

การจัดการความเครียด เต็มความสุข เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

Stress Management, Fulfilled Happiness for Work Efficiency

รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ฤกษ์กลาง

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

ความเครียดจึงเป็นการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองการณ์ภายนอกซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ก่อให้เกิดการเบี่ยงเบนจากการมีส่วนร่วมในองค์การ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดอาจเนื่องจากปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยกลุ่มทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดจะส่งผลเสียต่อสุขภาพกาย สภาพจิตใจ พฤติกรรม บุคคลสามารถจัดการความเครียดได้โดยการออกกำลังกาย การพักผ่อน การทำสมาธิ ควบคุมพฤติกรรม ส่วนองค์กรสามารถจัดการความเครียดได้โดยการสร้างบรรยากาศสนับสนุน การออกแบบองค์การ การลดความขัดแย้งในบทบาท การกำหนดบทบาทให้ชัดเจน การจัดการความเครียด จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรด้วยการช่วยลดอุบัติเหตุในการทำงาน ลดการขาดงาน ลดความท้อแท้ เพิ่มขวัญ กำลังใจ และความพึงพอใจในการทำงาน

Abstract

Stress is an adaptive response to an external situation that results in physical, psychological, and behavioral deviations for organizational participants. The causes of stress can be categorized into extra organizational, organizational, group, and individual stressors. Stress has an impact on physical health, psychological health, and behavioral problems. Techniques that individuals can use to eliminate and manage stress include the following: exercise, relaxation, meditation, behavioral self-control. Organization strategies in order to prevent and reduce job stress for individual employees include the following: creating a supportive climate, enriching the design of tasks, reducing conflict, and clarifying roles. Stress management will increase efficiency in the job performance of employees by reducing accidents in the workplace, absences, burnout, increasing moral and job satisfaction.

บทนำ

การทำงานในองค์การยุค 2000 ล้วนต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในหลายด้านทั้งทางสังคม การเมือง เทคโนโลยี การแข่งขัน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานที่ต่างจากหลายและปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคคลต้องเผชิญกับความเครียด ผลการสำรวจบริษัทในอเมริกาพบว่าร้อยละ 90 ของบุคลากรรู้สึกเครียดอย่างน้อยอาทิตย์ละหนึ่งครั้ง และร้อยละ 40 ที่รู้สึกมีความเครียดตลอดเวลา ความเครียดในการทำงานส่งผลทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานเพิ่มขึ้น ผลผลิตงานลดลง ทำให้องค์กรต้องเสียค่ารักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น (Greenberg, 2005) อาชีพที่มีความเครียดจะมีลักษณะสำคัญสามประการคือ ต้องตัดสินใจ ต้องติดตามงานตลอดเวลา ต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคคลอื่นๆ ตลอดเวลา ต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งจากการสำรวจของนิตยสาร Wall Street พบว่า อาชีพที่มีความเครียดสูงสุด คือ ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา รองลงมาคือ พนักงานดับเพลิง ผู้บริหารระดับสูง หมอผ่าตัด พนักงานควบคุมการบิน อาชีพอื่นๆ ที่น่าสนใจที่พบว่ามีความเครียดสูง ได้แก่ ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารงานโฆษณา นักบิน สถาปนิก นักกฎหมาย ฯลฯ ความเครียดจึงเป็นสิ่งที่ยอมรับและบุคคลต้องใส่ใจดูแลและหาวิธีการหรือหนทางจัดการกับความเครียดเพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์การ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายความเครียด

ความเครียด เป็นรูปแบบปฏิกิริยาตอบโต้ทางอารมณ์ และร่างกายที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทั้งภายใน และภายนอกองค์กร (Greenberg, 2005, 114) ความเครียดจึงเป็น ประสบการณ์ทางร่างกายหรือจิตใจหรือการรับรู้ต่อความต้องการ ที่มากเกินไปของบุคคล (Ivancevich & Matteson, 1987) ส่วน ความเครียดในงาน (Job Stress) เกิดจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับ หน้าที่การงาน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลให้บุคคล ต้องทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากหน้าที่ปกติ (Beehr & Newman citing in Luthans, 1989) ความเครียดจึงเป็นการปรับตัวและ เปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองสถานการณ์ภายนอกซึ่งส่งผลกระทบต่อ ร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ก่อให้เกิดการเบี่ยงเบนจากการมี ส่วนร่วมในองค์กร (Luthans, 1989, 195) โดยสรุปความเครียด คือการตอบสนองเพื่อการปรับตัวต่อสถานการณ์ภายนอก ซึ่งส่ง ผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ตลอดจนก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ เบี่ยงเบนจากปกติ ความเครียดไม่ใช่ความตื่นเต้น ไม่ใช่ความวิตก กังวล อาจจะมีผลดีในบางกรณี แต่ส่วนใหญ่จะก่อให้เกิดผลกระทบ ในทางเสียหายมากกว่าผลดี

ปัจจัยความเครียด

สำหรับคนทำงาน มีปัจจัยหลายประการที่เป็นสาเหตุ ก่อให้เกิดความเครียดในองค์กร ได้แก่ (Luthans, 1989; Greenberg, 2005)

1. ปัจจัยความเครียดจากภายนอกองค์กร อาทิ การเปลี่ยนแปลงของสังคม ชุมชนที่อยู่อาศัย การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจสังคม การเมือง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ สภาพภูมิอากาศ ภัยพิบัติ สภาพภูมิอากาศ น้ำท่วม ฝนแล้ง แม้กระทั่งปัญหาการเมืองของประเทศ เช่น การประท้วงของกลุ่มต่างๆ ในประเทศไทย ตลอดจนการเมืองโลก เช่น ความขัดแย้งทางการเมืองของประเทศอื่นๆ ในโลก

2. ปัจจัยความเครียดจากภายในองค์กร ซึ่งสามารถ แยกแยะได้สี่ประการคือ

2.1 นโยบายองค์กร การเปลี่ยนแปลงนโยบาย องค์กรในด้านต่างๆ เช่น การทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ

2.2 โครงสร้างองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงหรือ มีการปรับเปลี่ยนสายงาน หน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร องค์กร หัวหน้างาน การย้ายงาน

2.3 สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิที่ ร้อนหรือหนาวเกินไป คับแคบ อุดอู้อู ไม่น่ารื่นรมย์

2.4 กระบวนการทำงาน เช่น ความสลับซับซ้อนยุ่ง

ยากในการทำงาน สายบังคับบัญชาที่ผูกขาดอำนาจ ไม่มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ

3. ความเครียดจากกลุ่มทำงาน ซึ่งแบ่งได้เป็นสามแบบ คือ

3.1 การขาดความสามัคคี ความรักความสามัคคี เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่ส่งผลต่อบุคลากรโดยเฉพาะบุคลากรระดับ ล่าง หากบุคลากรไม่สามารถรวมกลุ่มกันได้ ซึ่งอาจจะเนื่องจากการ ออกแบบงาน ผู้บริหารสั่งห้ามหรือตั้งกฎเกณฑ์จำกัดไว้ หรือสมาชิกกลุ่มถูกตัดขาดจากกัน ก็จะเป็นปัจจัยก่อให้เกิด ความเครียดกับบุคลากรได้

3.2 การขาดการสนับสนุนทางสังคม การที่ บุคลากรมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนปัญหาและสังสรรค์สนุกสนานร่วมกัน จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าปราศจาก บรรยากาศแห่งการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานก็จะทำให้เกิด ความเครียดขึ้นได้ สำหรับบางสังคมจะมีการสนับสนุนทางสังคม ที่ดี ย่อมช่วยลดความเครียดของบุคคลได้

การสนับสนุนทางสังคมอาจเกิดได้จากหลายแหล่ง เช่น บรรทัดฐานทางวัฒนธรรม ในสังคมตะวันออก เช่น ญี่ปุ่น มีวัฒนธรรมที่ต้องดูแลผู้สูงอายุ

สถาบันทางสังคม เช่น วัด โบสถ์ พระ อาจารย์และแนว ความช่วยเหลือจากสภากาชาด

เพื่อนและครอบครัวที่อยู่รอบๆ จะช่วยในการพูดคุยและ เปลี่ยนความคิดเห็น ปรับทุกข์ อันเป็นหนทางในการจัดการกับ ปัญหาและให้มุมมองและทางออกของปัญหา ช่วยเบี่ยงเบนความ สนใจไปจากต้นเหตุแห่งความเครียด และยังเป็นที่สนับสนุน ด้านอื่นๆ อีกด้วย เช่น เงิน คำแนะนำ การดูแลยามเจ็บป่วย

3.3 ความขัดแย้ง ซึ่งอาจจะเกิดความขัดแย้งภายใน ตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ล้วนเป็นสาเหตุก่อกำเนิดความเครียดต่อบุคคลได้เช่นกัน

4. ความเครียดส่วนบุคคล แบ่งแยกได้หลายประการคือ

4.1 ลักษณะของบทบาท การที่บุคคลมักต้องมี หลายบทบาทในเวลาเดียวกัน เช่น บทบาทต่อองค์กร อาทิ เป็นผู้บริหาร เป็นพนักงาน บทบาทต่อครอบครัว อาทิ เป็นพ่อแม่ เป็นลูก บทบาทต่อหน้าที่การงาน อาทิ ต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่าง ในเวลาเดียวกัน ซึ่งในแต่ละบทบาทก็อาจจะเกิดความต้องการที่ ขัดแย้งกัน จากหลักฐานการวิจัยชี้ว่า ตารางเวลางาน หน้าที่การ งาน การแต่งงาน ลูก และคู่ครอง ล้วนแต่ก่อกำเนิดความกดดันต่อ บุคคล นอกเหนือจากความเครียดอันเนื่องมาจากหน้าที่การงาน และ ครอบครัว ด้านความเครียดจากหน้าที่การงานพบว่าเป็นสาเหตุ เนื่องจากความคลุมเครือในบทบาท ซึ่งเกิดจากการที่มีข้อมูลและ

ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่การงานไม่พอเพียง การได้รับการการยอมรับ
เพิ่มพูนความรู้ไม่เพียงพอ

นอกจากนี้ความเครียดส่วนบุคคลยังเกิดได้จากการที่
องค์กรมีการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ การบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร
จากผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

4.2 บุคลิกลักษณะส่วนบุคคล

จากการวิจัยของเฟรดแมนและโรเซ็นแมน (Friedman
& Rosenman, 1960 citing in Luthans,1989)ได้แบ่งบุคลิกของ
บุคคลออกเป็นสองแบบคือ แบบ A และ B และผลการวิจัยของ
นักวิชาการอื่นๆ ได้ค้นพบว่า บุคลิกแบบ A มักมีความเครียดและ
ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย นอกจากนี้ยังพบว่าผู้
บริหารส่วนใหญ่ร้อยละ 60 ล้วนมีบุคลิกภาพแบบ A มีผู้บริหารเพียง
ร้อยละ 12 เท่านั้นที่มีบุคลิกภาพแบบ B แต่ปรากฏว่ามีงานวิจัย
จำนวนหนึ่งพบว่า บุคลิกภาพแบบ A สามารถลดความเครียดและ

จัดการความเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ B และบุคคล
ที่มีบุคลิกภาพแบบ A มักจะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งระดับสูงอย่างรวดเร็ว
แต่ก็มีแนวโน้มว่าไม่ประสบความสำเร็จเท่ากับบุคคลที่มีบุคลิกภาพ
แบบ B ซึ่งเป็นคนที่มีความอดทนและมองสิ่งต่างๆ ได้กว้างไกลกว่า
บุคลิกภาพแบบ A ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเครียดมาก มี
ลักษณะดังนี้คือ มักเคลื่อนไหว ไม่หยุดนิ่ง เดินเร็ว กินเร็ว พูดเร็ว
ไม่อดทน ทำงานสองอย่างในเวลาเดียวกัน ไม่มีเวลาว่าง สนใจ
ตัวเลข วัดความสำเร็จจากตัวเลข ก้าวร้าว ขอบเข่งขัน รู้สึกว่า
ถูกกดดันจากเวลาเสมอ

ส่วนบุคลิกภาพแบบ B ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเครียดน้อยกว่า
มักมีบุคลิกภาพดังนี้คือ ไม่สนใจเวลา มีความอดทน ไม่อวดดี เล่น
เพื่อความสนุกไม่ใช่เพื่อเอาชนะ พักผ่อนโดยปราศจากความรู้สึก
ทำผิด ไม่ถูกกดดันด้วยเส้นตาย ใส่ใจความรู้สึก เน้นที่ความรู้สึก
มากกว่าตัวเลข ไม่รีบเร่ง

การทดสอบบุคลิกภาพ

ผู้สนใจสามารถทดสอบบุคลิกภาพว่าท่านเป็นคนประเภท A หรือ B ด้วยการตอบแบบประเมินต่อไปนี้ ด้วยการเลือกคำตอบที่
ตรงกับลักษณะพฤติกรรมของท่านมากที่สุด (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548, 368)

1. ไม่ใส่ใจการนัดหมาย	1 2 3 4 5 6 7 8	ไม่เคยสาย
2. ไม่ชอบการแข่งขัน	1 2 3 4 5 6 7 8	ชอบการแข่งขัน
3. ไม่รู้เร่งรีบ	1 2 3 4 5 6 7 8	รู้สึกเร่งรีบตลอดเวลา
4. ทำงานครั้งละหนึ่งงาน	1 2 3 4 5 6 7 8	ทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน
5. ทำงานช้า	1 2 3 4 5 6 7 8	ทำงานรวดเร็ว กินเร็ว เดินเร็ว
6. แสดงความรู้สึก	1 2 3 4 5 6 7 8	เก็บความรู้สึก
7. สนใจหลายสิ่ง	1 2 3 4 5 6 7 8	ไม่สนใจสิ่งอื่นนอกเหนือจากงาน

การให้คะแนนและการแปลผล

รวมคะแนนทั้ง 7 ข้อ แล้วคูณด้วย 3 ถ้าได้คะแนนตั้งแต่ 120 ขึ้นไป แสดงว่ามีบุคลิกภาพแบบ A แต่ถ้าได้คะแนนต่ำกว่า 90
คะแนน แสดงว่ามีบุคลิกภาพแบบ B ซึ่งแยกย่อยได้ดังนี้

ตั้งแต่ 120 คะแนนขึ้นไป เป็นบุคลิกภาพแบบ A+

106-119	คะแนน	เป็นบุคลิกภาพแบบ A
100-105	คะแนน	เป็นบุคลิกภาพแบบ A-
90-99	คะแนน	เป็นบุคลิกภาพแบบ B+
ต่ำกว่า 90	คะแนน	เป็นบุคลิกภาพแบบ B

4.3 การทำงานมากเกินไป การที่ต้องทำงานจำนวนมากภายในเวลาที่จำกัด หรืออาจเกิดจากการที่ต้องทำงานที่ต้องการคุณภาพสูงมาก ๆ ในขณะที่ทักษะความสามารถไม่เพียงพอที่จะทำได้ ย่อมทำให้เกิดความเครียดได้

4.4 การเปลี่ยนแปลงในชีวิตและอาชีพ ส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงในชีวิต อาจเป็นไปอย่างช้า ๆ เช่น การมีอายุมากขึ้น หรืออาจจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น คู่ครองเสียชีวิต ผลการวิจัยทางการแพทย์พบว่า ยิ่งมีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตมาก ก็ยิ่งจะมีสุขภาพแย่ลง การเปลี่ยนแปลงยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน ส่วนการเปลี่ยนแปลงในอาชีพ อาทิ การเปลี่ยนแปลงภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ การไม่ได้รับการส่งเสริมให้ก้าวหน้า การที่ต้องทำงานต่ำกว่าความสามารถ ย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขณะเดียวกันการได้รับการส่งเสริมให้ก้าวหน้ารวดเร็วเกินไป จนทำให้ต้องทำงานที่ตนเองไม่มีความสามารถพอ ก็อาจจะสร้างความเครียดได้เช่นกัน

ผลของความเครียด

ความเครียดส่งผลกระทบต่อบุคคลและการปฏิบัติงาน สำหรับบางอาชีพ เช่น นักวารสารศาสตร์ที่ต้องทำงานภายใต้ความกดดันของเวลาเส้นตาย ความเครียดอาจส่งผลดีต่อหน้าที่การงาน แต่บางอาชีพ เช่น ตำรวจ นักฟิสิกส์ ความเครียดไม่ได้มีประโยชน์ต่อการทำงาน ในบางครั้งความเครียดอาจส่งผลดี เช่น การมีผู้บังคับบัญชาใหม่ การถูกย้ายงานโดยไม่เต็มใจ อาจส่งผลให้บุคคลแสวงหาข้อมูลและความรู้ในงานเพิ่ม ทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น ทำให้เพิ่มความคิดสร้างสรรค์ และการทำงานโดยรวมดีขึ้น โดยสรุปส่วนใหญ่การทำงานหลายๆ อย่างได้รับผลกระทบ

ผลกระทบของความเครียด

ต่อสุขภาพ	ต่อจิตใจ	ต่อพฤติกรรม	ต่อการทำงาน
โรคหัวใจ	ขัดแย้งในครอบครัว	สูบบุหรี่	อุบัติเหตุในการทำงาน
ปวดหลัง	นอนไม่หลับ	ดื่มแอลกอฮอล์	ขาดงาน
ปวดศีรษะ	เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ	ก้าวร้าวรุนแรง	ประสิทธิภาพการ
มะเร็ง	หุดหู่	เบื่ออาหาร	ทำงานลดลง

ดังกล่าวมาจะเห็นได้ว่าความเครียดส่งผลเสียต่อบุคคลและองค์กรมากกว่าผลดี เพื่อที่จะหาทางหลีกเลี่ยงและลดความเครียดให้น้อยลง จึงขอเสนอวิธีการต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้เพื่อการจัดการกับความเครียดเป็นประเด็นต่อไป

ทบทวนจากความเครียด และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงเมื่อมีความเครียดมากๆ ซึ่งความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลในหลายๆ ด้านดังนี้ (Luthans, 1989; Greenberg, 2005)

ผลต่อสุขภาพ

ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าความเครียดมีผลต่อความเจ็บป่วยทางร่างกายถึงร้อยละ 50-70 ผลของความเครียดที่มีต่อสุขภาพร่างกายคือทำให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง ระดับแคลสตรอลสูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อโรคหัวใจ โรคมะเร็ง

ผลต่อสภาพจิตใจ

ความเครียดมักเกิดขึ้นพร้อมกับความโกรธ ความตื่นเต้น ความหดหู่ ความวิตกกังวล ความกระอักกระอ่วน ความตึง และความเบื่อหน่าย ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และสภาพจิตใจ อันส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ไม่พอใจผู้บังคับบัญชา ขาดความสนใจในงาน ไม่สามารถตัดสินใจ เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความเครียดจึงเป็นต้นเหตุให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลกระทบต่อสไตล์การบริหารงานและประสิทธิภาพการบริหารงาน เช่น ทำให้ผู้บริหารกลายเป็นคนหงุดหงิดโมโหง่าย

ผลต่อพฤติกรรม

ผลของความเครียดมากจะส่งผลทำให้บุคคลแสดงออกเกินกว่าเหตุ นอนไม่หลับ สูบบุหรี่และดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น ดิตสารเสพติด ตลอดจนมีหลักฐานงานวิจัยยืนยันว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการขาดงานและการเปลี่ยนงาน

ผลของความเครียดต่อสุขภาพ จิตใจ พฤติกรรม และการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้ (Reivich & Shatte, 2002 citing in Greenberg, 2005)

วิธีการจัดการความเครียด

การจัดการความเครียดในองค์กร ควรทำทั้งในระดับบุคคลและองค์กร ซึ่งทำได้หลายวิธีดังนี้

วิธีการจัดการความเครียดในระดับบุคคล

เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาความเครียด บุคคลสามารถนำวิธีการต่อไปนี้ไปประยุกต์ปฏิบัติเพื่อจำกัด และลดความเครียดตามความชอบ ความถนัดและความเหมาะสมของแต่ละคน วิธีการจัดการความเครียดของบุคคล มีด้วยกันหลากหลายวิธีดังนี้คือ (Luthans, 1989; Greenberg, 2005; Ivancevich & Matteson, 1987)

1. การออกกำลังกาย เช่น การเดิน การวิ่ง ว่ายน้ำ ขี่จักรยาน เล่นฟุตบอล เทนนิส กอล์ฟ ฯลฯ เพื่อต่อสู้กับความเครียด และเป็นการพักผ่อนด้วย ช่วยสร้างความมั่นใจในตนเอง และช่วยให้ลืมภารกิจการทำงาน

2. การพักผ่อน อาทิ การนอนหลับ ดูหนัง ฟังเพลง การไปเที่ยวพักผ่อนต่างจังหวัด ไปเที่ยวทะเล ภูเขา การช้อปปิ้ง หรืออาจใช้วิธีการกระตุ้นที่ก่อให้เกิดการพักผ่อน เช่น อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เงียบสงบ หลับตาเพื่อพักสายตา หรือนั่งในที่ที่สบายๆ

3. ทำสมาธิ นักวิชาการหลายท่านได้แนะนำให้ใช้วิธีการลดความเครียดด้วยการทำสมาธิ ซึ่งช่วยลดสถานการณ์ความเครียดออกจากบุคคลได้ การทำสมาธิเป็นการพักผ่อนทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีหลักฐานวิจัยยืนยันว่าการทำสมาธิทำให้ร่างกายและจิตใจดี ถึงแม้ว่าหลักฐานยืนยันการลดความเครียดจะไม่ปรากฏเด่นชัด แต่ในหลายองค์กรและนักวิชาการด้านความเครียดจำนวนมากเสนอให้วิธีการทำสมาธิเพื่อลดความเครียด

สมาธิ คือ สิ่งที่ทำให้จิตดำรงมั่น ดำรงอยู่ด้วยดี ตั้งตั้ง แน่วแน่ ไม่ซัดส่ายไป ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่ถูกรบกวน สงบ ไม่ถูกอารมณ์ยึดไว้ ทำให้สมรรถนะและพลังแห่งสมาธิเข้มแข็งขึ้น เรียกว่าสมาธิ(พระอุปติสฺสเถระ, 2548, 40) การทำสมาธิ คือ การกำจัดแดนแห่งความใส่ใจให้แคบลงในลักษณะหนึ่งและชั่วเวลาหนึ่งโดยอาศัยเจตนาธรรมเป็นเครื่องมือ ผลคือทำให้ดวงความคิดแน่วแน่เหมือนเปลวตะเกียงในที่อับลม ในด้านอารมณ์ ภาวะแห่งสมาธิย่อมเป็นผลให้เกิดความสงบ (เอ็ดเวิร์ด, กอนเซ, 2514, 150-162)

วิธีการทำสมาธิ

การทำสมาธิทำได้หลากหลายแตกต่างกัน แต่วิธีที่ง่าย ๆ และเป็นไปตามธรรมชาติคือแนวทางการทำสมาธิของสายพระป่าสามารถทำได้โดยการกำหนดลมหายใจเข้าออก ด้วยการกำหนดลมหายใจเข้ายาวๆ นึกคำว่า พุท กำหนดลมหายใจออกยาวๆ นึกคำว่า โห (การภาวนาพุทโห เป็นการระลึกถึงพระพุทธเจ้าและขอบุญบารมีของพระพุทธเจ้า) หรืออาจใช้วิธีการตามลมหายใจ

เข้า ออก โดยไม่ภาวนาพุทโหก็ได้ ในขณะที่ทำสมาธิต้องพยายามจดจ่ออยู่กับคำภาวนาพุทโหหรือลมหายใจ ต้องพยายามไม่ให้จิตวอกแวกสอดส่ายไปคิดถึงสิ่งอื่น ให้หายใจสบายๆ ตามปกติทำไปเรื่อยๆ จนกระทั่งคำภาวนาหายไป ลมหายใจหายไป เกิดความสงบในใจ อาจปรากฏความสว่างภายในใจสบายมีความสุข (พระอาจารย์ทูล ขิปโปปัญญา. ม.ป.ป.) ซึ่งเป็นความสุขที่เกิดภายในตนเอง และพระพุทธองค์ทรงชี้ว่าความสุขในสมานนั้นไม่มีความสุขอื่นใดเสมอเหมือน และเป็นความสุขที่ไม่ต้องใช้จ่ายลงทุนซื้อหาเหมือนความสุขทางโลก

4. หลีกเลี่ยงการคิดฟุ้งซ่าน เมื่อมีความเครียด ความกังวลใจ ไม่ควรอยู่คนเดียวและคิดฟุ้งซ่าน ควรหากิจกรรมต่างๆ ทำเพื่อไม่ให้มีเวลาคิดฟุ้งซ่านเพื่อเจอ ซึ่งจะยิ่งเป็นการเพิ่มความเครียด

5. การควบคุมพฤติกรรมตนเอง โดยการปรับปรุงแก้ไข บัณฑิตหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด อาทิ การให้เลขานุการช่วยกลั่นกรองงานบางอย่าง การแยกแยะงานด่วนและงานที่สามารถทำได้ในภายหลัง การจัดการเวลาให้เหมาะสม เช่น งานที่ต้องใช้ความคิดเหมาะที่จะทำช่วงเช้า ตลอดจนมีการจัดการหรือลดผลของความเครียด อาทิ พักรับประทานอาหารว่าง

6. การสร้างเครือข่ายสังคม จากหลักฐานการวิจัยทางสังคมวิทยายืนยันว่า การสนับสนุนทางสังคมทำให้บุคคลได้ประโยชน์และเป็นสิ่งจำเป็น การมีเครือข่ายสังคมจะช่วยลดความเครียด บุคคลควรหาเพื่อนที่ไว้วางใจได้ ควรมีเพื่อนร่วมงานที่เห็นใจและเข้าใจ คบกับเพื่อนที่เป็นผู้ฟังที่ดี เพื่อนที่ดีหรือพันธมิตรที่ดีควรเป็นสิ่งที่บุคคลแสวงหาและพัฒนาความสัมพันธ์ให้แนบแน่น ซึ่งเรียกกันว่า เครือข่ายสังคม

7. ควบคุมการแสดงออก เมื่อเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่เครียด จงอย่าปล่อยให้ตนพูดเร็ว และส่งเสียงดังใช้อารมณ์ แต่ควรฝึกควบคุมตนเองด้วยการพูดจาอย่างสงบ จะช่วยลดความเครียด ทำให้จิตใจสงบ หรืออาจใช้วิธีการหยุดพักชั่วคราวเพื่อสร้างสมดุลหรือหยุดความเครียดชั่วขณะหนึ่ง

วิธีการจัดการความเครียดขององค์กร

สำหรับองค์กร สามารถนำวิธีการต่อไปนี้ไปประยุกต์ปฏิบัติเพื่อช่วยลดความเครียดของบุคลากรและบรรยากาศความเครียดในองค์กร

1. การสร้างบรรยากาศสนับสนุน

องค์กรที่บริหารและมีโครงสร้างแบบราชการโดยปราศจากความยืดหยุ่น ไม่มีบรรยากาศของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ย่อมก่อให้เกิดความเครียด วิธีการแก้ไขเพื่อลดความเครียด

ในองค์กรสามารถทำได้โดยการจัดโครงสร้างองค์กรแบบกระจายอำนาจ เน้นสร้างบรรยากาศมนุษย์สัมพันธ์ ใช้วิธีการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมและจัดให้มีการสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน

2. การออกแบบองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ด้วยการกำหนดความรับผิดชอบ โอกาสความสำเร็จ ความก้าวหน้า ทักษะงาน เอกลักษณะงาน งานหลัก งานรอง และการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนเด่นชัด

3. กำหนดบทบาทให้ชัดเจนและลดความขัดแย้งในบทบาท

บทบาทที่ขัดแย้งและกำกวมจะทำให้บุคลากรเครียด องค์กรจึงควรที่จะจัดการลดและกำจัดบทบาทที่มีความขัดแย้งกัน

4. การวางแผนและพัฒนาวิชาชีพ

องค์กรที่มีการวางแผนวิชาชีพและมีกระบวนการพัฒนาวิชาชีพ จะมีส่วนช่วยลดความเครียดของบุคลากรได้ เช่น การจัดสร้างเครื่องมือประเมินตนเองและการเพิ่มความเข้าใจในตน การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการ และการพัฒนาองค์กร

5. จัดทำโครงการต่างๆ

เช่นโครงการช่วยเหลือพนักงานในปัญหาต่างๆ เช่น โครงการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน ด้านกฎหมาย โครงการสุขภาพกายและจิตใจ โครงการอบรมพนักงานในด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น วิธีการจัดการความเครียด การรักษาสุขภาพกายใจให้เข้มแข็ง โครงการบริหารความเครียด เพื่อฝึกอบรมบุคลากรให้รู้จักเทคนิควิธีการต่างๆ ในการลดความเครียดเช่น การบริหารเวลา ด้วยการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของกิจกรรมต่างๆ วิธีการเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ เช่น ผลไม้ที่อุดมด้วยกากใยอาหารและวิตามิน หลีกเลี่ยงอาหารประเภทแป้ง ไขมัน น้ำตาล อาหารที่มีประโยชน์จะช่วยให้ร่างกายมีความสามารถต้านทานต่อกระทบของความเครียดได้

ผลดีของการลดและควบคุมความเครียดต่อการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงาน

ประสิทธิผล(Effectiveness) หมายถึง ระดับที่องค์การบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการบรรลุเป้าหมาย ทั้งในระดับองค์การ และระดับแผนงาน โดยประสิทธิผลขององค์การจะเป็นการประเมินเป้าหมายที่หลากหลาย ทั้งเป้าหมายอย่างเป็นทางการ และเป้าหมายปฏิบัติการในฝ่ายต่างๆ ส่วนประสิทธิภาพ(Efficiency) หมายถึง การมีสมรรถนะสูง การมีระบบการทำงานที่สร้างทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้เพื่อการขยายตัวและรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอก ถือเป็นส่วนหนึ่งของ

ประสิทธิผล โดยเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งของประสิทธิผลเท่านั้น เกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์การของ John P. Campbell ประกอบด้วย 30 ตัวเกณฑ์ คือ ประสิทธิภาพรวม ผลผลิต ประสิทธิภาพกำไร คุณภาพ อุบัติเหตุที่เกิด การเติบโต การขาดงาน การลาออกจากงาน ความพอใจในงาน แรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจ การควบคุม ความขัดแย้งและความสามัคคี ความคล่องตัวและการปรับตัว การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย ความเห็นที่สอดคล้องกันของสมาชิกที่มีต่อเป้าหมาย การยอมรับในเป้าหมายขององค์การ การเข้ากันได้ของบทบาทของสมาชิกและบรรทัดฐานหรือระเบียบกฎเกณฑ์ที่กลุ่มกำหนดไว้ ความสามารถในทางมนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหาร ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวกับงานขององค์การ การบริการข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร ความพร้อมในทางต่างๆ ที่มีอยู่ การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อม ทักษะและการสนับสนุนจากกลุ่มต่างๆ ภายนอก ความมั่นคง คุณค่าของทรัพยากรด้านบุคคล การมีส่วนร่วมและ การร่วมแรงร่วมใจ ความตั้งใจและทุ่มเทในด้านการอบรมและพัฒนาบุคคล และการมุ่งความสำเร็จ (“กลยุทธ์”, ม.ป.ป.)

จากเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์กรจะเห็นได้ชัดว่าการจัดการความเครียดให้ลดน้อยหรือควบคุมได้จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กร เพราะการลดความเครียดจะส่งทางบวกต่อเกณฑ์ประสิทธิผลขององค์กร ส่งผลดีทำให้บุคลากรทำงานได้มีประสิทธิผลมากขึ้น เนื่องจากการลดความเครียดจะช่วยในลดอุบัติเหตุในการทำงาน ลดการขาดงาน ลดความท้อแท้ลดความเบื่อหน่ายงานและองค์การ ช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจในการทำงาน สร้างความพึงพอใจในงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน

unสรุป

คนทำงานและผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจในการจัดการความเครียด อย่าปล่อยให้เกิดบรรยากาศของความเครียดหรือตกอยู่ในสภาวะความเครียดมากจนกระทั่งเกิดผลกระทบเสียหายต่อบุคลากรในองค์กรทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ พฤติกรรมการแสดงออก ตลอดจนส่งผลเสียหายต่อประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กร ควรมีการบริหารจัดการความเครียด เพิ่มพูนความสุขให้กับบุคลากรขององค์กร อันจะทำให้บุคลากรมีประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้นและนำมาซึ่งประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรสืบไป

บรรณานุกรม

- กลยุทธ์ การออกแบบองค์การ และประสิทธิผลองค์การ.
(ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2553,
จาก [http://masterclub.multiply.com/journal/
item/6/6](http://masterclub.multiply.com/journal/item/6/6)
- พระอาจารย์ทูล ขิปปปัญญา. (ม.ป.ป.). *ทวนกระแส*.
อุดรธานี: วัดป่าบ้านค้อ.
- พระอุปัชฌาย์เถระ. (2548). *วิมุตติมรรค* (พระเทพ
โสภณ(ประยูร ธมฺมจิตโต)และคณะ, ผู้แปล).
กรุงเทพฯ: องค์การเผยแผ่พระพุทธศาสนา
รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*.
กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เอดเวิร์ด, กอนเซ. (2514). *พุทธศาสนา: สาระและ
พัฒนาการ* (นิธิ เอียวศรีวงศ์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ:
มติชน.
- Greenberg, J. (2005). *Managing behavior in
organization*. Upper Saddle River, NJ:
Pearson Education.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1987).
Organizational behavior and management.
Plano, TX: Business Publications.
- Luthans, F. (1989). *Organizational behavior*. New
York, NY: McGraw-Hill.