

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารในสาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดสำหรับพนักงานธนาคาร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์วิธีการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคาร

ตอนที่ 5 กระบวนการในการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคาร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากร

ข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตรระดับการศึกษาตำแหน่งหน้าที่ประสบการณ์ในการทำงานระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารสาขาปัจจุบันเงินเดือน และการมีโรคประจำตัวได้แสดงไว้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศ

เพศ		จำนวน	ร้อยละ
	ชาย	13	37.10
	หญิง	22	62.90
รวม		35	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.90 เป็นเพศหญิง เป็นเพศชายเพียงร้อยละ 37.10 เท่านั้น

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	5	14.28
25 - 35 ปี	17	48.57
36 - 45 ปี	8	22.86
46 ปีขึ้นไป	5	14.28
รวม	35	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า อายุของพนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 25 -35 ปี ถึงร้อยละ 48.57 รองลงมาคือ 36 - 45 ปี และน้อยที่สุดคือช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 46 ปีขึ้นไป เท่ากัน ร้อยละ 14.28

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	14	40.00
สมรส	19	54.29
หย่าร้าง	2	5.71
แยกกันอยู่	0	0.00
รวม	35	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าสถานภาพสมรสของพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 54.29 สมรสแล้ว และร้อยละ 40.00 มีสถานภาพโสด และมีอัตราการหย่าร้างน้อย คือ ร้อยละ 5.71

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามจำนวนบุตร

จำนวนบุตร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	22	62.86
1 คน	8	22.86
2 คน	3	8.57
มากกว่า 2 คน	2	5.71
รวม	35	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ในส่วนของการมีบุตร พนักงานส่วนใหญ่เกินครึ่งยังไม่มีบุตร ถึงร้อยละ 62.86 และ มีบุตร 1 คน มีบุตรจำนวน 2 คน และมากกว่า 2 คน ร้อยละ 22.86 , 8.57 และ 5.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	14.29
ปริญญาตรี	25	71.42
สูงกว่าปริญญาตรี	5	14.29
รวม	35	100.00

จากตารางที่ 5 วุฒิการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 71.42 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือจบการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากัน ร้อยละ 14.29

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติการฝ่ายบริการ	6	17.14
ปฏิบัติการฝ่ายสินเชื่อ	16	45.71
ปฏิบัติการฝ่ายเงินฝาก/ธุรกรรมทางการเงิน	9	25.72
ปฏิบัติการฝ่ายอื่น	4	11.43
รวม	35	100.00

จากตารางที่ 6 ในส่วนของตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในตำแหน่งปฏิบัติการฝ่ายสินเชื่อ ร้อยละ 45.71 รองลงมาคือ ปฏิบัติการฝ่ายเงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน ร้อยละ 25.72 ที่เหลือจะทำงานในตำแหน่งปฏิบัติการฝ่ายบริการและปฏิบัติการฝ่ายอื่นๆ ร้อยละ 17.14 และ 11.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	11	31.43
5 - 10 ปี	8	22.86
11 - 15 ปี	9	25.71
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	7	20.00
รวม	35	100.00

จากตารางที่ 7 ในส่วนของประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 31.43 มีประสบการณ์ 11-15 ปี ร้อยละ 25.71 มีประสบการณ์ 5-10 ปี ร้อยละ 22.86 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ

20.00

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารสาขาปัจจุบัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารสาขาปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	17	48.57
5 - 10 ปี	11	31.43
11 - 15 ปี	4	11.43
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	3	8.57
รวม	35	100.00

จากตารางที่ 8 ในส่วนของระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารสาขาปัจจุบัน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 48.57 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ร้อยละ 31.43 รองลงมาคือ ระยะเวลา 11-15 ปี ร้อยละ 11.43 และ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับเงินเดือน

เงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	5	14.26
15,000 - 25,000 บาท	13	37.15
25,000 - 35,000 บาท	11	31.44
มากกว่า 35,000 บาท	6	17.15
รวม	35	100.00

จากตารางที่ 9 ในส่วนของรายได้หรือเงินเดือนของพนักงานธนาคาร พบว่า มีเงินเดือนอยู่ในช่วง 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 37.15 รองลงมาคือ 25,000-35,000 บาท ร้อยละ 31.44 และมีพนักงานที่ได้รับเงินเดือนมากกว่า 35,000 บาท และต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 17.15 และ 14.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามการมีโรคประจำตัว

โรคประจำตัว	จำนวน	ร้อยละ
มี	12	34.29
ไม่มี	23	65.71
รวม	35	100.00

จากตารางที่ 10 ในส่วนของการมีโรคประจำตัว พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.71 ไม่มีโรคประจำตัว มีเพียงร้อยละ 34.29 เท่านั้นที่มีโรคประจำตัว

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารในสาขานนทาแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 11 จำนวน และร้อยละของระดับความเครียดจำแนกเป็นช่วงคะแนน

ข้อ	ระดับคะแนน	ระดับความเครียด		
		การแปลผล	จำนวน	ร้อยละ
1	คะแนน 0 – 23	เครียดน้อย	0	0.00
2	คะแนน 24 – 41	เครียดปานกลาง	3	8.57
3	คะแนน 42 – 45	เครียดมาก	7	20.00
4	คะแนน 46 – 61	เครียดสูง	25	71.43
5	คะแนน 62 ขึ้นไป	เครียดรุนแรง	0	0.00
รวม			35	100.00

จากตารางที่ 11 เมื่อพิจารณาจากคะแนนความเครียดเฉลี่ยรวมแล้วนั้น ในระยะเริ่มต้นมีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูง ดังนั้นหากมีการจัดการก็จะสามารถปรับตัวและลดความเครียดได้ เพราะเมื่อวิเคราะห์จากจำนวนพนักงานธนาคารสตรีไทยในรายบุคคลแล้วนั้นพบว่า มีพนักงานที่มีระดับคะแนนความเครียดอยู่ในระดับสูงจำนวนถึง 25 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71.43 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด มีคนที่มีความเครียดสูง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีผู้ที่มีความเครียดมาก 3 คน ร้อยละ 8.57

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดโดยเฉลี่ยของพนักงานก่อนการทดลองใช้โปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียด 8 สัปดาห์สาขานนท่ำแพ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม

ข้อ	แบบทดสอบความเครียด	คะแนนความเครียด	
		μ	σ
1	กลัวทำงานผิดพลาด	2.48	1.01
2	ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	3.02	0.67
3	ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน	2.02	1.18
4	เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศน้ำเสียงดิน	1.04	0.57
5	รู้สึกต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	2.61	0.83
6	เงินไม่พอใช้จ่าย	2.54	0.89
7	กล้ำเนื้อตึงหรือปวด	2.28	0.92
8	ปวดหัวจากความตึงเครียด	2.40	1.13
9	ปวดหลัง	2.42	1.02
10	ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	1.70	1.07
11	ปวดศีรษะข้างเดียว	2.34	1.11
12	รู้สึกวิตกกังวล	2.54	1.04
13	รู้สึกคับข้องใจ	2.51	1.04
14	รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด	2.41	1.15
15	รู้สึกเศร้า	2.37	0.99
16	ความจำไม่ดี	2.50	1.14
17	รู้สึกสับสน	2.60	0.98
18	ตั้งสมาธิลำบาก	2.47	0.97
19	รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.28	0.87
20	เป็นหวัดบ่อยๆ	2.51	1.03
คะแนนความเครียดโดยรวม		47.04	0.98

จากตารางที่ 12 จากการนำแบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST-20)ไปทดสอบกับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่ำแพ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่ำแพ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยโดยรวม 47.04 คะแนน ซึ่งเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับแบบวัดความเครียดสวนปรุง

ที่ศึกษานำมาใช้ในการวัดระดับความเครียดแล้วนั้น พบว่าอยู่ในระดับความเครียดสูง (Height Stress) โดยประเด็นที่พนักงานธนาคารมีความเครียดโดยเฉลี่ยมากที่สุด คือ การไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ ($\mu = 3.02$, $\sigma = 1.01$) และความรู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับอยู่ตลอดเวลา ($\mu = 2.61$, $\sigma = 0.83$) นอกจากนี้ในส่วนของประเด็นที่พนักงานธนาคารมีความเครียดโดยเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความกังวลเกี่ยวกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะใน อากาศ น้ำ เสียง และดิน ($\mu = 1.04$, $\sigma = 0.57$) และความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง ($\mu = 1.70$, $\sigma = 1.07$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดสำหรับพนักงานธนาคาร

พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูงโดยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานนั้นมี 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ บทบาทในองค์กร ลักษณะงาน การก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยนอกองค์กร

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดโดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการทำงาน	ระดับความเครียด		
		μ	σ	การแปลผล
1	บทบาทในองค์กร	2.83	1.09	ปานกลาง
2	ลักษณะงาน	3.12	1.23	ปานกลาง
3	การก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	2.76	1.10	ปานกลาง
4	ปัจจัยนอกองค์กร	2.22	1.07	น้อย
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		2.73	1.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะงาน ($\mu = 3.12$) ด้านบทบาทในองค์กร ($\mu = 2.83$) และด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\mu = 2.76$) และส่วนปัจจัยที่ส่งผลในระดับน้อย คือ ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร ($\mu = 2.22$)

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารในด้านของบทบาทในองค์กร

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในด้านบทบาทในองค์กร

ข้อ	ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทใน องค์กร	ระดับความเครียด		
		μ	σ	การแปลผล
1	นโยบายของธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง	3.65	1.02	มาก
2	ท่านมีหลายหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ	3.59	1.08	มาก
3	ขาดการสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	3.52	1.25	มาก
4	ผู้ร่วมงานไม่รับผิดชอบหน้าที่ เห็นงานส่วนตัวสำคัญกว่า ส่งผลกระทบต่อการทำงาน	3.20	1.21	ปานกลาง
5	ไม่มีโอกาสที่จะได้แสดงความสามารถในการทำงาน	3.02	1.17	ปานกลาง
6	ความสัมพันธ์ของสังคมในธนาคารทำให้รู้สึกไม่อบอุ่น	2.75	1.26	ปานกลาง
7	อำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในดุลยพินิจของท่าน	2.68	0.97	ปานกลาง
8	เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความสนใจ เอาใจใส่ช่วยเหลือกัน	2.43	1.07	น้อย
9	ท่านไม่แน่ใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง	2.28	1.00	น้อย
10	ปฏิบัติงานก้าวถอยหน้าที่กัน	2.20	0.94	น้อย
11	ขาดการสื่อสาร/ประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน	2.17	0.88	น้อย
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		2.83	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคาร พบว่าในด้านของ บทบาทในองค์กรนั้นส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=2.83$), ($\sigma=1.09$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในด้านบทบาทในองค์กรนั้น พบว่า บทบาทต่างๆในองค์กรของ พนักงานธนาคารที่ส่งผลต่อความเครียด เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ กล่าวคือ จากการศึกษา พบว่าปัจจัยในด้านบทบาทในองค์กรที่ส่งผลต่อระดับความเครียดมากที่สุดได้แก่ การที่นโยบายของ ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ($\mu=3.65$) รองลงมาคือการที่พนักงานมีหลายหน้าที่ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบ ($\mu=3.59$) และพนักงานขาดการเสริมขวัญและสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชา ($\mu=3.52$) นอกจากนี้ปัจจัยในด้านบทบาทในองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดในระดับ ปานกลาง ได้แก่ การที่ผู้ร่วมงานไม่รับผิดชอบหน้าที่ เห็นงานส่วนตัวสำคัญกว่า ส่งผลกระทบต่อ การทำงาน($\mu=3.20$) รองลงมาคือการไม่มีโอกาสที่พนักงานจะได้แสดงความสามารถในการ ทำงาน ($\mu=3.02$) นอกจากนี้แล้วยังพบว่าปัจจัยในด้านบทบาทในองค์กรที่ส่งผลต่อระดับ ความเครียดน้อย ได้แก่ การไม่ได้รับความเอาใจใส่จากหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน รวมถึงไม่เคยให้ ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา ($\mu=2.45$)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคาร พบว่าในด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในด้านลักษณะงาน

ข้อ	ความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงาน	ระดับความเครียด		
		μ	σ	การแปลผล
1	รับผิดชอบและความกดดันสูงทำให้ตึงเครียด	3.85	0.78	มาก
2	ต้องทำงานแข่งกับเวลา	3.84	0.87	มาก
3	มีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าตลอดเวลา	3.76	0.94	มาก
4	จำนวนงานมีมาก ไม่สมดุลกับเจ้าหน้าที่	3.67	4.34	มาก
5	การรายงานผลการดำเนินงานหลากหลายและมีปริมาณมาก	3.27	1.23	ปานกลาง
6	อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.21	1.36	ปานกลาง
7	มีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหลากหลายหน้าที่	3.21	0.99	ปานกลาง
8	ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาปกติ	3.16	1.28	ปานกลาง
9	ปริมาณงานมาก ทำให้เหนื่อย	2.95	1.16	ปานกลาง
10	งานที่ได้รับซ้ำซาก จำเจ	2.84	1.08	ปานกลาง
11	ลูกค้ามักจะวุ่นวายและก้าวร้าวในงานของท่าน	2.69	1.11	ปานกลาง
12	ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานใหม่ โดยไม่มีการสอบถามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน	2.68	1.14	ปานกลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อ	ความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด		
	ด้านลักษณะงาน	μ	σ	การแปลผล
13	ไม่ตรงกับความสามารถหรือ ความถนัดของท่าน	2.63	1.23	ปานกลาง
14	มีความขัดแย้ง ไม่ร่วมมือ ขาดความสามัคคีระหว่าง บุคลากร	2.63	1.13	ปานกลาง
15	ไม่มีอิสระที่จะเลือกวิธีการ ทำงานของตัวเอง	2.41	0.95	น้อย
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		3.12	1.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคาร พบว่าในด้านของลักษณะงานนั้นส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.12$), ($\sigma = 1.23$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในด้านลักษณะงานนั้น พบว่า ลักษณะงานของพนักงานธนาคารที่ส่งผลต่อความเครียด เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้กล่าวคือปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดในระดับมาก ได้แก่ การมีรับผิดชอบและความกดดันสูงทำให้ตึงเครียด ($\mu = 3.85$) รองลงมาคือ การที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา ($\mu = 3.84$) การที่มีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าตลอดเวลา ($\mu = 3.76$) และการที่จำนวนงานมีมาก ไม่สมดุลกับเจ้าหน้าที่ ($\mu = 3.67$) นอกจากนี้ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ได้แก่ การรายงานผลการดำเนินงานมีความหลากหลายและมีปริมาณมาก ($\mu = 3.27$) อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอและไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติหลากหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ($\mu = 3.21$) การที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติ ($\mu = 3.16$) การมีปริมาณงานมาก ทำให้เกิดความเหน็ดเหนื่อย ($\mu = 2.95$) อีกทั้งงานที่ได้รับมอบหมายซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ ($\mu = 2.84$)

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคาร พบว่าในด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ข้อ	ความเครียดในการทำงานด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระดับความเครียด		การแปลผล
		μ	σ	
1	ได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำที่ดีจากหัวหน้างาน	3.20	1.16	ปานกลาง
2	ทำงานมากแต่ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น	2.97	1.12	ปานกลาง
3	หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่มีโอกาสก้าวหน้า	2.92	1.02	ปานกลาง
4	ได้รับผลการประเมินที่สะท้อนกลับมาจากงานที่ทำ	2.90	0.93	ปานกลาง
5	ไม่เคยได้รับการเข้าอบรมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ	2.88	1.39	ปานกลาง
6	ท่านไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	2.76	1.12	ปานกลาง
7	ไม่ได้รับความยุติธรรมจากการปฏิบัติงาน	2.65	1.21	ปานกลาง
8	ได้รับการยกย่องเมื่อทำงานดี	2.65	1.04	ปานกลาง
9	ไม่มีโอกาสได้แสดงความสามารถ	2.62	0.93	ปานกลาง
10	ไม่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ท่านถนัดและมีความสนใจ	2.41	1.20	น้อย
11	ไม่ได้ปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย	2.40	1.02	น้อย
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		2.76	1.10	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคาร พบว่าในด้านของการก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=2.76$), ($\sigma=1.10$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในด้านของการก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น พบว่า การก้าวหน้าในหน้าที่การงานพนักงานธนาคารโดยส่วนใหญ่ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้การได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำที่ดีจากหัวหน้างาน ($\mu=3.20$) รองลงมาคือการทำงานมากแต่ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น ($\mu=2.97$) หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่มีโอกาสก้าวหน้า ($\mu=2.92$) การได้รับผลการประเมินที่สะท้อนกลับมาจากงานที่ทำ ($\mu=2.90$) การที่ไม่เคยได้รับการเข้าอบรมที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ ($\mu=2.88$) และ ไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ($\mu=2.76$)

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคาร พบว่าในด้านปัจจัยภายนอกองค์กร

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในด้านปัจจัยภายนอกองค์กร

ข้อ	ความเครียดในการทำงาน ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร	ระดับความเครียด		
		μ	σ	การแปลผล
1	สถานการณ์ภายนอกองค์กร ไม่มีความมั่นคง เช่น การ เปลี่ยนแปลงทางการเมือง	2.68	0.98	ปานกลาง
2	ประสบปัญหาเรื่องการติดต่อ ประสานงานรวมถึงความ ร่วมมือจากหน่วยงานอื่น	2.37	0.96	น้อย
3	ที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากย่านธุรกิจ หรือย่านการค้า	2.11	1.10	น้อย
4	ใช้เวลานานในการเดินทางมา ทำงาน	2.05	1.20	น้อย
5	ที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ แหล่งที่มีมลภาวะทางเสียง	2.00	1.04	น้อย

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อ	ความเครียดในการทำงาน ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร	ระดับความเครียด		
		μ	σ	การแปลผล
6	การเดินทางมาทำงานไม่สะดวกและไม่ปลอดภัย	1.92	1.14	น้อย
7	สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ชุมชนแออัดหรือเสี่ยงอันตราย	1.88	0.99	น้อย
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		2.22	1.07	น้อย

จากตารางที่ 17 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคาร พบว่าในปัจจัยภายนอกองค์กรนั้นส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\mu=2.22$), ($\sigma=1.10$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในด้านปัจจัยภายนอกองค์กรนั้น พบว่า ปัจจัยภายนอกองค์กรส่วนใหญ่ส่งผลต่อความเครียดในระดับน้อย มีเพียงปัจจัยสถานที่ตั้งของธนาคารตั้งอยู่ใกล้สถาบันการเงินอื่น และสถานการณ์ภายนอกองค์กรไม่มีความมั่นคง เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองเท่านั้นที่ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ($\mu=2.75$ และ 2.68) ตามลำดับ นอกจากนั้น ปัจจัยภายนอกองค์กรส่งผลต่อความเครียดในระดับน้อย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์วิธีจัดการความเครียดของพนักงานธนาคาร

จากผลการศึกษาในตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความเครียดโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงซึ่งตามแบบวัดความเครียดสวนปรง (Height Stress) คะแนนความเครียดในช่วงคะแนน 46 – 61 เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้แต่เนื่องจากค่าเฉลี่ยรวมระดับคะแนนความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีคะแนนเฉลี่ยรวม 47.04 ซึ่งเป็นคะแนนที่ใกล้เคียงกับระดับความเครียดในระดับปานกลาง อีกทั้งเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคคลพบว่า กว่าร้อยละ 71.43 มีค่าคะแนนความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นความเครียดของพนักงานธนาคารในภาพรวมมีระดับที่สูง แต่ยังสามารถแก้ไขหรือจัดการกับความเครียดนี้ได้ เพื่อปรับให้ความเครียดลดน้อยลง

และจัดการให้เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มากกว่าที่จะเป็นความเครียดเรื้อรังที่จะส่งผลต่อร่างกาย และทำให้เกิดโรคต่างๆในภายหลังได้

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยในด้านของลักษณะงาน รองลงมาคือปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร และปัจจัยความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมส่งผลในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดในระดับน้อย ดังนั้นจากการที่พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความเครียดโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่เป็นระดับที่ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายหากมีการจัดการกับความเครียดนั้น ดังนั้นพนักงานจึงมีวิธีการในการจัดการความเครียดนี้หลากหลายรูปแบบ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์วิธีการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคาร

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคาร

ข้อ	วิธีการจัดการความเครียด	ระดับการปฏิบัติ		
		μ	σ	การแปลผล
1	ทำงานอดิเรกที่ชอบ เช่น ปลูกต้นไม้ ไปเที่ยว ฯลฯ	3.77	0.78	มาก
2	กินอาหารที่เป็นประโยชน์ ในปริมาณที่พอเพียง พอเหมาะกับร่างกายของตน	3.67	0.97	มาก
3	พักผ่อนให้เพียงพอใน ช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.65	0.83	มาก
4	มองโลกในแง่ดี (โดย มองข้ามข้อบกพร่อง เล็ก ๆ น้อย ๆ) ในตัวบุคคลอื่น ไม่ สนใจโต้ตอบโต้แย้งใน ประเด็น หรือปัญหาบางอย่าง ที่ไม่รู้จักจบสิ้น	3.47	0.97	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อ	วิธีการจัดการความเครียด	ระดับการปฏิบัติ		
		μ	σ	การแปลผล
5	มีความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตนเอง และเคารพในสิทธิของผู้อื่น	3.45	1.13	มาก
6	ปรึกษาหารือผู้ใกล้ชิด หรือผู้ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งไม่เป็นอันตรายกับเรา	3.43	1.10	มาก
7	รู้จักแพ้ รู้จักชนะ และให้อภัยผู้อื่น	3.20	1.11	ปานกลาง
8	ทำประโยชน์ และช่วยเหลือผู้อื่นตามสมควรตามโอกาส	3.12	0.99	ปานกลาง
9	ทำจิตใจให้สงบ เตรียมพร้อมที่จะรับสถานการณ์ใหม่ ๆ	2.85	1.01	ปานกลาง
10	ออกกำลังกาย เช่น เดิน หรือวิ่ง เท่าที่ร่างกายสามารถจะรับได้ โดยไม่หักโหมจนเกินไป	2.72	0.76	ปานกลาง
11	ค้นหาสาเหตุที่ทำให้เครียด แล้ววิเคราะห์สถานการณ์ และหาวิธีแก้ไขด้วยตนเอง	2.63	1.12	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		3.26	0.97	มาก

จากตารางที่ 18 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า วิธีการจัดการความเครียดเพื่อลดภาวะเครียดของพนักงานธนาคารที่มีระดับการปฏิบัติในระดับมาก ได้แก่ การทำงานอดิเรกที่ชอบ เช่น ปลูกต้นไม้ เล่นกับสัตว์เลี้ยง ไปเที่ยว ฯลฯ ($\mu=3.77$) รองลงมาคือ การกินอาหารที่เป็นประโยชน์ ในปริมาณที่พอเพียง พอเหมาะกับร่างกายของตน ($\mu=3.67$) การพักผ่อนให้เพียงพอในช่วงเวลาที่เหมาะสม ($\mu=3.65$) การมองโลกในแง่ดี (โดยมองข้ามข้อบกพร่อง เล็ก ๆ น้อย ๆ) ในตัวบุคคลอื่น ไม่สนใจโต้ตอบโต้แย้งในประเด็น หรือปัญหาบางอย่างที่ไม่รู้จักจบสิ้น ($\mu=3.47$) รวมทั้งการตระหนักว่า

เป็นความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตนเอง และเคารพในสิทธิของผู้อื่น ($\mu=3.45$) และการปรึกษาหารือผู้ใกล้ชิด หรือผู้ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งไม่เป็นอันตรายกับเรา ($\mu=3.43$)

ตอนที่ 5 กระบวนการในการจัดการความเครียดของพนักงานธนาคาร

จากวิธีปฏิบัติเพื่อช่วยคลายเครียดในข้างต้นเป็นการปฏิบัติในระดับบุคคลแต่เพื่อให้การคลายเครียดเป็นไปอย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากขึ้นสมควรจะจัดให้มีกิจกรรมคลายเครียดในระดับหน่วยงาน คือมีการจัดการความเครียดในระดับองค์กร หรือธนาคาร โดยจัดทำเป็นกระบวนการจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งกระบวนการจัดการความเครียดครั้งนี้มาจากการแก้ปัญหาเป็นกลุ่มโดยวิธีการระดมความคิด (Brain storming) จากพนักงานทุกฝ่ายจำนวน 8 คน ประกอบไปด้วย พนักงานปฏิบัติการฝ่ายบริการ 2 คน พนักงานปฏิบัติการฝ่ายธุรกิจสินเชื่อ 2 คน พนักงานปฏิบัติการฝ่ายเงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน 3 คน ผู้จัดการสาขา 1 คน เพื่อทำการประชุมเพื่อหาแนวทางในการจัดการความเครียด และสร้างเป็นกระบวนการจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ร่วมกันซึ่งมีการทำการระดมความคิดทั้งหมด 3 ครั้ง โดยขั้นตอน หรือกระบวนการในการจัดการความเครียด มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินตัดสินสถานการณ์ (Cognitive appraisal) เป็นการประเมินครั้งแรก (Primary appraisal) ที่จะประเมินสถานการณ์ความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดระดับความเครียดเฉลี่ยโดยรวมจากพนักงานในธนาคารในทุกฝ่าย จำนวน 35 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่กล่าวไปในตอนที่ 2 พบว่า พนักงานมีระดับความเครียดสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวม 47.04 เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้ซึ่งเป็นภาวะที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่สมดุลทางด้านจิตใจโดยก่อให้เกิดการสูญเสียการควบคุมหรือทำลายแต่อย่างใดก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคคลแล้วนั้นพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในระดับปานกลาง ดังนั้นสถานความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรแห่งนี้ในภาพรวมยังถือว่าไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย มากนัก เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น และสามารถจัดการกับความเครียดนี้ได้

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกวิธีการที่จะจัดการกับปัญหาซึ่งเป็นการประเมินครั้งที่สอง (Secondary appraisal) เพื่อเลือกวิธีการที่จะจัดการกับปัญหาซึ่งเป็นการนำรูปแบบการจัดการความเครียดจากการประเมินในแบบสอบถามมาใช้ซึ่งผลปรากฏว่าในระดับบุคคลนั้น พนักงานส่วนใหญ่จะใช้วิธีการในการจัดการกับความเครียดของตนเอง โดยการทำงานอดิเรกที่ชอบ เช่น

ปลูกต้นไม้ เล่นกับสัตว์เลี้ยง ไปเที่ยว ฯลฯ รองลงมาคือ การกินอาหารที่เป็นประโยชน์ ในปริมาณที่พอเพียง พอเหมาะกับร่างกายของตนการพักผ่อนให้เพียงพอในช่วงเวลาที่เหมาะสมการมองโลกในแง่ดี (โดยมองข้ามข้อบกพร่อง เล็ก ๆ น้อย ๆ) ในตัวบุคคลอื่น ไม่สนใจโต้ตอบโต้แย้งในประเด็นหรือปัญหาบางอย่างที่ไม่รู้จักจบสิ้นรวมทั้งการตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตนเอง และเคารพในสิทธิของผู้อื่นและการปรึกษาหารือผู้ใกล้ชิด หรือผู้ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งไม่เป็นอันตรายกับเรา ซึ่งวิธีการเหล่านี้เป็นวิธีการที่ใช้เฉพาะกับแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงนำวิธีการเหล่านี้มา ร่วมกับการคิดพิจารณาว่าจะนำรูปแบบใดมาใช้ในการจัดการกับสถานการณ์ความเครียดในภาพรวมขององค์กร โดยวิธีการระดมความคิด (Brain storming) อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งในการระดมความคิดครั้งนี้เริ่มด้วยการให้บุคคลบางคนหรือพนักงานตัวแทนแต่ละฝ่ายแสดงความคิดเห็นออกมาเกี่ยวกับวิธีการในการจัดการความเครียดจากนั้นเชิญให้สมาชิกแต่ละคนแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งบันทึกความคิดเห็นของแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้รับ และเมื่อได้รับความคิดหลากหลายแล้ว จึงให้กลุ่มช่วยกันประเมินความคิดเห็นนั้นพิจารณาข้อดีข้อเสียของแต่ละชนิด โดยในการระดมความคิดครั้งนี้ได้ข้อสรุปออกมาเป็นข้อเสนอแนะกิจกรรมต่างๆดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดในด้านต่าง ๆ

กิจกรรมที่ 2 การรู้จักตนเองและการมองผู้อื่น

กิจกรรมที่ 3 การสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตนเอง

กิจกรรมที่ 4 รูปแบบลักษณะการจัดการความเครียด

- 1) การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยโยคะ
- 2) การจัดกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
- 3) การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

โดยภายใต้กิจกรรมต่างๆเหล่านี้ ผู้ศึกษาได้สรุปมาเป็นกิจกรรม และร่างขึ้นเป็นรูปแบบการจัดการความเครียด 8 สัปดาห์ เพื่อทดลองใช้กับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 3 มิถุนายน 2556 ถึง 26 กรกฎาคม 2556 โดยมีรายละเอียดกิจกรรมในแต่ละสัปดาห์ดังนี้

ตารางที่ 19 โปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียด 8 สัปดาห์

สัปดาห์ที่	วันที่	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หมายเหตุ
1	3-7 มิ.ย. 56	กิจกรรมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดในด้านต่างๆ	16.00 - 16.30 น.	จันทร์ พุธ ศุกร์
2	10-14 มิ.ย. 56	กิจกรรมการรู้จักตนเองและการมองผู้อื่น	16.00 - 16.30 น.	จันทร์ พุธ ศุกร์
3	17-21 มิ.ย. 56	กิจกรรมการสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตนเอง	7.30-8.00 น.	จันทร์ พุธ ศุกร์
4	24-28 มิ.ย. 56	- การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน - การฝึกการหายใจ - มีช่วงเวลาในการพักผ่อนในช่วงบ่าย - การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยโยคะ	7.30 - 8.00 น. 8.00 - 8.30 น. 14.30 -15.00 น. 16.00 - 16.30 น.	จันทร์ พุธ ศุกร์ ทุกวัน ทุกวัน โดยมีการสับเปลี่ยนกันพัก อังคาร พฤหัสบดี
5	1-5 ก.ค. 57	- การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน - การฝึกการหายใจ - มีช่วงเวลาในการพักผ่อนในช่วงบ่าย - การจัดกิจกรรมโยคะ	7.30 - 8.00 น. 8.00 - 8.30 น. 14.30 -15.00 น. 16.00 - 16.30 น.	จันทร์ พุธ ศุกร์ ทุกวัน ทุกวัน โดยมีการสับเปลี่ยนกันพัก อังคาร พฤหัสบดี
6	8-12 ก.ค. 57	- การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน - การฝึกการหายใจ - มีช่วงเวลาในการพักผ่อนในช่วงบ่าย - การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยโยคะ	7.30-8.00 น. 8.00 - 8.30 น. 14.30 -15.00 น. 16.00 -16.30 น.	จันทร์ พุธ ศุกร์ ทุกวัน ทุกวัน โดยมีการสับเปลี่ยนกันพัก อังคาร พฤหัสบดี

ตารางที่ 19 (ต่อ)

สัปดาห์ที่	วันที่	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หมายเหตุ
7	15-19 ก.ค. 57	- การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน - การฝึกการหายใจ - มีช่วงเวลาในการพักผ่อนในช่วงบ่าย - การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยโยคะ	7.30–8.00 น. 8.00 – 8.30 น. 14.30 -15.00 น. 16.00 –16.30 น.	จันทร์ พุธ ศุกร์ ทุกวัน ทุกวัน โดยมีการสับเปลี่ยนกันพัก อังคาร พุธ ศุกร์
8	22-26 ก.ค.57	- การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน - การฝึกการหายใจ - มีช่วงเวลาในการพักผ่อนในช่วงบ่าย - การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยโยคะ	7.30 - 8.00 น. 8.00 - 8.30 น. 14.30 -15.00 น. 16.00 - 16.30 น.	จันทร์ พุธ ศุกร์ ทุกวัน ทุกวัน โดยมีการสับเปลี่ยนกันพัก อังคาร พุธ ศุกร์

โดยกิจกรรมต่าง ๆ ในโปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียด 8 สัปดาห์ข้างต้นมีรายละเอียดสำคัญคือ

กิจกรรมที่ 1 การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดในด้านต่าง ๆ

กิจกรรมนี้เป็นการจัดกิจกรรมครั้งแรก ดังนั้นเพื่อสร้างความเข้าใจในการจัดกิจกรรมร่วมกันผู้วิจัยจึงดำเนินการชี้แจงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมในภาพรวมทั้งหมดให้พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมได้รับทราบ จากนั้นบอกคะแนนระดับความเครียดของแต่ละคน จากนั้นผู้วิจัยเป็นผู้นำเข้าสู่เนื้อหาโดยตั้งประเด็นเกี่ยวกับความเครียดในเรื่องต่าง ๆ ตามพนักงานแต่ละคน เช่น ลักษณะของความเครียดที่เคยเป็น อาการที่เกิดขึ้น ความรู้สึก สาเหตุ ผลที่ได้รับ ฯลฯ เพื่อให้พนักงานแต่ละคนรู้สึกผ่อนคลาย และมีส่วนร่วมในกิจกรรม จากนั้นผู้วิจัยนำเสนอเนื้อหาโดยสรุปในภาพรวมถึงความหมายของความเครียด ชนิดของความเครียด สาเหตุของความเครียด ระดับของความเครียด และผลของความเครียดในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งขอให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม มีการอภิปรายร่วมกันในประเด็นต่าง ๆ เช่น ลักษณะอาการที่เป็นอยู่ของพนักงานบางคนเข้าข่ายความเครียดหรือไม่ เป็นความเครียดในระดับไหน จะส่งผลอย่างไร แนวทางการแก้ไขความเครียดที่

เกิดขึ้น ฯลฯ แล้วให้พนักงานสรุปเนื้อหาพร้อมกันซึ่งหากมีข้อคิดเห็นหรือประเด็นสำคัญให้นำมาพิจารณาร่วมกันในกิจกรรมครั้งต่อไป อย่างไรก็ตามจากการสังเกตของผู้วิจัยขณะเริ่มการจัดกิจกรรมครั้งแรกนี้พบว่า การจัดกิจกรรมสำหรับพนักงานในช่วงเช้าก่อนทำงาน พนักงานทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และมีความกระตือรือร้นให้ความสนใจค่อนข้างมาก การจัดกิจกรรมค่อนข้างเป็นกันเอง

กิจกรรมที่ 2 การรู้จักตนเองและการมองผู้อื่น

การจัดกิจกรรมในครั้งนี้เป็นกิจกรรมในสัปดาห์ที่สองเพื่อต้องการให้พนักงานได้รู้จักวิธีการพิจารณาและการประเมินตนเอง ได้เข้าใจลักษณะของผู้อื่น และเกิดการยอมรับผู้อื่นได้มากขึ้น และสามารถวางแผนเพื่อพัฒนาตนเองได้ ก่อนการเริ่มกิจกรรมผู้วิจัยได้ทบทวนเนื้อหาความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับความเครียด เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกันโดยการสอบถามพนักงานทุกคนในประเด็นต่าง ๆ พบว่า ทุกคนได้ศึกษาและเข้าใจในเนื้อหาเกือบทั้งหมด มีประเด็นที่ยังขาดความชัดเจนสำหรับพนักงานบางคนที่เข้าร่วมกิจกรรมในช่วงหลังเลิกงาน คือ เรื่องระดับของความเครียดและผลของความเครียดในด้านต่าง ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำประเด็นนี้เข้าสู่การอภิปรายในกลุ่มร่วมกัน ซึ่งได้ผลสรุปและเข้าใจในทิศทางเดียวกันโดยใช้เวลาไม่นานสำหรับการจัดกิจกรรมในครั้งนี้เริ่มจากผู้วิจัยแจกใบกิจกรรม แล้วให้พนักงานทำกิจกรรม“ใครเป็นคนประเภทไหน” ซึ่งจากการสังเกตพบว่า พนักงานบางรายไม่กล้าหรือรีรอในการเขียนชื่อบุคคลต่าง ๆ ตามข้อคำถาม ผู้วิจัยจึงอธิบายถึงความปลอดภัยของข้อมูลว่าจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ และใบกิจกรรม พนักงานทุกคนจะเป็นผู้เก็บไว้เอง ทำให้สถานการณ์ในการทำกิจกรรมดีขึ้นและเสร็จสิ้นในเวลาที่รวดเร็ว ผู้วิจัยตั้งคำถามถึงวิธีการหรือแนวทางเมื่อพบเจอบุคคลประเภทต่าง ๆ ตามคำตอบของข้อคำถามเหล่านั้น พร้อมนำประเด็นที่น่าสนใจมาวิเคราะห์อภิปรายร่วมกัน ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจคือ พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่จะพบเจอบุคคลประเภทสมบูรณ์แบบ (Perfectionist) คือ บุคคลที่พยายามที่จะเป็นหนึ่ง พยายามที่จะทำให้ตนประสบความสำเร็จอย่างดีเลิศในทุก ๆ อย่างที่ทำ เป็นบุคคลที่มักจะคอยเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นอยู่ตลอด ไม่ปล่อยตัวตามสบาย ขาดการผ่อนคลาย คอยแข่งขันอยู่ตลอด อยากเป็นในสิ่งที่ไปไม่ได้สูงมาก คิดมากกังวล บุคคลเหล่านี้ได้แก่ เพื่อนพนักงาน หัวหน้างานทั้งที่อยู่ในบริษัทเดียวกันและบริษัทในเครือ รวมถึงเพื่อนสมัยเรียน และบุคคลที่ได้มีโอกาสติดต่อคบหาต่าง ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำประเด็นนี้เข้าสู่การอภิปรายร่วมกัน นอกจากนี้พนักงานบางรายได้ขอทราบแนวทาง การปฏิบัติเมื่อพบเจอบุคคลประเภทน่าสงสาร คือ ต้องการความสนใจจากบุคคลอื่นโดยชอบที่จะพูดถึงปัญหาต่าง ๆ ปัญหาสุขภาพที่ไม่ดีหรือเรื่องที่ไม่ดี ๆ ภายในครอบครัวและเรื่องานให้ฟัง ซึ่งทั้งสองประเด็นก็ได้รับแนวทางการปฏิบัติจากการอภิปรายร่วมกัน

ต่อมาผู้วิจัยให้พนักงานทำกิจกรรม“ประเมินวิถีการดำเนินชีวิต” โดย ผู้วิจัยสอบถามวิถีการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลว่ามีความทนทานต่อความเครียดได้ในระดับใด จากนั้นผู้วิจัยเปิดประเด็นคำถามถึงกิจกรรมที่ช่วยให้สามารถเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้นให้พนักงานร่วมกันอภิปราย จากนั้นเปิดประเด็นให้พนักงานอภิปรายแล้วสรุปเนื้อหาพร้อมกัน ผู้วิจัยตั้งคำถามถึงแนวทางการวางแผนเพื่อพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคล โดยให้พนักงานแต่ละคนนำมาเสนอในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

กิจกรรมที่ 3 การสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตนเอง

สัปดาห์ที่สามของการจัดกิจกรรมเป็นเรื่องของการสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตนเอง เพื่อให้พนักงานรู้จักการสำรวจตนเอง มีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตนเอง รวมถึงได้แนวทางการสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตนเอง ก่อนการเริ่มกิจกรรมผู้วิจัยได้ทบทวนเนื้อหาความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการรู้จักตนเองและการมองผู้อื่นตามใบความรู้ของกิจกรรมในสัปดาห์ที่สอง รวมถึงสอบถามแนวทางการวางแผนเพื่อพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคลและอภิปรายพร้อมกัน และผู้วิจัยให้พนักงานทำกิจกรรม “การประเมินคุณค่าและความภูมิใจในตนเอง” นำประเด็นต่างๆ มาตั้งเป็นคำถามถึงแนวทางการปรับปรุงตนเอง พร้อมกับขอให้พนักงานแต่ละคนวิเคราะห์อภิปรายพร้อมกันเช่น ประเด็นเรื่อง การรู้สึกลำบากใจที่เห็นผู้ร่วมงานได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เพราะรู้สึกน้อย ๆ ว่าตนเองควรจะได้รับมากกว่า ประเด็นเรื่อง ไม่คิดว่าผู้อื่นจะเปลี่ยนทัศนคติได้ เป็นต้น

กิจกรรมที่ 4 รูปแบบลักษณะการจัดการความเครียด

กิจกรรมนี้ใช้เวลาในการจัดกิจกรรมถึง 5 สัปดาห์ เนื่องจากมีกิจกรรมย่อยมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ และต้องการความต่อเนื่องในการปฏิบัติ โดยเริ่มจากทบทวนเนื้อหาความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดมาทั้งสามกิจกรรม และสรุปแนวทางการการดูแลตนเอง และให้พนักงานอภิปรายสรุปเนื้อหาพร้อมกันซึ่งประเด็นที่น่าสนใจในการทำกิจกรรมนี้คือ พนักงานส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าอาหารมีส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และพนักงานเกือบทั้งหมดไม่ได้มีการวางแผนดูแลสุขภาพและออกกำลังกาย ทั้งนี้เพราะส่วนใหญ่ยังมีสภาพร่างกายที่แข็งแรงเนื่องจากอายุน้อย จากนั้นผู้วิจัยให้พนักงานปฏิบัติตามรูปแบบลักษณะการจัดการความเครียดโดยการจัดกิจกรรม ดังต่อไปนี้

1. การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในทุกเช้าวัน จันทร์ พุธ และศุกร์ เพื่อให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการทำงาน และเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วย
2. การจัดกิจกรรมฝึกการกำหนดลมหายใจ เนื่องจากความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ

วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จะส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไปซึ่งวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความเครียดทางอารมณ์ได้นั้นก็คือการฝึกการหายใจซึ่งตามปกติคนทั่วไปจะหายใจตื้นๆ โดยใช้กล้ามเนื้อหน้าอกเป็นหลัก ทำให้ได้ออกซิเจนไปเลี้ยงร่างกายน้อยกว่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาเครียด คนเราจะยิ่งหายใจถี่และตื้นมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้เกิดอาการถอนหายใจเป็นระยะๆ เพื่อให้ได้ออกซิเจนมากขึ้นและในบางครั้ง ถ้าความเครียดเกิดขึ้นมากๆ อาจจะทำให้การหายใจตื้นและหายใจเร็วขึ้น จนทำให้เกิดภาวะคาร์บอนไดออกไซด์ในเลือดต่ำลง เนื่องจากถูกฟอกออกทางลมหายใจ ส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลของเกลือแร่ในเลือด ทำให้ค่ากรดค้างในเลือดผิดปกติ จนเกิดมีกลุ่มอาการเครียดหายใจเร็ว (Hyperventilation syndrome) ขึ้นได้ ซึ่งถ้าเป็นมากๆ จะทำให้มีความรู้สึกเหมือน หายใจไม่อิ่ม มือชา เท้าชา ปากชา หรืออาจจะชาทั้งตัว อาจจะมือจับเกร็ง ควบคุมตัวเองไม่ได้ และรู้สึกเหมือนจะเป็นลม แต่ถ้าเรารู้สึกตัวก่อน และใช้การฝึกหายใจเพื่อคลายเครียด ก็สามารถป้องกันภาวะดังกล่าวได้ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2541) ดังนั้นการฝึกหายใจช้าๆ ลึกๆ โดยใช้กล้ามเนื้อกระบังลมบริเวณท้องจะช่วยให้ร่างกายได้อากาศเข้าสู่ปอดมากขึ้น เพิ่มปริมาณออกซิเจนในเลือดและยังช่วยเพิ่มความแข็งแรงแก่กล้ามเนื้อหน้าท้องและลำไส้ด้วยการฝึกการหายใจอย่างถูกวิธี จะทำให้หัวใจเต้นช้าลง สมองแจ่มใส เพราะได้ออกซิเจนมากขึ้น และการหายใจออกอย่างช้าๆ จะทำให้รู้สึกว่าได้ปลดปล่อยความเครียดออกไปจากตัวจนหมดสิ้นซึ่งวิธีการฝึกการหายใจเพื่อผ่อนคลายความเครียดมีดังนี้

วิธีการฝึก

- 1) นั่งในท่าที่สบาย หลังตรง เอามือประสานไว้บริเวณท้อง ค่อยๆ หายใจเข้า พร้อมกับนับเลข 1 ถึง 4 เป็นจังหวะช้าๆ 1...2...3...4... ให้มือรู้สึกวาท้องพองออก
- 2) กลั้นหายใจเอาไว้ชั่วคราว นับ 1 ถึง 4 เป็นจังหวะช้าๆ เช่นเดียวกับเมื่อหายใจเข้า
- 3) ค่อยๆ ปล่อยลมหายใจออก โดยนับ 1 ถึง 8 อย่างช้าๆ 1...2...3...4...5...6...7...8... พยายามไล่ลมหายใจออกมาให้หมด สังเกตว่าหน้าท้องแฟบลง

4) ทำซ้ำอีก โดยหายใจเข้าช้าๆ กลั้นไว้แล้วหายใจออก โดยช่วงที่หายใจออกให้นานกว่าช่วงหายใจเข้า โดยในแต่ละวันควรฝึกการหายใจที่ถูกวิธีให้ได้ประมาณ 40 ครั้ง แต่ไม่จำเป็นต้องทำติดต่อกันในคราวเดียวกันแต่ในแผนการจัดการความเครียดนี้กำหนดไว้ว่าให้พยายามทำในช่วงเช้าก่อนเริ่มงาน

ผลดีจากการฝึกคลายเครียดโดยการฝึกการหายใจนั้น พบว่า ในขณะที่ฝึกจะทำให้อัตราการเผาผลาญอาหารในร่างกายลดลงอัตราการเต้นของหัวใจช้าลงอัตราการหายใจลดลงความดันโลหิตลดลง รวมทั้ง ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อลดลง นอกจากนี้ หลังจากฝึก จะทำให้ใจเย็นขึ้น

ความวิตกกังวลลดลง สบายใจมากขึ้นสมาธิดีขึ้นความจำดีขึ้นความสัมพันธ์กับผู้อื่นดีขึ้นสมองแจ่มใส อีกทั้งยังทำให้สามารถคิดแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้นกว่าเดิม

3. การจัดกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจโดยการจัดให้มีช่วงเวลาในการพักผ่อนในช่วงบ่ายให้ในเวลา ครึ่งชั่วโมงเป็นเวลาแห่งการผ่อนคลาย และมีอิสระ ในการพักผ่อนหรือทำกิจกรรมที่ตนเองอยากทำ ทั้งนี้เพื่อเป็นการคลายจากความตึงเครียดและกดดันจากการทำงาน ซึ่งในกิจกรรมนี้จะมีการสับเปลี่ยนเวลาการพัก วันละ 7 คน โดยสับเปลี่ยนเวลากัน เพื่อไม่ให้กระทบต่อระบบการทำงานของธนาคาร

4. การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยโยคะ โยคะเป็นกระบวนการบำบัดที่ล้ำลึกเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างพลังงานในร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายจิตใจและอารมณ์ กระชับกระเฉง โยคะคล้ายกับการแพทย์แผนจีนซึ่งเป็นการทำงานของชี (พลังงาน) และเมอริเดียน (ทางเดินพลังงาน) ส่วนโยคะเป็นการทำงานของเส้นพลังงานหรือที่เรียกว่า นาดีส (nadis) และพลังงานที่ไหลผ่านเส้นพลังงานที่เรียกว่า ปราณ (prana) การฝึกโยคะช่วยเสริมความกระปรี้กระเปร่า ลดความเครียด ด้วยการเรียนรู้วิธีเข้าถึงแหล่งเก็บพลังงานที่กระจายอยู่ทั่วร่างกาย

ความเครียดและความกดดันทางจิตใจต่าง ๆ มักจะมีมาร่วมกันกับการตึงเครียดของกล้ามเนื้อที่ถูกกระตุ้นนาน ๆ ก็จะทำให้เกิดความตึงและล้า ดังนั้นความตึงเครียดของร่างกายทั้งระบบจึงทำให้กล้ามเนื้อตึงแข็ง ล้าและปวดเมื่อย โดยเฉพาะกล้ามเนื้อบริเวณรอบหัวไหล่ คอ ศีรษะ อาการตึงเครียดที่เกิดขึ้นนี้ หากไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดไปแล้ว อาการตึงเครียดนี้จะค่อย ๆ เพิ่มพูนมากขึ้นจนส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจ ตลอดจนส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันด้วย ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันมิให้ท่านเกิดความตึงเครียดมากเกินไป วิธีการผ่อนคลายนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่ฝึก 2 ประการคือ

1. เมื่อเริ่มฝึกเทคนิคการผ่อนคลาย จะรู้ว่าส่วนของร่างกายที่เครียดเกร็งหรือเจ็บง่าย จะได้ป้องกันไม่ให้เกิดอาการเหล่านี้ขึ้น ด้วยการระมัดระวังการยืน เดิน และการเคลื่อนไหว โดยทั่วไป รวมถึงการเลือกโต๊ะ เก้าอี้ เติง เสื้อผ้า รองเท้าไว้ใช้ด้วย

2. จะรู้สึกดีขึ้นทันทีที่เริ่มฝึกการผ่อนคลายใบหน้า คอ และไหล่เพียง 5 นาที จะทำให้ท่านหายปวดศีรษะและรู้สึกสดชื่นขึ้น การผ่อนคลายอย่างลึก 20 นาที จะช่วยทำให้สมองและร่างกายได้พักผ่อนมากเท่า ๆ กับได้นอนหลับถึง 2 ชั่วโมง

การฝึกโยคะหลายคนอาจจะเกิดความกังวลว่า วิธีการปฏิบัติยุ่งยากซับซ้อนหรือไม่ ซึ่งตามความเป็นจริงแล้ววิธีการฝึกผ่อนคลายส่วนใหญ่จะเป็นวิธีที่ค่อนข้างง่ายและได้ผลเร็ว แต่ก็อาจจะมีเป็นบางวิธีค่อนข้างยากและปฏิบัติยากในช่วงแรก ซึ่งวิธีการผ่อนคลายที่นำมาฝึกปฏิบัตินี้หลาย ๆ ท่านอาจจะบอกว่ามีวิธีปฏิบัติมากเกินไป ท่านจะไม่มีเวลาปฏิบัติให้ครบได้ทุกท่า แต่อย่างไรก็ตามในการฝึกนี้พนักงานบางคนอาจจะเลือกทำท่าใดท่าหนึ่งก็ได้ เพราะวิธีที่จะเสนอ

ต่อไปนี้เป็นวิธีที่ช่วยท่านผ่อนคลายร่างกายบางส่วน สามารถเลือกทำก็ได้ขึ้นอยู่กับว่าเกิดความตึงเครียดตรงส่วนไหนของร่างกาย ก็ให้เลือกริธีฝึกผ่อนคลายที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดตรงส่วนนั้น เช่น หากเกิดอาการเกร็งที่ศีรษะ คอ ก็ให้เลือกทำการบริหารเฉพาะส่วนที่มีอาการตึงเครียด

กล้ามเนื้อที่ควรฝึกมี 10 กลุ่มคือ

1. แขนขวา
2. แขนซ้าย
3. หน้าผาก
4. ตา แก้ม และจมูก
5. ขากรรไกร ริมฝีปาก และลิ้น
6. คอ
7. อก หลัง และไหล่
8. หน้าท้อง และก้น
9. ขาขวา
10. ขาซ้าย

วิธีการฝึก

- 1) นั่งในท่าที่สบายที่สุด วางแขนขาอย่างสบาย ๆ หิ้งน้ำหนักตัวทั้งหมดลงในเก้าอี้ และหลังตาลง
- 2) เกร็งกล้ามเนื้อไปที่ละกลุ่ม ค้างไว้สัก 10 วินาที แล้วจึงค่อย ๆ คลายออก จากนั้นเริ่มเกร็งใหม่สลับกันไปประมาณ 10 ครั้ง ค่อย ๆ ทำไปจนครบทั้ง 10 กลุ่ม
- 3) เริ่มจากการกำมือ มุ่งความสนใจไปที่มือและแขนทั้งสองข้าง กำมือและเกร็งแขนให้แน่นจนรู้สึกเกร็งมากที่สุด เกร็งไว้ประมาณ 10 นาที แล้วจึงค่อย ๆ คลายออก
- 4) บริเวณหน้าผาก คิ้ว ตา และจมูกให้เกร็งโดยการย่นหน้าผาก คิ้ว ตา และจมูกให้มากที่สุด ค้างไว้สักครู่หนึ่ง แล้วค่อยคลายออก
- 5) ขากรรไกร คอ ริมฝีปาก และลิ้น ให้เหยียดริมฝีปากออกไปให้มากที่สุด พร้อมทั้งให้ท่านกดลิ้นที่เพดานปากให้แน่นที่สุด จะรู้สึกตึงเครียดบริเวณลำคอ ริมฝีปาก ขากรรไกร ลิ้น เกร็งไว้ประมาณ 10 วินาที แล้วจึงค่อยผ่อนคลาย
- 6) อกหลังและไหล่ ให้หายใจเข้าลึก ๆ และกลั้นหายใจไว้สักครู่หนึ่ง จะรู้สึกตึงเครียดบริเวณหน้าอก

7) หน้าท้องและก้น ให้ท่านเขม่วท้อง โดยทำท้องให้แฟบมากที่สุด เกร็งไว้สักครู่แล้วจึงค่อยผ่อนคลาย คราวนี้ให้ท้องพองออกมาที่สุด เกร็งไว้สักครู่แล้วค่อยผ่อนคลาย ส่วนบริเวณก้น ให้ใช้วิธีขมิบก้นแล้วคลาย

8) เท้าทั้งสองข้าง ให้ท่านกดปลายเท้าทั้งสองข้างลงกับพื้นให้มากที่สุด จะรู้สึกตึงเครียด บริเวณกล้ามเนื้อน่อง เกร็งไว้สักครู่หนึ่งแล้วจึงค่อยผ่อนคลาย

หลังจากที่ทำครบทั้ง 10 ขั้นตอนแล้ว ให้ลองสำรวจดูกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ อีกครั้ง จะรู้สึกถึงความผ่อนคลายเป็นมากยิ่งขึ้น และจะรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างความตึงเครียดและการผ่อนคลายนั่นเองกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ของร่างกายได้ดี การฝึกผ่อนคลายนี้นี้จะได้ผลดีก็ต่อเมื่อได้ฝึกเป็นประจำสม่ำเสมอ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินซ้ำ (Reappraisal) ซึ่งถือเป็นการประเมินซ้ำโดยใช้ข้อมูลเพิ่มเติม และติดตามประเมินผลของวิธีการจัดการความเครียดจากโปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียด 8 สัปดาห์ที่ได้กระทำไปแล้ว ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะเป็นการประเมินระดับความเครียดของพนักงานหลังจากได้มีการทดลองใช้ โปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียด 8 สัปดาห์

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดโดยเฉลี่ยของพนักงานหลังจากทดลองใช้ โปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียด 8 สัปดาห์

ข้อ	แบบทดสอบความเครียด	คะแนนความเครียด	
		μ	S.D.
1	กลัวทำงานผิดพลาด	2.01	1.03
2	ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	2.18	0.71
3	ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน	2.02	1.12
4	เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศน้ำเสียงดิน	1.04	0.57
5	รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	2.01	0.80
6	เงินไม่พอใช้จ่าย	2.44	0.82
7	กล้ามเนื้อตึงหรือปวด	2.00	0.91
8	ปวดหัวจากความตึงเครียด	2.02	1.03
9	ปวดหลัง	1.25	1.07
10	ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	2.14	1.01
11	ปวดศีรษะข้างเดียว	2.14	1.01

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อ	แบบทดสอบความเครียด	คะแนนความเครียด	
		μ	S.D.
12	รู้สึกวิตกกังวล	2.14	1.04
13	รู้สึกคับข้องใจ	2.01	1.04
14	รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด	2.11	1.11
15	รู้สึกเศร้า	2.07	0.96
16	ความจำไม่ดี	2.00	1.14
17	รู้สึกสับสน	2.21	0.93
18	ตั้งสมาธิลำบาก	2.07	0.87
19	รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.18	1.08
20	เป็นหวัดบ่อยๆ	2.01	1.01
คะแนนความเครียดโดยรวม		37.91	0.96

จากตารางที่ 20 เมื่อพิจารณาคะแนนความเครียดเฉลี่ยรวมหลังจากใช้รูปแบบการจัดการความเครียด พบว่าคะแนนความเครียดเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 37.91 คะแนน ผลการประเมินเมื่อจำแนกลักษณะความเครียดรายข้อหลังจากการใช้รูปแบบการจัดการความเครียด พบว่า พนักงานมีความเครียดเรื่อง ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้มากที่สุดเฉลี่ย 2.18 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ รู้สึกวิตกกังวล และ รู้สึกคับข้องใจ เฉลี่ย 2.14 และ 2.01 ตามลำดับซึ่งเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับผลการแปลผลจากแบบวัดความเครียดสวนปรง

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของพนักงานก่อน
และหลังการใช้รูปแบบการจัดการความเครียด

ข้อ ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา	ก่อนการใช้รูปแบบ การจัดการความเครียด		หลังการใช้รูปแบบ การจัดการความเครียด	
	μ	σ	μ	σ การแปรผล
1 กลัวทำงานผิดพลาด	2.48	1.01	2.01	1.03น้อย
2 ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	3.02	0.67	2.18	0.71ปานกลาง
3 ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน	2.02	1.18	2.02	1.12น้อย
4 เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศน้ำเสียดิน	1.04	0.57	1.04	0.57 ปานกลาง
5 รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	2.61	0.83	2.01	0.80น้อย
6 เงินไม่พอใช้จ่าย	2.54	0.89	2.44	0.82น้อย
7 กล้ามเนื้อตึงหรือปวด	2.28	0.92	2.00	0.91ปานกลาง
9 ปวดหลัง	2.42	1.02	2.02	1.03น้อย
10 ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	1.70	1.07	1.25	1.07ปานกลาง
11 ปวดศีรษะข้างเดียว	2.34	1.11	2.14	1.01น้อย
12 รู้สึกวิตกกังวล	2.54	1.04	2.14	1.04ปานกลาง
13 รู้สึกคับข้องใจ	2.51	1.04	2.01	1.04น้อย
14 รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด	2.41	1.15	2.11	1.11 น้อย
15 รู้สึกเศร้า	2.37	0.99	2.07	0.96น้อย
16 ความจำไม่ดี	2.50	1.14	2.00	1.14ปานกลาง
17 รู้สึกสับสน	2.60	0.98	2.21	0.93น้อย
18 ตั้งสมาธิลำบาก	2.47	0.97	2.07	0.87ปานกลาง
19 รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.28	0.87	2.18	1.08ปานกลาง
20 เป็นหวัดบ่อยๆ	2.51	1.03	2.01	1.01น้อย
คะแนนความเครียดโดยรวม		47.04	0.98	37.91 0.96น้อย

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้รูปแบบการจัดการความเครียด เมื่อจำแนกลักษณะความเครียดเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความเครียดลดลงจาก 47.04 ซึ่งอยู่ในระดับความเครียดสูง มาเป็น 37.91 ซึ่งอยู่ในระดับความเครียดปานกลาง แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการจัดการความเครียดที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ลดความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้จริง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved