ่งหากเกิดความเครียดที่รุนแรงมากๆ อาจมีผลให้บุคคลเป็นโรคป่วยทางจิตและการฆ่าตัวตายได้ด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับภาระงานที่รับผิดชอบ

2.1 ความหมายของภาระงานที่รับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ/รับผิดชอบ/รับผิดชอบ สำคัญที่สุด ต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “ความรับผิดชอบ” ให้ถูกต้อง ขอให้เข้าใจว่า “รับผิดชอบ” ไม่ใช่การรับโทษหรือถูกลงโทษ “รับผิดชอบ” ไม่ใช่รางวัลหรือรับคำชมเชย การรู้จักรับผิดชอบ หรือยอมรับว่า อะไรผิดพลาดเสียหาย และเสียหาย เพราะอะไร เพียงใดนั้น มีประโยชน์ทำให้บุคคลรู้จักพิจารณาตนเอง ยอมรับความผิดของตนเอง โดยใจจริง เป็นทางที่จะช่วยแก้ไขความผิดได้ และให้รู้ว่าจะต้องปฏิบัติแก้ไขใหม่ ส่วนการรู้จักรับผิดชอบหรือรู้ว่าอะไรถูก อันได้แก่ถูกตามความมุ่งหมาย ถูกตามหลักวิชา ถูกตามวิธีการนั้น มีประโยชน์ทำให้ทราบแจ่มแจ้งว่า จะทำให้งานเสร็จสมบูรณ์ได้อย่างไร จักได้ถือปฏิบัติต่อไป... ความรับผิดชอบ คือ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำ จะหลีกเลี่ยง ละเลยไม่ได้ (พระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: 16 กรกฎาคม 2519)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาระ ไว้ว่า หมายถึง ภาระที่หนัก การงานที่หนักหรือหน้าที่ที่ต้องรับเอง ส่วนความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมตามผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจการที่ได้กระทำไป (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525)

ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์กร จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัย เจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบ จะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าในองค์กรใดมีบุคคลที่มีความรับผิดชอบ จะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรดังนี้คือ

1. องค์กรจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น
2. การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
3. ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเอง เพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย
4. องค์กรเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น
5. องค์กรประสบความสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง
6. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

จากความหมายของภาระงานที่รับผิดชอบ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาระงานที่รับผิดชอบ หมายถึงภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2.2 ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์

บทบาทและภารกิจของอาจารย์ระดับอุดมศึกษา อาจารย์เป็นผู้ที่มีบทบาทอันสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนภารกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษา ประกอบด้วย

1. การผลิตบัณฑิตผ่านกระบวนการการเรียนการสอน
2. การสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ใหม่ผ่านกระบวนการวิจัย
3. การประยุกต์ใช้หรือการต่อยอดองค์ความรู้ผ่าน กระบวนการบริการวิชาการ
4. การทำนุบำรุงและส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม

อาจารย์จึงต้องมีหน้าที่บทบาท และใช้สมรรถนะ (Competency) ที่แตกต่างกันในกระบวนการผลิตบัณฑิต อาจารย์ทำหน้าที่เป็น “ครู” ผู้สอนซึ่งต้อง มีความรู้ ความเข้าใจ และสมรรถนะด้านศาสตร์การสอน (Pedagogy) ส่วนการสร้างองค์ความรู้ใหม่และการประยุกต์ใช้หรือต่อยอดองค์ความรู้ อาจารย์ต้องทำหน้าที่เป็น “นักวิชาการ” (Scholars) หรือ “นักวิชาชีพ” (Professionals) ผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในศาสตร์สาขาวิชาชีพของตนเอง และมีสมรรถนะในการทำวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ รวมทั้งมีสมรรถนะด้านการบริการให้ความรู้หรือประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อประโยชน์แก่สังคมและชุมชน บทบาทสุดท้าย ของอาจารย์คือ ความเป็น “คน” (Person) ที่ประกอบอาชีพ อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความเข้าใจ ใส่ใจ และมีจิตสำนึกในการพัฒนางานต่างๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้อง (อนุสาร อุดมศึกษา, ปีที่ 37 ฉบับที่ 392 ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2554)

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126 ตอนพิเศษ 32 ง หน้า 24 ณ 27 กุมภาพันธ์ 2552 ประกาศ.พ.อ. เรื่องมาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 14 (3) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 ก.พ.อ. จึงกำหนดมาตรฐานภาระงานทางวิชาการ เพื่อให้ผู้ดำรงตำแหน่งวิชาการติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ และพัฒนาองค์ความรู้ อย่างเหมาะสมต่อการดำรงตำแหน่ง โดยให้สถานบันอุดมศึกษานำไปออกข้อบังคับให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งดำรงตำแหน่งอาจารย์ ต้องมีภาระงานทั้งหมดไม่น้อยกว่าสามสิบห้าหน่วยชั่วโมงต่อสัปดาห์ต่อภาคการศึกษาปกติ โดยมีภาระ

งานสอนขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละสี่สิบห้าของภาระงานทั้งหมด ส่วนภาระงานที่เหลือให้เป็นอำนาจของสภาสถาบันอุดมศึกษาในการพิจารณากำหนดสัดส่วนของภาระงานด้านอื่นๆ

ในกรณีที่เป็นการสอนระบบทวิภาค อย่างน้อยต้องมีภาระงานสอนขั้นต่ำไม่น้อยกว่าสองรายวิชา รายวิชาละสามหน่วยกิต

ในกรณีที่เป็นการสอนรายวิชาที่มีผู้สอนร่วมกันหลายคน หรือสอนมากกว่าสองรายวิชาภาระงานสอนต้องไม่น้อยกว่าภาระงานสอนตามวรรคสอง วิธีการคำนวณภาระงานสอนตามวรรคนี้ให้เป็นไปตามสภาสถาบันอุดมศึกษากำหนด

ในกรณีที่มีเหตุอันสมควรสภาสถาบันอุดมศึกษาอาจกำหนดภาระงานสอนและภาระงานอื่นน้อยกว่าที่กำหนดในสองวรรคก่อนก็ได้ โดยให้สอดคล้องกับพันธกิจของแต่ละสภาสถาบันอุดมศึกษาหรือแต่ละสาขาวิชา

ข้อ 2 ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์อย่างน้อยต้องมีภาระงานดังต่อไปนี้

(1) ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานภาระงานขั้นต่ำในฐานะอาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษา ตามที่สภาสถาบันอุดมศึกษากำหนด

(2) มีภาระงานที่ปรากฏเป็นผลงานทางวิชาการ ดังต่อไปนี้

(ก) งานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด ปีละหนึ่งรายการ หรือ

(ข) ตำรา หรือหนังสือที่ได้รับการเผยแพร่ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด ปีละหนึ่งรายการ หรือ

(ค) ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่นที่เทียบได้กับงานวิจัยตาม (ก) ปีละหนึ่งรายการหรือ

(ง) บทความทางวิชาการ ปีละสองรายการ

ข้อ 3 ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์อย่างน้อยต้องมีภาระงานดังต่อไปนี้

(1) ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานภาระงานขั้นต่ำในฐานะอาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษาตามที่สภาสถาบันอุดมศึกษากำหนด

(2) มีภาระงานที่ปรากฏเป็นผลงานทางวิชาการ ดังต่อไปนี้

(ก) งานวิจัย ที่ได้รับการเผยแพร่ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด ปีละสองรายการ หรือ

(ข) ตำรา หรือหนังสือที่ได้รับการเผยแพร่ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.อ.กำหนด
ปีละสองรายการ หรือ

(ค) ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่นที่เทียบได้กับงานวิจัยตาม (ก) ปี
ละสองรายการ

ข้อ 4 ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์
อย่างน้อยต้องมีการะงานดังต่อไปนี้

(1) ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานภาระงานขั้นต่ำในฐานะอาจารย์ผู้สอนใน
สถาบันอุดมศึกษาตามที่สภาสถาบันอุดมศึกษากำหนด

(2) มีการะงานที่ปรากฏเป็นผลงานทางวิชาการ ดังต่อไปนี้

(ก) งานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับนานาชาติ ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.อ.
กำหนดปีละหนึ่งรายการ หรือ

(ข) ตำรา หรือหนังสือที่ได้รับการเผยแพร่ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด
ปีละสองรายการ หรือ

(ค) ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่นที่เทียบได้กับงานวิจัยตาม (ก) ปี
ละหนึ่งรายการ ในกรณีที่สาขาวิชาใดไม่มีวารสารระดับนานาชาติเผยแพร่ผลงานให้สภา
สถาบันอุดมศึกษาประกาศกำหนดวารสารทางวิชาการเพื่อการเผยแพร่

ข้อ 5 ผลงานทางวิชาการตามข้อ 2 ข้อ 3 และข้อ 4 แต่ละรายการอาจเป็นผลงาน
ของผู้ดำรงตำแหน่งวิชาการแต่ผู้เดียว หรือเป็นผลงานร่วมกับผู้อื่นตามสัดส่วนที่เหมาะสม โดยให้
สภาสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้กำหนดให้เหมาะสมกับสภาพของผลงานและสาขาวิชา

ข้อ 6 การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการตามข้อ 2 ข้อ 3 และข้อ 4 ให้เป็นไปตาม
เกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด ในเอกสารแนบท้ายประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณา
แต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ (ฉบับที่ 2)
พ.ศ. 2550 โดยให้สภาสถาบันอุดมศึกษาประกาศรายชื่อวารสารทางวิชาการโดยพิจารณาจาก
วารสาร ที่มีกระบวนการกลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (peer review) ก่อนเผยแพร่ และเป็นวารสารที่
ได้รับการยอมรับในวงวิชาการแต่ละสาขาวิชา และแจ้งให้ ก.พ.อ. ทราบ

ข้อ 7 ในกรณีที่มีเหตุอันสมควร สภาสถาบันอุดมศึกษาอาจลดหรือยกเว้นภาระ
งานให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหาร และอาจกำหนดมาตรฐานภาระงานทางวิชาการ ฯ ที่
แตกต่างไปจากที่กำหนดไว้ข้างต้นก็ได้

ข้อ 8 ให้สภาสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการออกข้อบังคับว่าด้วยการกำหนดภาระ
งานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์

กำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ โดยคำนึงถึงมาตรฐานที่กำหนดไว้ใน ประกาศ ก.พ.อ. นี้ ทั้งนี้ให้สถาบันอุดมศึกษาพิจารณาให้สอดคล้องกับสาขาวิชาและค่าเฉลี่ยของผลงานทางวิชาการทุกประเภท

ข้อ 9 ให้ใช้มาตรฐานภาระงานทางวิชาการตามประกาศนี้บังคับแก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน มหาวิทยาลัยนครพนม และมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2552 เป็นต้นไป และให้สถาบันอุดมศึกษาดังกล่าว ดำเนินการออกข้อบังคับว่าด้วยการกำหนดภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ให้แล้วเสร็จก่อนวันที่ 1 ตุลาคม 2552

2.3 ภาระงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ว่าด้วยภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2553 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 14 (3) และมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และให้สอดคล้องกับประกาศ ก.พ.อ. เรื่องมาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2551 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 17 (2) (15) และ (16) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548 โดยมติเห็นชอบของที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 4/2553 เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2553 และมติอนุมัติของที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 7/2553 เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2553 ได้กำหนดภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ในหมวดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

หมวด 1 หมวดทั่วไป ข้อ 5 ให้ผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ อาจารย์ประเภทผู้บริหาร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ต้องมีบันทึกภาระงานเชิงปริมาณแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ภาระงานด้านการสอน
- 2) ภาระงานด้านพัฒนานักศึกษา
- 3) ภาระงานด้านการวิจัย งานสร้างสรรค์ และผลงานทางวิชาการ
- 4) ภาระงานด้านการบริการวิชาการ

5) ภาระงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

6) ภาระงานด้านการบริหารจัดการและงานที่ได้รับมอบหมาย

หมวด 2 ภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ข้อ 8 อาจารย์ สังกัด
คณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย หรือหน่วยงานที่มีชื่อเรียกอย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ที่มีภาระ
งานหลักด้านการผลิตบัณฑิต ต้องมีภาระงานตามหมวด 1 ไม่น้อยกว่าสามสิบห้าชั่วโมงต่อสัปดาห์
โดยมีภาระงานตามข้อ 5(1) ขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละสี่สิบหาของภาระงานทั้งหมดและ/หรือมีภาระ
งานตามที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

หมวด 3 ภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ประเภทผู้บริหาร ข้อ 9
อาจารย์ประเภทผู้บริหารให้มีภาระงานตามข้อ 5 (1) ให้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัย

หมวด 4 ภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ข้อ 10
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ต้องมีภาระงานทางวิชาการขั้นต่ำดังต่อไปนี้

1) ต้องปฏิบัติภาระงานขั้นต่ำตามที่กำหนดไว้ในหมวด 2 หรือ หมวด 3 และ

2) ต้องมีภาระงานที่ปรากฏเป็นผลงานทางวิชาการ ดังต่อไปนี้

(ก) งานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด สองปีหนึ่งรายการ
หรือ

(ข) ตำรา หรือหนังสือที่ได้รับการเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด
สองปีหนึ่งรายการ หรือ

(ค) ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่นที่เทียบได้กับงานวิจัยตาม (ก) สองปีหนึ่ง
รายการ หรือ

(ง) บทความทางวิชาการปีละหนึ่งรายการ

หมวดที่ 5 ภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ข้อ 11 รอง
ศาสตราจารย์ ต้องมีภาระงานทางวิชาการขั้นต่ำดังต่อไปนี้

1) ต้องปฏิบัติภาระงานขั้นต่ำตามที่กำหนดไว้ในหมวด 2 หรือ หมวด 3 และ

2) ต้องมีภาระงานที่ปรากฏเป็นผลงานทางวิชาการ ดังต่อไปนี้

(ก) งานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด ปีละหนึ่งรายการ
หรือ

(ข) ตำรา หรือหนังสือที่ได้รับการเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด ปี
ละหนึ่งรายการ หรือ

(ค) ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่นที่เทียบได้กับงานวิจัยตาม (ก) ปีละหนึ่ง
รายการ

หมวดที่ 6 ภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่ง ศาสตราจารย์ ข้อ 12 ศาสตราจารย์ ต้องมีภาระงานทางวิชาการขั้นต่ำดังต่อไปนี้

- 1) ต้องปฏิบัติภาระงานขั้นต่ำตามที่กำหนดไว้ในหมวด 2 หรือ หมวด 3 และ
- 2) ต้องมีภาระงานที่ปรากฏเป็นผลงานทางวิชาการ ดังต่อไปนี้

(ก) งานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่ในระดับนานาชาติ ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด ปีละหนึ่งรายการ หรือ

(ข) ตำรา หรือหนังสือที่ได้รับการเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด ปีละหนึ่งรายการ หรือ

(ค) ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่นที่เทียบเท่ากับผลงานวิจัยตาม (ก) ปีละหนึ่งรายการ

ในกรณีที่สาขาใดไม่มีวารสารระดับนานาชาติเผยแพร่ผลงานให้สภามหาวิทยาลัยประกาศกำหนดวารสารทางวิชาการเพื่อการเผยแพร่

ข้อ 13 ผลงานวิชาการตามหมวด 4 หมวด 5 และหมวด 6 แต่ละรายการอาจเป็นผลงานของผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการแต่เพียงผู้เดียว หรือเป็นผลงานร่วมกับผู้อื่น

ข้อ 14 การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการตามข้อ 10 ข้อ 11 และข้อ 12 ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ ก.พ.อ. กำหนด ในเอกสารแนบท้ายประกาศ ก.พ.อ. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ โดยให้สภามหาวิทยาลัยประกาศรายชื่อวารสารทางวิชาการโดยพิจารณาจากวารสารที่มีกระบวนการกลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) ก่อนเผยแพร่และเป็นวารสารที่ได้รับการยอมรับในวงวิชาการแต่ละสาขาวิชาและแจ้งให้ ก.พ.อ. ทราบ

ข้อ 15 การปฏิบัติตามมาตรฐานภาระงานทางวิชาการให้นำไปใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและค่าจ้างกรณีพิเศษ

ข้อ 16 ในกรณีที่เรื่องใดยังมิได้กำหนด ให้เสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณาและจัดทำเป็นประกาศมหาวิทยาลัย

3. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2533: 193 อ้างถึงใน สุพัตรา เลิศฤทธิ์เรืองสิน 2545: 10) ให้ความหมาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะที่มองเห็นได้

ขององค์กร ขึ้นอยู่กับความต้องการและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและเจตคติของพนักงาน โดยบรรยากาศองค์การสามารถรับรู้ได้จากคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมทั้งโดยตรงและโดยอ้อม สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีลักษณะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงลักษณะที่เห็นได้ขององค์กร เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ และแบบของความเป็นผู้บังคับบัญชา กับขวัญ กำลังใจ และพฤติกรรมของใต้บังคับบัญชา

วิชิต เพชรกลัด (2553: 13) ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงาน เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ความสว่าง แสง เสียง เป็นต้น ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในการที่จะทำงานได้สำเร็จและมีคุณภาพสูง

สกุลนารี กาแก้ว (2546 : 20 อ้างถึงใน กานดา ว่องชนากุล 2549: 11) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสรุปความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงาน ในขณะที่ทำงานอาจเป็นคน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงานหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทน

มูส (Moos, 1986: 98 อ้างถึงใน สุชาดา สีสุวรรณ 2546: 18) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่รวมเป็นบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน สายการบังคับบัญชา ความมีอิสระในการทำงาน แรงกดดันในการทำงาน การควบคุมงาน นวัตกรรม ความชัดเจนในการทำงาน และสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

จากความหมายของนักวิชาการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเราซึ่งเป็นองค์ประกอบภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานที่ช่วยเกื้อกูลให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์งาน เช่น โครงสร้าง อาคารสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก กฎเกณฑ์ และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ขวัญ กำลังใจ สวัสดิการ และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานจะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีนักวิชาการได้แบ่งประเภทหรือลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ดังนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงานจากการศึกษาของ รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง 2547: 17) สามารถสรุปประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ 2 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือวัสดุ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ เสียงรบกวน ช่วงเวลาในการทำงาน เวลาหยุดพัก สภาพแวดล้อมภายนอกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร อาคารสถานที่

2. สภาพแวดล้อมทางจิตหรือทางสังคม เช่น พฤติกรรมของผู้มีอำนาจ ความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงาน เสถียรภาพในอาชีพการงาน ความพอใจความต้องการของชีวิต สิ่งตอบแทนเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน

โจนส์ (Jones,อ้างถึงใน ชูติมา มาลัย 2538, หน้า 37)ได้แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง ภูมิอากาศ พื้นที่ภูมิประเทศ และอุณหภูมิ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตที่มีอยู่ทั่วไป เป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญในแง่ของการเป็นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ในอันดับแรกๆ

2. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment) หมายถึง ผู้คนที่อยู่ล้อมรอบบุคคลโดยทั่วไป และมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น อาจจะมีกิจกรรมร่วมกันหรือไม่ก็ได้

3. สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Cultural environment) มีความสำคัญมากที่สุด เพราะได้รวมถึงสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นทั้งหมด เช่น เครื่องมือ ที่อยู่อาศัย กฎหมาย เครื่องจักร ความเชื่อ ประเพณี และกฎเกณฑ์ต่างๆ เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อมย่อย (Segmented environment) ได้แก่ สภาพชนบท และสภาพเมืองในสังคม

กิลเมอร์ (Gilmer , อ้างถึงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง,2547 :12-14) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนาจต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน คือ

1. ความมั่นคงความปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัย ที่จะทำงานในองค์กร ซึ่งจากงานวิจัย พบว่า คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานที่มีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัล

แก่ผู้ปฏิบัติงานดี ขอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

3. องค์กรและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างองค์กร การวางนโยบาย แนวทางปฏิบัติภายในองค์กร ชื่อเสียงขององค์กรและการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาพ

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic aspects of the job) เป็นเรื่องของงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความหมาย มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มเป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ การนิเทศไม่ดี อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เขาตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the jobs) คือการได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้อยคลึงกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคีรู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลวยมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือการให้ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่ และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กรและบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร

9. สภาพการทำงาน (Working conditions) คือสภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักรจัดไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542: 223-226 อ้างถึงใน สุชาดา สีสุวรรณ 2546: 24-25) แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจเป็นสาเหตุของความเครียดและความล้าที่เกิดขึ้นในการทำงาน เป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. ลักษณะเฉพาะและนโยบาย ได้แก่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ นโยบาย และกฎข้อบังคับ รวมถึงนโยบายในการบริหารต่างๆ ขององค์การ
2. โครงสร้าง ได้แก่ สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งลักษณะโครงสร้างนี้ก่อให้เกิดการแบ่งงานกันทำ ตามความชำนาญเฉพาะด้านและการร่วมมือกัน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งขององค์การ แสงสว่าง สี อุณหภูมิ ฝุ่นละออง สี เครื่องมือ และอุปกรณ์
4. กระบวนการจัดการ หมายถึง การกำหนดความสัมพันธ์ให้ส่วนต่างๆ ขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย เช่น การวางแผนงาน การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง การคัดเลือกบุคลากร การให้รางวัล การประสานงาน และการควบคุมงาน
5. บรรยากาศและพฤติกรรมการทำงานขององค์การ ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ การรับรู้ของสมาชิกและสิ่งแวดล้อมในองค์การ ทำให้บุคลากรมีการแสดงออกและเกิดปฏิสัมพันธ์กัน

จากบทสรุปของนักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวคนในขณะที่ทำงาน ทั้งสิ่งที่มีชีวิตและสิ่งที่ไม่มีชีวิต ได้แก่ 1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่อยู่รอบตัวคนในขณะที่ทำงานนั้น มีหลายชนิด เช่น ความร้อน ความเย็น เสียงดัง การสั่นสะเทือน รังสี แสงสว่าง ความกดดันบรรยากาศ เป็นต้น 2) สิ่งแวดล้อมการทำงานทางจิตวิทยาสังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เนื่องจากอารมณ์ หรือจิตใจที่ได้รับความบีบคั้นต่างๆ ตัวอย่างเช่น สภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกของที่ทำงาน, ภาระงาน, สัมพันธภาพระหว่างบุคคล, ความรับผิดชอบ, บทบาทแต่ละบุคคล, ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เป็นต้น

3.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3.3.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ทิลฟ์เนอร์ และเฟลส์ (Tiffner & Fels. 1967: 4 อ้างถึงใน กนิษฐา พรรณเชษฐ์ 2548: 27) ได้กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศขององค์การ อันมีเงื่อนไขจากพลังบังคับหลายด้านด้วยกัน ถ้าสิ่งแวดล้อมเป็นไปในทางสร้างสรรค์ก็ย่อมที่จะเกื้อกูลในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือจะช่วยให้เกิดสภาวะสมดุล เข้ายังเน้นไว้ว่าสิ่ง

สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ผู้บังคับบัญชาจะต้องระลึกไว้เสมอว่าต้องไม่ตัดสินใจเวลาโกรธ เพราะจะทำให้การตัดสินใจผิดไปจากที่ควรจะเป็น และต้องเอาข้อเท็จจริงมาพิจารณาในการตัดสินใจด้วย

ฟิดเลอร์ เชเมเมอร์ และมอฮาร์ (Fiedler, Chemer & Morhar. 1976: 36 อ้างถึงใน กนิษฐา พรรณเชษฐ์ 2548: 27) ได้วิจัยพบว่าผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ย่อมทำให้สภาพการทำงานการบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย

ฮัทท์ (Hatz. 1976: 4-7 อ้างถึงใน กนิษฐา พรรณเชษฐ์ 2548: 27-28) ได้ให้ความเห็นว่าผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

1. การยกย่อง สรรเสริญ และให้ความร่วมมือ
2. ปกป้องบุคลากรในกรณีที่มีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก
3. เอาใจใส่ดูแลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ทั่ว ๆ ไป
4. ไว้วางใจในความรับผิดชอบของการทำงานของบุคคล
5. แสดงภูมิรู้และความเข้าใจในการบริหาร และสามารถใช้กลยุทธ์ในการปฏิบัติภารกิจ
6. สนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรในหน่วยงาน

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน หากผู้ใต้บังคับบัญชามีความศรัทธาและยอมรับในตัวผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาจะให้ความสนับสนุนในการปฏิบัติงานด้วยดี ทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงาน แต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใต้บังคับบัญชา ย่อมส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานด้วย ทำให้งานไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ อาจส่งผลให้องค์กรเกิดความเสียหายได้ด้วย

3.3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

สุรพล พยอมแย้ม (2548: 221 อ้างถึงใน รัชณี ว่องวิวัฒน์ไวยยะ 2549: 49) กล่าวว่า เมื่อบุคคลต้องอยู่ในองค์กรหรือที่ทำงานที่มีบุคคลที่หลากหลายที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ด้วยหลายคนอาจเกิดปัญหาว่าควรทำอะไรหรือเริ่มต้นอย่างไรดี จึงจะมีเพื่อนหรือคนรู้จักได้ไม่น้อยกว่าคนอื่น คงไม่มีใครมีความสุขกับการอยู่คนเดียววนๆ หรือว่าอยู่อย่างโดดเดี่ยวในที่ทำงานและแน่นอนว่าเราต้องการมีเพื่อนมากกว่าการมีศัตรูในที่ทำงาน สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถอยู่ได้อย่างโดดเดี่ยว การมีปัญหาข้อขัดแย้งเกิดขึ้นจึงนับว่าเป็นปรากฏการณ์ธรรมดา ที่เกิดขึ้นในองค์กรไม่มากก็น้อยในระดับงาน รวมทั้งระหว่างหน่วยงานที่ต้องติดต่อ

ประสานงานกัน และสาเหตุให้เกิดการแตกแยกของคนทำงาน ตามที่ บีนิสและคณะ (Benis et al. 1973: 379-380 อ้างถึงใน สุรพล พยอมแย้ม 2548: 244) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพทั่วไประหว่างผู้ทำงานด้วยกันอาจเกิดปัญหาได้ตลอดเวลา การทำความเข้าใจถึงพื้นฐานของปัญหาไว้ก่อนจึงเป็นเรื่องจำเป็นไม่น้อย โดยแบ่งลักษณะพื้นฐานของปัญหาระหว่างผู้ทำงานเป็น 2 อย่าง คือ

7. ปัญหาที่ตัวงาน (Task) ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติทุกอย่างที่ทำให้เกิดผลงาน หรือการกระทำต่อภารกิจนั้น

8. ปัญหาการบำรุงรักษา (Maintenance) หมายถึง การรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และสามารถควบคุมระดับของสัมพันธภาพไว้อย่างเหมาะสม (Control of socioemotional state)

ดังนั้น ถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างบรรยากาศในทางเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น คนทำงานมีความสุขและงานมีประสิทธิภาพ ต้องประสานความร่วมมือกัน เคารพซึ่งกันและกัน เพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีของผู้ร่วมงาน ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจ

ซิดาภา สุขพล่า (2548: 179-183 อ้างถึงใน รัชณี ว่องวิวัฒน์ไวยยะ 2549: 50-51) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์กันของมนุษย์เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ และสัมพันธ์กันตามบทบาทต่างๆ ของตนเองที่มีลักษณะต่างๆ กันไป จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ในรูปแบบที่หลากหลายแตกต่างกันออกไปด้วย ทั้งวิธีการสัมพันธ์และวิธีการสื่อสารก็จะมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความเหมาะสมไปตามสถานการณ์นั้นๆ ด้วย ซึ่งประเภทของความสัมพันธ์ของมนุษย์นั้น จากตำราเล่มต่างๆ ได้แบ่งเอาไว้พอสรุปลักษณะ ได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์แบบครอบครัว (Family Relationships)
2. ความสัมพันธ์แบบเพื่อน (Peer Relationships)
3. ความสัมพันธ์แบบคู่รัก (Lover Relationships)
4. ความสัมพันธ์เชิงธุรกิจ (Business Relationships)
5. ความสัมพันธ์ทางการศึกษา (Educational Relationships)
6. ความสัมพันธ์เชิงการแพทย์ (Medical Relationships)
7. ความสัมพันธ์ในเชิงสังคมอื่น ๆ (Social Relationships)
8. ความสัมพันธ์ต่างวัฒนธรรม (Intercultural Relationships)

และได้กล่าวถึงรูปแบบหรือลักษณะของความสัมพันธ์ทางการศึกษา (Educational Relationships) ว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา หรือด้วยเหตุผลทาง

การศึกษา มีหลายรูปแบบ โดยส่วนใหญ่ของความสัมพันธ์ทางการศึกษามีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นแบบแผนหรือเป็นทางการตามบทบาทหน้าที่เช่น

9. ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับครู อาจมีทั้งแบบร่วมมือหรือแบบแข่งขันกัน

10. ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับลูกศิษย์ อาจมีหลายแบบ เช่น ครูแบบเข้มงวด ครูแบบเพื่อนเป็นกันเอง หรือครูแบบห่างเหินหายตัว ลูกศิษย์เองก็อาจมีหลายแบบ เช่น เคารพนอบน้อม ตีสนิทขี้ประจบ หรือก้าวร้าว เชื้อม้น ขลาดกลัว ฯลฯ

11. ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้ปกครอง อาจมีหลายแบบ เช่น แบบร่วมมือกันหรือครูข่มผู้ปกครอง หรือผู้ปกครองข่มครู ฯลฯ

ดังนั้นการที่บุคคลในสถานศึกษาจะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการปรับตัว และหลักในการสร้างสัมพันธภาพ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องรู้จักตนเอง เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา ในขณะทำงานเพื่อลดข้อขัดแย้ง เกิดการประสานงานและได้รับความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน (สุวรรณีชีพ และคณะ 2540: 10 อ้างถึงใน รัชณี ว่องวิวัฒน์ไวยยะ 2549: 50-51) ไม่ว่าจะทำงานอะไรก็ตามย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาได้

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในหน่วยงาน เพราะสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจะได้รับความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม หากเพื่อนร่วมงานขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จะทำให้เกิดความขัดแย้งในงาน ทำให้หน่วยงานนั้นๆ ยากที่จะดำเนินงานไปด้วยความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้

อย่างไรก็ตามตัวการสำคัญที่นำมาซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงานได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตของตนเอง และความรับผิดชอบในการควบคุมบังคับบัญชาผู้อื่น โดยชี้ว่าสภาพความ เครียดจากทางบ้านสามารถที่จะทำให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงานได้เท่าๆกับความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน และจะเป็นตัวช่วยเสริมให้ความเครียดในงานมีมากขึ้นอีก โดยแท้จริงแล้วสิ่งใดก็ตามที่สามารถมีผลให้บุคคลต้องอยู่ในสภาพที่อ่อนแอและไม่สามารถจะขอความช่วยเหลือ หรือการสนับสนุนจากคนอื่นได้ ถือว่าเป็นตัวการที่นำมาซึ่งความเครียดทั้งสิ้น การเปลี่ยนแปลงในงานที่ปฏิบัติสามารถทำให้เครียดได้เท่าๆ กับงานที่ซ้ำซากจำเจงานที่กำกวม หายขอบเขตแน่นอนไม่ได้ มักมีปัญหาข้อขัดแย้งบ่อยๆ นำมาซึ่งความเครียด สถานการณ์ที่นำมาซึ่งความเครียดมากมักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับบุคคลและองค์การ แมคคีน อัลัน เอ (McLean Alan A., 1988: 51-52 อ้างถึงใน สุวรรณีกรเพ็ชร 2550: 23)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

เจษฎา คุงามมา (2555) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนกลาง (กรุงเทพมหานครและปริมณฑล) เฉพาะมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐและมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 326 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิหลายชั้น (Multi-Stage Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ถึงปานกลาง ขณะที่ความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัยรัฐ กลุ่มวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อายุงาน และจำนวนชั่วโมงการทำงานสอนต่อสัปดาห์ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐเป็นอันดับแรก คือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัย และด้านตำแหน่งทางวิชาการตามลำดับ

นอกจากนี้ อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดต่ำเห็นว่า ปัจจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านตำแหน่งทางวิชาการ มีผลต่อความเครียดในการทำงานต่ำกว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดปานกลางและเครียดสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ปัจจัยด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัย อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดสูง กลับเห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความเครียดในการทำงานในระดับสูงกว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มความเครียดปานกลาง และเครียดต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐที่ควรได้รับความสนใจจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอันดับต้น คือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน

กนิษฐา พรรณเชษฐ์ (2548) ศึกษาเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อสัมพันธภาพภายในครอบครัว สัมพันธภาพในหน่วยงาน และความเครียดของอาจารย์โรงเรียนสาธิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นอาจารย์ในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กำลังปฏิบัติงานในภาคเรียนที่ 2 พ.ศ.2547 จำนวน 134 คน โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า 1) อาจารย์เพศหญิงมีสัมพันธภาพในครอบครัวดีกว่าอาจารย์เพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอาจารย์ที่มีอายุ สถานภาพสมรส

และรายได้แตกต่างกัน มีสัมพันธภาพในครอบครัวไม่แตกต่างกัน 2) อาจารย์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ สมรส และรายได้แตกต่างกัน มีสัมพันธภาพในหน่วยงานไม่แตกต่างกัน 3) อาจารย์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน 4) สัมพันธภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพในหน่วยงานของอาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) สัมพันธภาพในครอบครัวมีสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6) สัมพันธภาพในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของอาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พัชรารัตน์ อุปแก้ว (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของอาจารย์ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิตวิทยาการศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นอาจารย์ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต วิทยาการศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น 103 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมาในด้านความสนใจในงาน และด้าน ลักษณะงาน 2) ความเครียดโดยรวมของอาจารย์อยู่ในระดับน้อย 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านลักษณะงานและความสนใจในงาน ส่งผลในเชิงลบต่อความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อดิษฐ์ชัย สิริไปล์ (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของ ข้าราชการครู, อาจารย์ ในสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการครูและอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา จำนวนทั้งสิ้น 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดของครู อาจารย์ สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา เกิดจากนักเรียนไม่สนใจเรียน และผู้บริหาร ขาดความยุติธรรม ระดับความเครียดในการทำงานของครู อาจารย์ สังกัดกรุงเทพ เขตยานนาวา เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกวิตกกังวลเรื่องสุขภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด กับระดับความเครียดของครู และอาจารย์ สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา พบว่ามีค่าสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น นโยบายในการพัฒนาอาชีพครู อาจารย์ของกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญในเรื่อง ปัจจัย เพราะผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการเกิด ความเครียดของครู อาจารย์ด้วย ซึ่งก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและในเรื่องต่างๆ รวมถึงจะกระทบต่อนโยบายการพัฒนาครู อาจารย์ด้วย

ณัฐกานต์ ภาณุมาศ (2541) ศึกษาเรื่องความเครียดของอาจารย์อุตสาหกรรมศึกษา ในสถาบันราชภัฏ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นอาจารย์อุตสาหกรรมศึกษาในสถาบันราชภัฏ จำนวน 19 แห่ง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2540 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) อาจารย์อุตสาหกรรมการศึกษาส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปานกลางร้อยละ 79.70) ร้อยละ 10.80 มีความเครียดระดับต่ำ และร้อยละ 9.50 มีความเครียดระดับสูง 2) อาจารย์อุตสาหกรรมการศึกษาที่สมรสแล้วมีความเครียดแตกต่างจากอาจารย์อุตสาหกรรมการศึกษาที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจารย์อุตสาหกรรมการศึกษาที่วุฒิการศึกษาตรงกับสาขาวิชาที่สอน มีความเครียดแตกต่างจากอาจารย์อุตสาหกรรมการศึกษาที่วุฒิการศึกษาไม่ตรงกับสาขาวิชาที่สอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานของอาจารย์อุตสาหกรรมการศึกษา และกลุ่มสถาบันราชภัฏที่สังกัด ไม่ทำให้ความเครียดของอาจารย์อุตสาหกรรมการศึกษาแตกต่างกัน 3) ปัจจัยที่ทำให้อาจารย์อุตสาหกรรมการศึกษาเกิดความเครียดระดับปานกลางได้แก่ ด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ ด้านสภาพงานที่ทำ ด้านนักศึกษา และด้านปริมาณงาน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน และด้านการไม่มีโอกาสร่วมตัดสินใจหรือรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติและไม่มีอิสระในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดระดับต่ำ 4) ปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของอาจารย์อุตสาหกรรมการศึกษา ได้แก่ ด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านนักศึกษา และด้านการไม่มีโอกาสร่วมตัดสินใจหรือรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติและไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน

พนารัตน์ พรหมราษฎร์ (2544) ศึกษาเรื่องความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 150 คน ได้มาโดยวิธีการคำนวณใช้สูตรยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) อาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเครียดในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาเป็นระดับความเครียดต่ำและสูง คิดเป็นร้อยละ 15.30 และ 14.70 ตามลำดับ 2) อาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้วิธีเผชิญความเครียดทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ ใช้วิธีแก้ปัญหามากที่สุด รองลงมาคือแบบบรรเทา และแบบแก้ที่อารมณ์เป็นลำดับสุดท้าย 3) อาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีวิธีการเผชิญความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่อารมณ์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า (0.312) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดแบบบรรเทา (0.405) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ที่ปัญหาพบว่ามีค่าสัมพัทธ์กันในระดับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกษุณีย์ บำรุงจิตต์ (2551) ศึกษาเรื่องภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานและการเรียนของคณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์มีความเครียดเรื่อง การปฏิบัติงานมีความไม่ยุติธรรม ในเรื่องการเลื่อนขั้นเงินเดือน การมอบหมายงานเกิดภาระงาน แต่ไม่ได้รับความดีความชอบ เล่นพรรคพวก เบื่อผู้บริหาร ทำงานตามหน้าที่และกลับบ้านแบบเหนื่อยหน่ายในงาน ผู้บริหารชอบทำงานแบบประจบสอพลอ การหลีกเลี่ยงความเครียดของอาจารย์ คือ การไปเที่ยว ดูหนัง ฟังเพลง ไปวัดทำสมาธิ ไม่สนใจมาทำงานไปวันๆ ทำหน้าที่และกลับไปอยู่กับครอบครัว สำหรับนักศึกษาสาเหตุของความเครียดเรื่องความรัก การเรียน การสอบ การเงิน ครอบครัว เพื่อนร่วมสถาบัน วิธีเผชิญความเครียดและหลีกเลี่ยงความเครียด คือ ไปดูหนัง ฟังเพลง กินเหล้า ปาร์กษาเพื่อน อาจารย์ พ่อแม่ เล่นการพนัน เที่ยวเตร่ ฯลฯ

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

ซาฟารี อ็อตแมน และวาฮับ (Safaria, Othman and Wahab 2011 อ้างถึงใน เจษฎา อุงามมาก 2555: 29) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เพศ ตำแหน่งทางวิชาการ สถานะการจ้างงาน ประเภทของมหาวิทยาลัย และความเครียดจากการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซียและอินโดนีเซีย (Gender, Academic rank, Employment status, University type and Jobs stress among University Academic staff: a Comparison between Malaysia and Indonesia context) จากการศึกษาพบว่า เพศ ประเภทมหาวิทยาลัย และระดับตำแหน่งทางวิชาการ มีผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยทั้งสองประเทศ ขณะที่สถานะการจ้างงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานเฉพาะอาจารย์มหาวิทยาลัยจากประเทศอินโดนีเซียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แจนดากี ฟาร์ด ซาดัตแมนด์ และราจาบี (Jandaghi, Fard, Saadatmand and Rajabi 2011 อ้างถึงใน เจษฎา อุงามมาก 2555: 30) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย Shahed (Investigation The Relationship between Job Traits and Job Stress (Case Study: Shahed University Staff and Professors) วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ทำกับความเครียดจากการทำงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน (อาจารย์ 45 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 78 คน) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลจากการศึกษา พบว่างานหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ทำ (จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย (2) ลักษณะงาน (3) ความสำคัญของงาน (4) การมีอิสระในการทำงาน) มีผลต่อ

ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 10% ขณะที่ลักษณะงานที่ทำให้ผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ

อาซัน, อับดุลลาห์, ฟิและอาลัม (Ahsan, Abdullah, Fie and Alam 2009, อ้างถึงใน เจษฎา คุงามมาก 2555: 30) ได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์เรื่องความเครียดในการทำงานบนความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐในประเทศมาเลเซีย (A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study) จากการศึกษาพบว่า ความกดดันเนื่องจากภาระงาน (Workload Pressure) การสวนทางระหว่างความต้องการของครอบครัวและการทำงาน (Home-Work Interface) บทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) และความกดดันเนื่องจากสมรรถนะการทำงาน (Performance Pressure) ส่งผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่บทบาทด้านการจัดการภายในมหาวิทยาลัย (Management Role) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน (Relationship with Others) ส่งผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความพึงพอใจในงาน

อะโดอี และ โอคอนโกว (Adeoye and Okonkwo 2010, อ้างถึงใน เจษฎา คุงามมาก 2555: 30) ได้ทำการศึกษาเรื่องเพศและประเภทของมหาวิทยาลัยในฐานะปัจจัยมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยของประเทศไนจีเรีย (Gender and School Type as Factors Responsible for Job Stress in Nigeria University) ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรจาก 2 มหาวิทยาลัยภายในประเทศไนจีเรียได้แก่มหาวิทยาลัยเอกชน (Babcock University) และมหาวิทยาลัยรัฐ (Olabisi Onanbanjo University) จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ประเภทของมหาวิทยาลัยกลับมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยของประเทศไนจีเรียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซินเซีย อาร์ และจอห์น ดับบลิว (Cynthia.R & John.W, 1990 อ้างถึงใน พนารัตน์ พรหมราษฎร์ 2544: 24-25) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดและการบริหารการศึกษาจากความหลากหลายขององค์ประกอบของความเครียดของการบริหารระดับต่างๆ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารการศึกษาในเซตริชแลนด์ (Richland County) จำนวน 86 คน ใช้แบบสำรวจความเครียดทางด้านการบริหารการศึกษา เพื่อหาสาเหตุและจัดระดับความเครียดแต่ละด้าน ได้รับแบบสอบถามคืน ร้อย 97 การวิเคราะห์ทางสถิติได้หาทั้งผลรวม และแยกระดับบุคคล ระดับการบริหาร และตัวแปรด้านประชากร 4 ด้าน ได้พบองค์ประกอบความเครียด 5 ด้าน คือ 1) ด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2) ด้านความขัดแย้งภายใน 3) ด้านความกดดันจากการบริหาร 4) ด้านความ

รับผิดชอบการบริหาร และ 5) ด้านความคาดหวังจากบทบาทหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดเกิดขึ้นจากการบริหารในทุก ๆ ระดับ และยังพบอีกว่าความเครียดที่มาจากเวลา และความกดดันจากการบริหาร มีการเสนอให้แก้ปัญหความเครียดภายในหน่วยงาน นอกจากนั้นผู้วิจัยยังได้เสนอแนะให้มีการวิจัยโดยเน้นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยศึกษาแยกตามเพศด้วย

จากการศึกษาค้นคว้าวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ สรุปได้ว่ามีปัจจัยหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านภาระหน้าที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และปัจจัยทางสังคม เป็นต้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านภาระงานที่รับผิดชอบ ด้านสิ่งแวดล้อมภายในภายนอก และด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เข้ากับบริบทและสอดคล้องกับอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์มากยิ่งขึ้น

