

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการ
สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

สารนิพนธ์

ของ

เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2553

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการ
สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

สารนิพนธ์

ของ

เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการ
สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

บทคัดย่อ

ของ

เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2553

เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล. (2553). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ. ธนาคารกรุงไทย* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกิตตา.

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานอำนวยการสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปี 2552 จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างใช้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด การวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานอำนวยการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี เป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อโดยรวมคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านภาระงาน และด้านบทบาทในงาน ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านปัจจัยส่วนบุคคล ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย
3. พนักงานอำนวยการสินเชื่อมีความเครียดและมีพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงาน และการลาออกอยู่ในระดับน้อย
4. พนักงานอำนวยการสินเชื่อที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านภาระงาน ด้านบทบาทในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
6. ความเครียดมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานและการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

THE RELATIONSHIPS BETWEEN JOB STRESS, AND WORKING BEHAVIOR OF CREDIT
OFFICER OF METROPOLITAN BUSINESS CENTER DEPARTMENT
THE KRUNG THAI BNAK PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
CHAROENSRI VISUTTINETSGUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2010

Charoensri Visuttinetsgul. (2010). *The Relationships Between Job Stress, and Working Behavior of Credit Officer of Metropolitan Business Center Department The Krung Thai Bank Public Company Limited*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc.Prof. Supada Sirikudta.

The research aims to study the relationships between job stress, and working behavior of Credit Officer of Metropolitan Business Center Department, Krung Thai Bank Public Company Limited. The Officers are classified by gender, age, education level, marital status, old works, job positions, and monthly income. The samples are 150 audiences of Credit Officer of Metropolitan Business Center Department The Krung Thai Bank Public Company Limited. Data was gathered through questionnaire. The descriptive statistics for data analysis are percentage, mean and standard deviation. The inferential statistics for hypotheses testing are t-test, one-way ANOVA and correlation analysis.

The research results are as follows:

1. Most of the respondents are female, between 31 and 40 years of age, higher than a bachelor's degree graduated, single status, working less than 10 years and having average monthly income of 20,001 - 40,000 Baht.
2. The employees have a level of factors causing stress at moderate level in term of working environment, workload and job roles, they also have the factors in term of interpersonal relationship and personal factor at low level.
3. The Officers have a low level of stress and working behavior in term of absenteeism and tendency to quit the job.
4. Credit Officer that's have different gender, age, education level, marital status, old works, job positions, and monthly income have indifferent level of stress at level of 0.05
5. The factors causing stress in term of workload job function, personal relationships and personal factors are positive correlated with the stress at statistical significance level of 0.01.
6. The Stress of Credit Officer' stress has positive relationship with their working behavior in term of absenteeism and tendency to quit the job at statistical significance level of 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ
พนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ของ เจริญศรี
วิสุทธิเนตรสกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกิตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกิตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกิตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.สุพาดา สิริกุตตา ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อาจารย์ ดร.รัชพงศ์ วงศาโรจน์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบ สารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัย ขึ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดี แก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยขึ้นนี้

ขอขอบคุณครอบครัว เพื่อน ๆ พี่ ๆ และน้อง ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก สนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมาจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและ ประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่า ตลอดจนมาจนสำเร็จการศึกษา

เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบความคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	9
ทฤษฎีโมเดลความเครียด	9
แนวความคิดปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียด	15
แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความเครียด	17
นิยามความหมาย	17
แนวคิดและทฤษฎี เรื่องความเครียด	19
ความเครียดและการเผชิญความเครียด	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	28
โมเดลพฤติกรรมองค์การ	28
แนวคิดพฤติกรรมการทำงาน	31
ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน	32
ข้อมูล บมจ. ธนาคารกรุงไทย	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีการดำเนินการวิจัย
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	86
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	86
สมมติฐานการวิจัย	86
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	87
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	87
การเก็บรวบรวมข้อมูล	87
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	87
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	88
อภิปรายผล	91
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	93
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	100
ภาคผนวก ก.	101
ภาคผนวก ข.	108

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ค.	110
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	113

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การจัดอันดับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด 15 อันดับแรก	22
2 แสดงการคำนวณจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)	56
4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานอำนวยการขึ้นชื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	61
5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานอำนวยการขึ้นชื่อจำแนกตามตำแหน่งงานโดยจัด กลุ่มใหม่	63
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ของพนักงานอำนวยการขึ้นชื่อ	64
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานอำนวยการขึ้นชื่อ	65
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านภาระงานของพนักงานอำนวยการขึ้นชื่อ	66
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านบทบาทในงานของพนักงานอำนวยการขึ้นชื่อ	67
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานอำนวยการขึ้นชื่อ	68
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานอำนวยการขึ้นชื่อ	69
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดของพนักงาน อำนวยการขึ้นชื่อ	70
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการขาดงานและการลาออก ของพนักงานอำนวยการขึ้นชื่อ	71
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมในการทำงาน ด้านการขาดงาน	71
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมในการทำงานด้าน การลาออก	72
16 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการขึ้นชื่อ จำแนกตามเพศ	73

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความเครียดโดยจำแนกตามอายุโดยใช้ Levene's test	74
18 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อจำแนกตามอายุ	75
19 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามระดับ การศึกษา	76
20 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามสถานภาพ .	77
21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความเครียดโดยจำแนกตามอายุงานโดยใช้ Levene's test	78
22 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตาม อายุงาน	78
23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความเครียดโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test	79
24 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งงาน	80
25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความเครียดโดยจำแนกตามระดับรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ Levene's test	81
26 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามระดับรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	81
27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับความเครียด ของพนักงานอำนวยการวินเชื่อเป็นรายด้าน	82
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงานอำนวยการวินเชื่อเป็นรายด้าน	84
29 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	85

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบความคิดในการวิจัย	7
2 รูปแสดงโมเดลความเครียด (A model of stress)	10
3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลการปฏิบัติงาน (Relationship between stress and job performance)	13
4 วงจรสุขภาพประกอบด้วย	19
5 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานในระยหนึ่ง (Basic OB model, stage I)	29
6 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ	29
7 แสดงผังองค์กรของสำนักงานธุรกิจ	37
8 แสดงตำแหน่งงานของสำนักงานธุรกิจ	38

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีระบบข้อมูลสารสนเทศความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการใหม่ๆ ที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ในช่วงที่ต้องประสบภาวะเศรษฐกิจวิกฤต ทำให้การดำเนินชีวิตในปัจจุบันต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสังคม ดังนั้น การที่ต้องเผชิญปัญหาในหลายๆ ด้าน ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปมีผลกระทบต่อจิตใจทำให้เกิดความเครียด (กระทรวงสาธารณสุข. 2540: 3)

ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัว เตรียมรับมือกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าจะไม่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่ หรือเกินความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจ เป็นทุกข์ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย ความเครียดนั้นเป็นเรื่องที่มีกันทุกคน จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาการคิดและการประเมินสถานการณ์ของแต่ละคน ถ้าเราคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง เราก็จะรู้สึกเครียดน้อย หรือแม้เราจะรู้สึกว่าปัญหานั้นร้ายแรง แต่เราพอจะรับมือไหว เราก็จะไม่เครียดมาก แต่ถ้าเรามองว่าปัญหานั้นใหญ่ เก่งไม่ไหว และไม่มีใครช่วยเราได้ เราก็จะเครียดมาก ความเครียดในระดับพอดี จะช่วยกระตุ้นให้เรา มีพลัง มีความกระตือรือร้นในการต่อสู้ชีวิต ช่วยผลักดันให้เราเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ดีขึ้น แต่เมื่อใดที่ความเครียดมากเกินไป จนเราควบคุมไม่ได้ เมื่อนั้นที่เราจะต้องมาผ่อนคลายความเครียดกัน (คลังปัญญาไทย. <http://www.panyathai.or.th>)

ในส่วนของพนักงานอำนวยการของธนาคาร เป็นงานในตำแหน่งที่ต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลหลากหลาย ได้แก่ หน่วยงานอื่นที่ต้องมีการประสานงาน กลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ซึ่งการทำงานในปัจจุบัน ต้องจำ เป็นต้องทำงานภายใต้เป้าหมายที่ธนาคารกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน : KPI (Key Performance Indicator) ของแต่ละสำนักงานธุรกิจ อีกทั้งปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อตลาดองค์กร และอาจจะมีมาตรการเกี่ยยมก่อนกำหนด ซึ่งสถานะเช่นนี้ ทำให้เกิดความกดดันในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อจิตใจและร่างกายที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเหตุการณ์ในสิ่งแวดล้อมนั้น ดังนั้น จึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน เนื่องจากการเผชิญกับปัญหาต่างๆ จะทำให้เกิดความเครียดขึ้น หากเป็นความเครียดในระดับต่ำ ก็จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันกันทำงาน แต่ถ้าเป็นความเครียดในระดับสูง ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อร่างกายหรือจิตใจของพนักงานได้ การทำงานเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งของชีวิตคน ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปหลายๆ คนทำงานด้วยความสุขและความพอใจที่จะ

ทำงานนั้นๆ แต่ก็มีหลายคนที่มีความรู้สึกอัดอั้นไม่สบายใจในงานที่ทำอยู่ เกิดความกังวลใจ หงุดหงิด ความรู้สึกหงุดหงิดไม่สบายใจสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกๆ คน ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดจนถึงผู้ทำงานในระดับใช้แรงงานทั่วไป ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลที่สำคัญต่อสภาวะทางร่างกาย จิตใจ และการแสดงพฤติกรรมของบุคคล และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานต่อองค์กร คือ ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ผลงานลดลงทั้งปริมาณและคุณภาพเนื่องมาจากความเหนื่อยล้าทั้งร่างกายและจิตใจ ขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีความบกพร่องในการใช้ความคิด ขาดวิจารณญาณในการวินิจฉัย สั่งการ ความคิดสร้างสรรค์ลดลง ขาดขวัญและกำลังใจ เกิดการขาดงาน ขี้เกียจ ล่าออกจากงาน และบ่อยครั้งที่องค์กรต้องเสียงบประมาณในการดูแลรักษาบุคลากร สูญเสียทรัพยากรบุคคล ในที่สุดทำให้องค์การไม่มีประสิทธิภาพตามที่ควรจะเป็น พนักงานจำเป็นต้องเข้าใจสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียด เช่น ลักษณะของความเครียด

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานและความเครียดกับสุขภาพ และหาวิธีการเผชิญ/การจัดการกับความเครียด ถ้าบุคคลใดสามารถที่จะจัดการกับปัญหาให้อยู่ในขอบเขตที่จำกัดสามารถที่จะปรับตัวแก้ไขปัญหาก็จะมีความรู้สึกกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีคุณค่าและมีความหวัง นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ประกอบด้วยปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านภาระงาน ปัจจัยด้านบทบาทในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน และการออกจากงาน ของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหาร ในการนำไปแก้ไขปัญหาคาราคาซัง หรือการออกจากงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง
2. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงเครื่องมือในการทำงาน วิธีการเผชิญความเครียดในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะศึกษาความเครียดกับพฤติกรรมในปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานอำนวยการสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง จำนวน 192 คน (ฝ่ายการพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย : ข้อมูล ณ วันที่ 8 กรกฎาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานอำนวยการสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักงานธุรกิจ สังกัด สำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543: 88) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 สามารถคำนวณได้ดังนี้

สูตรดังกล่าว คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ซึ่งในที่นี้	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่ม
	N	แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด
	e	แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มหรือค่าที่ยอมให้ผิดพลาด = 5%

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{192}{1 + 192(0.05)^2} = 192$$

จากการคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 129 ตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 21 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากหน่วยงานสำนักงานธุรกิจขนาดกลางของธนาคาร ที่สังกัด ฝ่ายธุรกิจขนาดนครหลวง และสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็น

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 21 - 30 ปี

1.2.2 31 - 40 ปี

1.2.3 41 - 50 ปี

1.2.4 51 - 60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สถานภาพ

1.4.1 โสด

1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.4.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.5 อายุการทำงานใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

1.5.1 ไม่เกิน 10 ปี

1.5.2 10 - 19 ปี

1.5.3 20 - 29 ปี

1.5.4 30 ปีขึ้นไป

1.6 ตำแหน่งงาน

1.6.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหน้า

1.6.2 เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติงาน

1.6.3 หัวหน้าส่วน

1.6.4 รองผู้อำนวยการฝ่าย

1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.7.1 ไม่เกิน 20,000 บาท

1.7.2 20,001 – 40,000 บาท

1.7.3 40,001 - 60,000 บาท

1.7.4 60,001 บาทขึ้นไป

1.8 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

1.8.1 ด้านสิ่งแวดล้อม

1.8.2 ด้านภาระงาน

1.8.3 ด้านบทบาทในงาน

1.8.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.8.5 ปัจจัยส่วนบุคคล

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) แบ่งเป็น

2.1 ความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สำนักงานธุรกิจ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย

2.2 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สำนักงานธุรกิจ สังกัดสำนักงาน ธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

2.2.1 ด้านการขาดงาน

2.2.2 ด้านการออกจากงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์ที่เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำ ความเข้าใจร่วมกัน

1. **สำนักงานธุรกิจ** หมายถึง หน่วยงานสำนักงานธุรกิจของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่สังกัดสายงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง จำนวน 20 สำนักงานธุรกิจ

2. **พนักงานอำนวยการสินเชื่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง หรือบุคคลที่ได้ทำสัญญาจ้างงาน โดยดำรงตำแหน่งและปฏิบัติงานที่หน่วยงานสำนักงานธุรกิจของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่สังกัดสายงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง

2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ

2.2 เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ

2.3 หัวหน้าส่วน ได้แก่ หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ และหัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ

2.4 รองผู้อำนวยการฝ่าย ได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ และรองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด หมายถึง ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential sources) ความเครียดมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อการออกแบบโครงสร้างองค์การ และมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพนักงานอันอาจสืบเนื่องสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

3.2 ปัจจัยด้านภาระงาน (Task demands) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคล งานที่หลากหลาย สภาพการทำงาน และสภาพทางกายภาพของที่ทำงาน การทำงานที่จำเจ จะกดดันพนักงาน การเพิ่มขึ้นของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความสำคัญมากขึ้นทำให้เกิดอารมณ์ ซึ่งนำไปสู่ความเครียด

3.3 ปัจจัยความต้องการด้านบทบาท (Role demands) บทบาทที่บุคคลต้องปฏิบัติในองค์การก็เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าบุคคลต้องมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกันอาจไปสู่การมีบทบาทขัดกัน ความกำกวมในบทบาททำให้เกิดความคาดหวังในบทบาทที่ไม่ถูกต้องทำให้ไม่สามารถเข้าใจบทบาทได้อย่างชัดเจนหรือถูกต้อง ล้วนก่อให้เกิดความเครียดให้กับบุคคลที่แสดงบทบาทเหล่านั้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.4 ปัจจัยความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal demands) เป็นแรงกดดันที่สร้างโดยพนักงานคนอื่นๆ การขาดความสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากเพื่อนและการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ไม่ดีโดยเฉพาะในระหว่างพนักงานด้วยกันจะก่อให้เกิดความเครียด

3.5 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) บางคนอาจทำงานมากกว่าเวลาปกติจนกระทั่งไม่มีเวลาส่วนตัว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความต้องการด้านครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ

4. ความเครียดของพนักงานอันอาจสืบเนื่อง สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย หมายถึง ความรู้สึกว่ามีภาวะกดดันหรือคุกคามต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความวิตกกังวล ความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของพนักงานอันอาจสืบเนื่อง สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

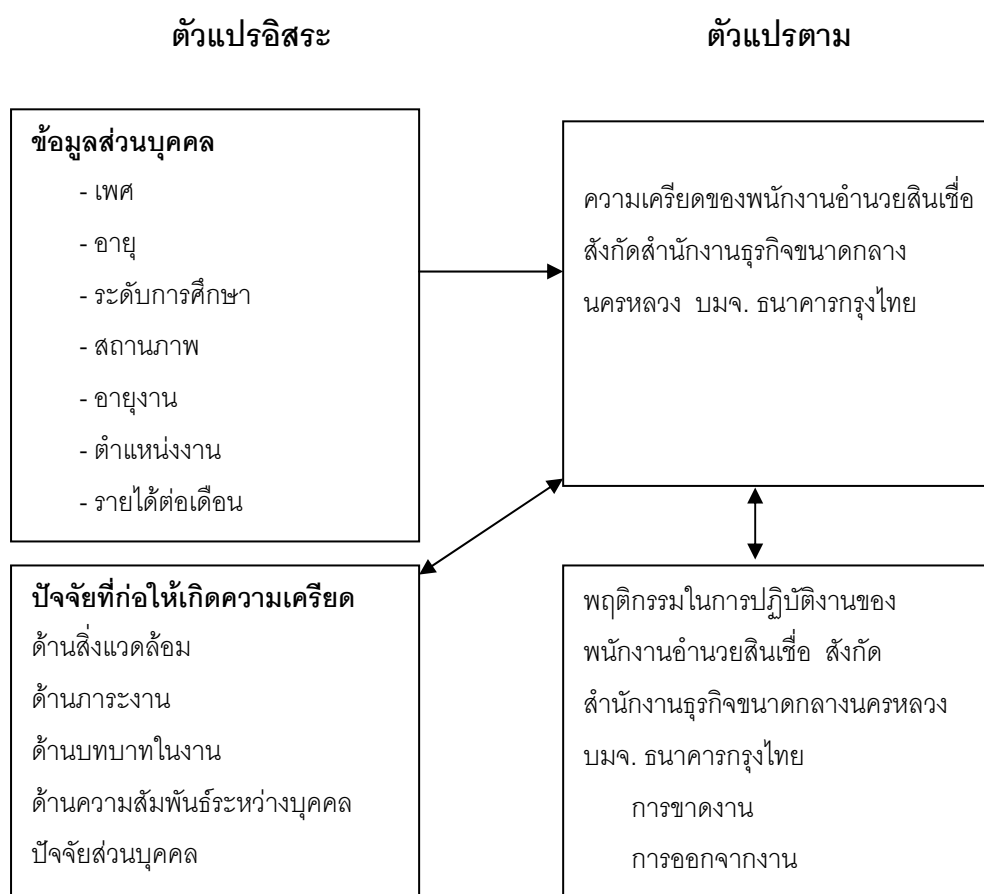
5. พฤติกรรมของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย หมายถึง การกระทำด้านต่างๆ รวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์และการประสานงาน ผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน การกระทำต่างๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์และเกิดการประสานงาน เพื่อให้ภารกิจต่างๆ บรรลุตามหน้าที่ของตนสัมฤทธิ์ผล ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธนาคาร โดยทำการศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้

5.1 การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การที่พนักงานไม่มาทำงาน

5.2 การออกจากงาน (Turnover) หมายถึง การสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากพนักงานต้องออกจากงานเนื่องจากเหตุผลต่างๆ

กรอบความคิดในการวิจัย

กรอบความคิดในการวิจัย เรื่อง “ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย”



ภาพประกอบ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง บมจ. ธนาคารกรุงไทยแตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านการะงาน ปัจจัยความต้องการด้านบทบาท ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความเครียด
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความวิตกกังวล สัมพันธภาพในครอบครัว ฐานะเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน
4. ความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง บมจ. ธนาคารกรุงไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลและประวัติของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ทฤษฎีโมเดลความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นสภาวะทางอารมณ์ซึ่งบุคคลต้องเผชิญกับโอกาส ความต้องการ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร ซึ่งบุคคลต้องการเป็นสิ่งสำคัญและทำให้บุคคลรับรู้ว่าจะเกิดความไม่แน่นอน ซึ่งความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งไม่ดี ถึงแม้ว่าเราจะพูดความเครียดในทางลบ แต่ความเครียดก็มีคุณค่าในทางบวกด้วย เพราะจะเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลเพิ่มพูนศักยภาพของตน ตัวอย่างบุคคลมักใช้ความเครียดในทางบวกเพื่อเพิ่มโอกาส โดยพยายามปฏิบัติงานให้ใกล้จุดสูงสุดของงาน ผู้ปฏิบัติงานเมื่ออาชีพจำนวนมากจะเห็นแรงกดดันของงานที่หนัก และกำหนดเวลาของงานที่ต้องให้แล้วเสร็จ (Deadlines) เป็นสิ่งที่ท้าทายในทางบวก ซึ่งจะสามารถทำให้เพิ่มพูนคุณภาพและความพึงพอใจในงานของเขา

ประเภทของความเครียดจากการทำงาน (Performance stress) จากการศึกษ พบว่า ความเครียดสามารถก่อให้เกิดผลดีและผลเสียในการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. ความเครียดเชิงสร้างสรรค์ (Constructive stress) เป็นผลกระทบเชิงบวกจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน จากการศึกษพบว่า ถ้าพนักงานเผชิญความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลาง จะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น เพราะจะทำให้เกิดความตื่นตัว และปรับตัวให้สามารถทำงานได้ มีความพยายามมากขึ้น

2. ความเครียดเชิงทำลาย (Destructive stress) เป็นผลกระทบเชิงลบจากความเครียดที่มีต่อทัศนคติและการทำงาน พบว่า ถ้าพนักงานเผชิญความเครียดในระดับสูงเกินไป ความเครียดนั้น อาจมีผลกระทบต่อการขาดงาน การออกจากงาน การทำงานผิดพลาด อุบัติเหตุในงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

ความเครียดมี 2 ลักษณะ คือ

1) ความเครียดที่เกิดจากสิ่งท้าทาย (Challenge stress) เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน เช่น มีงานในโครงการจำนวนมาก การสั่งงาน และความรับผิดชอบ

2) ความเครียดที่เกิดจากสภาวะที่ถูกขัดขวาง (Hindrance stress) เป็นความเครียดซึ่งทำให้บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย เช่น ระเบียบแบบแผนที่ยุ่มหิมนเกินไป นโยบายของที่ทำงานความสับสนจากความรับผิดชอบในงาน

จากความเครียดและการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและผลที่ตามมาดังนี้



ภาพประกอบ 2 รูปแสดงโมเดลความเครียด (A model of stress)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 354 – 358 ; อ้างอิงจาก Robbins; & Judge. 2007: 597.

รูปแสดงโมเดลของความเครียด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential sources) ความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมี

อิทธิพลต่อการออกแบบโครงสร้างองค์กร และยังมีอิทธิพลต่อระดับความเครียด ของพนักงานในองค์กร อีกด้วย การเปลี่ยนแปลงในวงจรธุรกิจจะสร้างให้เกิดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainties) เมื่อเกิดเศรษฐกิจตกต่ำ คนจะเพิ่มความสับสนกับความมั่นคงในงาน ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainties) จะสร้างความตึงเครียดให้กับผู้คนในสังคมของประเทศนั้นๆ และถ้าเป็นการเมืองระหว่างประเทศก็ยิ่งทำให้ผู้คนของประเทศต่างๆ และประเทศที่เกี่ยวข้องก็พลอยมีความตึงเครียดไปด้วย เพราะไม่แน่ใจว่าจะเกิดอะไรขึ้น ลัทธิก่อการร้าย (Terrorism) เป็นแหล่งที่เพิ่มความเครียด นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological change) เป็นปัจจัยความตึงเครียดอีกชนิดหนึ่ง เพราะว่านวัตกรรมสามารถทำให้ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานล้าสมัยได้ในเวลาที่สั้นมาก คอมพิวเตอร์ หุ่นยนต์ เครื่องอัตโนมัติต่างๆ และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีรูปแบบคล้ายๆ กัน จะทำให้ผู้ใช้จำนวนมากเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมในศตวรรษที่ 21 นี้

1.2 ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational factors) แรงกดดันที่มีต่อพนักงานในการ

รับรู้ว่าเขาต้องการพยายามทำงานไม่ให้ผิดพลาด หรือทำงานให้สมบูรณ์ในเวลาที่กำหนด งานที่มีมากเกินไป กำลังเจ้านายที่เข้มงวด ผู้ร่วมงานที่ไม่พึงพอใจ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ความต้องการด้านงาน (Task demands) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคล ซึ่งรวมถึงการออกแบบงานของแต่ละบุคคล งานที่หลากหลาย สภาพการทำงาน และสภาพทางกายภาพของที่ทำงาน การทำงานที่จำเจจะกดดันพนักงาน การทำงานในห้องที่แออัด มีเสียงรบกวนมาก เหล่านี้ทำให้เครียดการเพิ่มขึ้นของลูกค้านำมาซึ่งบริการมีความสำคัญมากขึ้นทำให้เกิดอารมณ์ ซึ่งนำไปสู่ความเครียด

ความต้องการด้านบทบาท (Role demands) บทบาทที่บุคคลต้องปฏิบัติในองค์กร ก็เป็นสิ่งสำคัญถ้าบุคคลต้องมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกันอาจนำไปสู่การมีบทบาทขัดกัน (Role conflicts) ซึ่งจะนำไปสู่ความยากลำบากในการตัดสินใจ และปฏิบัติ หรือทำให้พอใจการมีบทบาทหลายบทบาทมากเกินไปก็จะทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติตามบทบาทของตนเองได้ทันเวลาที่กำหนด ความกำกวมในบทบาททำให้เกิดความคาดหวังในบทบาทที่ไม่ถูกต้องทำให้ไม่สามารถเข้าใจบทบาทได้อย่างชัดเจน หรือถูกต้อง เหล่านี้ล้วนสร้างความเครียดให้กับบุคคลที่แสดงบทบาทเหล่านั้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal demands) เป็นแรงกดดันที่สร้างโดยพนักงานคนอื่นๆ การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากเพื่อน และการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ไม่ดีโดยเฉพาะในระหว่างพนักงานด้วยกัน จะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) งานที่พนักงานทำให้โดยปกติแล้วจะทำประมาณ 40 - 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่บางคนอาจทำมากกว่านั้น โดยทำงานนอกเวลาทำงานปกติ โดยมีชั่วโมงการทำงานมากจนกระทั่งไม่มีเวลาส่วนตัว ทั้งนี้อาจเพราะความต้องการด้านครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ พนักงานหญิงที่มีครอบครัวและมีบุตรจะมีความลำบากในการเลี้ยงดูบุตรและต้องรับผิดชอบในงานด้วย เขาจะรู้สึกเครียดในภาระต่างๆ ที่ได้รับจากชีวิตส่วนตัวของเขา ปัญหาเศรษฐกิจก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ทำให้สร้างความเครียด และทำให้ลดความตั้งใจทำงาน

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) คนบางคนจะทนได้ดีกับความเครียดแต่บางคนก็จะเครียดง่าย ความแตกต่างนี้เราเรียกว่า ความสามารถในการอดทนต่อความเครียด มีปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในการอดทนต่อความเครียด ดังนี้

2.1 การรับรู้ (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะด้านศักยภาพของความเครียดกับปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อความเครียด ตัวอย่าง คนๆ หนึ่งอาจเกิดความกลัวว่าเขาจะต้องถูกไล่ออกจากงาน เพราะบริษัทของเขากำลังลดขนาดของพนักงานลง แต่คนอื่นอาจรู้ว่าถ้าเขาถูกไล่ออกจากงานจะทำให้เขาได้มีโอกาสไปประกอบธุรกิจส่วนตัว

2.2 ประสบการณ์ในงาน (Job experience) ประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดจากงาน เพราะบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานสูงจะเข้าใจลักษณะและปัญหาของงาน ตลอดจนทั้งวิธีปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะทำให้เขาไม่เครียดในการทำงาน

2.3 ความช่วยเหลือทางสังคม (Social support) นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ซึ่งถ้าเขามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคคลเหล่านี้จะสามารถช่วยเหลือเขาได้ ซึ่งจะทำให้เขาสามารถผ่อนคลายความเครียดได้

2.4 การควบคุมตนเอง (Locus of control) การควบคุมจากภายในตนเองเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองเครียด หรือไม่เกิดการรับรู้ว่ามีสิ่งใดเป็นปัญหา และกดดันให้เกิดอารมณ์และความเครียด บุคคลนั้นจะต้องรู้จักยับยั้งรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง

2.5 ประสิทธิภาพของตนเอง (Self - efficacy) บุคคลจะมีความเชื่อส่วนบุคคลที่ว่าตนเองมีขีดความสามารถในการทำงานต่างๆ ได้มากน้อยแค่ไหน ถ้าตนเองรับรู้หรือไม่เชื่อมั่นในขีดความสามารถของตน เวลาทำงานก็จะเกิดความเครียดได้มากกว่าคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

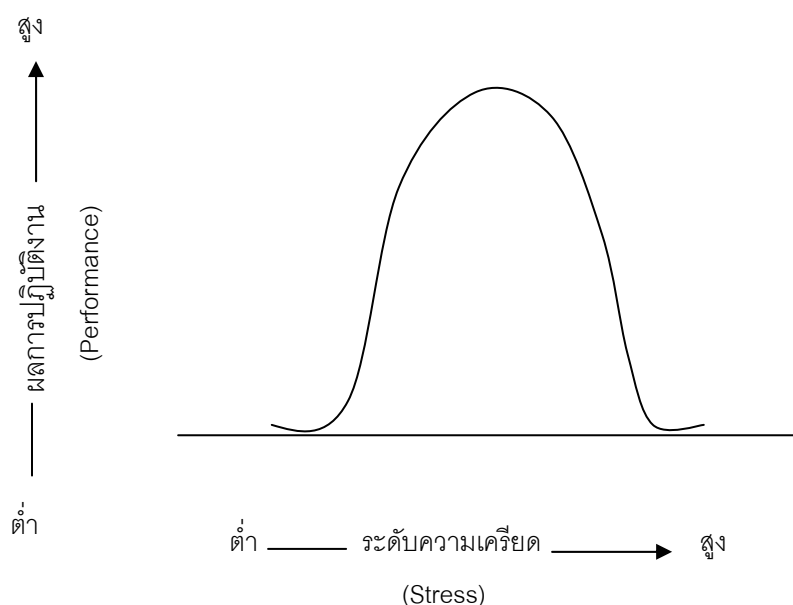
2.6 การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกภาพของคนบางคน เป็นคนที่มีระดับของการต่อต้านสูงและโกรธง่าย บุคคลเหล่านี้มักจะไม่ได้ได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น การต่อต้านจะทำให้เพิ่มความเครียดในคน คนนั้น ซึ่งจะเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ ยิ่งไปกว่านั้นคนที่โกรธง่ายจะถูกมองว่าเป็นคนชอบต่อต้าน คนอื่นจะไม่ไว้วางใจ ทำให้สถานการณ์ตึงเครียดได้

3. **ผลที่ตามมาของความเครียด** (Consequences of stress) บุคคลซึ่งมีประสบการณ์ว่ามีระดับความเครียดสูงอาจทำให้มีปัญหาต่างๆ ตามมาได้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

3.1 **อาการทางร่างกาย** (Physiological symptoms) อาการต่างๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดต่างๆ มักจะปรากฏว่ามีผลต่อร่างกาย ซึ่งข้อมูลนี้ได้มากจากงานวิจัยของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ และนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่า ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่างๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเต้นของหัวใจและการหายใจ ความดันโลหิตสูงขึ้น ปวดศีรษะ และอาจนำไปสู่โรคหัวใจ

3.2 **อาการทางจิตใจ** (Psychological symptoms) ความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ งานที่ทำให้เกิดความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้ไม่พอใจ นอกจากนี้ความเครียดยังทำให้เกิดอาการต่างๆ ด้านจิตใจอีก ได้แก่ ความกังวล ความหดหู่ ความเบื่อหน่าย ซุนเฉียว เฉื่อยชาไม่ยอมทำอะไร

3.3 **อาการทางพฤติกรรม** (Behavioral symptoms) ความเครียดจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ มีผลกระทบต่อการเพิ่มผลผลิต ขาดงานและอาจลาออกจากงาน เช่นเดียวกับพฤติกรรมส่วนตัว บุคคลอาจเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุรา พุดเร็ว หงุดหงิด และการนอนหลับไม่ปกติ ดังรูปแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับความเครียด ซึ่งจะเห็นว่าความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลางจะเพิ่มประสิทธิภาพในผลการปฏิบัติงาน แต่ถ้าความเครียดอยู่ในระดับสูงประสิทธิภาพของงานจะลดลง



ภาพประกอบ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลการปฏิบัติงาน (Relationship Between Stress and Job Performance).

ลักแมน และ ซอเรนสัน (อรุณเดช จันทรงามศรี. 2542: 15; อ้างอิงจาก Luckman; & Sorenson. 1980) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านพันธุกรรม (Genetic Factor) ได้แก่การทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกายผิดปกติ ตลอดจนโรคที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม

2. ปัจจัยด้านกายภาพและเคมี (Physical and Chemical Factor) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 อันตรายจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความร้อน ความเย็น รังสี เป็นต้น

2.2 อันตรายจากสภาพภายในร่างกาย เช่น ร่างกายได้รับอินซูลิน (Insulin) มากเกินไปทำให้ร่างกายหมดสติ หรือร่างกายสะสมคอเลสเตอรอล (Cholesterol) มากเกินไป ทำให้เกิดภาวะเส้นเลือดแข็ง (Arteriosclerosis)

2.3 อันตรายจากการขาดสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต เช่น ขาดสารอาหารต่างๆ ขาดออกซิเจน สูญเสียเกลือแร่

3. ปัจจัยด้านจุลินทรีย์และปรสิต (Microorganism and Parasite) เช่น แบคทีเรีย ไวรัส พยาธิต่างๆ

4. ปัจจัยด้านจิตใจ (Psychological Factor) ได้แก่ สภาพการเจริญเติบโตที่มีการเปลี่ยนแปลงตามวัย เช่น การเข้าสู่วัยเจริญพันธุ์ การตั้งครรภ์ รวมถึงกระบวนการเจริญเติบโตและพัฒนาการในช่วงวัยต่างๆ เช่น วัยผู้ใหญ่ตอนต้น เป็นวัยที่ต้องเข้าสู่สังคมต้องต่อสู้แข่งขัน วัยผู้ใหญ่ตอนกลางจะรู้สึกว่าชีวิตวุ่นวาย ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ มากมาย วัยผู้ใหญ่ตอนปลายจะรู้สึกว่าชีวิตไม่มีคุณค่า ร่างกายมีแต่การเสื่อมสลาย ทำให้รู้สึกสิ้นหวัง ว้าเหว่

5. ปัจจัยด้านขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม (Culture Factor) เนื่องจากสภาพทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มนุษย์จะต้องมีการปรับตัว เพื่อให้อยู่ในสังคมได้โดยจะต้องมีทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อบุคลิกภาพ

6. ปัจจัยด้านการเผชิญกับสิ่งที่ต้องตัดสินใจ (Ensure Shock) ได้แก่ การเผชิญภัยสิ่งแวดล้อมที่เคร่งครัด เช่น การจราจรที่ติดขัด เสียงรบกวนต่างๆ และต้องมีการใช้ความคิดเพื่อคัดเลือกหรือตัดสินใจต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ถ้าหากบุคคล ไม่สามารถตัดสินใจได้ก็จะเกิดความวิตกกังวล เกิดความซึมเศร้าอย่างรุนแรงหรือเฉยชา เหมือนไม่มีชีวิตจิตใจ

7. ปัจจัยด้านการอพยพ (Migration) การที่ต้องโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้น ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

8. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic Factor) ได้แก่ ฐานะความเป็นอยู่ที่ขัดสน ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาทางสังคม

9. ปัจจัยด้านการประกอบอาชีพ (Occupational Factor) อาชีพที่มีความรับผิดชอบสูงหรือมีการแข่งขัน หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้บุคคลที่ประกอบอาชีพนั้น เกิดความเครียดได้ง่าย

10. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและสังคม (Technology and Society Factor) ได้แก่ เทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดปัญหาด้านมลภาวะ เทคโนโลยีด้านการแพทย์ ก่อให้เกิดปัญหาการใช้ยานอกจากนั้น แล้ววิวัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้มนุษย์รู้จักใช้เครื่องทุ่นแรงต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาขาดการออกกำลังกาย ในที่สุดก็เกิดโรคต่างๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ

แนวความคิดปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียด

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดนั้น มีนักจิตวิทยา นักจิตวิเคราะห์ และรายงานผลการวิจัย ได้กล่าวถึงและรายงานไว้ ดังนี้

ประมวญ ดิคคินสัน (2524: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยพบว่าบุตรคนเดียว มักจะถูกตามใจจนเหลือ มีความรับผิดชอบน้อย แต่จะมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

1. ลำดับที่เกิด นักจิตวิเคราะห์กล่าวถึง ลำดับที่เกิดว่ามีส่วนในการสร้างเสริมแบบแผนในชีวิต โดยบุคคลที่อยู่ในลำดับการเกิดแตกต่างกัน บุตรคนโต บุตรคนกลาง (คนรอง) และบุตรคนสุดท้อง จะมีลักษณะทางบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ บุตรคนโตมักได้รับความรัก ความเอาใจใส่จากบิดามารดาและญาติมาก แต่เมื่อมีน้องจะรู้สึกถูกรบกวนความรัก เกิดการอิจฉา เมื่อโตขึ้นชอบครุ่นคิดเป็นบุคคลเคร่งเครียด อัจฉริยะน้อย และถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดีมากๆ ก็อาจกลายเป็นอาชญากร หรือโรคประสาทได้ แต่ถ้าบุคคลได้รับมอบหมายงานบางอย่างให้ดูแลน้องและช่วยงานบ้านที่เหมาะสม ช่วยทำให้บุคคลได้พัฒนาความรู้สึกรับผิดชอบ มีความเป็นผู้ใหญ่ มักเป็นจตุรงค์การที่ดี มีความสามารถสูง มีความยุติธรรม เป็นนักเผด็จการ และเป็นนักอนุรักษ์นิยม สำหรับบุตรคนกลางหรือบุตรคนรอง ความวิตกกังวลและความเคร่งเครียดของบิดามารดา ในการเลี้ยงดูจะลดลง เนื่องจากบิดามารดามีประสบการณ์ในการเลี้ยงดูบุตรคนโตมาแล้ว ทำให้เลี้ยงดูบุตรคนกลางได้ดีขึ้น บุตรคนกลาง จึงมีพัฒนาการที่เร็วกว่าบุตรคนโตหรือเท่าๆ กัน บุตรคนกลางไม่เกิดความรู้สึกถูกรบกวนความรัก จึงมีนิสัยรักสนุก ไม่สนใจอยากเป็นผู้นำหรือรับผิดชอบ แต่ถ้าบิดามารดาหันไปสนใจแต่บุตรคนเล็ก อาจทำให้บุตรคนกลางขาดความคิดริเริ่ม และกลายเป็นบุคคลเกเรได้ ส่วนบุตรคนสุดท้องมักได้รับความรัก ความเอาใจใส่เป็นพิเศษ ทำให้ถูกเอาใจจนเสียนิสัย ขาดความเชื่อมั่นในตน ต้องการความช่วยเหลือและพึ่งพาบุคคลอื่นตลอดเวลา แต่ถ้าได้รับการเลี้ยงดูที่ดี ก็จะเติบโตเป็นบุคคลดีได้

2. สถานภาพสมรสของบิดามารดา ครอบครัวที่แตกแยก เกิดการหย่าร้าง ย่อมนำความไม่สงบสุขมาสู่บุคคลในครอบครัว บุตรปรับตัวลำบาก ก่อให้เกิดสุขภาพจิตเสีย

3. สัมพันธภาพในครอบครัว ชานฮัน (ประมวญ ดิคคินสัน. 2524: 25; อ้างอิงจาก Chanhan. 1987) ได้กล่าวว่า บ้าน คือ สิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์

ระหว่างบิดา-มารดา-บุตร การที่บิดามารดาไม่ลงรอยกัน ทำให้บุตรเกิดความหวั่นกลัว คับข้องใจ และเกิดเก็บกด

4. ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ครอบครัวที่ฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี รายได้ไม่พอกับรายจ่าย บิดามารดาไม่มีเวลาดูแลและเอาใจใส่บุตรที่เพียงพอ บางครั้งภาวะเศรษฐกิจที่รัดตัวมาก ๆ อาจเกิดอารมณ์ฉุนเฉียวและระบายใส่บุตร ประกอบกับบุตรที่ได้รับค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอ ย่อมเกิดภาวะคับข้องใจ เครียด และสุขภาพจิตเสียได้ง่าย สำหรับครอบครัวที่มีฐานะดีก็อาจส่งผลให้ บุตรมีความเครียดได้เช่นกัน ทั้งนี้เพราะว่าบิดามารดาที่มีธุรกิจยุ่งเหยิงกลับไม่มีเวลาที่จะให้ความอบอุ่นแก่บุตร ซึ่งจากศึกษาของ นราธร ศรประสิทธิ์ (2529) พบว่า วัยรุ่นที่บิดามารดามีรายได้น้อยจะมีความเครียดสูงที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มวัยรุ่นที่บิดามารดามีรายได้มากที่สุด

สุจริต สุวรรณชีพ (2531: 95 - 99) ได้กล่าวว่า ระดับความเครียดจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญคือ

1. ความรุนแรงของความกดดันหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสูญเสียที่ร้ายแรง
2. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตน มีความมั่นใจ

กล้าได้กล้าเสีย มองการณ์ไกล ยืดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขัน ฯลฯ จะมีความเครียด

บุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531: 44 - 47) กล่าวถึงเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดว่ามี 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายใน ซึ่งหมายความว่ารวมถึง ลักษณะทางพันธุกรรม เพศ อายุ การศึกษาอบรม รวมทั้งการประสบอันตรายต่ออวัยวะต่างๆ ของร่างกาย

2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพต่างๆ เป็นต้น

บราวน์ และ โมเบิร์ก (อรุณเดช จันทรงามศรี. 2524: 21; อ้างอิงจาก Brown; & Moberg. 1980: 295 - 301) ได้กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. งานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานยากเกินไป งานคลุมเครือหรืองานมากเกินไป
2. บทบาทของบุคคลในหน่วยงานนั้น ได้แก่ ความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่อผลงานหรือพฤติกรรมของการทำงานของตน สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน
3. สิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ สถานที่แออัด ขาดอิสระ การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งของบุคคล
4. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ความร้อน ความเย็นที่มีผลต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล
5. ชีวิตส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น มีความวิตกกังวลง่าย หรือลักษณะครอบครัวและปัญหาครอบครัว
6. การประเมินการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับ หรือหัวหน้างาน ทำให้บุคคลที่ถูกประเมินเกิดความเครียดถ้าได้รับการประเมินผลที่ไม่ดี

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความเครียด

1. นิยามความหมาย

กานต์ กรัมเบอร์ และบราว์ (KRANTZ, GRUMBERG; & BAUM. 1985) ความเครียดสามารถนิยามได้หลายลักษณะ และในที่นี้เขาได้นิยามความหมายแห่งความเครียดจากบทบาทในงานเอาไว้ว่า

ความเครียด คือ ภาวะที่ปัจเจกบุคคลผู้ที่ประสบกับสภาพ ซึ่งอาจเป็นสภาพทางกายภาพ หรือสภาพทางด้านจิตวิทยา คำนี้จะบ่งถึงการรับรู้และการประเมินทางสถานการณ์ดังกล่าวของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้าที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งประเมินได้จากความเข้มของสถานการณ์ กับความสามารถหรือความสามารถที่จะจัดการได้ หากว่าไม่มีความสมดุลบุคคลจะตอบสนองด้วยความเครียดอาจเป็นทางด้านกายภาพ หรือทางด้านพฤติกรรมก็ดี

คำนิยามความเครียดอื่นๆอีก (SELYE: 1956)

ความเครียดเป็นอัตราของความรูสึกของร่างกาย ผลของการดำรงอยู่ ซึ่งจะมีผลทางรอยแผลทางเคมีที่หลักหนีไม่พ้น คือทุกสิ่งทุกอย่างที่กระทบร่างกายของมนุษย์เราเองไม่ว่าจะมาจากภายนอก หรือเกิดขึ้นจากสภาพในภายในก็ตามจะมีผลต่อมนุษย์เราไม่มากนักน้อย หรือเครื่องหมายที่จะผลมาจากความเครียดก็คือความชราเพราะความเครียดได้ฟากรอยแผลเป็นเครื่องแสดงถึงความชรา

มิลเลอร์ และ คีน (อรุณเดช จันทรงามศรี. 2524: 21; อ้างอิงจาก Miller; & Keane. 1972: 915 - 916) ได้ให้ความหมาย ของความเครียดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจโดยสรุปได้ คือ

1. ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physical Stress) แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งที่คุณคามันเกิดขึ้นทันที (Emergency Stress) เช่น อุบัติเหตุ หรือเกิดเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง นำสะพรึงกลัวที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน

1.2 สิ่งที่คุณคามอย่างต่อเนื่องกัน (Continuing Stress) เช่น การเปลี่ยนแปลงร่างกายในวัยต่างๆ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ เช่น การจราจรติดขัด สิ่งรบกวนทางด้านร่างกายและจิตใจ

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองอย่างเฉียบพลัน เมื่อเกิดจากการบอกเล่าของบุคคลอื่น ประสบการณ์ในอดีต การอ่านหนังสือ ฯลฯ จะเกิดการคิดคำนึง ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจ ทำให้หัวใจเต้นถี่เร็วและแรงผิดปกติ

โรเบิร์ตส (ศรณีย์ บัวชม. 2539: 30; อ้างอิงจาก Roberts. 1978: 95) ให้ความหมายว่า ความเครียด หมายถึงกลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความโกรธ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ

แคพแลน (สรวณีย์ บัวชม. 2539: 30; อ้างอิงจาก Caplan.1981: 413 - 419) ได้ให้ความหมายความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึง สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุลเกิดขึ้นระหว่างสิ่งเร้าที่มากกระทำต่อบุคคล (Demand) กับความสามารถของบุคคลในการที่จะตอบสนอง หรือตั้งรับสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นนั้น (Respond) ทำให้บุคคลไม่สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ในอนาคตได้ ซึ่งสิ่งเร้าที่มากกระทำต่อบุคคล (Demand) หมายถึง ความสูญเสียหรือสิ่งที่มาคุกคาม ที่อาจจะก่อให้เกิดความสูญเสียพลังงาน หรือสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตในระดับที่เหมาะสมไป

แมตเดอร์ (อรุณเดช จันทรงามศรี. 2542: 22; อ้างอิงจาก Madder. 1983: 325 - 331) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมความกดดันต่างๆ ในร่างกายและจิตใจในปริมาณพอสมควร และแสดงออกเป็นอาการตึงเครียดให้เห็นจากทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความรัก ความใคร่ ความโกรธ ความตื่นเต้น ความเจ็บปวด ความโศกเศร้าต่าง ๆ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่ออารมณ์ของบุคคลก่อให้เกิดความตึงเครียดและแสดงออกมาเป็นปฏิกิริยาทางร่างกาย

ลักแมน และ ซอเรนสัน (สรวณีย์ บัวชม. 2539: 31; อ้างอิงจาก Luckman; & Sorenson. 1987: 125) ได้สรุปความหมายของความเครียดไว้ ดังนี้

1. สิ่งที่มาคุกคามหรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์
4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

ลูทธานส์ (สรวณีย์ บัวชม. 2539: 30; อ้างอิงจาก Luthans.1989: 269 - 271) ได้สรุปความหมายของความเครียดในเชิงการจัดการไว้ว่า ความเครียดเป็นอาการตอบสนองที่เกิดขึ้นเนื่องจากสภาวะแวดล้อมภายนอก ซึ่งมีผลกระทบต่อร่างกาย สภาพจิตใจ และสามารถทำให้เกิดการเบี่ยงเบนพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

กรมการแพทย์ (2533: 1 - 8) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัว เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องยาก เรื่องที่ฝืนใจหรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไขหรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ

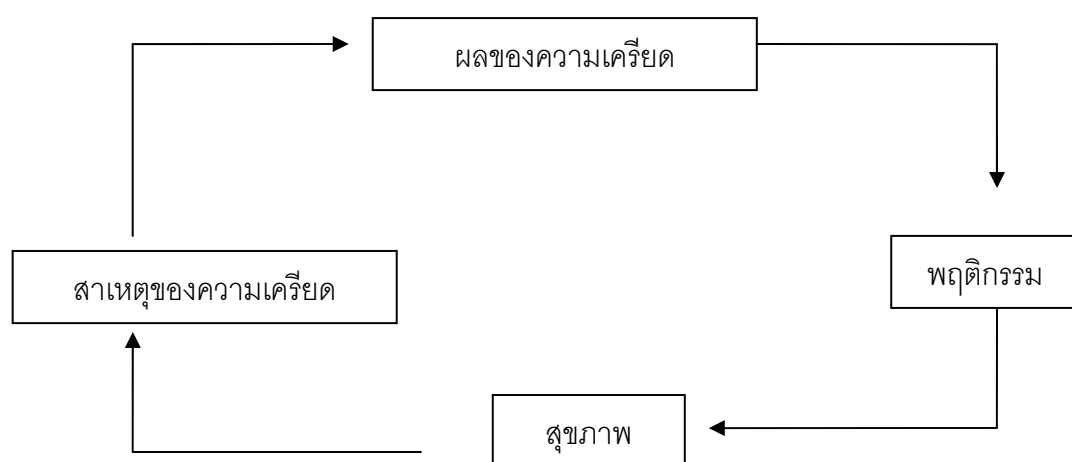
นิมิต ศัลยา (2533: 35) กล่าวว่า ความเครียดคือปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการสะสมความกดดันต่างๆ ไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณพอสมควร และแสดงออกเป็นอาการตึงเครียดให้เห็น

กรมสุขภาพจิต (2539: 98) ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อจิตใจถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าที่ทำให้ตื่นเต้นหรือวิตกกังวลส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย หรืออาจเกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นได้ หากความเครียดนั้นมีมากและคงอยู่เป็นเวลานาน

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า ความเครียด คือ สภาวะที่ร่างกายหรือจิตใจที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายในบุคคล หรือภายนอกบุคคลและก่อให้เกิดปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้ร่างกายหรือจิตใจเสื่อมสมดุล สภาวะทางร่างกายได้แก่ การเจ็บป่วย เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย สภาวะทางจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึก อารมณ์ต่างๆ เช่น ความวิตกกังวล ความกลัว ความโกรธ เป็นต้น ดังนั้น ความเครียดจึงเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศทุกวัย

2. แนวคิดและทฤษฎี เรื่องความเครียด

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ฟาร์เมอร์, โมนาฮาน และ เฮเคเลอร์ (Farmer, Monahan; & Hekeler. 1984: 145 – 151) ได้กล่าวถึง ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับวงจรสุขภาพ ซึ่งมีกระบวนการดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 4 วงจรสุขภาพประกอบด้วย

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541

1. สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) มีสาเหตุได้หลายทาง ตั้งแต่บุคคล ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงานบ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลายๆ อย่างพร้อมกัน
2. ผลของความเครียด (Effect of Stress) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิด ฉุนเฉียว จะมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดนั้นเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้น ๆ
3. พฤติกรรม (Behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำ (Action)

สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เลยนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้นผลของความเครียดจึงสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้

4. สุขภาพ (Health) ในที่นี้ หมายถึง ทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ แต่เนื่องจากลักษณะธรรมชาติของความเครียดนั้น อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น มุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือเกิดพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวังก็ได้

จากภาพจะเห็นเส้นปะ คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น จะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมนั้นจะเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548:4) ความเครียดเป็นอุปสรรคที่คอยรบกวนสุขภาพจิตใจและร่างกาย ความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องกระทำหน้าที่ฝืนระดับความสามารถปกติ ผลของความเครียดเป็นอันตรายต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ และทุกวัย ตั้งแต่เด็กเล็กหนุ่มสาว ผู้ใหญ่ กระทั่งวัยชรา คำว่าความเครียดได้ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน และในวงการสุขภาพมากขึ้นด้วย ความหมายที่หลากหลายตั้งแต่คำศัพท์พื้นฐาน ที่หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่รบกวนการดำเนินชีวิตประจำวัน และระดับ ทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวินิจฉัย เพื่อสร้างเสริมป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพทั้งในบุคคลทั่วไปและผู้มีปัญหาสุขภาพ

เซลย์ (Selye. 1976) มีความเห็นว่า ความเครียดต้องไม่ใช่นามธรรม แต่ต้องสามารถวัดได้ เป็นรูปธรรมและกล่าวไว้ชัดเจนว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะทางชีวภาพ ที่แสดงให้เห็นได้ โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะ ซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบสนองทั่วไปของร่างกายต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลตอบสนอง หรือจัดการกับปัจจัย ความเครียดนั้นๆ ถ้าต้องการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่พึงพอใจ ซึ่งจัดเป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความอึดอึ้งใจ และเพิ่มพูนแรงผลักดันสู่จุดมุ่งหมาย เรียกว่าความเครียดที่ให้คุณ (Eusters) หากเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจและเป็นอันตราย ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกหวาดหวั่น ลนลานทำอะไรไม่ถูก การสนองตอบนี้สามารถสร้างความเสียหายให้กับร่างกายได้ เรียกว่า ความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

ความเครียดในที่นี้จึงขออธิบายตามความหมายของเซลย์ เนื่องจากให้ความหมายในมุมมองของปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกายต่อภาวะเครียด และอธิบายด้วยหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ของความเครียดกับกลไกการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ และระบบต่อมไร้ท่อในร่างกายทำให้สามารถนำไปสู่การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ในการศึกษาหลักวิธีการและเทคนิคการจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งความเครียดที่นำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกาย

ชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าบุคคลใดเมื่อเกิดมาแล้วไม่ใช่เป็นเรื่องที่ง่าย ๆ (Davis. 1959) ไม่มีมนุษย์คนใดที่ปลอดภัย หรือปราศจากความเครียดไปได้ เมื่อถึงขั้นที่เครียดแล้ว หรือปราศจาก

ความเครียดไปได้โดยสิ้นเชิง จะมีอยู่ก็แต่ในความตายของคนเราทั้งนั้นที่จะพองหมดความเครียดนี้ได้ (Selye. 1974) แต่ผู้ที่ต้องสูญเสียความรักหรือคนรัก หรือญาติสนิทมิตรสหาย ต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ แห่งความเครียดในระดับที่สูงขึ้นไปกว่านั้น และยิ่งน่าเป็นห่วงอย่างมากในการทำงาน (Hdmes; & Rale. 1967)

ความเครียดอาจเกิดจากสถานการณ์ที่พึงพอใจหรือเกิดจากสถานการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ หรือจากการไม่ได้รับการตอบสนองจากความต้องการของตนเอง บุคคลจะต้องประสบกับสถานการณ์แห่งความเครียดอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน หรือแม้แต่ในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ถ้าหากความเครียดนั้นอยู่ในระดับที่พอดีก็จะช่วยให้จิตใจและร่างกายของคนเราทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มนุษย์มีวิวัฒนาการมาจนถึงปัจจุบันเพราะว่ามนุษย์เราสามารถปรับตัวให้เข้ากับความเครียดได้ดี

ที่มา : learners.in.th/file/babygroup/Chapter2.doc (12 กรกฎาคม 2551)

3. ความเครียดและการเผชิญความเครียด

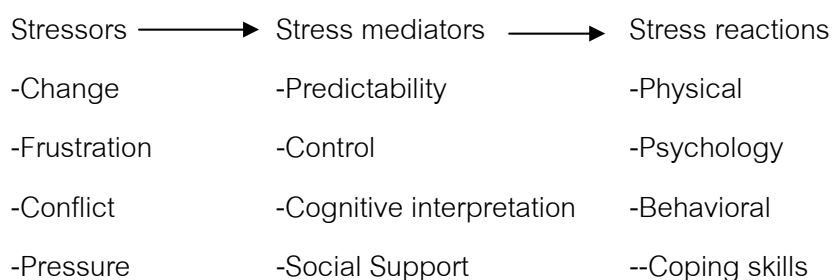
3.1 ความเครียดคืออะไร

ความเครียดคือ : กระบวนการในการปรับตัวสู่สภาวะสมดุลเมื่อสภาพแวดล้อมรอบตัวถูกรบกวนหรือคุกคาม

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด : เหตุการณ์หรือสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัว

การตอบสนองความเครียด : การตอบสนองทางกายภาพ (physical) ทางจิตใจ (psychology) และทางพฤติกรรม (Behavior responses) ที่บุคคลแสดงออกมาเมื่อเผชิญเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ

กระบวนการของความเครียด (Bernstein. 1988: 475)



3.2 สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor)

เกิดจากความต้องการทางกายภาพ และทางจิตใจ แต่ทางจิตใจเป็นสาเหตุสำคัญกว่า ลักษณะทางจิตใจบางอย่างที่ทำให้เกิดความเครียด (Some Major Physical Stressor)

- 3.2.1 ความกดดัน (Pressure Situations)
- 3.2.2 ความเบื่อหน่าย (Boredom Situations)
- 3.2.3 ความเจ็บปวดรวดร้าว (Trauma Situations)
- 3.2.4 ความขัดแย้ง (Confliction Situations)
- 3.2.5 การเปลี่ยนแปลง (Change)

ตาราง 1 การจัดอันดับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด 15 อันดับแรก

อันดับ (Rank)	เหตุการณ์ (Event)	(LCU value)
1	การเสียชีวิตของคู่รัก	100
2	การหย่าร้าง	73
3	ครอบครัวแยกกันอยู่	65
4	การถูกจำคุก	63
5	การเสียชีวิตของสมาชิกครอบครัวที่ใกล้ชิด	63
6	การได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย	53
7	การแต่งงาน	50
8	ถูกไล่ออก	47
9	ครอบครัวกลับมาคืนดีกัน	45
10	การออกจากงาน	45
11	สุขภาพของสมาชิกในครอบครัวเปลี่ยนไป	44
12	การตั้งครรภ์	40
13	อุปสรรคเรื่องเพศ	39
14	การมีสมาชิกใหม่ในครอบครัว	39
15	การปรับตัวใหม่ของธุรกิจ	39

3.3 การตอบสนองความเครียดทางกายภาพ (Physical stress Responses)

หายใจเร็วขึ้น หัวใจเต้นเร็ว เหงื่อออก	}	เกิดจากระบบซิมพาเทติก
---	---	-----------------------

มีอาการสั่นของกล้ามเนื้อบริเวณมือและเท้า

ระบบซิมพาเทติก คือ การทำงานของระบบประสาทที่ไปกระตุ้นร่างกายเตรียมความพร้อมที่จะต่อสู้หรือถอยจากสิ่งคุกคาม เมื่ออันตรายผ่านพ้นไป การตอบสนองจะลดลง Hans selye นักวิจัยระดับผู้นำให้คำนิยามว่า

Syndrome คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพยายามในการปรับตัวเมื่อถูกกระตุ้นจากสิ่งทำให้เกิดความเครียด

General Adaptation Syndrome หรือ (GAS) คือลำดับขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงของการตอบสนองต่อการเกิดความเครียด General Adaptation Syndrome หรือ (GAS)

ขั้นตอนของ GAS 3 ขั้นตอนมีดังนี้

3.3.1 Alarm reaction ขั้นเตือน ตอบสนองต่อความเครียดที่มีระดับเบา ทำหัวใจเต้นเร็ว เหงื่อออกเป็นต้น

3.3.2 Resistance สัญญาณการตอบสนองจากขั้นที่ 1 จะลดลง กระบวนการภายในร่างกายเตรียมความพร้อมเพื่อเผชิญกับสิ่งคุกคามต่ออวัยวะภายใน ทำให้เพิ่มความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อน้ำตาลในเลือด เป็นต้น

ขั้นตอนนี้จะมีการขับสาร Catecholamine และ Corticosteroids เช่น Cortical เป็นฮอร์โมนที่ช่วยให้ร่างกายผลิตพลังงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน

พัฒนาเข้าสู่ขั้น Exhaustion เมื่อสารชีวเคมีที่เกิดขึ้นนานเกินไปจะทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยได้

Diseases of adaptation คือโรคที่เกิดจากการปรับตัว

3.4 การตอบสนองต่อความเครียดทางใจ (Psychological Stress Responses) คือการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์

3.5 การตอบสนองต่อความเครียดทางอารมณ์ (Emotional stress responses)

Never us Wreck คืออาการที่ตกอยู่ในความเครียดหรือวิตกกังวลตลอดเวลา

Generalized anxiety disorder อารมณ์เครียดที่เกิดขึ้นปกติในชีวิตประจำวัน คือผู้วิตกกังวลไม่สามารถอธิบายได้ว่าเกิดจากสิ่งใด เป็นความรู้สึกกลัวหรือวิตกกังวลโดยไม่มีเหตุผล

3.6 การตอบสนองต่อความเครียดทางการรู้คิด (Cognitive stress response) เกิดขึ้นแล้วทำให้ลดความสามารถทางสมอง ความชัดเจนทางความคิด และความเที่ยงตรงในการจดจำสิ่งต่างๆ (ตอบสนองต่อความเครียดระดับปานกลาง : แก้ปัญหาและทำงานที่มีความซับซ้อนได้ดีที่สุด)

Catechizing คือความกังวลมากเกินไปต่อสิ่งต่างๆ กับสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เป็นสิ่งที่รบกวนการคิดที่เชื่อมโยงกับคำพูด และรบกวนอารมณ์และการแสดงออกทางกายภาพ

การตอบสนองของความเครียดเป็นครั้งคราว เช่น การปฏิเสธ (Denial) การเก็บกด (repression) การสลับที่ (displacement) การฉายออก (projection)

การคิดอย่างอื่น (ฟรอยด์ เรียกว่า กลไกการป้องกันตนเอง) (Defense mechanisms) คือ การตอบสนองของความเครียดเป็นครั้งคราวอย่างหนึ่ง ที่ไม่ช่วยกำจัดความเครียด เพียงแต่ลดอารมณ์ความวิตกกังวล จึงไม่ควรใช้แต่ควรใช้ความคิดของตนเองกำจัดปัญหาให้มากขึ้น

การตอบสนองต่อความเครียดทางความรู้สึกสามารถปรับเปลี่ยนเข้ากับสัญญาณความเครียดต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ คนจึงหยุดพัฒนากลยุทธ์เพื่อใช้เผชิญกับความเครียด เพราะสามารถกำจัดสาเหตุที่เกิดขึ้นได้

3.7 พฤติกรรมตอบสนองต่อความเครียด (Behavioral Stress Responses)

ทำให้เห็นร่องรอยการตอบสนองต่อความเครียดทางกายภาพและทางอารมณ์ผ่านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การกระทำ หรือคำพูด (ทางสีหน้า เหงื่อออก เป็นต้น)

เป็นผลสะท้อนของผลของความเครียดที่เกี่ยวกับการเร้าทางกายภาพและทางอารมณ์ (ระดับปานกลางช่วยให้บุคคลทำสิ่งต่างๆ ได้ดีขึ้น) ถ้าความเครียดถูกกระตุ้นจนเลยจุดสูงสุดจะนำไปสู่การกระทำผิด จริยธรรมได้

การหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับความเครียด ทำให้บุคคลหมดโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ และวิธีการปรับตัวในการเผชิญกับความเครียดที่อยู่แวดล้อม

บางครั้งการหลีกเลี่ยงความเครียดจบลงด้วยการฆ่าตัวตาย หรือการติดเหล้ายาเสพติด (เป็นทางออกที่ผิดพลาดที่สุด ในยุคของการเรียนรู้และพัฒนาสูงคนจะไม่หาทางออกด้วยวิธีนี้แล้ว)

3.8 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งทำให้เกิดความเครียด (Interactions between People and Stress)

เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นตัวแปรที่ทำให้การตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

3.9 ความสามารถในการทำนายได้ (Predictability)

นักวิจัยพบว่าการสามารถทำนายสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้มีผลน้อยกว่าการที่สามารถทำนายสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้

แต่การรู้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นไม่ดีเสมอไป เช่น ระยะเวลารู้ล่วงหน้าถึงเรื่องเศร้าเกิดนานเกิดไปทำให้เกิดความหดหู่

3.10 การควบคุม (Control)

สิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้มีผลกระทบเพียงเล็กน้อยถ้าบุคคลสามารถควบคุมความเหนือสิ่งนั้นได้

การเชื่อง่ายๆ ว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดสามารถควบคุมได้ สามารถลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นได้

บุคคลซึ่งคิดว่าเขาสามารถควบคุมสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ จะพัฒนาความรู้สึกที่ว่าไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองไม่ได้และความรู้สึกสิ้นหวัง จึงจัดการความเครียดได้

3.11 การแปลความหมายสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความเครียด (How stress are interpreted)

ผลของการแปลความหมายของสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความเครียด จะเป็นสิ่งที่ควบคุมการตอบสนองต่อความเครียดว่าจะเกิดขึ้นแค่ไหน อย่างไรก็ตามเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการรู้คิด (cognitive) กับผลกระทบของสิ่งทีกระตุ้นให้เกิดความเครียด

ในการรับรู้ต่อสิ่งรอบตัวเรา เราไม่ได้รับรู้เฉพาะลักษณะที่เกิดเท่านั้น แต่เรายังแปลความหมายของมันด้วย

อารมณ์ที่จะตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดขึ้นอยู่กับการคิดของบุคคลนั้นๆ

ถ้าบุคคลไม่แปลความหมายว่ากำลังมีสิ่งทำให้เกิดความเครียด ก็จะไม่มีการตอบสนองต่อความเครียด

Lazarus เชื่อว่าลักษณะทางกายภาพที่ถูกเร้าระหว่างการดูภาพยนตร์ขึ้นอยู่กับความรับรู้ความเข้าใจที่ถกสร้างขึ้นจากการแปลความหมายสิ่งที่เห็นในภาพยนตร์

3.12 การสนับสนุนทางสังคม (Social support)

การสนับสนุนทางสังคมช่วยบรรเทาความทุกข์ที่กำลังเผชิญให้ลดลงได้

Social support network คือกลุ่มคนที่เราสามารถพึ่งพาและขอการสนับสนุนในยามที่เผชิญกับความเครียดได้ เช่น การให้มิตรภาพ (Companionship)

ผลเสียอาจเกิดได้จากการสนับสนุนมากเกินไป คือ หมดความพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเองสูญเสียความสามารถและมีแนวโน้มไม่กลับไปทำงานหลังผ่านวิกฤติไปแล้ว

3.13 ทักษะในการเผชิญกับความเครียด (Coping skill)

ทักษะในการเผชิญความเครียดอาจจะเอารูปแบบของการคิดเกี่ยวกับเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในลักษณะการคิดว่าเป็นสิ่งท้าทายมากกว่าเป็นสิ่งคุกคาม

การบริหารเวลา

การรู้จักวางแผนยุทธศาสตร์ในการจัดการกับปัญหา

การเรียนรู้ทำให้ผ่อนคลายได้อย่างไร ต้องพักผ่อนให้เพียงพอเท่าใด การออกกำลังกาย การรับประทานอาหารที่เหมาะสม

เป็นเรื่องสำคัญมากที่จะต้องรู้ว่าเมื่อไหร่และอย่างไร ในการเลือกใช้ทักษะในการเผชิญกับความเครียดกับคนที่มีความแตกต่างกัน แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มคนที่มองโลกในแง่ดี (Optimistic) คล้ายกับคนที่เชื่ออำนาจใจตน (Internal Logos of Control)

กลุ่มคนที่มองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) คล้ายกับคนที่เชื่ออำนาจภายนอกตน (External Logos of Control)

3.14 ความเครียดและการเจ็บป่วย (Stress and Illness)

ความเจ็บป่วยทางกายอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น เกิดจากปัจจัยทางจิตวิทยา เรียกว่า (Psychosomatic หรือ Psycho physiological disorder) เกิดภาวะความดันโลหิตสูง มีอาการปวดศีรษะ แผลในกระเพาะเป็นต้น

โรคอัลไซเมอร์ (Alzheimer's disease) มีความสัมพันธ์กับความเครียด เมื่อมีความเครียดต่อมอดินาลิน หลั่งสารคอร์ติซอล (Cortical) ช่วงนี้จะมีความผิดปกติทางสมองเกิดขึ้นในลักษณะอาการสมองเสื่อมมีการสูญเสียความทรงจำอย่างรวดเร็ว

โรคเส้นเลือดหัวใจตีบ มักเกิดกับคนที่มีลักษณะชอบการแข่งขัน ก้าวร้าว ใจร้อน พยายามทำงานให้ได้มากที่สุดในเวลาจำกัด เรียกว่าคน Type A มากกว่าที่จะเกิดกับคน Type B 2 เท่า

ความเครียดสูงทำให้ระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายอ่อนแอ

3.15 การเผชิญกับความเครียด (Coping with Stress) สามารถเรียนรู้ได้ การรู้จักวางแผน เก็บสะสมเงินไว้ธนาคารช่วยให้ไม่มีหนี้สิน การจัดการกับการเงินของครอบครัว

การวางแผนเพื่อเผชิญกับความเครียด (A Plan for Coping) การประเมินปัญหาอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย ลักษณะความเครียด (ความขัดแย้ง การเปลี่ยนแปลง ความคับข้องใจ ความกดดัน เป็นต้น) สังเกตผลของความเครียด

เลือกวิธีเหมาะสมที่สุดในการที่จะบรรเทาเป้าหมาย

ขั้นตอนการวางแผนในการเผชิญกับความเครียด 6 ขั้นตอน :

ประเมินความเครียด (Assessment)

กำหนดเป้าหมาย (Goal Setting)

วางแผน (Planning)

ดำเนินการ (Action)

ประเมินผล (Evaluation)

ปรับปรุงแก้ไข (Adjustment)

3.16 วิธีการเผชิญกับความเครียด (Method of Coping)

3.16.1 การใช้กลยุทธ์วิธีการทางความคิดในการเผชิญกับความเครียด

(Cognitive coping strategies) วิธีการที่คนส่วนใหญ่ใช้ในการเผชิญความเครียด

Distraction: หันเหความสนใจ

Situation redefinition: พยายามมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องเล็กน้อย

Direct action: คิดเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหา

Catharsis: แสดงอารมณ์ตอบสนองต่อปัญหา

Acceptance: ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้

Seeking social support: แสวงหาหรือค้นพบการสนับสนุนทางอารมณ์จากคนที่เรารัก

Relaxation: ทำบางสิ่งบางอย่างที่ถือได้ว่าจะทำให้ผ่อนคลาย

Religion: แสวงหาหรือค้นหาความสุขหรือการสนับสนุนทางจิตวิญญาณ อ่านหนังสือ

ธรรมะ

3.16.2 กลยุทธ์ทางพฤติกรรมในการเผชิญกับความเครียด (Behavioral coping strategies)

ใช้หลักการจัดการกับสิ่งต่างๆ ที่จะทำให้กิจกรรมต่างๆ ที่เรากำลังทำกลายเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เราเกิดความเครียดน้อยที่สุด

การบริหารเวลา (Time management) เป็นรูปแบบหนึ่งของการใช้กลยุทธ์ทางพฤติกรรมในการเผชิญกับความตึงเครียด

การบริหารเวลา ทักษะทางพฤติกรรม และทางความรู้คิดมีปฏิสัมพันธ์ กันอย่างใกล้ชิด คือ ความสุขุมเยือกเย็นช่วยให้การใช้ทักษะทางพฤติกรรมง่ายขึ้น

3.16.3 กลยุทธ์ทางกายในการเผชิญกับความเครียด (Psychological coping Strategies)

กลยุทธ์นี้ใช้ได้ทั้งก่อนและหลังจากความเครียดที่เกิดขึ้นแล้ว

การออกกำลังกายเป็นวิธีสำคัญที่สุดวิธีหนึ่งช่วยลดอาการเกิดโรคหัวใจตีบ ลดภาวะรู้สึกรีดก้นวอลซิมเศร้าเมื่อออกกำลังกายภายใน 30 นาที

Biofeedback Training (การย้อนกลับทางชีวภาพ) เป็นการฝึกทางจิตให้สามารถย้อนกลับไปควบคุมกระบวนการทางกายได้ ผู้ที่ฝึกเป็นประจำสามารถใช้ในเหตุการณ์ประจำวันได้

Progressive relaxation training เป็นกลยุทธ์ทางกายภาพในการเผชิญกับความเครียด ค้นพบเทคนิคนี้ในปี ค.ศ. 1930 เป็นเทคนิคในการลดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อภายใต้การควบคุมของจิตใจ ผู้ฝึกสามารถผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ลดอัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิต สร้างอารมณ์ และจิตใจที่สุขุมเยือกเย็น

ที่มา : <http://www.eu.lib.kmutt.ac.th/elearning> (12 กรกฎาคม 2552)

ระดับความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ถึงแม้จะมีสาเหตุเดียวกันก็ทำให้ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการยอมรับและความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล

แจนิส (อรุณเดช จันทรงามศรี. 2542: 30; อ้างอิงจาก Janis. 1952: 135 - 164) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mid Stress) ความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดลงในระยะอันสั้น ซึ่งเกี่ยวกับสาเหตุเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เช่น การพลาดเวลานัดหมาย การจราจรติดขัด
2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรือนานเป็นเดือน เป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรงขึ้นอยู่กับการหลายสาเหตุ เช่น การพลัดพราก ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

กรมการแพทย์ (2553: 1 - 8) แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ จะมีผลผลักดันให้การทำงานดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือนิ่งเฉย
2. ความเครียดระดับปานกลาง จะมีผลกระทบต่อการกระทำ เช่น การนอนไม่หลับ ติดสุรา ติดยาเสพติด เป็นต้น
3. ความเครียดระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า วิกลจริต ไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ความเครียดระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ แก่เร็วและอายุสั้น

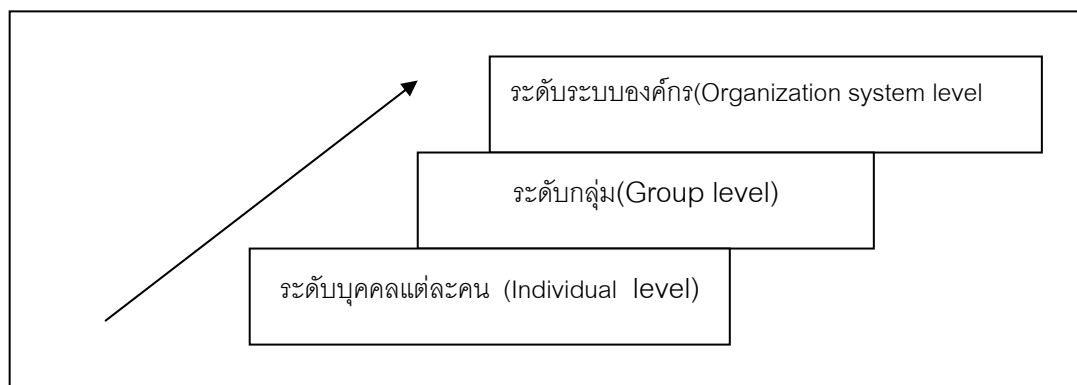
จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด พบว่า ปัจจัย สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ส่งผลต่อความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ กรณศึกษา ผู้วิจัยนำแนวคิดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดตามโมเดลความเครียด (A model of stress) (Robbins & Judge. 2007: 597) ไปใช้ในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยเป็นการศึกษากรณีที่ตัวแปรต้นได้แก่ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และทำการศึกษาถึงระดับของความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในด้านการขาดงาน การออกจากงานของพนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

1. โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior Model)

เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การออกเป็น 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงระดับบุคคลแต่ละคน (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์กร (Organization system level) โดยในแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา เริ่มจากแนวความคิด

และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมในระดับกลุ่ม และกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 5 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานในระยะหนึ่ง (Basic OB model, stage I)

ตัวแปรในโมเดลพฤติกรรมองค์การ ในส่วนนี้จะนำเสนอโมเดลต่างๆ ซึ่งกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมองค์การ (OB) ตลอดจนระบุถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังภาพประกอบ 5 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) [เหตุ (Causes)]	ตัวแปรตาม (Dependent variables) [ผล (Effect)]
ตัวแปรอิสระ คือ 1. ตัวแปรระดับบุคคลแต่ละคน (Individual-level variables) 2. ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group-Level variables) 3. ตัวแปรระดับองค์กร (Organization system-level variables)	ตัวแปรตามใน 5 ด้านคือ 1. การเพิ่มผลผลิต (Productivity) 2. การขาดงาน (Absenteeism) 3. การออกจากงาน (Turnover) 4. พฤติกรรมการเป็นพลเมืองดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) 5. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

ภาพประกอบ 6 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นตัวแปรเหตุซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent variables) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคลแต่ละบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1.1 ตัวแปรระดับบุคคลแต่ละคน (Individual - level variables) ในองค์การจะประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ สถานภาพ ค่านิยม ทักษะ และระดับความสามารถ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงานในด้านการรับรู้ (Learning and motivation) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การในระดับกลุ่มและระดับองค์การ

1.1.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group - Level variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม โมเดลพฤติกรรมขององค์การจะมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นเมื่อบุคคลมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งจะแตกต่างกันตามพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคน ดังนั้น ในการศึกษาพฤติกรรมขององค์การ จึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย โดยศึกษาถึงพื้นฐานกลไกของพฤติกรรมกลุ่ม และวิธีการ ซึ่งบุคคลในกลุ่มได้รับอิทธิพลโดยรูปแบบของพฤติกรรม ซึ่งเขาคาดหวังที่จะแสดงออก โดยกลุ่มจะพิจารณาถึงมาตรฐานของพฤติกรรมที่สามารถยอมรับ และระดับซึ่งสมาชิกกลุ่มมีผลกระทบระหว่างกัน นอกจากนี้ยังต้องศึกษารูปแบบของการติดต่อสื่อสาร (Communication pattern) การตัดสินใจของกลุ่ม ความเป็นผู้นำ (Leaderships) อำนาจและการเมือง (Power and politics) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Intergroup relations) และระดับความขัดแย้งซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมกลุ่มเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

1.1.3 ตัวแปรระดับองค์การ (Organization system-level variables) เป็นระดับที่มีความซับซ้อนสูงสุด เนื่องจากการรวมโครงสร้างที่เป็นทางการของพฤติกรรมในระดับบุคคลแต่ละบุคคล และพฤติกรรมระดับกลุ่มเข้าด้วยกัน โดยจะศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบองค์การที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงานและงานนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การและการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก ฝึกอบรม และวิธีการประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับของความตึงเครียดในการทำงาน

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นตัวแปรผล ซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การ ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน พฤติกรรมที่เป็นผลเมืองดีขององค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด การเพิ่มผลผลิตจึงต้องอาศัยทั้งประสิทธิภาพ (Effectiveness) โดยการดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดและอาศัยประสิทธิภาพ (Efficiency) โดยการใช้ทรัพยากร

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่าง ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจะมองที่การตอบสนองความต้องการของคนไข้ แต่ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลจะเป็นความสามารถในการประหยัดต้นทุน โดยทั่วไปธุรกิจจะมีประสิทธิภาพเมื่อบรรลุเป้าหมายตามยอดขาย หรือส่วนครองตลาดหรือกำไร ซึ่งก็คือการเพิ่มผลผลิตโดยถือเกณฑ์บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการดำเนินการบริหารงานบุคคลประการหนึ่ง ผู้บริหารอาจต้องให้การจูงใจ เช่น ผลประโยชน์ตอบแทน การจัดสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสมมากขึ้น เพื่อให้อัตราการขาดงานของพนักงานลดลง

1.2.3 การออกจากงาน (Turnover) องค์การที่มีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานในระดับสูงจะส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานใหม่ รวมทั้งการลาออกของพนักงานที่มีคุณค่า ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ ผู้บริหารจึงต้องคำนึงถึงการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การด้วย

1.2.4 พฤติกรรมการเป็นพลเมืองดีขององค์การ [Organizational Citizenship Behavior (OCB)] เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการกับงาน แต่จะช่วยสนับสนุนการทำงานในหน้าที่ต่างๆ ให้เกิดประสิทธิผล (Robbins. 2005: 28) องค์การที่ประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องให้พนักงานมีความสามารถทำงานได้เพิ่มขึ้น จากภาระหน้าที่ปัจจุบันให้มากกว่าความคาดหวังของลูกค้าและสังคม ในที่นี้้องค์การนั้นจะต้องใช้หลัก OCB เช่น การช่วยเหลือ การทำงานเป็นทีม การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น การมีน้ำใจ ตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆ ภายในองค์การ ดังนั้น งานบางอย่างอาจไม่ได้กำหนดไว้ในรายละเอียดของภาระหน้าที่ในองค์การ แต่ต้องสร้างจิตสำนึกให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

1.2.5 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจพนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลที่แรงงานได้รับกับสิ่งที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ โดยทั่วไปพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความไม่พียงพอใจนั้นจะส่งผลกระทบต่ออัตราการขาดงาน หรืออัตราการลาออกจากงานของพนักงาน ผู้บริหารจึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เช่น งานที่มีความท้าทาย โอกาสก้าวหน้า ค่าตอบแทน เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงด้านทัศนคติมากกว่าด้านพฤติกรรม

2. แนวคิดพฤติกรรมการทำงาน

อภิญญา อังคสุวรรณ (พรพรรณ อนันทรวาน. 2548: 20; อ้างอิงจาก อภิญญา อังคสุวรรณ. 2545: 8) กล่าวว่า ผู้บริหารในองค์การจะต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมของบุคคลหรือพนักงานก่อน ว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างขยันขันแข็งทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น จึงต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออก

3. ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

อัลบานีส (กาญจนา เหมะธร. 2542: 19; อ้างอิงจาก Albanese. 1981: 204) กล่าวว่า พฤติกรรมของการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรงและพฤติกรรมนั้น ยังรวมถึงการแสดงออกของคนงาน ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้ารับการฝึกอบรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานแล้ว ผู้วิจัย จึงนำตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การ ตามโมเดลพฤติกรรมองค์การ ไปใช้ในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยเป็นการศึกษากรณีในตัวแปรดังกล่าวเป็นตัวแปรตาม และทำการศึกษาถึงพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นและเพื่อทำนายถึงพฤติกรรมในด้านการขาดงาน การออกจากงานที่จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานเกิดความเครียดจากปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความเครียด

ข้อมูล บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ประวัติโดยย่อ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบาย ของรัฐบาล ได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้ สัญลักษณ์ "นกยูงรักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาททุนจดทะเบียน 105 ล้านบาทวัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2552 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน วันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวง การคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้นทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้อง

จัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด หลังจากการรวมกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (Lead Bank) ได้

ปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งแรก โดยมีการซื้อ-ขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และปี 2533 มีการเปิดตัวบัตรเครดิตกรุงไทย นอกจากนี้ยังเป็นสถาบันแห่งแรกในประเทศไทย นำระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (K-NET) มาใช้ ปี 2534 ธนาคารกรุงไทยได้รับยกย่องให้เป็นบริษัทดีเด่นประจำปี 2534

ช่วงปี 2535 – 2538 เรียกได้ว่าเป็นยุคพัฒนาสู่โลกาภิวัตน์ มีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างขององค์กรที่เรียกว่า Reengineering มีความเติบโตในทุกๆ ด้าน อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ ด้วยกลยุทธ์ด้านการตลาดนโยบาย Top 15 ทำให้เข้าถึงลูกค้ารายใหญ่ 15 รายของแต่ละจังหวัด ยังมีการใช้นโยบายการติดตามหนี้ การพัฒนานักบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ Online P-6000 เป็น P-9000 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งความเติบโตในทุกๆ ด้านเป็นผลให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 อนุมัติให้ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 เป็นต้นไป

ปี 2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ และได้ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางกรมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โดยให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดีของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยกรรม และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมให้ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท เป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขายแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อบริหารการควบรวมกิจการในครั้งนี้

ปี 2544 - 2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ภายหลังการโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่ เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนการดำเนินงาน ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้น

เศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบ มีการให้สินเชื่อแก่องค์กรภายใต้การดูแลของรัฐ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และมีการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ ได้แก่ ธนาคารชุมชนและธนาคารอิสลาม

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น The Convenience Bank “ธนาคารสะดวก” อย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถให้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ทุกช่องทาง และตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด มีปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ เพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

ทิศทางการดำเนินงาน

1. เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง มีผลประกอบการดีและสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ
2. พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการให้ทัดเทียมกับคู่แข่ง
3. ยกระดับการบริหารจัดการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

วิสัยทัศน์

ธนาคารสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน

พันธกิจ

เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืนส่งเสริมการสร้างลงทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินงานของธนาคาร

ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว และการบังคับใช้เกณฑ์การกำกับที่เข้มงวดของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะการสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์มาตรฐาน การบัญชีระหว่างประเทศฉบับที่ 39 (IAS 39) ทำให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารในปี 2550 เป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากความต้องการสินเชื่อชะลอตัวและคุณภาพสินเชื่อมีแนวโน้มลดลงตามภาวะเศรษฐกิจ ขณะที่ภาระค่าใช้จ่ายในการสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นแต่ธนาคารก็สามารถฟันฝ่าอุปสรรคมาได้ด้วยดี ด้วยการใช้จุดแข็งที่ธนาคารมีความสัมพันธ์อันดีกับภาครัฐ และมีฐานลูกค้ารายย่อยเป็นจำนวนมากมาเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงาน โดยมุ่งสร้างรายได้ดอกเบี้ยจากฐานลูกค้าภาครัฐที่มีความเสี่ยงต่ำ ด้วยการเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและเงื่อนไขพิเศษต่อทั้งองค์กรภาครัฐและข้าราชการรายย่อย ส่งผลให้ยอดสินเชื่อภาครัฐปี 2550 เติบโตสูงกว่าเป้าหมายมาก ประกอบกับความสามารถที่โดดเด่น ในเรื่องการบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ในปี 2550 ธนาคารมีอัตราการเพิ่มของค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายมิใช่ดอกเบี้ย และอัตราส่วน Cost to Income ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่

นอกจากนั้น ในปี 2550 ธนาคารยังประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีใน การก้าวข้ามกรอบ การเป็นเพียงนักการธนาคารไปสู่การเป็นนักการตลาดมืออาชีพ ด้วยการเปิดแนวทางใหม่ทางการตลาด ภายใต้โครงการ “ไปซื้อไปแบ่งค์” โดยร่วมมือกับ บจก. เคทีบี ลีสซิ่ง ซึ่งเป็นบริษัทในเครือ จำหน่าย สินค้าอุปโภคบริโภค ที่มีคุณภาพกว่า 300 รายการ ในราคาพิเศษผ่านทางสาขาและพนักงานของธนาคารที่ ได้รับการอบรมด้านการขายมาเป็นอย่างดี และร่วมเป็นพันธมิตรกับ ค่ายเพลง LOVE is ซึ่งเป็นที่ยอมรับใน ทุกกลุ่มอายุ ในการทำ Music Marketing เปิดตัวบริการ KTB Leasing, KTB Online และ KTB Visa Debit

ทางด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้ประกอบการปรับปรุง และวางแผนงาน เพื่อให้ Convenience Brand ของธนาคารคงอยู่ในใจของลูกค้าตลอดไป อีกทั้งในปี 2550 ธนาคารได้เริ่มประกาศรับประกันคุณภาพบริการของ สาขาเป็นการภายใน เพื่อเตรียมความพร้อม ก่อนการประกาศอย่างเป็นทางการต่อสาธารณชนในต้นปี 2551 นอกจากนั้น ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า โดยเฉพาะบริการจัดการทางการเงิน (Cash Management) ที่ลูกค้าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของตนได้ด้วยการมอบหน้าที่ให้ธนาคารทำธุรกรรม ทางการเงินต่างๆ แทน เช่น การจ่ายเงินเดือนพนักงาน การชำระและรับชำระค่าสินค้าและบริการ การ จัดพิมพ์เช็คและเอกสารที่เกี่ยวข้อง การรับส่งเงินสดและเช็ค เป็นต้น ซึ่งบริการเหล่านี้จะช่วยให้ลูกค้า ลดภาระความยุ่งยากและภาระค่าใช้จ่ายลงได้มาก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ในปี 2550 ธนาคาร ได้ขยายเครือข่ายช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ ณ สิ้นปี ธนาคารมีสาขามากถึง 762 แห่ง และมีเครื่องบริการอัตโนมัติ รวมกันถึง 4,900 เครื่อง ซึ่งนับว่าเป็นธนาคารที่มีเครื่องบริการอัตโนมัติ มากที่สุดในประเทศไทย

สำหรับการบริหารจัดการภายในนั้น ธนาคารได้ทำการปรับปรุงองค์กรในสายงานเครือข่าย เพื่อรองรับนโยบายมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้า และได้ปรับปรุงองค์กรงานในสายงานบริหาร ความเสี่ยงและบรรษัทภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริหาร ความเสี่ยงองค์กรแบบบูรณาการทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) นอกจากนั้น ในปี 2550 ธนาคารได้เพิ่มองค์กรงานเพื่อรองรับการดำเนินงานด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมที่ธนาคาร ให้ความสำคัญมาโดยตลอด ธนาคารคาดหวังว่าจะสามารถสร้างวัฒนธรรมบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร โดยพนักงานทั่วประเทศจะเข้ามามีส่วนร่วมผลักดันโครงการ ต่างๆ ด้านนี้ของธนาคารให้ประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อประเทศอย่างเต็มที่

สายงานหลักของธนาคาร และโครงสร้างรายได้

เพื่อย้ำถึงการเป็น Convenience Bank หรือธนาคารแสนสะดวก ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ธนาคารจึงได้จัดโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับภารกิจต่างๆ ไว้อย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยสายงานหลักในการสร้างรายได้ สายงานหลักในการดูแลด้านความเสี่ยง และสายงานหลักในการสนับสนุนงานธนาคาร

สายงานหลักในการสร้างรายได้ ประกอบด้วย 5 สายงาน ดังนี้

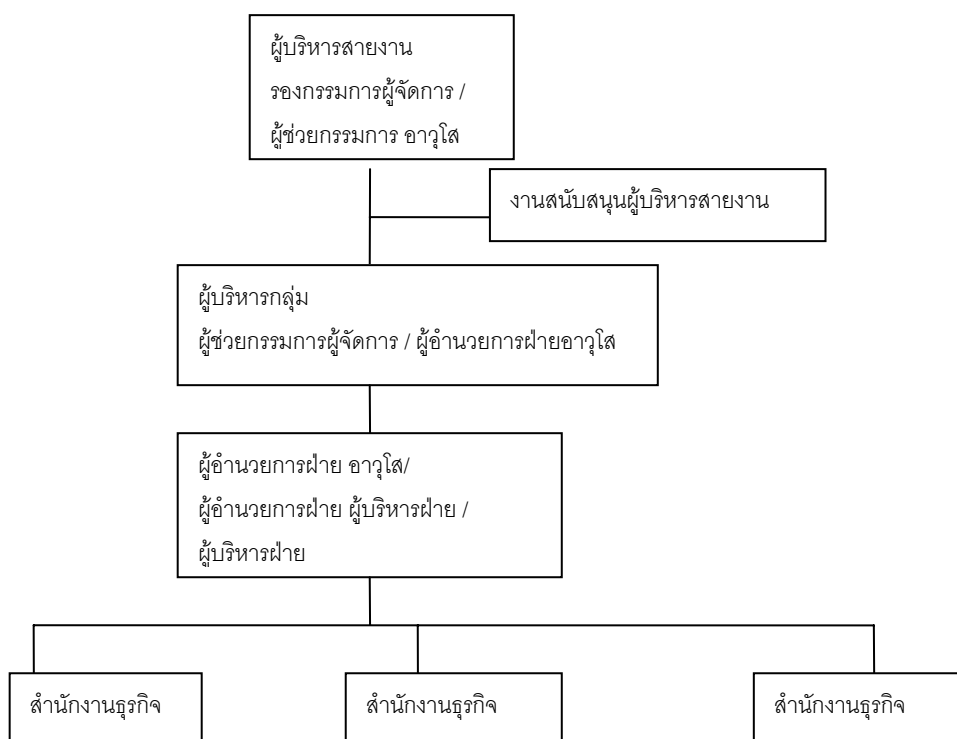
1. สายงานเครือข่าย ได้แก่ สาขาทั่วประเทศ
2. สายงานธุรกิจขนาดกลาง เน้นดูแลลูกค้า SME
3. สายงานธุรกิจภาครัฐ รับผิดชอบดูแลลูกค้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและภาครัฐ
4. สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ เน้นดูแลลูกค้ารายใหญ่ภาคเอกชน
5. สายงานบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาด เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์

ต่าง ๆ ของธนาคารและของพันธมิตรธุรกิจ

ภาพรวมของสำนักงานธุรกิจ

สำนักงานธุรกิจเป็นหน่วยงานที่สังกัดสายงานธุรกิจขนาดกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ประสานงานกับสาขาในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาแก่ลูกค้าธนาคาร รับผิดชอบงานด้านตลาดโดยการเยี่ยมเยียนลูกค้า และชักชวนลูกค้าเป้าหมายให้มาใช้บริการเพื่อเพิ่มปริมาณธุรกิจของสำนักงานธุรกิจ ติดตามดูแลการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้า และแก้ไขหนี้ที่มีปัญหาเพื่อรักษาคุณภาพสินเชื่อ ขยายธุรกิจธนาคารทั้งด้านสินเชื่อ เงินฝาก ขายผลิตภัณฑ์ Non Bank และบริการอื่นๆ ตลอดจนแสวงหาลูกค้ารายใหม่ที่มีศักยภาพ ปัจจุบันมีสำนักงานธุรกิจดูแลลูกค้าขนาดกลางกระจายอยู่ทั่วประเทศ ทั้งหมด 63 แห่ง

องค์กรของสำนักงานธุรกิจ มีผังองค์กร ดังนี้

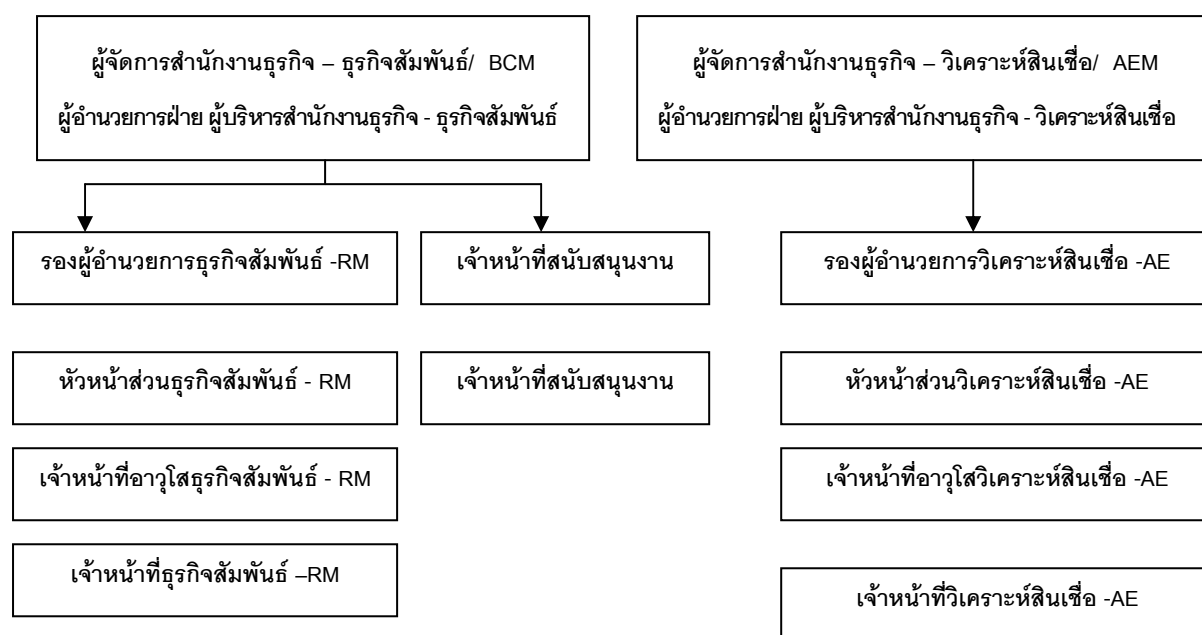


ภาพประกอบ 7 แสดงผังองค์กรของสำนักงานธุรกิจ

สำนักงานธุรกิจได้จำแนกการทำงานออกเป็น 3 กระบวนหลัก ได้แก่ กระบวนการตลาด กระบวนการอำนวยความสะดวก และกระบวนการบริหารงานกลาง ซึ่งแต่ละกระบวนการได้สรุปจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานไว้โดยย่อดังนี้

1. งานด้านตลาด ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ผู้จัดการสำนักงานธุรกิจ – ธุรกิจสัมพันธ์ (BCM) และเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ (RM)
 2. งานด้านวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ผู้จัดการสำนักงานธุรกิจ – วิเคราะห์สินเชื่อ (AEM) และ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ (AE)
 3. บริหารงานกลาง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานธุรกิจขนาดกลาง (Admin)
- พนักงานของสำนักงานธุรกิจทุกตำแหน่ง ต้องรับผิดชอบต่อเป้าหมาย และผลสำเร็จของสำนักงานธุรกิจร่วมกัน

โครงสร้างตำแหน่งงานของสำนักงานธุรกิจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 8 แสดงตำแหน่งงานของสำนักงานธุรกิจ

ที่มา : บมจ. ธนาคารกรุงไทย

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของงานด้านธุรกิจสัมพันธ์ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจสัมพันธ์ หัวหน้าส่วนธุรกิจสัมพันธ์ และรองผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์ ได้แก่

1.1 การอำนวยการสินเชื่อ คือ รวบรวมเอกสารหลักฐานของลูกค้า เพื่อประกอบการพิจารณาคำขอสินเชื่อ ให้เพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ

1.2 ตรวจสอบข้อมูล เอกสารและภาระหนี้ของลูกค้าตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้ประกอบการพิจารณาการขอสินเชื่อของลูกค้า รวมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของการทำนิติกรรมสัญญา

1.3 ติดตามความเคลื่อนไหว Credit Portfolio ของธนาคาร และของหน่วยงาน

1.4 หรือร่วมกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อนำไปเจรจาต่อรองกับลูกค้าในเงื่อนไขต่าง ๆ

1.5 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อในการวิเคราะห์การขอสินเชื่อของลูกค้า เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการอำนวยความสะดวก รวบรวมข้อมูลลูกค้า ด้านการจัดการ/ด้านการตลาด และ ประวัติการติดต่อ เพื่อส่งให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ (AE) ประเมินอันดับความเสี่ยงให้ถูกต้องครบถ้วน

1.6 รวบรวมและจัดทำข้อมูล ด้านข้อมูลลูกค้า เรื่องที่เสนอขอสินเชื่อเดิม และที่เสนอขอการจัดอันดับความเสี่ยงข้อมูลกิจการโดยย่อ การประเมินผลการจัดการ ภาวะอุตสาหกรรมศักยภาพ ในการแข่งขัน และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อนำไปจัดทำบันทึกอนุมัติสินเชื่อ (CA Full Form) และ บันทึกปรับปรุงหนี้ (AMD Form)

1.7 จัดทำบันทึกอนุมัติสินเชื่อแบบย่อ (CA Short Form) ในธุรกรรมปฏิบัติการที่อยู่ ในอำนาจอนุมัติของหัวหน้าหน่วยงาน (BCM)* ตลอดจนการต่ออายุสัญญาฯ รวมทั้งจัดทำหนังสือแจ้ง ผลการอนุมัติให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

1.8 พิจารณาและลงนามในบันทึกอนุมัติสินเชื่อ (CA Full Form) บันทึกปรับปรุงหนี้ (AMD Form) ร่วมกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ ลงนามอนุมัติร่วมกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อและเจ้าหน้าที่ กลั่นกรองสินเชื่อ สายงานกลั่นกรองสินเชื่อตามอำนาจอนุมัติที่ธนาคารกำหนด

1.9 ติดตามควบคุมการใช้วงเงินของลูกค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมอย่าง ใกล้เคียงสม่ำเสมอและประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างเคร่งครัด ติดตามทวงถาม เร่งรัด ในกรณีที่ลูกค้า มีปัญหาการชำระหนี้ให้เป็นปกติ

1.10 รับผิดชอบและบันทึกข้อมูลในระบบงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนถูกต้อง และประสานงานกับศูนย์นิติกรรม/ศูนย์ประเมินราคาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการรวมทั้ง ติดตามการบันทึกข้อมูลในระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. หน้าที่ความรับผิดชอบของงานด้านวิเคราะห์สินเชื่อ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เจ้าหน้าที่อาวุโสวิเคราะห์สินเชื่อ หัวหน้าส่วนวิเคราะห์สินเชื่อ และรองผู้อำนวยการฝ่าย วิเคราะห์สินเชื่อ ได้แก่

2.1 การอำนวยความสะดวก ร่วมกับเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ในการจัดวงเงินที่เหมาะสมกับ ธุรกิจลูกค้า

2.2 ตรวจสอบข้อมูลเอกสารหลักฐานภาระหนี้ และวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน วิเคราะห์ สินเชื่ออย่างมีคุณภาพ ภายใต้กฎระเบียบที่ธนาคารกำหนด เยี่ยมชมกิจการและทบทวนผลประกอบการ ของธุรกิจลูกค้าร่วมกับด้านของธุรกิจสัมพันธ์ ตามความจำเป็น

2.3 ประสานงานกับหน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ เพื่อให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมี คุณภาพ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ในการวิเคราะห์การขอสินเชื่อของลูกค้า เพื่อให้เกิด ความร่วมมือในการอำนวยความสะดวก

2.4 ลงนามอนุมัติร่วมกับเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่กลั่นกรองสินเชื่อ สายงาน กลั่นกรองสินเชื่อตามอำนาจอนุมัติที่ธนาคารกำหนด

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่ส่งผลถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการขาดงาน การออกจากงานของพนักงานจะเป็นแนวทางให้ธนาคารในการสร้างแนวทางหรือปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงาน เพื่อลดความเครียดจากการทำงาน ป้องกันปัญหาการขาดงาน และการออกจากงาน และเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากพนักงานในกลุ่มนี้ เป็นกลุ่มพนักงานที่สังกัดสายงานหลัก สายงานหนึ่งที่ยังสร้างรายได้ให้กับธนาคาร และในการกระบวนการทำงานจำเป็นต้องมีการประสานงานกับบุคคลต่างๆ ทั้งภายในหน่วยงานของธนาคารและลูกค้า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ.ธนาคารกรุงไทย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน แก้ไข และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ อันนำไปสู่เจตนาธรรมของธนาคาร ที่ต้องการให้พนักงานที่เก่ง ดี และมีความสุขในการทำงานต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

จตุพร (2540) ศึกษาความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่าพนักงานหญิงส่วนใหญ่ มีความเครียดระดับปกติ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน และปัจจัยทางครอบครัวด้านการอยู่ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อความเครียด พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอายุ และอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .01 ในขณะที่พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้แตกต่างกัน พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความเครียดต่างกัน มีผลทางด้านความเครียดทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 .01 และ .05 ตามลำดับ

ชวัลญา (2547) ศึกษาปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีผลแตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการทำงานมีความเครียด คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคต การทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมี ความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 .01 และ .05 ตามลำดับ แต่ปัจจัยสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน ไม่พบว่ามีผลความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานมีการ

มุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยเหตุผล ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านมุ่งเน้นอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมตตา สิงห์คำป๋อง (2544) ศึกษาระดับความเครียดและเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 48 คน ที่มี อายุ เพศ สถานภาพ รายได้ และแผนกที่สังกัดต่างกัน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบประเมินความเครียดมาตรฐานของกรมสุขภาพจิตที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 0.37 ถึง 0.89 และมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยทดสอบค่า t (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษา ปรากฏว่า ดังนี้

1. พนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและจำแนกตามช่วงอายุ เพศชายและหญิง สถานภาพโสดและสมรส ทุกกลุ่มรายได้ต่อเดือนและทุกแผนกที่สังกัด มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ช่วงอายุ 25 - 34 ปี และช่วงอายุ 35 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานชายมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีแผนกสังกัดต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พนักงานแผนกการตลาดเข้าซื้อรถยนต์ มีความเครียดสูงกว่าพนักงานแผนกเร่งรัดหนี้สิน แผนกสินเชื่อบ้านและที่ดิน และพนักงานแผนกปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริหารบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สุภัทรา พินทุนันท์ (2543) ได้ศึกษาความเครียด และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท มินิแบไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพ และภาระครอบครัวแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

นราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2

อังศินันท์ อินทรกำแหง; อรพินทร์ ชูชม และ อัจฉรา สุขารมณ (2550: งานวิจัยฉบับที่ 108 เรื่อง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและดัชนีวัดภาวะวิกฤตชีวิตสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่ทำงานนอกร้านในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล) เป็นการศึกษาวิจัยสหสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) วิเคราะห์ดัชนีวัดภาวะวิกฤตของสตรีไทยสมรสที่ทำงานนอกร้าน 2) สร้างและพัฒนาารูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุของภาวะวิกฤตชีวิตของสตรีไทยสมรส และ 3) ศึกษาการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปรในแต่ละกลุ่มปัจจัยที่จะส่งผลต่อภาวะวิกฤตชีวิตของสตรีไทยสมรสที่ทำงานนอกร้าน กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มได้แก่ สตรีไทยสมรสซึ่งทำงานในหน่วยงานขนาดใหญ่ของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุ 35 - 55 ปี และมีบุตรอย่างน้อย 1 คนรวมจำนวน 1,375 คน จากหน่วยงานทั้งหมด 12 แห่ง ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรแฝง 7 ตัว ตัวแปรสังเกตได้ 18 ตัว เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 6 ระดับ รวม 244 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.7646 - 0.9531 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยโปรแกรม SPSS for windows v.11 และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและความสอดคล้องของโมเดลด้วยโปรแกรม Lisrel v.8.72 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง 1) ปัจจัยด้านบุคคล (วัดจากตัวแปร บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และประสบการณ์สูญเสียในชีวิต) 2) ปัจจัยด้านครอบครัว (วัดจากตัวแปร ภาวะต่อครอบครัว สัมพันธภาพกับคู่สมรส ความผูกพันทางศาสนาในครอบครัวและการสนับสนุนจากครอบครัว) 3) ปัจจัยด้านการทำงาน (วัดจากตัวแปร ภาระงาน ความก้าวหน้าในงานความคลุมเครือในงานและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา) 4) ปัจจัยด้านสังคมเมือง (วัดจากตัวแปร สภาพแวดล้อมในชุมชนที่อาศัย และสัมพันธภาพกับเพื่อนบ้าน) พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านนั้นมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรตามคือ ภาวะวิกฤตชีวิตตามการรับรู้ของสตรีไทยสมรสวัยกลางคน (วัดจากตัวแปร ความเครียด การเผชิญปัญหามุ่งปรับอารมณ์และการปรับตัว) และพบว่า เมื่อเกิดภาวะวิกฤตจะส่งผลกระทบให้เกิด การสูญเสียความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง ผลกระทบต่อการทำงานและ ความรุนแรงต่อตนเอง ครอบครัวได้ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุของภาวะวิกฤตชีวิต พบว่า รูปแบบตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม โดยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุนี้สามารถอธิบายเพื่อการทำนายค่าความแปรปรวน ของภาวะวิกฤตชีวิตของสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่ทำงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และกลุ่มรวมได้ร้อยละ 45, 84, 80 และ 89 ตามลำดับและรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุของกลุ่มสตรีไทยสมรสวัยกลางคนในกลุ่มรวม มีความสอดคล้องกับรูปแบบสมมติฐานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางโดยพิจารณาจากดัชนีวัดความพอดี คือ

ไค-สแควร์ = 1393.15, p-value = 0.00, df = 54, GFI = 0.90, AGFI = 0.68, CFI=0.95, RMR = 0.15 และ RMSEA = 0.13

2. งานวิจัยต่างประเทศ

เลวิส; และโรบินสัน (Lewis; & Robinson. 1986 :38 - 43) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ปฏิกริยาของร่างกายและพฤติกรรมที่ตอบสนองเมื่อเกิดความเครียดและกลวิธีในการปรับตัวเมื่อเกิดความเครียด โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ทำงานในหน่วยบำบัดพิเศษ (I.C.U.) จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม HOS ผลการวิจัย ปรากฏว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อพยาบาลที่ทำงานในหน่วยบำบัดพิเศษ 5 อันดับแรก คือ ประสบการณ์ของแพทย์ประจำบ้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรพยาบาล การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ค่าตอบแทนในการทำงานน้อย และต้องปฏิบัติงานตามตารางหมุนเวียนตามลำดับ ส่วนปฏิกริยาของร่างกายและพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความเครียด 5 อันดับแรก คือ ความเหนื่อยล้า ความคับข้องใจ ปวดศีรษะ กระวนกระวาย และอาการโกรธ สำหรับกลไกการปรับตัวของพยาบาลเมื่อเกิดความเครียด คือ การพูดคุยปรึกษาปัญหากับเพื่อนร่วมงานพยายามแก้ปัญหาด้วยตนเอง ดูทีวี หรืออ่านหนังสือ การดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของคาเฟอีน และการพักผ่อนตามลำดับ นอกจากนี้งานวิจัย ปรากฏว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับปฏิกริยาของร่างกายที่ตอบสนองต่อความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับการปรับตัวในทางลบ เช่น การทำงานหนักขึ้น พักผ่อนน้อยลง สูบบุหรี่ ดื่มสุรา ปฏิเสธปัญหา การคิดจะเปลี่ยนงาน และการขาดงานอยู่เสมอๆ จะส่งผลให้ระดับความเครียดเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้าม กลไกที่ใช้ปรับตัวในทางบวก เช่น การปรึกษาปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ปรึกษาปัญหากับครอบครัว ออกกำลังกาย นั่งสมาธิ ฯลฯ จะส่งผลให้ระดับความเครียดลดลง

ลาแวนท์ (Lavant. 1990: 2732 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้บริหารงานบุคคลากรนิสิต โดยได้ศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงาน เหตุการณ์ในชีวิตหรือสถานการณ์ที่สร้างความเครียด ซึ่งอาจจะ เป็นสิ่งที่ขัดขวางการทำงาน และศึกษาถึงวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคคล นิสิตจำนวน 400 คน จากสถาบันอุดมศึกษา ทางภาคตะวันตกกลางของสหรัฐอเมริกา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชื่อ Life Stress and Work ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารงานบุคคลากรนิสิตมีความเครียดในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้บริหารงานบุคคลากรนิสิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นระดับความเครียดก็จะลดลง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความต้องการการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคมการทำงานมากเกินไป รายได้และการเงินไม่เพียงพอ จากการวิจัย พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการบริหารต่ำมากเท่าใด จะมีแนวโน้มที่จะพบความเครียดมากขึ้นเท่านั้น และวิธีการจัดการกับความเครียดของผู้บริหารงานบุคคลากรส่วนมากจะเป็นไปในด้านบวก ซึ่งได้แก่การออกกำลังกาย การพักผ่อน

หย่อนใจ การอ่านหนังสือและการมองดูสภาพการณ์ ที่ก่อให้เกิดความเครียดและพยายามหาวิธีแก้ปัญหาเหล่านั้น

จากการเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความเครียด เกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศทุกวัย และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีความรู้สึกว่ามีภาวะกดดัน หรือคุกคามต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติ ตลอดจนอาการต่างๆ เกิดขึ้นส่งผลต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด ของ ฟาร์เมอร์ มอนาฮาน และ เฮเคเลอร์ (Farmer; Monahan; & Hekeler. 1984: 145 - 151) ได้แก่ พฤติกรรม (Behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำ (Action) ที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย (ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน (สาเหตุของความเครียด) ก็เลยนอนมาก (พฤติกรรม) ดังนั้น ผลของความเครียดจึงสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานอำนวยการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในปี 2552 จำนวน 192 คน (ฝ่ายการพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย : ข้อมูล ณ วันที่ 8 กรกฎาคม 2552)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานอำนวยการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักงานธุรกิจ สังกัด สำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 88) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95%

สูตรดังกล่าวคือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ซึ่งในที่นี้

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่ม

N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มหรือค่าที่ยอมให้ผิดพลาด = 5%

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{192}{1 + 192(0.05)^2} = 129$$

จากการคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 129 ตัวอย่างโดยกำหนดสุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 21 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งสำนักงานธุรกิจของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตนครหลวงออกเป็น 20 สำนักงานธุรกิจ ตามเกณฑ์การแบ่งฝ่ายงานในสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวงดังนี้

สังกัด	จำนวนสำนักงาน	ชื่อสำนักงาน	จำนวนพนักงาน
ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 1	4	สวนมะลิ สามยอด สะพานขาว วงศ์สว่าง	64 คน
ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2	7	นানাเหนือ เอกมัย พัฒนาการ ลาดพร้าว อ่อนนุช ปากน้ำ สุรวงศ์	59 คน
ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 3	9	ราชวงศ์ รามอินทรา นนทบุรี อ้อมน้อย ปทุมธานี ถนนเจริญนคร พระปิ่นเกล้า บางบอน แจ้งวัฒนะ	69 คน

จากแต่ละฝ่ายธุรกิจขนาดกลางที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional sampling) ในแต่ละสำนักงานธุรกิจของฝ่ายธุรกิจขนาดกลางนครหลวง

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่ายงาน} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละฝ่าย} \times 150}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 2 แสดงการคำนวณจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 1	64	50
ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2	59	46
ฝ่ายธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 3	69	54
รวม	192	150

ขั้นที่ 2 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากขั้นที่ 1 แล้ว ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตามความสะดวก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้สำหรับงานวิจัย คือ การออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังวิธีการดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี ตำรา รวมทั้งเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอำนวยการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Close response question) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 7 คำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงานใน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ตำแหน่งงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายธุรกิจขนาดกลางนครหลวง โดยแบ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็น 5 ปัจจัย ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านภาระงาน
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านบทบาท
4. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5. ปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นคำถามปลายปิด (Closed – Ended Questions) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ Likert scales มีการกำหนดระดับประมาณค่าเป็น 5 ระดับ จำนวน 31 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตามความเป็นจริงที่ปรากฏโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความเป็นจริงที่ปรากฏ	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่แน่ใจ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามที่ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบาย โดยอาศัยสูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คนอื่นๆ. 2549: 193) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด
3.41 – 4.20	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมาก
2.61 – 3.40	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง
1.81 – 2.60	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อย
1.00 – 1.80	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียดของพนักงานอำนวยการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้แบบวัดการรับรู้ความเครียด (Perceived Stress Scale (PSS)) ของ ผู้สร้าง โคเฮนและคณะ (Cohen. et al.1994) เป็นคำถามปลายปิด (Closed – Ended Questions) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ Likert scales มีการกำหนดระดับประมาณค่าเป็น 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตามความเป็นจริงที่ปรากฏโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ความเป็นจริงที่ปรากฏ	คะแนน
ไม่เคย	1
นานๆ ครั้ง	2
บางครั้ง	3
บ่อยครั้ง	4
บ่อยครั้งมาก	5

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามที่ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบาย โดยอาศัยสูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คนอื่นๆ. 2549: 193) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	ระดับของความเครียดมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับของความเครียดมาก
2.61 – 3.40	ระดับของความเครียดปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับของความเครียดน้อย
1.00 – 1.80	ระดับของความเครียดน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการขาดงานและด้านการออกจากงาน ระดับความเครียดของพนักงานอำนวยการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายธุรกิจขนาดกลางนครหลวง

เป็นคำถามปลายปิด (Closed – Ended Questions) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ Likert scales มีการกำหนดระดับประมาณค่าเป็น 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตามความเป็นจริงที่ปรากฏโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความเป็นจริงที่ปรากฏ	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่แน่ใจ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามที่ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบาย โดยอาศัยสูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คนอื่นๆ. 2549: 193) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	ระดับของพฤติกรรมการขาดงาน/การออกจากงานมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับของพฤติกรรมการขาดงาน/การออกจากงานมาก
2.61 – 3.40	ระดับของพฤติกรรมการขาดงาน/การออกจากงานปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับของพฤติกรรมการขาดงาน/การออกจากงานน้อย
1.00 – 1.80	ระดับของพฤติกรรมการขาดงาน/การออกจากงานน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำดำเนินการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานธนาคารฯ โดยทดสอบกับประชากรที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยก่อน ที่จะมีการสอบถามจริง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 34 - 35)

5. ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้งแล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

6. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยหนังสือขออนุญาตไปยังผู้บริหารสำนักงานธุรกิจ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 1 - 3 เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 150 ชุด และมีการทำรหัสไว้ที่หัวแบบสอบถามเพื่อควบคุมในการจัดเก็บ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ดังนี้ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือนิตยสารต่าง ๆ และหนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด และได้เผื่อจำนวนแบบสอบถามที่อาจจะผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามแล้ว

2. ผู้วิจัยขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยัง บมจ. ธนาคารกรุงไทย

3. ติดต่อผู้บริหารสำนักงานธุรกิจ และพนักงานสาขา เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม พร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปดำเนินการให้พนักงานในแต่ละสาขาตอบแบบสอบถาม โดยเริ่มเก็บข้อมูลในช่วงเดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม 2552)

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานในธนาคารที่ได้จากการกลุ่ม โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความสะดวกและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม

6. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
7. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนแล้วมาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา และดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ตำแหน่งงานปัจจุบัน และอายุงาน
3. ประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science) รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (Level of Significance) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
 - 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)
 - 3.2 วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 34 - 35)
 - 3.3 วิเคราะห์ระดับความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
 - 3.4 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้การทดลอง t-test
 - 3.5 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way Analysis of Variance
 - 3.6 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติสหพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

4. การแปรผลการวิเคราะห์

4.1 การแปรระดับความต้องการและระดับความสามารถ ใช้วิธีนำคะแนนจากระดับความเครียด และระดับของพฤติกรรม หาค่าเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยการวิเคราะห์ตามมาตรวัดของ Likert Scale แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Class Interval) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. 2549: 193) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

4.2 การตัดสินใจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลใดๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 314)

4.2.1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ .70 ถึง .90) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า .90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

4.2.2 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .50 (ประมาณ .30 ถึง .70) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

4.2.3 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .00 (ประมาณ .30 และต่ำกว่า) ถือว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

4.2.4 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .00 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูล ดังนี้

5.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ใช้ในการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูล ดังนี้

5.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์
f แทน จำนวนหรือความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ $\bar{X}$) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามเป็นค่ากลางที่นิยมใช้กันมากที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 33)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540: 103)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนของข้อมูลทั้งหมด

5.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 35)

$$\alpha = \frac{\overline{k \text{ covariance} / \text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance} / \text{variance}}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
 α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย

5.3.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 173)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$\text{โดยที่ } df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

5.3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 135)

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความ แปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	n-k	MS_w	
ทั้งหมด	SS_t	n-1		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่	k-1	แทน	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_b
	n-k	แทน	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_w
เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution

MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
SS_b	แทน	ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน	ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
K	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

$$\text{โดยค่า } MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsyth
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับ สถิติ Brown-Forsyth
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่} \quad df_w = n-k$$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error (MS_w)

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Kappel. 1982: 153 – 155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
อำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ. ธนาคารกรุงไทย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ
ในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน จำนวน 150 คน การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลความหมายของผล
การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานหลัก
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยหรือคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-test
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
df	แทน	ขั้นความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ.ธนาคารกรุงไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานอำนวยการสินเชื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	53	35.30
หญิง	97	64.70
รวม	150	100.00
2. อายุ		
21 - 30 ปี	52	34.70
31 - 40 ปี	55	36.70
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	43	28.60
รวม	150	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	63	42.00
สูงกว่าปริญญาตรี	87	58.00
รวม	150	100.00
4. สถานภาพ		
โสด	90	60.00
สมรส/อยู่ด้วยกัน	60	40.00
รวม	150	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุงาน		
ไม่เกิน 10 ปี	74	49.30
10 ปี - 19 ปี	35	23.30
ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	41	27.40
รวม	150	100.00
6. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่	67	44.70
เจ้าหน้าที่อาวุโส	34	22.70
หัวหน้าส่วน	31	20.60
รองผู้อำนวยการฝ่าย*	18	12.00
รวม	150	100.00
7. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 20,000 บาท	26	17.30
20,001 - 40,000 บาท	65	43.30
มากกว่า 40,000 บาท	59	39.40
รวม	150	100.00

*เนื่องจากกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงรวมกลุ่มกับหัวหน้าส่วนเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ใช้เป็นตัวอย่าง 150 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 64.70 รองลงมา คือ เพศชายร้อยละ 35.30

อายุ พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาคือ อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 34.70 และอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.60

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อส่วนใหญ่ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.00

สถานภาพ พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อส่วนใหญ่หรือร้อยละ 60.0 อยู่ในสถานภาพโสด รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 40.00

อายุงาน พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ อายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.3 และอายุงาน 10 ปี - 19 ปี ร้อยละ 23.3

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมาคือ ดำรงตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ร้อยละ 22.70 ดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วน ร้อยละ 20.60 และรองผู้อำนวยการฝ่าย ร้อยละ 12.00

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อมีรายได้ 20,001 - 40,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ รายได้มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 39.40 และไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 17.30

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านตำแหน่งงานมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลด้านดังกล่าวมาแบ่งชั้นจำนวน (ความถี่) ใหม่ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานอำนวยการสินเชื่อจำแนกตามตำแหน่งงานโดยจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่	67	44.70
เจ้าหน้าที่อาวุโส	34	22.70
หัวหน้าส่วน /รองผู้อำนวยการฝ่าย	49	32.60
รวม	150	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แบ่งชั้นความถี่ใหม่ พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมา คือ ดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วน/รองผู้อำนวยการฝ่าย ร้อยละ 32.60 และดำรงตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ร้อยละ 22.70

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการขนส่ง
สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่ทำการศึกษานี้ มีทั้งหมด 5 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้าน
สิ่งแวดล้อม ด้านภาระงาน ด้านบทบาทในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านปัจจัยส่วนบุคคล
ซึ่งทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของ
พนักงานอำนวยการขนส่ง

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด
1. ด้านสิ่งแวดล้อม	3.08	0.63	ปานกลาง
2. ด้านภาระงาน	3.08	0.68	ปานกลาง
3. ด้านบทบาทในงาน	2.90	0.65	ปานกลาง
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	2.12	0.81	น้อย
5. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	2.50	0.86	น้อย

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการขนส่งอยู่ในระดับปานกลาง
ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านภาระงาน และด้านบทบาทในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08, 3.08 และ
2.90 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับน้อย ได้แก่ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล และด้าน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และ 2.12 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อมของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด
1. ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของฉัน	3.33	0.95	ปานกลาง
2. สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ฉันกังวลใจ	3.27	0.98	ปานกลาง
3. ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้ฉันเกิดความไม่มั่นคงในงาน	3.02	1.06	ปานกลาง
4. ความขัดแย้งทางการเมืองทำให้ฉันรู้สึกไม่ปลอดภัย	3.28	1.00	ปานกลาง
5. ฉันรับทราบข่าวสารความรุนแรงที่สะท้อนขวัญ	3.29	0.98	ปานกลาง
6. นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของฉัน	2.30	0.90	น้อย
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวม	3.08	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงานอำนวยการวินเชื่อโดยรวม อยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยสิ่งที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความเครียดระดับปานกลาง ได้แก่ 1) ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต 2) การรับทราบข่าวสารความรุนแรงที่สะท้อนขวัญ 3) ความขัดแย้งทางการเมืองทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัย 4) สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้กังวลใจ และ 5) ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้เกิดความไม่มั่นคงในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33, 3.29, 3.28, 3.27 และ 3.02 ตามลำดับ ส่วนสิ่งที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความเครียดระดับน้อย ได้แก่ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดปัญหาต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านภาระงาน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านภาระงานของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านภาระงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด
1. ฉันมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากจนล้นมือ	3.09	1.05	ปานกลาง
2. ฉันได้รับงานมาทำมากอยู่คนเดียวเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	2.58	0.99	น้อย
3. ฉันมีงานมากจนฉันต้องนำงานกลับมาทำที่บ้านบ่อยครั้ง	2.91	1.02	ปานกลาง
4. งานในหน้าที่ที่ฉันทำอยู่นี้ทั้งยากและหนัก	2.96	1.04	ปานกลาง
5. ฉันต้องทำงานอย่างรีบเร่ง แข่งกับเวลาเพื่อให้ทันกำหนด	3.61	1.03	มาก
6. ฉันรู้สึกอึดอัดกับกฎระเบียบในการทำงานที่มากเกินไป	3.18	1.11	ปานกลาง
7. ภาระงานที่ทำอยู่เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ฉันมีปัญหาด้านสุขภาพ	3.13	1.04	ปานกลาง
8. ฉันมักได้รับมอบหมายงานที่ต้องทำให้เสร็จอย่างเร่งด่วน	3.19	1.01	ปานกลาง
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านภาระงานโดยรวม	3.08	0.68	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ปัจจัยด้านภาระงานก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงานอำนวยการวินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยสิ่งที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความเครียดระดับมาก ได้แก่ การที่ต้องทำงานอย่างรีบเร่ง แข่งกับเวลาเพื่อให้ทันกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 สิ่งที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความเครียดระดับปานกลาง ได้แก่ 1) การได้รับมอบหมายงานที่ต้องทำให้เสร็จอย่างเร่งด่วน 2) รู้สึกอึดอัดกับกฎระเบียบในการทำงานที่มากเกินไป 3) ภาระงานที่ทำอยู่เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มีปัญหา

ด้านสุขภาพ 4) มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากจนล้นมือ 5) งานในหน้าที่ที่ทำอยู่นี้ทั้งยากและหนัก และ 6) มีงานมากจนจำเป็นต้องนำงานกลับมาทำที่บ้านบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19, 3.18, 3.13, 3.09, 2.96 และ 2.91 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับน้อยได้แก่ ได้รับงานมาทำมากอยู่คนเดียวเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านบทบาทในงาน

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านบทบาทในงานของพนักงานอำนวยการ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านบทบาทในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด
1. ฉันไม่มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	2.53	1.05	น้อย
2. หน่วยงานนี้ไม่มีเส้นทางความก้าวหน้าที่จะให้ฉันขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม	2.70	1.05	ปานกลาง
3. การนำเสนองานทำให้ฉันวิตกกังวล	2.99	1.08	ปานกลาง
4. เป้าหมายของงานที่ได้รับทำให้ฉันวิตกกังวล	3.22	1.04	ปานกลาง
5. หน่วยงานนี้เปิดโอกาสให้ฉันสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ได้	3.04	1.09	ปานกลาง
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านบทบาทในงานโดยรวม	2.90	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทในงานก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงานอำนวยการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 โดยสิ่งที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความเครียดระดับปานกลางได้แก่ 1) เป้าหมายของงานที่ได้รับทำให้วิตกกังวล 2) หน่วยงานเปิดโอกาสให้สร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ได้ 3) การนำเสนองานทำให้วิตกกังวล 4) หน่วยงานนี้ไม่มีเส้นทางความก้าวหน้าที่จะให้ฉันขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าเดิมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22, 3.04, 2.99 และ 2.70 ตามลำดับ สิ่งที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความเครียดระดับน้อย ได้แก่ การไม่มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียด
1. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยเห็นคุณค่าการทำงาน ของฉันที่ทุ่มเทความพยายาม	2.44	1.08	น้อย
2. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยรับฟังปัญหาหรือช่วย แก้ปัญหาในการทำงานให้กับฉัน	1.97	0.96	น้อย
3. ฉันกับเพื่อนร่วมงานไม่สามารถพูดคุย แลกเปลี่ยนความเห็นกันได้	1.95	0.96	น้อย
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	2.12	0.81	น้อย

จากตาราง 10 พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงานอำนวยการวินเชื่อโดยรวม อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 โดยสิ่งที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความเครียดระดับน้อย ได้แก่ 1) การที่ผู้บังคับบัญชาไม่เคยเห็นคุณค่าการทำงานที่ทุ่มเทความพยายาม 2) ผู้บังคับบัญชาไม่เคยรับฟังปัญหาหรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน และ 3) พนักงานกับเพื่อนร่วมงานไม่สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็นกันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44, 1.97 และ 1.95 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียด
1. ฉันวิตกกังวลใจกับเรื่องในครอบครัว	2.30	1.13	น้อย
2. ฉันมีปัญหาชีวิตที่หนักใจต้องขบคิดอยู่เสมอ	2.47	1.11	น้อย
3. ฉันมักวิตกกังวลใจกับเรื่องในที่ทำงาน	2.60	1.09	น้อย
4. เวลาทำงานถ้าใครมาส่งเสียงดังข้างๆ ฉันจะ ทำต่อไปไม่ได้	2.63	1.08	ปานกลาง
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวม	2.50	0.86	น้อย

จากตาราง 11 พบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงานอำนวยการวินเชื่อระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.50 โดยสิ่งที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความเครียดระดับปานกลาง ได้แก่ เวลาทำงานถ้าใครมาส่งเสียงดังข้างๆ จะทำต่อไปไม่ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ส่วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับน้อย ได้แก่ 1) การวิตกกังวลใจกับเรื่องในที่ทำงาน 2) ปัญหาชีวิตที่หนักใจที่ต้องขบคิดอยู่เสมอ 3) ความวิตกกังวลใจกับเรื่องในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60, 2.47 และ 2.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานอำนวยการเงินเชื่อ สังกัดสำนักงาน
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

ความเครียดของพนักงานอำนวยการเงินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดของพนักงานอำนวยการเงินเชื่อ

อาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกอารมณ์เสียกับ เรื่องที่เกิดขึ้น โดยไม่คาดคิดบ่อยแค่ไหน	2.53	0.98	น้อย
2. ในหนึ่ง เดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกว่าไม่สามารถ ควบคุมสิ่งที่มีความสำคัญในชีวิตได้บ่อยแค่ไหน	2.47	1.06	น้อย
3. ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกกระวนกระวาย และเครียดบ่อยแค่ไหน	2.85	1.06	ปานกลาง
4. ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกขาดความเชื่อมั่น ในการแก้ปัญหาส่วนตัวบ่อยแค่ไหน	2.43	1.02	น้อย
5. ในหนึ่ง เดือนที่ผ่านมาคุณไม่สามารถควบคุม สิ่งที่รบกวนชีวิตของคุณได้บ่อยแค่ไหน	2.49	1.04	น้อย
6. ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกว่าไม่สามารถ ทำทุกสิ่งทุกอย่างได้ตามที่กำหนดบ่อยแค่ไหน	2.49	0.97	น้อย
7. ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกว่าความยุ่งยาก มีมากจนคุณไม่สามารถเอาชนะมันได้ บ่อยแค่ไหน	2.36	1.05	น้อย
ความเครียดโดยรวม	2.52	0.75	น้อย

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานอำนวยการเงินเชื่อมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 โดยในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกกระวนกระวายและเครียด เป็นอาการที่เกิดขึ้นแบบมีความถี่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ส่วนอาการที่เกิดขึ้นแบบมีความถี่ระดับน้อย ได้แก่ 1) ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกอารมณ์เสียกับเรื่องที่เกิดขึ้น โดยไม่คาดคิดบ่อยแค่ไหน 2) ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาไม่สามารถควบคุมสิ่งที่รบกวนชีวิตได้ 3) ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกว่าไม่สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้ตามที่

กำหนด 4) ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาความรู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมสิ่งที่มีความสำคัญในชีวิตได้ 5) ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาความรู้สึกขาดความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาส่วนตัว 6) ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาความรู้สึกว่าความยุ่งยากมีมากจนไม่สามารถเอาชนะมันได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53, 2.49, 2.49, 2.47, 2.43 และ 2.36

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอำนวยการเงินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอำนวยการเงินเชื่อที่ศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาใน 2 เรื่อง คือ ด้านการขาดงาน และด้านการลาออก ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการขาดงานและการลาออกของพนักงานอำนวยการเงินเชื่อ

พฤติกรรมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
ด้านการขาดงาน	2.42	0.66	น้อย
ด้านการลาออก	2.52	0.81	น้อย

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานอำนวยการเงินเชื่อมีพฤติกรรมในการทำงานด้านการลาออกและการขาดงาน อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 และ 2.42 ตามลำดับ

พฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงาน

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงาน

พฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. ฉันขาดงานบ่อยในขณะนี้	1.77	1.05	น้อยที่สุด
2. ฉันจะขาดงานต่อเมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น	3.36	1.43	ปานกลาง
3. ฉันจะทำงานทันที ถ้าฉันได้รับความกดดันในการทำงาน	2.04	1.15	น้อย
4. ฉันรู้สึกเหนื่อยใจ ในขณะนี้ และต้องการหยุดงานเพื่อพักผ่อน	2.51	1.03	น้อย
การขาดงานโดยรวม	2.42	0.66	น้อย

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อมีพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การขาดงานต่อเมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยได้แก่ 1) รู้สึกเหนื่อยใจในขณะนี้ และต้องการหยุดงานเพื่อพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 2) จะทิ้งงานทันที ถ้าได้รับความกดดันในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04 และพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ขาดงานบ่อยในขณะนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.77

พฤติกรรมในการทำงานด้านการลาออก

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมในการทำงานด้านการลาออก

พฤติกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. ในงานที่ทำอยู่ทำให้ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายจนอยากลาออก	2.39	1.08	น้อย
2. ฉันไม่อยากจะคิดสร้างงานใหม่ๆ ให้เป็นภาระกับตนเอง	2.37	1.00	น้อย
3. หากมีโอกาสฉันต้องการจะย้ายไปทำงานกับสำนักงานธุรกิจอื่น	2.40	1.11	น้อย
4. หากมีโอกาสฉันต้องการจะย้ายไปทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ โดยยังคงทำงานกับธนาคารต่อไป	3.07	1.14	ปานกลาง
5. หากมีโอกาสฉันต้องการลาออกจากงานในปัจจุบัน	2.37	1.16	น้อย
การลาออกโดยรวม	2.52	0.81	น้อย

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อ มีพฤติกรรมในการทำงานด้านการลาออก โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ หากมีโอกาสต้องการจะย้ายไปทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ โดยยังคงทำงานกับธนาคารต่อไปค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยได้แก่ 1) หากมีโอกาสต้องการจะย้ายไปทำงานกับสำนักงานธุรกิจอื่น 2) ในงานที่ทำอยู่ทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายจนอยากลาออก 3) ไม่อยากจะคิดสร้างงานใหม่ๆ ให้เป็นภาระกับตนเอง 4) หากมีโอกาสต้องการลาออกจากงานในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40, 2.39, 2.37 และ 2.37 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะให้การทดสอบค่า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติทดสอบ (t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากการทดสอบค่าความแปรปรวน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.798 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับการทดสอบค่า t-test for Equality of means ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานมี ดังนี้

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามเพศ

ความเครียด	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
	F	Sig.	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ความเครียด	.066	.798	ชาย	2.41	0.73	-1.278	148	.203
			หญิง	2.58	0.76			

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความเครียด มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.203 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe เมื่อใดถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความเครียดโดยจำแนกตามอายุโดยใช้ Levene's test

ความเครียด	Levene Statistic	df1	df2	p
ความเครียด	1.412	2	147	.247

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแปรปรวนของความเครียด จำแนกตามอายุมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.247 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ One Way ANOVA

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	2	2.181	1.091	1.961	.144
	ภายในกลุ่ม	147	81.759	.556		
	รวม	149	83.941			

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ One Way Analysis of Variance (One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความเครียดมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.144 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะให้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติทดสอบ (t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากการทดสอบค่าความแปรปรวนพบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.635 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test for Equality of means ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานมี ดังนี้

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความเครียด	Levene's Test for		t-test for Equality of Means					
	Equality of Variances		ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ความเครียด	.226	.635	ปริญญาตรี	2.59	0.73	1.024	148	.307
			สูงกว่าปริญญาตรี	2.46	0.76			

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความเครียด มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.307 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะให้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติทดสอบ (t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากการทดสอบค่าความแปรปรวนพบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.400 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับการทดสอบค่า t-test for Equality of means ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานมี ดังนี้

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามสถานภาพ

ความเครียด	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
	F	Sig.	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ความเครียด	.712	.400	โสด	2.59	0.73	0.430	148	.668
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	2.46	0.76			

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความเครียด มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.668 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe เมื่อใดถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความเครียดโดยจำแนกตามอายุงานโดยใช้ Levene's test

ความเครียด	Levene Statistic	df1	df2	p
ความเครียด	2.521	2	147	.084

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนของความเครียด จำแนกตามอายุงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ One Way ANOVA

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามอายุงาน

ความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.721	.860	1.538	.218
	ภายในกลุ่ม	147	82.220	.559		
	รวม	149	83.941			

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ ที่มีอายุงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ One Way Analysis of Variance (One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความเครียดมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.218 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe เมื่อใดถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความเครียดโดยจำแนกตามตำแหน่งงานโดยใช้ Levene's test

ความเครียด	Levene Statistic	df1	df2	p
ความเครียด	3.116*	2	147	.047

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแปรปรวนของความเครียด จำแนกตามตำแหน่งงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีกลุ่มตำแหน่งงานอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	Statistic	df1	df2	p
ความเครียด	Brown-Forsythe	.368	2	103.170	.693

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsyth จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความเครียดมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.693 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe เมื่อใดถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความเครียดโดยจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ Levene's test

ความเครียด	Levene Statistic	df1	df2	p
ความเครียด	.597	2	147	.552

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแปรปรวนของความเครียด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.552 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ One Way ANOVA

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.845	.922	1.652	.195
	ภายในกลุ่ม	147	82.096	.558		
	รวม	149	83.941			

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ One Way Analysis of Variance (One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความเครียดมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.195 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน
 อำนวนยสินเชื้อสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน
 อำนวนยสินเชื้อ

H_1 : ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน
 อำนวนยสินเชื้อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของ
 ตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson
 Product Moment Coefficient Correlation) การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น
 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน
 เป็นดังนี้

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับความเครียดของ
 พนักงานอำนวนยสินเชื้อเป็นรายด้าน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ความเครียด		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์/ทิศทาง
1. ด้านสิ่งแวดล้อม	.09	.260	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. ด้านภาระงาน	.48**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน
3. ด้านบทบาทในงาน	.43**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.45**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน
5. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	.61**	.000	มีความสัมพันธ์สูงมีทิศทางเดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและความเครียด
 ของพนักงานอำนวนยสินเชื้อ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient
 Correlation) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.260 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น
 หมายความว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของ
 พนักงานอำนวนยสินเชื้อ

ปัจจัยด้านการงาน ด้านบทบาทในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, .000 และ .000 ตามลำดับซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านการงาน ด้านบทบาทในงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของพนักงานอำนวยการขึ้นเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .48, .43, และ .45 ซึ่งหมายถึง ปัจจัยด้านการงาน ด้านบทบาทในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับความเครียด มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านการงาน ด้านบทบาทในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพิ่มขึ้น จะทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอำนวยการขึ้นเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .61 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความเครียดระดับสูง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพิ่มขึ้น จะทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้นระดับสูง

สมมติฐานที่ 9 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานอำนวยการขึ้นเชื่อสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอำนวยการขึ้นเชื่อ

H_1 : ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอำนวยการขึ้นเชื่อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน
อำนวยการสินเชื่อเป็นรายด้าน

พฤติกรรมในการทำงาน	ความเครียด		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์/ทิศทาง
1. ด้านการขาดงาน	.50**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน
2. ด้านการลาออก	.60**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมด้านการขาดงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นหมายความว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .50 หมายความว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับการขาดงานระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้การขาดงานเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

พฤติกรรมด้านการลาออก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นหมายความว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .60 หมายความว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับการลาออกระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากความเครียดเพิ่มขึ้น จะทำให้การลาออกเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

ตาราง 29 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1. พนักงานอำนวยการสินเชื่อที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	t – test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. พนักงานอำนวยการสินเชื่อที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน	One – Way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. พนักงานอำนวยการสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	t – test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. พนักงานอำนวยการสินเชื่อที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	t – test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
5. พนักงานอำนวยการสินเชื่อที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	One – Way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
6. พนักงานอำนวยการสินเชื่อที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
7. พนักงานอำนวยการสินเชื่อที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	One – Way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
8. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ	Pearson correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
9. ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ	Pearson correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลในการปรับระบบการทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานไม่เครียด และสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข คงอยู่ในองค์กรได้อย่างยาวนาน

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดประกอบด้วย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านภาระงาน ปัจจัยด้านบทบาทในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัจจัยส่วนบุคคล กับความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและการออกจากงาน ของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานอำนวยการวินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ตำแหน่งงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม ด้านภาระงาน ด้านบทบาทในงานปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียด
3. ความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้านการขาดงาน และด้านการลาออก

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานอำนวยการสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 192 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานอำนวยการสินเชื่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 150 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ดังนี้ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือนิตยสารต่างๆ และหนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. รวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการ ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ความเครียดและพฤติกรรมในการทำงาน
วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกัน

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป คือ พนักงานอำนวยการสินเชื่อที่มีอายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมในการทำงาน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อ เป็นเพศหญิงร้อยละ 64.70 เพศชายร้อยละ 35.30 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด คือ ร้อยละ 36.70 รองลงมา คือ อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 34.70 มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 58.00 และปริญญาตรี ร้อยละ 42.00 ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 60.0 อยู่ในสถานภาพโสด รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 40.00 มีอายุไม่เกิน 10 ปี มากที่สุด คือ ร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ อายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.3 เป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ ร้อยละ 44.70 รองลงมา คือ ดำรงตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ร้อยละ 22.70 เป็นผู้มียาได้ 20,001 - 40,000 บาท มากที่สุด คือ ร้อยละ 43.30 รองลงมาคือ รายได้ มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 39.40

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคาร กรุงไทย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อสูงที่สุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย 3.08 และด้านภาระงาน มีค่าเฉลี่ย 3.08 ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านบทบาทในงาน ก่อให้เกิดความเครียดระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.90

ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ย 2.12 รองลงมา คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.50 ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับน้อยทั้งสิ้น

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อมีความเครียดระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 โดยอาการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ในหนึ่ง เดือนที่ผ่านมา รู้สึกโกรธวุ่น กระวนแค้นและเครียด (ข้อ 3) ซึ่งเป็นอาการที่เกิดขึ้นมีความถี่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 และอาการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกว่าความยุ่งยากมีมากจนไม่สามารถ เอาชนะมันได้ (ข้อ 7) ซึ่งเป็นอาการที่เกิดขึ้นมีความถี่ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อมีพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงาน และการลาออกระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.42 และ 2.52 ตามลำดับ แต่ระดับการลาออกจะสูงกว่าการขาดงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานอำนวยการวินเชื่อที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียด ของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของพนักงานอำนวยการวินเชื่อที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านภาระงาน ด้านบทบาทในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .48, .43, .45 และ .60 ซึ่งความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง และระดับปานกลาง ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 9 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานและด้านการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .50 และ .61 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และระดับสูง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ.ธนาคารกรุงไทย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานอำนวยการสินเชื่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุดและมากกว่าครึ่งมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เกือบครึ่งมีอายุไม่เกิน 10 ปี เป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ มากที่สุด และมีรายได้ 20,001 - 40,000 บาท มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ ดันติกรกุล (2546) ศึกษาเรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานปฏิบัติการทางด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ)" พบว่า พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสิน ภาค 2 (กรุงเทพฯ) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด ดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย 3.08 และด้านภาระงาน มีค่าเฉลี่ย 3.08 ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของทิวา หอมสวัสดิ์ (2543) ที่พบว่า ครูในโรงเรียนประถมศึกษา มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนมากถึงร้อยละ 64.7 และมีความเครียดอยู่ในระดับสูงถึงร้อยละ 18.5 ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ครูในโรงเรียนประถมศึกษาเกิดความเครียดอันดับแรกมาจากเรื่อง ภาวะเศรษฐกิจ และเรื่องเงิน อันดับสองมาจากเรื่องงาน อันดับสามมาจากเรื่องส่วนตัว การที่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่อสูงสุด เพราะในปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบกับปัญหาภาวะเศรษฐกิจถดถอยในขณะนี้สินค้าอุปโภคบริโภคและบริการต่างๆ มีราคาแพง แต่เงินเดือนไม่มีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้น อีกทั้งต้องเสี่ยงต่อภาวะการถูกให้ออกจากงาน เพราะบริษัทต้องการลดต้นทุน จึงอาจกล่าวได้ว่า ในปัจจุบันปัญหาเศรษฐกิจทั้งระดับมหภาคและจุลภาค เป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลในสังคม ซึ่งจะเห็นได้จากคำตอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบุว่า "ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของฉัน" มีค่าเฉลี่ย 3.33 นอกจากนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดอีกประการคือ ปัญหาทางการเมืองที่รุนแรงมากขึ้นทุกวัน ซึ่งจะเห็นได้จากคำตอบที่ระบุว่า "ฉันรับทราบข่าวสารความรุนแรงที่สะท้อนขวัญ" มีค่าเฉลี่ย 3.29 และ "ความขัดแย้งทางการเมืองทำให้ฉันรู้สึกไม่ปลอดภัย" มีค่าเฉลี่ย 3.28 สอดคล้องกับที่ David Lewis (1993) กล่าวว่า มีสิ่งต่างๆ มากมายที่อยู่รอบตัวเรา และถือว่าเป็นปัจจัยแห่งความเครียดและเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับกว้าง เช่น ปัญหาความไม่แน่นอนทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง หรือสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปที่เต็มไปด้วยมลภาวะ ความแน่นอนของประชากร

นอกจากนี้ปัจจัยด้านการงานยังเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดให้กับพนักงานอำนวยการสินเชื่อ โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและก่อให้เกิดความเครียดระดับมาก คือ “ฉันต้องทำงานอย่างรีบเร่งแข่งกับเวลาเพื่อให้ทันกำหนด” ที่เป็นเช่นนี้สืบเนื่องด้วยจากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ประชาชนและกิจการต่างๆ ย่อมมีปัญหาทางการเงิน จึงหันมากู้เงินกับธนาคารเพิ่มขึ้นเพื่อนำมาใช้จ่ายในชีวิตหรือเพิ่มสภาพคล่องให้กับกิจการ ทำให้พนักงานอำนวยการสินเชื่อต้องมีการงานเพิ่มขึ้นไปด้วยเพราะ หน้าที่การอำนวยการสินเชื่อคือการรวบรวมเอกสารหลักฐานของลูกค้า เพื่อประกอบการพิจารณาคำขอสินเชื่อ ให้เพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้วยการเร่งรีบทำงานที่ต้องให้ทันต่อเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าผู้ขอมากที่สุด จึงสร้างความเครียดให้กับพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สอดคล้องกับที่ Cooper & Marchall (1978) กล่าวว่า ลักษณะของงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดความเครียด ซึ่งได้แก่สภาพการทำงานที่มี ปริมาณมาก ใช้แรงกายมาก การตัดสินใจสูง จะเกิดอาการเบื่อหน่าย ถดถอย เมื่อทำงานเกินกำลังอยู่เป็นเวลานาน ใช้เวลาการทำงานมากกว่าปกติ สภาพการทำงานที่มีเสียงดังแรง สั่น สะเทือน ความร้อน กลิ่น คับ สกปรก เป็นต้น

3. จากผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อมีความเครียดระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของชวลัญญา (2547) พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะพนักงานอำนวยการสินเชื่อที่เป็นกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ครึ่งหนึ่งมีอายุงานตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความคุ้นเคย หรือความสัมพันธ์เป็นอย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับที่ Robbins & Judge (2007) ระบุว่า ประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดจากงาน เพราะบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานสูงจะเข้าใจลักษณะและปัญหาของงานตลอดทั้งวิธีปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะทำให้เขาไม่เครียดในการทำงาน นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อส่วนใหญ่ค่อนข้างมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ซึ่งถือว่ามีรายได้สูง ดังนั้นความกังวลเกี่ยวกับงาน และความมั่นคงในชีวิตทั้งด้านหน้าที่การงานและการเงินมีน้อย ความเครียดของพนักงานจึงมีน้อยไปด้วย

4. จากผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานอำนวยการสินเชื่อมีพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงาน และการลาออกระดับน้อย ที่เป็นเช่นนี้เพราะพนักงานอำนวยการสินเชื่อครึ่งหนึ่งมีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และเกือบครึ่งมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และอีกร้อยละ 39.40 มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ซึ่งผลงานวิจัยของ Eisenberger et al., (1990) พบว่าความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนขององค์กรในด้านรายได้ และงานวิจัยของ Mathieu & Farr (1991) ที่พบว่าหนึ่งในองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร คือ อายุงาน นั่นคือ เมื่อพนักงานอำนวยการสินเชื่อมีความมั่นคงทางรายได้และการงานเป็นอย่างดี และทำงานกับธนาคารกรุงไทยมานานย่อมมีความผูกพันกับ

ธนาคาร พร้อมที่จะทุ่มเททำงานให้กับธนาคาร ดังนั้นการที่จะขาดงานหรือลาออกจึงมีอยู่ในระดับน้อย

5. จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านภาระงาน ด้านบทบาทในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความเครียดของพนักงานอำนวยการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานอำนวยการสินเชื่อยังมีภาระงาน และบทบาทในงานมาก มีปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามากและมีปัญหาส่วนตัวมาก ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความเครียดมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับที่ Brimm (1983) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า หนึ่งในองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความเครียดคือ ภารกิจที่มากเกินไป บทบาทในงานที่มากหรือน้อยเกินไป ในขณะที่ Arnold and Feldman (1991) สรุปว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์ประกอบส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงาน

6. จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานและด้านการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานอำนวยการสินเชื่อมีความเครียดมาก ก็มีแนวโน้มที่จะขาดงานหรือลาออกจากงานได้มากขึ้น เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนที่มักจะมีพฤติกรรมชอบที่จะหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นทุกข์ ชอบอยู่ในสถานการณ์ที่มีความสุข ดังนั้นในสภาพการณ์ทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่เกิดความเครียด เขาก็มักจะหลีกเลี่ยงจากงานนั้นโดยขาดงานบ่อยๆ หรือรุนแรงถึงขั้นลาออกจากงานไปเลย สอดคล้องกับที่ พสุ เตชะรินทร์ (2553) ระบุว่า จากผลการสำรวจของบริษัทชื่อดังแห่งหนึ่ง คือ Watson Wyatt ชี้ให้เห็นว่า การที่ความเครียดจากการทำงานเพิ่มขึ้น จะเป็นสาเหตุสำคัญให้พนักงานลาออกมากขึ้น และจากการศึกษาของ สุทธิณีย์ แก้วเจริญ (2541) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน ซึ่งมีปัจจัยย่อยได้แก่ ไม่ชอบหัวหน้างาน งานที่ทำมีอันตรายต่อสุขภาพ ได้รับความเครียดจากงานที่ทำ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ชอบเพื่อนร่วมงาน และงานที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. องค์การควรสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่ เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน ช่วยลดความเครียดให้กับพนักงาน ซึ่งจากผลการศึกษาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ และสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงานอำนวยการสินเชื่อ ดังนั้นการสร้างขวัญและกำลังใจ จะช่วยให้พนักงานลดความเครียดจากปัญหาเศรษฐกิจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทุ่มเทในงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพในงานเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง เป็นต้น

2. ผู้บริหารองค์การควรพยายามจัดกิจกรรมในการผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงาน อาทิ กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ กิจกรรมพักผ่อนประจำปี กิจกรรมสังสรรค์ตามเทศกาลต่างๆ บ้าง ควรจัดกิจกรรมสื่อสร้างสรรค์ในองค์การ เน้นให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้งด้านความคิดเห็นประเด็นต่างๆ ในปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาการเมือง ซึ่งจะเป็นผลเสียก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงาน และอาจจะทำให้เกิดปัญหาความแตกแยกในที่ทำงาน การได้ผ่อนคลายความเครียด ก็อาจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผู้บริหารควรปรับปรุงกระบวนการทำงานและจัดสรรอัตรากำลังในแต่ละหน่วยงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ซึ่งจากผลการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านภาระงาน ได้แก่ การที่ภาระงานรับผิดชอบล้นมือ การทำงานที่ต้องเร่งรีบแข่งกับเวลา ให้เสร็จตามกำหนด กฎระเบียบในการทำงานที่มากเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงาน ดังนั้น การปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานให้เกิดความยืดหยุ่นทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น การพิจารณาวิเคราะห์ค่างาน เพื่อจัดสรรอัตรากำลังพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน จะช่วยลดความเครียดจากภาระงานที่ล้นมือและต้องเร่งรีบ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลา ซึ่งหากพนักงานเกิดความเครียดก็จะส่งผลต่อสุขภาพกาย และสุขภาพใจ ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการขาดงาน ทำให้ต้องหาพนักงานทดแทนส่งผลให้ต้นทุนด้านพนักงานเพิ่มขึ้น

4. ผู้บริหารควรกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าตามสายงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อสร้างคุณค่าของตนเองให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เปิดโอกาสให้สร้างผลงานใหม่ๆ ให้กับองค์การ ซึ่งจากผลการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุงานประมาณ 10 ปี เป็นกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ของธนาคาร เป็นบุคลากรที่อยู่ในสายงานที่สร้างรายได้ให้กับธนาคาร เมื่อพนักงานไม่มีความชัดเจนในเส้นทางความก้าวหน้า เกิดความเครียด อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง

5. ผู้บริหารควรชี้แจงเป้าหมายการทำงานให้พนักงานรับทราบและสร้างความเข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน กำหนดแนวทางการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและขององค์การ ซึ่งจากผลการศึกษาเป้าหมายของงานทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวล และก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้น หากพนักงานรับทราบเป้าหมายการทำงานร่วมกัน และมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจน สามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย ทำให้ช่วยลดความเครียดให้กับพนักงาน และบรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป

6. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญการความสัมพันธ์ในหน่วยงาน เนื่องจากการทำงานอันอาศัยเชื่อเป็นลักษณะงานที่สร้างรายได้ให้กับธนาคาร ต้องดำเนินการตามเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจากผลการศึกษาพนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันดีในหน่วยงาน สามารถพูดคุยปรึกษากันได้ ทำให้

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก่อให้เกิดความเครียดในระดับน้อย ดังนั้น จึงควรรักษาความสัมพันธ์ที่ดีทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานด้วยกัน

7. ผู้บริหารควรศึกษาแนวทางในการเผชิญความเครียดวิธีต่างๆ เพื่อสร้างทักษะให้กับพนักงานในการลดความเครียดจากปัจจัยด้านต่างๆ ซึ่งจากผลการศึกษานักงานอำนวยการเชื่อมีความเครียดในระดับน้อยและปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะพนักงานอำนวยการเชื่อส่วนใหญ่อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ และมีความสัมพันธ์เป็นอย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากงานอำนวยการเชื่อเป็นลักษณะงานที่มีความเครียดอยู่แล้ว หากเป็นความเครียดในระดับต่ำก็จะกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันในการทำงาน ดังนั้น จึงควรหาแนวทางป้องกันมิให้ความเครียดของพนักงานมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

8. ผู้บริหารควรมีการชักนำและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานรวมทั้งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น โดยควรมีการอธิบาย วัตถุประสงค์ของงานให้พนักงานทราบ และควรมีการให้รางวัลแก่พนักงานบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน และยังเป็นกระตุ้นให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ผู้บริหารควรกระตุ้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจากผลการศึกษานักงานอำนวยการเชื่อยังมีภาระงาน และบทบาทในงานมาก มีปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชามาก และมีปัญหาส่วนตัวมาก ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความเครียดมากขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้หากพนักงานมีความพึงพอใจในงาน ได้รับบทบาทในการทำงานที่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างสูง เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานก็จะเป็นแนวทางหนึ่งในการป้องกันการขาดงานหรือการลาออกจากงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลว่า ปัจจัยใดที่จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เผชิญความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด
2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมเผชิญความเครียดอย่างสร้างสรรค์ของพนักงานอำนวยการเชื่อ เพื่อป้องกันพฤติกรรมขาดงานและการลาออกของพนักงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรกฎ สุวรรณอักษรเดชา. (2551). ผลของโปรแกรมการจัดการกับอาการร่วมกับการบริหารกาย-จิตแบบชี้ถึงต่อความเครียดและระดับคอร์ติซอลในผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง. สืบค้นวันที่ 12 กรกฎาคม 2552, จาก <http://www.thesis.grad.chula.ac.th/abstracts/docs/4977553436.doc>.
- กรมการแพทย์. (2533). ความเครียดในบทวิทยุเรื่อง ความเครียดและข้อคิดเพื่อชีวิตเป็นสุข. กรุงเทพฯ: กองสุขภาพจิต.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กาญจนา เหมะธรร. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จตุพร ชัยนักร. (2540). ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.บ. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชวัลญา ชีวะพฤษ. (2547). ปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ วท.บ. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นราเดช ทิพรัักษ์. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2. วิทยานิพนธ์ วท.บ. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- แบบวัดการรับรู้ความเครียด. สืบค้นเมื่อ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2552, จาก <http://www.psy.cum.edu/~scoken/pss.html>
- ประณิตา ประสงค์จรรยา. (2541). ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ประวัติธนาคาร บมจ. ธนาคารกรุงไทย. สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 กรกฎาคม, จาก

http://www.ktb.co.th/th/about_ktb/main_profile.jsp

ปราณี มิ่งขวัญ; ลีนอง โปธิบาล; และ อัครอนงค์ ปราโมช. (2543). *ความเครียดและการเผชิญความเครียดในผู้ป่วยสูงอายุโรคหลอดเลือดสมอง*. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2552, จาก

<http://www.jvkk.go.th/researchnew/qresearch.asp?code=1531>.

พรพรรณ อนันทรารวัน. (2548). *ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มรรยา รุจิวิทย์. (2548,4) สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2552, จาก

<http://Learners.in.th/file/babygroup/Chapter 2.doc>

เมตตา สิงห์คำปอง. (2544). *ความเครียดของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สุภัทรา พินทุพันธ์. (2543). *ความเครียด และกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

สุรพงษ์ ชูเดช. (ม.ป.ป.). *จิตวิทยาทั่วไป (SSC231)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2552, จาก <http://www.eu.lib.kmutt.ac.th/elearning/Courseware/SSC231/content.html>

อรุณเดช จันทรงามศรี. (2542). *การศึกษาบุคลิกภาพกับความเครียดของครูโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครอุดรธานี*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร

อังศินันท์ อินทรกำแหง ; อรพินท์ ชูชม; และ อัจฉรา สุขารมณ. (2550). *การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและดัชนีวัดภาวะวิกฤตสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่ทำงานนอกบ้านในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. งานวิจัยฉบับที่ 108 สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Lavant, Bruce D. (1990). *A Comparative Student Stress-Related Factors in the Work..* n.p.: Environment of the Student Personal Administrator.

- Lewis, D.J.; & Robinson, J.A. (1986). Coping with ICU Work Related Stressors : A Study.
Z Critical Care Nurse. (10): 38 – 43.
- Sely, H. (1976). *The Stress of Life (Rev.ed.)*. New York: McGraw Hill Book.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rd ed. Tokyo: Harpa
International Edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

**ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการ
สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย**

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง “ความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย” คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่มีเปิดเผยที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากนำผลรวมต่างๆ ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ
สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ให้ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

21 – 30 ปี

☐

31 – 40 ปี

☐

41 – 50 ปี

☐

51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

☐

โสด

☐

สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐

หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. อายุการทำงานใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย

☐

ไม่เกิน 10 ปี

☐

10 ปี - 19 ปี

☐

20 ปี - 29 ปี

☐

30 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

☐

เจ้าหน้าที่

☐

เจ้าหน้าที่อาวุโส

☐

หัวหน้าส่วน

☐

รองผู้อำนวยการฝ่าย

7. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐

ไม่เกิน 20,000 บาท

☐

20,001 - 40,000 บาท

☐

40,001 - 60,000 บาท

☐

60,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

กรุณาแสดงความคิดเห็นที่มีต่อตัวท่านเองในปัจจุบัน โดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (แทบไม่เป็นจริงว่ามีปรากฏขึ้นกับท่าน)	ไม่เห็นด้วย (มีความเป็นจริงปรากฏกับท่านอยู่เล็กน้อย)	ไม่แน่ใจ (มีความเป็นจริงปรากฏกับท่านอยู่บ้าง)	เห็นด้วย (มีความเป็นจริงปรากฏกับท่านมากพอสมควร)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีความเป็นจริงปรากฏกับท่านมากที่สุด)
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม					
1. ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของฉัน					
2. สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ฉันกังวลใจ					
3. ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทำให้ฉันเกิดความไม่มั่นคงในงาน					
4. ความขัดแย้งทางการเมืองทำให้ฉันรู้สึกไม่ปลอดภัย					
5. ฉันรับทราบข่าวสารความรุนแรงที่สะท้อนขวัญ					
6. นวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของฉัน					
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านภาระงาน					
7. ฉันมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากจนล้นมือ					
8. ฉันได้รับงานมาทำมากอยู่คนเดียวเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน					
9. ฉันมีงานมากจนฉันต้องนำงานกลับมาทำที่บ้านบ่อยครั้ง					
10. งานในหน้าที่ที่ฉันทำอยู่นี้ทั้งยากและหนัก					
11. ฉันต้องทำงานอย่างรีบเร่ง แข่งกับเวลาเพื่อให้ทันกำหนด					
12. ฉันรู้สึกอึดอัดกับกฎระเบียบในการทำงานที่มากเกินไป					
13. ภาระงานที่ทำอยู่เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ฉันมีปัญหาด้านสุขภาพ					
14. ฉันมักได้รับมอบหมายงานที่ต้องทำให้เสร็จอย่างเร่งด่วน					

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (แทบไม่เป็นจริงว่าสัมพันธ์กับท่าน) (1)	ไม่เห็นด้วย (มีความเป็นจริงปรากฏกับท่านอยู่เล็กน้อย) (2)	ไม่แน่ใจ (มีความเป็นจริงปรากฏกับท่านอยู่บ้าง) (3)	เห็นด้วย (มีความเป็นจริงปรากฏกับท่านมากพอควร) (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีความเป็นจริงปรากฏกับท่านมากที่สุด) (5)
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านบทบาท					
15. ฉันไม่มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
16. หน่วยงานนี้ไม่มีเส้นทางความก้าวหน้าที่จะให้ฉันขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม					
17. การนำเสนองานทำให้ฉันวิตกกังวล					
18. เป้าหมายของงานที่ได้รับทำให้ฉันวิตกกังวล					
19. หน่วยงานนี้เปิดโอกาสให้ฉันสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ได้					
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
20. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยเห็นคุณค่าการทำงานของฉันที่ทุ่มเทความพยายาม					
21. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยรับฟังปัญหาหรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้กับฉัน					
22. ฉันกับเพื่อนร่วมงานไม่สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็นกันได้					
ปัจจัยส่วนบุคคล					
23. ฉันวิตกกังวลใจกับเรื่องในครอบครัว					
24. ฉันมีปัญหาชีวิตที่หนักใจต้องขบคิดอยู่เสมอ					
25. ฉันมักวิตกกังวลใจกับเรื่องในที่ทำงาน					
26. เวลาทำงานถ้าใครมาส่งเสียงดังข้างๆ ฉันจะทำต่อไปไม่ได้					

ส่วนที่ 3 ความเครียดของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.

ธนาคารกรุงไทย

คำชี้แจง : โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เคย (ไม่เคยเกิดความรู้สึกนั้นเลยใน หนึ่งเดือน) (1)	นาน ๆ ครั้ง (เกิดความรู้สึกนั้นประมาณ 1-3 ครั้งในหนึ่งเดือน) (2)	บางครั้ง (เกิดความรู้สึกนั้นสัปดาห์ละ 1-2 ครั้งในหนึ่งเดือน) (3)	บ่อยครั้ง (เกิดความรู้สึกนั้นสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ในหนึ่ง เดือน) (4)	บ่อยครั้งมาก (เกิดความรู้สึกนั้นเป็นประจำทุกวัน) (5)
1. ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมา ญรู้สึกอารมณ์เสียกับเรื่องที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดบ่อยแค่ไหน					
2. ในหนึ่ง เดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมสิ่งที่มีความสำคัญในชีวิตได้ บ่อยแค่ไหน					
3. ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมา คุณรู้สึกกระวนกระวายและเครียด บ่อยแค่ไหน					
4 ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมา คุณรู้สึกขาดความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาส่วนตัว บ่อยแค่ไหน					
5. ในหนึ่ง เดือนที่ผ่านมา คุณไม่สามารถ ควบคุม สิ่งที่รบกวนชีวิตของคุณได้บ่อยแค่ไหน					
6. ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมาคุณรู้สึกว่าไม่สามารถ ทำทุกสิ่งทุกอย่างได้ตามที่กำหนด บ่อยแค่ไหน					
7. ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมา คุณรู้สึกว่าความยุ่งยากมีมากจนคุณไม่สามารถเอาชนะมันได้ บ่อยแค่ไหน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงาน
ธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

กรุณาแสดงความคิดเห็นที่มีต่อตัวท่านเองในปัจจุบัน โดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมในการทำงาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
ด้านการขาดงาน					
32.ฉันขาดงานบ่อยในขณะนี้					
33.ฉันจะขาดงานต่อเมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น					
34.ฉันจะทำงานทันที ถ้าฉันได้รับความกดดันในการทำงาน					
35.ฉันรู้สึกเหนื่อยใจ ในขณะนี้ และต้องการหยุดงานเพื่อพักผ่อน					
ด้านการออกจากงาน					
36. ในงานที่ทำอยู่ทำให้ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายจนอยากลาออก					
37.ฉันไม่อยากจะคิดสร้างงานใหม่ๆ ให้เป็นภาระกับตนเอง					
38. หากมีโอกาสฉันต้องการจะย้ายไปทำงานกับสำนักงานธุรกิจอื่น					
39. หากมีโอกาสฉันต้องการจะย้ายไปทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ โดย ยังคงทำงานกับธนาคารต่อไป					
40. หากมีโอกาสฉันต้องการลาออกจากงานในปัจจุบัน					

ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์

กรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/11 ๕๑ ๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓๘ พฤศจิกายน 2552

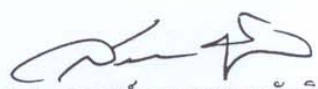
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางเจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่าง ความเครียด และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถามลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจ ขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางเจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-4015-029



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/11/๙๘

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางเจริญศรี วิสุทธีเนตรสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่าง ความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกฤตดา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.รักษ์พงศ์ วงศาโรจน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน อำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางเจริญศรี วิสุทธีเนตรสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/11198

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางเจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่าง ความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.รักษพงษ์ วงศาโรจน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบสอบถามลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน อำนวยการวินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลาง นครหลวง บมจ.ธนาคารกรุงไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางเจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางเจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล
วันเดือนปีเกิด	29 กันยายน 2510
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	65/2 ถนนวุฒากาศ 53 แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการสำนักงานธุรกิจ - ธุรกิจสัมพันธ์ สำนักงานธุรกิจสามยอด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บมจ. ธนาคารกรุงไทย อาคารสวนมะลิ ชั้น 3 เลขที่ 20 ถนนยุคล 2 แขวงวัดเทพศิรินทร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	ปริญญาตรี สาขาการจัดการ เอกวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2553	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ