

การบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

STRESS MANAGEMENT OF MANAGERS OF THE SIAM COMMERCIAL BANK

PUBLIC COMPANY LIMITED

อนงค์ บุญพูล¹ ดร.รัตพงษ์ สอนสุภาพ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดของผู้จัดการ และศึกษาการบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับความเครียด สูงกว่าปกติเล็กน้อย ผู้จัดการฯ มีการบริหารจัดการความเครียดเป็นบางครั้งเมื่อเกิดความเครียด โดยผู้จัดการฯ ที่ปฏิบัติงานในขนาดของสาขาต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน และวิธีการบริหารจัดการความเครียดที่ใช้มากที่สุดคือการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง รองลงมา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การผ่อนคลาย การแสวงหาความเพลิดเพลิน การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง และการระบายความเครียด สถานภาพทางการสมรสของผู้จัดการมีความสัมพันธ์กับวิธีการจัดการความเครียด ด้วยการปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง และการเปรียบเทียบการบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการฯ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้จัดการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีวิธีการบริหารจัดการความเครียดไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการความเครียด, ผู้จัดการ, ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง มหาวิทยาลัยรังสิต

²อาจารย์ประจำ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง มหาวิทยาลัยรังสิต

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the stress level of managers and study the stress management of managers of the Siam Commercial Bank Public Company Limited. The samples were 210 managers of Siam Commercial Bank Public Company Limited in Bangkok. The instrument was a questionnaire. The data corrected by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The result of this research were; the stress of managers of the Siam Commercial Bank Public Company Limited in Bangkok were more a little usually. The managers who work in difference office were not difference the stress. The managers managed the stress sometime. The highest management the stress method was performed accepting the truth, supporting social seeking, relaxation, amusement, coping strategy by misrepresentation and let off the tension. The management which difference personal data were not difference the stress management.

KEYWORDS: Stress Management, Managers, Siam Commercial Bank Public Company Limited

บทนำ

ในสภาพการณ์ปัจจุบัน มนุษย์ต้องมีการต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้ตนเองสามารถดำรงตนและดำเนินชีวิตให้อยู่ในสังคมปัจจุบัน และจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ในทุกๆด้านรวมถึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการปรับเปลี่ยนดังกล่าวที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาจึงเป็นปัญหาก่อให้เกิดความเครียด (Stress) ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้เสมอกับมนุษย์ทุกๆ คนไม่มีใครสามารถหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดจึงเป็นปัญหาที่ได้รับการสนใจศึกษาในทุกสาขาอาชีพ เพื่อหาทางป้องกัน แก้ไข หรือให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลหรือส่วนรวมให้น้อยที่สุด (จิราพร หินทอง. 2551 : 1)

ความเครียด เป็นสิ่งที่อยู่คู่กับมนุษย์ทุกคนมานานแสนนาน จนไม่มีมนุษย์คนใดสามารถหลีกเลี่ยงความเครียดได้ ในยามที่มีความสุข ความเครียดก็จากจะไป และพร้อมที่จะกลับมาเมื่อมีความทุกข์ ถึงแม้ว่าจะไม่ต้องการเลยก็ตาม จึงไม่รู้สึกละเลย ถ้าวันหนึ่งคนใกล้ตัว บอกว่า “วันนี้ฉันรู้สึกเครียดมากเลย” เพราะความเครียดเป็นเรื่องปกติ ไม่ใช่สิ่งที่ไม่ควรระวังเลย ถ้ารู้จักความเครียดและมีวิธีจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม (วชิระ เห่ง

จันทร์. ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ : ค) ความเครียดจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น ได้กับทุกเพศ ทุกวัย แม้จะไม่ใช่สิ่งผิดปกติ แต่เป็นสิ่งที่อันตรายเพราะถ้าในชีวิตประจำวันของคน ที่ต้องวนเวียนอยู่กับความเครียดจะส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจซึ่งจะไม่เป็นสุข ทำให้ชีวิตไม่มีความสุข ไม่ใช่แต่เฉพาะตัวเราเท่านั้นรวมทั้งบุคคลที่อยู่รอบข้างด้วย ไม่มีความสุขไปด้วย แต่ถ้าเราสามารถควบคุมความเครียดอยู่ในระดับที่พอดี ความเครียดก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้คนเรามีพลังและมุ่งมั่นในการไปสู่ความสำเร็จของชีวิตได้ ซึ่งก็เป็นสิ่งที่คืออย่างหนึ่งแต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเมื่อเรารู้สึกเครียดเมื่อไร ก็ควรที่จะหาวิธีการผ่อนคลายความเครียดก่อนที่จะปล่อยให้ลุกลามและเป็นปัญหาใหญ่ตามมาในภายหลัง

ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าปริมาณมากหรือน้อยเพียงใด ปฏิบัติการตอบสนองต่อความเครียดมักจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับ “วิธีการตีความปัญหา” และ “เวลาที่ใช้ในการพลิกฟื้นเยียวยา” ของแต่ละบุคคล (วนิษา เรช. 2552: 12) โดยธรรมชาติ เมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบจิตใจจนบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงภาวะเสียสมดุล มนุษย์จะพยายามปรับเปลี่ยนสภาพทางกายและจิตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงเพื่อเข้าสู่ภาวะสมดุลใหม่ หากการปรับตัวไม่สำเร็จจะก่อให้เกิดปัญหาทางกายและจิตแก่บุคคลนั้น (อภิชัย มงคล. 2552: 7) กายและจิตมีความสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้ง โรคทางกายหลายโรค เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจเต้นผิดปกติ โรคเบาหวาน โรคไมเกรน ฯลฯ ส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากสภาวะจิตที่เสียสมดุล แม้บางครั้งอาจเกิดจากสาเหตุอื่นก็ตาม แต่หากได้รับความเครียดเพิ่มขึ้นอีกก็จะทำให้ร่างกายเกิดอาการทรุดลงอย่างรวดเร็ว ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อทางกายมักมีสาเหตุมาจากสภาวะจิตที่เสียสมดุล กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นโรคที่มีสาเหตุจากจิตแต่กลับแสดงอาการออกทางกาย

ผลที่เกิดจากความเครียดนั้น สมศรี กิตติพงษ์พิศาล (2556 : 1) กล่าวว่า เป็นที่ทราบกันแล้วว่าความเครียด กดดัน ล้มใจ ไม่สบายใจมักเป็นบ่อเกิดของโรคอันเป็นผลมาจากการทำงานที่เชื่อมโยงกันระหว่างร่างกาย จิตใจ ที่ผ่านมามีการค้นพบความสัมพันธ์ของจิตใจ ระบบประสาท ระบบต่อมไร้ท่อ และระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายว่าทำงานสัมพันธ์กันตลอดเวลา คนที่มีความเครียดสูงจึงมักมีปัญหาในเรื่องของระบบการย่อย โรคกระเพาะอาหาร การทำงานของระบบคุ้มกัน โรคแผลงทำให้ป่วยบ่อย การดูแลตนเองเพื่อให้ห่างไกลจากความเครียดจึงเป็นกลวิธีอันชาญฉลาดของผู้ที่มีสติปัญญา รู้จักรักษาใจตนเองไม่ให้ทุกข์จนเกินไป เพราะเป็นกฎธรรมชาติของโลกที่ว่า คนเราเกิดมาต้องพบปะเจอเจอ เรื่องที่ทำให้เราไม่สมหวัง มีการสูญเสีย ประสบความสำเร็จบ้างหรือบางครั้งต้องพบกับมรสุมชีวิตที่ต้องใช้เวลาและความพยายาม ความอดทน อดกลั้นที่จะเอาชนะอุปสรรค ซึ่ง

สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียดทุกซ์ใจกับเราทั้งสิ้น การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกหรือความเครียดภายในจิตใจในขณะที่เรายังไม่สามารถจัดการกับสถานการณ์ภายนอกได้

ความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญ และเกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กร ซึ่งความเครียดจะเกิดขึ้นได้กับคนทุกคนและในทุกระดับของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานหรือผู้บริหาร ความเครียดอาจเกิดขึ้นกับบุคคลเพียงคนเดียว เกิดขึ้นกับทีมงานหรือแผนก หรือเกิดขึ้นกับทั้งองค์กรก็ได้ ระดับของความเครียดจะมีผลกระทบกับบุคลิกภาพของพนักงาน ความขัดแย้งในบทบาท สมรรถภาพในการทำงาน รวมไปถึงความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานด้วย เมื่อพูดถึงความเครียด ผู้บริหารหรือผู้นำคนใดไม่เคยสัมผัสคงเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้แน่นอน ความเครียด ไม่ใช่สิ่งเลวร้ายไปเลยทีเดียว หากความเครียดที่มีในระดับที่เหมาะสม จะช่วยกระตุ้นให้เกิดพลังในการสร้างสรรค์งาน เกิดความมุ่งมั่นพยายามทำงานให้สำเร็จในทางตรงกันข้าม หากความเครียดเฉียดขีดที่พอดี จะกลับกลายเป็นพลังทำลาย โกรธแค้น ลังเล ท้อแท้ หดหู่ สิ้นหวัง อยากทำร้ายตนเอง และผู้อื่น เช่น พฤติกรรมเกรี้ยวกราดต่อคนรอบข้าง ใช้คำพูดที่ขาดสติยับยั้ง จนถูกมองว่าบ้าอำนาจ หรือไม่ก็น้อยใจลาออกไปเอง เห็นได้ทั่วไปจากผู้นำระดับสูงในบ้านเมือง ปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดจะออกมารูปไหนขึ้นกับภูมิหลังที่มาของผู้นำและระดับความรุนแรงของความเครียด (สมชัย ตั้งพร้อมพันธ์. 2556)

จากผลการสำรวจความเครียดของผู้บริหาร พบว่า ประเทศไทยถูกจัดอยู่ในอันดับ 5 ของโลกจากผลการวัดระดับความเครียดของผู้บริหารในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา โดย 55% ของผู้บริหารไทยเปิดเผยว่ารู้สึกถึงความเครียดที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งรองจากประเทศกรีซ (67%) จีน (60%) ใต้หวัน (57%) และเวียดนาม (56%) ตามลำดับ ซึ่ง Grant Thornton International Business Report (IBR) ได้การทำสำรวจโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารในหัวข้อนี้ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นในเดือนพฤศจิกายนซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาอุทกภัยอย่างหนัก ดังนั้นตัวเลขระดับความเครียดที่เพิ่มขึ้นจากเดิมในปี 2553 เพียงแค่ 10% มาเป็น 55% ในปี 2554 อย่างไรก็ตาม อัตราการเพิ่มของความเครียดของผู้บริหารทั่วโลกโดยรวมแล้วจัดว่าอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดจากการทำสำรวจตั้งแต่ปี 2548 ที่ผ่านมา ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากผลการสำรวจธุรกิจกว่า 6,000 แห่งทั่วโลกจากรายงานผลการสำรวจธุรกิจนานาชาติของ แกรนท์ ธอร์นตัน หรือ Grant Thornton International Business Report (IBR) ด้วยสถานะของเศรษฐกิจที่ตกต่ำอีกทั้งในหลายๆ ประเทศที่ยังต้องเผชิญหน้ากับความไม่มีเสถียรภาพทางธุรกิจ จึงเป็นที่น่าจับตามองเป็นอย่างยิ่งว่าผู้บริหารทั้งหลายจะมีนโยบายการจัดการบริหารอย่างไรเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายทางธุรกิจ รวมถึงวิธีการหลีกเลี่ยงความเครียด ไม่ว่าจะเป็นใช้วิธีชะลอการเติบโตของธุรกิจหรือการนำเอาแนววิธีบริหารจัดการวารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

ต่างๆ จากประสบการณ์ที่ตั้งสมมาเพื่อใช้แก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น (ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป. 2555)

ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นธนาคารแห่งแรกของประเทศไทย มีจำนวนสาขาให้บริการลูกค้ามากที่สุดในประเทศ สาขาที่ให้บริการมีทั้งเปิดให้บริการในศูนย์การค้าและสาขา คือสาขาที่เปิดบริการ 5 วัน การบริหารสาขาให้บรรลุเป้าหมายจะขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำสาขา คือ ผู้จัดการธนาคารหรือผู้จัดการสาขา ซึ่งในการบริการสาขาให้ยอดเยี่ยม ต้องมีปัจจัยหลายอย่างเช่น ยอดเงินฝาก สินเชื่อ กองทุน ประกัน รายได้ที่สาขาทำได้ตามเป้าหมายที่เขตกำหนด อีกทั้งบริการลูกค้าในสาขาให้บริการลูกค้าได้อย่างประทับใจมากที่สุด เหตุผลดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อผู้นำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์หรือผู้จัดการสาขาให้ก่อเกิดความเครียด

การปรับกลยุทธ์ของธนาคาร เพื่อก้าวเป็น “ยูนิเวอร์แซลแบงก์” แสวงหาช่องทางดำเนินธุรกิจ เพิ่มผลิตภัณฑ์สนองความต้องการลูกค้า แต่เกิดปัญหาภายในทำให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เครียดถึงขั้นเสียชีวิต 3 ราย ซึ่งประธานสหภาพแรงงานได้ยืนยันว่า พนักงานส่วนใหญ่เกิดความคับข้องใจ เพราะธนาคารตั้งเป้าหมายสูง และใช้มาตรฐานต่างชาติวัดผลงานและประเมินเงินเดือน ในขณะที่นโยบายของธนาคารอื่นๆ ยังเดินหน้าเป็นธนาคารให้บริการครบวงจร (ASTV ผู้จัดการรายวัน. 2548)

นอกจากนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นธนาคารอีกแห่งหนึ่ง ที่ได้สรรหาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เช่น ประกัน ลิขสิทธิ์ ฯลฯ รวมถึงการเดินเข้าหาลูกค้า ตลอดจนการปรับโฉมองค์กรทั้งโครงสร้างภายใน และการจ้างบริษัทที่ปรึกษาจากต่างประเทศเข้ามาเสริม เพื่อผลักดันตัวเองไปสู่จุดหมายความเป็น ยูนิเวอร์แซลแบงก์ก็งั้น จนเป็นที่ยอมรับมาก แต่อีกมุมหนึ่ง ก็ประสบปัญหาภายใน เช่น การประท้วงของพนักงาน หรือแม้แต่การสูญเสียชีวิตของพนักงานแล้วถึง 3 ราย สิ่งที่เกิดขึ้นกำลังสะท้อนถึงความกดดันของพนักงานอันเกิดจากการถูกกำหนดให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหรือไม่

ปัญหา และผลกระทบของความเครียด แสดงให้เห็นว่า ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลงาน หากคนเรามีความเครียดในระดับที่เหมาะสม จะช่วยกระตุ้นให้เกิดแรงขับในการสร้างผลงานได้ดี แต่หากมีมากเกินไปก็จะส่งผลให้ผลงานแย่ลง การบริหารจัดการความเครียด (stress management) เป็นการจัดการเกี่ยวกับความเครียดเพื่อลดอาการความเครียด ด้วยเหตุดังกล่าว จึงมีความสนใจศึกษา การบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด เพื่อที่จะนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการความเครียดให้กับผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและส่งเสริมความเชื่อมั่น ศรัทธาในตัวผู้บริหาร ต่อไป

วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

คำถามการวิจัย

1. ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดระดับมากน้อยเพียงใด
2. ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีการบริหารจัดการความเครียดแบบใด
3. ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีความเครียดและวิธีการบริหารจัดการความเครียดแตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามขนาดของสาขาธนาคารที่รับผิดชอบ
4. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้จัดการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยนำไปเป็นข้อมูลสำหรับผู้จัดการธนาคารฯ นำไปใช้ในการพัฒนาตนเอง เพื่อจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น
2. ผลการวิจัยนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการวางแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการความเครียด ที่อยู่ในตำแหน่งผู้จัดการ หรือผู้ที่กำลังก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งผู้จัดการ ให้เข้าใจในเรื่องสาเหตุของความเครียดและผลกระทบของความเครียด ตลอดจนรู้จักนำหลักการบริหารจัดการความเครียดไปใช้อย่างถูกต้อง
3. ผลการวิจัยจะเป็นองค์ความรู้ให้กับผู้บริหาร ผู้จัดการหรือผู้ที่สนใจ ในการพัฒนาตนเองให้รู้จักวิธีการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันให้ลดลง

แนวคิด

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความเครียดและการบริหารจัดการความเครียด ตลอดจนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ความหมายของความเครียด เซลเย (Selye, 1993: 214) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มาคุกคามทั้งจากภายใน และ

ภายนอกร่างกาย โดยเป็นปฏิกริยาตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อข้อเรียกร้องใด ๆ (demand) หรือสาเหตุความเครียด (stressor) ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างปฏิกริยาทางเคมีเพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคามนั้น สอดคล้องกับ แนร์ โรว์ และ บุสซ์ลี (Narrow and Buschle, 1987: 108) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายมีการตอบสนองหรือมีการปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกที่มีผลทำให้ร่างกายขาดสมดุล

สาเหตุของความเครียดเกิดขึ้นจากการสูญเสีย ความกลัวว่าจะได้รับอันตราย ความคับข้องใจที่มาจากลักษณะชาติญาณ (Engel, 1962) นอกจากนี้ยังเกิดจาก อาชีพการงาน บทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม สภาพแวดล้อม และอุปนิสัยส่วนตัว (Brown and Moberg, 1980) สาเหตุต่างๆ เหล่านี้ เป็นสาเหตุทางด้านร่างกาย และสาเหตุทางด้านจิตใจที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของมนุษย์ (Darley, Glucksbery and Kinchla, 1986)

สำหรับการจัดการความเครียด เป็นความพยายามอย่างต่อเนื่องในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของบุคคล เพื่อจัดการกับความต้องการภายในและ/หรือภายนอก เมื่อมีการประเมินแล้วพบว่าเป็นความกดดันอย่างรุนแรงหรือเกินกว่าที่จะใช้แหล่งช่วยเหลือของบุคคล โดยกระบวนการจัดการความเครียด เป็นกระบวนการทางสติปัญญา (cognitive process) เพื่อแยกแยะระหว่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและอันตราย ต้องใช้ระบบการคิดที่มีความรอบคอบ คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับความสามารถในการประเมินของสมองและแหล่งทรัพยากรของบุคคล (Lazarus and Folkman, 1984)

Lazarus (1966) จำแนกรูปแบบกลวิธีการจัดการความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การจัดการความเครียดโดยทางตรง และการจัดการความเครียดโดยทางอ้อม ส่วน Lazarus and Folkman (1984) จำแนกรูปแบบกลวิธีการจัดการความเครียดออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา เป็นการที่บุคคลจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นที่จะจัดการกับปัญหา มีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาคือขึ้น มีการวางแผนและกระทำตามแผนที่วางไว้ และกลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เป็นการลดหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นโดยจัดการกับอารมณ์ ได้แก่ การคิดถึงสิ่งที่ปรารถนา การถอยห่าง การมุ่งเน้นทางบวก การดำเนินตนเอง การลดความตึงเครียด การแยกตัว และกลวิธีการจัดการความเครียดแบบผสม เป็นวิธีการบุคคลยังไม่ตัดสินใจว่าจะจัดการกับความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหาหรือมุ่งจัดการกับอารมณ์ บุคคลจะแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการแก้ไขปัญหหรือจัดการกับ

วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด ได้แก่ ทฤษฎีความเครียดของฮันส์-เซลีย์ เซลีย์ ที่กล่าวว่าเมื่อมีความเครียด (stress) เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดกลุ่มอาการปรับตัวต่างๆ ไป (General Adaptation Syndrome : GAS) ซึ่งมี 3 ระยะด้วยกัน คือ ระยะตกใจ ระยะต้านทาน และระยะหมดแรง และทฤษฎีการปรับตัวของรอย ที่กล่าวว่า ระบบการปรับตัวของบุคคลเป็นระบบเปิด ภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตลอดเวลา (Roy, C. & Heather, A.A., 1999) รอยมองว่า บุคคลประกอบด้วยกาย จิต และสังคม (biopsychosocial being) มีความเป็นองค์รวมไม่สามารถแยกจากกันได้เพื่อความปกติสุข หรือภาวะสุขภาพที่ดี นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับระดับการปรับตัว (adaptation level) ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าสู่ระบบการปรับตัวของบุคคลอีกตัวหนึ่ง ระดับการปรับตัวก็คือ ระดับหรือขอบเขตที่แสดงถึงความสามารถของบุคคลในการตอบสนองทางบวกต่อสถานการณ์หนึ่ง หรือเป็นผลจากการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้านั่นเอง

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 210 คน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยนำแบบสำรวจความเครียดของกรมสุขภาพจิตมาใช้ในการศึกษาระดับความเครียดของผู้จัดการ และวิธีการจัดการความเครียดของ Lazarus and Folkman (1984) ได้แก่ การยอมรับความจริง การบิดเบือนความจริง การผ่อนคลาย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การระบายความเครียด และการแสวงหาความเพลิดเพลิน

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัยคือ ระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2556

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ ใน 17 เขตพื้นที่ รวม 525 สาขา ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 525 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ ใน 17 เขตพื้นที่ รวม 227 สาขา ในกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 210 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยการสุ่มจับฉลากรายชื่อสาขาธนาคารที่ตั้งในกรุงเทพฯ มาจำนวน 220 สาขา แล้วดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการสาขาต่างๆ ให้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติมาช่วยในการประมวลผล ซึ่งสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' test)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้จัดการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท ระยะเวลาในตำแหน่งผู้จัดการต่ำกว่า 5 ปี ปฏิบัติงานในสาขาย่อย

2. ผลการศึกษาระดับความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

การประเมินและวิเคราะห์ระดับความเครียดของผู้จัดการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) พบว่า ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ส่วนใหญ่ มีระดับความเครียด

สูงกว่าปกติเล็กน้อย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมา ปกติ/ไม่เครียด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 เครียดปานกลาง จำนวน 41 คนคิดเป็นร้อยละ 19.52 และเครียดมาก จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 16.67

3. ผลการศึกษาการบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีดังนี้

การบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ภาพรวม มีการปฏิบัติบางครั้งเมื่อเกิดความเครียด โดยมีการบริหารจัดการความเครียดมากที่สุดคือการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง รองลงมา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การผ่อนคลาย การแสวงหาความเพลิดเพลิน การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง และการระบายความเครียด ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบระดับความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามขนาดสาขาที่ปฏิบัติงาน

การเปรียบเทียบระดับความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามขนาดสาขาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในขนาดสาขาต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบการบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

การเปรียบเทียบการบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำงานในตำแหน่งผู้จัดการ และขนาดของสาขาที่ปฏิบัติงาน มีวิธีการบริหารจัดการความเครียดไม่แตกต่างกัน

จากข้อค้นพบดังกล่าว มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

ระดับความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ส่วนใหญ่ มีระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน ให้เป็นธนาคารทางเลือก มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ใช้การกระจายอำนาจ แบ่งเบาภาระงานของสาขาใหญ่ โดยกระจายเป็นสาขาย่อยๆ มากขึ้น เพื่อให้ผู้จัดการมีภาระงานในการบริหารจัดการลดลงในเรื่องของการดูแลพนักงาน นอกจากนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ยังได้จัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีความเครียดจากการทำงานไม่มากเกินไป โดยการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บริหารและวารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

พนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น การพบปะสังสรรค์ประจำเดือน กิจกรรมสังสรรค์ตามเทศกาลต่างๆ นอกจากนี้ได้จัดสวัสดิการสำหรับพนักงาน เช่น การลาพักผ่อนประจำปี การนำพนักงานท่องเที่ยว เป็นต้น จึงทำให้ปัญหาการให้บริการลดลงและความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานไม่สูงกว่าเกณฑ์ปกติ ซึ่ง กรมสุขภาพจิต (2546) และ Selye (1993: 214) ได้กล่าวว่า การเกิดความเครียดนั้น เป็นปฏิกิริยาที่ร่างกายแสดงออกมาโดยมีผลมาจากความสามารถในการปรับตัว กับสถานการณ์ต่างๆ ที่มาคุกคามทั้งภายในและภายนอก ร่างกาย และด้วยการที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการสาขาของธนาคาร ซึ่งนับว่าเป็นผู้นำองค์กร จะต้องเลือกปรับตัวให้ถูกต้องตามการผันแปรของสถานการณ์ ดังที่ เฮอร์เซ และบลานชาร์ด (Hersey, P. H. and Blanchard, K. H. 2001) ที่กล่าวว่า ผู้นำที่จะบรรลุความสำเร็จได้ ต้องมีการปรับรูปแบบของตนตามความผันแปรของสถานการณ์และความพร้อมของผู้ตาม

วิธีการบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ใช้วิธีการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง มากที่สุด ซึ่งเป็นเพราะโดยธรรมชาติ ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบด้านการวินิจฉัยสั่งการ วางแผน คุมนโยบาย ควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก ทำให้มีปัญหาต้องแก้ไขอยู่เสมอ เมื่อเกิดความเครียดขึ้นกับบุคคลก็จะทำให้อารมณ์ไม่ดี มีความวิตกกังวล ทุกข์ใจ ไม่สบายใจ จิตใจแปรปรวน บุคคลที่เกิดความเครียดจึงประเมินความเครียดที่เกิดขึ้น แล้วพยายามหาวิธีการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรม เพื่อลดความรุนแรงของความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งการปรับความคิดให้ยอมรับความจริงที่ผู้จัดการส่วนใหญ่นำมาใช้ ก็คือ การมีความคิดที่ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะช่วยเปลี่ยนแปลงชีวิตไปในทางที่ดีได้ ดังที่ Lazarus and Folkman (1984) ได้กล่าวว่า กระบวนการจัดการความเครียด เป็นกระบวนการใช้สติปัญญา เพื่อแยกแยะสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ระบบความคิดอย่างรอบคอบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการประเมินของสมองและแหล่งทรัพยากรของบุคคล โดยวิธีการจัดการความเครียดนั้น มีทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม (2553) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่พบว่า นักศึกษามีวิธีการจัดการความเครียดโดยการปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง มากที่สุด

การเปรียบเทียบ ระดับความเครียดของผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ที่ปฏิบัติงานในขนาดของสาขาที่ต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริหารงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่ว่าจะ เป็นสาขาขนาดใดก็ตาม จะต้องมียุทธศาสตร์การให้บริการลูกค้าที่เป็นรูปแบบเดียวกัน ให้วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

ความสะดวกสบายกับลูกค้ำ และสร้างความพึงพอใจกับลูกค้ำมากที่สุด จึงทำให้ผู้จัดการมีภาวะความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่ง แนร์ โรว์ และ บุสชลี (Narrow and Buschle, 1987: 108) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายมีการตอบสนองหรือมีการปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกที่มีผลทำให้ร่างกายขาดสมดุล สอดคล้องกับ เซลเย (Selye, 1993: 214) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่มาคุกคามทั้งจากภายใน และภายนอกร่างกาย โดยเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อข้อเรียกร้องใด ๆ (demand) หรือสาเหตุความเครียด (stressor) ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคามนั้น

เมื่อเปรียบเทียบวิธีการบริหารจัดการความเครียดของผู้จัดการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้จัดการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในตำแหน่งผู้จัดการ และขนาดของสาขาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีวิธีการบริหารจัดการความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ได้จัดให้มีการอบรมสัมมนาผู้บริหารในหลายหลักสูตร เช่น หลักสูตรการส่งเสริมศักยภาพการบริหารองค์กร หลักสูตรพัฒนาบุคลิกภาพผู้นำ ซึ่งในหลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพผู้นำจะมีเรื่องเกี่ยวกับการจัดการความเครียดสอดแทรกด้วย ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชญานุดม กุสุโมทย์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศ สถานภาพการสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติพล ปานเจริญ (2548) ศึกษาเรื่อง สาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง พบว่า ข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง ที่มีอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และสถานที่ที่ปฏิบัติงานต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง เป็นวิธีการที่ผู้จัดการนำมาใช้มากที่สุด แต่มีวิธีการหนึ่งที่ผู้จัดการนำมาใช้น้อยที่สุดคือ บอกตัวเองเพื่อทำให้ตัวเองดีขึ้น ดังนั้น ผู้จัดการ ควรจะรู้สึกตัวเองอยู่เสมอว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้น แล้วพยายามปรับตัวให้ยอมรับให้ได้

วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

1.2 การปรับตัวโดยการบิดเบือนความจริง ผู้จัดการมักจะตำหนิหรือโทษคนอื่นว่าเป็นคนสร้างปัญหา เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร ผู้จัดการ ควรมีวิจรรณญาณในการไต่ตรองสาเหตุของปัญหา ก่อนที่จะโทษคนอื่น

1.3 การผ่อนคลาย ผู้จัดการฯ จะใช้กิจกรรมที่หลากหลายเพื่อระบายความเครียด ซึ่งสิ่งที่จะนำมาปฏิบัติมากที่สุดก็คือ การสงบจิตใจ เพื่อให้เกิดสมาธิในการทำงาน หาวิธีการผ่อนคลายด้วยการนั่งสมาธิ ออกกำลังกายโดยการเล่นกีฬา วาดรูป เป็นต้น

1.4 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม เมื่อเกิดความเครียดขึ้นผู้จัดการฯ ควรแสวงหากันมาร่วมปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือ โดยมองคนที่มีปัญหาคล้ายกับตนเองแล้วเล่าปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาให้คลายความตึงเครียด และอาจได้แนวทางในการแก้ไขปัญหา

1.5 การระบายความเครียด ผู้จัดการจะระบายความเครียดด้วยการบ่น ดุด่า โวยวายใส่พนักงาน หรือคนรอบข้าง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำอย่างยิ่ง ผู้จัดการฯ จึงควรพิจารณาหาวิธีการอื่น ด้วยการระงับอารมณ์ตนเอง ไม่ทำลายสิ่งของ หรือทำร้ายตัวเอง

1.6 การแสวงหาความเพลิดเพลิน ผู้จัดการฯ ควรระบายความเครียดด้วยการหากิจกรรมที่ทำให้เกิดความเพลิดเพลินเช่น การเดินเล่น และไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้จัดการ เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพปัญหา สถานการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด และวิธีการจัดการความเครียด

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษารายละเอียดว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานอะไรบ้างที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

บรรณานุกรม

กิตติพล ปานเจริญ. สาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง. รายงานการวิจัยปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐ
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา,
 2548.

ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป. ผลสำรวจความเครียดผู้บริหารเผยไทยติดอันดับ 5. วันที่ 6
 กุมภาพันธ์ 2555 [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 4 กันยายน 2556 เข้าถึงจาก

วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

<http://www.newswit.com/gen/2012-02->

06/1aadfea8a958ee611b933fcbc09562c1/2555

- จิราพร หินทอง. การจัดการความเครียด. กรุงเทพฯ: กรมวิทยาศาสตร์บริการ, 2551.
- ชญาตุ่ม กุสุโมทย์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม. ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- วนิษา เรช. คู่มือดูแลสมองให้ฉลาดและมีความสุข. ปทุมธานี : อัจฉริยะสร้างได้, 2552.
- สมชัย ตั้งพร้อมพันธ์. การบริหารความเครียดของผู้นำ. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลเกษมราษฎร์, 2556.
- สมศรี กิตติพงษ์พิศาล. เคล็ดลับการจัดการความเครียด. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2556.
- อภิชัย มงคล. การพัฒนาและการทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย. รายงานการวิจัย กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2552.
- Auerbach, S.M., & Gramling, S.E. **Stress management workbook : Techniques and self-assessment procedures.** Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall. Russian edition : (2002). PRACTIKUM Po Upravleniu Stressom : St. Petersburg, Russia : Piter., 1998.
- Brown, Warn B. and Moberg, Dennis, J. **Organization Theory and Management : A Macro Approach.** New York : John wily sons, Inc., 1980.
- Engel, G.L. **Psychological Development in Health and Disease.** Philade Iphia : W.B. Saunders, 1962.
- Hersey, P.H. and K.H. Blanchard. **Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources.** 8th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall., 2001.
- Lazarus R.S. **Psychological Stress and The Coping Process.** New York : Mc Graw-Hill, 1966.
- วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

Lazarus, R.S., and Folkman, S. **Stress Appraisal and Coping.** New York : Spinger, 1984.

Narrow, B. W., & Buschle, K. B. **Fundamentals of Nursing Practice.** New York : John Wiley & Son., 1987.

Selye, H. **The Stress of Life.** New York : McGraw-Hill, 1993.