

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กระบวนการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการกับความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ จำนวน 35 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดความเครียดสวนปรุง แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด วิธีการจัดการความเครียด รวมทั้งวิธีการระดมความคิด ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์คะแนนระดับความเครียด หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปราย และมีข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากร

พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.90 เป็นเพศหญิง อายุของพนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 25 -35 ปี นอกจากนี้สถานภาพของพนักงานธนาคารส่วนใหญ่ร้อยละ 54.29 สมรสแล้ว ในส่วนของการมีบุตรพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เกินครึ่งยังไม่มีบุตร ถึงร้อยละ 62.86 นอกจากนั้นแล้ววุฒิการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 71.42 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี นอกจากนั้นจบการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากัน ร้อยละ 14.29 นอกจากนี้ในส่วนของการดำรงหน้าที่ในการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในตำแหน่งปฏิบัติการฝ่ายสินเชื่อ ร้อยละ 45.71 รองลงมาคือ ปฏิบัติการฝ่ายเงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน ร้อยละ 25.72 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 ในส่วนของรายได้หรือเงินเดือนของพนักงานธนาคาร พบว่า มีเงินเดือนอยู่ในช่วง 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 37.15 รองลงมาคือ 25,000-35,000 บาท ร้อยละ 31.44

ระดับความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารในสาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

ในระยะก่อนการทดลองใช้โปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียด 8 สัปดาห์สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยโดยรวม 47.04 คะแนน ซึ่งคะแนนอยู่ในช่วง 46 – 61 คือมีระดับความเครียดสูงโดยประเด็นที่พนักงานธนาคารมีความเครียดโดยเฉลี่ยมากที่สุด คือ การไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้และความรู้สึกว่าจะต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ในส่วนของประเด็นที่พนักงานธนาคารมีความเครียดโดยเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความกังวลเกี่ยวกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะใน อากาศ น้ำ เสียง และดินและความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง

เมื่อวิเคราะห์จากจำนวนพนักงานธนาคารกสิกรไทยในรายบุคคลแล้วนั้นพบว่าพนักงานที่มีระดับคะแนนความเครียดอยู่ในระดับสูงจำนวนถึง 25 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71.43 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด มีคนที่มีความเครียดมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีผู้ที่มีความเครียดปานกลาง 3 คน ร้อยละ 8.57

ระยะหลังการทดลองใช้โปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียด 8 สัปดาห์สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยโดยรวม 37.91 คะแนน ผลการประเมินเมื่อจำแนกลักษณะความเครียดรายข้อหลังจากการใช้รูปแบบการจัดการความเครียด พบว่า พนักงานมีความเครียดเรื่อง ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้มากที่สุดเฉลี่ย 2.18 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ รู้สึกวิตกกังวล และ รู้สึกคับข้องใจ เฉลี่ย 2.14 และ 2.01 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดสำหรับพนักงานธนาคาร

ในระยะก่อนการทดลองใช้โปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียดปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานนั้นมี 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ บทบาทในองค์กร ลักษณะงาน การก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยนอกองค์กร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในองค์กรและด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และส่วนปัจจัยที่ส่งผลในระดับน้อย คือ ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคาร พบว่าในด้านของลักษณะงานนั้นส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ลักษณะงานของพนักงานธนาคารที่ส่งผลต่อความเครียด เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้กล่าวคือปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความเครียดในระดับมาก ได้แก่ การมีรับผิดชอบและความกดดันสูงทำให้ตึงเครียด รองลงมาคือ การที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา การที่มีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าตลอดเวลา และการที่จำนวนงานมีมาก ไม่สมดุลกับเจ้าหน้าที่

ปัจจัยในด้านบทบาทในองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารพบว่า ในด้านของบทบาทในองค์กรนั้นส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า บทบาทต่างๆในองค์กรของพนักงานธนาคารที่ส่งผลต่อความเครียด เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ กล่าวคือ การที่นโยบายของธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง รองลงมาคือการที่พนักงานมีหลายหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และพนักงานขาดการเสริมขวัญและสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยในด้านของการก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคาร พบว่าในด้านของการก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า การก้าวหน้าในหน้าที่การงานพนักงานธนาคาร เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้การได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำที่ดีจากหัวหน้างาน รองลงมาคือการทำงานมากแต่ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่มีโอกาสก้าวหน้า การได้รับผลการประเมินที่สะท้อนกลับมาจากงานที่ทำ การที่ไม่เคยได้รับการเข้าอบรมที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ และไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

การจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคาร

วิธีการจัดการความเครียดเพื่อลดภาวะเครียดของพนักงานธนาคารที่มีระดับการปฏิบัติในระดับมาก ได้แก่ การทำงานอดิเรกที่ชอบ เช่น ปลูกต้นไม้ เล่นกับสัตว์เลี้ยง ไปเที่ยว ฯลฯ รองลงมาคือ การกินอาหารที่เป็นประโยชน์ ในปริมาณที่พอเพียง พอเหมาะกับร่างกายของตนการพักผ่อนให้เพียงพอในช่วงเวลาที่เหมาะสม การมองโลกในแง่ดี (โดยมองข้ามข้อบกพร่อง เล็ก ๆ น้อย ๆ) ในตัวบุคคลอื่น ไม่สนใจโต้ตอบโต้แย้งในประเด็น หรือปัญหาบางอย่างที่ไม่รู้จักจบสิ้น รวมทั้งการตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตนเอง และเคารพในสิทธิของผู้อื่นและการปรึกษาหารือผู้ใกล้ชิด หรือผู้ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งไม่เป็นอันตรายกับเรา

กระบวนการในการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคาร

โดยใช้กระบวนการจัดการความเครียดครั้งนี้มาจากการแก้ปัญหาเป็นกลุ่มโดยวิธีการระดมความคิด (Brain Storming) จากพนักงานทุกฝ่ายร่วมกันซึ่งมีการทำการระดมความคิดโดยใช้กระบวนการในการจัดการความเครียด มีคือ การประเมินตัดสินสถานการณ์การเลือกวิธีการที่จะจัดการกับปัญหาการระดมความคิดครั้งนี้ได้ข้อสรุปออกมาเป็นข้อเสนอแนะกิจกรรมต่างๆ คือ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดในด้านต่าง ๆ การรู้จักตนเองและการมองผู้อื่นการสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตนเองรูปแบบลักษณะการจัดการความเครียดได้แก่ การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยโยคะการจัดกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานโดยกระบวนการทั้งหมดนี้ใช้จัดการความเครียดระยะเวลานาน 8 สัปดาห์ ซึ่งผลสำเร็จของแต่ละกิจกรรมมีดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดในด้านต่าง ๆ

กิจกรรมนี้เป็นการจัดกิจกรรมครั้งแรก ดังนั้นเพื่อสร้างความเข้าใจในการจัดกิจกรรมร่วมกันผู้วิจัยจึงดำเนินการชี้แจงวัตถุประสงค์ของกิจกรรมในภาพรวมทั้งหมด แล้วให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งกิจกรรมนี้จะจัดขึ้นในช่วยเช้าก่อนทำงาน พนักงานมีความร่วมมือเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นให้ความสนใจค่อนข้างมาก การจัดกิจกรรมค่อนข้างเป็นกันเอง

กิจกรรมที่ 2 การรู้จักตนเองและการมองผู้อื่น

กิจกรรมนี้จัดขึ้นในสัปดาห์ที่สอง กิจกรรมนี้จัดขึ้นเพื่อต้องการให้พนักงานได้รู้จักวิธีการพิจารณาและการประเมินตนเอง โดยเข้าใจในลักษณะของผู้อื่น และสามารถที่จะวางแผนเพื่อพัฒนาตนเองได้ กิจกรรมนี้พนักงานได้มีการอภิปรายร่วมกันเป็นอย่างดี มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

กิจกรรมที่ 3 การสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตนเอง

กิจกรรมนี้จัดขึ้นเป็นสัปดาห์ที่สาม กิจกรรมนี้จัดขึ้นเพื่อต้องการให้พนักงานรู้จักการสำรวจตัวเอง รวมถึงแนวทางการสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตัวเอง กิจกรรมนี้พนักงานแต่ละคนได้ช่วยกันตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงตัวเอง พร้อมทั้งให้พนักงานแต่ละคนวิเคราะห์และอภิปรายร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมนี้พนักงานมีการช่วยกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเป็นอย่างดี พนักงานให้ความร่วมมือในกิจกรรมนี้ดีมาก

กิจกรรมที่ 4 รูปแบบลักษณะการจัดการความเครียด

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

กิจกรรมนี้จัดขึ้นเป็นสัปดาห์ที่สี่ และได้ใช้เวลาในการจัดกิจกรรมนี้ถึง 5 สัปดาห์ โดยกิจกรรมนี้เป็นการทบทวนความรู้เนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ จัดมาทั้ง 3 กิจกรรม และสรุปแนวทางในการดูแลตัวเอง โดยกิจกรรมนี้ก็ได้แบ่งแยกย่อยออกมา 3 กิจกรรม คือ

การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยโยคะ

กิจกรรมนี้เป็นกระบวนการที่เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างพลังงานในร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายจิตใจและอารมณ์กระชับกระเฉง วิธีการผ่อนคลายด้วยกิจกรรมนี้จะก่อประโยชน์ให้ผู้ฝึก คือ จะรู้ว่าส่วนใดของร่างกายที่เครียดหรือเกร็งจะได้ป้องกันไม่ให้เกิดอาการเหล่านี้ขึ้น และช่วยให้รู้สึกดีขึ้นเมื่อเริ่มฝึกการผ่อนคลายใบหน้า และทำให้สามารถได้พักผ่อนมากขึ้นอีกด้วย

กิจกรรมเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ

กิจกรรมนี้จะมีจัดให้มีการเว้นช่วงเวลาในการพักผ่อนในช่วงบ่ายให้ได้ในเวลาครึ่งชั่วโมง กิจกรรมนี้จะช่วยให้ผู้ฝึกลดความตึงเครียดและลดความกดดันจากการทำงานได้

การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

กิจกรรมนี้มีขึ้นเพื่อให้พนักงานได้แลกเปลี่ยน เรียนรู้ และร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานและเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานให้เป็นไปในทิศทางที่ดี

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ในระยะก่อนการศึกษาใช้โปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยโดยรวม 47.04 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับความเครียดสูง สาเหตุที่ระดับความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีระดับความเครียดสูง อาจเนื่องมาจากประเด็นสำคัญภายในองค์กรที่ตัวองค์กรเองไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ คือประเด็นเรื่อง การไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ กล่าวคือเนื่องจากตัวองค์กรเองมีนโยบายที่สำคัญในเรื่องการชักชวนลูกค้ามาทำการลงทุน เพื่อกำไรและความก้าวหน้าขององค์กร อีกประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญพนักงานธนาคารกสิกรไทย รู้สึกได้ว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากในภาวะในปัจจุบัน มีการแข่งขันกันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร อยู่ตลอดเวลา จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ตัวพนักงานธนาคารกสิกรไทยมีความเครียดอยู่ตลอดเวลา

ซึ่งระยะหลังการศึกษาใช้โปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยโดยรวม 37.91 คะแนน ซึ่งมีค่าคะแนนความเครียดเฉลี่ยโดยรวมลดลงจากก่อนการศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้รูปแบบการจัดการความเครียด เมื่อจำแนกลักษณะความเครียดเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความเครียดลดลง จาก 47.04 ซึ่งอยู่ในระดับความเครียดสูง มาเป็น 37.91 ซึ่งอยู่ในระดับความเครียดปานกลาง แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการจัดการความเครียดที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ลดความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชร มนต์วิเศษ (2551) ที่ทำการศึกษาศาสนาความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษพบว่า มีระดับความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยผลการ

เปรียบเทียบความเครียดจะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานทาง ด้านเพศ การศึกษา อายุ สถานภาพ และลักษณะงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดสำหรับพนักงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร และปัจจัยด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลในระดับน้อย คือด้านปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลจันทร์ ภูวสิทธิ์นันท์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการพบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.30$ และ ค่า $p = 0.00$) โดยมี 4 ด้านที่สัมพันธ์ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอีกทั้งยังสอดคล้องกับ อัญชลี ทรัพย์ยิ่ง (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 350 คนผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 2 ประเด็น คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และสภาพการทำงาน แต่พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง

3. กระบวนการในการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการแก้ปัญหาแบบกลุ่มโดยใช้วิธีการระดมความคิด (Brain Storming) จากพนักงานทุกฝ่ายร่วมกันซึ่งมีการระดมความคิดโดยใช้กระบวนการในการจัดการความเครียด Crawford (1993) กล่าวว่า ความเครียดในงาน คือสภาพของงานหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดบุคคลเกิดความเครียด ซึ่งอาจแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมต่างๆ ดูบริน (Dubrin, 1984) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ด้าน คือด้านปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพแบบบุคคล และ ปัจจัยด้านองค์กรและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งกระบวนการนี้ได้ใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุงเป็นแบบวัดความเครียดที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความเครียด ที่เหมาะสมสำหรับคนไทย จากกรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพ จิตใจ และสังคมของความเครียด ซึ่งเครื่องมือเท่าที่มีใช้อยู่ขณะนี้ ส่วนใหญ่เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ วัดความวิตกกังวล วัดอาการทางกายและจิตที่สัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้น เครื่องมือชุดนี้ จึงเหมาะที่จะนำมาใช้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของผู้ที่จะมารับบริการ ทราบที่มาของความเครียด การใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเกิดความเครียดหรือการปรับตัวรับมือกับความเครียด

และอาการของ ความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เหมาะจะใช้ในการให้บริการปรึกษาและแนะนำในเรื่องนี้ (สุวัฒน์ มหัตถินันต์กุล และคณะ, 2540) โดยได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) ความเครียดระดับสูง (Severe stress) เจนิส (Janis, 1952) และได้ใช้กิจกรรมเพื่อเข้ามาช่วยในการลดความเครียดของพนักงาน ธนาคารรวมกันทั้งหมด 3 กิจกรรม ได้แก่

กิจกรรมที่ 1 การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจในการจัดกิจกรรมร่วมกัน และทราบถึงตัวต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน องค์กรประกอบระดับตนเองจะมีการทำงานที่เป็นการเปลี่ยนแปลง และสามารถจัดการสร้างระบบกิจกรรมโครงสร้างด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความสมดุล การทำงานของจิตเริ่มขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์มาเป็นตัวกระตุ้นแบ่งออกเป็น 2 พวก คือ เหตุการณ์ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 และเหตุการณ์ที่ไม่อาจสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 จากนั้นอวัยวะสัมผัสจะแปลงเป็นสัญญาณของคลื่นสมอง ถือเป็นการเริ่มเข้าสู่กระบวนการทำงานของจิตอันซับซ้อนในตนเองในกิจกรรมครั้งนี้ กรมสุขภาพจิต (2546)

กิจกรรมที่ 2 การรู้จักตนเองและการมองผู้อื่น เพื่อต้องการให้พนักงานได้รู้จักวิธีการพิจารณาและการประเมินตนเอง โดยเข้าใจในลักษณะของผู้อื่น มองผู้อื่นในทางที่ดี มีทัศนคติในเชิงบวกกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอคติที่เป็นลบต่อเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับ อัลโตเนน และคณะ (Aaltonen and other, 2000; อ้างอิงจาก Cooper & Marshall, 1976) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร คือ สิ่งที่ถูกองค์การปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลสูงขึ้น มีความร่วมมือในการดำเนินงานมากขึ้น และมีความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่นดีขึ้น

กิจกรรมที่ 3 การสร้างคุณค่าและความภูมิใจให้ตนเอง เพื่อต้องการให้พนักงานรู้จักการสำรวจตัวเอง รวมถึงแนวทางการสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตัวเองให้รู้สึกว่ามีค่า ซึ่งสอดคล้องกับ ลาซารัสและโฟลคแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ได้กล่าวไว้ดังนี้ การประเมินตัดสินสถานการณ์ (Cognitive Appraisal) การประเมินสิ่งที่มาคุกคามนั้นมีความสำคัญมากเป็นกระบวนการของการใช้ความรู้และสติปัญญา (Cognitive Process) ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างปัญหากับการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรมโดยบุคคลจะคิดพิจารณาถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น และเลือกวิธีที่จะจัดการกับปัญหานั้นๆ ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของกิตติย ศกสมบัติ เรื่องการจัดการความเครียด ผลวิจัยได้สรุปออกมาโดยแสดงให้เห็นถึงวิธีการจัดการกับกับความเครียดและช่วยทำให้เพิ่มความภูมิใจให้ตัวเอง มี 2 ลักษณะ 1) การจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ (Emotion-Focused Coping) 2) การจัดการความเครียดโดยการมุ่งแก้ปัญหา (Problem-focused coping)

กิจกรรมที่ 4 รูปแบบลักษณะการจัดการความเครียด รวมถึงแนวทางการสร้างวิธีการจัดการความเครียด ซึ่งได้สอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2549) ได้แนะนำแนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เป็นระบบ มีขั้นตอนในการดำเนินงานอย่างชัดเจน โดยออกเป็น 4 ตอน ใหญ่ๆ 1) การทำความเข้าใจกับความเครียด 2) การทบทวนและสรุป 3) ยุทธศาสตร์และเทคนิคเพื่อจัดการกับความเครียด 4) การจัดการเพื่อความสมดุล สรุปว่าแนวทางในการจัดการกับความเครียดนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) วิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา โดยการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมทำให้การประเมินสถานการณ์เป็นไปในทางที่ดีขึ้น 2) วิธีการเอาชนะความเครียดแบบ ถอยหนีจากสถานการณ์ที่เครียด การปฏิเสธว่ามีความเครียด มองเห็นปัญหาของตนว่าน้อยกว่าคนอื่น หมกมุ่นกับการทำงานประจำให้เสร็จ

สรุปได้ว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความเครียดโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และมีวิธีการจัดการความเครียดเพื่อลดภาวะเครียดโดยการทำงานอดิเรกที่ชอบ เช่น ปลูกต้นไม้ เล่นกับสัตว์เลี้ยง ไปเที่ยว ฯลฯ รองลงมาคือ การกินอาหารที่เป็นประโยชน์ ในปริมาณที่พอเพียง พอเหมาะกับร่างกายของตน การพักผ่อนให้เพียงพอในช่วงเวลาที่เหมาะสมการมองโลกในแง่ดี (โดยมองข้ามข้อบกพร่อง เล็ก ๆ น้อย ๆ) ในตัวบุคคลอื่น ไม่สนใจโต้ตอบโต้แย้งในประเด็น หรือปัญหาบางอย่างที่ไม่รู้จักจบสิ้นซึ่งวิธีการจัดการความเครียดเป็นการมุ่งเน้นแนวทางจัดการความเครียด โดยการปรับตัว และเผชิญกับความเครียดเป็นการเอาชนะความเครียดแบบแก้ด้วยอารมณ์ โดยการปรับเปลี่ยนอารมณ์ และความรู้สึกเครียดไม่ได้แก้ที่ปัญหาโดยตรง เป็นแค่เพียงการลดความรู้สึกเครียดเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ วรงค์ศิริ พรหมรักษ์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และรูปแบบการทำงานของนักบัญชี พบว่า มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์เป็นส่วนใหญ่ และนักบัญชีที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแตกต่างจาก สจิมุข แดงไผ่ (2544) ที่ทำการศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตทั้งสองกลุ่มใช้การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหเป็นส่วนใหญ่ และใช้การจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์เป็นบางครั้งเท่านั้น

นอกจากนี้จากวิธีการในการจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารที่มุ่งเน้นแนวทางจัดการความเครียดแบบแก้ด้วยอารมณ์ เนื่องจากการจัดการความเครียดโดยวิธีการเอาชนะความเครียดแบบแก้ที่ปัญหา ซึ่งเกิดจากลักษณะงาน ที่บังคับโดยโครงสร้างการทำงานและหน้าที่ทำได้ยาก ดังนั้นพนักงานจึงเลือกที่จะจัดการกับความเครียดโดยวิธีการจัดการกับอารมณ์ (Emotional-focused Coping) เป็นการปรับอารมณ์หรือความรู้สึกเพื่อไม่ให้ความเครียดนั้นทำลายขวัญและกำลังใจหรือลดประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของตนเองซึ่งสอดคล้องกับ

จิตรลดา เสงทับทิม (2551) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียด และพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยศึกษาจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน ($r = -.18, p < .01$) กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน ($r = .19, p < .01$) กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน ($r = .33, p < .01$)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาและประเมินความเครียดโดยมุ่งเน้นความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ดังนั้นควรมีการศึกษาข้อมูลด้านบุคคลของพนักงานธนาคารในสาขาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ด้านพฤติกรรม ด้านสุขภาพ ภาวะทางอารมณ์ สภาพแวดล้อม สภาพเศรษฐกิจของตนเองและครอบครัวภาระงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ในการบวนการจัดการความเครียดควรจัดสถานที่และเวลาในการใช้รูปแบบกิจกรรมที่สร้างขึ้นหรือรูปแบบการจัดการความเครียดให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทยกับพนักงานธนาคารอื่นเพื่อให้เห็นถึงความเหมือนหรือความแตกต่างที่เกิดขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทยกับพนักงานธนาคารอื่นๆ
3. ในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างควรทำการเพิ่มจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวนข้อมูล) ให้มากยิ่งขึ้น เพราะหากมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากขึ้น ก็จะทำให้ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงได้มากขึ้นตามไปด้วย