

ความเครียดกับผู้บริหาร Stress The Manager

มัทนา วังนอมศักดิ์¹

บทคัดย่อ

ความเครียดเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ทั้งนี้เพราะว่าไม่มีบุคคลใดสามารถหลีกเลี่ยงความเครียดได้ ความเครียดไม่ใช่สิ่งไม่ดีแต่ถ้าบุคคลมีความเครียดมากเกินไปก็ไม่ได้ เพราะจะทำให้มีปัญหาด้านจิตใจและส่งผลต่อ สุขภาพร่างกาย แต่บุคคลจะอยู่โดยปราศจากความเครียดเลยก็เป็นไปไม่ได้ เพราะความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของ ชีวิตที่ทำให้บุคคลมีความตื่นตัว กระตือรือร้น ในการทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความสามารถในการรับ มือกับความเครียดในระดับที่แตกต่างกันและมีการตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกันด้วย โดยความเครียด เป็นการแสดงการตอบโต้ของร่างกายที่มีต่อแรงกดดันซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลหรือปัจจัยภายนอก ก็ได้ ซึ่งความเครียดสามารถเกิดขึ้นกับคนทุกเพศทุกวัยทุกอาชีพ นอกจากจะส่งผลต่อจิตใจของบุคคลแล้วยังส่ง ผลเสียต่อสุขภาพร่างกายและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย ดังนั้นบุคคลและหน่วยงานต่างๆ จึง ควรให้ความใส่ใจกับความเครียดและแนวทางในการจัดการความเครียด ในบทความนี้จะกล่าวถึงความหมาย ของความเครียด ประเภทของความเครียด ความเครียดในการทำงาน ความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา แบบประเมินวิเคราะห์ความเครียด แนวทางการจัดการความเครียดและวิธีการเอาชนะความเครียดและสร้าง ความสุขในการทำงาน

คำสำคัญ: ความเครียด / การจัดการความเครียด

Abstract

Stress is an interesting issue, since stress is inevitable. Stress is not a bad thing, but too much stress can lead to mental and physical illness. On the other hand, no one can live without stress either, a little stress can motivate a person to work harder with more passion. Each individual can cope with different level of stress and respond to it differently. Stress is a natural reaction when feeling under pressure, which is caused by external factors or self-generated, and stress can happen to anyone, from any gender, any age, and any occupation. Not only stress can affect a person's mental health, it can also harm the physical health and the productivity of the organization as well. Consequently, people need to recognize the importance of stress and stress management. In this article, the following issues were discussed: meaning of stress, types of stress, work-related stress, manager's stress, stress analysis questionnaire, stress coping mechanism, and overcoming stress and working happily.

Keywords: stress / stress management

“It is not proper to cure the eyes without the head nor the head without the body, so neither is proper to cure the body without soul” by Socrates

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทนำ

ความเครียดเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อสถานการณ์หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่มารบกวนและทำให้บุคคลเกิดอาการผิดปกติทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรม การดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการทำงาน ยิ่งบุคคลมีความเครียดมากและนานเท่าใด ก็ยิ่งทำให้บุคคลมีอาการผิดปกติต่างๆมากขึ้นเท่านั้น และก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตัวบุคคล ครอบครัวและสถานที่ทำงาน ซึ่งจากสถิติ ของกรมสุขภาพจิตพบว่า ในแต่ละปีมีผู้ขอเข้ารับคำปรึกษาด้านจิตเวชมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสาเหตุของความเครียดที่สำคัญประการหนึ่งก็คือความเครียดจากการทำงาน แม้แต่ในวงการการศึกษาซึ่งมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคลากรที่สำคัญ เป็นผู้ขับเคลื่อนที่จะนำพาโรงเรียนไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวก็ได้ และในฐานะที่ ผู้บริหารมีหน้าที่เป็นตัวแทนหรือผู้นำโรงเรียนต้องเผชิญกับสถานการณ์และปัญหาต่างๆ ที่พวกเขาต้องทำการ ตัดสินใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการโรงเรียน เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินงานของโรงเรียน การกำหนดแผนการพัฒนาโรงเรียน การพัฒนาหลักสูตร การแก้ปัญหาเกี่ยวกับครู ผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชน เป็นต้น ซึ่งเหตุการณ์หรือสิ่งรบกวนต่างๆ เหล่านี้เป็นผลจากหน้าที่ความรับผิดชอบที่ผู้บริหารโรงเรียนต้องปฏิบัติและทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด ซึ่งความเครียดของผู้บริหารแต่ละคนจะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกันเช่น ความวิตกกังวล การสับสน การขาดความเชื่อมั่นในตนเอง การนอนไม่หลับ การเบื่ออาหาร มีพฤติกรรมก้าวร้าว เจ้าอารมณ์ โมโห และหงุดหงิดง่าย หรือทำให้ร่างกายมีอาการ เจ็บป่วย เช่น หายใจไม่สะดวก มีอาการเคลื่อนไหวไม่คล่องตัวและเมื่อเวลาปวดศีรษะตลอดเวลา เป็นต้น ซึ่ง เมื่อบุคคลมีความเครียดก็จะทำให้บุคคลรอบข้างเกิดความเครียดตามไปด้วย จนมีผู้กล่าวว่า “ความเครียดมาพร้อมกับตำแหน่งผู้บริหาร”

“ความเครียดหมายถึงอะไร”

ความเครียด (stress) มาจากภาษาละตินว่า strictus หรือ Stric ซึ่งหมายถึงแรงกดดันต่อร่างกายและมี แนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย ซึ่งนายแพทย์ Hans Hugo Bruno Selye (1956: 1801) บิดา ด้านการศึกษาความเครียด ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของชีวิตที่ร่างกายของบุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เมื่อบุคคลรับรู้ถึงการถูกคุกคามจะทำให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงและ

ขาดสมดุล ทางสรีรวิทยา ชีววิทยาและชีวเคมีเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นๆ เรียกว่า general adaptation syndrome ซึ่ง เป็นลำดับขั้นของการตอบสนองต่อความเครียด ซึ่งลักษณะการตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามของแต่ละบุคคลอาจ แตกต่างกันออกไป ซึ่งการตอบสนองต่อความเครียดตามแนวคิดของ Selye มี 3 ระยะ ประกอบด้วย

ระยะที่ 1 “alarm reaction” ระยะตกใจ ร่างกายเตรียมพร้อมเพื่อเผชิญหน้ากับความเครียด เช่น หัวใจหรือชีพจรเต้นเร็วขึ้น หายใจถี่ขึ้น ม่านตาขยาย กล้ามเนื้อเครียดเกร็ง เป็นต้น

ระยะที่ 2 “resistance” ระยะต้านทาน ร่างกายพยายามปรับตัวรับมือกับความเครียดเพื่อรักษาภาวะ สมดุล (coping mechanism) และแสดงออกด้วยความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม ต่างๆ เช่น การวิตกกังวล นอนไม่หลับ ความโกรธ ความอ่อนเพลีย เป็นต้น

ระยะที่ 3 “exhaustion” ระยะหมดแรง เมื่อบุคคลอยู่ใต้ความกดดันที่ก่อให้เกิดความเครียดซ้ำๆ หรือ เป็นเวลานาน เมื่อบุคคลไม่ประสบความสำเร็จในการปรับตัวรับมือกับความเครียดหรือความกดดันนั้นได้ (ตาม ที่ปรากฏในระยะที่ 2) และเมื่อความเครียดนั้นยังคงอยู่ก็จะทำให้บุคคลสูญเสียพลัง ร่างกายเสื่อมโทรมและเกิด ความเจ็บป่วย เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน เป็นต้น

นอกจากแนวคิดของ Selye แล้วยังมีแนวคิดของ Lazarus และ Folkman (1984 : 21) ซึ่งมักถูกนำมา ใช้ในการทำความเข้าใจความเครียด โดย Lazarus และ Folkman ได้กล่าวว่า ความเครียดของบุคคลมาจาก การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วยความเครียด การประเมินสถานการณ์ การเผชิญ กับความเครียดและผลลัพธ์ของการปรับตัว โดยบุคคลจะเป็นผู้ประเมินความสัมพันธระหว่างตนเองกับสภาพ แวดล้อมว่าตนเองสามารถรับมือได้หรือไม่ ถ้าเกินขีดความสามารถที่ตนเองจะรับมือได้ก็จะรู้สึกถูกคุกคาม และนักจิตวิทยาที่มักถูกกล่าวถึงคือ Luckman และ Sorenson (1987) ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นการจัดการ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมซึ่งมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลไม่พอใจ และ เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ในขณะที่ Neuman (1995) ได้กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากสิ่งที่เป็น ปัญหาหรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะไม่สมดุลในตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นด้านสรีระ จิตใจ สังคม วัฒนธรรม พัฒนาการและจิตวิญญาณ ซึ่งก่อให้เกิด

เกิดความรู้สึกถูกคุกคาม โดยความเครียดแบ่งออกเป็นความเครียดภายใน ตัวบุคคล ความเครียดระหว่างบุคคลและความเครียดภายนอกบุคคล และกรมสุขภาพจิต (2542 : 1) ให้ความหมายความเครียดว่าหมายถึงความกลัว ความไม่สบายใจ ความรู้สึกถูกบีบคั้น ความกระวนกระวายใจที่เกิดจากสถานการณ์ไม่น่าพึงพอใจหรือปรารถนาสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง หรือได้รับการตอบสนองเป็น อย่างอื่นที่ไม่ตรงความต้องการ บุคคลจะรับรู้และประเมินสถานการณ์ว่าคุกคามจิตใจหรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกายหรือไม่ ซึ่งสิ่งคุกคามหรือสถานการณ์นั้นทำให้ร่างกายและจิตใจสูญเสียภาวะสมดุลและร่างกายจะตอบสนองด้วยกลไกในการป้องกันตนเอง (defense mechanism) และเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจเพื่อปรับให้ร่างกายและจิตใจกลับสู่สภาวะปกติอีกครั้ง นอกจากนี้ ลิจิต กาญจนภรณ์ (2547) ได้กล่าวว่าความเครียดเป็นสภาวะจิตใจที่ตกอยู่ภายใต้ความกดดัน ซึ่งอาจเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกหรือจากความต้องการภายในตัวบุคคลก็ได้ ซึ่งความกดดันนี้จะมีลักษณะที่คุกคามต่อสวัสดิภาพของบุคคลทำให้เกิดความรู้สึก ลำบากใจและจำเป็นต้องหาทางออกหรือแนวทางแก้ไข

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความเครียดสามารถเกิดได้กับทุกคนทุกเพศทุกวัย เป็นการตอบสนองของบุคคลเมื่อได้รับการกระตุ้น/แรงกดดันจากสภาพแวดล้อมภายนอกหรือเป็นแรงกดดันที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลเอง แล้วบุคคลจะตอบสนองต่อแรงกดดันต่อความอึดอัด ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ และการไม่มีความสุขด้วยรูปแบบต่างๆ เพื่อผ่อนคลายให้ความรู้สึกดังกล่าวหรือความเครียดที่เกิดขึ้นลดลง ซึ่ง ส่งผลให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และสุขภาพร่างกายและจิตใจของ บุคคล นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน การเรียนและคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย

“ความเครียดมีกี่ประเภท”

ในประเทศไทยเองก็มีงานวิจัย วิทยานิพนธ์เกี่ยวข้องกับความเครียดอยู่มาก โดยศึกษาความเครียดของ กลุ่มคนต่างๆ เช่น ครู ตำรวจ ทหาร ผู้บริหาร ข้าราชการ แพทย์ พยาบาล นักเรียน นักศึกษา ผู้ป่วยหรือญาติ ผู้ป่วย เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจะสามารถจำแนกประเภทของความเครียด ได้หลายลักษณะดังต่อไปนี้

1. การแบ่งประเภทของความเครียดตามผลกระทบหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยแบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภทคือ 1) eustress เป็นความเครียดในระดับพอดีที่ทำให้เกิดผลเชิงบวกต่อตัวบุคคลคือ ความ กระตือรือร้น ความขยันและความตั้งใจ และ 2) distress หมายถึง ความเครียดในระดับมากและรุนแรงเกินไป ซึ่งส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล เช่น ความหดหู่ ซึมเศร้า ความท้อแท้ การเจ็บป่วย เป็นต้น

2. การแบ่งประเภทของความเครียดตามตำแหน่งที่เกิด ซึ่งแบ่งความเครียดออกเป็น 1) ความเครียด ทางร่างกาย เช่น การบาดเจ็บจากภัยคุกคามหรืออุบัติเหตุ การเจ็บป่วย ความพิการ เป็นต้น และ 2) ความ เครียดทางจิตใจ เช่น ความ ว้าวุ่นใจ ความโกรธ อารมณ์แปรปรวน วิตกกังวล เป็นต้น

3. การแบ่งประเภทของความเครียดตามเวลาที่เกิด ซึ่งแบ่งความเครียดออกเป็น 1) ความเครียด แบบเฉียบพลัน เช่น ความกลัว ความเหงา สถานการณ์เร่งด่วน อุบัติเหตุ การเผชิญเหตุการณ์ไม่คาดฝัน เป็นต้น และ 2) ความเครียดสะสม ซึ่งเป็นความเครียดเรื้อรังหรือความเครียดแฝงที่เกิดจาก ปัญหา ความสัมพันธ์ การ เปลี่ยนแปลงของร่างกายจากการเจ็บป่วย ความพิการหรือผลการทำางานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น (Miller and Keane: 1972, นิภา แก้วศรีงาม : 2548)

นอกจากการแบ่งประเภทของความเครียดออกเป็นลักษณะดังกล่าวแล้ว ยังมีการแบ่งความเครียดออกเป็นระดับต่างๆ ตามความรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปจะแบ่งความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับคือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ (mild stress) เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันเล็กน้อยๆ ที่เกิดขึ้น และหายไปไหนเวลาอันสั้น เป็นความเครียดในระดับที่บุคคลยอมรับหรือทนได้ เนื่องจากไม่ส่งผลคุกคามต่อวิถี การดำเนินชีวิตประจำวัน บุคคลสามารถปรับตัวได้ง่าย รวดเร็วและอัตโนมัติ เช่น การเดินทางแปลกถิ่น การ ปรากฏตัวในที่สาธารณะ การไปทำงานสาย การจราจรติดขัด เป็นต้น

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (moderate stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้น เป็นระยะเวลาสั้น กว่าความเครียดระดับแรก แต่ยังเป็นความเครียดในระดับที่บุคคลยังยอมรับได้ แต่ก็ทำให้บุคคลเกิดความวิตก กังวล ความเศร้าเสียใจหรือความหวาดกลัว ซึ่งเป็นความเครียดในระดับที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวหรือแก้ไข สถานการณ์ได้ในเวลาอันสั้น เช่น การถูกปฏิเสธ ความล้มเหลวหรือความผิดหวัง การเจ็บป่วย

ความเหนื่อยล้า จากการทำงานเป็นเวลานาน เป็นต้น ถ้าบุคคลไม่สามารถรับมือกับความเครียดระดับนี้ได้ ก็อาจเกิดเป็นความเครียดสะสมที่จะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ และการดำเนินชีวิตของบุคคลได้

3. ความเครียดในระดับสูงหรือในระดับรุนแรง (severe stress) เป็นความเครียดที่สะสมเป็นเวลานานและส่งผลกระทบต่อด้านลบและรุนแรงต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล ทำให้บุคคลไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ เกิดผลกระทบทั้งต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมที่อาจเป็นภัยคุกคามต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งบุคคลที่มีความเครียดระดับนี้ต้องได้รับการช่วยเหลือและดูแลและรับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น การสูญเสียคนรักหรือคนในครอบครัว การล้มละลาย การเจ็บป่วยเรื้อรัง การสูญเสียความสามารถในการดูแลตัวเอง การสูญเสียอวัยวะ เป็นต้น (Dawkins and Seltzer: 1985, ซูทิพย์ ปานปรีชา: 2534, อัมพร โอตระกูล: 2538)

“ความเครียดในการทำงาน”

คนในสังคมปัจจุบันต้องเผชิญกับความกดดันหลากหลายรูปแบบ ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการแข่งขันเพื่อการเอาตัวรอด ความกดดันจากระบบเศรษฐกิจ การเมืองและ ความเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคม บุคคลทุกคนต้องดิ้นรนและต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองเพื่อให้ สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้ นอกจากนี้สังคมปัจจุบันยังเป็นสังคมที่ค่อนข้างประปราย เริ่มต้นจากสถาบัน ครอบครัวซึ่งเป็นสถาบันพื้นฐานเริ่มอ่อนแอลง พ่อแม่ไม่มีเวลาให้ลูกเนื่องจากต้องทำงานนอกบ้านทั้งคู่ การทำงานทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียด แต่การทำงานก็เป็นกิจกรรมหรือภารกิจหนึ่งในชีวิตที่บุคคลทุกคนต้องทำเพื่อให้ได้รับการยอมรับในฐานะบุคคลในสังคมที่มีคุณค่าและมีความสามารถ เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ และสามารถทำงานเพื่อให้ได้ผลตอบแทน/เงินเดือนมาดูแลตนเองและครอบครัวได้ ซึ่งการทำงานภายใต้กรอบและกฎระเบียบข้อบังคับรวมถึงความคาดหวังขององค์กร บุคคลย่อมต้องเผชิญกับความกดดันซึ่งก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ความเครียดในการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ของบุคคลเมื่อต้องเจอกับ แรงกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคล ทรัพยากร เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง

ๆ ความต้องการของบุคคล ข้อ จำกัดด้านโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร นโยบายการบริหารงาน ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร เวลาในการทำงาน ปริมาณของภาระงานและคุณภาพหรือมาตรฐานของงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ งานและส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและพฤติกรรมการทำงาน ของบุคคล ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (job stress หรือ work-related stress) เป็นปฏิกิริยาในทางลบที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการ (demand) ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากเกินไป บุคคลจะรับมือได้ ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตัวเองไม่มีความสามารถเพียงพอหรือสภาพ ที่ทำงานที่ทำอยู่ไม่เหมาะสม แม้ว่าการทำงานจะเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตและทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ เพราะ บางครั้งความกดดันในการทำงานทำให้บุคคลพยายามที่จะทำงานมากขึ้นให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความกดดันมีมากเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ซึ่งความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงานเกิดขึ้นได้ จากหลายสาเหตุ เช่น ปริมาณงานหรือความรับผิดชอบมากเกินไป ความกดดันจากกำหนดเวลาการ ส่งงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน ปัญหาภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา การไม่เห็นคุณค่าของการทำงาน โครงสร้างองค์กรหรือกฎ ระเบียบและนโยบายที่ไม่เหมาะสม ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ เป็นต้น โดยพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของบุคคลที่เกิดจากความเครียดจากการทำงานมีหลายลักษณะ เช่น การขาดสมาธิ ในการทำงาน การขาดความมั่นใจ การขาดความรับผิดชอบและขาดแรงจูงใจหรือความกระตือรือร้น ความรู้สึก ซึมเศร้า การมีทัศนคติทางลบต่อสิ่งต่างๆ การมีอาการอ่อนไหวหรือเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว การกินมากขึ้นหรือ กินน้อยลง การนอนหลับมากเกินไป หรือน้อยไป การแยกออกตัวจากสังคม การดื่มเหล้า การสูบบุหรี่ การใช้จ่ายฟุ้งเฟ้อซึ่งอาจก่อให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายตามมาเช่น ท้องเสีย/ท้องผูก อาหารไม่ย่อย ปวดศีรษะบ่อยๆ หรือ ตลอดเวลา เป็นต้น ซึ่งหากบุคคลมีความเครียดจากการทำงานมากเกินไปอาจทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยล้า (burnout) ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย รู้สึกท้อแท้ ขาดแรงจูงใจมองสิ่งต่างๆในแง่ลบและประสิทธิภาพในการทำงานลดลงด้วย

Cooper and Marshall (1976 : 11-28) ได้เสนอปัจจัยความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อ บุคคลซึ่งผลกระทบดังกล่าวไม่ได้ส่งผลต่อด้านสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อ องค์กรด้วย ซึ่งปัจจัยความเครียดจากการทำงานมีหลายปัจจัย เช่น ปริมาณงาน

บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อม/โครงสร้างขององค์กร รวมถึงปัจจัยอื่นๆที่ไม่เกี่ยวกับ การทำงานด้วย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (แผนภูมิที่ 1)

1. ปัจจัยระดับบุคคล (individual) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ
1) ลักษณะงาน (work) ความเหมาะสมของ เนื้องาน ปริมาณงานและเวลาการทำงานกับความสามารถของบุคคล 2) บทบาทหน้าที่ (role) ความชัดเจนของ ขอบข่ายภาระงานและความรับผิดชอบ อิสระในการทำงาน 3) ความสัมพันธ์ (relationship) ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา การให้คำปรึกษา ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน การแก้ไขปัญหาในการทำงาน 4) ความก้าวหน้าในอาชีพ (career) การได้รับผลตอบแทน การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง 5) องค์กร (structure) ระเบียบ โครงสร้าง องค์กร ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวก 6) ความสมดุล ระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว (private life vs. professional life)

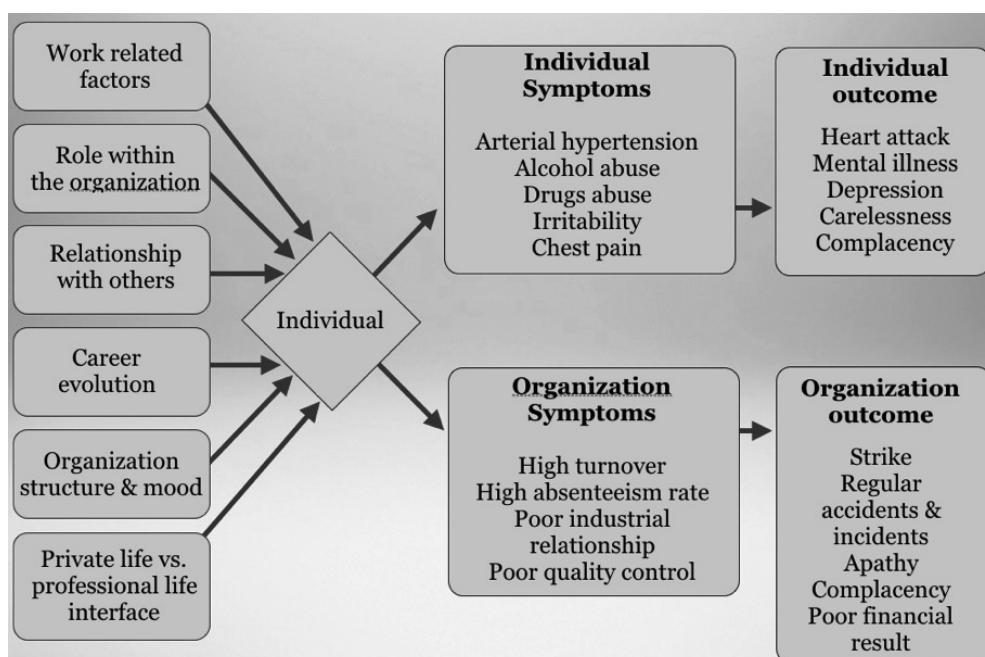
2. อาการระดับบุคคล (individual symptoms) เป็นผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลให้เกิด อาการผิดปกติในระดับบุคคล โดยอาการผิดปกติที่เกิดจากความเครียดได้แก่ ความดันโลหิตสูง การดื่มสุรา การ ใช้จ่ายฟุ้งเฟ้อ อารมณ์

แปรปรวน จีโมโห จีหงุดหงิด ความอดทนน้อย หงุดหงิดง่าย การเจ็บหน้าอก นอกจากนี้ยัง เกิดอาการเจ็บป่วยและเกิดโรคแทรกซ้อนอื่นๆได้อีก เช่น โรคกระเพาะอาหาร ท้องอืด ท้องเฟ้อ ท้องผูกหรือ ท้องเสีย การนอนไม่หลับ เป็นต้น

3. อาการระดับองค์กร (organization symptoms) เป็นผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลให้เกิด อาการผิดปกติในระดับองค์กร แสดงให้เห็นว่าบุคลากรขององค์กรมีความเครียดซึ่งดูได้จากอัตราการลาออก จากงานสูง อัตราการขาดงานสูง ปัญหาแรงงานสัมพันธ์ ปริมาณและคุณภาพของผลผลิตที่ลดลง

4. ผลลัพธ์ส่วนบุคคล (individual outcome) ผลของความเครียดที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคล เช่น โรค หัวใจ โรคจิตเภท โรคซึมเศร้า ความวิตกกังวล อ่อนล้า เหนื่อยง่าย และความไม่เอาใจใส่ บุคลากรไม่มีความสุข ขาดความพึงพอใจ เป็นต้น

5. ผลลัพธ์ขององค์กร (organization outcome) ผลลัพธ์ของความเครียดต่อองค์กร เช่น การ ประท้วง/การนัดหยุดงาน การเกิดอุบัติเหตุบ่อย ความเฉยเมย/ความไม่สนใจ ผลการเงินย่ำแย่ องค์กรขาด ความจงรักภักดี ความผิดพลาดในการทำงานมากขึ้น



แผนภูมิที่ 1 : ผลกระทบทางความเครียดที่ส่งผลต่อบุคคลและองค์กร

ที่มา : ปรับจาก Cooper, C.L and J.Marshall. (1976). Occupational Sources of Stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. Journal of Occupational Psychology, 49 : 11-28.

นอกจากแนวคิดดังกล่าวของ Cooper และ Marshall แล้ว ยังมีแนวคิดของ Cooper และคณะ (2001: 28) ที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานได้แก่ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน ปริมาณ/ความยากง่าย/ความน่าสนใจของภาระงาน ชั่วโมงการทำงาน การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและความเสี่ยงจากงาน 2) ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ความชัดเจนเกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความทับซ้อนของบทบาท การรับผิดชอบหลายบทบาท 3) ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดหรือความร่วมมือก็ได้ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลรวม ถึงบรรยากาศการทำงานและการติดต่อสื่อสาร 4) ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน การรับเงินเดือน เพิ่มขึ้น การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุน ความปลอดภัย/มั่นคงในการทำงาน 5) ปัจจัยเกี่ยวกับ ลักษณะองค์กร วัฒนธรรมและวิธีการจัดการภายในองค์กร บรรยากาศการทำงาน นโยบายขององค์กร 6) ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ผู้หญิงทำงานมากขึ้น พ่อแม่วัยทำงาน คู่รักอาชีพเดียวกัน

โดยทั่วไป ความเครียดเป็นสิ่งที่บุคคลส่วนใหญ่ไม่พึงประสงค์เนื่องจากความเครียดเป็นการตอบสนอง ต่อสภาวะกดดัน ความกดดัน ความคับข้องใจและความไม่พอใจ แต่อย่างไรก็ดี ความเครียดเป็นสิ่งที่ไม่สามารถ หลีกเลียงได้ ดังนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดจะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวรับมือกับความ เครียดได้ดีขึ้น ซึ่งผลกระทบของความเครียดก็ขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของความเครียดด้วย หากเป็นความ เครียดในระดับต่ำ บุคคลจะเกิดความตื่นตัว กระตือรือร้นในการทำงาน แต่หากความเครียดนั้นเป็นความเครียด ในระดับรุนแรง ผลกระทบนั้นก็จะรุนแรงตามไปด้วย ดังที่กรมสุขภาพจิตได้กล่าวถึงผลความเครียดว่า สามารถ ส่งผลเสียทางด้านร่างกาย ทำให้เกิดการปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลียหรือเกิดโรคที่สาเหตุจากจิตใจ เช่น โรค กระเพาะ โรคอ้วน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้บุคคลเสียชีวิตได้ นอกจากผลเสียต่อ ร่างกายแล้ว ยังส่งผลเสียต่อจิตใจ อารมณ์และความคิด ทำให้บุคคลกลายเป็นคนอารมณ์ขุ่นมัว ไม่โง่งาย วิตก กังวล ท้อแท้ คิดลบ หมกมุ่น ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ขาดสมาธิทำให้งานเสียหายหรือเกิดอุบัติเหตุได้ ทำให้บุคคลมี พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ทำงานได้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลลดลง ปลีกตัวจากสังคม เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ และอาจแสวงหากิจกรรมคลายเครียดในทางที่ไม่เหมาะสม เช่น สูบบุหรี่ ดื่มสุรา ดื่มการพนันหรือทำร้ายตัวเอง ซึ่งอาจทำให้งานและหน้าที่ที่รับผิดชอบเกิดความ

เสียหายได้ ซึ่งผลเสียต่างๆที่เกิดขึ้นไม่เพียงแต่ ส่งผลต่อตัวบุคคลที่มีความเครียดเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อบุคคลรอบตัวอีกด้วย

นอกจากอาการผิดปกติของร่างกายที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน เช่น หัวใจเต้นเร็ว อาหารไม่ ย่อย ท้องเสีย หดรีวแรง เหงื่อออกมาก อารมณ์ไม่ดี วิตกกังวล เสรีาโรค ปวดหัวอ่อนเพลีย แผลในกระเพาะ อาหารยังมีโรคร้ายอื่นๆ ที่มาพร้อมกับความเครียดจากการทำงานอีก เช่น โรคคาโรชิ (Karochi syndrome) ซึ่งเป็นโรคที่ทำงานหนักจนตาย (death from overwork) โดยโรคคาโรชิจะทำให้โรคร้ายอื่นๆตามมา สืบเนื่อง จากความเครียดและการพักผ่อนไม่เพียงพอ โดยโรคนี้อาจเกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งพบว่า คนญี่ปุ่นวัยทำงานต้องเผชิญกับภาวะความเครียดสูง เนื่องจากวัฒนธรรมการทำงานของคนญี่ปุ่นนั้นมุ่งมั่นทุ่มเท โหมงาน ไม่ พักผ่อน ทำงานหนักทุ่มเท บางครั้งไม่ทานอาหารจนกว่างานจะเสร็จ และเมื่อบุคคลมีความเครียดก็ไปดื่ม เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ คนที่เป็นโรคนี้อาจเสียชีวิตจากภาวะที่มีความเครียดสูงจนเส้นโลหิตในสมองแตก หัวใจ วาย ขาดอาหาร ไขมันในเส้นเลือดสูง พักผ่อนไม่เพียงพอ ภาวะความดันโลหิตสูง เป็นโรคหัวใจและอัมพาตจาก หลอดเลือดไปเลี้ยงสมองไม่พอ เป็นเบาหวาน ไขมันในเลือดสูง โรคกระเพาะ เป็นต้น

“ความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา”

ความเครียดเป็นภัยของผู้บริหารทุกคนของทุกองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องแก้ปัญหา และตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆตลอดเวลา นอกจากปัญหาความเครียดจากการทำงานแล้ว ผู้บริหารยังต้องพบกับ ความเหนื่อยล้าจากการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารสถานศึกษาไม่ว่าจะสถานศึกษาขนาดใดก็ตาม ผู้บริหารสถานศึกษายังต้องเผชิญกับความคาดหวังจากสังคมแวดล้อม เพราะบุคลากรทางการศึกษาเป็นผู้ที่ทำ งานใกล้ชิดกับเยาวชน เป็นแม่พิมพ์ของชาติ ต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เยาวชนและสังคม ดังนั้น ความคาดหวังนี้ย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคน และ เมื่อผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำองค์กร เป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการ และการกำหนดทิศทางการดำเนิน งานของสถานศึกษาแล้ว ผู้บริหารสถานศึกษายังต้องเป็นตัวแทนของสถานศึกษาในการเผชิญกับปัญหา แก้ไข ปัญหาและรับผิดชอบการตัดสินใจต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีโอกาสที่จะเผชิญกับสถานการณ์ที่ กดดันหรือตึงเครียดมากกว่าบุคลากรท่านอื่นๆในสถานศึกษา นอกจากนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะ

ผู้นำองค์กร การยอมรับการนำพาองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จ ทำให้สถานศึกษามีมาตรฐานมีคุณภาพที่ดี โดยใช้ทักษะความรู้ความสามารถ และการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาและการบริหารจัดการสถานศึกษาให้ไปในทิศทางที่ต้องการ โดยอาศัยการทำงานและความร่วมมือกับผู้ได้บังคับบัญชา การปฏิสัมพันธ์กับชุมชนและ การสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการที่จะทำให้ภารกิจดังกล่าวสำเร็จได้ ผู้บริหารต้องพบปะผู้คนที่มีความแตกต่างกันไป ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษามีความวิตกกังวลและอยู่ในสภาวะตึงเครียดอยู่ เสมอ นอกจากนี้ ผู้บริหารยังมีบทบาทที่ถูกลดทอนให้ปฏิบัติอีกหลายบทบาท ไม่ว่าจะเป็นการเป็นผู้นำทางการ ศึกษา/ผู้นำทางวิชาการ ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน บุคลากรและชุมชน รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ บทบาทการเป็นผู้จัดหาวัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรทางการบริหารและการศึกษา บทบาทการเป็นผู้ สร้างความสัมพันธ์ทั้งในสถานศึกษาและกับชุมชนภายนอก บทบาทการเป็นผู้นำทางคุณธรรมจริยธรรม เช่น ความมีระเบียบวินัยและปฏิบัติตามกติกาของสังคม การเป็นแบบอย่างที่ดี มีความรับผิดชอบในอาชีพ และผู้ บริหารสถานศึกษายังมีบทบาทภาระงานตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 27 ที่กำหนดให้ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาและมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ควบคุม ดูแลให้การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาสอดคล้องกับนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ และวิธีการตามที่ ก.ค.ศ. และ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา กำหนด
2. พิจารณาเสนอความดีความชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา
3. ส่งเสริม สนับสนุนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4. จัดทำมาตรฐานภาระงานสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเสนอ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ กฎหมายอื่นหรือตามที่ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่ การศึกษา หรือคณะกรรมการสถานศึกษามอบหมายกำหนดให้ผู้ดำเนินการสถานศึกษามีอำนาจหน้าที่ดังนี้คือ

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2546 : 44) ได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของ ผู้บริหารสถานศึกษาว่า ผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการสถานศึกษา บังคับบัญชาข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา การวางแผนปฏิบัติงาน การควบคุมกำกับดูแลเกี่ยวกับการบริหาร งานวิชาการ งานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล การบริหารทั่วไปและงานอื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษามีความรับผิดชอบในการ 1) บังคับบัญชาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มี อำนาจหน้าที่บริหารกิจการของสถานศึกษาให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ นโยบาย วัตถุประสงค์ ของสถานศึกษา 2) วางแผนพัฒนาการศึกษา ประเมินและจัดทำรายงานเกี่ยวกับกิจการของสถานศึกษา 3) จัด ทำแผนพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การจัดกระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาสื่อ วัสดุและเทคโน โลยีทางการ ศึกษา การนิเทศและการวัดประเมินผล 4) ส่งเสริมการจัดการศึกษาให้กลุ่มผู้เรียนทุกกลุ่มเป้าหมายทั้งในระบบ นอกกระบบและตามอัธยาศัย 5) จัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษา 6) บริหารงบประมาณ การเงินและสิน ทรัพย์ 7) วางแผนบริหารงานบุคคล การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วินัย การรักษาวินัย การดำเนินการทางวินัย การออกจากราชการ การอุทธรณ์ และร้องทุกข์ 8) จัดทำมาตรฐาน และภาระงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา ประเมินผลการปฏิบัติงานตาม มาตรฐานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 9) ส่งเสริมสนับสนุนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 10) ประสานความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่นในการระดมทรัพยากรเพื่อการ ศึกษาและให้บริการด้านวิชาการแก่ชุมชน 11) จัดระบบควบคุมภายในสถานศึกษา 12) จัดระบบการดูแลช่วย เหลือนักเรียน 13) เป็นผู้แทนของสถานศึกษาในกิจการทั่วไป และ 14) ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ มอบหมาย ซึ่งจากภารกิจและความรับผิดชอบดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีภาระงานที่ส่ง ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เป็นเยาวชนของประเทศ ผู้บริหารจึงต้องตระหนักในหน้าที่ของตนเองตลอด เวลาว่า จะพัฒนาสถานศึกษาของตนให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไร จะสร้างความร่วมมือและการยอมรับจากบุคลากร ผู้ได้บังคับบัญชาและชุมชนได้อย่างไร จะต้องทำอย่างไรให้ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จาก ที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเผชิญกับแรงกดดันทั้งจากภายนอกคือ ขอบ ข่ายภาระงานและความคาดหวังของสังคมและหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วย

งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและแรงกดดัน จากภายในตัวบุคคลที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษาเองที่ต้องการนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ ซึ่งแรงกดดันเหล่านี้ เป็นภาวะตึงเครียดที่ผู้บริหารต้องเผชิญ และหาทางปรับตัวเพื่อรับมือกับปัญหาความเครียดนี้ให้ได้ มิฉะนั้น ผู้บริหารอาจจะมีอาการเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

"แบบประเมินความเครียด"

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดสุขภาพจิตมีหลายแบบ เช่น แบบปรนัยให้เลือกตอบ แบบสอบถามความคิด เห็นแบบ rating scale แบบทดสอบมิติตีเดียว แบบทดสอบสองมิติและแบบทดสอบหลายมิติ ซึ่งในการประเมิน ความเครียดก็มีเครื่องมือหลายหลากให้เลือกใช้ เช่น มาตรการความเครียดของ Holmes and Rahe (social readjustment rating scale) แบบวัด

สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด (life distress inventory) แบบสอบถาม GHQ (General Health questionnaire) แบบวัดสุขภาพจิตในคนไทย (Thai mental health questionnaire) แบบวัดความเครียดสวนปรุง แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง (stress inventory) เป็นต้น ดังนั้นในการใช้เครื่องมือประเมินความเครียดต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย และต้องเข้าใจวิธีการประเมิน การคิดคะแนน และการแปลผลซึ่งแต่ละเครื่องมือก็จะมีรายละเอียดที่ต่างกันไป ในบทความนี้ขอเสนอ "แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตัวเอง" ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งสอบถามอาการพฤติกรรมหรือความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ในประเด็นต่อไปนี้ โดยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

อาการ พฤติกรรม ความรู้สึก	ระดับอาการ			
	0	1	2	3
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย	เป็นประจำ
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ				
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ				
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด				
4. มีความวุ่นวายใจ				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน				
6. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง				
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง				
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9. รู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่า				
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12. รู้สึกเพลียไม่มีแรงทำอะไร				
13. รู้สึกเหนื่อย ไม่อยากทำอะไร				
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15. เสี่ยงสั้น ปากสั้นหรือมือสั้นเวลาไม่พอใจ				
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ				
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อท้ายทอยหลังหรือไหล่				
18. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ไม่คุ้นเคย				
19. มึนงงหรือเวียนศีรษะ				
20. ความสุขทางเพศลดลง				

การรวมคะแนน

0-5	คะแนน แสดงว่า ผู้ตอบไม่ตรงคำถามหรือไม่แน่ใจในคำถาม
6-17	คะแนน แสดงว่า ปกติ / ไม่เครียด
18-25	คะแนน แสดงว่า เครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย
26-29	คะแนน แสดงว่า เครียดปานกลาง
30-60	คะแนน แสดงว่า เครียดมาก

ผลการประเมินและวิเคราะห์ความเครียด

คะแนน 0-5 ท่านมีความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ หมายความว่า ท่านอาจตอบไม่ตรงตามความจริง อาจเข้าใจคำถามคลาดเคลื่อน ท่านอาจขาดแรงจูงใจ มีความเฉื่อยชา หรือชีวิตประจำวันซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ ปราศจากความตื่นเต้น

คะแนน 6-17 ท่านมีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อม ล้อมเป็นอย่างมาก ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่ ความสำเร็จในชีวิตได้

คะแนน 18-25 ท่านมีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย ถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ใน ชีวิตประจำวัน อาจไม่รู้ว่ามีความเครียดหรืออาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างแต่ไม่ชัดเจนและพอทนได้ อาจต้องใช้เวลาในการปรับตัว แต่ในที่สุดท่านก็จะสามารถจัดการ กับความเครียดได้และความเครียดระดับนี้ไม่เป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต

คะแนน 26-29 ท่านมีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติปานกลาง ขณะนี้ท่านเริ่มมีความตึงเครียด ก่อนข้างสูง และได้รับความเดือนร้อนจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้ง และวิกฤตการณ์ใน ชีวิตเป็นสัญญาณเตือนขึ้นต้นว่าท่านกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้ง ซึ่งท่านจัดการแก้ไขด้วยความ ยากลำบากลักษณะดังกล่าวจะเพิ่มความรุนแรง ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานจำเป็นต้องหาวิธีการแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ ให้ลดน้อยลงหรือหมดไปด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง

คะแนน 30-60 ท่านมีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติมาก กำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรงเรื้อรัง ความพิการ การสูญเสีย ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจซึ่งมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตอย่าง

ชัดเจน ทำให้ชีวิตไม่มีความสุข ความคิดฟุ้งซ่าน ตัดสินใจผิดพลาด ขาดความยับยั้งชั่งใจ เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย บางครั้งอาจมีพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง ความเครียดระดับนี้ถือว่าความรุนแรงมาก หากปล่อยไว้โดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

“แนวทางการจัดการความเครียด”

เราจะรู้ได้อย่างไรว่าเรากำลังเผชิญกับความเครียด สิ่งที่เราสามารถทำได้คือการสำรวจตัวเองว่า ร่างกาย อารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรมของเรามีอะไรที่ผิดปกติไปบ้าง เช่น การนอนไม่หลับ การขาดสมาธิ ความ ซึมเศร้าหรือความวิตกกังวลใจ อารมณ์แปรปรวน โมโหง่าย การเหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย ขาดแรงจูงใจ การเบื่อ อาหาร ปวดศีรษะ เป็นต้น เมื่อเรารู้ตัวว่าเรามีความเครียดแล้ว เราต้องยอมรับความจริงและคิดเชิงบวก และ ดำเนินการวางแผนแก้ปัญหาที่เราจะจัดการ (coping) กับความเครียดได้โดยการค้นหาสาเหตุของความเครียด ว่าเกิดจากอะไร ซึ่งแต่ละคนมีแนวทางการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันไป เป็นผลจากการอบรมเลี้ยงดู สภาพแวดล้อม ค่านิยม การศึกษาและสุขภาพร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลไม่สามารถจัดการหรือเผชิญหน้ากับ ความเครียดได้อย่างเหมาะสมก็จะยิ่งทำให้ความเครียดมีมากขึ้น บางคนพยายามแก้ปัญหาความเครียดด้วย การเลี่ยงปัญหา การหยุดพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหา การควบคุมตนเองให้คิดทางบวก การใช้หลักศาสนา การ ปฏิเสธปัญหา เป็นต้น

ในการจัดการความเครียดนั้น Lazarus และ Folkman (1984: 13) ได้กล่าวว่าเป็นกระบวนการทาง ปัญญาและทางพฤติกรรมเพื่อจัดการปัญหาทั้งที่เกิดจากภายนอกและจากภายในตัวบุคคลเอง โดยการประเมิน สถานการณ์ว่าเกี่ยวข้องกับตนเองหรือไม่ ส่งผลดีหรือผลเสียต่อตนเองหรือไม่อย่างไร เช่น ความสูญเสียหรือการ ถูกคุกคาม ต่อมาบุคคลจะพยายามแก้ปัญหาหรือหาตัวช่วยอื่นในการแก้ปัญหาและทำการประเมิน สถานการณ์ซ้ำอีกครั้งว่า ปัญหายังมีอยู่ ลดลงหรือถูกกำจัดไปแล้ว ซึ่ง Lazarus และ Folkman ได้เสนอวิธีจัดการปัญหาความเครียดดังนี้คือ 1) การรับมือโดยตรง (attack) เป็นการกำจัดปัญหา เอาชนะด้วยวิธีการที่เหมาะสม 2) การ ถอนตัว (withdraw) การหลีกเลี่ยงหรือลดการเข้าไปเกี่ยวข้องกับ สถานการณ์นั้น และ 3) การประนีประนอม (compromise) จัดการกับความเครียดด้วยการปรับเปลี่ยนเป้าหมาย การหาสิ่งชดเชยทดแทน การหาเหตุผล เข้าข้างตนเอง ซึ่งในวิธีการจัดการ

ปัญหาความเครียดทั้ง 3 ลักษณะก็สามารถจำแนกได้ 2 ประเภทใหญ่คือ 1) การเผชิญหน้ากับปัญหาแบบมุ่งแก้ที่ปัญหา (problem-focused coping) ซึ่งเน้นการวิเคราะห์ปัญหาและการแก้ปัญหาโดยตรงและ 2) การเผชิญหน้ากับปัญหาแบบมุ่งแก้ที่อารมณ์ (emotion-focused coping) เน้นการ ลดความตึงเครียด ต่อมา Folkman และคณะ (1986) ได้จำแนกวิธีการจัดการปัญหาความเครียดเป็น 8 วิธีคือ 1) การเผชิญหน้า (confronting) พยายามเอาชนะหรือเปลี่ยนสถานการณ์เพื่อจัดการปัญหานั้นๆ 2) การถอยห่าง (distancing) การถอนตัวออกจากสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ 3) การควบคุมตนเอง (self-control) เป็นการ ควบคุมความรู้สึกและการกระทำของตนเองเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด 4) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (seeking social support) 5) การยอมรับผิดชอบต่อปัญหาว่าไม่สามารถแก้ไขได้ (accepting responsibility) 6) การหนี-การเลี่ยง (escape-avoidance) 7) การวางแผนแก้ปัญหา (playful problem-solving) 8) การประเมินสถานการณ์อีกครั้งในเชิงบวก (positive reappraisal) พยายามมองด้วยมุมใหม่

เมื่อบุคคลเกิดความเครียด ย่อมพยายามที่จะหาทางคลายความเครียดหรือที่เรียกว่า “การผ่อนคลาย” (relaxation) ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์และจิตใจ ซึ่งเมื่อผ่อนคลายความเครียดลงได้ บุคคลก็จะมีสติมีสมาธิ มากขึ้นและเมื่อเกิดปัญหาที่พร้อมที่จะแก้ปัญหาด้วยสติปัญญาและความมีเหตุผลที่มากขึ้น ซึ่งในการผ่อนคลาย นั้นสามารถทำได้หลายลักษณะดังนี้

1. การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เพื่อลดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อซึ่งเกิดจากความเครียด เมื่อกล้ามเนื้อ ได้ผ่อนคลายก็จะช่วยการไหลเวียนของโลหิตไปสู่สมองและไปเลี้ยงร่างกายได้ดีขึ้น ซึ่งวิธีการคลายกล้ามเนื้อทำได้โดยการออกกำลังกาย การเล่น โยคะ เมื่อเราออกกำลังกาย ร่างกายจะหลั่งสารเอนดอร์ฟิน (endorphin) ทำให้เรามีความสุข ลดอาการเจ็บปวด และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบภูมิคุ้มกัน เราอาจคลายกล้ามเนื้อด้วยการ สัมผัส การแช่น้ำอุ่นหรือการฝึกผ่อนคลายหายใจ ซึ่งช่วยลดระดับความดันโลหิต เกิดความสุขผ่อนคลาย ซึ่งในการผ่อนคลายกล้ามเนื้อทำได้โดย 1) คลายกล้ามเนื้อแต่ละส่วน (progressive relaxation) โดยการนั่งหรือนอนราบ เริ่มเกร็งกล้ามเนื้อทีละส่วน ไล่ไปตั้งแต่เท้าจนกระทั่งศีรษะ โดยการเกร็งกล้ามเนื้อครั้งละ 5-10 วินาที สลับกับ กับการคลายกล้ามเนื้อออก เช่น กำมือแล้วคลายมือออก เลิกคิ้วหรือขมวดคิ้วและคลายออก การยกไหล่สูงแล้ว คลายลง เป็นต้น

2) การฝึกหายใจลึก (deep breathing) โดยการนั่งขัดสมาธิหรือบนเก้าอี้ หายใจเข้า ทางจมูกช้าๆ ให้เต็มปอดนับ 1-10 กลั้นหายใจ 2-3 วินาที แล้วหายใจออกทางปากช้าๆ หายใจเข้าหน้าท้องพอง เมื่อหายใจออก หน้าท้องยุบแฟบลง เป็นต้น 3) การนวด (massage) เพื่อกระตุ้นการไหลเวียนของเลือดให้รู้สึก ปลอดโปร่ง สบายตัว ทำได้โดยการใช้นิ้วชี้กดที่หว่างคิ้ว/ใต้หัวคิ้ว/ ใต้ข้อกระดูกท้ายทอย/ตามแนวกระดูก คั่นคอ/ตามแนวบ่าด้านหลัง เป็นต้น

2. การคลายอารมณ์ เป็นการเพิ่มความสุข ไม่สร้างบรรยากาศที่ตึงเครียดทางอารมณ์ ทำให้สดชื่น เช่น การดูหนัง การฟังเพลง การร้องเพลง การดูกีฬา อ่านหนังสือ เดินเที่ยวหรือนอนเล่น ทำงานอดิเรก หุ่ดพัก การทำงาน พักผ่อนให้เพียงพอ สังสรรค์กับเพื่อน หรือพูดคุยกับคนที่ไว้ใจได้เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลได้ ระบายความอัดอั้นคับข้องใจ การได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนสนิท นอกจากจะช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาได้ในระดับหนึ่งแล้วยังช่วยให้บุคคลได้ทบทวนความคิดของตนเองอีกด้วย นอกจากวิธีคลายความ เครียดดังกล่าวแล้ว การดื่มชาเขียวซึ่งมีสารระงับความโกรธ การทานของหวาน หรือการทานช็อคโกแลตก็ช่วย รักษา ระดับฮอร์โมนคอร์ติซอลให้กับร่างกายได้ หรือการนอนพักสักครูหรือเพียงแค่การพักสายตาลง หรือการ นับเลข การขยับตัวยืดเส้นยืดสาย การเดินเล่น การหิวผม การจดบันทึทหรือ การเขียนไดอารี่ การบำบัดด้วย กลิ่นหอม (aromatherapy) ก็ช่วยคลายเครียดได้เช่นกัน

3. การคลายจิตใจ ทำให้จิตใจสงบ มองโลกในแง่ดี มีความสุขในจิตใจ ซึ่งทำได้โดยการสะกดจิต การ นั่งสมาธิ ช่วยเพิ่มการรู้จักตนเองด้วยการสำรวจอารมณ์ ความคิดความรู้สึกของตนเอง นอกจากจะทำให้จิตใจ สงบแล้ว ยังช่วยเรื่องอัตราการเต้นของหัวใจ หายใจช้าลง อัตราความดันโลหิตลดลง ความดันโลหิตลดลงและ การคลายจิตใจยังทำได้โดยการสร้างภาพตามจินตนาการ โดยการนึกถึงภาพหรือเหตุการณ์ที่รื่นรมย์ที่ให้ความรู้สึกละวาง เช่น สวนดอกไม้ ชายทะเลหรือสถานที่สวยงามอื่นๆ เป็นต้น

“การเอาชนะความเครียดและการทำงานอย่างมีความสุข”

การทำงานเป็นกิจกรรมหลักกิจกรรมหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะโดยเฉลี่ยคนเราจะ ทำงานวันละ 8 ชั่วโมงหรือ 1 ใน 3 ของชีวิตในแต่ละวัน สถานที่ทำงานจึงเปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 ของบุคคล นอกจากนี้การทำงานยังเป็นกิจกรรมที่ทำให้เราได้แสดงความรู้ความสามารถ สร้าง

คุณค่าและความภาคภูมิใจ ให้กับตัวเอง ทำให้เรามีรายได้เพื่อสร้างความมั่นคงและคุณภาพชีวิตและฐานะทางสังคมที่ดีให้กับตนเองและ ครอบครัวอีกด้วย ซึ่งเมื่อบุคคลต้องทำงานในหน่วยงานที่มีเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน ความรู้ความสามารถ ความคาดหวัง ความต้องการ มุมมองทัศนคติที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้บุคคลต้องปรับตัวให้เข้าหากัน นอกจากความจำเป็นในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นในองค์กรแล้ว ยังมีความ กดดันจากความรับผิดชอบ หน้าที่และภาระงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหากบุคคลได้ทำงานกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ในสภาพการทำงานที่เป็นมิตรและเครื่องมืออำนวยความสะดวกครบ ทันสมัย เหมาะสมและพอเพียง และได้รับมอบหมายหน้าที่ภาระงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ บุคคลย่อมมี ความสุขในการทำงานในหน่วยงานนั้น ในทางกลับกัน หากบุคคลต้องทำงานในหน่วยงานที่สัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรในองค์กรไม่ดี ภาระงานที่รับผิดชอบไม่ตรงกับความสามารถหรือความรู้ความสามารถ หรือปริมาณภาระงานมีมากหรือน้อยเกินไป ยากหรือง่ายเกินไป และต้องทำงานในสภาพการทำงาน ที่ขาดอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้พื้นฐานที่จำเป็น และถ้าบุคคลต้องทำงานด้วยความเบื่อหน่ายและอึดอัดขี้ยา บังคับเหล่านี้ อาจทำให้บุคคลเหนื่อยล้า ไม่มีความสุขในการทำงาน เกิดความเครียดสะสมในการทำงาน และท้ายที่สุดก็จะทำให้สุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจอ่อนแอและเจ็บป่วย เช่น ปวดหัวเรื้อรัง เป็นโรคกระเพาะ ความดันโลหิตสูง แม้ว่าเงินเดือนหรือผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการแต่เงินก็ไม่ใช่ทุกสิ่ง หากทำงานโดย ปราศจากความสุข ผลการปฏิบัติงานก็จะไม่มีคุณภาพเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน อาจโดนตำหนิ กลายเป็น ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับองค์กรหรือหน่วยงานได้

“ความสุขคืออะไร”

ความสุข (happiness) คือ ความสบายกายสบายใจ ความอยู่ดีมีสุข (well-being) และในทางจิตวิทยา ความสุขหมายถึง สุขภาวะ (subjective well-being) ที่สมบูรณ์แข็งแรงทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม มีความสามารถในการจัดการปัญหาและในการดำเนินชีวิต มีสุขภาพจิตดีเข้มแข็ง อารมณ์มั่นคง ปราศจากความ วิตกกังวล ความกลัวหรือความเครียด ซึ่งความสุขอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ความสุขเป็นผลจากปัจจัย ภายในจิตใจ เช่น ความสงบจากการปฏิบัติธรรม หรือนั่งสมาธิ และเป็นผลจากปัจจัยภายนอก เช่น ความมั่นคง

ทางเศรษฐกิจ สังคม ครอบครัว โดยเมื่อพิจารณาตามคู่มือความสุข 8 ประการในที่ทำงาน (happy workplace) ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) แสดงให้เห็นว่า องค์การที่จะมีประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญกับคนหรือสมาชิกขององค์กรของตนเอง ประกอบด้วย Happy Body (สุขภาพ ดีแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ) Happy Heart (น้ำใจงาม เอื้ออาทร) Happy Society (สังคมดี สามัคคีปรองดอง) Happy Relax (ผ่อนคลาย ปราศจากความเครียด) Happy Brain (หาความรู้ พัฒนาตนเอง) Happy Soul (ทางสงบ มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต) Happy Money (ปลอดหนี้ มีเงินออม ใช้เงินเป็น) Happy Family (ครอบครัวดีอบอุ่นและมั่นคง) ซึ่งความสุข 8 ประการเป็นความสุขพื้นฐานของบุคคลวัยทำงานเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติ งาน ได้เต็มศักยภาพและทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ บุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กรเกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร โดยเชื่อว่า ถ้าบุคคลมีความสุขและแข็งแรงก็จะทำให้ครอบครัวและสังคมมีความสุขและแข็งแรง ตามไปด้วย ถ้าองค์กรต้องการผลิตผลที่ดีก็ต้องทำให้บุคคลมีความสุขและมีความพร้อมที่จะทำงานและมีความ พร้อมที่จะทุ่มเทกายและใจให้กับการทำงาน ดังนั้นในการสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องให้ความสำคัญกับคนในองค์กร

การทำงานอย่างมีความสุขสามารถนำทฤษฎี “ความฉลาดทางอารมณ์” มาปรับใช้ได้ ทั้งนี้เพราะในการ ที่จะทำงานหรืออยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมหรือในองค์กรได้นั้น บุคคลต้อง 1) เข้าใจและตระหนักรู้จักตนเอง (self-awareness) เข้าใจอารมณ์ ความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด พฤติกรรม ข้อดีข้อเสียของตนเอง 2) บริหารจัด การตนเอง (self-management) รู้จักวิธีการจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึก ความเครียด สามารถควบคุมการ แสดงออกและพฤติกรรมของตนเองได้อย่างเหมาะสม 3) เข้าใจผู้อื่นในสังคม (social-awareness) สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น เคารพ เข้าใจและยอมรับความเหมือนและความต่างระหว่างบุคคล 4) ตัดสินใจสิ่ง ต่างๆด้วยความรับผิดชอบ (responsible decision-making) สามารถแก้ปัญหาวิเคราะห์สาเหตุและผลลัพธ์ ของปัญหาและการตัดสินใจของตนเอง 5) สร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น (relationship skills) รวม ถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้

แม้ว่าความสุขจะเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวและหาได้ไม่ยาก เพียงแต่ต้องเริ่มต้นจากการเข้าใจตนเอง พอใจกับสิ่งง่ายๆ รู้จักคำว่าพอและพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้การที่บุคคลจะทำงานให้มีความสุขได้ นั้น บุคคลต้องเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้กับตนเอง เพื่อให้มีความกล้าและสามารถแสดงความรู้ความสามารถและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม ไม่ถูกความรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งการสร้างความมั่นใจให้กับตนเองเพื่อให้มีความสุขในการทำงาน รวมถึงเป็นการสร้างความสุขให้กับตัวเองด้วย โดยมีแนวทางการสร้างความมั่นใจและความสุขให้กับตัวเองดังนี้

1. มองหาข้อดีหรือจุดเด่นของตนเอง สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อตนเอง ต่อผู้อื่นและต่องาน
2. หมั่นหาความรู้เพิ่มเติมให้ตนเองรอบรู้รอบด้าน โดยการอ่าน การฟังและการจดบันทึก
3. หลีกเลี่ยงการตำหนิตนเอง เช่น “ฉันไม่มีความสามารถในการทำงานนี้” “ฉันทำไม่ได้”
4. คิดเชิงบวก (positive thinking) สร้างมโนภาพทางบวกให้กับตนเอง เช่น วันหนึ่งฉันจะ....
5. ปรับปรุงรูปลักษณ์ภายนอกของตนเอง เช่น เปลี่ยนทรงผม ปรับการแต่งตัว ลดน้ำหนัก ดูแลผิวพรรณ พัฒนาบุคลิกภาพและกิริยาท่าทาง พัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะการพูด
6. กล้าคิดกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง กล้าประเมินจุดบกพร่องของตนเองเพื่อหาทางปรับปรุง
7. สร้างความสำเร็จเล็กน้อยให้กับตนเอง เพื่อสร้างสมความมั่นใจและความภาคภูมิใจในตนเอง
8. ทำตนให้มีหลักการทำงานแบบ “อิทธิบาท 4” สร้างแรงจูงใจให้กับตนเองให้ทำงาน
9. ฝึกตนให้เป็นคนชอบลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด
10. ปรับทัศนคติและค่านิยมที่เหมาะสมในการทำงาน ไม่คิดเล็กคิดน้อย ไม่ต่อว่าองค์กร ไม่ว่าร้าย เจ้านาย ไม่ดูถูกเพื่อนร่วมงาน ทำงานทุกอย่างด้วยความจริงจังและซื่อสัตย์ แต่ไม่แครงเครียด
11. สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน สร้างมิตรไมตรี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักการ เป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ (give more, take less) รู้จักให้อภัยและรู้จักลืม (forgive and forget)

12. ปรับแนวทางการทำงานของตนเอง เป็นการ ทำงานเชิงรุก (proactive) ทำงานมุ่งไปข้างหน้า เชิง ป้องกัน ก่อนที่ปัญหาจะเกิด

13. จัดลำดับความสำคัญของงานและปัญหาต่างๆ ให้เหมาะสม

14. สร้างทัศนคติแบบ “win-win” ไม่มีผู้แพ้ ไม่มีผู้ชนะ ไม่มีความสูญเสีย

15. เอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจและยอมรับความแตกต่างของพฤติกรรม อารมณ์ความรู้สึกและความ ต้องการของผู้อื่น ประนีประนอม

16. หาเวลาทำสิ่งที่ตัวเองรักและเลือกที่จะมีความสุข และหาเวลาพักผ่อนเพื่อคลายเครียด

17. ใช้เวลาอยู่กับคนที่ทำให้เราสบายใจและยิ้มได้ เมื่อเราอยู่กับคนที่อารมณ์ดี เราก็จะอารมณ์ดีด้วย

แม้ว่าความเครียดจะเป็นสิ่งที่บุคคลส่วนใหญ่ไม่พึงประสงค์ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกายต่อ ความรู้สึก ว่าตนเองถูกคุกคาม ซึ่งความเครียดมีอิทธิพลต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิตใจ พฤติกรรมการดำเนิน ชีวิต พฤติกรรมการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน รวมถึงบุคคลแวดล้อม ด้วย นอกจากนี้ ความเครียดยังสามารถก่อประโยชน์ได้ ทำให้ บุคคลขยันขึ้น ตั้งใจขึ้นและมีความกระตือรือร้น (eustress) แต่ ความเครียดก็สามารถเป็นภัยคุกคามต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจของบุคคลได้เช่นกัน (distress) ทำให้เกิด ความวิตกกังวล ขาดสมาธิ อารมณ์แปรปรวน ร่างกายเจ็บป่วยด้วยโรค ภัยต่างๆ แต่เราก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยง ความเครียดได้เพราะ ความเครียดเกิดได้จากทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคลเองหรือเกิด จากปัจจัยภายนอก ดังนั้น เราไม่ควรหวาดกลัวความเครียดแต่ ควรทำความเข้าใจ ใส่ใจและรู้เท่าทันความเครียด โดยการ ทำการประเมิน หรือสำรวจตัวเองว่าเรามีอาการผิดปกติใดๆ ที่แสดงออกถึงความเครียดหรือไม่ และความเครียดนั้นๆ เกิดขึ้น เพราะสาเหตุใด เราจะสามารถปรับตัวรับมือหรือ ลดความเครียดนั้นลงได้อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. คู่มือคลายเครียด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2542.
- _____. รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. สมุทรปราการ : โรงพิมพ์ ทิคอม, 2542.
- สุทธิชัย ปานปรีชา. อารมณ์ ความเครียดและการปรับตัว. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์, 2531.
- นิภา แก้วศรีงาม. “ความเครียด (stress)”. วารสารวงการครู, 2 (13) มกราคม 2548 : 90 - 93.
- ลิขิต กาญจนภรณ์. สุขภาพจิต. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2546
- สำนักพัฒนาสุขภาพจิต. แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง. [วันที่สืบค้น 20 กรกฎาคม 2 5 5 9] . เข้าถึงได้จาก: <http://www.dmh.go.th/ebook/dl.asp?id=134> “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546” เข้าถึงได้จาก <http://www.moe.go.th/moe/th/office/powerMOE2556.pdf>
- อัมพร โอตระกูล. สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์หน้าอักษรการพิมพ์, 2538.
- Cooper, Cary L.; Dewe, Philip J. and O’Driscoll, Michael P. Organizational Stress. Thousand Oaks, California: Sage, 2001.
- _____. & Marshal J. “Occupational Sources of Stress: A Review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health,” Journal of Occupational Psychology 49, 1976 : 11-28.
- Dawkins, J.E. Depp, F.C. and Selzer N.E. “Stress and the Psychiatric Nurse,” Journal of Psychosocial Nursing,, 23 (1985) : 8-15.
- Folkman, S. Lazarus, R.S. Dunkel-Schetter, C. Delogis, A., Gruen, R. “The Dynamics of stressful encounter: cognitive appraisal, coping ad encounter outcomes,” Journal of Personality and Social Psychology 50 (1986): 992-1003.
- Lazarus, Richard, and Susan Folkman. Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer Publishing, 1984.
- Luckman, Joan, and Karen Sorenson. Medical-Surgical Nursing : A Psychophysiologic Approach. Philadelphia : W.B. Saunders Company, 1987.
- Miller, B.E. and C.B.Keane. “Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing,” Journal of Occupational. Philadelphia : W.B. Saunders Company, 1972.
- Neuman,B. The Neuman Systems Model, 3rd Ed. Norwalk: Appleton & Lange, 1995.
- Selye, H. Stress in the Health and Disease. Woburn, Mass: Butterworth, 1956.

