

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การบริหารสถานศึกษา
 - 1.1 ความหมายของการบริหาร
 - 1.2 ความหมายของการบริหารสถานศึกษา
 - 1.3 ขอบข่ายและภารกิจการบริหารสถานศึกษา
 - 1.3.1 การบริหารงานวิชาการ
 - 1.3.2 การบริหารงานงบประมาณ
 - 1.3.3 การบริหารงานบุคลากร
 - 1.3.4 การบริหารงานทั่วไป
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมายของความเครียด
 - 2.2 สาเหตุของความเครียด
 - 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
 - 3.1 ข้อมูลทั่วไป
 - 3.2 ภารกิจและการจัดการศึกษา
 - 3.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

การบริหารสถานศึกษา

การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรต่างๆ สามารถเรียนรู้และพัฒนาไปสู่ การความสำเร็จเพราะการศึกษาเป็นการพัฒนาทรัพยากรทุกด้านให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้จะนำความรู้ไปใช้ในการประกอบ อาชีพ หน่วยงานที่เป็นแรงขับเคลื่อนในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้รวมทั้งผลิตทรัพยากร มนุษย์ที่มีความรู้คู่คุณธรรมก็คือ โรงเรียนหากกล่าวไปแล้วโรงเรียนแต่ละแห่งได้มีการก่อตั้งมานาน และยังคงดำรงอยู่ได้ โรงเรียนบางแห่งได้รับคำนิยามจากผู้ปกครองในการนำบุตรหลานเข้าศึกษาต่อ สิ่งนี้ย่อมแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพในการบริหารโรงเรียนนั้นดังนั้นโรงเรียนทุก แห่งจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนำการบริหารเข้ามาช่วยในการพัฒนาโรงเรียนให้มี การความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จสูงสุด และยังเป็นการทำให้โรงเรียนได้เป็นที่ยอมรับ ดังนั้น การนำหลักบริหารมาประยุกต์ใช้ในการบริหารโรงเรียนก็ส่งผลให้โรงเรียนนั้นมีระบบการบริหาร อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผลิตผลทางการศึกษาเหล่านั้น คือ นักเรียนอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนเก่ง ดี และมีความสุข

1. ความหมายของการบริหาร

การบริหารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์ในทุกองค์กรและทุกสังคม เปรียบ แล้วเป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ โดยที่การบริหารมีจุดประสงค์เพื่อให้ องค์กรนั้นทำงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน โดยมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การบริหาร” ไว้หลายแนวคิด ดังนี้

วิชัย ดันศิริ (2549, หน้า 294) ได้กล่าวว่า การบริหาร (Administration) ใช้ใน ความหมายกว้างๆเช่นการบริหารราชการ อีกคำหนึ่งคือการจัดการ (Management) ใช้แทนกันได้กับ คำว่าการบริหารส่วนมาก หมายถึง การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกัน ดำเนินการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายๆ อย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้ กระบวนการ ตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสมเพื่อให้บุคคลพัฒนาไปตรงตามเป้าหมายของ สังคมที่ตนดำเนินชีวิตอยู่

หวน พิณรุฬพันธ์ (2549, หน้า 2) การบริหาร คือศิลปะในการทำให้สิ่งต่างๆ ได้รับการ กระทำจนเป็นผลสำเร็จ หมายความว่าผู้บริหารไม่ใช่ผู้ปฏิบัติ แต่ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงาน จนเป็นผลสำเร็จตรงตามจุดหมายขององค์กร หรือตรงตามจุดหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว

พรหมเมศวร์ คำผาบ (2549, หน้า 9) สรุปได้ว่า การบริหารคือ กระบวนการที่ใช้ทั้ง ศาสตร์และศิลป์ ที่จะทำงานต่างๆ ลุล่วงหรือสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วย

วิธีการดำเนินการตามกระบวนการบริหาร ซึ่งผู้บริหารต้องอาศัยทั้งอำนาจหน้าที่ ภาวะผู้นำ ทักษะ และความรู้ทางการบริหารมาดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล

วิโรจน์ สารรัตนะ (2554, หน้า 1) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การบริหารเป็นรูปแบบกระบวนการดำเนินการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กรโดยอาศัยหน้าที่การบริหารที่สำคัญ หน้าที่การบริหารที่สำคัญ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

จากความหมายของการบริหารที่ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารหมายถึง กระบวนการใช้ศาสตร์และศิลป์ของผู้บริหาร ในการร่วมมือและพัฒนาการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีระบบ และนำมาซึ่งความสำเร็จสู่ล่งในการปฏิบัติงาน การยอมรับจากบุคคลภายในองค์กร สร้างความสำเร็จให้กับองค์กร อันนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน

2. ความหมายของการบริหารสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษาเป็นกระบวนการและภาระงานของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะนำสถานศึกษานั้นก้าวไปสู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ที่สถานศึกษาได้กำหนดไว้โดยทั้งนี้เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องใช้กระบวนการทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารสถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพได้มีผู้ให้ความหมายของการบริหารสถานศึกษาไว้ดังนี้

เกียรติยศ เอี่ยมองเอก (2546, หน้า 8) สรุปไว้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การบริหารการศึกษาของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่จะส่งเสริมให้การบริหารงานสถานศึกษาเกิดสัมฤทธิ์ผล มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ส่วนสำคัญ ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานธุรการ การบริหารงานกิจการนักเรียน การบริหารอาคารสถานที่ และบริหารงานความสัมพันธ์กับชุมชน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2547, หน้า 130) ได้กล่าวถึง บทบาทหน้าที่ผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่าผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ สร้างจิตสำนึกในทิศทางและเป้าหมาย มีความคาดหวังในครูและบุคลากร โดยเฉพาะผู้เรียนให้ความสำคัญในการปรับปรุงการเรียนการสอน ติดตามดูแลการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรให้พยายามทำให้ดีที่สุด

อุบล โสภากาศ (2549, หน้า 28) ได้ให้กล่าวไว้ว่าการบริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ได้รับการแต่งตั้งดูแล รับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะผู้บริหารต้องทำหน้าที่ในการตัดสินใจสั่งการ อำนวยความสะดวกและประสานงานในการดำเนิน

ภารกิจต่างๆ ของสถานศึกษาให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ประหยัดทั้งกำลังกาย กำลังทรัพย์ และเกิดประโยชน์สูงสุดตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

จากการที่มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่าการบริหารสถานศึกษาไว้อย่างหลากหลาย จึงสรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาได้ร่วมกันปฏิบัติ เพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่สถานศึกษาดังไว้ ประกอบด้วยการบริหาร 4 ด้าน คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาศักยภาพของสถานศึกษาและผลผลิตของสถานศึกษา คือ นักเรียนที่สำเร็จออกไปให้เป็นที่ยอมรับจากภายนอกและภายในอย่างแท้จริง

3. ขอบข่ายและภารกิจการบริหารสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2546, หน้า 33) ได้ดำเนินการกำหนดขอบข่ายและภารกิจการบริหารสถานศึกษา โดยกำหนดขอบข่ายการบริหารงานของสถานศึกษาไว้ 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ซึ่งสรุปสาระสำคัญในแต่ละงานดังนี้

3.1 การบริหารงานวิชาการ

การบริหารงานวิชาการ เป็นภาระงานของผู้บริหารและบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพราะเป็นงานที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา ได้มีผู้ที่ให้ความหมายของการบริหารงานวิชาการ และขอบข่ายภารกิจ พอสรุปได้ดังนี้

อังสินันท์ อินทรกำแหง (2551, หน้า 282) กล่าวว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การจัดกิจกรรมทุกชนิดในโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

หวน พิณรุฬพันธ์ (2549, หน้า 4) กล่าวว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง กระบวนการปรับปรุงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาผู้เรียน ทั้งนี้ต้องมียุทธศาสตร์ประกอบในหลายๆด้าน อาทิ ต้องมีการควบคุม ดูแลการจัดอุปกรณ์การเรียนการสอน การจัดแบบเรียน การจัดคู่มือครู เผยแพร่งานวิชาการ การวิจัยค้นคว้า ตลอดจนการนิเทศ

กระทรวงศึกษาธิการ (2546, หน้า 33-38) ได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ว่างานวิชาการเป็นงานหลักหรือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษา ที่มุ่งเน้นให้มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปให้กับร่วมจากสถานศึกษาให้มากที่สุด ด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้สถานศึกษาดำเนินการได้โดยอิสระ

คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนสถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้สถานศึกษาดำเนินงานด้านวิชาการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน สถานศึกษา ชุมชน และท้องถิ่น
- 2) เพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้มาตรฐาน และมีคุณภาพสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพภายในเพื่อพัฒนาตนเองและการประเมินจากหน่วยงานภายนอก
- 3) เพื่อให้สถานศึกษาได้มีการพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนจัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาการเรียนรู้ที่สนองตามความต้องการของผู้เรียน ชุมชนและท้องถิ่น โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อให้สถานศึกษาได้ประสานความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและของบุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงานและสถาบันอื่นๆ อย่างกว้างขวาง

ขอบข่ายและภารกิจ

- 1) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา
- 2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
- 3) การวัดผล ประเมินผล และการเทียบโอนผลการเรียน
- 4) การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- 5) การพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- 6) การพัฒนาแหล่งเรียนรู้
- 7) การนิเทศการศึกษา
- 8) การแนะแนวการศึกษา
- 9) การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
- 10) การส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชน
- 11) การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น
- 12) การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการให้แก่บุคลากร ครอบครัว องค์กร หน่วยงานและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา

ขอบข่ายการดำเนินงาน

- 1) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา

1.1) ศึกษาวิเคราะห์เอกสารหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544 สาระแกนกลางของกระทรวงศึกษาธิการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสภาพปัญหา และความต้องการของสังคม ชุมชนและท้องถิ่น

1.2) วิเคราะห์สภาพแวดล้อม ประเมินสถานภาพสถานศึกษาเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยพยายามบูรณาการเนื้อหาสาระทั้งในกลุ่มสาระการเรียนรู้เดียวกัน และระหว่างกลุ่มสาระการเรียนรู้ตามความเหมาะสม

1.3) นำหลักสูตรไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนและบริหารจัดการหลักสูตรให้เหมาะสม

1.4) นิเทศการใช้หลักสูตร

1.5) ติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตรและปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรตามความเหมาะสม

2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้

2.1) จัดทำแผนการเรียนรู้ โดยผู้เรียนมีส่วนร่วม

2.2) จัดกระบวนการเรียนรู้ให้ยืดหยุ่นตามความเหมาะสมทั้งด้านเวลา สาระการเรียนรู้และผู้เรียน

2.3) จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยการปฏิบัติจริงจากแหล่งเรียนรู้และเครือข่ายการเรียนรู้

2.4) การแนะแนวเป็นส่วนหนึ่งของการจัดกระบวนการเรียนรู้

2.5) ให้ผู้ปกครอง ครอบครัว ชุมชน และสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกระบวนการเรียนรู้

2.6) ส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลายและต่อเนื่อง

3) การวัดผล ประเมินผล และการเทียบโอนผลการเรียน

3.1) กำหนดระเบียบการวัด และการประเมินของสถานศึกษา

3.2) จัดทำเอกสาร หลักฐานทางด้านการศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบของการวัดและประเมินผลของสถานศึกษา

3.3) วัดผล ประเมินผล เทียบโอนประสบการณ์ เทียบโอนผลการเรียนและอนุมัติผลการเรียนในสถานศึกษา

3.4) จัดให้มีการประเมินผลการเรียนทุกช่วงชั้น และจัดให้มีการซ่อมเสริมกรณีที่มีผู้เรียนไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

- 3.5) จัดให้มีการพัฒนาเครื่องมือในการวัด และประเมินผล
- 3.6) มีการเทียบโอนผลการเรียน โดยคณะกรรมการ
- 3.7) จัดระบบสารสนเทศด้านการวัดผล ประเมินผล และการเทียบโอนผลการเรียนเพื่อใช้ในการอ้างอิง ตรวจสอบและใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอน
- 4) การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - 4.1) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยการบริหารจัดการ และพัฒนาคุณภาพงานวิชาการ ในภาพรวมของสถานศึกษา
 - 4.2) ส่งเสริมให้ครู ศึกษา วิเคราะห์วิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้
 - 4.3) ให้แต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ ประสานความร่วมมือในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยตลอดจนแพร่ผลงานการวิจัย
 - 4.4) พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และงานวิชาการกับสถานศึกษา บุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงานและสถาบันอื่น
- 5) การพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
 - 5.1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูผลิต พัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการศึกษา
 - 5.2) จัดหาสื่อและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้กับผู้สอนและผู้เรียนอย่างเพียงพอและหลากหลาย
- 6) การพัฒนาแหล่งเรียนรู้
 - 6.1) จัดให้มีแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาให้พอเพียงและสอดคล้องกับการจัดกระบวนการเรียนรู้
 - 6.2) ส่งเสริมให้ครูและผู้เรียนได้ใช้แหล่งเรียนรู้ ทั้งในและนอกสถานศึกษา เพื่อพัฒนาการเรียน
- 7) การนิเทศการศึกษา
 - 7.1) จัดระบบการนิเทศวิชาการ และการเรียนการสอนภายในสถานศึกษา
 - 7.2) นิเทศงานวิชาการและการเรียนรู้ในรูปแบบหลากหลายและเหมาะสมกับสถานศึกษา
 - 7.3) ประเมินผลการจัดระบบ และกระบวนการนิเทศการศึกษาในสถานศึกษา
 - 7.4) ติดตามประสานงานกับเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบและกระบวนการนิเทศงานวิชาการและการเรียนการสอนของสถานศึกษา

8) การแนะแนวการศึกษา

8.1) จัดระบบการแนะแนวทางวิชาการ และวิชาชีพภายในสถานศึกษา

8.2) จัดให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและกระบวนการเรียนการสอน
ดำเนินการแนะแนวสถานศึกษา

8.3) ติดตามและประเมินผลการจัดระบบและกระบวนการแนะแนว
การศึกษานอกสถานศึกษาประสานความร่วมมือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ด้านการ
แนะแนวการศึกษา กับสถานศึกษาหรือเครือข่ายการแนะแนวภายในเขตพื้นที่การศึกษา

9) การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

9.1) จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับสถานศึกษา

9.2) สนับสนุน ส่งเสริมให้มีระบบการประกันคุณภาพในระดับหน่วยงาน
ในสถานศึกษา

9.3) กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลการประกันคุณภาพ
การศึกษาระดับสถานศึกษา

9.4) ปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ
สถานศึกษา

10) การส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชน

10.1) ดำเนินการเสริมความรู้และประสบการณ์ให้กับชุมชน โดยร่วมมือกับ
บุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันอื่น

10.2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนสามารถเลือกสรรภูมิปัญญาและ
วิทยาการต่างๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ โดยความร่วมมือกับ
บุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่น

10.3) สนับสนุน และช่วยเหลือให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และ
ประสบการณ์ระหว่างชุมชน โดยร่วมมือกับบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่น

11) การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น

11.1) ประสานความร่วมมือช่วยเหลือในการพัฒนางานวิชาการกับ
สถานศึกษาของรัฐ เอกชน และองค์กรปกครองท้องถิ่น

11.2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนางานวิชาการกับองค์กรต่างๆ
ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

12) การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการให้แก่บุคลากร ครอบครัวยุทธศาสตร์
หน่วยงานและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา

12.1) สำรวจและศึกษาข้อมูลการจัดการศึกษา รวมทั้งความต้องการในการได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการของบุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา

12.2) ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาวิชาการและพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ในการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา

12.3) จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการจัดการศึกษาของบุคคล องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ พอที่จะสรุปได้ว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา กระบวนการเรียนรู้ กระบวนการวัดผล ประเมินผล การเทียบโอนผลการเรียน การวิจัย การจัดทำสื่อ และนวัตกรรม เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา แหล่งเรียนรู้ การนิเทศการศึกษา การแนะแนวการศึกษา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการแก่บุคลากร ครอบครัว องค์กร หน่วยงานและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาและผู้เรียนอย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ

3.2 การบริหารงานงบประมาณ

การบริหารงานงบประมาณ ได้มีผู้ที่ให้ความหมายและขอบข่ายภารกิจไว้ พอสรุปได้ดังนี้

รุ่ง แก้วแดง (2546, หน้า 121-122) ได้กล่าวถึง การบริหารงานงบประมาณ และการเงินใหม่ว่า โรงเรียนต้องให้ความสำคัญกับการวางแผนกำหนดเป้าหมายและจัดลำดับความสำคัญของการกำหนดการใช้เงินให้ชัดเจน กล่าวคือ ต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นอันดับแรกและในการดำเนินงานต้องแสดงให้เห็นว่า ได้ใช้งบประมาณที่สอดคล้องกับแผนเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2546, หน้า 39-50) กำหนดว่า การบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษามุ่งเน้นความเป็นอิสระ ในการบริหารจัดการมีความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานให้มีการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินสถานศึกษา รวมทั้งจัดหารายได้จากการบริหารมาใช้ในการจัดการเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีขึ้นต่อผู้เรียน

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้สถานศึกษาบริหารงานด้านงบประมาณมีความเป็นอิสระ คล่องตัว โปร่งใสตรวจสอบได้

- 2) เพื่อให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์เป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ
- 3) เพื่อให้สถานศึกษาสามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่ได้อย่างพอเพียงและมี

ประสิทธิภาพ

ขอบข่ายและภารกิจ

- 1) การจัดทำและเสนอของบประมาณ
 - 1.1) การวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา
 - 1.2) การจัดทำแผนกลยุทธ์หรือแผนพัฒนาการศึกษา
 - 1.3) การวิเคราะห์ความเหมาะสมการเสนอของบประมาณ
- 2) การจัดสรรงบประมาณ
 - 2.1) การจัดสรรงบประมาณในสถานศึกษา
 - 2.2) การเบิกจ่ายและการอนุมัติงบประมาณ
 - 2.3) การโอนเงินงบประมาณ
- 3) การตรวจสอบติดตามประเมินผล และรายงานผลการใช้เงินและผลการ

ดำเนินงาน

- 3.1) การตรวจสอบติดตามการใช้เงินและผลการดำเนินงาน
- 3.2) การประเมินผลการใช้เงินและผลการดำเนินงาน
- 4) การระดมทรัพยากร และการลงทุนเพื่อการศึกษา
 - 4.1) การจัดการทรัพยากร
 - 4.2) การระดมทรัพยากร
 - 4.3) การจัดหารายได้และผลประโยชน์
 - 4.4) กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
 - 4.5) กองทุนสวัสดิการเพื่อการศึกษา
- 5) การบริหารการเงิน
 - 5.1) การเบิกเงินจากคลัง
 - 5.2) การรับเงิน
 - 5.3) การเก็บรักษา
 - 5.4) การจ่ายเงิน
 - 5.5) การนำส่งเงิน
 - 5.6) การกักเงินไว้เบิกเหลือมปี

6) การบริหารบัญชี

6.1) การจัดทำบัญชีการเงิน

6.2) การจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน

6.3) การจัดทำและจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียน และรายงาน

7) การบริหารพัสดุและสินทรัพย์

7.1) การจัดทำระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ของสถานศึกษา

7.2) การจัดหาพัสดุ

7.3) การกำหนดรูปแบบรายการ หรือคุณลักษณะเฉพาะและจัดซื้อจัดจ้าง

ขอบข่ายการดำเนินงาน

1) การจัดทำและเสนอของบประมาณ

1.1) จัดระบบข้อมูลสารสนเทศและดัชนีวัดผลผลิตและผลลัพธ์ด้านงบประมาณของสถานศึกษา

1.2) วิเคราะห์แผนกลยุทธ์ โดยพิจารณาแผนงาน โครงการของฝ่ายต่างๆ เพื่อนำไปจัดตั้งเป็นแผนงานงบประมาณของสถานศึกษา

1.3) จัดทำแผนงบประมาณตามแผนงาน งาน โครงการ ให้มีความเชื่อมโยงกับดัชนีวัดผลผลิตและผลลัพธ์ของสถานศึกษา และของเขตพื้นที่การศึกษา

1.4) วิเคราะห์และลำดับความสำคัญของแผนงาน งาน โครงการ และจัดตั้งงบประมาณของสถานศึกษาเพื่อเสนอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการสถานศึกษา

1.5) จัดทำคำขอตั้งงบประมาณของสถานศึกษาเสนอสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

1.6) ทำสัญญาบริหารการสาธารณะ โดยมีเป้าหมายการให้บริการที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษา

2) การจัดสรรงบประมาณ

2.1) จัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้กับหน่วยงานภายในสถานศึกษา ตามแผนพัฒนาการศึกษาประจำปี โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษา

2.2) จัดส่งแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อขอใช้งบประมาณไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2.3) เบิกจ่ายงบประมาณประเภทต่างๆตามแผนปฏิบัติการประจำปี

2.4) อนุมัติการใช้งบประมาณของสถานศึกษาตามประเภทและรายการที่ได้รับงบประมาณ

2.5) โอนเงินงบประมาณวงเงินรวมต่างประเภท งบรายจ่ายขอแต่ละแผนงาน งาน โครงการ

2.6) รายงานผลการดำเนินงาน ผลการใช้จ่ายเงิน งบประมาณประจำปี โดยแสดงรายละเอียด ผลผลิต และผลลัพธ์ของแผนงาน งาน โครงการ ตามแบบที่กำหนดไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

3) การตรวจสอบ ติดตามและประเมินประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ

3.1) กำหนดแผนการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของสถานศึกษา

3.2) วางแผน ตรวจสอบ วิเคราะห์ ประเมินความพอเพียง และประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในของสถานศึกษา

3.3) สอบทานระบบการปฏิบัติงาน

3.4) สอบทานความเชื่อถือได้ของข้อมูล

3.5) ตรวจสอบระบบการดูแลรักษา และความปลอดภัยของทรัพย์สินของหน่วยรับตรวจ

3.6) การประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

3.7) การวางแผน การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินงานของสถานศึกษา

3.8) วิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานในสถานศึกษา

4) การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา

4.1) การวางแผน การรณรงค์ ส่งเสริมการระดมทุนการศึกษาและทุนเพื่อการพัฒนาสถานศึกษา

4.2) จัดทำข้อมูลสารสนเทศและระบบการรับจ่ายทุนการศึกษาและทุนเพื่อพัฒนาการศึกษาให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล คุ้มค่า

4.3) สรุป รายงาน เผยแพร่ และเชิดชูเกียรติผู้สนับสนุนทุนการศึกษาและทุนเพื่อการพัฒนาสถานศึกษา

4.4) สำรวจความต้องการของนักเรียน และคัดเลือกนักเรียนเพื่อเสนอผู้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

4.5) ประสานการกู้ยืมเพื่อการศึกษา กับหน่วยปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

4.6) สร้างความตระหนักแก่ผู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา

4.7) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน

4.8) จัดระบบสวัสดิการเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาให้สอดคล้องและเป็นไปตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4.9) ดำรง และจัดทำข้อมูลทรัพยากรเพื่อการศึกษาในเขตพื้นที่บริการของสถานศึกษา เพื่อประชาสัมพันธ์ให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

4.10) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของสถานศึกษาร่วมมือกันใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ต่อกระบวนการเรียนการสอนและสถานศึกษา

4.11) ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพร่วมกับบุคคล หน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน

4.12) ดำเนินการเชิญเชิญศิษย์บุคคลและหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนที่สนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา

4.13) จัดหารายได้และผลประโยชน์ และบริหารจัดการตามแนวทางของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5) การบริหารการเงิน

5.1) ยื่นเรื่องขอเบิกเงินพร้อมหลักฐานสำหรับรายการที่มีได้จัดสรรและกำหนดให้เบิกเป็นเงินก้อน เช่น เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร ให้เขตพื้นที่การศึกษา เว้นแต่กรณีการขอเบิกเงินสำหรับเงินงบประมาณที่จัดสรรและกำหนดให้เบิกเป็นวงเงินรวมไม่ต้องยื่นเรื่องให้เขตพื้นที่การศึกษา

5.2) รับเงินและออกใบเสร็จรับเงินในส่วนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถานศึกษา

5.3) เก็บรักษาเงินที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถานศึกษา

5.4) จ่ายเงินที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้บุคลากรหรือผู้มีสิทธิโดยตรง เว้นแต่กรณีที่เป็นอำนาจจ่ายคลังและที่คลังกำหนดให้ส่วนราชการผู้เบิกเป็นผู้จ่าย

5.5) หักเงิน ณ ที่จ่าย และนำเงินที่หักส่งตามอำนาจหน้าที่

5.6) นำส่งเงินที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยนำส่งคลังโดยตรงหรือนำส่งคลังผ่านธนาคาร

6) การบริหารการบัญชี

6.1) จัดทำบัญชีเฉพาะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถานศึกษา

6.2) จัดทำทะเบียนเฉพาะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถานศึกษา

6.3) จัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงินส่งเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเผยแพร่ต่อสาธารณชน

6.4) จัดทำและจัดหาเอง เว้นแต่เป็นแบบพิมพ์กลาง ที่เขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานต้นสังกัดหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจัดทำขึ้นเพื่อจำหน่ายแจก

7) การบริหารการพัสดุและสินทรัพย์

7.1) วางแผนจัดหาพัสดุปีปัจจุบันและล่วงหน้า 3 ปี เฉพาะส่วนที่จะจัดหาเองหรือที่จะร่วมมือกับสถานศึกษาอื่นหรือหน่วยงานอื่นจัดหา

7.2) กำหนดรูปแบบรายการหรือคุณลักษณะ เว้นแต่กรณีที่มีแบบรูปรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะมาตรฐานอยู่แล้ว

7.3) พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุในระดับสถานศึกษา

7.4) จัดหาพัสดุด้วยเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของสถานศึกษาโดยดำเนินการเอง หรือร่วมกับสถานศึกษาอื่นหรือหน่วยงานอื่น จัดหาตามแผนการจัดหาพัสดุประจำปี

7.5) ควบคุมดูแล บำรุงรักษา และจำหน่ายพัสดุในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของสถานศึกษา

7.6) จัดหาผลประโยชน์สินทรัพย์ในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานศึกษา

จากข้อความที่นักวิชาการ ได้กล่าวไว้ สรุปได้ว่า การบริหารงานงบประมาณ หมายถึง การดำเนินการทางการเงิน ทั้งในส่วนของเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำและเสนอของงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการใช้เงินและผลการดำเนินงาน การระดมทรัพยากร และการลงทุนเพื่อการศึกษา การบริหารการเงิน การบริหารบัญชี การบริหารพัสดุและสินทรัพย์ โดยต้องอาศัยความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และก่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาและทางราชการมากที่สุด

3.3 การบริหารงานบุคลากร

กระทรวงศึกษาธิการ (2546, หน้า 51-63) กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาเป็นภารกิจที่สำคัญที่มุ่งส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลให้เกิดความคล่องตัวอิสระ ภายใต้กฎระเบียบ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการพัฒนา มีความรู้ ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคง และก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลถูกต้อง รวดเร็วเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
- 2) เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและมีจิตสำนึกในการปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 3) เพื่อส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเต็มศักยภาพ โดยยึดมั่นในระเบียบวินัย จรรยาบรรณ อย่างมีมาตรฐานแห่งวิชาชีพ
- 4) เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคง และความก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขอบข่ายและภารกิจ

- 1) การวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง
- 2) การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง
- 3) การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
- 4) วินัยและการรักษาวินัย
- 5) การออกจากราชการ

ขอบข่ายการดำเนินงาน

- 1) การวางแผนอัตรากำลัง
 - 1.1) ประมาณความต้องการอัตรากำลัง
 - 1.2) จัดทำแผนอัตรากำลังของสถานศึกษา
 - 1.3) เสนอแผนอัตรากำลังของสถานศึกษาโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษา ไปยังเขตพื้นที่การศึกษา
- 2) กำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 2.1) สำรวจและรวบรวมข้อมูลขอปรับปรุงกำหนดตำแหน่งวิทยฐานะให้สูงขึ้นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา
 - 2.2) ขอ กำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะเพิ่มเติมและขออนุมัติตัด โอนตำแหน่งและอัตรากำลังเงินเดือน
 - 2.3) เสนอขอเปลี่ยนแปลงการกำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาต่อเขตพื้นที่การศึกษา
 - 2.4) ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และตามที่ได้รับมอบหมาย

- 3) การเกลี้ยอัตรากำลังของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 3.1) รวบรวมและรายงานข้อมูลของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาต่อเขตพื้นที่การศึกษา
- 4) การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง
 - 4.1) เสนอความต้องการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อเขตพื้นที่การศึกษา
 - 4.2) ดำเนินการสรรหาเพื่อบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกรณีที่ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาเห็นชอบหรือมอบหมาย
 - 4.3) ดำเนินการสรรหาและจัดจ้างบุคคล เพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งอัตราจ้างประจำหรืออัตราจ้างชั่วคราว ตามความต้องการและจำเป็นของสถานศึกษา ทั้งนี้ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
 - 4.4) แจ้งภาระงาน มาตรฐานคุณภาพ มาตรฐานวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
 - 4.5) ดำเนินการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการสำหรับบุคลากรทางการศึกษา หรือเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้มสำหรับผู้ได้รับการบรรจุเข้ารับราชการในตำแหน่ง
 - 4.6) ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขที่ได้แจ้งให้ทราบตามข้อ 1 (อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง)
 - 4.7) รายงานผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือการเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้มแล้วแต่กรณีต่อเขตพื้นที่การศึกษา
 - 4.8) ดำเนินการแต่งตั้ง หรือสั่งให้พ้นจากสภาพการเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดเมื่อได้รับอนุมัติจาก อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา
- 5) การย้ายข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา
 - 5.1) การย้ายผู้บริหารของหน่วยงานการศึกษาผู้บริหารสถานศึกษาเสนอความประสงค์ และเหตุผลความจำเป็นในการขอย้ายต่อเขตพื้นที่การศึกษา
 - 5.2) การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 5.3) รวบรวมรายชื่อและข้อมูลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์จะขอย้ายและให้ความเห็นชอบเสนอไปยังสถานศึกษาที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาประสงค์จะขอย้ายไปปฏิบัติงาน

5.4) พิจารณาให้ความเห็นชอบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์จะขอย้ายมาปฏิบัติงานในสถานศึกษา

5.5) ตั้งย้ายและสั่งบรรจุแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแล้วแต่ละกรณี ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

5.6) การย้ายผู้บริหารของหน่วยงานผู้บริหารสถานศึกษาเสนอความประสงค์และเหตุผล ความจำเป็นในการขอย้ายไปยังเขตพื้นที่การศึกษาต้นสังกัดและเขตพื้นที่การศึกษาที่ประสงค์จะขอย้ายไปปฏิบัติงาน

5.7) การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

5.7.1) รวบรวมรายชื่อและข้อมูลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์ขอย้ายเสนอไปยังสถานศึกษาที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาประสงค์ขอย้ายไปปฏิบัติงาน

5.7.2) พิจารณาให้ความเห็นชอบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์ขอย้ายมาปฏิบัติงานในสถานศึกษา

(1) ในกรณีให้ความเห็นชอบรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เสนอเรื่องไปยังเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อขออนุมัติ อ.ก.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

(2) ในกรณีให้ความเห็นว่าไม่สมควรรับย้าย ให้แจ้งเรื่องไปยังผู้บริหารสถานศึกษาต้นสังกัดของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์จะขอย้ายทราบ

(3) ตั้งย้ายและสั่งบรรจุแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแล้วแต่กรณีตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

6) การเปลี่ยนแปลงสถานภาพวิชาชีพ

6.1) ตรวจสอบคำขอเปลี่ยนแปลงสถานภาพของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความประสงค์จะขอเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง หน้าที่ และเสนอเขตพื้นที่การศึกษา

6.2) เสนอแนะให้ความเห็นชอบในกรณีที่มีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาขอเปลี่ยนแปลงตำแหน่งในสถานศึกษานั้นๆ

6.3) ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

7) เงินเดือนและค่าตอบแทน

7.1) อัตราเงินเดือนและค่าตอบแทนให้เป็นไปตามบัญชีและอัตราเงินเดือนและเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7.2) การได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีที่กำหนด

8) การเลื่อนขั้นเงินเดือน

8.1) การเลื่อนขั้นเงินเดือนปกติ

8.1.1) แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนดในฐานะผู้บังคับบัญชา

8.1.2) รวบรวมข้อมูลพร้อมความเห็นชอบของผู้มีอำนาจในการประเมินและให้ความเห็นในการเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเสนอคณะกรรมการตาม ข้อ 8.1.1 พิจารณา

8.1.3) แจ้งคำสั่งไม่เลื่อนขั้นเงินเดือนให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในฐานะผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมเหตุผลที่ไม่เลื่อนขั้นเงินเดือน

8.1.4) สั่งเลื่อนขั้นเงินเดือนให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในฐานะผู้มีอำนาจสั่งบรรจุแต่งตั้ง

8.2) การเลื่อนขั้นกรณีพิเศษกรณีถึงแก่ความตายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

8.2.1) เสนอเรื่องพร้อมข้อยุติและรายละเอียดไปยังเขตพื้นที่การศึกษา

8.2.2) ดำเนินการด้านสวัสดิการให้แก่ครอบครัวผู้ถึงแก่กรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนดตามความเหมาะสม

9) การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

9.1) วิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา

9.2) จัดทำแผนพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา

9.3) ดำเนินการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามแผนที่กำหนด

9.4) สร้างและพัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายในการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

10) การลาศึกษาต่อ

10.1) อนุญาตหรือเสนอขออนุญาตการลาศึกษาต่อตามนโยบายหลักเกณฑ์และวิธีการของเขตพื้นที่การศึกษาทราบ

10.2) เสนอเรื่องการอนุญาตให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาลาศึกษาต่อให้เขตพื้นที่การศึกษาทราบ

11) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

11.1) กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ ก.ค.ศ. กำหนด

11.2) ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กฎหมายกำหนด

11.3) นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา

11.4) รายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานในส่วนที่เขตพื้นที่การศึกษา ร้องขอได้รับทราบ

12) การส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ

12.1) ส่งเสริมพัฒนาตนเองของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพครูและคุณภาพการศึกษา

12.2) สร้างขวัญและกำลังใจข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยการยกย่องเชิดชูเกียรติ ผู้มีผลงานดีเด่นและมีคุณงามความดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด

12.3) ดำเนินการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามความเหมาะสม

13) มาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ

13.1) ดำเนินการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบ วินัย มาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ และบุคลากรทางการศึกษา

13.2) ควบคุม ดูแล และส่งเสริมข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีการประพฤติปฏิบัติตามระเบียบ วินัย มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพครู และบุคลากรทางการศึกษา

- 14) ส่งเสริมวินัยสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 14.1) เสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้ได้บังคับบัญชามีวินัย
 - 14.2) ป้องกันไม่ให้ผู้ได้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย
- 15) การดำเนินการทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 15.1) การดำเนินการทางวินัยแก่ข้าราชการครูและบุคลากรที่กระทำผิดวินัย

ไม่ร้ายแรง

15.1.1) กรณีมีข้อมูล ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรงในฐานะผู้บังคับบัญชา

15.1.2) พิจารณาลงโทษทางวินัย หากปรากฏผลการสอบสวนว่าผู้ได้บังคับบัญชากระทำผิดไม่ร้ายแรงตามอำนาจหน้าที่กฎหมายกำหนด

15.1.3) รายงานผลการพิจารณาลงโทษทางวินัยไปเขตพื้นที่การศึกษา

15.2) การดำเนินการทางวินัยแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้กระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง

15.2.1) แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนการกระทำผิดวินัยร้ายแรงในฐานะผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งหรือรายงานต่อผู้มีอำนาจ แล้วแต่กรณี

15.2.2) ประสานกับหน่วยงานการศึกษาอื่นและกรรมการสอบสวนกรณีมีการกระทำผิดวินัยร้ายแรง

15.2.3) พิจารณาระดับโทษและสั่งลงโทษกรณีความผิดไม่ร้ายแรงแล้วรายงานให้เขตพื้นที่การศึกษาหรือเสนอระดับโทษไปยังเขตพื้นที่การศึกษากรณีเป็นความผิดอย่างร้ายแรงเพื่อเสนอให้อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา

16) การสั่งพักราชการ การสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อนแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน สั่งให้ผู้ได้บังคับบัญชาผู้กระทำผิดวินัยพักราชการ หรือสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน ในฐานะผู้มีอำนาจหน้าที่ตามหลักเกณฑ์และวิธีการกฎหมายกำหนด

17) การลงโทษทางวินัยและการรายงานการดำเนินการทางวินัยดำเนินการลงโทษทางวินัยและรายงานการดำเนินการทางวินัยตามที่กฎหมายกำหนด

18) การอุทธรณ์

18.1) รับเรื่องอุทธรณ์ รับคำสั่งลงโทษทางวินัยของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาแล้วเสนอไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการต่อไปในกรณีที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเสนอเรื่องอุทธรณ์ผ่านหัวหน้าสถานศึกษา

18.2) เสนอความเห็นของคณะกรรมการสถานศึกษาในการพิจารณา
อุทธรณ์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ยื่นอุทธรณ์ผ่านคณะกรรมการสถานศึกษาต่อ
อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา หรือผู้มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด

19) การร้องทุกข์ รับเรื่องร้องทุกข์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
ในสถานศึกษาแล้วเสนอไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาต่อไป ในกรณีที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการ
ศึกษาเสนอเรื่องร้องทุกข์ผ่าน

20) การลาออกจากราชการ

20.1) การลาออกจากราชการ

20.1.1) รับเรื่องการลาออกจากราชการของครู และบุคลากรทางการ
ศึกษา ในฐานะผู้บังคับบัญชา แล้วเสนอไปยังผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งพิจารณา

20.1.2) อนุญาตการลาออกจากราชการของข้าราชการครูและ
บุคลากรทางการศึกษาในฐานะผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมาย
กำหนด

20.1.3) ยับยั้งการอนุญาตให้ลาออกจากราชการของข้าราชการครู
และบุคลากรทางการศึกษาในฐานะผู้มีอำนาจสั่งบรรจุแต่งตั้ง หากเห็นว่าจำเป็นเพื่อประโยชน์แก่
ทางราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด

20.2) สั่งให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาออกจากราชการเพื่อ
รับบำเหน็จบำนาญ เพราะเหตุทดแทนในฐานะผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้ง ตามหลักเกณฑ์และ
วิธีการที่กฎหมายกำหนด

21) การขอรับใบอนุญาตและการขอต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ดำเนินการ
ขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ และการขอต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของข้าราชการครูและ
บุคลากรในสถานศึกษา เพื่อเสนอไปยังเขตพื้นที่การศึกษาให้ดำเนินการต่อไป

22) งานทะเบียนประวัติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

22.1) จัดทำข้อมูลทะเบียนประวัติข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาและ
ลูกจ้าง

22.2) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกษียณอายุราชการของ
ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้างในสถานศึกษา

23) งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

23.1) ดำเนินการในการขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ สำหรับข้าราชการครู
บุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้างในสังกัด เพื่อเสนอคำขอต่อเขตพื้นที่การศึกษา

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง การใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์อัน ได้แก่ การวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและการบรรจุ แต่งตั้ง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ วินัยและการรักษาวินัย การออกจากราชการ ทั้งนี้ก็ยังคงคำนึงถึงศักยภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดผลประโยชน์กับทางราชการให้มากที่สุด

3.4 การบริหารงานทั่วไป

การบริหารงานทั่วไปเป็นอีกหนึ่งภาระงานของสถานศึกษา ได้มีผู้ให้ความหมาย และขอบข่ายภาระงานของการบริหารงานทั่วไป พอสรุปได้ดังนี้

ธีระ รุญเจริญ (2546, หน้า 89) การบริหารงานทั่วไป ควรยึดหลักให้สถานศึกษามีความในการบริหาร และจัดการศึกษาด้วยตนเองให้มากที่สุด โดยเขตพื้นที่การศึกษา กำกับ ดูแล ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบาย ให้สถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาของชาติ หลักการบริหารงานเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก เน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง มุ่งพัฒนาให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ โดยนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม สามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว

กระทรวงศึกษาธิการ (2546, หน้า 64-73) การบริหารงานทั่วไป เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร ให้บริการบริหารงานอื่นๆ บรรลุผลตามมาตรฐาน คุณภาพ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาทหลักในการประสานส่งเสริมสนับสนุนและการอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม ส่งเสริมในการบริหารและจัดการศึกษาของสถานศึกษา ตามหลักการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก โดยทั้งนี้ให้เน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชน หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจักการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ประสานงานและอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานสถานศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) เพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของสถานศึกษาต่อสาธารณชน ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เจตคติที่ดี เสื่อมใส ศรัทธาและให้การสนับสนุนการจัดการศึกษา

ขอบข่ายและภารกิจ

- 1) การดำเนินงานธุรการ
- 2) งานเลขานุการคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 3) การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
- 4) การประสานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา
- 5) การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร
- 6) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 7) การส่งเสริมสนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณ บุคลากร และบริหารทั่วไป
- 8) การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
- 9) การจัดทำสำมะโนผู้เรียน
- 10) การรับนักเรียน
- 11) การส่งเสริมและประสานงานการจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบ และ

ตามอัธยาศัย

- 12) การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา
- 13) การส่งเสริมกิจการนักเรียน
- 14) การประชาสัมพันธ์
- 15) การส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา
- 16) งานประสานราชการกับเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานอื่น
- 17) การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน
- 18) งานบริการสาธารณะ
- 19) งานที่ไม่ได้ระบุไว้ในงานอื่น

ขอบข่ายการดำเนินงาน

- 1) การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
 - 1.1) จัดระบบฐานข้อมูลของสถานศึกษาเพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับระบบฐานข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษา
 - 1.2) จัดระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงกับสถานศึกษาอื่น เขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลาง
 - 1.3) นำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร การบริการ และการประชาสัมพันธ์

2) การประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา

2.1) ประสานงานกับเครือข่ายการศึกษาเพื่อแสวงหาความร่วมมือ ความช่วยเหลือ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาของสถานศึกษา

2.2) เผยแพร่ข้อมูลเครือข่ายการศึกษาให้บุคลากรในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง

2.3) กำหนดแผน โครงการหรือกิจกรรมเพื่อแสวงหาความร่วมมือ ความช่วยเหลือ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนงานการศึกษาของสถานศึกษา

2.4) ให้ความร่วมมือและสนับสนุนทางวิชาการแก่เครือข่ายการศึกษาของสถานศึกษาและของเขตพื้นที่การศึกษาอย่างต่อเนื่อง

3) การวางแผนการศึกษา

3.1) แผนพัฒนาการศึกษาหรือแผนกลยุทธ์

3.1.1) จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาหรือแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางของเขตพื้นที่การศึกษาและสนองความต้องการของชุมชนและสังคม โดยการมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชน องค์กร สถาบัน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดและพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา

3.1.2) เสนอแผนพัฒนาการศึกษาหรือแผนกลยุทธ์ให้เขตพื้นที่การศึกษารับทราบ

3.1.3) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาหรือแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา

3.2) แผนพัฒนาการศึกษาประจำปีและแผนปฏิบัติการประจำปี

3.2.1) กำหนดนโยบายและแนวทางการจัดการศึกษาและการใช้จ่ายงบประมาณของสถานศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายและกรอบแนวทางการจัดและพัฒนาการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา และแผนการศึกษาของสถานศึกษา

3.2.2) จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาประจำปีเพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณจากเขตพื้นที่การศึกษา

3.2.3) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีตามนโยบายและกรอบแนวทางของสถานศึกษาและตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรรร่วมกับทรัพยากรของสถานศึกษาหรือที่สถานศึกษาจัดหาได้เอง

3.2.4) เสนอแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษาให้เขตพื้นที่การศึกษาทราบ

- 4) งานวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายและแผน
 - 4.1) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย การจัดและพัฒนาศึกษาของสถานศึกษา ตามกรอบทิศทางของเขตพื้นที่การศึกษา และตามความต้องการของสถานศึกษา
 - 4.2) แจกแจงผลการศึกษาวิจัยของสถานศึกษาให้เขตพื้นที่การศึกษารับทราบ
 - 4.3) เผยแพร่ผลการศึกษาวิจัยของสถานศึกษาให้บุคลากรในสถานศึกษาและสาธารณชนทราบ
- 5) การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร พัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในสถานศึกษาให้เป็นองค์กรที่ทันสมัยมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
- 6) การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
 - 6.1) กำหนดมาตรฐานและดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานแต่ละด้านของสถานศึกษา
 - 6.2) ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา
 - 6.3) ปรับปรุงและพัฒนาทั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานรวมทั้งระบบการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา
- 7) งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา โดยวางแผนและดำเนินการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาใช้ในการในการบริหารและพัฒนาศึกษาของสถานศึกษา
- 8) งานเลขานุการคณะกรรมการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาสนับสนุนข้อมูลรับทราบหรือดำเนินการตามมติของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาแล้วแต่กรณี
- 9) การดำเนินงานธุรการ ด้านการเงิน การคลัง บัญชี และพัสดุ
 - 9.1) วางระบบด้านการเงิน การคลัง และการพัสดุของสถานศึกษา
 - 9.2) ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง และการจัดทำบัญชีตามระเบียบที่กำหนด
 - 9.3) ขอเบิกจ่ายงบประมาณไปยังคลังจังหวัดผ่านเขตพื้นที่การศึกษาตามระบบที่กำหนด
 - 9.4) กำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณภายในสถานศึกษาให้เป็นไปตามแผนและระเบียบที่กำหนด
- 10) การอำนวยความสะดวกการจัดระบบการส่งเสริม สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย การพัฒนา สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ ตลอดจนการดำเนินการทางวินัยตามบทบาทความรับผิดชอบของสถานศึกษา

11) การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมบำรุง ดูแล และพัฒนาอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาให้อยู่สภาพที่มั่นคง ปลอดภัย เหมาะสม และพร้อมที่จะใช้ประโยชน์

12) การจัดทำสำมะโนผู้เรียน

12.1) ประสานงานกับชุมชนและท้องถิ่นในการการสำรวจ และจัดทำสำมะโน ผู้เรียนที่จะเข้ารับบริการทางการศึกษาของสถานศึกษา

12.2) เสนอสำมะโนผู้เรียนให้เขตพื้นที่การศึกษารับทราบ

13) การรับนักเรียน

13.1) กำหนดเขตพื้นที่บริการการศึกษาของแต่ละสถานศึกษา โดยประสานงานกับเขตพื้นที่การศึกษา

13.2) กำหนดแผนการรับนักเรียนของสถานศึกษาโดยประสานงานกับเขตพื้นที่การศึกษา

13.3) ดำเนินการรับนักเรียนตามแผนที่กำหนด

14) การจัดตั้ง ยุบ รวมหรือเลิกสถานศึกษาเสนอข้อมูลและความต้องการในการยุบรวม เลิกหรือเปลี่ยนแปลงสภาพสถานศึกษาไปยังเขตพื้นที่การศึกษา โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษา

15) การอำนวยการและประสานงานการจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย

15.1) สำรวจความต้องการในเข้ารับบริการการศึกษาทุกรูปแบบ ทั้งในระบบนอกระบบ และตามอัธยาศัย

15.2) กำหนดแนวทางและความเชื่อมโยงในการจัดและพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแนวทางของเขตพื้นที่การศึกษา

15.3) ดำเนินการจัดการศึกษา ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือทั้ง 3 รูปแบบตามความเหมาะสม และศักยภาพของสถานศึกษา รวมทั้งเชื่อมโยง ประสานความร่วมมือและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถานสังคมอื่นที่จัดการศึกษา

16) การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา

16.1) กำหนดแนวทางการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา

16.2) ระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาในทุกด้าน ซึ่งครอบคลุมถึงการประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน สถาบันสังคมและสถานศึกษาอื่นในการใช้ทรัพยากรเพื่อการศึกษาด้วยกัน

17) การทัศนศึกษา

17.1) วางแผนการนำนักเรียนไปทัศนศึกษานอกสถานที่

17.2) ดำเนินการนำนักเรียนไปทัศนศึกษานอกสถานที่ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด

18) การส่งเสริมกิจการนักเรียน ให้ดำเนินการจัดกิจกรรมนักเรียนและส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมอย่างหลากหลายตามความสนใจและความถนัดของนักเรียน

19) การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา

19.1) วางแผนการประชาสัมพันธ์งานการศึกษาของสถานศึกษา

19.2) ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานการศึกษาตามแนวทางที่กำหนด

19.3) ติดตาม ประเมินผล ปรับปรุงและพัฒนาการประชาสัมพันธ์การศึกษาของสถานศึกษา

20) การส่งเสริม สนับสนุน และประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กรหน่วยงานและสถาบันสังคมที่จัดการศึกษา โดยให้คำปรึกษา แนะนำ ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือในการจัดการศึกษาร่วมกับบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา

21) งานประสานราชการกับส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

21.1) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ ส่วนภูมิภาคในการจัดและพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา

21.2) ประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถานศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดและพัฒนาการศึกษาร่วมกัน

22) งานกำกับดูแลสถานศึกษา ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและรายงานผล

22.1) จัดระบบการติดตามตรวจสอบประเมินผลและการรายงานผลการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา

22.2) จัดทำเกณฑ์มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา

22.3) ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาตามระบบที่กำหนดไว้

22.4) รายงานผลการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาให้สาธารณชนรับทราบ

22.5) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และการรายงานผลการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา

23) การจัดระบบควบคุมระบบภายในหน่วยงาน

23.1) วางแผนการจัดระบบการควบคุมภายในสถานศึกษา

23.2) ดำเนินการควบคุมตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด

23.3) ติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในและรายงานให้เขตพื้นที่การศึกษาทราบ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารงานทั่วไป หมายถึง กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร ให้บริหารงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมุ่งหวังให้การบริหารงานนั้นบรรลุผลตามมาตรฐาน คุณภาพและเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ ซึ่งมีการกิจในการบริหารงานทั่วไปหลากหลายได้แก่การดำเนินงานธุรการ การพัฒนาระบบและเครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศ การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การประชาสัมพันธ์ งานบริการ สาธารณะและงานที่ไม่ได้ระบุไว้ในการบริหารงานวิชาการการบริหารงานงบประมาณ และ การบริหารงานบุคคล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด จะกล่าวถึง ความหมายของความเครียด ชนิดและแหล่งของความเครียด สาเหตุของความเครียด ระดับความเครียด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียด เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางมาก ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนเพราะในสภาพเศรษฐกิจ สังคมในปัจจุบัน ทำให้ต้องประสบกับปัญหาต่างๆ มากมาย ตั้งแต่ครอบครัวและการทำงานซึ่งล้วนแต่เป็นความกดดันที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งความเครียดนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วก็จะทำให้เกิดประโยชน์และโทษได้มีผู้นิยามความเครียดไว้มากมายดังนี้

ความเครียด (stress) ตามความหมายของพจนานุกรม ฉบับเวบสเตอร์ ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “striclus” หรือ “strict” ซึ่งมีความหมายว่า “แรงดันหรือความกดดันที่มีต่อร่างกายและแนวโน้มที่จะทำให้ร่างกายผิดปกติ” (Webster, 1976, p. 1801)

Selye (1976 อ้างถึงใน อังศินันท์ อินทรกำแหง, 2551, หน้า 6) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดตามแนวของเซเย (Selye Stress Theory) กล่าวคือเมื่อร่างกายถูกควบคุมด้วยความเครียดหรือทำให้เกิดความเครียดหรือทำให้เกิดความเครียด ทำให้อวัยวะของเราเปลี่ยนแปลงไป ขาดความสมดุลและเมื่อร่างกายถูกคุกคามจะทำให้เกิดการตอบสนอง มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ชีววิทยาและชีวเคมีของร่างกาย และการตอบสนองต่อสิ่งเร้าก่อให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคลแตกต่างกันตามปัจจัยภายใน เช่น อายุ เพศ พันธุกรรม ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น การรักษาด้วยฮอร์โมน ยาและอาหาร นอกจากนี้ความเครียดหลายๆชนิดที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ซึ่งจะเพิ่มการกระตุ้นความเครียด มีผลทำให้การต้านทานต่อสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดลดลง

Robbins (2000, p. 563 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาจนาม, 2553, หน้า 11-14) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง ผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้ การที่บุคคลต้องเผชิญกับความสูญเสียสิ่งที่ปรารถนา บุคคลสูญเสียโอกาสในการทำบางสิ่งบางอย่าง และบุคคลที่คิดว่าสิ่งที่สูญเสียหรือความปรารถนานั้นคือสิ่งที่สำคัญต่อตนเอง

Lazarus and Folkman (1984, p.457 อ้างถึงใน ฌ็องฌูนิช สวัสดิ์มงคล, 2547, หน้า 24) ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมโดยที่บุคคลเป็นผู้ประเมินด้วยบุคลิกลักษณะของตนเองส่วนหนึ่งและตามธรรมชาติของเหตุการณ์ในขณะนั้นว่าความสัมพันธ์เกินขีดความสามารถหรือทรัพยากรที่มีอยู่ที่ตนเองจะใช้ต่อต้านได้และรู้สึกว่าถูกคุกคามหรือเป็นอันตรายต่อความเป็นสุข

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 2) กล่าวว่าความเครียด หมายถึง ภาวะที่บุคคลรู้สึกว่าจะตนถูกคุกคามก่อให้เกิดความไม่สบายใจ กังวล สับสน วิดกกังวล เกิดความไม่สมดุล ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการตั้งกลไกการป้องกันตนเองมาใช้เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลงและกลับเข้าสู่สมดุลอีกครั้ง

พาริดา อิบราฮิม (2546, หน้า 56) กล่าวว่าภาวะเครียดเป็นพลังงานซึ่งเกิดในบุคคลเมื่อมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ทำร้าย หรือเรียกร่องการตอบสนองซึ่งเรียกว่าความเครียด (Stressor) จึงเกิดลักษณะเฉพาะ 5 ประการคือ

(1) เป็นข้อสรุปเชิงสมมุติฐาน ซึ่งบอกถึงเกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบภาวะเครียดจึงไม่เกิดขึ้นอย่างอิสระแต่ต้องเป็นการตอบสนองของสภาพการณ์ทำให้เกิดปฏิกิริยาภายในระบบ

(2) ภาวะเครียดเกิดในบุคคล เมื่อต้องเผชิญการเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งคุกคาม ซึ่งอาจเกิดโดยไม่ทันรู้ตัว หรือตระหนักต่อภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น

(3) ภาวะเครียดเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต การพัฒนาที่พอเพียงของบุคคลย่อมเกิดจากมีภาวะเครียดเกิดขึ้น ถ้าคนไม่มีความเครียดและไม่เกิดภาวะเครียดระบบของคนอาจอยู่ในสภาพอันตรายหรืออาจถึงแก่ชีวิตได้ เพราะไม่มีโอกาสได้ฝึกฝนทักษะ หรือความชำนาญต่อความท้าทายของชีวิต ระบบจึงไม่เกิดการพัฒนา

(4) ภาวะเครียดเป็นสิ่งรับเข้าในบุคคล (Input) เพื่อสนองความต้องการ ถ้าคนไม่ได้รับการสนองความต้องการคนจะเกิดภาวะเครียด เช่น ความหิวทำให้คนหาอาหาร และได้รับอาหารให้เพียงพอต่อความต้องการ

(5) ภาวะเครียดเป็นประสบการณ์ที่อาจให้ผลเป็นความพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้ เหตุการณ์เดียวกันอาจสร้างความพอใจและเป็นสุข ในเวลาเดียวกันอาจก่อความตื่นเต้น ทำให้เกิดทุกข์ เพราะปรับใจไม่ทัน เป็นต้น

รัตยา วิจิตรวงษ์ (2546, หน้า 8) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย จนทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล โดยแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

อดิษฐ์ สิริไพล์ (2546, หน้า 10) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอาการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ต่อสิ่งกระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยแสดงออกในลักษณะความรู้สึกไม่สบายใจ กังขา ขัดแย้งในใจ อึดอัดใจ หงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า นอนไม่หลับ ตัวสั่น ปวดศีรษะ หรืออาการของโรคต่างๆ เช่น ความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ

พัชรินทร์ ศิลป์สง (2547, หน้า 6) กล่าวว่าความเครียดในการปฏิบัติงานหมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจต้องเผชิญต่อสิ่งต่างๆที่มาคุกคามทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลภาพมีผลต่อจิตใจความรู้สึกและพฤติกรรมซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานและเป็นผลต่อสภาวะร่างกายจิตใจ

พรรณวิภา บรรณเกียรติ (2548, หน้า 3) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่คนเรากถูกกดดันจากสิ่งต่างๆ ที่มากระทบต่อร่างกายหรือจิตใจ ส่งผลให้ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณของบุคคลเสียสมดุล ทำให้บุคคลต้องพยายามปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลไว้

สุพานี สฤษฏ์วนิช (2552, หน้า 378) กล่าวว่า ความเครียดคือสภาวะความกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการแต่ไม่มี

ข้อจำกัด ข้อขัดข้อง และหรืออยู่ภายใต้สภาวะการแห่งความไม่แน่นอนสภาวะที่ไม่ชัดเจนจึงเกิดความเครียดขึ้น

เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล (2553, หน้า 19) กล่าวว่าความเครียด เป็นภาวะทางร่างกายและจิตใจที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกบุคคลก่อให้เกิดปฏิกิริยาเชิงร่างกายและจิตใจเสียสมดุลสภาวะทางด้านร่างกาย เช่นการเจ็บป่วย มีอาการผิดปกติทางด้านร่างกายและสภาวะทางด้านจิตใจเช่นความรู้สึกอารมณ์ต่างๆ เช่นความวิตกกังวล ความโกรธ เป็นต้น ดังนั้นความเครียดจึงเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศทุกวัย

จากความหมายต่างๆ ข้างต้นสรุปได้ดังนี้ ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกดดันกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่มาจากภายในและภายนอกร่างกายเป็นผลทำให้เกิดความไม่สบายใจมีความวิตกกังวล กับข้อใจ ทำให้จิตใจหรือร่างกายขาดความสมดุลโดยจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาด้วยอาการเครียด

2. ชนิดและแหล่งของความเครียด

ความเครียด แบ่งเป็นชนิดต่างๆ ได้ดังนี้

Amoid & Feldman (1986, pp. 915-916 อ้างถึงใน ปนัดดา จำปาทอง, 2552, หน้า 13) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ ดังนี้

(1) ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามระยะเวลาของการเกิด

(1.1) ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใดที่ได้รับสิ่งคุกคาม เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่กลัว

(1.2) ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (continuing stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นต่อเนื่องเป็นเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีวิต เนื่องจากได้รับสิ่งคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่นการเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์

(2) ความเครียดทางจิตใจ (psychological stress) เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทางจิตอย่างทันทีทันใด เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้นทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรง และเร็ว

Engel (1962, p. 451 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาจนา, 2553, หน้า 11-14) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

(1) ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มาคุกคามต่อเนื้อเยื่อของร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นที่สมองไฮโปทาลามัสแล้วเกิดปรากฏการณ์ต่างๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาธิค เช่น ความร้อน ความเย็น เสียดั่ง เป็นต้น

(2) ความเครียดทางจิตใจ เป็นกระบวนการทางจิตใจมักจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง ความคับข้องใจ ความวิตกกังวล หรือได้รับความกระทบกระเทือนทางด้านจิตใจอย่างรุนแรง เช่น เมื่อไปดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้น หวาดเสียว จะทำให้กล้ามเนื้อตึงเครียดและหัวใจเต้นเร็วซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตโดยผ่านทางกลไกทางจิตใจ

Rice (1992, p.6 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาจนา, 2553, หน้า 11-14) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ตามสาเหตุการเกิดดังนี้

(1) ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์ (distress) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในลักษณะที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ และนำไปสู่ความคับข้องใจไม่มากก็น้อย ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย การตกงาน เป็นต้น

(2) ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความสุข (eustress) ความเครียดชนิดนี้เป็นความเครียดทางด้านบวก เกิดขึ้นเมื่อมีความสนุกสนาน ได้รับประสบการณ์ที่เพลิดเพลิน เช่น การเตรียมตัวแต่งงาน การเตรียมตัวแข่งขันกีฬาสำคัญๆ เหตุการณ์หรือการแสดงในการจัดละคร การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ชนิดของความเครียด สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือทางร่างกาย และ ทางจิตใจถ้าจะแบ่งตามสาเหตุ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากความทุกข์ และความเครียดก็สามารถเกิดจากความสุขได้เช่นกัน

3. สาเหตุของความเครียด (Source of Stress)

สาเหตุของความเครียดมีอยู่มากมายหลายประการแตกต่างกันออกไปเนื่องจากธรรมชาติของความเครียดคือสถานการณ์หนึ่งๆ ไม่ทำให้เกิดระดับความเครียดในบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน จึงมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ต่างๆ กันดังนี้

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552, หน้า 388-393) กล่าวว่าสาเหตุที่อาจทำให้เกิดความเครียดจะมีได้หลายอย่างและอาจเกิดพร้อมกันไปได้ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

(1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วคาดหมายได้ยากและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ดังนี้

(1.1) สภาพเศรษฐกิจสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ตกต่ำฝืดเคืองมีผลกระทบต่อการทำงานกำลังซื้อของผู้คนและต้นทุนของธุรกิจธุรกิจต่างก็มีการปิดโรงงานเลิกจ้างทำให้เกิด

การว่างงานหรือลดกำลังคนหรือลดค่าตอบแทนพนักงานและสวัสดิการต่างๆลงจนทำให้คนเกิดความเครียดมีการฆ่าตัวตายหรือกระโดดตึกอยู่เนืองๆ

(1.2) เทคโนโลยีหรือวิทยาการความก้าวหน้าของวิทยาการมีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมในด้านต่างๆ เช่นทำให้ชีวิตสะดวกขึ้นการทำงานง่ายลงแต่ก็จะมาทดแทนแรงงานหรือใช้คนทำงานลดลงหรือผู้ที่ปรับตัวตามวิทยาการใหม่ๆ ไม่ได้หรือได้รับผลกระทบในทางลบก็จะเกิดความเครียด

(1.3) กฎหมายและการเมืองข้อกำหนดต่างๆของกฎหมายเช่นกฎหมายเลือกตั้งกฎหมายภาษีอากรกฎหมายผังเมืองกฎหมายจัดระเบียบสังคมกฎหมายจัดระเบียบจราจรล้วนแต่กระทบต่อกิจกรรมและวิถีชีวิตของคนในสังคมในรูปแบบต่างๆ ทั้งเป็นโอกาสและข้อจำกัดในการดำเนินชีวิต

(1.4) กระแสโลกาภิวัตน์เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโลกนี้จะส่งผลกระทบต่อถึงกันหมดเช่นกรณีสงครามอิสราเอลกับปาเลสไตน์สงครามอินเดียกับปากีสถานหรือกรณีอิรักกับสหรัฐอเมริกาทำให้โลกเกิดความไม่สงบเกิดความไร้เสถียรภาพในรูปแบบต่างๆ เช่นเกิดผลกระทบต่อการลงทุน อัตราแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยราคาน้ำมัน เป็นต้น

(1.5) ปัญหาสังคมในเรื่องต่างๆ ขณะนี้สังคมมีความเสื่อมโทรมลงมีปัญหาสังคมเกิดขึ้นในหลายรูปแบบเช่นปัญหายาเสพติดยาบ้าปัญหาศีลธรรมวัฒนธรรมประเพณีที่เสื่อมทรามลงปัญหาการจราจรติดขัดเป็นต้นปัญหาเหล่านี้จะทำให้คนเกิดความเครียดได้โดยทั่วหน้า

(2) ปัจจัยในระดับองค์การจะ ได้แก่

(2.1) ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) งานอาจก่อให้เกิดความเครียดได้หลายลักษณะ เช่น

(2.1.1) เป้าหมายงานไม่ชัดเจนหรือข้อมูลต่างๆ ไม่เพียงพอไม่ชัดเจน

(2.1.2) ภาระงาน (Workload) เช่น

1) งานมากและ/หรืองานเร่งด่วน

2) งานซับซ้อนและยุ่งยาก

3) หรืองานน้อยงานไม่ค่อยมีคุณค่าไม่มีความหมาย

(2.1.3) สภาพหรือเงื่อนไขของทำงาน (Job Conditions) เช่นลักษณะงานบางอย่างที่ทำให้ต้องกังวลเช่นงานรักษาพยาบาลหรือลักษณะงานที่ไม่ทำทนายจำเเนาเบื้อเช่นงานของพนักงานเก็บค่าผ่านทางงานของพนักงานกดลิฟท์หรืองานที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับคนเช่นพนักงานคอมพิวเตอร์ซึ่งการทำงานประเภทนี้นานๆ จะมีผลต่อสุขภาพจิต

(2.1.4) การไม่สามารถควบคุมในงานนั้นๆจะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเครียดได้

(2.1.5) การเปลี่ยนแปลงในงานและหรือเทคโนโลยีของงานก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ถ้าผู้ปฏิบัติไม่สามารถปรับตัวได้

(2.1.6) โอกาสก้าวหน้าในสายงานมีจำกัด

(2.1.7) งานไม่มีความมั่นคงเช่นงานก่อสร้างงานกรรมกรงานลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น

(2.2) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) หลากๆ องค์การไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจนเป็นทางการจึงทำให้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจนคลุมเครือ (Role Ambiguity) หรือกรณีที่คนๆ นั้นมีหน้าที่งานหลายอย่างจึงมีหลายบทบาทที่ต้องแสดงออกและบางครั้งบทบาทเหล่านั้นมีความขัดแย้งกันด้วย (Role Conflict) คนผู้นั้นจึงเกิดความเครียดได้

(2.3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการทำงานคนก็มักจะไม่ได้ทำงานคนเดียวมักจะต้องมีเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและนอกแผนกด้วยเพราะเป็นธรรมชาติของคนที่เป็นสัตว์สังคมถ้ามีความสัมพันธ์อันดีต่อกันคนๆ นั้นก็จะมีความสุขมีแรงจูงใจและความพอใจในงานแต่ถ้ามีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกันมีปัญหาไม่เข้าใจกันมีความขัดแย้งกันคนเหล่านั้นก็มักจะมีอาการเครียดเพราะไม่อยากจะเจอกันและไม่อยากทำงานร่วมกัน

(2.4) โครงสร้างองค์การกฎระเบียบและนโยบายต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม

(2.4.1) โครงสร้างเช่นมีการรวมอำนาจมากหรือมีหน่วยงานมากซ้ำซ้อนกันทำให้การทำงานต้องล่าช้าหรือยุ่งยากโดยไม่จำเป็น

(2.4.2) กฎระเบียบเช่นราชการมีกฎระเบียบมากและเป็นกฎระเบียบที่ล้าสมัยทำให้เกิดขั้นตอนมากงานล่าช้าโดยไม่จำเป็นและเป็นกรอบจำกัดการทำงานทำให้ขาดอิสระและไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์

(2.4.3) นโยบายนโยบายต่างๆ ไม่ชัดเจนหรือไม่เป็นธรรมเช่นการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งการโยกย้ายการขึ้นค่าตอบแทน

(2.5) ปัญหาด้านผู้นำหลายๆ กรณีความเครียดของพนักงานจะเกิดจากการที่มีการทำตัวไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้นำคือเป็นผู้นำที่ไม่เป็นกลางเล่นพรรคเล่นพวกหรือเป็นผู้นำที่ไม่เก่งไม่มีวิสัยทัศน์หรือไม่ ทำตนเป็นแบบอย่างที่น่ายกย่องไม่น่าศรัทธา

(2.6) สถานการณ์ปัญหาขององค์กรถ้าองค์กรมีปัญหาเช่นขาดสภาพคล่อง ยอดขายลดลงอย่างต่อเนื่องสมาชิกทุกคนขององค์กรก็มักจะเครียดไปด้วยเพราะไม่รู้อนาคตของ องค์กรและของตนเองว่าจะเป็นอย่างไร

(2.7) ปัญหาอื่นๆ เช่น สภาพทางกายภาพในการทำงานที่ไม่ดีเช่นแออัดไม่ เป็นส่วนตัวอากาศร้อนเสียงดัง เป็นต้น

(3) ปัจจัยระดับบุคคลจะ ได้แก่

(3.1) ปัญหาด้านบุคลิกภาพและลักษณะของบุคคลคนบางคนมีบุคลิกภาพ แบบ Type A ซึ่งคนพวกนี้จะเครียดได้ง่ายกว่าพวก Type B เพราะ Type A มักจะคิดหรือจะทำอะไร หลายๆ อย่างในเวลาเดียวกันค่อนข้างกังวลเพราะจะหวั่งงานอาจจะเรียกว่าบ้างานเพราะมีความ รับผิดชอบสูงและชอบทำอะไรเร็วๆ เป็นพวก Hurry Sickness แต่พวก Type B ซึ่งมักจะใจเย็นทำ อะไรช้าๆ ไม่เร่งรีบงานเสร็จก็ดีไม่เสร็จก็ไม่เป็นไรรอได้

(3.2) ปัญหาทางด้านจิตใจคนบางคนมีความต้องการต่างๆ เกิดขึ้นในใจและ กลัวว่าจะไม่ได้ดังที่ต้องการจะทำให้คนคนนั้นเกิดความเครียดเช่นกลัวสอบไม่ผ่านกลัวทำงานที่ มอบหมายไม่สำเร็จหรือปมด้อยที่เกิดในใจเช่น ไม่สวยอย่างคนอื่น ไม่รวยเท่าคนอื่น เป็นต้น ความเครียดนี้เป็นผลโดยตรงของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม

(3.3) การเปลี่ยนแปลงในชีวิตการเปลี่ยนแปลงต่างๆอาจทำให้คนเราเกิด ความเครียดได้เช่นเมื่อต้องเข้าโรงเรียนใหม่เข้าทำงานใหม่เมื่อต้องเปลี่ยนงานย้ายงานย้ายบ้านเมื่อ ต้องแต่งงานความตายของคนที่รัก เป็นต้น

(3.4) ความแตกต่างด้านเพศผู้ชายจะมีฮอร์โมนที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย กว่าผู้หญิงผู้หญิงจึงมีอายุยืนกว่าผู้ชายโดยเฉลี่ยถึง 10 ปี

(3.5) ปัญหาส่วนบุคคลเช่นมีปัญหาสุขภาพมีโรคประจำตัวเจ็บป่วยเรื้อรัง ปัญหาเกี่ยวกับแฟนเช่นทะเลาะเบาะแว้งกันหรือปัญหาทางการเรียนหรือปัญหาความผิดหวัง บางอย่างในชีวิต เป็นต้น

(3.6) ปัญหาครอบครัวมีปัญหาเรื่องลูกเรื่องสามีหรือภรรยาเช่นความไม่เข้าใจ กันการหย่าร้างการตายจากกันหรือปัญหาอันเนื่องมาจากคนอื่นๆ ในครอบครัวมีปัญหา เป็นต้น

(3.7) ปัญหาทางการเงินเช่นมีรายได้น้อยหรือมีรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่ายหรือ มีภาระหนี้สินมาก เป็นต้น

(3.8) ปัญหาอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วบุคคลก็อาจมีปัญหาอื่นๆ ได้

Engel (1962, p.471 อ้างถึงใน สุขชาติ ถานอาจนา, 2553, หน้า 11-14) ได้สรุปสาเหตุที่ ก่อให้เกิดความเครียดไว้ 3 ประการ

(1) การสูญเสีย หรือเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งมีค่าสิ่งที่รัก สิ่งที่มีความสำคัญต่อตน ได้แก่การสูญเสียหรือเกรงว่าการสูญเสียอวัยวะ บอบบาทในสังคม อาชีพการงาน หรือสัตว์เลี้ยงที่ตนมีความผูกพันอยู่ เป็นต้น

(2) การได้รับอันตราย หรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในสถานการณ์ใหม่หรือสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย การพลัดพรากจากบุคคลใกล้ชิดการเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบการสอบ การแข่งขัน การโต้แย้ง การพบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกะทันหันโดยไม่คาดคิดมาก่อน

(3) ความคับข้องใจ คือ เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์ และสังคม เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หน้าที่การงานไม่เปลี่ยนแปลง ไม่ก้าวหน้า ความเครียดในสภาพต่างๆ กัน

Robbins (2000, p.565 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาจนา, 2553, หน้า 11-14) ได้อธิบายโครงสร้างของความเครียดไว้ว่า มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

(1) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (environmental factors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่หนึ่ง คือ ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจมีผลต่อโครงสร้างขององค์กร ภาวะที่เศรษฐกิจซบถล่มมีผลทำให้พนักงานวิตกกังวลเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในอาชีพ ปัจจัยที่สอง คือ ความไม่แน่นอนทางการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบให้เกิดความเครียดในกลุ่มประเทศแถบอเมริกา แต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองที่ไม่แน่นอนปัจจัยนี้ก็จะมีการเกิดความเครียด ปัจจัยที่สาม คือ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงสามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น หากองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาแทน แรงงานเพิ่มมากขึ้น พนักงานบางส่วนจะถูกปลด พนักงานที่เหลืออยู่จะเกิดความเครียดเพราะต้องพยายามพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยี นอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพหากพนักงานไม่สามารถพัฒนาให้ทันเทคโนโลยี พนักงานเหล่านี้จะเป็นกลุ่มที่ถูกปลดต่อไป

(2) ปัจจัยทางด้านองค์กร (organizational factors) สาเหตุของความเครียดที่มาจากปัจจัยทางด้านองค์กรประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่

(2.1) งาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวเนื้องาน เงื่อนไขการทำงาน รูปแบบการวางสายการผลิต การทำงานในห้องแคเบลินไปประกอบด้วยผู้คนจำนวนมาก หรือในที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดขึ้นได้

(2.2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงานทำให้ความช่วยเหลือลดลง จะส่งผลให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการสังคมสัมพันธ์สูง

(2.3) บทบาทในงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาทมีผลทำให้ความพึงพอใจลดลงบทบาทที่มากเกินไปเกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่องค์กรกำหนดไว้บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่พนักงานไม่ได้รับคำแนะนำหรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องกระทำ

(2.4) โครงสร้างขององค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างที่ประกอบด้วยระดับชั้นหลายระดับจะเกิดปัญหาในเรื่องของการตัดสินใจ เพราะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

(2.5) บุคลิกลักษณะของหัวหน้างานว่ามีการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีบุคลิกลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจทำให้กลัว ชอบกดขี่ลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจเช่นกัน

(2.6) ช่วงชีวิตขององค์กร องค์กรดำเนินไปตามวัฏจักรตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเจริญเติบโตสู่ภาวะที่มั่นคง และสุดท้ายก็อยู่ในช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงชีวิตขององค์กรปัญหาที่พบและความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกัน ในช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

(3) ปัจจัยของแต่ละบุคคล (individual factors) นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียด ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ปัญหาครอบครัวปัญหาทางเศรษฐกิจและบุคลิกภาพ

(3.1) ปัญหาครอบครัวจากการสำรวจในหลายๆประเทศ แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่ไม่สามารถจัดการความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเรื่องบุตร เป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้น แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกเลี่ยงจากที่บ้านมาจนถึงที่ทำงานก็ไม่สามารถละทิ้งโดยไม่คิดถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้

(3.2) ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจเกิดกับบุคคลที่ใช้รายได้น้อยจะทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงานและผลที่ตามมา คือ การละความสนใจจากงานที่ทำได้หาทางเพิ่มรายได้

(3.3) บุคลิกภาพ จากผลการศึกษาใน 3 องค์กร พบว่า อาการเครียดที่พบในบุคคลที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกัน การค้นพบดังกล่าวทำให้นักวิจัยสรุปความเห็นว่าความเครียดที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดมาก บางคนมีอาการเครียดน้อย ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ได้แก่

(3.3.1) การยอมรับการยอมรับความเครียดทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก ยกตัวอย่าง เช่น บุคคลกลัวว่าตนเองจะตกงาน เพราะว่ามีบริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออกความกลัวดังกล่าวจะทำให้เกิดความเครียด

(3.3.2) ประสบการณ์ในงานมีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์ในงานลดความเครียดในการทำงานได้ บุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานบ่อยๆ คือ การฝึกฝนทักษะหลากหลายทำให้มีประสบการณ์มากขึ้น อันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

(3.3.3) การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องกับหัวหน้า สามารถลดความเครียดที่เกิดขึ้นให้เบาบางลง

(4) การควบคุมตนเอง เป็นลักษณะ บุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็นสองแบบ แบบที่หนึ่ง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ (internal locus control) แบบที่สองคือ แบบที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (external locus of control) บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบที่สอง เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือนกัน

(5) ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตร และโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีอาการหงุดหงิดง่ายและไม่ไว้วางใจผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าไม่เป็นมิตรอย่างเด่นชัดบุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ

(6) ความเครียดแบ่งตามสาเหตุที่เกิดตามประเภทของความเครียดที่ทำให้เกิดความเครียดตามลักษณะงานหรือตามสาเหตุการเกิดความเครียดตามสิ่งต่างๆ ดังนี้

(6.1) ความเครียดเกิดจากเวลาเป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำงานได้ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้

(6.2) ความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์ เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

(6.3) ความเครียดจากความความคาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้า เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะต้องเผชิญหรืออาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

(6.4) ความเครียดเกิดจากการเผชิญหน้าเป็นความทุกข์ใจต่อการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้หรือเป็นความเครียด ที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาและไม่อาจคาดหวังได้ว่า บุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

ลักษณะโครงสร้างของความเครียดแสดงดังภาพที่ 2.1 ได้ดังนี้

สาเหตุของความเครียด



ภาพที่ 2.1 ลักษณะโครงสร้างของความเครียด

ที่มา : Robbins, 2000, p. 565 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาจนา, 2553, หน้า 14

ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

(1) องค์กรเกี่ยวกับงาน

(1.1) ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความเครียด งานแต่ละชนิดมีความแตกต่างกันออกไป เช่น ผู้จัดการฝ่ายผลิต บรรณรักษ์เจ้าหน้าที่ในห้องฉุกเฉินยามเฝ้าประตู เจ้าหน้าที่ดับเพลิง อาจารย์และกัปตันบนเครื่องบิน เป็นต้นว่าเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกัปตันบนเครื่องบินจะต้องเผชิญกับภาวะความเครียดในระดับสูงขณะที่อาจารย์และบรรณรักษ์ไม่จะต้องเผชิญกับภาวะ

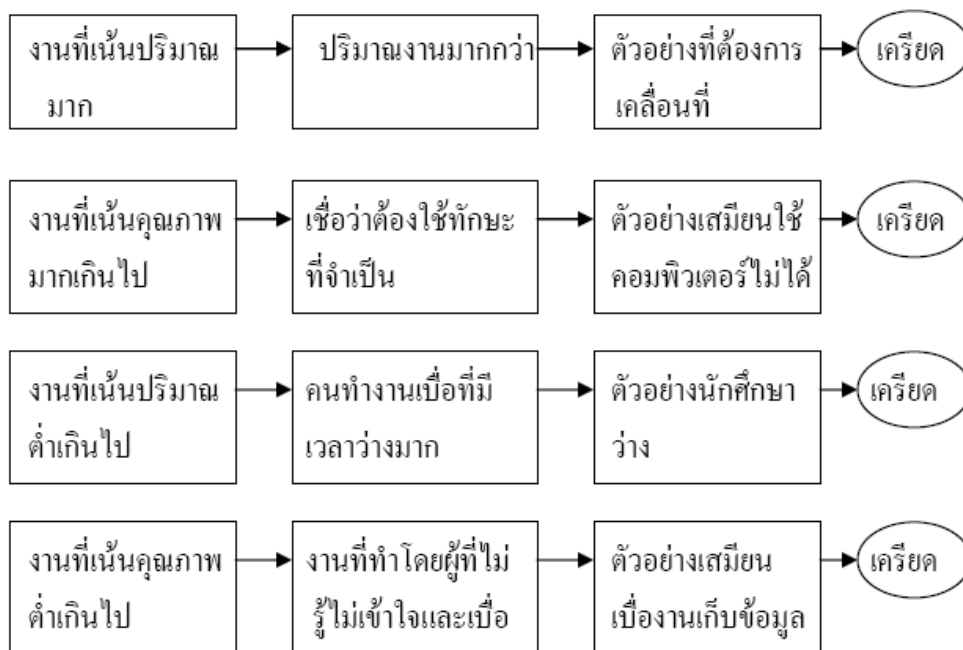
ความเครียด เช่นนั้นมียางานที่ทำให้บุคคลต้องเผชิญกับภาวะเครียดจำนวนมากซึ่งพอที่ประมวลลักษณะที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลดังนี้

- (1.1.1) มีการตัดสินใจ
- (1.1.2) ต้องควบคุม เข้มงวดกดดัน
- (1.1.3) ต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลจากบุคคลอื่น
- (1.1.4) เงื่อนไขที่ทำให้ไม่สะดวกทางด้านร่างกาย
- (1.1.5) การปฏิบัติงานที่ไม่มีรูปแบบแน่นอน

(1.2) ความขัดแย้งในบทบาท มักเกี่ยวกับความขัดแย้งของความต้องการ

(1.3) ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ไม่แน่ชัดแม้ว่าบุคคลโดยทั่วไปจะต้องการหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งในบทบาทแล้วก็ตาม ก็ยังคงเผชิญกับความเครียดที่เกี่ยวกับงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่แน่นอน

(1.4) ความเครียดที่เกิดจากปริมาณงานที่สูงหรือต่ำเกินไปการทำงานในปริมาณงานที่มากเกินไปเป็นสาเหตุใหญ่ที่ทำให้ความเครียด โดยเฉพาะร่างกายและมีผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ของตนตามมา สำหรับผู้ที่มีงานน้อยเกินไป ความเครียดอาจจะเกิดขึ้นได้จากความเบื่อหน่าย ที่มีเวลาว่างมากเกินไป ซึ่งทำให้ตัวเองไม่มีประโยชน์หรือคุณค่าเท่าไร หรือไม่มีส่วนร่วมในงานต่างๆ โดยแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ที่มาของความเครียดจากสถานการณ์การทำงานมากน้อยเกินไป

ที่มา : เรียม ศรีทอง, 2540, หน้า 75 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาจนา, 2553, หน้า 11-14

(1.5) ความเครียดที่เกิดจากการรับผิดชอบบุคคลอื่น ในหน่วยงานหรือองค์กรทั่วไปจะมีฝ่ายบุคคล หรือฝ่ายพัฒนาบุคลากร ซึ่งต้องรับผิดชอบต่อเงินเดือน ค่าตอบแทน การปฏิบัติงานต่างๆ ของบุคคลในระดับต่างๆ กัน

(1.6) ความเครียดที่เกิดจากการขาดการสนับสนุนทางสังคม ผู้ที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเมื่อมีผู้มาแสดงความเอาใจใส่ จะทำให้เกิดความรู้สึกดีขึ้น

(1.7) ความเครียดที่เกิดจากการขาดแคลนความร่วมมือ การทำงานหรือการตัดสินใจที่ขาดความร่วมมือในบางครั้ง ทำให้เกิดการวิตกกังวลว่าจะต้องรับผิดชอบอย่างโดดเดี่ยวและไม่แน่ใจในการตัดสินใจ

(1.8) ความเครียดอาจเกิดขึ้นจากความเครียดที่มาจากแหล่งความเครียดอื่นๆ ในองค์กรการประเมินงานและเงื่อนไขการทำงาน และการเปลี่ยนแปลงในองค์กรต่างๆ เป็นเหตุให้เกิดความเครียดต่อผู้ทำงานได้



ภาพที่ 2.3 ความเครียดอันเนื่องมาจากงาน

ที่มา : เรียม ศรีทอง, 2540, หน้า 76 อ้างถึงใน สุขชาติ ถานอาจนา, 2553, หน้า 11-14

(2) องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมมีปรากฏการณ์อยู่ 2 ประการ ที่เกี่ยวกับความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคล คือ สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน และคุณลักษณะของบุคคลจะมีต่อการเกิดความเครียดได้แตกต่างกัน

- (2.1) ปฏิกริยาต่อความเครียดที่แตกต่างกันตามลักษณะของบุคคล
- (2.2) ความอดทนต่อความทุกข์หรือปัญหาที่แตกต่างกัน
- (2.3) สถานการณ์ในชีวิตที่ก่อให้เกิดภาวะความเครียดได้จากการศึกษาของ

โฮล์มส์และมาซูด้า (Holms & Masuda, 1974, pp.45-72 อ้างถึงใน วิมลรัตน์ จันทวงษ์, 2553, หน้า 18-19) ได้เรียงลำดับความเครียด ที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ซึ่งได้จากการสอบถามจากบุคคล โดยการให้คะแนนความเครียด 1-100 ดังตารางที่ 2.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ลำดับความเครียดที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์

เหตุการณ์	ความเครียดที่เกิดขึ้น
การตายของคู่สมรส	100
มีปัญหาหย่าร้าง	73
การสมรสที่แตกแยก	65
ถูกจำคุก	63
สมาชิกในบ้านเสียชีวิต	63
อุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย	53
การสมรส	50
การตกงาน	47
เกษียณอายุ	45
ตั้งครรภ์	40
เพื่อนสนิทเสียชีวิต	37
ลูกชาย / ลูกสาวจากไป	29
ปัญหาเกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	28
ปัญหาเกี่ยวกับเจ้านาย	23
เปลี่ยนที่อยู่ใหม่	20
การพักผ่อน	13
คริสต์มาส	12

วิมลรัตน์ จันทวงษ์ (2553, หน้า 15) ได้กล่าวว่า ความเครียด เกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ

(1) สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวังกลัวว่าจะไม่สำเร็จ หนักใจในเรื่องงานหรือภาระต่างๆ รู้สึกว่าตัวเองจะต้องทำสิ่งที่ยากเกินกว่าความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นการเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้านการสูญเสียความรัก เป็นต้น

(2) สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนช่วงวัยการแต่งงาน การตั้งครรถ์การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

(3) สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางร่างกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ ไม่สบายที่ไม่รุนแรงตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ระดับความเครียด

บุคคลแต่ละคนจะมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางจิตใจ อารมณ์ สังคมวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น ความเร่งรีบและผลกระทบที่ได้รับจะมีผลทำให้ร่างกายมีการปรับตัว

Irving, L. Janis (1952, p.13 อ้างถึงใน สุกแสง หมื่นราม, 2554, หน้า 13) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

(1) ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อยพบได้ในชีวิตประจำวันเป็นความเครียดที่มี สาเหตุมาจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อย เช่น พบอุปสรรคในการเดินทางไปทำงาน รอรถประจำทางนาน หรือการมาไม่ทันนัดหมายความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่นาทีหรือไม่ถึงชั่วโมง

(2) ความเครียดระดับกลาง (moderate stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่ปานกลางความเครียดชนิดนี้อาจใช้เวลาเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง จนกระทั่งเป็นวัน เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงนัก ความเครียดจากการทำงานมากเกินไปความขัดแย้งในความสัมพันธ์ ระดับความเครียดปานกลางนี้เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองโดยการต่อสู้กับความเครียดที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระพฤติกรรม อารมณ์ และความนึกคิด เพื่อขจัดสาเหตุที่ทำให้เครียดหรือผ่อนคลายความเครียดลงจนกระทั่งความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ กลับสู่สภาพปกติ

(3) ความเครียดระดับรุนแรง (severe stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดในระดับที่รุนแรงความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์หรืออาจเป็นเดือนหรืออาจเป็นปี เช่น

เครียดจากการสูญเสียคู่ครอง การเจ็บป่วยที่ร้ายแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย การล้มเหลวในการทำงาน ซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัดมีพยาธิสภาพและความเจ็บป่วยเกิดขึ้นทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำรงชีวิต

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทำให้ทราบว่าบุคคลจะมีความเครียดไม่เท่ากันนั้นอาจขึ้นอยู่กับความรู้พื้นฐานทางบุคลิกภาพ อารมณ์ สังคมวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องตลอดจนความเข้มข้นของสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น และระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ ผลของภาวะความเครียดที่มีต่อบุคคลนั้นก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการกับความเครียดของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไป

กรมสุขภาพจิต (2541, หน้า 6-8) ได้จัดทำแบบวัดความเครียด ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 20 ข้อเป็นแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตัวเอง และระดับอาการที่เป็นตัวเลือกจำนวน 4 ตัวเลือก และมีระดับคะแนนวิเคราะห์พร้อมทั้งเกณฑ์มาตรฐานในการวัดความเครียดด้วยบุคคลของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นระดับมาตรฐานในการวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต ดังแสดงในภาคผนวก ค

สรุป ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจะมีระดับที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความเครียดระดับต่ำ ระดับกลางและระดับรุนแรง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

การดำเนินชีวิตของคนจะมีลักษณะเป็นกิจกรรมต่างๆ มากมาย การทำงานเป็นกิจกรรมหนึ่งในกิจกรรมทั้งหลายเหล่านั้น ซึ่งสังคมยอมรับ แต่ละบุคคลต้องมีการเคลื่อนไหวเพื่อผลิต เพื่อสร้างสรรค์ เพื่อให้ได้การนับถือ เพื่อให้ได้รับเกียรติยศชื่อเสียง เพื่อเงิน สิ่งธรรมดาเหล่านี้คือเป็นเหตุผลบางอย่างที่ทำให้คนต้องทำงาน

Bechr & Newman (1974, pp.193-199 อ้างถึงใน ปนัดดา จำปาทอง, 2552, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจเกิดความเสียหายสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิต ประสิทธิภาพขององค์กร ในแง่ลบส่งผลทำให้เกิดความสูญเสียสมดุลรบกวนต่อบุคคล

Lazarus (1976, p. 44 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2541, หน้า 21) กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งบางครั้งสิ่งแวดล้อมอาจมีผลกระทบหรือคุกคามต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง อันเป็นผลให้เกิดความเครียดขึ้น

Cooper & Marsall (1976, p.11 อ้างถึงใน ปันดคา จำปาทอง, 2552, หน้า 22) ได้กล่าวว่า ความเครียดจากอาชีพเป็นผลจากปัจจัยภาวะแวดล้อมที่มีผลคุกคามต่อการทำงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวได้แก่งานที่มากเกินไปบทบาทที่สับสน การขัดแย้งในบทบาท และภาวะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูงความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

สาเหตุในการทำงานไม่ว่าจะประกอบอาชีพโดยอ้อมเคยประสบปัญหาสุขภาพจิตด้วยกัน ทั้งนี้ กองอาชีวอนามัย กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้ทำการศึกษาพบว่า สาเหตุโดยทั่วไปที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการ คือ (กรมสุขภาพจิต, 2541, หน้า 6-8)

(1) สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่หนักมากเกินไป คนๆ เดียวต้องรับผิดชอบหลายๆ อย่าง ที่ล้วนแต่มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้ลดลง บางครั้งงานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

(2) สาเหตุที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดเห็นหลากหลาย บุคลิกภาพที่แสดงอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุม หรือประนีประนอม

(3) สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของพนักงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งต่อความต้องการของครอบครัว ยกตัวอย่างเช่นข้าราชการต้องโยกย้ายบ่อยๆ เป็นต้น

(4) สาเหตุที่เกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงาน และบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ทำงานอยู่ไกลลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่องาน เป็นต้น

(5) สาเหตุที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน่วยงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ เป็นต้น

(6) สาเหตุที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติ และขาดการประสานงานที่ดีต่อกันความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่มีความรู้สึกอคติด้วยการขาดการประสานงาน จะทำให้ขาดความเข้าใจ งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

อภิญา วิเวโก (2548, หน้า 23-25) กล่าวว่าสาเหตุความเครียดจากการทำงานอาจมีสาเหตุได้หลายประการเช่น

- (1) สภาพการทำงาน
 - (1.1) เสียงดังทำให้การได้ยินการสั่งการเป็นไปโดยการขาดประสิทธิภาพ
 - (1.2) ความสั่นสะเทือนและการเคลื่อนไหวอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ
 - (1.3) อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเสีย
- (2) ลักษณะของงาน
 - (2.1) งานที่มีความเสี่ยงสูงหรืออันตรายในตัวของมันเอง เช่น ทหาร ตำรวจ นักประดาน้ำผู้มีอาชีพทำลายระเบิดจะก่อความเครียดได้เสมอ
 - (2.2) งานที่ต้องใช้ชั่วโมงทำงานยาว เช่น คนขับรถทางไกล คนงานหรือพยาบาลที่ต้องทำงานหลายกะ เป็นต้น
 - (2.3) งานเร่งที่ต้องให้เสร็จโดยเร็วงานที่ต้องใช้ความเร็วจะก่อให้เกิดความเครียดสูงและเป็นสาเหตุของอุบัติเหตุในการทำงาน
 - (2.4) การทำงานหนักทำงานมากเกินไปหรือทำงานที่ยากมากจะก่อให้เกิดความเครียดและเป็นสาเหตุให้คนงานต้องสูบบุหรี่และดื่มเหล้าอีกด้วย
- (3) บทบาท

ความเครียดอาจเกิดจากงานไม่รู้ขีดแจ้งแจ่มชัดหรืองานสองประเภทขัดแย้งกันเองงานที่มีความรับผิดชอบสูงมักจะก่อให้เกิดความเครียด เช่น คนขับรถประจำทาง ตำรวจจราจร นักบิน ศัลยกรรมแพทย์ เป็นต้น
- (4) ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน
 - (4.1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ดีก็จะก่อให้เกิดความเครียด
 - (4.2) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- (5) อนาคตของงาน
 - (5.1) งานที่ไม่มีความก้าวหน้าไม่มั่นคงขาดอนาคตที่ดีจะก่อให้เกิดความเครียด
 - (5.2) ความขัดแย้งภายในครอบครัวส่งผลให้เกิดความเครียด
- (6) ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม
 - (6.1) ความเครียดในอาชีพ ย่อมเกี่ยวข้องกับการทำงานและความเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้วย หากการวางตัวไม่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมงานก็จะเกิดความเครียดขึ้นสิ่งแวดล้อมในการทำงานมี 4 ปัจจัย คือ

(6.1.1) สิ่งแวดล้อมที่แท้จริง (actual environment) ได้แก่ความต้องการที่แท้จริงของงาน

(6.1.2) สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการรับรู้ (perceived environment) ได้แก่การรับรู้และการเข้าใจของคนงานต่องานของตน ซึ่งยอมแล้วแต่งานนั้นได้รับการเรียนรู้หรือบอกเล่าว่าอย่างไรหรือคนงานอาจเรียนรู้จากนายจ้างหรือเพื่อนร่วมงานก็ได้

(6.1.3) ความสามารถที่แท้จริง (actual ability) ได้แก่ฝีมือหรือทักษะที่แท้จริง

(6.1.4) ความสามารถที่รับรู้ (perceived ability) ได้แก่ การรับรู้ หรือความคิดเห็นของคนงานเกี่ยวกับฝีมือหรือทักษะของเขาเอง

(6.2) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ก็เป็นเหตุผลให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ถ้าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสมต่อสภาพงาน เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นจะต้องมีการปรับตัวอาจเป็นไปในทางตรง (direct adaptation) หรือทางอ้อม (indirect adaptation) ขึ้นอยู่กับความเครียดครั้งแรกที่มนุษย์ประสบ เมื่อมีอาการปรับตัวโดยตรงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของร่างกายและทำให้เกิดความเครียดอันใหม่ขึ้น (secondary stress) ร่างกายก็ปรับตัวอีกครั้งและจะเป็นลักษณะนี้เรื่อยๆ ไป

พฤติกรรมและปฏิกิริยาทางร่างกายเมื่อเกิดความเครียดเมื่อบุคคลเผชิญกับการกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด จะรู้สึกไม่สุขสบายและหาทางลดและขจัดความรู้สึกดังกล่าว โดยอาจจะจัดที่สาเหตุหรือด้วยวิธีอื่นๆ เพื่อรักษาภาวะสมดุลให้กับคืนอีกครั้ง ซึ่งผลลัพธ์ที่ตามมาอาจเหมือนหรือต่างกันได้

Hopping (1980, p. 120 อ้างถึงใน ปนัดดา จำปาทอง, 2552, หน้า 14-15) กล่าวว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นมนุษย์จะมีพฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนอง กับความเครียดนั้น โดยสรุปพฤติกรรมตอบสนองทางสรีระวิทยาที่มีต่อความเครียด ดังนี้

(1) ความดันโลหิตสูงขึ้น เนื่องจากการคั่งของน้ำและเกลือโซเดียมปริมาณของเลือดเพิ่มขึ้น หัวใจทำงานหนักขึ้น ชีพจรเต้นแรงและเร็ว อาจพบว่าการเต้นของหัวใจผิดปกติ หรือใจสั่นได้

(2) เลือดไปเลี้ยงอวัยวะส่วนปลายน้อยลงทำให้ผิวหนังบริเวณนั้นซีด และเย็น

(3) มีอัตราการหายใจเร็วขึ้น เพื่อให้มีจำนวนออกซิเจนไปเลี้ยงส่วนต่างๆ ของร่างกายได้เพียงพอ มีการเพิ่มจำนวนของเม็ดเลือดแดงด้วย

(4) จำนวนปัสสาวะลดน้อยลง จากการคั่งของน้ำและเกลือโซเดียมในร่างกายและจากการปรับตัวของไต ทั้งนี้เพื่อรักษาระดับเลือดภายในร่างกายให้เพียงพอ

(5) อัตราการเผาผลาญสารอาหารเพิ่มสูงขึ้น ทำให้อุณหภูมิของร่างกายสูงกว่าปกติและมักมีอาการขาดน้ำจากการเผาผลาญอาหารสูงอยู่นาน จะพบว่ามีอาการนอนไม่หลับและเมื่อยล้า

(6) ระดับน้ำตาลในโลหิตเพิ่มสูงขึ้น จากการสร้างอินซูลิน¹ น้อยลง การหลั่งของแอลกลูตามีน² เพิ่มขึ้นนั้น กรดไขมันถูกขับออกมาเพิ่มขึ้น มีการสลายตัวของไกลโคเจน³ และกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น

(7) การทำงานของกล้ามเนื้อเพิ่มมากขึ้น อาจมีการสั้นกระตุกหน้าผก เบี้ยว งุ่มง่าม หรือพบว่ามีอาการเมื่อยล้าทั่วร่างกาย นอกจากนี้กล้ามเนื้อจะมีการดึงตัวด้วยโดยเฉพาะกล้ามเนื้อทราเปเซียส (กล้ามเนื้อเรียบด้านหลังของมนุษย์) ซึ่งพบได้บ่อยๆ ว่าเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการปวดศีรษะได้

(7.1) ภูมิต้านทานของร่างกายลดลง เนื่องจากต่อมไทมัสและเนื้อเยื่อลิมโฟอัยด์ตีบลง

(7.2) ร่างกายและจิตใจมีการตื่นตัว กระฉับกระเฉง จากประสาทซิมพาธิค⁴ ถูกกระตุ้นกาแลนค์ และบุช (Garland & Bush, 1982, p.6) กล่าวว่าวิธีการเอาชนะความเครียดเป็นวิธีการที่บุคคลใช้บรรเทาหรือขจัดภาวะอันคุกคาม โดยแสดงออกเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ

Lazarus & Folkman (1984, pp.457 อ้างถึงใน ัญญุณิษฐ์ สวัสดิมงคล, 2547, หน้า 24) ให้ความหมายของพฤติกรรมเผชิญกับความเครียดว่า เป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะจัดการกับสิ่งที่กระตุ้น ให้เกิดความเครียดทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล และความเครียดที่เกิดขึ้นนี้จะถูกประเมิน โดยผู้ประสพว่าจะต้องใช้กำลังความสามารถและแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่เกินธรรมดา หรือแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอที่จะขจัดความเครียดการเผชิญกับความเครียดนี้ถือว่าเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะไม่มี การตัดสินใจก่อนว่าจะการเผชิญกับความเครียดวิธีใดมีประสิทธิภาพ บุคคลที่เผชิญกับความเครียดได้ดี คือ

บุคคลที่มีความรู้วิธีการจัดคัดเลือกวิธีที่การที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ ในด้านพฤติกรรมที่จะต้องเผชิญกับความเครียดตามแนวคิดนี้มี 2 ลักษณะ คือ

¹ อินซูลิน เป็นฮอร์โมนชนิดหนึ่ง ผลิตจากตับอ่อน ถ้าผลิตไม่พอคนจะเป็นเบาหวาน (p.158)

² แอลกลูตามีน ช่วยป้องกันการสูญเสียมวลกล้ามเนื้อ ช่วยคลายเครียดและลดความวิตกกังวล ทำให้ร่างกายหลับสนิท

³ ไกลโคเจน เป็นสารไฮโดรคาร์บอนชนิดหนึ่งเก็บสำรองไว้ในตับใช้ทำให้กล้ามเนื้อและเนื้อเยื่อในสัตว์เกิดพลังในการทำงาน (p.127)

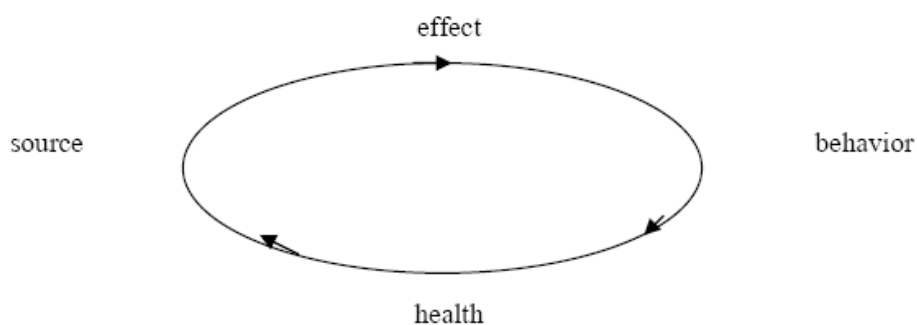
⁴ ประสาทซิมพาธิค เป็นระบบประสาทอิสระ ทำหน้าที่เกี่ยวกับภาวะฉุกเฉินและสภาวะทางอารมณ์ (p.32)

(B. Suwannapet. 2002. Dictionary of Psychology second edition. Bangkok: S & K Book)

(1) พฤติกรรมเผชิญกับความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ (emotion-focused coping) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับอารมณ์ และความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นเองจากสถานการณ์กับความเครียดโดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาและสาเหตุ ลาซาเลียส เรียกวิธีนี้ว่า “การบรรเทา” ซึ่งรวมถึงการที่บุคคลนั้นได้นำเอากลไกการป้องกันทางจิตมาใช้ด้วย กลไกการป้องกันทางจิตจัดเป็นพฤติกรรมเผชิญกับความเครียดที่มุ่งลดอารมณ์ พฤติกรรมประเภทนี้เป็นพฤติกรรมที่ทำให้ความรู้สึกว่าอันตรายจากสถานการณ์ลดลงแต่ความจริงแล้วอันตรายนั้นสถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมประเภทนี้ ได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยง การพยายามลืม การเพ้อฝัน การแยกตัวเอง การทำให้เป็นเรื่องเล็ก การเลือกรับฟังเฉพาะสิ่งที่ดี หรือการโยนความผิดไปให้คนอื่น

(2) พฤติกรรมที่เผชิญกับความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (problem-focused coping) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรงซึ่งเป็นการใช้กระบวนการทางปัญญาในการตัดสินใจเลือกวิธีการที่ตัดสินใจกับสถานการณ์ โดยมุ่งต้นเหตุของปัญหา ได้แก่ การเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นความเครียดตามสภาพความจริงและหาหนทางแก้ไขและเสริมสร้างความสามารถให้ตนเองเผชิญกับความเครียดนั้น เป็นต้น

Famer & Monahan (1984, p.54 อ้างถึงใน ฅฏฐณิษย์ สวัสดิ์มงคล, 2547, หน้า 29) ได้กล่าวถึงวงจรสุขภาพที่เกี่ยวกับความเครียดว่ามีกระบวนการดังภาพที่ 2.4 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด

ที่มา : Famer & Monahan, 1984, p.54 อ้างถึงใน ฅฏฐณิษย์ สวัสดิ์มงคล, 2547, หน้า 29

(1) สาเหตุของความเครียด (source of stress) มีสาเหตุหลายทาง ตั้งแต่ตัวบุคคลเองหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน บ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลายๆ อย่างพร้อมกัน

(2) ผลของความเครียด (effect) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความรู้สึก เช่น ความเศร้าซึม ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว และมีทางสรีระ เช่น ปวดหัว ซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีผลต่อสาเหตุความเครียดตามสถานการณ์นั้นๆ

(3) พฤติกรรม (behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคลิก เกิดความเบื่อหน่ายอันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน ก็เลยนอนมาก ดังนั้นผลของความเครียดจะทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเนื่องจากคนเรามีพฤติกรรมตามความรู้สึก

(4) สุขภาพ (health) ในที่นี้ หมายถึง สุขภาพกายและสุขภาพจิต แต่เนื่องจากลักษณะธรรมชาติของความเครียดนั้นอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวังก็ได้

นักจิตวิทยา สวัสดิมงคล (2547, หน้า 28) ได้กล่าวถึงปัจจัยความเครียด ดังนี้

(1) เมื่อมีความกดดัน ไม่ว่าจะ เป็นสาเหตุใดก็ตาม จิตใจจะต้องประเมินก่อนว่าเป็นความกดดันที่หนักหนาเพียงใดก็ผลกระทบต่อตนเองเพียงใด และตนเองมีความสามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์ หรือความช่วยเหลืออย่างน้อยเพียงใด

(2) ถ้าหากเป็นสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงสติและปัญญาอย่างมากเหลือเกินความสามารถ และยังหาทางออกอื่นไม่ได้ ความเครียดในจิตใจก็จะเกิดขึ้น

(3) ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นสัญญาณอันตราย ซึ่งทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อเตรียมเผชิญสถานการณ์ขึ้นโดยอัตโนมัติ ทุกระบบในร่างกายจะถูกให้อยู่ในภาวะเตรียมพร้อมที่จะใช้พลังกำลังได้อย่างเต็มที่ จิตใจจะตื่นอยู่ตลอดเวลา พักผ่อนน้อยลงและทำงานได้มากขึ้น และเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องจะถูกละเลยหมดจะสนใจเพียงเรื่องเดียวในขณะนั้นๆ

(4) ความเครียดระยะเรื้อรังและยาวนานเป็นผลมาจาก ความไม่สามารถที่จะขจัดปิดเป่าแรงกดดันนั้นๆ ให้น้อยลง หรือจางหายไปได้ เมื่อความเครียดเกิดขึ้นจะเกิดปฏิกิริยาทางร่างกายเพื่อปรับตัว โดยมีการปรับตัว 3 ขั้นตอนดังนี้

(4.1) อาการบอเหตุ (a lame reaction stage) จะเกิดขึ้นเฉพาะแห่ง ซึ่งเนื่องมาจากตัวแรงทำให้เกิดความเครียด ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นโดยผ่านระบบประสาทและระบบไร้ท่อ เช่น พิทูอิทารี (pituitary) จะหลั่งฮอร์โมนออกมาทำให้ร่างกายต่อต้านกับแรงความเครียดและปรับร่างกายให้อยู่ในสภาวะที่สมดุล

(4.2) อาการต่อต้าน (resistance stage) การเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยาจะเกิดขึ้นเมื่อรักษาสภาพต่อตัวแรงความเครียด ในบางสถานการณ์ทำให้เกิดความสมดุลทางสรีระวิทยาเกิดขึ้น

(4.3) **ขั้นหยุดการทำงาน (exhaustion stage)** ถ้ามนุษย์อยู่ภายใต้เหตุการณ์ที่มีความเครียดคนานๆ ความต่อต้านไม่สามารถจะทำให้ร่างกายไม่สามารถรักษาสภาพคงที่ได้และความเครียดยังคงมีต่อไปอาจจะเกิดการตายได้เพราะอวัยวะหยุดทำงานจะเห็นได้ว่า เมื่อร่างกายเกิดความเครียดตัวเร่งความเครียดจะมีผลต่ออารมณ์ ถ้ามีความตกใจหรือเกิดความโกรธจะมีการทำงานร่วมกันระหว่างระบบประสาทและระบบต่อมไร้ท่อ โดยมีเซลล์ประสาทรับรู้ส่งไปยังสมองส่วนไฮโปธาลามัส (hypothalamus) ทำให้มีการหลั่งฮอร์โมนคอร์ติโคโทรปิน รีลีสซิ่ง (corticotrophin releasing hormone) หรือ CRH ผ่านเข้าไปในเส้นเลือดซึ่งมีผลต่อต่อมใต้สมอง (pituitary) ทำให้มีการหลั่งฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรฟิน (adrenocorticotrophic hormone: ACTH) ที่สร้างจากต่อมใต้สมองส่วนหน้า ทำหน้าที่กระตุ้นอะดรีนัลคอร์เทกซ์ของต่อมหมวกไตให้สร้างฮอร์โมนตามปกติ)

ปนัดดา จำปาทอง (2552, หน้า 78) กล่าวว่า ผลของของความเครียดก่อให้เกิดผลต่อบุคคลหลายประการ ดังนี้

(1) ผลต่อสุขภาพร่างกาย ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์เชื่อว่าร้อยละ 50-70 ของการเจ็บป่วยมีความเกี่ยวข้องกับความเครียด นอกจากนี้ ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์ยังเน้นว่าความเครียดทั้งหลายมีความเกี่ยวข้องกับความเครียด และโรคความอ้วนทางกายด้วย ความเครียดมีความเกี่ยวข้องกับโรคหัวใจ ความเครียดเป็นที่มาของปัญหาทางร่างกายมากมาย เช่น ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดตีบตัน โรคเบาหวาน โรคเป็นแผลพุพอง เป็นต้น

(2) ผลต่อสุขภาพจิต ในปัจจุบันนักพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่า จิตใจของร่างกายของคนแยกกันไม่ได้ เพราะมีความเกี่ยวพันกันเสมอ ความเครียดที่มีผลต่อภาวะทางจิตวิทยาของบุคคลหลายประการ ประการแรก ความเครียดที่มีผลต่ออารมณ์ที่ไม่ดี ความวิตกกังวล อาการซึมเศร้า ความฉุนเฉียวและความเหนื่อยอ่อน ประการที่สอง ความเครียดที่มีผลต่องานบุคคล โดยเป็นผลต่อการเห็นคุณค่า และสมรรถภาพของบุคคลต่ำ ประการที่สาม ความเครียดมีความสำคัญมาก ในการเชื่อมโยงต่อการลดความพึงพอใจในงาน

(3) ผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวางโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปฏิบัติงาน ความเครียดไม่เพียงมีแต่อิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการขาดงานและการออกจากงานพบว่าผู้ที่มีระดับความเครียดสูง มักจะเชื่อมโยงปัญหาสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การตัดสินใจ การตัดสินใจ

ปาริชาติ สุวรรณผล (2548, หน้า 17) กล่าวว่า สัญญาณแสดงความเครียดตามปกติ ความเครียดภายใน จะส่งผลทำให้พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงทางร่างกายของมนุษย์ที่สังเกตได้อย่าง ชัดเจน ได้แก่

- (1) ปวดศีรษะข้างเดียวบ่อยๆ จนมีอาการเหมือนโรคไมเกรน
- (2) ความดันโลหิตสูงเกินกว่า 150/100 อายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป
- (3) เหนื่อยง่ายกว่าปกติ
- (4) เบื่ออาหารอยากรับประทานอาหารเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น
- (5) เจ็บเสียวหน้าอกอยู่เป็นประจำ (คิดว่าตนเองเป็นโรคหัวใจ)
- (6) ท้องอืดท้องเฟ้อท้องผูกหรือท้องเสียบ่อยๆ
- (7) รู้สึกตื่นเต้นตกใจง่าย
- (8) ฝันร้ายนอนไม่หลับ หลับยาก
- (9) หายใจขัดๆ หรือหายใจไม่สะดวก
- (10) ประจำเดือนมาไม่ปกติ หรือสมรรถภาพทางเพศลดลง
- (11) หงุดหงิดกับคนรอบข้าง
- (12) รู้สึกเหน็ดเหนื่อยอ่อนเพลียมากเกิน ไปต่างๆ ที่ไม่ได้ทำอะไรมากนัก
- (13) กินยาแก้ปวดศีรษะหรือยาบางอย่างทุกวันโดยไม่จำเป็น
- (14) เป็นลมหรือคลื่นไส้ อาเจียนได้ง่าย
- (15) ไม่มีสมาธิกระสับกระส่าย ร้อนรุ่มนั่งไม่ติดที่
- (16) ร้องไห้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

สรุป พฤติกรรมและปฏิกิริยาทางร่างกายเมื่อเกิดความเครียดจะส่งผลทำให้ พฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายของมนุษย์เพราะมีความเกี่ยวพันกันเสมอ ความเครียดที่มี ผลต่อภาวะทางจิตวิทยาของบุคคล ได้แก่ ความเครียดที่มีผลต่ออารมณ์ที่ไม่ดี ความวิตกกังวล อาการ ซึมเศร้า ความฉุนเฉียวและความเหนื่อยอ่อน เป็นต้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

ความเครียดที่เกิดขึ้นจนกระตุ้นให้บุคคลเกิดปฏิกิริยา ได้ตอบกับสิ่งที่มารบกวน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อขจัดความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างกระบวนการ ซึ่งถ้าใช้ กระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสมกับการปรับตัวแล้วก็จะปกติทั้งร่างกายและจิตใจ อีกทั้งปัจจัย ต่างๆ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยภายนอก (กาลเวลา และบริบท, 1982, pp.155-156 อ้างถึงใน สุชาติ ดานอาณา, 2553, หน้า 28-30) ในการศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานได้ดังนี้

(1) ความรุนแรงของความเครียด (severity) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก เช่น ผู้ที่มีความเจ็บป่วยที่รุนแรง หรือ มีความพิการ หรือมีความเปลี่ยนแปลงของภาพลักษณ์อยู่มากก็จะรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเจ็บป่วยในลักษณะที่รุนแรงต้องใช่วิธีที่เผชิญกับความเครียดที่ยุ่งยากและซับซ้อนตามไปด้วยมากกว่าผู้เจ็บป่วยเพียงเล็กน้อย

(2) ระยะเวลาของการเกิดความเครียด (onset) เช่น ในผู้ที่สูญเสียอวัยวะต่างๆ ระยะเวลาอาจไม่สามารถปรับตัว หรือยอมรับสภาพการสูญเสียได้ซึ่งในขณะนี้จะต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ของการเผชิญความเครียดมากมาย เมื่อเวลาผ่านไป บุคคลนั้นก็ค่อยๆ เรียนรู้การเผชิญความเครียดที่มีความเหมาะสมและแก้ไขเพิ่มมากขึ้น

(3) ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นไปได้โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน (unexpected) เช่น การเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุ ย่อมมีผลกระทบทางจิตใจมากกว่า การเจ็บป่วย ที่ค่อยๆ เกิดขึ้นพฤติกรรม การเผชิญความเครียดที่นำมาใช้จึงยุ่งยากและซับซ้อนมากกว่า

(4) อายุ เนื่องจากอายุจะสัมพันธ์กับประสบการณ์ในอดีตซึ่งส่งผลต่อปัญหาได้

(5) ภาวะสุขภาพ กำลังความสามารถและกำลังใจ พบว่าบุคคลที่มีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์จะมองโลกในแง่ดี จะมีความสามารถในการเผชิญกับความเครียด ได้มากกว่า บุคคลที่เจ็บป่วยและอ่อนแอหรือท้อแท้

(6) ฐานะทางเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้นในผู้ที่มีชีวิตความเป็นอยู่ดีย่อมสามารถเผชิญกับความเครียด ได้มากกว่าบุคคลที่ขาดแคลนปัจจัย

(7) ระดับการศึกษา การศึกษาที่ดีจะช่วยให้ บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าเพราะบุคคลได้ใช้การเรียนรู้ในอดีตและพฤติกรรมที่เคยใช้ในประสบผลสำเร็จมาแล้วเผชิญกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในปัจจุบันได้

(8) แผนการช่วยเหลือจากครอบครัว หรือสังคม โดยเฉพาะความสัมพันธ์ทางครอบครัว (family relation) นับว่ามีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ให้กำลังใจ ปลอดภัย ถ้าสัมพันธ์ภาพของบุคคลกับบุคคลข้างเคียงดีก็ได้รับการประคับประคอง การช่วยเหลือ ทำให้ความเครียดลดลงได้

(9) ประสบการณ์ในการแก้ปัญหา บุคคลที่มีการแก้ไขปัญหาทั้งในเรื่องง่ายและซับซ้อนจะเป็นผู้ที่มีความเข้าใจและแก้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลที่ไม่มีประสบการณ์

(10) ความเชื่อ นับว่ามีอิทธิพลต่อความเครียดมาก ซึ่งจะทำได้ที่จะทำให้สามารถที่จะควบคุมหรือเอาชนะต่อสิ่งที่มาคุกคามดังกล่าวได้ เช่น ความเชื่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ พระเจ้า เป็นต้น

(11) วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี บางวัฒนธรรมจะช่วย
ประคับประคองและมีกิจกรรมที่ช่วยลดความรุนแรงของความเครียดแต่บางวัฒนธรรมกับส่งเสริม
ให้เกิดความเครียดเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียด ทางด้านการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพใน
ครอบครัวมักจะมีผลเกี่ยวข้องกันอย่างแยกกันไม่ออก ผลของปัจจัยทั้งสองจะมีผลกระทบต่อ
ความเครียดที่เกิดขึ้นปัจจัยต่างๆ ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ภาระงานที่รับผิดชอบ สภาพ
แวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
ความก้าวหน้าในอาชีพ รายได้ ที่พักอาศัย สถานภาพทางครอบครัว ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ
ให้เกิดความเครียดทั้งสิ้น

ความเครียดในการทำงาน (สุชาติ ถานอาณา, 2553, หน้า 12) ให้ความหมายไว้ว่า
ความรู้สึกที่เป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่ทำนั้นมากเกินไปขาดโอกาส
ในความก้าวหน้าในอาชีพความสัมพันธ์ในหน่วยงานที่ไม่ดีมีพรรคการเมืองในหน่วยงานตลอดจน
มีการเห็นแก่ตัวชอบเอาเปรียบซึ่งกันและกัน เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อการ
ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจนเกินไป จะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้ง
ร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน โดยจะขาดความหรือลดทอน ประสิทธิภาพใน
การทำงาน โดยจำแนกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

(1) ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณงานมากไม่
สมดุลกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำมีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะ
การขาดความสามารถและการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมาก
เกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ งานที่มีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความ
ชัดเจนของบทบาทและหน้าที่งานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ หรือเป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ งานที่
พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ

(2) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาส
ก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภาคภูมิใจในผลงาน การ
ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่างๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อน
ตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือน ไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่

(3) ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือ
กลุ่มบุคคลในการทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงาน
เดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม ใน

เรื่องของการร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ และคำปรึกษา
แนะนำ

(4) ด้านโครงสร้างนโยบาย และบรรยากาศขององค์กร หมายถึง ลักษณะของ
โครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหาการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมี
แนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์กรผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่มี
ความรับผิดชอบไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิดลักษณะ
สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและ
กำลังใจการทำงาน

อย่างไรก็ตามความเครียดในการทำงานย่อมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอย่าง
แยกกันไม่ออก ทั้งนี้หากการปฏิบัติงานทำให้เกิดภาวะความเครียดเพิ่มขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อ
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยได้อธิบายดังรายละเอียดดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (อัญชลี อ่อนทอง, 2555, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า
ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงานทำให้บุคคลมีความพึงพอใจมี
ความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์กรได้มีการจัดรูปแบบการ
ทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจคุณภาพชีวิตในการทำงานวัดได้
จากสิ่งต่อไปนี้

(1) ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับเงินเดือนเป็น
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมกับภาวะหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นความสมดุลระหว่างรายรับ
และรายจ่ายของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

(2) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานได้รับโอกาสใน
การพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่รวมถึงการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มี
ความเป็นตัวของตัวเอง สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินการของตนเองได้

(3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาที่จะ
ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์กรที่เห็นความสำคัญ

(4) ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึงความรู้สึกที่มั่นคงของพนักงานว่าสามารถ
ทำงานอยู่ต่อไปได้ และไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยปราศจากความผิด

(5) สังคมสัมพันธ์ หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ทางสังคมที่พนักงานนั้นได้รับ
การยอมรับจากผู้ร่วมงาน มีบรรยากาศของความเป็นเพื่อน มีการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

(6) ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีบรรยากาศของการรับฟัง มีสิทธิในการแสดงความคิดเห็น และได้รับการเคารพสิทธิจากผู้บังคับบัญชา

(7) ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่พนักงานมีความสมดุลในเรื่องของการทำงานสามารถจัดเวลาในการทำงานและเวลาสำหรับเรื่องส่วนตัวได้มีช่วงเวลาพักผ่อนคลายปลอดภาวะจากงาน

(8) ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้จากการทำงานกับองค์กรรับรู้ว่าองค์กรของตนเองมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อสังคม

จากการที่ได้กล่าวข้างต้นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานย่อมส่งผลต่อความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงานทำให้บุคคลมีความพึงพอใจมีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี ทั้งนี้หากการทำงานมีความเครียดน้อยลงย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น และหากการทำงานมีความเครียดมีมากขึ้นย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานลดลง โดยฟาร์เมอร์และโมนาฮัน และสอดคล้องกับคูเปอร์และมาร์เชลล์ ซึ่งได้อธิบายดังนี้

Famer & Monahan (1984, pp.21-54 อ้างถึงใน ฌ็องฌูนิซซ์ สวัสดิ์มงคล, 2547, หน้า 29) กล่าวว่า ผลของความเครียดโดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางอารมณ์ เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความฉุนเฉียว รวมทั้งมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องป่วน ปวด ซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาต่อร่างกายที่มีผลต่อความเครียดในสถานการณ์นั้นๆ

Cooper & Marshall (1976, pp.11-28 อ้างถึงใน ปนัดดา จำปาทอง, 2552, หน้า 22) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวันเครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานนี้คือ การลาออก การขาดงาน บุคลิกภาพ อัตรการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุต่างๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่ผลกระทบต่องานเท่านั้นแต่ยังเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นด้วยหากมองในแง่ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมจะพบปรากฏการณ์ดังต่อไปนี้

- (1) การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผัดวัน
- (2) การทำงานสายมากขึ้น
- (3) การทำงานเลินเล่อ จนผิดพลาดบ่อยๆ
- (4) ลังเลใจ
- (5) มีปัญหาเกี่ยวกับการเข้ากับบุคคลอื่น

Robbins (1989, p.42 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาจนา, 2553, หน้า 11-14) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในลักษณะแบบ U หัวกลับดังแสดงในแผนภาพที่ 9 กล่าวได้ว่าภายใต้ความเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำเมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นแต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะได้รับก็จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง



ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

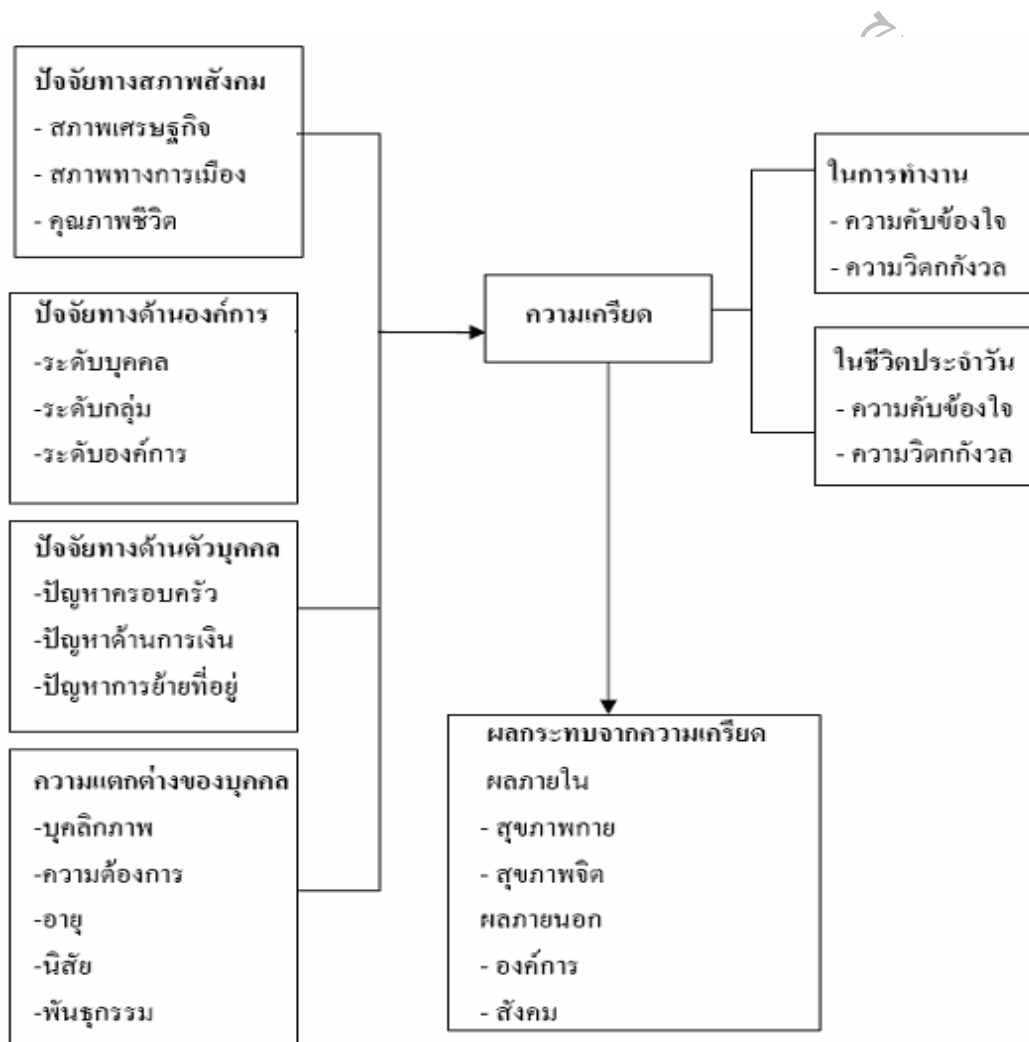
ที่มา : Robbins, 1989, p.42 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาจนา, 2553, หน้า 33

ความสัมพันธ์แบบ U กลับหัวนี้นอกจากอธิบายความรุนแรงของความเครียดกับการทำงานยังอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเกิดความเครียดกับประสิทธิภาพของการทำงานกล่าวได้ว่าหากมีความเครียดในระดับปานกลาง แต่อาการเช่นนี้ยังอยู่เป็นเวลานานๆ ก็จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 8) กล่าวว่าตามที่หลักวิชาการทางการแพทย์มีการระบุอย่างแน่ชัดว่าเมื่อคนเราเกิดความเครียดขึ้นร่างกายจะหลั่งฮอร์โมนชนิดหนึ่งเรียกว่าแอดรีนาลิน ฮอร์โมนชนิดนี้ร่างกายจะหลั่งออกมาเมื่อขณะเกิดภาวะที่ตกใจซึ่งจะช่วยให้ร่างกายเกิดพลังอย่างมหาศาลเช่นเมื่อตกใจเมื่อไฟไหม้จะสามารถยกของหนักๆ หนีไฟได้หรือตกใจเมื่อถูกตำรวจไล่จับ จะมีแรงวิ่งหนีอย่างรวดเร็วเป็นต้นแต่ภาวะที่ฮอร์โมนที่หลั่งออกมาเพราะความเครียดจะทำให้เกิดความเมื่อยล้าสมองมีสุขภาพความกระตือรือร้นในการทำงานนอกจากนี้ยังส่งผลต่อสุขภาพจิตด้วย อีกทั้งยังเป็นสาเหตุของโรคต่างๆ ได้เช่นเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจความดันโลหิตสูงกระเพาะปัสสาวะอักเสบและส่งผลต่อการทำงานของระบบประสาทด้วยนอกจากนี้

ความเครียดยังทำให้คนเราขาดสติสัมปชัญญะตกอยู่ในความประมาทก่อให้เกิดอุบัติเหตุสร้างความเสียหายให้กับตนเองผู้อื่นรวมทั้งสังคมด้วย

จากการที่กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดโดยรวมจากการศึกษาของนักวิชาการต่างๆ ดังกล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าผลกระทบต่อความเครียดนั้นสามารถแยกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือผลกระทบต่อผู้ที่เกิดความเครียดเองหรืออาจเรียกว่าผลกระทบภายในก็ได้ และผลกระทบอีกอย่างหนึ่ง ได้แก่ ผลกระทบต่อผู้อื่น หรือผลกระทบภายนอกร่างกาย ผู้ที่เกิดความเครียด ซึ่งอาจเป็นองค์กรหรือสังคมนอกรอบข้าง อย่างไรก็ตาม ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเครียดนั้นก็ยังมีทั้งผลในด้านดีอันเนื่องมาจากระดับที่เหมาะสม ผลกระทบในด้านที่ไม่ดีอันมาจากระดับความเครียดที่ไม่เหมาะสม ซึ่งแสดงไว้ในภาพที่ 2.6 ดังนี้



ภาพที่ 2.6 ปัจจัย ชนิด และผลจากความเครียด

ที่มา : Andrew & Marc, 1997, p.198 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาจนา, 2553, หน้า 34

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียด มีอยู่หลายปัจจัยด้วยกันขึ้นอยู่กับปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในหัวเวลานั้นๆ เช่นปัจจัยของลักษณะงานภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบสภาวะแวดล้อมภายในที่ปฏิบัติงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานความก้าวหน้าในอาชีพรายได้ที่พอกำสัสมพันธภาพในครอบครัว เป็นต้น หรืออาจจะเกิดขึ้นหลายๆ ปัจจัยพร้อมกัน โดยมีความเชื่อมโยงเกี่ยวเนื่องกัน และอาจเกิดผลกระทบต่อความเครียด ทั้งผู้ที่เกิดความเครียดหรือ ผลกระทบภายใน อันเกิดจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และก็จะกระทบต่อผู้อื่น หรือมีผลกระทบต่อภายนอกร่างกายผู้ที่เกิดความเครียดซึ่งอาจเป็นองค์กรโดยรอบสภาพแวดล้อมรวมทั้งสิ่งแวดล้อมทางด้านนามธรรม (abstract environment)

แนวทางการวัดระดับความเครียด

ในปัจจุบันได้มีนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการวัดระดับความเครียด เป็นจำนวนมาก แต่ที่มีการเผยแพร่อย่างแพร่หลาย สามารถเห็นได้จากตัวอย่างในการวัดระดับความเครียดของโรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่ (ออนไลน์ <http://www.dmn.go.th>) ซึ่งได้สร้างแบบวัดความเครียดสวนปรุง ขึ้นมาเพื่อวัดความเครียด ที่เหมาะสมสำหรับคนไทย ภายใต้กรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพ จิตใจ และสังคม ซึ่งเครื่องมือเท่าที่มีใช้อยู่ขณะนี้ ส่วนใหญ่เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ วัดความวิตกกังวลวัดอาการทางกายและจิตที่สัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้น เครื่องมือชุดนี้ จึงเหมาะที่จะนำมาใช้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของผู้ที่จะมารับบริการ ทราบที่มาของความเครียด การใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเกิดความเครียดหรือการปรับตัวกับความเครียด และอาการของ ความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เหมาะจะใช้ในการให้บริการปรึกษาและแนะนำในเรื่องนี้

คุณสมบัติของเครื่องมือ

(1) ทำการตรวจสอบความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒินำไปทดสอบกับ กลุ่มตัวอย่าง 149 คน แล้วปรับปรุงแบบวัดความเครียด ได้แบบวัดความเครียดจำนวน 102 ข้อ

(2) การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ในกลุ่มตัวอย่าง 523 คน เครื่องมือมาตรฐานที่ใช้คือค่าความเครียดของกล้ามเนื้อ (Electromyography: EMG) ซึ่งมีความแม่นยำ ตรงตามสภาพมากกว่า 0.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่ออิงตามค่า EMG ที่ช่วงความ เชื่อมั่น 95%

(3) การแบ่งระดับความเครียดของแบบวัดความเครียดที่สร้างซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง สูง และรุนแรง โดยใช้คะแนนปกติ (Normalized T-Score) ในการแบ่งโดยอิงตามค่า EMG ที่ใช้เป็นมาตรฐาน

(4) การปรับให้เครื่องมือมีขนาดเล็กลงเหลือ 60 ข้อ และ 20 ข้อ พร้อมทั้งหาคุณภาพของแบบวัดที่ได้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อสกัดตัวปัจจัยให้เหลือข้อคำถามน้อยลง ทั้งนี้ ข้อคำถามที่เหลือจะต้องมีค่าความ เชื่อมั่นครอนบาค (Cronbach's Alpha Reliability Coefficient) มากกว่า 0.7 และยังคงสัมพันธ์กับค่า EMG อย่างมีนัยสำคัญ

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความเครียดของบุคคลว่าอยู่ในระดับใด มากน้อยแค่ไหน ก่อนจะนำไปสู่การแก้ไขที่เหมาะสม

วิธีการนำไปใช้

แบบวัดความเครียดโรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบวัดที่ผู้ตอบสามารถตอบได้ด้วยตนเอง ตามข้อความที่ตรง กับความรู้สึกหรือประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นกับผู้ตอบโดยผู้ตอบต้องอ่านหนังสือได้จะเหมาะกับคนในวัยทำงานหรือวัยเรียน (โดยคำถามที่เกี่ยวกับงาน จะเปลี่ยนเป็นเรื่องเรียนแทน) แบบวัดความเครียดสวนปรุงจะมี 3 ชุด คือ ชุด 102 ข้อ 60 ข้อ และ 20 ข้อ แต่ละข้อมี 5 คำตอบ

การให้คะแนน

ให้ผู้ตอบอ่านคำถามแล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับผู้ตอบบ้าง ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับผู้ตอบให้ประเมินว่าผู้ตอบ มีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วให้เครื่องหมายในช่องนั้นๆ

การให้คะแนนของแบบวัดความเครียดโรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่ (ออนไลน์ <http://www.dmn.go.th>)

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้คะแนน 1 – 2 – 3 – 4 – 5 ดังนี้

ตอบไม่รู้สึกริเครียด	ให้ 1 คะแนน
ตอบเครียดเล็กน้อย	ให้ 2 คะแนน
ตอบเครียดปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ตอบเครียดมาก	ให้ 4 คะแนน
ตอบเครียดมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ไม่ตอบ	ให้ 0 คะแนน

การแปลผล

แบบวัดความเครียดโรงพยาบาลสวนปรุง ชุด 20 ข้อ มี คะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนน 0 – 24	เครียดน้อย
คะแนน 25 – 42	เครียดปานกลาง
คะแนน 43 – 62	เครียดสูง
คะแนน 63 ขึ้นไป	เครียดรุนแรง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ความเครียดในระดับต่ำ หมายถึงความเครียดขนาดน้อยๆ และหายไปในระยะเวลายันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

(2) ความเครียดในระดับปานกลางหมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

(3) ความเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลายันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่างๆ ในภายหลังได้

(4) ความเครียดในระดับรุนแรง เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หหมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่างๆ ตามมาได้ง่าย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

1. ข้อมูลทั่วไป (ออนไลน์ <http://www.smartschool.in.th>)

1.1 สภาพทั่วไปและภูมิประเทศ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เป็นเขตพื้นที่การศึกษาที่มีอาณาบริเวณตั้งอยู่ส่วนเหนืออ่าวไทย ตอนปลายของแม่น้ำเจ้าพระยาคนทั่วไปมักจะเรียกกันว่า “ปากน้ำ” ลักษณะพื้นที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ สองฝั่งของแม่น้ำเจ้าพระยาจะมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ตอนใต้ใกล้ชายฝั่งทะเลจะมีลักษณะน้ำทะเลท่วมถึงและที่ดินจะเค็มจัดในฤดูแล้ง ทางเหนือและทางตะวันออกมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มกว้างใหญ่โดยส่วนใหญ่พื้นที่เป็นที่ราบมีแม่น้ำลำคลองตามธรรมชาติและคลองชลประทานหลายแห่งไหลผ่าน จากพื้นที่โดยส่วนรวมมีอาณาเขต

ติดต่อกรุงเทพมหานครมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมกับการเป็นเมืองประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม มีสถานประกอบการและโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก จากการสำรวจสถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าในปี พ.ศ. 2550 มีสถานประกอบการและโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 7,163 แห่งและตั้งอยู่ในพื้นที่บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำนวน 4,451 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 62.13 และยังมีแหล่งเกษตรกรรม การประมงที่ช่วยเสริมสร้างให้เศรษฐกิจของจังหวัดสมุทรปราการมั่นคงยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นทางผ่านการเดินทางเรือสินค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศตลอดปี จึงเป็นแรงผลักดันให้จังหวัดสมุทรปราการมีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม การเจริญเติบโตของเมืองเป็นแบบเมืองบริวารของเมืองหลวง ชุมชนหลายแห่งมีการอพยพเคลื่อนย้ายเข้าออกของประชากรตลอดเวลา ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุทราการเขต 1 เป็นอย่างยิ่ง

กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 จังหวัดสมุทรปราการได้รับการประกาศให้มี 2 เขตพื้นที่การศึกษา สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุทราการเขต 1 มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการการศึกษาให้กับประชากรวัยเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานครอบคลุมพื้นที่ในเขต 3 อำเภอ คือ อำเภอเมืองสมุทรปราการอำเภอพระประแดงและอำเภอพระสมุทรเจดีย์ อาณาเขตติดต่อเขตพื้นที่ และจังหวัดใกล้เคียง

ทิศเหนือติดต่อกกรุงเทพมหานคร	ระยะทางประมาณ	30 กิโลเมตร
ทิศตะวันออกติดต่อกอำเภอบางพลี	ระยะทางประมาณ	17 กิโลเมตร
ทิศตะวันตกติดต่อกกรุงเทพมหานคร	ระยะทางประมาณ	34 กิโลเมตร
ทิศใต้ติดต่อกชายฝั่งอ่าวไทย	ระยะทางประมาณ	34 กิโลเมตร

1.2 สภาพการปกครอง การเมืองและเศรษฐกิจ

1.2.1 การปกครอง

ในเขตพื้นที่บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุทราการเขต 1 มีการแบ่งส่วนการปกครอง และการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตารางที่ 2.2 การแบ่งส่วนราชการปกครองและการปกครองส่วนท้องถิ่นของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

อำเภอ	พื้นที่ ตร.กม.	ตำบล	หมู่บ้าน	เทศบาล			อบต.	ระยะห่างจาก จังหวัด(กม.)
				นคร	เมือง	ตำบล		
เมืองสมุทรปราการ	190.55	13	90	1	1	5	5	-
พระประแดง	73.37	15	67	-	2	1	6	12
พระสมุทรเจดีย์	120.38	5	42	-	-	2	4	21
รวม	384.30	33	199	1	3	8	15	-

จังหวัดสมุทรปราการแบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 3 เขตมีสมาชิกวุฒิสภา 1 คนและมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบ่งออกเป็นเขต เขตละ 1 คน รวมทั้งสิ้นมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 7 คน

1.2.3 การเศรษฐกิจ

จังหวัดสมุทรปราการ เป็นจังหวัดที่มีมูลค่าของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งจังหวัดมีทุกสาขาการผลิต (GPP: Gross Province Product) จำนวน 614,125 ล้านบาทสูงเป็นอันดับที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดเฉลี่ยต่อประชากร (GPP Per Capital) จำนวน 483,509 บาท/คน/ปี สูงเป็นอันดับที่ 3 ซึ่งรองจากจังหวัดระยองและสมุทรสาคร ในปัจจุบันรายได้ส่วนใหญ่เกิดจากภาคนอกเกษตรกรรม ขึ้นอยู่กับผลผลิตใน 4 สาขาหลัก คือ อุตสาหกรรมการผลิตพาณิชย์กรรมการค้า-บริการและเกษตรกรรมโดยสาขาอุตสาหกรรมการผลิตมีมูลค่ามากที่สุด จำนวน 411,867 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 67.07 รองลงมาเป็นสาขาการขนส่งคมนาคมและสถานที่เก็บสินค้า (Logistics) คิดเป็นร้อยละ 18.37 การค้าส่ง ค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 4.03 สาขาเกษตรกรรม ประมง ลำสัตว์ ป่าไม้มีมูลค่า 5,631 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.92

1.3 ประชากร

เขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เป็นจังหวัดที่เป็นปริมณฑลรองรับการขยายตัวของกรุงเทพมหานครมีประชากรมากเป็นอันดับ 2 ในภาคกลางรองจากกรุงเทพมหานคร มีประชากรจากต่างจังหวัดและที่เป็นต่างด้าวย้ายถิ่นฐานเข้ามาประกอบอาชีพและอยู่อาศัย โดยมีการแจ้งย้ายอย่างถูกต้องและไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนประชากรในพื้นที่ ที่มีอยู่สูงกว่าจำนวนประชากรในทะเบียนราษฎรเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน จากข้อมูล ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2554 มีประชากรตามทะเบียนราษฎร จำนวน 1,152,959 คน ประชากรแฝง มีจำนวนเกือบ 1 เท่าของประชาชนตามทะเบียนราษฎร

สำหรับประชากรในเขตพื้นที่บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีจำนวนทั้งสิ้น 812,406 คน ความหนาแน่นของประชากรต่อ
พื้นที่เฉลี่ยเท่ากับ 2,114 คนต่อตารางกิโลเมตรประชากรวัยเรียนที่มีอายุ 3-21 ปี จำนวน 300,275
คน

(1) การพัฒนาศักยภาพจำแนกเป็นรายศักยภาพ ดังนี้

(1.1) จังหวัดสมุทรปราการเป็นเมืองแห่งความเจริญในทุกด้าน โดยเฉพาะ
เป็นเมืองอุตสาหกรรมหลักของชาติ เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจ ธุรกิจการค้าของประเทศ มีการพัฒนา
เทคโนโลยีสมัยใหม่และริเริ่มนำมาใช้ก่อนอยู่เสมอ ข้อมูลข่าวสารสามารถรับรู้และใช้ประโยชน์
จากสื่อได้หลายช่องทาง เศรษฐกิจการค้า การบริการการท่องเที่ยวและการเงิน มีบทบาทมากอย่าง
เห็นได้ชัดเจน

(1.2) สาขาการผลิตที่สร้างรายได้เป็นอันดับหนึ่งของจังหวัดสมุทรปราการ
เมื่อพิจารณาจากมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด ได้แก่ สาขาอุตสาหกรรมทุกชนิด รายได้เฉลี่ย
ต่อหัวประชากรอยู่ในเกณฑ์สูงเงินผ่านระบบสถาบันการเงินเข้าสู่ภาคการลงทุนเป็นจำนวนมาก
เกิดสภาพคล่องของปริมาณเงินทุนหมุนเวียนในระบบสูงเมื่อเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่นๆ

(1.3) การขนส่งโดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมซึ่งตั้งกระจายอยู่ตามอำเภอ
ต่างๆ โดยเฉพาะอำเภอเมือง อำเภอพระประแดง และอำเภอพระสมุทรเจดีย์มากที่สุด

(1.4) การตลาด สินค้าที่ผลิตในจังหวัดสมุทรปราการเป็นสินค้า
อุตสาหกรรม ซึ่งผลผลิตประมาณ 70% เป็นสินค้าส่งออกไปยังตลาดต่างประเทศ

(1.5) การค้าส่งและปลีก ของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ในครัวเรือน เป็น
ธุรกิจที่มีการขยายตัวเป็นอย่างมากของจังหวัดฯ รองจากอุตสาหกรรมและการขนส่ง คมนาคมและ
สถานที่เก็บสินค้า (Logistics) ซึ่งกิจการค้า บริษัท ห้างหุ้นส่วน ศูนย์การค้าทั้งค้าส่งและค้าปลีก
ธุรกิจด้านบริการและการขนส่ง ซึ่งคาดหมายว่าอนาคต จะมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาจังหวัด
สมุทรปราการสูงกว่าสาขาอื่น เนื่องจากโครงการก่อสร้างสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งก่อสร้างเสร็จและ
ได้เปิดให้บริการตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2549 แล้ว

(1.6) การเกษตรจังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีสภาพพื้นที่เหมาะสม
ต่อการทำอาชีพการเกษตรเพราะมีสภาพเป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ อาชีพที่ทำรายได้สูงสุดคือ การประมง
และการแปรรูปสินค้าการเกษตร เช่น ผัก ผลไม้กระป๋อง อุตสาหกรรมประมง

(1.7) บริการสาธารณะพื้นฐานในจังหวัดสมุทรปราการ การคมนาคม
สะดวก มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้าใช้เพื่อให้บริการสร้างความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน
สูง มีโครงการแก้ปัญหาจราจรมาโดยตลอด เช่น โครงการทางหลวงพิเศษกรุงเทพ-ชลบุรี

(มอเตอร์เวย์) ทางพิเศษบูรพาวิถี ถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (ถนนกาญจนาภิเษก) ที่สร้างเสร็จและเปิดให้บริการแล้ว การก่อสร้างถนนและสะพานวงแหวนอุตสาหกรรม ทางหลวงชนบท จำนวน 82 สาย และทางหลวงแผ่นดินสายที่สำคัญๆ 13 สาย สนามบินพาณิชย์นานาชาติสุวรรณภูมิ

(1.8) สนามบินสุวรรณภูมิเป็นแหล่งสร้างงาน สร้างรายได้ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ รองจากระยะของ และสมุทรสาคร มีโอกาสพัฒนาและการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจสูงมาก

(1.9) ด้านการสื่อสาร ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ได้มีการแข่งขันการให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพของผู้ผลิตแต่ละราย มีระบบการสื่อสารที่ทันสมัยหลากหลายช่องทางช่วยให้เกิดการรับรู้และถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารถึงกันอย่างรวดเร็วเชื่อมพื้นที่ระหว่างอนุภาคทั่วประเทศและเชื่อมโลกเข้าด้วยกัน จังหวัดสมุทรปราการ มีเลขหมายโทรศัพท์มากรองจากกรุงเทพมหานคร

(1.10) มีที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการครอบคลุมและกระจายในทุกอำเภอ มีที่ทำการ จำนวน 11 แห่ง

(1.11) บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่ทุกอำเภอ ยกเว้นพื้นที่บางส่วนตามแนวริมคลองที่ยังไม่สามารถให้บริการได้ น้ำประปาของการประปานครหลวงและประปามุขบ้านมีครอบคลุมทุกพื้นที่และโทรศัพท์มีการให้บริการครอบคลุมพื้นที่จำนวน 9 ชุมสายสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ มีบ้านพักและสถานที่ราชการ

(1.12) มีการประกาศใช้ผังเมืองเต็มพื้นที่จังหวัด ช่วยให้การลงทุนมีแบบแผนและเป็นระบบ

(2) ศักยภาพด้านสังคม/คุณภาพชีวิต

(2.1) เป็นเมืองอุตสาหกรรมหลักของชาติ มีจำนวนประชากรจากทุกภาคเข้าอยู่อาศัยเป็นจำนวนมากและมีขีดความสามารถรองรับการขยายตัวจากกรุงเทพมหานครทั้งในด้านการผลิตคือ อุตสาหกรรมและการกระจายตัวของประชากรจึงเป็นแหล่งการจ้างงานที่สำคัญ

(2.2) จังหวัดสมุทรปราการมีโรงพยาบาล สถานพยาบาลของรัฐและเอกชนจำนวนมากทั่วทุกพื้นที่ การแพทย์มีมาตรฐานสูง บุคลากรทางการแพทย์มีความสามารถ ประชาชนให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของตนเอง มีการพัฒนาแพทย์แผนไทย ร่วมกับการดูแลสุขภาพเพื่อป้องกันโรคภัยไข้เจ็บแทนการรักษาและมีการใช้สมุนไพรและแพทย์แผนโบราณสร้างรายได้ให้กับชุมชน

(2.3) จังหวัดสมุทรปราการประสบปัญหาภัยธรรมชาติไม่บ่อยนัก เป็นข้อได้เปรียบด้านที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ ในด้านความเข้มแข็งของชุมชน จังหวัดสมุทรปราการมีองค์กรเอกชนและองค์กรสาธารณะจำนวนมาก

(3) ศักยภาพด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกับกรุงเทพมหานคร มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านสะดวกต่อการคมนาคมขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ มีโรงงานอุตสาหกรรมกว่า 6,253 แห่ง นับได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมมากที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศ โดยมีอุตสาหกรรมการผลิตที่สำคัญ ได้แก่ ยานยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์ เครื่องจักร/อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์โลหะ ไฟฟ้า/ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งทอ ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป เคมีภัณฑ์/พลาสติก เป็นต้น ทำรายได้ให้กับประเทศจำนวนมาก ปัจจุบันจังหวัดฯ มีกฎหมายห้ามการลงทุนหรือขยายกิจการอุตสาหกรรมที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นเรื่องการลงทุนในภาคอุตสาหกรรมปัจจุบันจึงอยู่ในสถานะชะงักงัน

จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ทำการเกษตร ร้อยละ 32 ของพื้นที่ทั้งหมด เป็นพื้นที่ใช้ปลูกข้าวมากที่สุด รองลงมาเป็น ผลไม้ต่างๆ พืชผักสวนครัว ไม้ดอกและไม้ประดับ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ตั้งอยู่บริเวณปากแม่น้ำเจ้าพระยา มีชายฝั่งที่อุดมสมบูรณ์ด้วยธาตุอาหาร ทำให้ประชาชนยึดอาชีพประมงและมีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำบริเวณชายฝั่งทะเลเป็นจำนวนมาก

จังหวัดสมุทรปราการ มีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ โบราณสถาน และศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ สถานตากอากาศบางปู สวนสาธารณะและสวนพฤกษชาติศรีนครเขื่อนขันธ์ ฟาร์มจระเข้และสวนสัตว์สมุทรปราการ เมืองโบราณ ป้อมพระจุลจอมเกล้า องค์พระสมุทรเจดีย์ และเทศกาลงานประเพณีต่างๆ เช่น สงกรานต์พระประแดง งานนมัสการองค์พระสมุทรเจดีย์ งานนมัสการหลวงพ่อดำวัดสาขลา เป็นต้น

นอกจากนี้จังหวัดสมุทรปราการได้จัดให้มีระบบการกำจัดน้ำเสียทั้งจังหวัด มีระบบป้องกันน้ำท่วมและประกาศให้เป็นเขตควบคุมมลพิษ

2. สภาพการจัดการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต

1

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 บริหารจัดการในรูปแบบขององค์คณะบุคคล 3 คณะ ประกอบด้วยคณะกรรมการ ดังนี้

(1) คณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับ ดูแล จัดตั้ง ขยายกิจการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ตาม

หลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มีการกำหนด ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุน สถานศึกษาในสังกัดและการมีส่วนร่วมขององค์กรส่วนท้องถิ่นในการจัดการศึกษา

(2) คณะอนุกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีบทบาทหน้าที่ในการพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งการกำหนดจำนวน และอัตรา ตำแหน่ง และเกลี่ยอัตรากำลังให้สอดคล้องกับนโยบาย การบริหารงานบุคคล ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด

(3) คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษาเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีบทบาทหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน กำหนดแนวทาง การการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย การบริหารและการดำเนินการของสำนักงานเขตพื้นที่และสถานศึกษา ในสังกัด

ในปีการศึกษา 2554 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จัดบริการ การศึกษาให้แก่นักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งภาครัฐและเอกชนในสังกัด รวมสถานศึกษา ทั้งสิ้น 171 แห่ง จำนวนครู 6,196 คนนักเรียน 125,759 คน และยังมีหน่วยงานนอกสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอีก 2 สังกัดคือ สังกัดกองการศึกษาท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย มีสถานศึกษาจำนวน 8 แห่ง มีนักเรียนรวมทั้งสิ้น 8,851 คน และสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา มีสถานศึกษา จำนวน 3 แห่ง มีนักเรียนระดับ ปวช. จำนวน 3,176 คน ระดับ ปวส. จำนวน 4,154 คน

2.1 สภาพการบริหารจัดการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต1เป็นหน่วยงานใน สังกัดของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการยุบรวมสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษา อำเภอ และสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เข้าเป็นหน่วยงานเดียวกันตั้งแต่วันที่ 7 กรกฎาคม 2546 มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่ประชากรในวัยเรียนรวมถึงการจัด การศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต1ตั้งอยู่เลขที่ 34/25 ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โทรศัพท์ 02-384-8088-92 โทรสาร 02-384-8088-92 ต่อ 13 เว็บไซต์ <http://www.spnl.obec.go.th> มีหน้าที่บริหารจัดการศึกษา

ขั้นพื้นฐานและระดับก่อนประถมศึกษาให้แก่ประชากรในวัยเรียนในเขตอำเภอเมือง อำเภอ พระประแดง และอำเภอพระสมุทรเจดีย์

2.2 จำนวนบุคลากรจำแนกตามโครงสร้าง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีจำนวนบุคลากรตามโครงสร้างรวม 92 คน แบ่งเป็น

- ศึกษานิเทศก์ 18 คน
- ครูและบุคลากรทางการศึกษา 74 คน
- ข้าราชการจาก สพฐ.ช่วยราชการ 1 คน
- ลูกจ้างประจำ 13 คน
- จ้างเหมา 3 คน

2.3 ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(1) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษาแห่งชาติ แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น

(2) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับ ตรวจสอบ ติดตาม การใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

(3) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(4) กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา

(5) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(6) ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(7) การจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(8) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาของเอกชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

(9) ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(10) ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการและคณะทำงานด้านการศึกษา

(11) ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

(12) ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมภายในเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีได้เป็นหน้าที่ของผู้ใด โดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต

1

การดำเนินการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ได้มุ่งดำเนินงานตามแนวนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและเพื่อเป็นการปรับศักยภาพ แนวทางและวิธีการดำเนินงานที่ดีให้องค์กรบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 กำหนดไว้ จึงได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรและหน่วยงานในสังกัด โดยใช้เทคนิค SWOT ซึ่งการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดจุดพัฒนาและดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมจึงมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการขององค์กรและหน่วยงานในสังกัด แบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Treats) และสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ได้ศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาขององค์กรและหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

3.1 สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรและหน่วยงานในสังกัด ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่มีข้อจำกัดที่ไม่สามารถควบคุมได้หรือควบคุมได้ในระยะสั้นๆ ประกอบด้วยปัจจัยในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ด้านสังคมและวัฒนธรรม ได้แก่ จำนวนประชากรระบบการศึกษา ค่านิยมขนบธรรมเนียม ประเพณี แนวโน้มทางสังคม การคมนาคม การสื่อสาร อาชีพและปัญหาสังคม ฯลฯ

- ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การผลิต เครื่องจักรกลต่างๆ เทคโนโลยี สารสนเทศ และภูมิปัญญาชาวบ้าน

- ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของผู้ปกครอง ภาวะทางการเงิน การว่างงาน อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ยและการลงทุนต่างๆ ฯลฯ

- ด้านการเมืองและกฎหมาย ได้แก่ รัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ การศึกษา หลักสูตร นโยบายรัฐบาล นโยบายหน่วยงานต้นสังกัด กฎหมาย ระเบียบต่างๆ การแทรกแซงทางการเมืองฯ

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้ง 4 ด้านสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

3.1.1 โอกาส (Opportunity)

โอกาสเป็นปัจจัยหลักของสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยหรือสนับสนุนให้องค์กรหรือหน่วยงาน สามารถดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และสถานศึกษาในสังกัดที่เป็นกลไกในการผลักดันการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

- 1) ด้านสังคมและวัฒนธรรมสืบเนื่องด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เป็นเขตพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่นโดยเฉลี่ย 1,998 คนต่อตารางกิโลเมตร โดยภาพรวมจังหวัดสมุทรปราการมีจำนวนประชากรมากเป็นอันดับ 2 ของภาครองจากกรุงเทพมหานคร ทำให้เป็นจังหวัดที่รองรับการขยายตัวของกรุงเทพมหานครทั้งในด้านการผลิต การอุตสาหกรรมต่างๆ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีการอพยพย้ายถิ่นฐานของประชากรเข้ามาอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการอย่างหนาแน่น ลักษณะทางสังคมจึงเป็นสังคมที่มีความหลากหลายมีทั้งสังคมกึ่งเมือง สังคมกึ่งชนบท สังคมอุตสาหกรรมและสังคมเกษตรกรรม ประกอบกับประเพณีวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายและคึกคัก ถือเป็นประเพณีปฏิบัติสืบทอดกันมาตั้งแต่สมัยอดีตจนถึง

ปัจจุบัน เป็นเอกลักษณ์ประจำท้องถิ่นและชุมชนเป็นที่รู้จักแพร่หลายอย่างกว้างขวาง เช่น ประเพณี สงกรานต์พระประแดง ขบวนแห่ผ้าผืนมัสการองค์พระสมุทรเจดีย์ ฯลฯ นอกจากนี้ จังหวัด สมุทรปราการยังมีแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมและธรรมชาติที่มีความงดงามและน่าประทับใจ มากมาย เช่น พิพิธภัณฑ์ช้างเอราวัณ เมืองโบราณ ฟาร์มจระเข้และสวนสัตว์สมุทรปราการ ป้อมปราการ สถานตากอากาศพักผ่อนบางปู ป่าชายเลนและวัดวาอารามที่เก่าแก่ ด้วยเหตุปัจจัย ดังกล่าวทำให้เห็นภาพแนวโน้มทางสังคมจะเปลี่ยนแปลงก้าวสู่สังคมอุตสาหกรรมมากขึ้น เพราะมี โรงงานอุตสาหกรรมและสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จำนวนมาก ทำให้สามารถระดม ทรัพยากรกำลังและทรัพยากร สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2) ด้านการคมนาคม จังหวัดสมุทรปราการมีพื้นที่ติดต่อกับ กรุงเทพมหานคร มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านทำให้การคมนาคมขนส่งสะดวกทั้งทางบก ทางน้ำ การ ติดต่อสื่อสารเอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้น มีการแข่งขัน การให้บริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ของผู้ผลิตแต่ละราย ระบบการสื่อสารทันสมัย หลากหลายช่องทางช่วยให้เกิดการรับรู้และถ่ายทอด ข้อมูลข่าวสารถึงกันอย่างรวดเร็ว สามารถเชื่อมพื้นที่ระหว่างอนุภาคทั่วประเทศและเชื่อมสู่สังคม โลกได้

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้นำชุมชนในส่วนของจังหวัด สมุทรปราการมีความเข้มแข็งและเป็นพลังสำคัญในการสนับสนุนการจัดการศึกษาทุกระดับ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ทุกหน่วยงานและองค์กรให้การสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณภูมิปัญญาท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในท้องถิ่นของตนอย่างเหมาะสม

3.1.2 อุปสรรค (Treats)

อุปสรรคเป็นปัจจัยหลักของสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นภัยคุกคาม ข้อจำกัดที่ทำให้การดำเนินงานไม่ประสบผลสำเร็จ มีดังนี้

1) ประชากรวัยเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีจุดเริ่มต้นของการ เรียนรู้ที่แตกต่างกันกล่าวคือผู้เรียนระดับก่อนประถมศึกษายอายุ 3-5 ปีบางส่วนยังไม่ได้รับการ เตรียมความพร้อม เนื่องจากภาวะครอบครัวมีรายได้น้อยส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาไม่ ค่อยบรรลู่เป้าหมาย

2) เนื่องจากสภาวะการจ้างแรงงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้เกิด การย้ายแรงงานกลับภูมิลำเนาเดิม ส่งผลให้สถานศึกษาเกือบทุกแห่งมีนักเรียนออกกลางคัน เพราะ ต้องย้ายกลับภูมิลำเนาติดตามผู้ปกครอง

3) เนื่องจากสภาวะที่ไม่แน่นอนในการประกอบอาชีพของผู้ปกครองที่ต้องทำงานระหว่างภูมิภาคที่ต่างจังหวัดกับทำงานที่จังหวัดสมุทรปราการ จึงทำให้เกิดการโยกย้ายที่อยู่บ่อยประชากร วิทยาลัยที่อยู่ในสภาพดังกล่าวต้องย้ายที่เรียน การย้ายเข้าและย้ายออกจากสถานศึกษาอยู่เนืองๆ ส่งผลให้การเรียนไม่ต่อเนื่อง คุณภาพการศึกษาจึงด้อยประสิทธิภาพ

4) สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวอยู่ในระดับต่ำ ทำให้ผู้เรียนบางส่วนมีภาวะโภชนาการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขและมีนักเรียนบางส่วนต้องช่วยเหลือผู้ปกครองทำงานทำให้เกิดปัญหาการขาดเรียน การซ้ำชั้น ประสิทธิภาพการศึกษาจึงลดลง

5) จังหวัดสมุทรปราการเป็นเมืองอุตสาหกรรม ทำให้เกิดปัญหาทางสุขภาพอันเนื่องมาจากมลภาวะเป็นพิษทั้งทางด้านควัน กลิ่น เสียงและอากาศ มลพิษดังกล่าวทำลายสุขภาพผู้เรียนส่งผลให้การเรียนรู้ขาดประสิทธิภาพ

6) การขยายตัวทางเศรษฐกิจและสภาวะสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้สภาพครอบครัวขาดความอบอุ่น พ่อแม่ ผู้ปกครองต้องทำงานหนักไม่มีเวลาให้ลูกเท่าที่ควร ทำให้เกิดปัญหานักเรียนขาดการปลูกฝังคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นคุณธรรมจริยธรรมที่สำคัญได้แก่ จริยธรรมด้านระเบียบวินัยความรับผิดชอบ ความขยัน อดทน ทำให้เด็กแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การทะเลาะวิวาท การสูบบุหรี่ และติดยาเสพติด

3.2 สภาพแวดล้อมภายใน

สภาพแวดล้อมภายในทั้งจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 วิเคราะห์ไว้ดังนี้

3.2.1 จุดแข็ง (Strengths)

ปัจจัยภายในซึ่งเป็นจุดแข็งที่ส่งผลให้เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา ดังนี้

1) สถานที่ตั้งสำนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการคมนาคมสะดวก ช่วยให้การติดต่อประสานงาน การนิเทศ ติดตาม ช่วยเหลือดูแลระหว่างหน่วยงานและสถานศึกษารวดเร็ว เป็นส่วนที่ช่วยเสริมให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

2) สภาพทางกายภาพ อาคารสถานที่โดยภาพรวมส่วนใหญ่สวยงาม ร่มรื่น เพียงพอและเป็นระเบียบ จึงเป็นบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

3) อัตรากำลังโดยภาพรวมขององค์กรในสังกัดมีเพียงพอ กล่าวคือ อัตรากำลังของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีจำนวน 96 คน

4) การบริหารงานในองค์กรบริหารด้วยระบบการกระจายอำนาจช่วยให้การปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยลง เพราะแต่ละกลุ่มจะมีการคัดกรองและตัดสินใจแล้วระดับหนึ่ง ส่งผลให้การบริหารงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5) การยุบรวมหน่วยงานทางการศึกษามายู่ในการบริหารจัดการเดียวกัน ทำให้การระดมทรัพยากรและการจัดการศึกษามีความเป็นเอกภาพ

3.2.2 จุดอ่อน (Weakness)

สำหรับปัจจัยภายในที่เป็นจุดอ่อน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ทำการวิเคราะห์ไว้เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไข เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีครูต่อนักเรียนเฉลี่ยระดับประถมศึกษาในอัตรา 1 : 26 ซึ่งเป็นอัตราเฉลี่ยที่สูงกว่าเกณฑ์ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด (อัตราส่วนของครูต่อนักเรียนเฉลี่ยในระดับประถมศึกษา 1 : 25) ทำให้ครูต้องทำงานหนักขึ้น ประกอบกับนโยบายการลดอัตรากำลังบุคลากรภาครัฐ และขาดงบประมาณในการจ้างครูอัตราจ้างที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง จึงทำให้ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางในการจัดการศึกษา เช่น ครูที่จบตรงสาขาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ภาษาต่างประเทศ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ส่งผลให้จัดการศึกษาได้ผลไม่ดีเท่าที่ควร

2) การสื่อสารและการประสานงานขาดการบูรณาการระหว่างกลุ่มงานให้เป็นเอกภาพที่จะส่งผลให้เกิดแรงผลักดันแก่บุคลากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงรุกอย่างสร้างสรรค์และแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง

3) การบริหารจัดการด้านการกำกับ นิเทศ ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ยังจำเป็นต้องจัดระบบให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาอันเป็นหัวใจของการปฏิรูปการศึกษาผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในดังกล่าวข้างต้นจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการวางแผนบริหารจัดการศึกษาของเขตพื้นที่ในอนาคตได้เป็นอย่างดีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 (2554, หน้า 1-17)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ณัฐณิชา สวัสดิ์มงคล (2547, หน้า 59-60) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคมของผู้บริหารสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลางความเครียดในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว เพื่อนผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา ตำแหน่งการบริหาร การสนับสนุนทางสังคมจากชุมชน ผู้บังคับบัญชา และวุฒิการศึกษาเป็นตัวพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 51.90

ชาญชัย เสียงสังข์ (2547, หน้า 77-73) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาเขตการศึกษา 12 ผลการวิจัยพบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือด้านการทำงาน ด้านขอบเขตสภาพแวดล้อมของงาน ด้านการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง และด้านบทบาท ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารและตำแหน่งของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยขนาดโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยกลุ่มการสนับสนุนทางสังคม โดยรวมและการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนผู้บริหารจากผู้ได้บังคับบัญชา และจากครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากชุมชนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นิธิตา ช่วยเพ็ง (2547, หน้า 85-97) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความกดดันและความเครียดของข้าราชการครูในอำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ผลการพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เงินเดือน และสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อระดับความเครียดของข้าราชการครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่อายุประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของข้าราชการครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความกดดัน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านนโยบาย

การบริหารกฎระเบียบต่างๆ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการครู กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียนด้านความสัมพันธ์ครูกับผู้ปกครองนักเรียนและด้านความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้บริหารมีความสัมพันธ์ต่อระดับความเครียดของข้าราชการครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทิพย์วรรณ ฐูปหอม (2547, หน้า 141-142) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาในการปฏิบัติงานปฏิรูปการศึกษาและลักษณะชีวสังคมที่ส่งผลต่อความเครียดของครูผู้สอน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีเขต 3 พบว่า ครูผู้สอนที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานปฏิรูปการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ครูผู้สอนที่มีปัญหาในการปฏิรูปการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พาชัย โชติพันธุ์โสภณ (2548, หน้า 66-70) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน ในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 1 ผลการวิจัยพบว่าระดับความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 1 มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูงโดยปัจจัยด้านที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ของผู้บริหารเมื่อจำแนกตามระดับความคาดหวัง และความอดทนต่อปัญหา มีความเครียดไม่แตกต่างกันแต่เมื่อจำแนกตามความเร่งรีบ การต่อรองและอำนาจพบที่มีความเครียดแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านนอกองค์กรที่มีเวลาการเดินทางต่างกันได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวต่างกัน มีปัญหาด้านเศรษฐกิจต่างกันและได้รับผลจากชุมชน สภาพแวดล้อมต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนเรื่องความพึงพอใจในที่พักอาศัยต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

อภิญา วิเวโก (2548, หน้า 65-67) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านงานความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความเครียดทางด้านร่างกาย และความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และคุณภาพงาน

นิรมล คงขาว (2551, หน้า 95) การศึกษาเรื่องปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มเขตเจ้าพระยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการดูแลสุขภาพตนเองและการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานครบทุกด้าน ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงานด้าน

ร่างกาย ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ และความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม ของครูในโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการ ปฏิบัติงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรม

ปนัดดา จำปาทอง (2552, หน้า 63-64) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรการเคหะแห่งชาติ: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการตลาดและขาย พบว่าในภาพรวมมี ความเครียดในการปฏิบัติงานความรับผิดชอบและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรอยู่ใน ระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความเครียดอยู่ในระดับ ความเครียดค่อนข้างสูงเพราะความไม่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ส่วนด้านนโยบาย และด้านการการบริหารมีความเครียดค่อนข้างต่ำ

สุชาติ ถานอาจนา (2553, หน้า 67-68) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ตำรวจจราจร:กรณีศึกษาของสถานีตำรวจจราจรภูธรพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานและรายได้ มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดอยู่ระดับปานกลางส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ ระดับการศึกษา ชั้นยศและ หน่วยงานไม่ความสัมพันธ์กับความเครียดของตำรวจจราจร ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า โครงสร้างหน่วยงาน การยอมรับ นับถือ ล้วนมีความสัมพันธ์กับความเครียดของตำรวจจราจร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมด้านสังคม การปกครอง และกฎหมายนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของตำรวจจราจรภูธรพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

สุดแสง หมั่นราม (2554, หน้า 82-84) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 96 คน พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้บริหาร โดย ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ชลบุรี เขต 2 ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีส่วนผู้บริหารสถานศึกษาที่มีเพศ อายุ และ ประสบการณ์เป็นผู้บริหารต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาชลบุรีเขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05มีเพียงปัจจัยเดียวคือปัจจัยของลักษณะ งานที่ทำ

อัญชลี อ่อนทอง (2555, หน้า 68-69) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีความเครียดต่ำกว่าระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับสถานภาพด้านเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับขนาดโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Chikako Ogiwara and et al. (2008 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาณา, 2553, หน้า 43-44) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดที่มาจากเพศในผู้หญิงทำงานชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษาจากพนักงานจำนวน 399 คนในประเทศญี่ปุ่น โดยใช้แบบสอบถามด้านความเครียดในหน้าที่การงานทั่วไปของสถาบันแห่งชาติด้านความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้หญิงที่เกี่ยวข้องกับการซึมเศร้าคือความขัดแย้งระหว่างบุคคล สำหรับผู้ชายคือเรื่องเกี่ยวกับอาชีพการงาน นอกจากนี้ได้ทำการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า ในเรื่องสุขภาพจิตด้านอาชีพการงานของผู้หญิงทำงานอาจจำเป็นต้องมีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ในสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนเนื่องจากบทบาทเกี่ยวกับเพศที่คาดหวังผู้หญิงในสังคมวัฒนธรรมที่เน้นเพศชายเป็นหลัก

Lambert & Paoline (2008 อ้างถึงใน สุชาติ ถานอาณา, 2553, หน้า 44) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของบุคคล งานและลักษณะองค์กรต่อความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานราชทัณฑ์ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการคงอยู่ของสถาบันราชทัณฑ์ จึงมีการพิจารณาโดยอาศัยการสังเกตจำนวนมากในด้านการศึกษาเหตุและผลของทัศนคติและพฤติกรรมการศึกษาในปัจจุบันได้เสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้โดยตรวจสอบปัจจัยและอธิบายทัศนคติด้านอาชีพการงานส่วนกลาง 3 ด้านกล่าวคือ ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยจะใช้ข้อมูลสำรวจที่ได้รับจากระบบราชทัณฑ์ในนครขนาดใหญ่ใน

Wright (1987, p.804-A อ้างถึงใน ชาลวชัย เสียงสังข์, 2547, หน้า 21) ได้ศึกษาความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนประถมและมัธยมศึกษาในเมืองปรีนซ์จอร์จส์รัฐแมริแลนด์ จำนวน 163 คนปรากฏว่าผู้บริหารทั้งสองระดับให้ความเห็นตรงกันว่า การบริหารเวลาเวลาคือสิ่งที่ต้องทำงานให้เสร็จทันเวลาเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานส่วนปัจจัยอื่นที่มีผลรองลงไป ได้แก่ การทำงานหนักเกินไป การประชุมบ่อยเกินไป ความเชื่ออำนาจภายนอกคน

Walter & Boyd (1982 อ้างถึงใน สุดแสง หมื่นราม, 2554, หน้า 46) ได้ศึกษาการแก้ปัญหาความเครียดแบบกลุ่มและผลกระทบที่มีต่อสุขภาพของผู้บริหารสรุปได้ว่าผู้บริหารโรงเรียนประสบปัญหาความเครียดอย่างมาก โดยเฉพาะข้อจำกัดหรือเงื่อนไขการบริหารมากกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งนี้ข้อมูลจากการสำรวจ อาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ศึกษานิเทศก์ ศึกษานิเทศก์จังหวัดและผู้บริหารจากส่วนกลาง โรงเรียนประถมศึกษามัธยมศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดความเครียดไว้ 35 ลักษณะซึ่งรวมถึงสถานการณ์ โดยแบ่งเป็น 5 เกณฑ์ใหญ่ๆ ประเภทละ 7 ลักษณะ ได้แก่

- (1) ความเครียดจากข้อจำกัดการบริหาร
- (2) ความรับผิดชอบ
- (3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- (4) ข้อขัดแย้งภายในหน่วยงาน
- (5) ความหวังจากบทบาทหน้าที่

ผู้วิจัยพบว่าการบริหารไม่ว่าจะเป็นระดับใดก็ตามมักมีความเครียดเสมอ แต่จะมีหลากหลายลักษณะขึ้นอยู่กับค่านิยม สุขภาพของผู้บริหาร นอกจากนี้จะมีปัญหาในเรื่องการบริหารเวลา โดยเฉพาะกิจกรรมที่ต้องอาศัยกฎเกณฑ์ ระเบียบ นโยบาย และการรักษาไว้ซึ่งมิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรด้วย

Lavant (1990, p.2732-A อ้างถึงใน สุดแสง หมื่นราม, 2554, หน้า 47) ได้ทำการวิจัยเรื่องศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต โดยได้ศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงานเหตุการณ์ในชีวิตหรือสถานการณ์ที่สร้างความเครียด ซึ่งเป็นสิ่งขัดขวางการทำงานและศึกษาถึงวิธีการจัดการ กับความเครียดของผู้บริหารงานบุคลากรนิสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารงานบุคลากร นิสิต จำนวน 400 คนจากสถาบันอุดมศึกษาทางภาคตะวันตกกลางของสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารงานบุคลากร นิสิตมีความเครียดในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .001 ผู้บริหารงาน บุคลากรนิสิตมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงานบุคลากรนิสิตในวัยอื่นๆ ผู้บริหารงาน บุคลากรนิสิตที่มีวุฒิต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารงาน บุคลากรนิสิตที่มีวุฒิในระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอกและผู้บริหารงาน บุคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นระดับความเครียดก็จะลดลง

Cynthia, R. & John, W. (1990, pp.11-20 อ้างถึงใน สุดแสง หมื่นราม, 2554, หน้า 47) ได้วิจัยเรื่องความเครียดและการบริหารการศึกษาจากความหลากหลายขององค์ประกอบของ

ความเครียดของการบริหารระดับต่างๆ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารการศึกษาในเขต
ริชแลนด์ จำนวน 86 คน ได้พบองค์ประกอบความเครียด 5 ด้านคือ

- 1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2) ด้านความขัดแย้งภายใน
- 3) ด้านความกดดันจากการบริหาร
- 4) ด้านความรับผิดชอบการบริหาร
- 5) ด้านความคาดหวังจากบทบาทหน้าที่

ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดเกิดขึ้นจากการบริหารในทุกๆ ระดับและยังพบอีกว่า
ความเครียดมีที่มาจากเวลาและความกดดันจากการบริหาร มีการเสนอให้แก้ปัญหาความเครียด
ภายในหน่วยงาน โดยการจัดพัฒนาทักษะความชำนาญในการบริหารงานในแต่ละระดับและให้มีที่
เลี้ยงคอยช่วยเหลือแนะนำ จากผลการวิจัยในประเทศและต่างประเทศสามารถสรุปได้ว่า
ความเครียดนับว่าเป็นเรื่องที่อยู่ใกล้ตัวเรามากที่สุดและเป็นเรื่องที่น่าศึกษาและทำการวิจัยเพราะว่า
ความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันที่ทุกคนจะต้องเผชิญและยากที่จะหลีกเลี่ยง
โดยเฉพาะในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ สังคม
การเมือง การศึกษา สิ่งแวดล้อม ตลอดจนเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้
เกิดความเครียด และจากการศึกษาเอกสารค้นคว้าข้อมูล ผู้วิจัยยังไม่พบเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
กับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1 โดยตรง จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา
แนวทางให้ผู้บริหารหาแนวทางในการจัดการความเครียดหรือลดความเครียด ตลอดจนให้ผู้บริหาร
สถานศึกษารู้เท่าทันความเครียดและสามารถจัดการกับความเครียด เพื่อที่จะดำเนินชีวิตอยู่ในสังคม
ได้อย่างมีความสุขและปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ