

การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ
พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
ภูษณิศา แซ่โจ้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
สิงหาคม 2550

การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ
พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ
ของ
ภุษณิศา แซ่โจ้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
สิงหาคม 2550

ภุชณิศา แซ่โจ้ว. (2550). การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ กับความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็น พนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว แบบสอบถามความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน และแบบสอบถามบุคลิกภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบและการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้ t-test และ F-test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

1.1 ระดับความเครียดของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของ ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ด้านนโยบายในการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรู้สึก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับต่ำ

1.2 ระดับความเครียดของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ พนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

1.2.1 วิธีแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และด้านนโยบายในการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.2.2 วิธีแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านนโยบายในการบริหารงาน อยู่ในระดับต่ำ

1.2.3 วิธีแบบหลีกเลี่ยงของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับต่ำ

2. พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ มีความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ

2.1 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีอายุตั้งแต่ 35-50 ปี และ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2.2 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยทั้งสถานภาพโสด และสมรส มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2.3 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ 0-10 ปี มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2.4 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามบุคลิกภาพ โดยพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

3. พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ

3.1 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งอยู่ในระดับปานกลาง แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และแบบมุ่งแก้ไขหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ อายุตั้งแต่ 35-50 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่ง แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบมุ่งแก้ไขหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งอยู่ในระดับต่ำ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบมุ่งแก้ไขหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

จำแนกตามที่มีสถานภาพโสด มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุในระดับต่ำ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และแบบหลีกเลี่ยงหนีอยู่ในระดับต่ำ ส่วนสถานภาพสมรสแล้ว มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงหนีอยู่ในระดับต่ำ

3.3 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0-10 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงหนีอยู่ในระดับปานกลาง ประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงหนีอยู่ในระดับต่ำ ประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุในระดับต่ำ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และแบบหลีกเลี่ยงหนีอยู่ในระดับต่ำ

3.4 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

จำแนกตามบุคลิกภาพ โดยพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุในระดับต่ำ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และแบบหลีกเลี่ยงหนีอยู่ในระดับต่ำ

A STUDY OF STRESS AND COPING STRESS METHODS
OF BANK OFFICERS, VERIFY CHEQUE PROCESSING TEAM
OF A COMMERCIAL BANK, HEAD OFFICE

AN ABSTRACT
BY
POOSANISA SAE-NGOW

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for
Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University

August 2007

Poosanisa Sae-ngow. (2007). **A study of stress and coping stress methods of bank officers, verify cheque processing team of a commercial bank, head office.**

Master's Project, M.Ed. (Psychology and Counseling). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Master Anusorn Attasiri

The purposes of this research were to study stress and coping stress methods at work and to compare the difference between age, marital status, working experience, and personality with stress and coping stress methods of bank officers, verify cheque processing team of a commercial bank, head office. The population of this study were 40 bank officers who have been working for verify cheque processing team of the Siam Commercial Bank, head office. The instrument used for data collection was the questionnaire with dividing into 3 parts : personal data, stress and coping stress methods, and personality. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

Research results were as the followings:

1. The stress level and coping stress methods of bank officers, verify cheque processing team of the Siam Commercial Bank, head office as the followings :

1.1 The stress level of bank officers, verify cheque processing team of the Siam Commercial Bank, head office as a whole was at low level, when considered in each aspect found that relationship with a supervisor and management policy were at moderate level; career advancement, feelings, relationship with colleagues, and job character were at low level.

1.2 The stress level of bank officers, verify cheque processing team of the Siam Commercial Bank, head office when considered on age had found that stress as a whole and in each aspect had no difference

1.2.1 The problem focused coping method of bank officers, verify cheque processing team of the Siam Commercial Bank, head office as a whole was at low level, when considered in each aspect had found that feelings, job character, relationship with colleagues and career advancement were at low level; relationship with a supervisor and management policy were at moderate level.

1.2.2 The emotional focused coping method of bank officers, verify cheque processing team of the Siam Commercial Bank, head office as a whole was at moderate level, when considered in each aspect had found that feelings, job character, and

relationship with a supervisor were at moderate level; relationship with colleagues, career advancement and management policy were at low level.

1.2.3 The avoiding method of bank officers, verify cheque processing team of the Siam Commercial Bank, head office as a whole and as considered in each aspect was at low level.

2. Stress of bank officers, verify cheque processing team of the Siam Commercial Bank, head office as classified by the variables on age, marital status, working experience and personality

2.1 Stress in working of bank officers, verify cheque processing team as classified by age, it was found that the age of below 35 years old was at moderate level; the age of 35-50 years old and 51 years old up were at low level.

2.2 Stress in working of bank officers, verify cheque processing team as classified by marital status, it was found that the status of single and married were at low level.

2.3 Stress in working of bank officers, verify cheque processing team as classified by working experience, it was found that working experience of 0-10 years was at moderate level; and working experience of 11-20 years and 21 years up were at low level.

2.4 Stress in working of bank officers, verify cheque processing team as classified by personality, it was found that both type A and type B personality were at low level.

2.5 Stress in working of bank officers, verify cheque processing team as classified by personality, it was found that both type A and type B personality were at low level.

3. Coping stress method of bank officers, verify cheque processing team of the Siam Commercial Bank, head office as classified by the variables on age, marital status, working experience and personality

3.1 Coping stress method of bank officers, verify cheque processing team as classified by age, it was found that the age of below 35 years old, there were the problem focused coping method and the emotional focused coping method at moderate level and the avoiding method at low level; the age of 35-50 years old, there were the problem focused coping method, the emotional focused coping method and the avoiding method at low level; and 51 years old up, there were the problem focused coping method at low level, the emotional focused coping method and the avoiding method at moderate level.

3.2 Coping stress method of bank officers, verify cheque processing team as classified by marital status, it was found that the status of single, there were the problem focused coping method at low level, the emotional focused coping method at moderate level and the avoiding method at low level; and the married status, there were the problem focused coping method, the emotional focused coping method and the avoiding method at low level.

3.3 Coping stress method of bank officers, verify cheque processing team as classified by working experience, it was found that working experience of 0-10 years, there were the problem focused coping method, the emotional focused coping method and the avoiding method at moderate level; working experience of 11-20 years, there were the problem focused coping method, the emotional focused coping method and the avoiding method at low level; and 21 years up there were the problem focused coping method at low level, the emotional focused coping method at moderate level and the avoiding method at low level.

. 3.4 Coping stress method of bank officers, verify cheque processing team as classified by personality, it was found type A and type B personality, there were the problem focused coping method at low level, the emotional focused coping method at moderate level and the avoiding method at low level.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ อนุสรณ์ อรรถศิริ ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ผศ.ทศพร มณีศรีขำ และ ผศ.นันทา สุรักษา กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ท่านทั้งสามได้เสียสละเวลา อันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการ จัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัยและรู้ถึงคุณค่า ของงานวิจัยที่จะช่วยให้การทำงานในด้านการพัฒนาเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น และท่านทั้งสาม ยังเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ. ชูชีพ อ่อนโคกสูง ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง ดร.อดิศักดิ์ จินดานุกูล ที่ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและกรุณาให้ ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจน ถ่ายทอดประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณผู้จัดการทีมตรวจสอบ เช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่ให้ความกรุณาอนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อการ วิจัย และขอขอบคุณบุคลากรของทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือใน การตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ พี่สาว สามี ลูก ๆ และเพื่อน ๆ สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะ แนว โดยเฉพาะคุณนฤมล มงคลแท้ คุณณภัสนันท์ แจ่มฟูง คุณปาริฉัตร หวังดี ร้อยตรีวิษณุรักษ์ ขันทองทิพย์ ส.ต.ต.ภัทรพล นัยจิตร และเพื่อน ๆ พี่ ๆ ที่ทำงาน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็น กำลังใจที่ดีมาโดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นพยายามจนประสบความสำเร็จ

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ คุณแม่ พี่สาวทั้ง สอง ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังคุณงามความดีและความมานะอดทน สามีและลูก ๆ ที่คอยเป็น กำลังใจตลอดมา ตลอดจนครูบาอาจารย์ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐาน สำคัญทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้ทั้งกำลังกายและกำลังใจที่ดี เยี่ยม

ภูษณิศา แซ่ไ้ว

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ขั้นตอนการปฏิบัติงานของทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ	3
ความมุ่งหมายในการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
แหล่งข้อมูล	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมุติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	7
ความหมายของความเครียด	7
สาเหตุของความเครียด	9
ความเครียดในการทำงาน	13
ทฤษฎีความเครียด	16
ประเภทของความเครียด	17
ผลจากความเครียด	19
ระดับของความเครียด	20
ขั้นตอนการปฏิบัติงานของทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ	20
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	23
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญความเครียด	24
ความหมายของการเผชิญความเครียด	24
ประเภทของวิธีการเผชิญความเครียด	25
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญความเครียด	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)		
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	31
	ความหมายของบุคลิกภาพ	31
	ทฤษฎีบุคลิกภาพและพัฒนาการของบุคลิกภาพ	31
	ประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอ	
	และบุคลิกภาพแบบบี	32
	การวัดบุคลิกภาพแบบเอ และ บุคลิกภาพแบบบี	33
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	34
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	35
	แหล่งข้อมูล.....	35
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
4	การวิเคราะห์ข้อมูล	42
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผล	42
	การวิเคราะห์ข้อมูล	42
	ตอนที่ 1 การแสดงข้อมูลด้านส่วนตัวของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ	
	ของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม	
	อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ	
	โดยการหาค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ	43
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดและวิธีเผชิญ	
	ความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของ	
	ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ใช้การวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
	และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

4 (ต่อ)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดและวิธีเผชิญความเครียด ในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทย พาณิชย์สำนักงานใหญ่ใช้การวิเคราะห์โดยการ หาค่า t-test	46
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดและวิธีเผชิญความเครียด ในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทย พาณิชย์สำนักงานใหญ่ ใช้การวิเคราะห์โดยการ หาค่า F-test	49

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
ความมุ่งหมายในการวิจัย	60
ความสำคัญของการวิจัย	60
แหล่งข้อมูล	60
ตัวแปรที่ศึกษา	60
การสร้างเครื่องมือ	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
สรุปผลการวิจัย	62
อภิปรายผลการวิจัย	64
ข้อเสนอแนะ	70

บรรณานุกรม	72
------------------	----

ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	78
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือ	91
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	98
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	103

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	105
--------------------------------	-----

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของ ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ	43
2	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่.....	44
3	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิธีเผชิญความเครียดในการ ทำงานของของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคาร ไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่.....	45
4	เปรียบเทียบความความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามบุคลิกภาพ	46
5	เปรียบเทียบวิธีเผชิญความความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามบุคลิกภาพ	46
6	เปรียบเทียบวิธีเผชิญความความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามบุคลิกภาพ	47
7	เปรียบเทียบวิธีเผชิญความความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามบุคลิกภาพ	47
8	เปรียบเทียบความความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามสถานภาพ	48
9	เปรียบเทียบวิธีเผชิญความความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามสถานภาพ	48
10	เปรียบเทียบวิธีเผชิญความความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามสถานภาพ	49
11	เปรียบเทียบวิธีเผชิญความความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามสถานภาพ	49
12	การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ ของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามอายุ.....	50
13	การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ ของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามประสบการณ์.....	51

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามอายุ.....	52
15 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามประสบการณ์.....	53
16 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามอายุ.....	54
17 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามประสบการณ์.....	55
18 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ของพนักงานพนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์	56
19 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ด้านนโยบายในการบริหารงาน ของพนักงานพนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์	56
20 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามอายุ.....	57
21 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามประสบการณ์.....	58
22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยง ด้านนโยบายในการบริหารงาน ของพนักงานพนักงานที่มตรวจสอบเช็ค เรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์	59

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความเครียดในการทำงานของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของ ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่	92
24 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของพนักงานทีม ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่.....	93
25 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของพนักงานทีม ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่.....	94
26 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงของพนักงานทีมตรวจสอบ เช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่.....	95
27 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม บุคลิกภาพของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคาร ไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่.....	96
28 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยหาค่า IOC.....	97

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาพปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมไทยในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ และวิถีชีวิตของคนไทยในสังคม การเปลี่ยนแปลงยิ่งเร็วมากเพียงใด ยิ่งส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของแต่ละคน ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ถ้าปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปไม่ทันจะก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความเครียด เมื่อมีอาการมาก ๆ และหาทางออกไม่ได้ จะทำให้เกิดเป็นโรคประสาท โรคจิต หรือโรคอื่น ๆ ที่นับวันจะพบมากขึ้น (ชวลี สุนันทรรัตน์. 2547 : 1)

ความเครียดสามารถแบ่งออกได้ 2 ประการใหญ่ ๆ คือ ความเครียดจากการทำงาน และความเครียดจากการดำเนินชีวิต (Baron & Greenberg. 1990 : 14) บุคคลที่เกิดความเครียด ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้จะแสดงออกเป็นความเครียดในระดับมากจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความอ่อนล้า มีบางส่วนความเครียดในระดับน้อยทำให้เกิดความเฉื่อยชาและเกิดความบกพร่องในการรับรู้และการตัดสินใจ (Potter & Perry. 1993 : 103) ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกคนยังต้องดิ้นรนเพื่อการแสวงหาโอกาสของชีวิต ในท่ามกลางสังคมไทย ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม รวมทั้งวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีและสาเหตุที่สำคัญของความเครียดนั้นเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการดำรงชีวิตความคาดหวังและความต้องการของบุคคล (ดลภางค์ จันทรทอง. 2548 : 1)

โรคเครียดเป็นโรคที่แพร่ระบาดมากที่สุด และเป็นโรคที่ก่อปัญหาให้มนุษย์มากที่สุด เพราะทำให้ไม่มีความสุขและชักนำไปสู่โรคอื่น ๆ เช่น โรคความดันเลือดสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร และโรคมะเร็ง ประเทศไทยก็เช่นเดียวกันที่พัฒนาเข้าไปสู่ความเครียดมากขึ้น ผู้คนเหนื่อยยากมากขึ้น แต่ความสุขกลับน้อยลง (ประเวศ วะสี. 2548 : 1) และในปัจจุบันแนวทางการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินต้องมีการแข่งขันกันสูงขึ้นโดยเฉพาะสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้เพื่อระดมเงินทุนและสร้างสภาพคล่องทางการเงินให้มีได้มากที่สุด แนวทางในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ การให้ความสำคัญต่อการเสนอบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเร่งปรับปรุงโครงสร้างกลุ่มลูกค้าธนาคารทั้งลูกค้าเงินฝากและลูกค้าสินเชื่อให้มีคุณภาพมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันภาวะเศรษฐกิจ ที่ตกต่ำนี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์มีความยากลำบากมากขึ้นในการประกอบการ ธนาคารต้องการมีส่วนแบ่งในตลาดมากขึ้นทำให้การแข่งขันระหว่างธนาคารมาก

ขึ้นตามลำดับ ธนาคารที่ คำนึงและนำเสนอเครื่องมือทางการเงินใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดย่อมได้เปรียบมากกว่า และจากสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจที่กล่าวมาข้างต้นย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ทำงานอยู่ในธนาคาร โดยส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในการทำงาน เนื่องจากพนักงานต้องทำงานภายใต้สภาวะแวดล้อมที่มีความกดดันเพิ่มขึ้น เพื่อทำหน้าที่ช่วยกันประคับประคองให้ธนาคารอยู่รอด (ศิริมาส อเติ่นดำ. 2542 : 3)

นับเป็นเวลาเกือบศตวรรษที่ผ่านมา ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ได้รับพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ตั้ง "บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด" นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทยตราบนับปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มิได้มุ่งเพียงการดำเนินธุรกิจในฐานะที่เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกเท่านั้น หากแต่ยังอุทิศตนเต็มความสามารถเพื่อสร้างความมั่นคง และความเจริญก้าวหน้าแก่ระบบการเงิน การธนาคาร และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ดังปณิธานของธนาคาร 6 ประการ ที่ได้ยึดมั่นเสมอมาว่า (SCB Intranet) มุ่งมั่นต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ยึดมั่นต่อการทำงานร่วมกัน เชื่อมมั่นในคุณค่าของคน ตั้งมั่นต่อการบริหารด้วย คุณภาพและความชอบธรรม ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ซื่อตรง และมีวัฒนธรรมที่ดีงาม ถิ่นมั่นต่อการมีส่วนร่วมใน สังคมและประเทศชาติ และเราต้องการเป็นธนาคารที่ทุกคนเลือก (The Bank of Choice) (ร่มโพธิ์. 2549 : 2) ด้วยเป้าหมายที่ตั้งไว้นี้ จึงเป็นความรู้สึกกดดันและจุดกำเนิดความเครียดของพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายสมกับความเป็นเลิศและเป็นธนาคารที่ทุกคนเลือก

จากปณิธานของธนาคารและประกอบกับปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เช่น การที่พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ได้รับมอบหมายปริมาณงานมากเกินไป ความสามารถของพนักงาน งานที่ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีการกำหนดเวลาส่งงานในแต่ละวันค่อนข้างเร่งด่วน ประกอบกับการทำงานต้องทำด้วยความรับผิดชอบในการตัดสินใจค่อนข้างสูง รวมถึงความกังวลในนโยบายการลงโทษที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนและเข้มงวด จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ มีรวมทั้งผลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุมาจากการทำงาน 6 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ได้แก่ ความรู้สึกกดดัน ความไม่สบายใจ ท้อแท้ ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ปฏิบัติหน้าที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถกับตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ไม่ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ได้แก่ ไม่ได้รับความเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ ไม่ได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนืองานที่ได้รับมอบหมาย ด้านนโยบายในการบริหารงาน ได้แก่ นโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน

ผลจากการศึกษาครั้งนี้นำไปเป็นแนวทางในการลดความเครียดจากการทำงานและมีการแสดงออกที่เหมาะสมอย่างถูกต้อง เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพกายและ จิตที่ดี ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน เพื่อจะนำไปเป็นแนวทางในการลดความเครียดจากการทำงานได้อย่างถูกต้อง ทำให้พนักงานมีสุขภาพกายและ จิตที่ดี ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ปี พ.ศ.2550 จำนวน 40 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 อายุ
 - 1.2 สถานภาพสมรส
 - 1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 1.4 บุคลิกภาพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน และ วิธีเผชิญความเครียด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานธนาคารได้รับความรู้สึกนึกคิด อันเกิดจากสิ่งเร้าในด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ หรือกระตุ้นให้การทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เกิดความเครียดและปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความรู้สึก ได้แก่ ความรู้สึกกดดัน ความไม่สบายใจ ท้อแท้ อ่อนล้า ไม่กระปรี้กระเปร่า อารมณ์หงุดหงิด เบื่อหน่ายไม่อยากทำงาน รู้สึกวิตกกังวลเวลามีปัญหาในการปฏิบัติงาน รู้สึกถูกจับผิดในเวลาทำงาน ไม่มีความเป็นอิสระในการทำงาน มีงานเร่งด่วน เข้ามามากทำให้ทำงานผิดพลาด

1.2 ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ปฏิบัติหน้าที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถกับตำแหน่งงานที่ทำอยู่ มีปริมาณงานที่มากเกินไป คุณภาพงานและมาตรฐานที่ต้องการสูงเกินไป งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ ระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน ความรับผิดชอบและการตัดสินใจในระดับสูง ปริมาณงานน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน งานที่ซ้ำซาก จำเจ

1.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ไม่มีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไม่ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงาน ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ไว้วางใจให้ผู้อื่นทำงาน เกิดการแข่งขันภายในสูง

1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ได้แก่ ไม่ได้รับความเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง ขาดความสนใจ และรับฟังปัญหาของลูกน้อง

1.5 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ ไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ไม่ได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนืองานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ได้รับการยกย่องชมเชยในงานที่ทำ ไม่มีบทบาทในการทำงาน

1.6 ด้านนโยบายในการบริหารงาน ได้แก่ นโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน ไม่มีการวางแผนในการทำงาน การพิจารณาการลงโทษ กฎระเบียบต่าง ๆ ไม่มีความเหมาะสม ความไม่มั่นคงในการทำงาน

2. วิธีเผชิญความเครียด หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกในการแก้ไขจัดการกับปัญหาเมื่อเกิดความเครียด แบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

2.1 แบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused) เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหา สิ่งแวดล้อมและตนเองโดยตรง พฤติกรรมของวิธีนี้ ได้แก่ การตั้งเป้าหมายในการแก้ไขปัญหา การอภิปรายปัญหากับผู้อื่น การควบคุมสถานการณ์บางส่วนเท่าที่สามารถจะทำได้ การพยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์อย่างกระตือรือร้น การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา การนำประสบการณ์เดิมมา

ช่วยแก้ไขปัญห การคิดและการใช้วิธีแก้ไขปัญหหลาย ๆ วิธี การทำทุกสิ่งทุกอย่างที่พอจะแก้ไขปัญหได้ การหาคนอื่นมาช่วยเหลือในการแก้ปัญห และการเริ่มต้นทำสิ่งอื่นที่ดีที่สุดในขณะนั้น

2.2 แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotion Focused) เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่ตึงเครียด โดยมีได้มุ่งแก้ไขที่ปัญหาหรือสาเหตุ พฤติกรรมของวิธีนี้ ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี การมองในแง่ร้าย การแข่งด่า อาการหงุดหงิด การวิตกกังวล การร้องไห้หรือเศร้าใจ การนอน การสวดมนต์หรือการไหว้พระ การฝึกสมาธิ การเล่นเกม การออกกำลังกาย การระบายความเครียดออกกับคนหรือสิ่งของอื่น ๆ การหาความสบายใจจากคนที่ใกล้ชิด การยอมแพ้ต่อสถานการณ์เพราะคิดว่าหมดหวัง การยอมแพ้ต่อสถานการณ์เพราะคิดว่าเป็นชะตากรรม การปล่อยให้สถานการณ์คลี่คลายไปเอง การปลอบใจตนเองให้เลิกวิตกกังวล การแยกตัวเอง การตำหนิผู้อื่น การกินมากหรือสูบบุหรี่ การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการใช้อารมณ์ขึ้น

2.3 แบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) หรือแบบได้ประโยชน์น้อย เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นไปที่การพยายามหลีกเลี่ยง จากปัญหาหรือสาเหตุที่เกิดความเครียด โดยการปฏิเสธทั้งด้านความคิดและพฤติกรรม คือ ไม่คิดและไม่กระทำพฤติกรรมใด ๆ ทั้งสิ้น เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาโดยสิ้นเชิง พฤติกรรมของวิธีนี้ ได้แก่ การผ่นกลางวันว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นหรือปัญหาได้รับการแก้ไขไปแล้ว การปิดปัญหาออกจากความคิด และการหนีปัญหา

การวัดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียด ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากแบบสอบถามการวัดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียด สร้างโดย จาโรวีก และพาวเวอร์ (Jalowiec & Powers. 1981: 10-15)

3. อายุ หมายถึง จำนวนอายุของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่
ที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 3.1 ตั้งแต่ 35 ปีลงมา
- 3.2 ตั้งแต่ 36-50 ปี
- 3.3 ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส หมายถึง สภาพความเป็นจริงของการอยู่ร่วมกันของชายหญิง ตาม
พฤติกรรมสามีภรรยา (แม้จะไม่ได้จดทะเบียนสมรสก็ตาม) จำแนกเป็น

- 4.1 โสด
- 4.2 สมรส
- 4.3 หย่าร้าง
- 4.4 แยกกันอยู่
- 4.5 หม้าย

5. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง จำนวนอายุงานของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

5.1 0 –10 ปี

5.2 11 - 20 ปี

5.3 21 ปีขึ้นไป

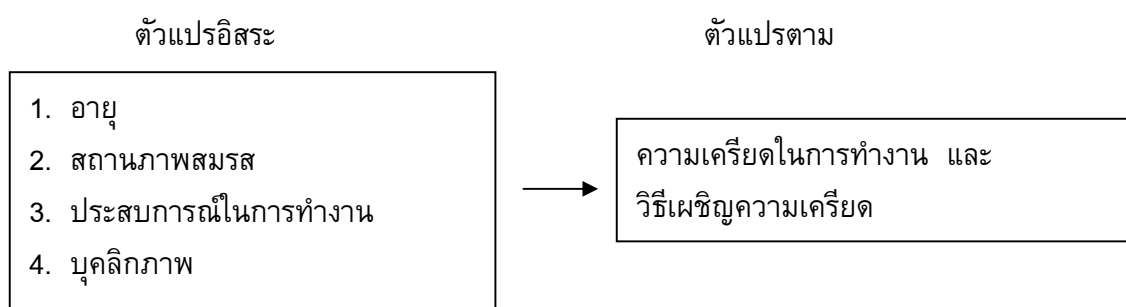
6. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะที่รวมอยู่ภายในตัวของบุคคล และพฤติกรรมที่แสดงออก หรือตอบสนอง ในเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากคนอื่น บุคลิกภาพในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่

6.1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพเร่ร่อน ไม่ชอบการรอคอย ชอบการแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อย ๆ มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามมากในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ไดกับการทำงานที่ล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

6.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพผ่อนคลาย ไม่รีบร้อนและไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ และเนือย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบเรียบง่าย ไม่ฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานและไม่ค่อยชอบการที่ต้องทำงานในเวลารีบด่วน

ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี วัดได้จากแบบสอบถาม ซึ่งงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี ของ เจนกินส์ (Jenkins Activity Survey)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานในการวิจัย

พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ประสิทธิภาพในการทำงาน และบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 สาเหตุของความเครียด
 - 1.3 ความเครียดในการทำงาน
 - 1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.5 ประเภทของความเครียด
 - 1.6 ผลจากความเครียด
 - 1.7 ระดับของความเครียด
 - 1.8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของทีมนตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญความเครียด
 - 3.1 ความหมายของการเผชิญความเครียด
 - 3.2 ประเภทการเผชิญความเครียด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญความเครียด
5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

สำหรับความหมายของความเครียดนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้อธิบายความหมายของ คำว่า “เครียด” เป็นอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไปทำให้เกิดอาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะ มึนงง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541: 9) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจิตใจจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

สมิต อาชวินิกกุล (2541: 2-3) กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ใด ๆ ก็ตามที่ทำให้กล้ามเนื้อร่างกายและจิตใจให้ผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล ผุดผุกผุดนั่ง อารมณ์เสียไม่มีสมาธิ กินไม่ได้นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ละเหี่ยวใจ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2542 : 1) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสภาวะอารมณ์ประเภทหนึ่ง โดยเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายใน การตอบสนองต่อภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นเรื่อง “เฉพาะตัว” ความเครียดจะมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ กล่าวคือ บุคคลที่มีความเครียดในระดับสูงจะมีผลทำให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บทั้งทางร่างกายและจิตใจหลายประการตั้งแต่เบาจนถึงหนัก อย่างไรก็ตามความเครียดในระดับต่ำจะมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักปรับตัว

บริฟ เชอเลอร์ และ เซล (Brief, Schuler & Sell. 1981 : 2) กล่าวถึงความเครียดในการทำงาน ว่าได้แก่ สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้นที่ заставляетพวกเขาเปลี่ยนไปจากภาวะปกติ

ลาซารัส และ คาแพลน (Lazarus 1984: & Kaplan 1996: 7) กล่าวว่า ผลจากการกระทำร่วมกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเมื่อมีความไม่สมดุลระหว่างความต้องการหรือ การเรียกร้อง (Demand) จากสิ่งแวดล้อมกับความสามารถในการตอบสนองของบุคคล (Response) บุคคลจะมีการตอบสนองทางอารมณ์ในรูปแบบต่าง ๆ กันไป

รอส และ อัลทมายเออร์ (Ross & Altmaier. 1994: 12) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานคือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของพนักงานโดยมีปริมาณงานมากเกินไปความสามารถของพนักงานที่จะทำได้

มิเชลล์ และ บีทรุส (Michell & Bietrus. 1995: 162-163) ได้อธิบายว่าเป็นการตอบสนองภายในของบุคคลที่มีต่อความรู้สึกที่มากเกินไปจนเกินความสามารถของบุคคลที่จะรับได้จึง “เกิดความเครียด” ทำให้บุคคลต้องตอบสนองโดยการปรับตัวทั้งร่างกายและจิตใจ

เซลยี และ คาแพลน (Selye 1956: 54); (Kaplan 1996: 32-33) กล่าวว่า เป็นอาการของร่างกายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงระบบสรีระเพื่อต่อต้านสิ่งที่มาคุกคาม เป็นเหตุการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับสิ่งมีชีวิตมีศักยภาพจะทำให้บุคคลเกิดความเจริญเติบโตได้ และในทางตรงข้ามบุคคลที่ประสบกับความเครียดเป็นเวลานานจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมกรรมไปในทางที่เสื่อมถอยลงได้

روبบิน (Robbins. 2000: 563) ได้ให้ความหมายของความเครียด หมายถึง ผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้ การที่บุคคลต้องเผชิญกับการสูญเสียสิ่งที่ปรารถนา บุคคลสูญเสียในการกระทำบางสิ่งบางอย่าง และบุคคลคิดว่าสิ่งที่สูญเสียหรือความปรารถนานั้นคือสิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง

จากความหมายของความเครียดทั้งหมดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ที่บุคคลถูกคุกคาม จึงต้องมีการตอบสนองของอารมณ์ต่อสิ่งแวดล้อมที่ไม่พึงปรารถนา เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายและจิตใจไว้โดยบุคคลจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือดียิ่งกว่า

1.2 สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียดมีหลายประการ ดังที่มีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

ลาซารัส (Lazarus, 1984: 22) ได้สรุปถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดไว้ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factor) ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และเหตุการณ์ในชีวิตโดยเฉพาะทางด้านสุขภาพ ครอบครัว เศรษฐกิจ และสภาพการดำรงชีวิต เหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม ตลอดจนสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2. ปัจจัยด้านองค์ประกอบของบุคคล (Individual Factor) ประกอบด้วย

2.1 บุคลิกภาพและลักษณะประจำตัว (Personality and Trait) บุคคลที่มีลักษณะที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายคือ บุคคลที่มีลักษณะรีบเร่งตลอดเวลาพยายามทำงานให้ได้มากที่สุดในเวลาจำกัด บุคคลที่มีการแข่งขันสูง บุคคลที่ไม่มีกิจกรรมที่สนุกสนานหรือผ่อนคลาย ไม่กล้าแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนคติ ความรู้สึก ปัญหาและข้อจำกัดของตนเองต่อผู้อื่น บุคคลประเภทนี้มักจะมีลักษณะเป็นผู้ที่ต้องการให้ทุกอย่างดีเลิศ

2.2 อารมณ์ (Temperament) หรือด้านความรู้สึก หมายถึง ลักษณะอารมณ์ทางด้านลบต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกกดดัน ความไม่สบายใจ ท้อแท้ อ่อนล้า ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ ความวิตกกังวล ความรู้สึกนึกคิด ความไม่สมหวังต่าง ๆ การมีอารมณ์รุนแรงและความรู้สึกไม่เป็นสุข

2.3 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) การเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต การอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็กมีผลต่อการประเมินสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ การถูกเลี้ยงดู และสั่งสอนให้หวาดระแวง บุคคลรอบข้าง เหล่านี้มีผลต่อการพัฒนาความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น การขาดความรักความอบอุ่นในวัยเด็ก ทำให้ขาดความมั่นใจคิดว่าตนเองไร้คุณค่า ไม่กล้าขอความช่วยเหลือจากสังคม

ลักแมน และ โซรีเซน (Luckman & Soresen, 1984: 33) ได้อธิบายเพิ่มเติมเรื่องสาเหตุความเครียดจากงาน แบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเครียดในบทบาท (Role Stress) ซึ่งตัวที่ทำให้เกิดความลำบากในการแสดงบทบาท แบ่งเป็น

1.1 ความคลุมเครือในบทบาท เนื่องจากไม่เข้าใจบทบาท งานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

1.2 ความขัดแย้งในบทบาท

1.3 บทบาทที่มากเกินไป

2. ความเครียดจากคุณลักษณะของงาน (Stressors from Job Characteristics) เช่น ความรับผิดชอบสูง การทำงานติดต่อกับผู้ป่วย งานที่ต้องเดินเร็ว ๆ การทำงานเป็นเวลานาน การหมุนเวียนของงานบ่อย ๆ งานที่จำเป็นต้องตัดสินใจ

3. ความเครียดจากรูปแบบของงาน (Stressors from Job design) รูปแบบของงานที่ทำให้เกิดความเครียดมาก เช่น งานที่ต้องใช้ทักษะหรือความสามารถพิเศษ ความเป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ

ลักแมน และ โซเรนเซน (Luckman & Sorensen.1987 : 31) กล่าวถึงสาเหตุไว้ว่าสาเหตุของความเครียดเป็นสิ่งของ เหตุการณ์หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำลายความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล เมื่อเกิดความเครียดแล้วจะทำให้แต่ละบุคคลมีการตอบสนองต่อความเครียดซึ่งถ้าไม่ประสบผลสำเร็จก็จะทำให้เกิดความเจ็บป่วยได้

อิทนาทาวีชีส และ แบนี (Ignatavicius & Bayne. 1991 : 86) ได้สรุปสาเหตุไว้ว่า เป็นสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับร่างกายจิตใจ สิ่งแวดล้อม และสังคมที่บุคคลประเมินแล้วว่าเป็นอันตรายต่อตนเอง

อิทนาทาวีชีส และ แบนี (Ignatavicius & Bayne.1991 : 86) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านร่างกาย เช่น การได้รับบาดเจ็บ การติดเชื้อ การได้รับรังสี ยา หรือ แอลกอฮอล์
2. ด้านจิตใจ เช่น ความขัดแย้ง การสูญเสียความควบคุม
3. ด้านสังคม เช่น การไม่ได้รับการสนับสนุนจากสังคม ปัญหาการจัดการกับชีวิตความเป็นอยู่

4. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษ การเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิ

แบร์รี และ ไมเยอร์ส (Beare & Myers. 1994: 38) ได้กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด หมายถึงตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด แล้วจะต้องมีการหาแหล่งประโยชน์ในการเผชิญกับความเครียด ส่วนใหญ่จะเกิดจากการที่บุคคลเกิดความสูญเสียบางสิ่งบางอย่างไป

แมร์รี ไมเยอร์; แคสเมเยอร์ มิทเชลล์ และ บีทรุส (Beare & Myers. 1994: 38);

(Cassmeyer; Mitchell & Betrus. 1994: 164) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 6 ด้านคือ

1. ด้านร่างกาย
2. ด้านพัฒนาการ
3. ด้านอารมณ์
4. ด้านสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น ด้านชีวภาพ ด้านกายภาพและเคมี

5. ด้านสังคม

6. ด้านจิตใจ

แคสมเยอร์ มิทเชลล์ และ บีทรุส (Cassmeyer Mitchell & Betrus. 1995: 164) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดไว้ว่าเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด อาจจะเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ลักษณะทางกายภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคม และสิ่งกระตุ้นที่เป็น สิ่งแวดล้อมภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก

นิวแมน (Neuman. 1995) ได้กล่าวถึงสาเหตุว่า สังคมสิ่งทำให้เกิดความเครียดเป็นปัญหาหรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบบุคคล ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสรีระ จิตใจ สังคม วัฒนธรรม ซึ่งอาจจะรบกวนบุคคลอย่างเดี่ยวหรือหลายอย่างก็ได้ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ต้นเหตุของความเครียดภายในบุคคล ได้แก่ความสามารถในการทำงานของร่างกาย ทักษะคติ ค่านิยม ความคาดหวัง รูปแบบพฤติกรรม วิธีการปรับตัว พัฒนาการและอายุ
2. ต้นเหตุของความเครียดระหว่างบุคคล ได้แก่การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ
3. ต้นเหตุของความเครียดภายนอกบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องใช้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้กล่าวถึงสาเหตุไว้ 3 ประการคือ (2541: 10)

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงานหรือภาระต่าง ๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยแต่งงาน การตั้งครรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง

สมิต อาชนิจกุล (2541 : 2-3) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดเกิดจาก

1. เกิดจากความกดดัน คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบ ๆ ข้าง เช่น ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ด้วยความรีบร้อนแข่งขันกับคนอื่น ๆ บางคนทำไม่ได้ก็เกิดความเครียดขึ้นมา ถ้าเป็นมากก็อาจถึงเป็นโรคประสาท หรือโรคจิตได้

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ซอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลกับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะเป็นโรคประสาท อาทิ จะนอนไม่หลับ หรือหลับยาก รู้สึกผิดปกติ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย บางคนย่ำทำย่ำคิด บางคนถึงกับจะคิดฆ่าตัวตายก็มี

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายชีวิต หรือ การทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงจุดหมายได้ทันเวลา ทำงานกับหัวหน้างานที่จุกจิกจู้จี้ หรือวางอำนาจ เกิดการทำอะไรที่ผิดพลาดก็กลัวว่าหัวหน้างานจะลงโทษ หรือจะตำราว่า ตกอยู่ในสภาพคับข้องใจมาก ๆ นานเข้า ก็อาจเกิดอาการต่าง ๆ คือ ปวดหัว เวียนหัว มีเหงื่อ ปวดกล้ามเนื้อ เป็นลม ใจสั่น หายใจไม่อิ่ม กลัวจะควบคุมตัวเองไม่ได้ บ้างก็กลัวจนเสียสติ

4. เกิดจากการขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เรามีการขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกรายอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว บางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงานมาก บางคนเกิดอาการแข็งต่อการทำงานหรือแข็งต่อชีวิต เพราะทำงานไม่ก้าวหน้า ทำผิด ๆ พลาด ๆ บ่อยครั้งขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้กลุ้มใจจนเกิดอาการเครียดขึ้นทั้งทางกายและใจ

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน เช่น ตูถูกว่าทำงานไม่เป็นหรือทำไม่ได้ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่ชอบเก็บกด ไม่แสดงความไม่พอใจออกมา ได้แต่เก็บไปคิด เป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น บางคนก็ท้อแท้ต่อการดำรงชีวิต

ประเวศ วะสี (2548 : 23-32) จำแนกสาเหตุของความเครียดแบ่งได้ 7 ประเภท ได้แก่

1. ไม่ได้ออกกำลัง ชีวิตตั้งแต่โบราณเป็นเรื่องการออกกำลังกายทั้งสิ้น เพราะฉะนั้นระบบของร่างกายมันจะกำหนดไว้ว่า ถ้าออกกำลังกายถึงจะดี เมื่อมาถึงยุคคอมพิวเตอร์ คนก็ไม่ได้ออกกำลังกายในการทำงาน การทำงานเบาจะทำให้อะดรีนาลีนค้างคั่ง ทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบประสาท เกิดความเครียดขึ้น

2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา การคิดวิเคราะห์เรื่องต่าง ๆ จะเป็นการทำงานของสมองซีกซ้าย เรื่องสุนทรียภาพ ศิลปะ เรื่องของสมาธิจะเป็นเรื่องของสมองซีกขวา คือถ้าใช้สมองซีกซ้ายมากจะเครียด

3. การทำงานที่จำเจซ้ำซาก ขาดความปรารถนาในงาน เพราะในระบบอุตสาหกรรมสมัยใหม่เราแยกงานออกเป็นส่วน ๆ คนหนึ่งก็ทำซ้ำ ๆ การทำงานซ้ำ ๆ ทำให้บีบคั้นระบบประสาททำให้เกิดความเครียด

4. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคย เมื่อคนเราต้องเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคยหรือของใหม่ หรือเจอสภาวะที่เสี่ยงอันตรายจะเกิดความเครียด

5. ความรีบร้อน ทำอะไรไม่ทันใจหรือรีบร้อน อะดรีนาลีนจะหลั่งออกมา ถ้าเป็นครั้งคราวก็ไม่เป็นไร แต่บางที่เป็นเรื้อรังทุกวัน หัวใจเต้นแรง จิตใจก็จะไม่สบาย

6. ความบีบคั้น มี 3 ประเภท คือ

6.1 ความบีบคั้นทางวัตถุ หมายถึง การขาดแคลนทางวัตถุ บ้างก็จนจนก็เครียด เพราะขาดวัตถุปัจจัย ไม่มีรายได้ เกิดการบีบคั้น และก่อให้เกิดโรคความดันเลือดสูง เพราะเครียดได้

6.2 ความบีบคั้นทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน เป็นเรื่อง

ใหญ่ ขณะนี้มนุษย์มีความทุกข์เพราะต้องสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ลูก เพื่อนบ้าน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ เช่นคนทะเลาะกันไม่ยอมทำงานด้วยกัน ช่องว่างของสามีกับภรรยา ของพ่อแม่กับลูก เพราะสังคมเปลี่ยนเร็ว เด็กก็ไปอย่าง พ่อแม่ก็ไม่เข้าใจเด็ก เพราะไปคนละอัตราความเร็ว

6.3 ความบีบคั้นทางจิต เช่น ความอยาก ความอิจฉา ริษยา ความวิตกกังวล ความไม่พอใจ ความผิดหวัง ทำให้คนไม่มีอิสระภาพก็จะไม่สบาย เครียด ไม่มีความสุข

7. ธรรมชาติแตกต่างกัน ความเครียดนั้นบางครั้งในเรื่องเดียวกันบางคนหัวเราะไม่ค่อยเครียด บางคนเอาจริงเอาจังเครียดไปหมดทุกอย่าง

สรุปได้ว่าสาเหตุของความเครียด คือ การที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพและลักษณะประจำตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่นบุคคลที่มีลักษณะรีบเร่งตลอดเวลาพยายามทำงานให้ได้มากที่สุดในเวลาจำกัด ย่อมเกิดความเครียดได้มากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบผ่อนคลาย หรือการที่บุคคลได้รับความกดดันที่เกิดจากด้านร่างกาย ด้านพัฒนาการ ด้านอารมณ์ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและด้านจิตใจ รวมไปถึงความบีบคั้นทางวัตถุ ทางสังคม ทางจิตใจก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

1.3 ความเครียดในการทำงาน

อัลโตเนน และคณะ (Aaltonen and other. 2000 ; อ้างอิงจาก Cooper & Marshall. 1976) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ว่าประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Intrinsic to the Job) หรือลักษณะงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่

1. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไปหรือน้อยไป แสงสว่างไม่เพียงพอในการทำงานทำให้เกิดการปวดสายตาเนื่องจากเพ่งมากเกินไป เสียงที่ดังเกินไปทำให้การได้ยินขาดประสิทธิภาพ อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง เป็นต้น

2. งานหนัก (Work Overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด งานหนักแบ่งเป็น 2 ด้าน

2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมากเกินไปกว่าความสามารถของพนักงานคนนั้น ๆ จะทำได้หรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีกำหนดเวลาส่งผลงาน งานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและหากขาดการพักผ่อนจะยิ่งส่งผลเสียมากขึ้น

2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถ ทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ซับซ้อน และหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

2.3 งานน้อย (Work Underload) หมายถึง งานที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพนักงานพบว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่น เขาจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

3. งานเป็นกะ (Shift Work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนดมีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูง สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอน การพักผ่อนไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอน ตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคม

4. ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long Hours) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลเสียต่อสุขภาพโดยตรงเกิดโรคได้ง่าย เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

5. งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) ส่วนใหญ่เป็นงานอาชีพที่มีความเสี่ยง เช่น ทหาร ตำรวจ นักกู้ระเบิด อาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกิดขึ้นได้เสมอ

6. เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบีบบังคับให้พนักงานต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะให้เกิดขึ้นกับตนเอง สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้มีผลทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียดเพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ได้แล้วยังต้องเข้าใจระบบของเทคโนโลยีนั้น และรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

7. ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and Decision Making) บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการวางแผนต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงการรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

8. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Change at Work) เช่น การเปลี่ยนผู้บริหารการนำเอาระบบการควบคุมคุณภาพมาใช้ในที่ทำงาน การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจ กาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

9. การเดินทาง (Travel) หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการเดินทาง เช่น การจราจรติดขัด ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การเดินทางล่าช้า เช่น ฝนตก รถโดยสารขาดช่วง เป็นต้น

บทบาทภายในองค์กร (Role in the Organization) บทบาท หมายถึง ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ความเครียดของบุคคลจะน้อยลงหากว่าบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจน ในเรื่องของบทบาทที่พบว่ามีก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่

1. บทบาทไม่ชัดเจน (Role Ambiguity) คือ การที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน และความรับผิดชอบจากฝ่ายบริหาร ไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้สับสน บทบาทที่ไม่ชัดเจนมีผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ความพึงพอใจงานลดลง เกิดความกังวลและความเครียดขึ้นได้

2. บทบาทขัดแย้ง (Role Conflict) เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการทำนำไปสู่การเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน

สัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at Work) ความสัมพันธ์ที่ระหว่างพนักงานในองค์กร คือ สิ่งที่ถูกองค์การปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กรได้แก่

1. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้องจะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพ ไว้วางใจ ในทางตรงกันข้ามหากหัวหน้าไม่เอาใจใส่ลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องรู้สึกท้อแท้หัวหน้าใช้อำนาจในการปกครอง และเอาเปรียบ

2. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจ งานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์เป็นการเสียเวลาจะมีความเครียดสูงเพราะต้องกระทำการต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยจะไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือ หัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงควรให้ความสนใจกับลูกน้องมากเพราะงานต่าง ๆ นั้นตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือกระทำแต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขัน ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการแข่งขันกันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กรได้

การวางแผนและพัฒนาอาชีพ (Career Development) หรือด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงาน ต้องการโอกาสในการรับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหากรวดเร็วเกินไป ซ้ำเกินไป งานไม่มีความมั่นคง ล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organization Structure and Climate) โครงสร้างการบริหารงานที่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ไม่มีการยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ปัญหาการเมืองในองค์กร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น นโยบายการปลดพนักงาน การเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ทั้งสิ้น

นโยบายในการบริหารงาน นโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน ไม่มีการวางแผนในการทำงาน การพิจารณาการลงโทษ กฎระเบียบต่าง ๆ ไม่มีความเหมาะสม ความไม่มั่นคงในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (Home-Work interface) การทุ่มเทเวลาให้กับงานทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวลดลง หรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวทำให้เวลาที่ให้กับงานลดลง การจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดสูงโดยเฉพาะคู่สมรสที่มีบุตรเล็ก ๆ ต้องดูแล

สรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานเกิดจากการที่พนักงานธนาคารได้รับความรู้สึกนึกคิดอันเกิดจากสิ่งเร้าในด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ หรือกระตุ้นให้การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เกิดความเครียดและปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

แนวคิดทฤษฎีสำคัญเกี่ยวกับความเครียดในแนวคิดของบุคคลต่าง ๆ ที่น่าสนใจมี ดังนี้

ลาซารัส (Lazarus. 1984: 22) กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นกระบวนการตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Response System) กล่าวคือเป็นผลของการกระทำร่วมกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เมื่อมีความไม่สมดุลระหว่างความต้องการหรือการเรียกร้อง (Demand) จากสิ่งแวดล้อม กับความสามารถในการตอบสนองของบุคคล (Resource) บุคคลจะมีการตอบสนองทางอารมณ์ รูปแบบการตอบสนองทางอารมณ์จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ขึ้นกับการประเมินของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ

สเลวิน และคณะ (Slavin et.al. 1991) ได้เสนอรูปแบบกระบวนการของความเครียดพัฒนาตามทฤษฎีความเครียดของลาซารัสและฟอล์คแมน (Lazarus and Folkman. 1984) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด (Occurrence of a Potentially Stressful Event)

ความเครียดเป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมไปถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่บุคคลนั้นด้วยดังนั้นเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นถือเป็นสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ และจะมีความหมายมากมายเพียงใดขึ้นอยู่กับการประเมินของบุคคล เหตุการณ์ที่ถือเป็นสิ่งเร้านี้จะมีลักษณะคุณสมบัติภายในและภายนอก

2. การประเมินทางปัญญขั้นต้น (Primary Appraisal)

เป็นการประเมินเหตุการณ์ หรือสภาวะการณ์ในสภาพแวดล้อมของบุคคลโดยทั่ว ๆ ไปไม่เฉพาะเจาะจง เพื่อจะตัดสินว่ามีผลคุกคามต่อตนเองหรือไม่ ประเมินจะใช้ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล คือ

ค่านิยมและความเชื่อของบุคคลในการประเมิน เช่น การถามตนเองว่า “ฉันมีปัญหาหรือไม่” และปัจจัยทางสภาพการณ์คือเหตุการณ์ที่แปลกใหม่

สุวรรณา อนุสันติ (2546: 19 อ้างอิงจาก Selye. 1956) อธิบายว่า เมื่อร่างกายได้รับการกระตุ้นจากต้นเหตุของความเครียดต่าง ๆ ร่างกายจะตอบสนองต่อต้นเหตุของความเครียดนั้น ซึ่งเชลยี่เรียกว่า เป็นกลุ่มอาการการปรับตัวซึ่งมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. กลุ่มอาการปรับตัวทั่ว ๆ ไป (General Adaptation Syndrome : GAS) เป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปรับตัวของร่างกายในระบบต่าง ๆ ของร่างกายทั่ว ๆ ไป เช่น ต่อมใต้สมอง ระบบประสาทอัตโนมัติ ต่อมไทรอยด์และระบบภูมิคุ้มกันโรคของร่างกายจะถูกกระตุ้นการปรับตัวแบบนี้ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

1.1 ระยะบอกลเหตุอันตรายหรือระยะเตือน เป็นระยะที่เกิดขึ้นอย่างทันทีทันใดโดยไม่รู้สึกตัว

1.2 ระยะต่อต้าน เป็นระยะที่ร่างกายปรับภาวะไม่สมดุลของระบบต่าง ๆ

1.3 ระยะหมดกำลัง เป็นระยะสุดท้ายของการปรับตัว

2. กลุ่มอาการปรับตัวเฉพาะที่ (Local Adaptation Syndrome: LAS) เป็นกลุ่มอาการปรับตัวเฉพาะที่ได้รับอันตรายเท่านั้น เช่น มีบาดแผลหรือบาดเจ็บเกิดขึ้น ร่างกายจะมีอาการ ร้อน บวม แดง เนื่องจากการอักเสบเฉพาะที่นั้น

จากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ เมื่อการกระทำกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ไม่สัมพันธ์กันทำให้บุคคลมีการตอบสนองทางอารมณ์แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบด้วย

1.5 ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นมีด้วยกันหลายประเภทโดยแบ่งได้ดังนี้

ธารารัตน์ ชื่นทอง. (2542: 17 อ้างอิงจาก Arnold & Feldman. 1986) ได้แบ่งประเภทความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. แบ่งตามที่เกิด

1.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย แบ่งออกเป็นอีก 2 ประเภท คือ

1.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress)

1.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress)

1.2 ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นการกระทบให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในใจเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

2. แบ่งตามผลที่เกิดขึ้น (ธารารัตน์ ชื่นทอง. 2542 : 17 อ้างอิงจาก Dubrin. 1990 : 193-174) ได้แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้น ออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข เช่น การแต่งงานหรือสำเร็จในหน้าที่การงาน

2.2 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เช่น การเจ็บป่วยหรือญาติเสียชีวิต

3. แบ่งตามสาเหตุที่เกิด (ธารารัตน์ ชื่นทอง. 2542 : 18 อ้างอิงจาก Albrecht. 1979 : 86-97) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ได้อธิบายความเครียดไว้ 4 อย่าง

3.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situational Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

3.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจต่อการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544: 16 อ้างอิงจาก Miller & other. 1993) ได้แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น

1. ความเครียดที่เกิดจากความต้องการหรือความกดดันจากภายนอกร่างกายแบ่งย่อยได้ 2 ประเภท

1.1.1 ความเครียดจากสาเหตุทางกายภาพ เช่น เมื่อบุคคลต้องขับเคลื่อนเครื่องบินผ่านพายุหนัก

1.1.2 ความเครียดจากสาเหตุสภาพสังคมจิตวิทยาของบุคคล เช่น ความคุกคามที่เกิดจากเรื่องส่วนตัว ครอบครัว สังคม การงานและการเงิน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากความต้องการหรือความกดดันจากภายในร่างกาย แบ่งออกเป็น

2.1 ความเครียดที่มาจากร่างกาย เช่น ความหิว ความเจ็บปวด ความเหนื่อยล้า และความต้องการทางเพศ

2.2 ความเครียดที่มาจากจิตใจ เช่น เจตคติ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตที่มีผลต่อจิตใจ ผลประโยชน์ เป็นต้น

การศึกษาค้นคว้าวิจัยสรุปความเครียดตามประเภทได้ดังนี้ ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย เช่น การที่พนักงานเหนื่อยล้าจากการทำงาน หรือการที่มีเวลาไม่พอที่จะทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เช่น การที่ต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ในที่ทำงานเป็นความทุกข์ใจและก่อให้เกิดเป็นความเครียดได้เช่นกัน

1.6 ผลจากความเครียด

นักรบ หมี่แสน (2542 : 18 อ้างอิงจาก นันทวรรณ นาวิ. 2536) กล่าวว่า มนุษย์สามารถจัดการกับความเครียดได้เป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง หากกลไกการปรับตัวทำงานหนักเกินไป ผลที่เกิดจากความเครียดที่มีสาเหตุต่าง ๆ กันจะก่อให้เกิดปฏิกิริยาการตอบสนองและแสดงอาการออกมาด้วยกัน 3 ทาง คือ

1. อาการทางร่างกาย คือ ร่างกายส่งผ่านความเครียดได้หลายทาง บางอย่างเป็นความเคยชิน อาการที่แสดงออกทางร่างกายจะแสดงออกในรูปของความเจ็บป่วย ซึ่งขึ้นอยู่กับอวัยวะหรือระบบของร่างกายที่อ่อนแอที่สุด การตอบสนองความเครียดที่พบมากที่สุดเกิดที่บริเวณศีรษะและเท้า เช่น ขอบเอามือแตะผม หู หรือจมูก การขบฟัน กัดริมฝีปาก เขย่าขาหรือพลิกเท้า ส่วนอาการเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องเนื่องจากเครียด เช่น ความดันโลหิตสูง ภูมิแพ้ ท้องอืด โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ คือ ความเครียดมีผลต่ออารมณ์ของเราได้หลายทาง บางอย่างเปลี่ยนแปลงเพียงภายนอก บางอย่างอยู่ในระดับลึกและรุนแรง เช่น อาการกระสับกระส่าย ขาดความอดทน เป็นอาการภายนอกของความก้าวร้าว และความกังวลที่อยู่ลึกลงไปภายใน นอกจากนี้ ยังมีความรู้สึกของความสำนึกผิด ความละอาย หรือรู้สึกว่าช่วยตัวเองไม่ได้ หดหู่ กังวล อารมณ์เหล่านี้สามารถนำไปสู่ปัญหาทางจิตได้ในที่สุด

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ก้าวร้าว นอนได้ไม่เต็มที่ ทำหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ลุกแกล้ว โส่ แสดงกริยาอาการที่เกินสมควร พุดเร็วเกินไปหรือดังเกินไป

และจากการศึกษาทำให้ได้ทราบว่า ความเครียดมีผลทำให้เกิดอาการทางร่างกาย เช่น เกิดโรคเนื่องจากความเครียด โรคภูมิแพ้ ความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะ และอาการทางจิตใจ เช่น พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าว พุดจากระดับไม่ถนอมน้ำใจเพื่อนร่วมงาน ขาดความอดทน เบื่อหน่ายการทำงาน ซึ่งเป็นผลเสียต่อการทำงานทั้งสิ้น

1.7 ระดับของความเครียด

ระดับของความเครียดแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม สิ่งแวดล้อมที่เข้ามามีผลกระทบในขณะนั้นซึ่ง นักรบ หมี่แสน (2542 : 16 อ้างอิงจาก Janis. 1952) ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้นๆ ไม่รุนแรง ความเครียดระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น การพลาดเวลานัดหมาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรก ระยะเวลาตั้งแต่เกิดขึ้นถึงสิ้นสุดอาจเป็นชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก หรือทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิดจากหลายสาเหตุร่วมกัน เช่น การสูญเสียอวัยวะ สิ่งของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นต้น

จากการศึกษาครั้งนี้ สรุประดับของความเครียดได้ 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลางและระดับสูง ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และสิ่งแวดล้อมของพนักงานแต่ละบุคคลที่เผชิญในการทำงาน

1.8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ

1. การเปิด-ปิดระบบ SVS (Signature Verification System)

1.1 รหัสเปิดเครื่อง (PASSWORD CONTROL)

1.1.1 ให้ผู้จัดการเงินสดและเรียกเก็บเช็ค เป็นผู้กำหนดและควบคุมหมายเลขรหัสเปิดเครื่อง

1.1.2 รหัสเปิดเครื่อง ผู้ถือและใช้รหัสเปิดเครื่อง ต้องเป็นระดับผู้จัดการทีม หรือพนักงานบริหารระดับ 1 ขึ้นไปที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้เปิดและปิดระบบงาน

1.2 รหัสประจำตัว กำหนดให้พนักงานบริหารที่รับผิดชอบทุกคนมีรหัสประจำตัวในการปฏิบัติงานและการแก้ไขข้อมูล

1.3 การเก็บรหัสและการปฏิบัติ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ ดังนี้

1.3.1 ให้ผู้จัดการทีมหรือพนักงานบริหารระดับ 1 ขึ้นไปที่รับผิดชอบ เก็บหนังสือแจ้งรหัสใส่ซองปิดผนึก ลงนามกำกับแล้วเก็บไว้ในตู้ที่ล็อกกุญแจได้ กรณีมีความจำเป็นต้องใช้รหัสดังกล่าวให้พนักงานบริหารระดับสูงสุดในหน่วยงานที่อยู่ในขณะนั้นเปิดซองใช้รหัสได้ ภายหลังจากนั้น ให้ผู้จัดการทีมทำการเปลี่ยน Password ใหม่ และบรรจุใส่ซองปิดผนึกพร้อมลงนามเก็บไว้ที่เดิม

1.3.2 เมื่อมีการเปิดซองรหัสตามข้อ 1.3.1 หรือเมื่อมีการโยกย้ายพนักงาน ที่
ทราบรหัสตามข้อ 1.3.1 ให้ผู้จัดการทีม ทำหนังสือแจ้งให้ผู้จัดการเงินสดและเรียกเก็บเช็ค ที่
รับผิดชอบเปลี่ยนรหัสใหม่

2. การตรวจสอบ (VERIFY) ภาพถ่ายเช็คและภาพถ่ายลายเซ็น

2.1 การตรวจสอบภาพถ่ายเช็ค (Image)

เมื่อทำการเปิดระบบเรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานบริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

2.1.1 บันทึก Username และ Password ประจำตัวผู้ปฏิบัติงาน

2.1.2 ให้ตรวจสอบข้อมูลเช็ค (Data) และภาพถ่ายเช็ค (Image) จากโปรแกรมระบบงาน"SVS" (Signature Verification System) เพื่อทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็คเปรียบเทียบกับภาพถ่ายลายเซ็นและเงื่อนไข

2.1.3 ให้พนักงานบริหารดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลเช็คแต่ละรายการ ตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (ข้อ 3.1 และ 3.2)

2.1.4 เช็ครายการใดที่สงสัยไม่แน่ใจ (Suspect) หรือไม่สามรถตัดสินใจได้ ให้ส่งข้อมูลรายการ นั้นให้พนักงานบริหารที่รับผิดชอบที่อยู่ในระดับที่สูงกว่าทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติแทนก่อนที่จะจัดส่งข้อมูล Suspect ให้สาขาเพื่อตรวจสอบและตัดสินใจ ในเช้าวันทำการถัดไป

2.1.5 กรณีที่จำเป็นหรือต้องการตรวจสอบรายละเอียดด้านหลังเช็ค ให้ทำการค้นหาเช็คฉบับตัวจริงเพื่อนำมาทำการตรวจสอบให้ชัดเจนอีกครั้งหนึ่ง

2.2 การตรวจสอบตัวเช็ค (Physical Cheque)

2.2.1 ให้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของตัวเช็คภายหลังการตรวจสอบภาพถ่ายเช็ค (Image) และจัดทำข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

2.2.2 กรณีที่ไม่สามารถจัดทำเช็คคืนได้ทันภายในเวลา 08.30 น. (สาขาที่อยู่ในเขตศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์กรุงเทพ) และเวลา 11.00 น. (สาขาที่อยู่นอกเขตศูนย์หักบัญชีกรุงเทพ) ตามที่กำหนดไว้ ระบบจะทำรายการคืนเช็คอัตโนมัติ (Automatic Return) โดยสาขาที่อยู่ในเขตศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์กรุงเทพ และสาขาที่อยู่นอกเขต ศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์กรุงเทพ กรณี Insufficient Fund จะคืนข้อ เงินในบัญชีไม่พอจ่าย หรือด้วยเหตุผลข้อคืนตาม Host Message ของระบบงาน (ถ้ามีสาขาขอคืนเช็คเพิ่มเติมภายหลังการส่ง เช็คคืนให้ธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ให้สาขาประสานงานกับธนาคารที่เกี่ยวข้อง และเป็นผู้รับผิดชอบการจัดทำเป็นเช็คคืนนอกรอบให้ทันเช็คส่งเรียกเก็บในรอบถัดไปของวันทำการนั้น)

3. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

3.1 อำนาจการตรวจและอนุมัติรายการ

3.1.1 เช็คที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็คแล้ว และเป็นเช็คที่ตัดบัญชีได้ (Accept) ผู้ปฏิบัติงานของทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บตาม USERNAME เป็นผู้รับผิดชอบเช็คดังกล่าวทั้งหมด ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ว่าใครเป็นผู้ทำรายการนั้น ๆ โดยดูจาก Log ของระบบงาน Chequemark กรณีเป็นรายการเช็คที่สาขาเป็นผู้อนุมัติผ่านเช็ค / คิน ให้ถือเป็นความรับผิดชอบของสาขา ทั้งนี้ให้ยกเว้นเฉพาะตัวเช็คปลอมเท่านั้นที่อยู่ในความรับผิดชอบของทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ

3.1.1 จำนวนเงินต่ำกว่า 600,000 บาท ให้ผู้มีอำนาจลงนามชั้น ก หรือชั้น ข คนใดคนหนึ่งเป็นผู้อนุมัติรายการได้

3.1.2 จำนวนเงินตั้งแต่ 600,000 บาทขึ้นไป ให้ผู้มีอำนาจลงนาม 2 คน อนุมัติรายการร่วมกัน โดยคนหนึ่งจะต้องเป็นผู้มีอำนาจลงนามชั้น ก

3.2 การตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของภาพถ่ายเช็ค (Image)

3.2.1 ต้องไม่เป็นเช็ค Double Crossing

3.2.2 ต้องไม่เป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้า หรือพ้นกำหนดการจ่ายเงิน (วันที่ในเช็คเกิน 6 เดือน)

3.2.3 ถ้าเป็นเช็คที่ไม่ได้ระบุชื่อผู้รับเงิน หรือระบุชื่อผู้รับเงิน แต่ไม่ได้ขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” ออก ไม่จำเป็นต้องตรวจการสลักหลัง

3.2.4 เช็คที่มีคำสั่งให้จ่าย “เงินสด” และขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” ออก ถือเป็นเช็คสั่งจ่ายผิดปกติ ห้ามจ่ายเงิน

3.2.5 จำนวนเงินที่เป็นตัวเลขและตัวอักษรต้องตรงกัน

3.2.6 ลายมือชื่อผู้สั่งจ่ายต้องเหมือนตัวอย่างที่ให้ไว้ และถูกต้องตรงตามเงื่อนไขการสั่งจ่าย

4. การส่งข้อมูลเช็ค ให้ฝ่ายเทคโนโลยีและประมวลผล

4.1 การส่งข้อมูลเช็คเรียกเก็บขารับ เช็คคิน และภาพถ่ายเช็ค (Image) เมื่อทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ ดำเนินการตรวจสอบและอนุมัติเช็คจากข้อมูล ภาพถ่ายเช็ค และภาพถ่ายลายเซ็นรายละเอียดของบัญชีหรือเงื่อนไขบัญชีเรียบร้อย ให้ดำเนินการดังนี้

4.1.1 ให้รวบรวมข้อมูลเช็ค Reject ที่ไม่สามารถตัดบัญชีผ่านระบบ AIP ได้ ให้ฝ่ายเทคโนโลยีและประมวลผลจัดทำข้อมูลส่งเข้าระบบ WEB เพื่อกระจายส่งให้สาขาทำการตรวจสอบและแจ้งผลเช็ค

4.1.2 ให้รวบรวมข้อมูลเช็ค Suspect และภาพถ่ายเช็คทุกฉบับที่มีปัญหาและทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ ไม่สามารถตัดสินใจอนุมัติได้ ให้ฝ่ายเทคโนโลยีและประมวลผลจัดทำข้อมูลส่งเข้าระบบ WEB เพื่อกระจายส่งให้สาขาทำการตรวจสอบและแจ้งผลเช็ค

4.1.3 ให้รวบรวมข้อมูลและภาพถ่ายเช็คทุกฉบับที่เป็นเช็ค Suspect และ Reject กระจายส่งให้สาขาเพื่อพิจารณา และ ยืนยันการจัดทำรายการผ่าน / คินเช็ค

4.1.4 ให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบ ทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้การจัดส่งข้อมูลทุกประเภท ของระบบงานให้ฝ่ายเทคโนโลยีและประมวลผล จัดทำเข้าระบบให้สาขาผ่านระบบ WEB เป็นไปด้วย ความเรียบร้อย

4.1.5 ให้ยืนยันยอดรวมจำนวนรายการ หรือจำนวน File ข้อมูลของเช็คแต่ละ ประเภทที่จัดส่ง กับฝ่ายเทคโนโลยีและประมวลผล ให้ครบถ้วนถูกต้องทุกครั้ง

5. กำหนดเวลาการส่งข้อมูลเช็ค

5.1 ส่งข้อมูลเช็ค Suspect และ Reject ให้ฝ่ายเทคโนโลยีและประมวลผล

กำหนดเวลา 03.00 น. – 06.00 น.

5.2 ส่งข้อมูลให้ทีมเรียกเก็บเช็คกรุงเทพ

กำหนดเวลา 06.00 น. – 09.30 น.

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ลาแวนท์ (Lavant. 1990 : 2732) ได้ศึกษาความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนในภาค ตะวันตกตอนกลางของอเมริกา จำนวน 400 คนพบว่า ผู้ปฏิบัติการณ์ที่มีวัยกลางคนมีความเครียดในการ ทำงานมากกว่าอย่างอื่น และผู้ปฏิบัติการณ์ที่มีวุฒิปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่าผู้บริหารที่มีวุฒิปริญญาโท และปริญญาเอก

คุชณี ทศนาจันทธานี (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการ ปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานครโดยกลุ่มตัวอย่างเป็น พยาบาลหน่วยฉุกเฉิน จำนวน 160 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ บุคลิกภาพ และบรรยากาศในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิกุล ประทีปพิชัย (2540 : 111) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการ ปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ เขตการศึกษา 5 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นศึกษานิเทศก์จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติต่อการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพแบบเอ มีความสัมพันธ์กับความเครียดใน การปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรเพศ อายุ และ ประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ธารารัตน์ ชื่นทอง (2542: 35 อ้างอิงจาก Ensor. 1983) ได้ศึกษาผลกระทบจากความเครียดในการปฏิบัติงานและระบบการสนับสนุนทางสังคม พบว่า การที่มีภาระงานมากเกินไป การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความพอใจในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

นักรบ หมี่แสน (2542: 21 อ้างอิงจาก จิระพร อุดมกิจ. 2539) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ทำงานในองค์การของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานในระดับปานกลาง บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีเพศ สถานภาพสมรส และประเภทขององค์การ ต่างกัน ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ระดับการศึกษาและสถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุและประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับส่วนความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไปของบุคลากรคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดลภาณ์ จันทรทอง (2548 : 44 อ้างอิงจาก ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่า เป็นเพราะประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่ง ก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้นและใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ต่อไป คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้น ย่อมมีความชำนาญและมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์กรไปด้วย

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า ความเครียดในการทำงานได้รับความสนใจ และมีการศึกษาอย่างกว้างขวางในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคคลของทีมงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้วิจัยควรสนใจตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานตามตัวแปร เช่น อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงานและบุคลิกภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีเผชิญความเครียด

3.1 ความหมายของวิธีเผชิญความเครียด

สำหรับความหมายของวิธีเผชิญความเครียดนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย เช่น

บอนด์ และ เวลลิช (Bond & Wellisch. 1990: 894) กล่าวเกี่ยวกับกลวิธีเผชิญความเครียดไว้ว่า เป็นกระบวนการของการควบคุมสภาพที่ทำหาย ความ และ เป็นอันตรายซึ่งต้องใช้ความสามารถในการปรับตัวเป็นการตอบสนองการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่เหมาะสม

ธารารัตน์ ชื่นทอง (2542: 27 อ้างอิงจาก ศิริพร โอภาสวัชชัย. 2530) กล่าวว่าวิธีเผชิญความเครียด (Coping Strategies) หมายถึง พฤติกรรมที่มีอิทธิพลมาจากการใช้สติปัญญาไตร่ตรอง ปฏิกริยาโต้ตอบความเครียดทางอารมณ์ และปฏิกริยาโต้ตอบความเครียดทางร่างกาย โดยทั้งสามส่วนนี้มีปฏิสัมพันธ์กัน

สินวล จำคำ (2542 : 32) กล่าวว่า การเผชิญความเครียด คือพฤติกรรมบางประการที่บุคคลกระทำเพื่อลดหรือขจัดความตึงเครียด หรือกดดันทางจิตใจจากสิ่งที่มาคุกคาม โดยบุคคลจะเลือกกระทำพฤติกรรมอย่างใดนั้นขึ้นอยู่กับคุณลักษณะส่วนตัวที่จะแก้ปัญหานั้นเพื่อช่วยให้ตนสามารถปรับตัวได้ดี

สุริย์ กาญจนวงศ์ และจริยา คมพยัคฆ์ (2545: 21) ในภาวะที่คนเราต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ตนเองคิดว่าจะมาคุกคามความเป็นอยู่ที่ดีของตน คนเราจะพยายามต่อสู้เพื่อเผชิญกับภาวะดังกล่าวอย่างดีที่สุด เพื่อไม่ให้ตนเองเกิดความเครียด เพื่อลดความรุนแรงของความรู้สึกเครียด

วรพจน์ สถิตย์เสถียร (2548: 28 อ้างอิงจาก Folkman; & Lazarus. 1980) กล่าวว่า วิธีเผชิญความเครียดหมายถึง ความรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลในการที่จะควบคุมหรือบรรเทา ทำให้บุคคลสามารถอดทนต่อข้อเรียกร้องภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นจากความเครียดที่เผชิญอยู่

สรุปวิธีเผชิญความเครียด คือการที่บุคคลแสดงออกในการแก้ไขจัดการกับปัญหาเมื่อเกิดความเครียด รวมถึงการที่พนักงานแสดงพฤติกรรมออกมาในการจัดการกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

3.2 ประเภทของวิธีเผชิญความเครียด

ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2543: 48) ได้กล่าวถึงวิธีเผชิญความเครียดของมนุษย์ทุกคนเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ก็จะพยายามลดความเครียด และรักษาสมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจ บุคคลจะสนองตอบความเครียดโดยใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดหลายรูปแบบ โดยบุคคลจะเลือกใช้วิธีที่คิดว่าเหมาะสมกับสถานการณ์มากที่สุด

ไวแลนท์ (สินวล จำคำ. 2544 อ้างอิงจาก Vaillant. 1977) ซึ่งปรากฏว่ามีกลวิธีป้องกันตัว (Defense Mechanism) 4 ประเภท ที่บุคคลใช้ในการเผชิญความเครียด ดังนี้

1. กลวิธีแบบโรคจิต (Psychotic) เช่น การปฏิเสธ การบิดเบือนความจริง การหลงผิด โทษผู้อื่นหรือสิ่งอื่น

2. กลวิธานแบบไม่มีวุฒิภาวะ (Immature) เช่น การไม่ยับยั้งพฤติกรรมผ่นกลางวัน การโทษผู้อื่นการอุปทานว่าตนเองเจ็บป่วยอยู่ตลอดเวลา

3. กลวิธานแบบโรคประสาท (Neurotic) เช่น การเก็บกด การใช้ข้ออ้าง การแยกตัว

4. กลวิธานแบบมีวุฒิภาวะ (Mature) เช่น การมีน้ำใจต่อผู้อื่น การใช้อารมณ์ขัน การระงับความรู้สึก

วิธีเผชิญความเครียดดังกล่าวข้างต้น เป็นวิธีที่บุคคลที่มีความผิดปกติทางด้านจิตใจใช้ จึงไม่เป็นประโยชน์ในการศึกษากับคนปกติ

ฮานน์ (สุรศักดิ์ อัครอารีสุข. 2544 : 23 อ้างอิงจาก Hann. 1977) ได้จำแนกวิธีการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 ประการคือ

1. Fragmentation Process เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยังไม่พร้อมที่จะเผชิญปัญหา แต่ถูกบังคับให้ต้องเผชิญกับปัญหา จึงใช้วิธีการไม่ตอบสนองต่อความเป็นจริงโดยสิ้นเชิง อาจใช้การกระทำซ้ำ ๆ และอาศัยความเชื่อทางศาสนาเข้าช่วย

2. กระบวนการป้องกันตัวทางด้านจิตใจ (Defense Process) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาหรือความเครียดที่เกิดขึ้น โดยใช้กลไกป้องกันตัวทางจิตใจเข้าช่วย ซึ่งมีลักษณะที่ตึงเกินไป และอยู่บนพื้นฐานของความคิดเพื่อฝันและจินตนาการ

3. กระบวนการที่ใช้ในการเผชิญปัญหา เป็นความพยายามในการปรับตัว เพื่อเผชิญปัญหาอย่างมีเป้าหมายเป็นจริง และมีทางเลือก

ลาซารัสและฟอล์คแมน (ชาตรี ลักษณะศิริ. 2546: 33-34 อ้างอิงจาก Lasarus & Flokman. 1984) ได้ศึกษาวิธีเผชิญความเครียดของคนปกติและได้นำผลการศึกษา มาแบ่งกลวิธีเผชิญความเครียดออกเป็น 2 วิธี คือ

1. วิธีมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused Forms of Coping) วิธีนี้เมื่อบุคคลมีความเครียดจะมีรูปแบบการเผชิญสภาวะดังกล่าวโดยการหาข้อมูลเพิ่มเติม การวิเคราะห์ปัญหา การเผชิญหน้ากับปัญหา การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง รวมทั้งการนำประสบการณ์ในอดีตมาใช้ให้เป็นประโยชน์ แล้วประเมินว่าประสบการณ์ใดให้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์มากกว่า เพื่อเลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ฉะนั้นวิธีการเผชิญความเครียดโดยวิธีนี้จึงมีจุดมุ่งเน้นการแก้ปัญหาซึ่งเกิดจากสิ่งแวดล้อมนั้นและแก้ปัญหาโดยตรงด้วยตนเอง เช่น การปรับสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัญหานั้นให้มีความเหมาะสม

2. วิธีมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotional Focused Forms of Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามที่จะจัดการกับปัญหา โดยปรับอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์เครียด โดยมีได้มุ่งแก้ไขปัญหาหรือสาเหตุ แบ่งเป็น 2 วิธี คือ

2.1 การแก้ไขอารมณ์เพื่อลดความตึงเครียด คนส่วนมากใช้วิธีนี้ซึ่งเป็นกระบวนการทางความคิดที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การปฏิเสธ

2.2 การแก้ไขอารมณ์โดยการเพิ่มแรงตึงเครียด เป็นการใช้กระบวนการทางความคิดโดยแสดงพฤติกรรมบางอย่างซึ่งเพิ่มแรงตึงเครียดให้กับตนเอง เช่น การตำหนิตนเอง

ชวลี วสุรินทร์ (2547: 12 อ้างอิงจาก สีนวล จำคำ. 2544) โดยแบ่งวิธีการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 วิธี คือ

1. วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem Focused Coping) วิธีนี้บุคคลจะใช้เมื่อตนมีความเครียด ก็จะแสดงพฤติกรรมกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง เป็นการแก้ปัญหาโดยการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด โดยมุ่งเน้นที่ต้นเหตุของปัญหา ซึ่งการแสดงพฤติกรรมต่อไปนี้เป็นบุคคลอาจเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีร่วมกันได้

1.1 การแสดงพฤติกรรมตรง (Active Coping)

1.2 การวางแผนในการแก้ไขปัญหา (Planing)

1.3 การยับยั้งกิจกรรมอื่น (Suppression of Competing Activity)

1.4 การควบคุมสถานการณ์ (Restraint Coping)

1.5 การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม เพื่อเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา (Seeking Social Support of Instrumental Reasons)

2. วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ (Emotional Focused Coping) วิธีนี้เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อลดความกดดันทางอารมณ์ (Emotional Distress) โดยการปรับสภาพอารมณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ของความตึงเครียดมากกว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง หรือเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ทำให้มีความรู้สึกว่า อันตรายจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความเป็นจริงแล้วอันตรายไม่ได้ลดลง

2.1 การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อประคับประคองอารมณ์ (Seeking Social Support for Emotional Reasons) หมายถึง การหาแหล่งสนับสนุนทางจิตใจ ความเห็นอกเห็นใจ หรือ ความเข้าใจเพื่อให้รู้สึกสบายใจมากขึ้น แต่การหาแหล่งสนับสนุนทางสังคมเป็นเหมือนดาบสองคมคือ บุคคลที่รู้สึกไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์เครียดอาจรู้สึกมั่นใจขึ้นเมื่อได้รับการสนับสนุนทางจิตใจ แต่อีกแง่หนึ่ง แหล่งของความเห็นอกเห็นใจบางครั้งถูกใช้เป็นแหล่งในการระบายความรู้สึกมากเกินไป

2.2 การให้ความหมายในเชิงบวก (Positive Reinterpretation and Growth) หมายถึง การอธิบายการเกิดความเครียดในทางบวก นั่นคือ บุคคลคิดว่าความเครียดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดผลเสียแก่ตนเอง ซึ่งการคิดเช่นนี้ทำให้บุคคลสามารถลดความเครียดได้ แต่ไม่ได้ แก้ไขที่ความเครียดโดยตรง

2.3 การปฏิเสธ (Denial) หมายถึง การปฏิเสธว่ามีความเครียดเกิดขึ้น หรือความพยายามกระทำพฤติกรรมเหมือนไม่มีความเครียดเกิดขึ้น วิธีนี้บุคคลมักใช้ในระยะแรกของการมีความเครียด ซึ่งพบว่า การปฏิเสธมีประโยชน์คือ ทำให้มีความเครียดเพียงเล็กน้อย ซึ่งอาจทำให้การแก้ปัญหาง่ายขึ้น แต่ในอีกแง่หนึ่ง การปฏิเสธอาจสร้างปัญหาเพิ่มมากขึ้นก็ได้

2.4 การยอมรับ (Acceptance) เป็นวิธีเผชิญความเครียดโดยยอมรับในปัญหาที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปแล้วบุคคลที่ยอมรับความเป็นจริงของสถานการณ์เครียดมักเป็นบุคคลที่มีความพยายามในการแก้ไขสถานการณ์ แต่ในบางครั้งบุคคลก็ไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ จึงมีการยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น

2.5 การพึ่งศาสนา (Turning to Religion) เมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์เครียดที่มีสาเหตุต่าง ๆ ศาสนาอาจเป็นแหล่งสนับสนุนทางอารมณ์เพื่อเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้น

3. วิธีเผชิญความเครียดแบบได้ประโยชน์น้อย (Less Useful Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามหลบหนีจากปัญหาหรือสาเหตุที่เกิดขึ้น โดยปฏิเสธทั้งด้านความคิดและพฤติกรรม คือ ไม่คิดและไม่ทำพฤติกรรมใด ๆ ทั้งสิ้น วิธีนี้ประกอบด้วยพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดดังนี้

3.1 การติดขัดกับความเครียดและการระบายความขุ่นเคือง (Focus on and Venting of Emotion) หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลยึดติดอยู่กับความเครียดและระบายอารมณ์ขุ่นเคืองออกมา ซึ่งการมีอารมณ์เช่นนี้ยาวนาน ทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้และอาจทำให้เกิดความเครียดที่รุนแรงได้

3.2 การไม่ทำพฤติกรรมใด ๆ ในการเผชิญความเครียด (Behavior Disengagement) หมายถึง การที่บุคคลขาดความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่เกิดขึ้น บุคคลไม่มีความพยายามแก้ไขปัญหาก็เพื่อบรรลุปเป้าหมาย เนื่องจากมีอุปสรรคเข้ามาแทรก

3.3 การไม่ใช้ความคิด (สติปัญญา) ในการเผชิญความเครียด เป็นวิธีที่บุคคลไม่ใช้สติปัญญาเพื่อคิดหารูปแบบของพฤติกรรมที่จะแก้ไขปัญหาลดความเครียด แต่จะใช้วิธีสกัดกั้น (Suppress) เช่น การฝืนกลางวัน การหลีกเลี่ยงโดยการนอนหลับ

จากข้อเสนอแนะวิธีเผชิญความเครียดข้างต้น พอสรุปได้ว่าวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน แบ่งได้ 3 วิธี คือ

1. วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา หมายถึง เมื่อพนักงานเกิดปัญหาในการทำงานก็ต้องการจะหาสาเหตุและมุ่งแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานให้เกิดผลดีที่สุด

2. วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ หมายถึง เมื่อพนักงานเกิดปัญหาในการทำงานก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อลดความกดดัน โดยจัดการกับอารมณ์มากกว่าจัดการกับปัญหา เช่น การมองโลกในแง่ดี การร้องไห้เศร้าใจ การสวดมนต์ไหว้พระ การระบายกับคนอื่น เพื่อเป็นการบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้น

3. วิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนี้ หมายถึง เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน พนักงานจะหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ต้องการแก้ไขปัญห โดยการใช้ความฝันว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้น หรือปัญหาได้รับการแก้ไขไปแล้ว ปิดปัญหาออกจากความคิด

สรุปวิธีเผชิญความเครียด คือการที่บุคคลแสดงออกในการแก้ไขจัดการกับปัญหาเมื่อเกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ แบบมุ่งแก้ไขปัญห เป็นวิธีการตั้งเป้าหมายในการแก้ไขปัญห ส่วนแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ มุ่งเน้นที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกโดยมิได้แก้ไขปัญหหรือหาสาเหตุที่เกิดปัญหา และแบบหลีกเลี่ยง เป็นวิธีที่เลือกจะหลีกเลี่ยงจากปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด แต่ที่กล่าวมาทั้ง 3 วิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน จะได้ผลมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล และสถานการณ์ที่เกิดความเครียดขึ้นด้วย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญความเครียด

โพลค์แมนและลาซารัส (สไตล นิมยจันทร์. 2541 : อ้างอิงจาก Folkman & Lazarus. 1984) ศึกษาวิธีเผชิญความเครียดในชีวิตประจำวันของคนปกติอายุ 45-64 ปี จำนวน 100 คน โดยศึกษาเป็นเวลา 1 ปี ใช้วิธีสัมภาษณ์ถึงภาวะความเครียด และแบ่งวิธีเผชิญความเครียดออกเป็น 2 วิธีคือ วิธีมุ่งแก้ไขปัญหและวิธีมุ่งลดอารมณ์ตึงเครียด ผลการศึกษาพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียดต่าง ๆ แต่อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีการกระจายของอายุน้อยเกินไป

จริยา วัฒนาโสภณ (สร้อย คำนวน. 2543: อ้างอิงจาก จริยา วัฒนาโสภณ. 2536: 26) ได้นำแบบประเมินลักษณะการเผชิญปัญหา 6 แบบ ของบอยด์และจอห์นสัน มาศึกษาวิธีการปรับตัวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า โดยทั่วไปเด็กชายมักใช้วิธีการปรับตัวโดยการลงโทษหรือทำร้ายตนเองเมื่อมีความโกรธและในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการปรับตัวระดับที่เป็นปัญหา พบว่า เพศชายส่วนใหญ่ใช้วิธีการปรับตัวแบบปฏิเสธโดยสิ้นเชิง เพศหญิงส่วนใหญ่มักใช้วิธีการปรับตัวแบบหลีกเลี่ยงโดยลงโทษตนเอง และยังพบว่าเด็กที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้ต่ำหรือมีระดับฐานะทางสังคมต่ำ ใช้ลักษณะการเผชิญปัญหาโดยการลงโทษหรือทำร้ายตนเองเมื่อมีความโกรธ และความคับข้องใจรวมทั้งลักษณะการเผชิญปัญหาโดยแสดงความโกรธและแสดงออกในการเผชิญปัญหาโดยการปฏิเสธอย่างสิ้นเชิงว่ามีปัญหาเกิดขึ้นกับตนเองมากกว่าเด็กที่มีฐานะทางสังคมต่ำ และยังพบว่าในกลุ่มเด็กที่มีฐานะเศรษฐกิจต่ำ มีวิธีปรับตัวในระดับที่เป็นปัญหาซึ่งเป็นกลุ่มที่ขาดความยืดหยุ่นในการเผชิญปัญหา โดยใช้วิธีการปรับตัวแบบปฏิเสธสิ้นเชิง

สุกัญญา คมสัน (สุทธามาศ อนุธาตุ. 2543 : อ้างอิงจาก สุกัญญา คมสัน.2540: 102-103) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีเผชิญภาวะเครียดและพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน เพศแตกต่างกันมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหไม่แตกต่างกัน แต่ใช้

กลวิธีเผชิญความเครียดแบบแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ ตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกัน จะมีการใช้ผลวิธีเผชิญความเครียดแตกต่างกัน

สุทธามาศ อนุชาติ. (2543 : อ้างอิงจาก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช) ได้ศึกษาและกำหนดขอบเขตความสามารถและจัดประสบการณ์ในการเรียนของนักศึกษาพยาบาลของแต่ละชั้นปี โดยนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 และ 2 มุ่งเน้นการศึกษาวิชาพื้นฐานทั่วไปและ พื้นฐานทางวิชาชีพพยาบาล ส่วนนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 และ 4 มุ่งเน้นการศึกษาภาคทฤษฎีในหมวดวิชาชีพพยาบาลในวิชาต่าง ๆ และเน้นการฝึกภาคปฏิบัติควบคู่กันไป ในการฝึกปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 จะมีประสบการณ์มากกว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 ซึ่งเป็นไปตามการจัดประสบการณ์การเรียนรู้หลักสูตร จากการที่ได้รับประสบการณ์ตรงในการฝึกปฏิบัติงานทำให้ได้พบเจอปัญหาต่าง ๆ และผ่านวิธีการเผชิญปัญหามาย่างเกิดเป็นประสบการณ์ในอดีต

โบว์แมน (วรรัตน์ กิตติรักษานนท์. 2544: อ้างอิงจาก Bowman. 1990) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมเผชิญความเครียด ความสุขในชีวิตสมรสและอายุโดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 7 กลุ่ม ตามระดับอายุดังนี้ คือ ต่ำกว่า 19 ปี, 20-29 ปี, 30-39 ปี, 40-49 ปี, 50-59 ปี, 60-69 ปี และ 70-97 ปี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-29 ปี ใช้วิธีเผชิญความเครียดในรูปแบบของการแสดงความขัดแย้งและตำหนิตนเองสูงสุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุเพิ่มขึ้น จะใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียด 2 รูปแบบนี้น้อยลง สำหรับพฤติกรรมเผชิญความเครียดในรูปแบบของการแสดงพฤติกรรมเชิงบวกมักใช้ในระดับต่ำสุดในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปี และจะใช้พฤติกรรมนี้มากขึ้นตามอายุที่เพิ่มขึ้น

สุรศักดิ์ อัครอารีสุข (2544: 104-105) ได้ศึกษาความเครียดและกลวิธีเผชิญความเครียดของบิดามารดาที่บุตรเข้ารับการศึกษามหาวิทยาลัยในหอพักพยาบาลผู้ช่วยกุมารเวชกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ บิดา มารดา จำนวน 60 คน ของผู้ป่วยเด็ก 39 คน ที่เข้ารับการรักษามหาวิทยาลัยในหอพักพยาบาลผู้ช่วยกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดโดยรวมของบิดามารดาที่บุตรเข้ารับการรักษามหาวิทยาลัยในหอพักพยาบาลผู้ช่วยกุมารเวชกรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุให้มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุด คือ เหตุการณ์ด้านพฤติกรรมของบุตร และเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุให้มีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดต่ำสุดคือ เหตุการณ์ด้านพฤติกรรมและการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่พยาบาลและการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดโดยมีค่าเฉลี่ยในการใช้สูงที่สุด คือด้านการประมวลเหตุการณ์เกี่ยวกับความเครียดใหม่เพื่อจะจัดการต่อปัญหาได้ดีขึ้น

วรรัตน์ กิตติรักษานนท์ (2544) ได้ศึกษาตัวทำนายและประสิทธิผลของพฤติกรรมเผชิญความเครียดเกี่ยวกับปัญหาในชีวิตสมรสพบว่า คู่สมรสที่มีจำนวนปีการสมรสมากกว่า จะใช้วิธีการเผชิญความเครียดในรูปแบบการเพิกเฉย ไม่สนใจต่อสิ่งที่ไม่พึงใจ

แมคเน็ต (สืนวน จำคำ. 2544 : อ้างอิงจาก Mcnett. 1987) ศึกษาวิธีเผชิญความเครียดในคนพิการเพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีเผชิญความเครียดและความสำเร็จในการเผชิญความเครียดของคนพิการอายุ 15-65 ปี จำนวน 50 คน โสด 19 คน สมรส 24 คน ม่าย 7 คน ระดับการศึกษาตั้งแต่อุดมศึกษาจนถึงปริญญาตรี ใช้แบบวัดวิธีเผชิญความเครียดของลาซารัสและแบบสอบถามความสำเร็จในการเผชิญความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีเผชิญความเครียด

วันทนา เจริญรัตนโชติ (2545) กล่าวว่า สถานภาพสมรสเป็นตัวแปรที่สำคัญอีกตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ซึ่งการแต่งงานเป็นสามีภรรยาที่มีความสำคัญมากเพราะเท่ากับเป็นการเปลี่ยนแปลงชีวิตใหม่ ทำให้บุคคลมีภาระผูกพันจะต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้น จะต้องพึ่งตนเองเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า วิธีเผชิญความเครียดในการทำงานได้รับการศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่า วิธีเผชิญความเครียดในการทำงานเป็นวิธีที่สำคัญในการบรรเทาความเครียดที่พนักงานใช้แสดงออกโดยเลือกใช้ในรูปแบบที่ตนถนัด จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยยังพบว่ามีตามตัวแปรที่ควรนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่ม เช่น รายได้ หรือฐานะทางสังคม และระดับการศึกษา

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

5.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ หมายถึง สภาพนิสัยจำเพาะคน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 :629)

อุษา เชาวลิท (2540: 60) กล่าวว่าบุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมเดียวกันแต่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกันอาจก่อให้เกิดบุคลิกภาพต่างกันหรือแม้แต่สภาพแวดล้อมและพันธุกรรมเดียวกันก็อาจทำให้เกิดบุคลิกภาพต่างกันได้

และความหมายของบุคลิกภาพในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ลักษณะเฉพาะที่รวมอยู่ภายในตัวของบุคคลและพฤติกรรมที่แสดงออก หรือตอบสนองในเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากคนอื่น

ทฤษฎีบุคลิกภาพและพัฒนาการของบุคลิกภาพ

“บุคลิกภาพ” คนส่วนใหญ่มักคิดว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ที่ทำให้คนอื่นประทับใจ ซึ่งหมายถึงบุคลิกภาพที่ดีหรือมีประสิทธิภาพ (สุทธิรัตน์ พิมพ์พงศ์. 2540 :28) บุคลิกภาพเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวางมาก โดยครอบคลุมลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล เช่น พฤติกรรม เจตคติ ค่านิยม แรงจูงใจ ความสามารถทางสติปัญญาและความเชื่อ ซึ่งเป็นการยากที่จะศึกษาบุคลิกภาพได้ครบถ้วน

ด้วยเหตุนี้นักจิตวิทยาและ นักการศึกษาจึงศึกษาบุคลิกภาพด้านใดด้านหนึ่งตามความสนใจของตน มากกว่าที่จะศึกษาบุคลิกภาพในทุก ๆ ด้านโดยแต่ละบุคคลจะให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” แตกต่างกันไป ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มตามแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพได้ ดังนี้

1. กลุ่มที่ใช้วิธีการศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Idiographic Approach) สำหรับ นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ได้แก่ มูนน์ (Munn. 1969) วัดสัน (Gilmer. 1970 ;citing Watson. n.d.) กิลเมอร์ (Gilmer. 1970) และอลพอร์ต (Allport. 1937)

2. กลุ่มที่ใช้วิธีการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลโดยรวม (Nomothetic Approach) นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ได้แก่ แคทเทลล์ (Cattell) กิลฟอร์ด (Guilford) และเอ็ดเวิร์ด (Edward)

กลุ่มนี้ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง สิ่งที่ช่วยให้ทำนายได้ว่าบุคคลจะทำอย่างไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้เป็นลักษณะนิสัย (Traits) ที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเห็นว่าบุคลิกภาพเกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพ และประสบการณ์ในอดีต อันมีผลต่อโครงสร้างทางอารมณ์และลักษณะนิสัยของบุคคลนั้น (สุทธิรัตน์ พิมพ์พงศ์. 2540 :28-29)

ประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี

บุคลิกภาพแบบเอ เป็นบุคลิกภาพที่ค้นพบในราว ค.ศ. 1960 อันเนื่องมาจากโรสแมน (Roseman) ได้เริ่มสังเกตอาการผู้ป่วยโรคหัวใจว่า มีบุคลิกภาพบางอย่างที่แปลกไปจากผู้ป่วยโรคอื่น ๆ จากการสังเกตเหตุการณ์บางอย่างในคลินิกโรคหัวใจของเขาพบว่า แก้วอี้ที่ผู้ป่วยโรคหัวใจนั่งตรวจนั้นจะมีรอยลึกตรงขอบแก้วอี้ ซึ่งทำให้เขาคิดว่า คนเช่นนี้จะต้องเป็นคนรีบร้อน เพราะคนที่ทำอะไรรีบร้อนมักนั่งแก้วอี้แค่ตรงขอบเพื่อจะได้ลุกขึ้นโดยเร็ว คล้ายกับลักษณะของคนพร้อมที่จะเคลื่อนไหวได้ทันที จากนั้นความคิดนี้ทำให้เขาคิดว่า น่าจะมีบุคลิกภาพบางอย่างที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกตของเขาอีกว่า ผู้ป่วยโรคหัวใจบางคนนั้นไม่มีปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) ที่เคยเชื่อกันว่า เป็นสาเหตุสำคัญของโรคหัวใจเลย แต่เดิมนั้นพบว่าการมีโคเลสเตอรอลสูง ความดันโลหิตสูง การสูบบุหรี่ การเป็นเบาหวาน และความอ้วน เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ และในที่สุดก็พบว่า มีบุคลิกภาพชนิดหนึ่งซึ่งมีผลต่อมาทำให้เขาเชื่อว่าเป็บุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพตรงกันข้ามเรียกว่า เป็นบุคลิกภาพแบบบี การค้นพบบุคลิกภาพเอนั้น ถือว่าเป็นการค้นพบที่สำคัญ เพราะบุคลิกภาพแบบเอ เป็นปัจจัยเสี่ยงกว่าปัจจัยทางกายภาพทุกปัจจัย ถ้าเปรียบเทียบระหว่าง ผู้เป็นเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง หรือโรคไขมันในหลอดเลือดสูงกับคนที่มีบุคลิกภาพแบบเอแล้ว คนที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะถือเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สุดของการเกิดโรคหัวใจ

จากประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี นั้น ฟรีดแมนและโรสแมน (อุษา เชาวลิต. 2540 :62 ; อ้างอิงจาก Friedman and Roseman. 1974 :164) สรุปลักษณะของบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี ได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบ เอ หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพเร่ร่อน ชอบการแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อย ๆ มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วมีความมานะพยายามมากในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้รับการทำงานที่ล่าช้ามีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบ บี หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพผ่อนคลายเป็นมิตรและไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ และเนือย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบเรียบง่าย ไม่ฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานและไม่ค่อยชอบการที่ต้องทำงานในเวลารีบด่วน

การวัดบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี

แบบวัดบุคลิกภาพทั้ง 2 แบบนี้ในปัจจุบันมี 3 แบบวัด คือ (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533 : 21)

แบบวัดที่ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : SI) ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ เป็นการถามโดยผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้คนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่ทำให้เกิดความโกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างมาก ตัวอย่างคำถามได้แก่ “ท่านมีความรู้สึกอย่างไร ถ้าต้องร่วมงานกับคนที่ทำงานล่าช้า และต้องรอคอยเป็นเวลานาน” โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาอาสาสมัครที่เรียนวิชาจิตวิทยาเบื้องต้น ผลที่ได้จากแบบวัดนี้สรุปได้ว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ รายงานว่าตนเองก้าวร้าว โมโหง่าย มุ่งสัมฤทธิ์ สุขุม ทำงานหนักมากกว่าคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางด้านกายภาพ

แบบวัดที่ 2 มาตรฐานวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ ของเฟรมมิงแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) เป็นแบบวัดรายงานตนเอง เช่นเดียวกับแบบวัดที่ 1 ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ วัดทางด้านแรงขับมุ่งสู่สัมฤทธิ์ การมีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และการรับรู้ถึงความกดดันในการทำงาน

แบบวัดที่ 3 แบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) เป็นแบบสอบถามแบบรายงานตนเอง เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 21 ข้อ ซึ่งคล้ายกับแบบวัดแบบแรก แต่ได้ดัดแปลงให้เป็นแบบสอบถามปรนัย และได้วิเคราะห์คุณภาพแล้วสรุปผลการใช้แบบวัดนี้ว่า คนที่ได้คะแนนจากแบบวัดนี้สูงเป็นบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ โดยกลุ่มบุคคลนี้รายงาน

มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ทำงานด้วยความรีบเร่งไม่ลดละต่อความอ่อนล้าหรือการทำงานที่ประสบความล้มเหลว นอกจากนี้ยังรายงานตนเองว่าตนเองทำงานหนักและมีความต้องการผลสัมฤทธิ์มากกว่า โดยเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่รายงานว่ามีความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ มีความตั้งใจเพิ่มสถานภาพอาชีพให้สูงขึ้น รับรู้ได้รับแรงเสริมจากการทำงานมากกว่า อีกทั้งยังมีระดับการศึกษาสูงกว่า สตรูปและคณะ (อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533 : 22 ; อ้างอิงจาก Strube ; et al. 1987) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ว่า เป็นแบบวัดที่ให้โดยคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอรายงานพฤติกรรมตนเองว่า มีการแสดงออกอย่างไร ก็พบว่าคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอนั้นรายงานว่ามีแรงขับในการแข่งขันสูงมุ่งสัมฤทธิ์และมีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งแบบวัดนี้วัดลักษณะบุคลิกภาพแบบเอที่ต้องการศึกษา

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

นิกุล ประทีปพิชัย (2540 : 111) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศน์ เขตการศึกษาที่ 5 ที่วิจัยแล้วพบว่าบุคลิกภาพแบบเอมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

หัตยา มัทยาท (2541 : 40) วิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยดังนี้ บุคลิกภาพแบบเอ จะมีความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดมากกว่าแบบบี เพราะแบบเอจะไม่สามารถปรับตัวได้ มีความกดดัน ไม่ค่อยพอใจในชีวิตและอาชีพการงาน ซึ่งตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบบี

ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2543 : 96) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพมีส่งผลต่อความเครียดในการทำงานเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องมีความแข็งแรงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากต้องทำงานหนักในเวลาที่จำกัดด้วยความรวดเร็ว

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า ผลงานจะออกมามีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย อันจะเป็นผลต่อการเกิดความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน เช่น พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ก็จะรีบเร่งทำงานได้ปริมาณงานที่เยอะแต่อาจเกิดความผิดพลาดได้ง่าย และพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบบี ก็ทำงานแบบไม่รีบร้อนเป็นผลทำให้ปริมาณงานที่ทำได้น้อยแต่งานก็มีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าพอใจของหัวหน้างาน ทั้งสองบุคลิกภาพก็มีความสำคัญต่อการทำงานที่จะส่งผลประโยชน์แก่กิจการของธนาคาร และควรนำมาศึกษาเพื่อพัฒนาพนักงานต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ปี พ.ศ.2550 จำนวน 40 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วยแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบวัดความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย / ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

1. อายุ () ตั้งแต่ 35 ปีลงไป
 () ตั้งแต่ 36-50 ปี
 () ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

2. สถานภาพ () โสด

- () สมรส
- () หย่าร้าง
- () แยกกันอยู่
- () หม้าย

3. ประสบการณ์ในการทำงาน

- () 0 – 10 ปี
- () 11 – 20 ปี
- () 21 ปีขึ้นไป

(ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน)

ตอนที่ 2 แบบวัดความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน

แบบวัดความเครียดในการทำงาน

แบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดความเครียดในการทำงาน Administrative Stress Index (ASI) สร้างโดยโคชและคนอื่น ๆ (Koch and others. 1982) โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎี ปรินซิปีพนธ์และหนังสือที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสร้างตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 30 ข้อ

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบวัดความเครียดในการทำงานที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

1 รศ. ชูชีพ อ่อนโคสูง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2 ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3 ดร.อดิศักดิ์ จินดานุกูล ศึกษาพิเศษ 9 สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พิจารณาแบบสอบถามเพื่อให้สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด และมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2. อำนาจจำแนก (Discrimination) โดยนำแบบวัดความเครียดในการปฏิบัติงานที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่มเรียกเก็บเช็กรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 40 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนนตาม

เกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในแบบสอบถาม

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.897

แบบวัดวิธีเผชิญความเครียด

แบบวัดวิธีเผชิญความเครียดเป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามวิธีเผชิญความเครียด สร้างโดยจาโรวิก และพาวเวอร์ (Jalowiec and Powers. 1981) โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎี ปรินซิปีนิพนธ์ และหนังสือที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งสร้างตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยง จำนวน 30 ข้อ

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบวัดวิธีเผชิญความเครียดที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่

1 รศ. ชูชีพ อ่อนโคกสูง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2 ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3 ดร.อดิศักดิ์ จินดานุกุล ศึกษาพิเศษ 9 สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พิจารณาแบบสอบถามเพื่อให้สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด และมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงเท่ากับ 0.897 0.946 และ 0.947 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบวัดความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน

ข้อที่	สถานการณ์/ความรู้สึก	ระดับความถี่				
		นาน นาน ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
1	“ท่านรู้สึกว่า ไม่สบายใจ อารมณ์หงุดหงิด ไม่อยากทำงาน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 1.1 พยายามค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และวางแผนการทำงานใหม่..... 1.2 ระบายความรู้สึกกับคนใกล้ชิด..... 1.3 ปลั่งวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น.....					

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความถี่	คะแนน
บ่อยที่สุด	5
บ่อยมาก	4
ค่อนข้างบ่อย	3
บางครั้ง	2
นาน ๆ ครั้ง	1

เกณฑ์การตัดสิน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน โดยกำหนดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานและระดับการใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบต่าง ๆ ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} = (5-1) / 3 = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวจึงสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ระดับความเครียดในการทำงาน

<u>และระดับการใช้วิธีเผชิญความเครียด</u>	<u>คะแนน</u>
สูง	3.67 – 5.00
ปานกลาง	2.34 – 3.66
ต่ำ	1.00 – 2.33

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพ ของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) โดยแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น แบบเอ และแบบบี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีข้อความทั้งทางลบและทางบวก

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามบุคลิกภาพ ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้แก่

1 รศ. ชูชีพ อ่อนโคสูง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2 ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3 ดร.อดิศักดิ์ จินดานุกุล ศึกษาพิเศษ 9 สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พิจารณาแบบสอบถามเพื่อให้สามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด และมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้

2. อำนาจจำแนก (Discrimination) โดยนำแบบสอบถามบุคลิกภาพ ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่มียกเก็บเช็ครุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำนวน 40 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในแบบสอบถาม

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.876

แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มี 20 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับพฤติกรรมที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างพอสมควร
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	เมื่อท่านมีนัดหมาย ท่านมักไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา					

เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดค่าการให้คะแนนดังนี้

ข้อความ	จริง	จริง ที่สุด	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
ข้อคำถามเชิงบวก	5	4	3	2	1
ข้อคำถามเชิงลบ	1	2	3	4	5

เกณฑ์การแปลผล

ผู้มีบุคลิกภาพแบบบี หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 1 - 50 คะแนน

ผู้มีบุคลิกภาพแบบเอ หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 51 - 100 คะแนน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประสานงานกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัยกับพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่เป็นแหล่งข้อมูล
2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขออนุญาตและขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนัดหมายวันเวลาในการรับแบบสอบถามคืน
3. ไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองตามกำหนดนัดหมายและดำเนินการติดตามแบบสอบถามให้ครบทุกฉบับด้วยตนเอง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 40 ฉบับ จาก 40 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences) โดยวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การเปรียบเทียบความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามสถานภาพ และบุคลิกภาพ ด้วยการหาค่า t-test
3. การเปรียบเทียบความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยการหาค่า F-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติหาคุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร t-test
 - 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\bar{X}$ – Coefficient)
 - 2.3 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่า IOC
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

วิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรอิสระกับความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ ดังนี้

 - 3.1 ใช้ค่า t-test
 - 3.2 ใช้ค่า F-test (One – Way Analysis of Variance) แล้วทดสอบเป็นรายคู่ ในแต่ละด้าน โดยใช้วิธี Scheffe'

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การแสดงข้อมูลด้านส่วนตัวของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ โดยการหาค่าความถี่และ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ใช้การวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ใช้การวิเคราะห์โดยการ หาค่า t-test

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ใช้การวิเคราะห์ โดยการ หาค่า F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การแสดงข้อมูลด้านส่วนตัวของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ	35 ปีลงมา	8	20.00
	35-50	29	72.50
	51 ปีขึ้นไป	3	7.50
	รวม	40	100.00
2 สถานภาพสมรส	โสด	25	62.50
	สมรส	15	37.50
	รวม	40	100
3 ประสบการณ์ในการทำงาน	0-10 ปี	2	5.00
	11-20 ปี	24	60.00
	21 ปีขึ้นไป	14	35.00
	รวม	40	100.00
4 บุคลิกภาพ	แบบเอ	31	77.50
	แบบบี	9	22.50
	รวม	40	100.00

จากตาราง 1 พบว่า เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปร จัดประเภท 4 ตัวแปร พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อายุ 36-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 สมรส จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคลิกภาพ ส่วนใหญ่เป็นบุคลิกภาพแบบเอ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 และเป็นบุคลิกภาพแบบบี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ใช้การวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการทำงานของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	ระดับความเครียด			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ความเครียดในการทำงาน				
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	2.53	1.13	ปานกลาง	1
ด้านนโยบายในการบริหารงาน	2.41	0.80	ปานกลาง	2
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	2.24	0.67	ต่ำ	3
ด้านความรู้สึกรัก	2.10	0.54	ต่ำ	4
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	2.09	0.64	ต่ำ	5
ด้านลักษณะงาน	1.90	0.49	ต่ำ	6
รวม	2.14	0.65	ต่ำ	

จากตาราง 2 พบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และด้านนโยบายในการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรู้สึ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับต่ำ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	วิธีเผชิญความเครียด								
	แบบมุ่งแก้ไขปัญหา			แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์			แบบหลีกเลี่ยง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้สึ	2.10	0.54	ต่ำ	2.57	0.63	ปานกลาง	2.21	0.69	ต่ำ
ด้านลักษณะงาน	1.89	0.49	ต่ำ	2.42	0.74	ปานกลาง	2.15	0.65	ต่ำ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	2.09	0.64	ต่ำ	2.30	0.69	ต่ำ	2.10	0.69	ต่ำ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	2.52	1.13	ปานกลาง	2.50	1.04	ปานกลาง	2.10	1.06	ต่ำ
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	2.23	0.67	ต่ำ	2.28	0.67	ต่ำ	2.10	0.70	ต่ำ
ด้านนโยบายในการบริหารงาน	2.41	0.80	ปานกลาง	2.24	0.71	ต่ำ	2.05	0.92	ต่ำ
รวม	2.12	0.50	ต่ำ	2.40	0.63	ปานกลาง	2.14	0.65	ต่ำ

จากตาราง 3 พบว่า วิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ แบบมุ่งแก้ไขปัญหาโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและด้านนโยบายการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความรู้สึ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านนโยบายในการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ แบบหลีกเลี่ยงโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ใช้การวิเคราะห์โดยการ หาค่า t-test

3.1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม จำแนกตามบุคลิกภาพ โดยการเปรียบเทียบระหว่างบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ด้วย t-test รายละเอียดปรากฏดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
เอ	31	2.14	0.48	0.56	0.573
บี	9	2.04	0.55	0.52	

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

3.1.1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม จำแนกตามบุคลิกภาพ โดยการเปรียบเทียบระหว่างบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ด้วย t-test รายละเอียดปรากฏดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
เอ	31	2.14	0.48	0.56	0.573
บี	9	2.04	0.55	0.52	

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับต่ำ

3.1.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม จำแนกตามบุคลิกภาพ โดยการเปรียบเทียบระหว่างบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ด้วย t-test รายละเอียดปรากฏดังตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
เอ	31	2.36	0.68	-0.52	0.604
บี	9	2.49	0.42	-0.67	

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

3.1.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม จำแนกตามบุคลิกภาพ โดยการเปรียบเทียบระหว่างบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี ด้วย t-test รายละเอียดปรากฏดังตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P
เอ	31	2.12	0.67	-0.29	0.773
บี	9	2.19	0.59	-0.31	

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ

3.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพโสด และสมรส ด้วย t-test รายละเอียดปรากฏดังตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 8 เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของ ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P
โสด	25	2.18	0.58	0.98	0.331
สมรส	15	2.02	0.29	1.14	

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพโสด และสมรส มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

3.2.1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส ด้วย t-test รายละเอียดปรากฏดังตาราง 9 ดังนี้

ตาราง 9 เปรียบเทียบวิธีเผชิญความความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P
โสด	25	2.18	0.58	0.98	0.331
สมรส	15	2.02	0.29	1.14	

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพโสด และสมรส มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับต่ำ

3.2.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพโสด และสมรส ด้วย t-test รายละเอียดปรากฏดังตาราง 10 ดังนี้

ตาราง 10 เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
โสด	25	2.49	0.76	1.23	0.224
สมรส	15	2.24	0.27	1.50	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพโสด มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสถานภาพสมรสมีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ

3.2.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพโสด และสมรส ด้วย t-test รายละเอียดปรากฏดังตาราง 11 ดังนี้

ตาราง 11 เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (t-test) จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P
โสด	25	2.21	0.75	0.99	0.325
สมรส	15	2.00	0.40	1.15	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพโสด และสมรส มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่า F-test

4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบ
เช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ รายละเอียดปรากฏดังตาราง
12 ดังนี้

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของ
ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามอายุ

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความรู้สึ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.32	0.66	2.41	0.10
	ภายในกลุ่ม	37	10.19	0.27		
	รวม	39	11.52			
2. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.91	0.45	1.98	0.15
	ภายในกลุ่ม	37	8.51	0.23		
	รวม	39	9.43			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.52	0.26	0.62	0.53
	ภายในกลุ่ม	37	15.55	0.42		
	รวม	39	16.08			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.48	1.24	0.96	0.39
	ภายในกลุ่ม	37	47.49	1.28		
	รวม	39	49.97			
5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.94	0.97	2.30	0.11
	ภายในกลุ่ม	37	15.56	0.42		
	รวม	39	17.51			
6. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.55	1.77	3.07	0.06
	ภายในกลุ่ม	37	21.39	0.57		
	รวม	39	24.94			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.11	0.55	2.44	0.10
	ภายในกลุ่ม	37	8.47	0.22		
	รวม	39	9.59			

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์
สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
อายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีอายุตั้งแต่ 35-50 ปี
และ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 13 ดังนี้

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามประสบการณ์

ความเครียดในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความรู้สึกรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.51	0.25	0.85	0.43
	ภายในกลุ่ม	37	11.02	0.29		
	รวม	39	11.53			
2. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.37	0.18	0.75	0.47
	ภายในกลุ่ม	37	9.06	0.24		
	รวม	39	9.43			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.27	0.66	0.52
	ภายในกลุ่ม	37	15.53	0.42		
	รวม	39	16.08			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.92	0.46	0.35	0.70
	ภายในกลุ่ม	37	49.04	1.32		
	รวม	39	49.97			
5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.21	0.45	0.95
	ภายในกลุ่ม	37	17.46	0.47		
	รวม	39	17.51			
6. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.10	0.48	0.07	0.93
	ภายในกลุ่ม	37	24.84	0.67		
	รวม	39	24.94			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.15	0.79	0.31	0.73
	ภายในกลุ่ม	37	9.43	0.25		
	รวม	39	9.59			

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ 0-10 ปี มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่ม
ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ รายละเอียด
ปรากฏดังตาราง 14 ดังนี้

ตาราง 14 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของ พนักงาน
ที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามอายุ

วิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความรู้สึ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.32	0.66	2.41	0.10
	ภายในกลุ่ม	37	10.19	0.27		
	รวม	39	11.52			
2. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.91	0.45	1.98	0.15
	ภายในกลุ่ม	37	8.51	0.23		
	รวม	39	9.43			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.52	0.26	0.62	0.53
	ภายในกลุ่ม	37	15.55	0.42		
	รวม	39	16.08			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.48	1.24	0.96	0.39
	ภายในกลุ่ม	37	47.49	1.28		
	รวม	39	49.97			
5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.94	0.97	2.30	0.11
	ภายในกลุ่ม	37	15.56	0.42		
	รวม	39	17.51			
6. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.55	1.77	3.07	0.05
	ภายในกลุ่ม	37	21.39	0.57		
	รวม	39	24.94			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.11	0.55	2.44	0.10
	ภายในกลุ่ม	37	8.47	0.22		
	รวม	39	9.59			

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์
สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
อายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับปาน
กลาง ส่วนที่มีอายุตั้งแต่ 35-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีวิธีเผชิญความเครียดในการ
ทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับต่ำ

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่ม
ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์
รายละเอียดปรากฏดังตาราง 15 ดังนี้

ตาราง 15 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของ พนักงาน
ที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตาม
ประสบการณ์

วิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน แบบมุ่งแก้ไขปัญหา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความรู้สึ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.50	0.25	0.85	0.43
	ภายในกลุ่ม	37	11.02	0.29		
	รวม	39	11.52			
2. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.37	0.18	0.75	0.47
	ภายในกลุ่ม	37	9.06	0.24		
	รวม	39	9.43			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.27	0.66	0.52
	ภายในกลุ่ม	37	15.53	0.42		
	รวม	39	16.08			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.92	0.46	0.35	0.70
	ภายในกลุ่ม	37	49.04	1.32		
	รวม	39	49.97			
5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.21	0.04	0.95
	ภายในกลุ่ม	37	17.46	0.47		
	รวม	39	17.51			
6. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.10	0.48	0.07	0.93
	ภายในกลุ่ม	37	24.84	0.67		
	รวม	39	24.94			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.15	0.79	0.31	0.73
	ภายในกลุ่ม	37	9.43	0.25		
	รวม	39	9.59			

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์
สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหา
โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์ตั้งแต่ 0-10 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดในการ

ทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับปานกลาง ส่วนที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับต่ำ

4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 16 ดังนี้

ตาราง 16 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามอายุ

วิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความรู้สึ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.57	0.28	0.70	0.50
	ภายในกลุ่ม	37	14.96	0.40		
	รวม	39	15.53			
2. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.69	0.34	0.61	0.54
	ภายในกลุ่ม	37	20.88	0.56		
	รวม	39	21.58			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.69	0.34	0.72	0.48
	ภายในกลุ่ม	37	17.70	0.47		
	รวม	39	18.40			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.88	0.44	0.39	0.67
	ภายในกลุ่ม	37	41.11	1.11		
	รวม	39	42.00			
5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	0.87	0.18	0.83
	ภายในกลุ่ม	37	17.48	0.47		
	รวม	39	17.66			
6. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.86	0.43	0.85	0.43
	ภายในกลุ่ม	37	18.75	0.50		
	รวม	39	19.61			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.38	0.19	0.46	0.63
	ภายในกลุ่ม	37	15.19	0.41		
	รวม	39	15.57			

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีวิธีเผชิญความเครียด

ในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีอายุตั้งแต่ 35-50 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ

4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 17 ดังนี้

ตาราง 17 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามประสบการณ์

วิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านความรู้สึ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.38	0.69	1.81	0.17
	ภายในกลุ่ม	37	14.14	0.38		
	รวม	39	15.53			
2. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.05	1.52	3.04	0.06
	ภายในกลุ่ม	37	18.52	0.50		
	รวม	39	21.58			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.72	0.86	1.90	0.16
	ภายในกลุ่ม	37	16.68	0.45		
	รวม	39	18.40			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	14.28	7.14	9.53**	0.00
	ภายในกลุ่ม	37	27.71	0.74		
	รวม	39	42.00			
5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.37	0.68	1.56	0.22
	ภายในกลุ่ม	37	16.28	0.44		
	รวม	39	17.66			
6. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.18	1.59	3.59*	0.03
	ภายในกลุ่ม	37	16.43	0.44		
	รวม	39	19.61			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.05	1.02	2.81	0.73
	ภายในกลุ่ม	37	13.52	0.36		
	รวม	39	15.57			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์

โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ประสพการณ์ตั้งแต่ 0-10 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีประสพการณ์ตั้งแต่ 11-20 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับต่ำดังผลตามตาราง 18 และ 19 ดังนี้

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ของพนักงานพนักงานที่มตรวสอบเช็คเรียกเก็บของ ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสพการณ์

ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้างาน	0 – 10 ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
0 – 10 ปี	-	2.50**	2.87**
11 – 20 ปี		-	0.35
21 ปีขึ้นไป			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานที่มตรวสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสพการณ์ต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มตรวสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสพการณ์ 0-10 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์น้อยกว่าประสพการณ์ 11-20 และ 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ด้านนโยบายในการบริหารงาน ของพนักงานพนักงานที่มตรวสอบเช็คเรียกเก็บของ ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสพการณ์

ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้างาน	0 – 10 ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
0 – 10 ปี	-	0.19	0.76
11 – 20 ปี		-	0.57*
21 ปีขึ้นไป			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานที่ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ด้านนโยบายในการบริหารงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์น้อยกว่าประสบการณ์ 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 20 ดังนี้

ตาราง 20 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลักหนึ่ของ พนักงานที่ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามอายุ

วิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน แบบหลักหนึ่	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความรู้สึกรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.63	0.31	0.63	0.53
	ภายในกลุ่ม	37	18.43	0.49		
	รวม	39	19.06			
2. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.52	0.26	0.61	0.54
	ภายในกลุ่ม	37	15.70	0.42		
	รวม	39	16.22			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.00	1.00	2.23	0.12
	ภายในกลุ่ม	37	16.59	0.44		
	รวม	39	18.60			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.74	1.37	1.24	0.30
	ภายในกลุ่ม	37	40.85	1.10		
	รวม	39	43.60			
5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.32	0.66	1.39	2.62
	ภายในกลุ่ม	37	17.63	0.47		
	รวม	39	18.96			
6. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.49	1.74	2.17	0.13
	ภายในกลุ่ม	37	29.65	0.80		
	รวม	39	33.15			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.98	0.49	1.17	0.32
	ภายในกลุ่ม	37	15.44	0.41		
	รวม	39	16.43			

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลักหนี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา และอายุตั้งแต่ 35-50 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลักหนีอยู่ในระดับต่ำ ส่วนที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลักหนีอยู่ในระดับปานกลาง

4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์ รายละเอียดปรากฏดังตาราง 21 ดังนี้

ตาราง 21 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลักหนีของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ (F-test) จำแนกตามประสบการณ์

วิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน แบบหลักหนี	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านความรู้สึกรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.49	0.74	1.56	0.22
	ภายในกลุ่ม	37	17.57	0.47		
	รวม	39	19.06			
2. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.77	0.38	0.92	0.40
	ภายในกลุ่ม	37	15.45	0.41		
	รวม	39	16.22			
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.11	2.12	1.18	0.31
	ภายในกลุ่ม	37	17.48	1.06		
	รวม	39	16.22			
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.24	0.79	1.99	0.15
	ภายในกลุ่ม	37	39.35	0.46		
	รวม	39	43.60			
5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.59	3.39	1.69	0.19
	ภายในกลุ่ม	37	17.36	0.71		
	รวม	39	18.96			
6. ด้านนโยบายในการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.78	0.72	4.75*	0.01
	ภายในกลุ่ม	37	26.36	0.40		
	รวม	39	33.15			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.45	0.72	1.79	0.18
	ภายในกลุ่ม	37	14.97	0.40		
	รวม	39	16.43			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ มีประสบการณ์ต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลักหนีโดยรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบายในการบริหารงาน มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลักหนีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประสบการณ์ตั้งแต่ 0-10 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลักหนี อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลักหนีอยู่ในระดับต่ำ ดังผลตาราง 22 ดังนี้

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของวิธีเผชิญความเครียดแบบหลักหนี ด้านนโยบายในการบริหารงาน ของพนักงานพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์

ด้านนโยบายในการบริหารงาน	0 – 10 ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
0 – 10 ปี	-	1.17	1.76*
11 – 20 ปี		-	0.59
21 ปีขึ้นไป			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดแบบหลักหนี ด้านนโยบายในการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ 0-10 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดแบบหลักหนีน้อยกว่าประสบการณ์ 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน เพื่อจะนำไปเป็นแนวทางในลดความเครียดจากการทำงานได้อย่างถูกต้อง ทำให้พนักงานมีสุขภาพกายและจิตที่ดี ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ ปี พ.ศ.2550 จำนวน 40 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 อายุ
 - 1.2 สถานภาพสมรส
 - 1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 1.4 บุคลิกภาพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน และ วิธีเผชิญความเครียด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามของ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบวัดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ มีรายละเอียดดังนี้

1. นำแบบสอบถาม จำนวน 30 ข้อไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานทีมเรียกเก็บเช็คกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยนำมาหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected Item to Total Correlation) ได้แบบสอบถาม จำนวน 30 ข้อ ที่มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.25 - 0.75

2. ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียด โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเครียดในการทำงานเท่ากับ 0.897 และ ค่าความเชื่อมั่นวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงเท่ากับ 0.897 0.946 และ 0.947 ตามลำดับ

3. นำแบบวัดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ไปใช้ในการศึกษาต่อไป

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ มีรายละเอียดดังนี้

1. นำแบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานทีมเรียกเก็บเช็คกรุงเทพ ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยนำมาหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected Item to Total Correlation) ได้แบบสอบถาม จำนวน 20 ข้อ ที่มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.25-0.75

2. ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพ โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพ 0.876

3. นำแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ไปใช้ในการศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS/ PC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามบุคลิกภาพสถานภาพสมรส ด้วยการหาค่า t-test

3. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามอายุและประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยการหาค่า F-test

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

พนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 40 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 36-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โสด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพเอ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5

2. ระดับความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

2.1 ระดับความเครียดของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของ ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ด้านนโยบายในการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรู้สึก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับต่ำ

2.2 ระดับความเครียดของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ พนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2.1 วิธีแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และด้านนโยบายในการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2.2.2 วิธีแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน อยู่ในระดับ

ปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ด้านนโยบายในการบริหารงาน อยู่ในระดับต่ำ

2.2.3 วิธีแบบหลักหนีของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับต่ำ

3. พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ มีความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ

3.1 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีอายุตั้งแต่ 35-50 ปี และ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

3.2 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรส ทั้งสถานภาพโสด และสมรส มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

3.3 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ 0-10 ปี มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

3.4 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

4. พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และบุคลิกภาพ

4.1 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งอยู่ในระดับปานกลาง

มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับ

ปานกลาง

มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขหลักหนีอยู่ในระดับต่ำ

อายุตั้งแต่ 35-50 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งอยู่ในระดับต่ำ

มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ

มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขหลักหนีอยู่ในระดับต่ำ

อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งอยู่ในระดับต่ำ

มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับ

ปานกลาง

มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขหลักหนีอยู่ในระดับ

ปานกลาง

4.2 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มี
 สถานภาพโสด มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับต่ำ
 มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง
 มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ
 และสถานภาพสมรส มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับต่ำ
 มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ
 มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ

4.3 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มี
 ประสบการณ์ในการทำงาน 0-10 ปี

มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับปานกลาง
 มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง
 มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

ประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี

มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับต่ำ
 มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ
 มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ

ประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป

มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับต่ำ
 มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง
 มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ

4.4 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มี
 บุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี

มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับต่ำ
 วิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง
 วิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ
 ของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

1.1 ระดับความเครียดของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ โดยรวม พบว่า
 พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาราย
 ด้าน พบว่า บางด้านมีความเครียดต่ำ บางด้านมีความเครียดปานกลาง จะเห็นได้ว่าการที่

พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บเกิดความเครียดในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ลักษณะทางกายภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคม และสิ่งที่กระตุ้นเป็น สิ่งแวดล้อมภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก (Cassmeyer Mitchell & Betrus. 1995 : 164) หรืออาจเป็นสาเหตุมาจาก การที่ทำงานแล้วไม่ได้ออกกำลังกาย การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา คือคิดวิเคราะห์เรื่องงานมากซึ่งเป็นหน้าที่ของสมองซีกซ้าย จนขาดการคิดเรื่องสุนทรีย์ภาพ จึงเกิดความเครียด การทำงานที่จำเจซ้ำซาก การที่ต้องเผชิญหน้ากับสิ่งที่ไม่ค่อยเคย ความรีบร้อนทำอะไรไม่ทันใจ อะตริณาลินจะหลั่งออกมาถ้าเป็นครั้งคราวก็ไม่ใช่ไร แต่บางที่เป็นเรื้อรังทุกวัน หัวใจเต้นแรง จิตใจก็จะไม่สบาย ความบีบคั้นทางวัตถุ ทางสังคมหรือทางจิตใจ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของแต่ละคน (ประเวศ วะสี. 2548 : 23) และผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัย ชารารัตน์ ชื่นทอง (2542 : 35) ทำวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ผลความเครียดในการปฏิบัติงานและระบบสนับสนุนทางสังคม คือการที่มีภาระงานมากเกินไป การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ส่งผลต่อพนักงานให้เกิดความเครียดในการทำงาน และ นักรบ หมีแสน (2542 : 21) ได้ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานในระดับปานกลาง สถานภาพมีผลทำให้บุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดต่างกัน ซึ่งเป็นผลสอดคล้อง

การวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานตามทฤษฎีของอัลโตเนน และคณะ กับทฤษฎีของลาซารัส ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความความเครียดโดยรวมในระดับต่ำ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและด้านนโยบายการบริหารงาน มีความเครียดในระดับต่ำ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสอดคล้องกับแนวคิดของอัลโตเนนและคณะ คือเมื่อปัจจัยใจที่เกี่ยวกับงานส่งเสริมในทางที่ดีก็จะส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึก ก็สอดคล้องกับแนวคิดของลาซารัส ที่กล่าวว่าพนักงานเมื่อได้รับความกดดัน ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ ความวิตกกังวล ความไม่สมหวังต่าง ๆ ทำให้เกิดอารมณ์รุนแรงและรู้สึกไม่มีความสุขเป็นผลทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ พบว่า คะแนนเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน มีค่าระหว่าง 1.90-2.53 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ในการประเมินแต่ละรายการ ซึ่งหากพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ทั้ง 6 ด้าน ทุกรายการที่มีคะแนนในระดับต่ำ ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับด้านนโยบายการบริหารงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และเป็นค่าเฉลี่ยที่จัดอยู่ในอันดับ 1 และ 2 นอกจากนั้นการวิเคราะห์รายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

รายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเครียดด้านลักษณะงาน แสดงว่า พนักงานที่มิตตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่มีความเครียดต่ำในการทำงาน ผลการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นที่ยืนยันว่า พนักงานที่มิตตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ส่วนใหญ่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความสุขจากการทำงาน

2. การเปรียบเทียบความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงาน ที่มิตตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

2.1 การเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงาน ใหญ่ ที่มิตตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ จำแนกตามตัวแปร

2.1.1 อายุ พนักงานที่มิตตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มิตตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีอายุตั้งแต่ 35 – 50 ปี และ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะงานของธนาคารทุกตำแหน่งเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการเงิน ซึ่งอัลโตเนนและคณะ (Aaltonen and other, 2000) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ว่าความรับผิดชอบที่สูงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน จากลักษณะดังกล่าวจึงทำให้พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันได้รับผลที่เกิดจากความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของ สมจิต หนูเจริญกุล (2534 : 98) ได้ผลว่ากลุ่มอายุที่มีผลต่อความเครียดคือ อายุ 35 ปีขึ้นไป เนื่องจากภาวะเสื่อมถอย และผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของสเติร์ (Streers. 1984 : 509-521) ที่กล่าวว่า อายุส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1.2 สถานภาพสมรส พนักงานธนาคารที่มิตตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพโสด และสมรส มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดหรือพนักงานที่มีสถานภาพสมรสก็ตามต่างได้รับมอบหมายงานและทำงานเหมือน ๆ กันทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ ดุษณี ทศนาจันทธานี (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานครโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลหน่วยฉุกเฉิน จำนวน 160 คน ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่างกันมีความเครียดในการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสิทธิภาพ 0-10 ปี มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่มีประสิทธิภาพ 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่ากระบวนการทำงานต่าง ๆ มีขั้นตอนที่สะดวกมากขึ้นเพราะได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ซึ่งอัลโตเนน และคณะ (Altonen and other, 2000) ได้อธิบายถึงสาเหตุเกิดจากการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานต้องเพิ่มทักษะในการทำงานให้เกิดกับตนเอง ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากจะมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีน้อย และผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยจะมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีมาก จึงเป็นผลส่งผลให้พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกับมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน วิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ดลภาวงศ์ จันทรทอง (2548 : 44) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยอภิบาล ผู้ป่วยภาวะวิกฤติโรงพยาบาลรามาธิบดี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพจากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้นและใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ต่อไป ซึ่งส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

2.1.4 บุคลิกภาพ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ เพราะพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บที่มีบุคลิกภาพทั้งแบบเอและบี อยู่ภายใต้สภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้ระดับของความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำเหมือนกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง (2543 : 96) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจจราจร ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพมีส่งผลต่อความเครียดในการทำงานเพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรต้องมีลักษณะเร่งรีบอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากต้องทำงานหนักในเวลาที่ย่ำแย่ด้วยความรวดเร็ว

2.2 การเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตัวแปร

2.2.1 อายุ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานทั้ง 3 แบบ คือ แบบมุ่งแก้ไขปัญหาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีลงมา มีวิธีเผชิญ

ความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับปานกลาง ส่วนที่มีอายุตั้งแต่ 35-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับต่ำ, แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และแบบหลีกเลี่ยง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็น อายุเป็นตัวตัดสินการตอบสนองหรือการเผชิญความเครียด เมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็สูงขึ้นตามลำดับ ความคิดความอ่านจะสุขุมรอบคอบมากขึ้น สามารถมองปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริง ความคิดและการกระทำจึงเป็นไปอย่างมีเหตุผลและค่อยเป็นค่อยไปตามวัย แต่บุคคลที่มีอายุช่วงวัยเริ่มทำงานก็ยังคงมีความคิดที่สามารถปรับเปลี่ยน หรือเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับพรดารา แซ่นัว (2547 : 78) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบวิธีเผชิญความเครียดของพยาบาลที่มีบุคลิกภาพและสัมพันธภาพในครอบครัวแตกต่างกัน ผลวิจัยพบว่า พยาบาลที่มีอายุมากใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าพยาบาลที่มีอายุน้อย และพบว่าพยาบาลที่มีอายุน้อยใช้วิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์และแบบหลีกเลี่ยงมากกว่าพยาบาลที่มีอายุมาก

2.2.2 สถานภาพ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทย

พาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับเผชิญความเครียดในการทำงาน 3 ระดับ คือ แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง, แบบมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งในระดับต่ำ และแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยง โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรส ต้องรับผิดชอบงานประจำวันและยังต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว จึงไม่ค่อยมีเวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความสุข ผ่อนคลาย เมื่อเผชิญความเครียดจึงมุ่งแก้ไขปัญหามากเสียเป็นส่วนใหญ่ เพื่อลดความกดดันทางอารมณ์จึงมุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือหันมาใช้วิธีเผชิญแบบแก้ไขอารมณ์หรือหลีกเลี่ยง เป็นผลทำให้วิธีเผชิญแบบแก้ไขอารมณ์และหลีกเลี่ยงมีระดับที่สูงกว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับ สุกัญญา คมสัน (2540: 102-103) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีเผชิญภาวะเครียดและพฤติกรรมการบริหารเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดไม่แตกต่าง

2.2.3 ประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของ

ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานทั้ง 3 แบบ คือ แบบมุ่งแก้ไขปัญหามากโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน, แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน มีวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ 0-10 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์น้อยกว่าประสบการณ์ 11-20 และ 21 ปีขึ้นไป อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านนโยบายในการบริหารงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์น้อยกว่าประสบการณ์ 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และด้านนโยบายในการบริหารงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์ 0-10 ปี มีวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงน้อยกว่าประสบการณ์ 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า อาชีพพนักงานธนาคารเป็นอาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบด้านการเงิน ต้องมีการระมัดระวัง รอบคอบและมีไหวพริบ ในการทำงานมากกว่าหลายๆ อาชีพ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานก็จะก่อให้เกิดความเครียดต่างรูปแบบกัน บุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากก็จะเลือกใช้วิธีเผชิญในแบบที่ตัวถนัด และบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าก็จะสามารถเลือกใช้วิธีเผชิญในแบบที่ตัวชอบ เพื่อให้เหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง เพื่อให้สามารถเผชิญกับสิ่งที่คุกคามตนเองและยังคงปฏิบัติงานได้ต่อไป ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับวิจัยของ คมคาย พระเอก (2544 : 76) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาล ชุมชน สาธารณสุขเขต 6 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน ผลการวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.2.4 บุคลิกภาพ พนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ที่มีบุคลิกภาพต่างกัน โดยมีระดับการเผชิญความเครียดในการทำงาน 3 ระดับ คือ แบบมุ่งแก้ไขปัญหายอยู่ในระดับต่ำ, แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับต่ำ แม้ว่า การแก้ไขปัญหายแบบมุ่งแก้ไขปัญหายอยู่ในระดับต่ำ แต่การแก้ไขปัญหายแบบหลีกเลี่ยงนั้นก็ไม่ได้นำมาใช้ในระดับสูง อีกทั้งยังมีการแก้ไขปัญหายแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับกลาง และการลดความเครียดในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลิกภาพมีอิทธิพลสำคัญต่อวิธีการตอบโต้เหตุการณ์และสถานการณ์ จึงทำให้แต่ละบุคคลทนทานต่อความเครียดได้มากน้อยต่างกันไปด้วย พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอและแบบบีจะใช้วิธีเผชิญความเครียดทั้ง 3 รูปแบบร่วมกัน โดยเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านตัวบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเป็นตัวประกอบ สถานการณ์ที่แตกต่างกันก็มีผลทำให้บุคคลใช้วิธีเผชิญต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ หัตยา มัทยาท (2541 : 40) วิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลการวิจัยดังนี้

บุคลิกภาพแบบเอ จะมีความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดมากกว่าแบบบี เพราะแบบเอจะไม่สามารถปรับตัวได้ มีความกดดัน ไม่ค่อยพอใจในชีวิตและอาชีพการงาน ซึ่งตรงข้ามกับบุคลิกภาพแบบบี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคาร ไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร และองค์กร

1.1 ด้านความรู้สึก พนักงานแต่ละคนมีลักษณะส่วนตัวแตกต่างกันทั้ง อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงานและบุคลิกภาพ ซึ่งส่งผลต่อการทำงาน เช่น ความกดดันทำให้เกิดความเครียด อาจจะมีการจัดให้เปิดเพลงเบา ๆ หรือจัดกิจกรรมในการผ่อนคลายเป็นการสังสรรค์ หรือการอบรมละลายพฤติกรรม พร้อมทั้งให้ความรู้ด้านงานและชีวิตเพื่อเป็นการเสริมสร้างสัมพันธ์ที่ดีและลดความตึงเครียดได้อีกทางหนึ่ง

1.2 ด้านลักษณะงานควรมีการจัดอบรมเสริมความรู้ในงานที่ทำและเพิ่มความรู้ด้านอื่นๆ ในหน่วยงานเพื่อให้เกิดทักษะมากขึ้น เมื่อมีปัญหาในงานก็จะสามารถแก้ไขได้โดยไม่เกิดความเครียดมากเกินไป พร้อมทั้งมีวิธีเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสม

1.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ควรมีการประชุมกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ ตามวาระที่กำหนด โดยให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นและมีการรับฟัง พร้อมให้การสนับสนุนเพื่อเป็นการเสริมสร้างมิตรภาพที่ดีในที่ทำงาน

1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ควรมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงจัง สื่อสารด้วยมิตรภาพที่ดี เพื่อบรรยายภาคในที่ทำงานจะได้อบอุ่น น่าไว้วางใจและส่งผลต่อการทำงานที่ดีขึ้น

1.5 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรควรมีการแจ้งเกณฑ์การพิจารณาผลงานอย่างชัดเจน โดยจัดประชุมเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงเกณฑ์การพิจารณาในการที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและจัดสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่งงาน หรือจัดให้ทีมงานที่มอบหมายนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อพนักงานจะได้มีโอกาสในการก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

1.6 ด้านนโยบายในการบริหาร ควรแจ้งให้พนักงานในทีมงานทราบถึงความมั่นคงในการบริหารงานและ นโยบายต่าง ๆ ในการทำงาน เพื่อให้ทีมงานได้รับทราบและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความเครียด ของพนักงานธนาคาร แนวทางการป้องกันการเกิดความเครียด เช่น วิธีการประเมินสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยในการทำงาน และวิธีเผชิญความเครียดที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารในที่อื่น เช่น ทีมลูกค้าสัมพันธ์ ทีมติดตามสินเชื่อ

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียดที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน เช่น ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ สุชะตุงคะ. (2540). **คู่มือจิตวิทยาคลินิก**. ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทย
ศาสตร์ศิริราชพยาบาล : สำนักพิมพ์เมดิคัลมีเดีย.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541). **คู่มือคลายเครียด**. บริษัทสยามเอ็มแอนด์
มีพับลิชชิง จำกัด
- ศิริมาส อเต็นต้า. (2542). **การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไป
ของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์
สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- จิระพร อุดมกิจ. (2539). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร
คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จำลอง ดิษยวณิช; และ พรึ่มเพรา ดิษยวณิช. (2545). **ความเครียด ความวิตกกังวลและ
สุขภาพ**. เชียงใหม่: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดลภาวค์ จันทร์ทอง. (2548). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พยาบาลหน่วยอภิบาล ผู้ป่วยภาวะวิกฤติโรงพยาบาลรามาริบัติ
กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ดุชนี ทศนาจันทธานี. (2539). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของพยาบาล หน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร**.
ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ชวลี วสุนันท์วัฒน์. (2547). **การศึกษาความแตกต่าง ทางชีวสังคมและความเจลิยว
ฉลาดทางอารมณ์กับการเผชิญความเครียดของพนักงานธนาคารแสดง
ดาร์ตชาร์เตอร์นครธน**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2529). **ความเครียด จิตวิทยาทั่วไป**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (พฤษภาคม 2549). **ร่วมโพธิ์**. กรุงเทพฯ.

- ธารารัตน์ ชื่นทอง. (2541). การศึกษาปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธี
เผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด
(มหาชน). ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นิกุล ประทีปพิชัย. (2540). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของ
ศึกษานิเทศก์เขตการศึกษา 5. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นักรบ หมี่แสน. (2542). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน
สายงานบริการลูกค้าบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นันทวรรณ นาวิ. (2533). คลายเครียด ทำชีวิตให้สบายไร้ความเครียด. กรุงเทพฯ:
แสงแดด.
- นัยนา เจียมจิโรจน์. (2548). การศึกษาความเครียด กลวิธีเผชิญภาวะเครียดของ
พนักงานบริษัทเอกชน ที่มีบุคคลอื่นดูแลบุตร ก่อนวัยเรียนแตกต่างกันในเขต
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ประเวศ วะสี. (2548). วิธีคลายเครียด. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.
- ปาลชาติ ชาวโพธิ์หลวง. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและวิธีเผชิญ
ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนกองบังคับการ
ตำรวจจราจร. ปรินญาณิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ปีเตอร์ แฮนสัน. (2534). ความเครียดสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซินิษฐา.
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณี
ศึกษานักวิชาการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- วรพจน์ สถิตยเสถียร. (2548). บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบกับกลวิธีเผชิญ
ความเครียดของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- วิจิตร บุญยะโฮตร, ศ.นพ.ดร. (2536). พืชิตความเครียด. กรุงเทพฯ: บริษัทบพิการ
พิมพ์จำกัด.

- วิฑูรย์ วิริยะพันธ์. (2539). **เครียดที่ไม่เครียด**. กรุงเทพฯ: บริษัทสามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด มหาชน.
- วีระ ไชยศรีสุข ผศ.ดร. (2533). **สุขภาพจิต**. กรุงเทพฯ: บริษัทต้นอ้อจำกัด.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2542). **ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน
- สมยศ นาวิการ. (2543) **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมิต อาชนิกุล. (2541). **เครียดเป็นบ้า**. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร(ดอกหญ้า) จำกัด (มหาชน).
- สุทธามาศ อนุธาตุ. (2543). **การศึกษาปัญหาและวิธีเผชิญปัญหาในการฝึกปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยบรมราชชนนี เขตภาคเหนือ**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สินวล จำคำ. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบกับวิธีเผชิญความเครียด**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สิริพร เลี้ยวกิตติกุล. (2545). **ปัจจัยในการทำงานการเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- สุศักดิ์ อัครอารีสุข. (2544). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน โรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สุรีย์ กาญจนวงศ์; และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์. (2545). **ความเครียด สุขภาพ และความเจ็บป่วย : แนวคิดและการศึกษาไทย**. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร
- สุวรรณ อนุสันติ. (2546). **บริหารความเครียด**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- หัตยา มัทยาท. (2541). **ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางด้านจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก**. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

- Bond, c.g. & Wellisch, Dk. (1990). **Psychosocial care.** In G.M. Haskell (Ed).
Cancer Treatment. London: W.B. Saunders Company.
- Brief, Arthur P.; Schuler. Randall S, and Sell, Mary Van. (1981). **Managing Job Stress.** Little, Brown and Company.
- Carver, C.S., Schetter, M.F. & Weintraub, J.K. (1989). **Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach.** Journal of personality and Social Psychology.
- Dubrin, A.J. (1990). **Effective Business Psychology.** 3rd ed. Englewood: Cliffs N.J: Prentice Hall.
- Ignatavicius, O.D. and Bayne, V.M. (1991). **Medical-Surgical Nursing.** United States of America : W.B.
- Jalowiec, A. and others. (1982). **Coping, Expectancies and Alcohol Abuse.** Journal Abnormal Psychology.
- Jones, S. (1987). **Stress Factor as Perceived by Principals in Chicago's Catholic Elementary schools.** Dissertation Abstracts International
- Lavant, B.D. (1990). **A Comparative Study of stress Related Factors in the Work Environment of the student Personnel Administrator.** Dissertation. Abstracts International
- Latak, J.C. (1986). **Coping with Job Stress Measures and Future Directions for self Development.** Journal of Applied Psychology.
- Lazarus, R.S. and Folkman, (1984). **Stress Adaptation and Coping.** New York: Springer
- Moorhead, Gregory., & Griffin, Ricky W. (1998). **Organizational Behavior Boston and New York** Houghton Mifflin Company.
- Porter, L.Wand others. (1994). **Organizational Commitment , Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians.** Journal of Applied Psychology.
- Robbins, S.P. (2000). **Organizational Behavior.** 9thed New Jersey: Prentice.
- Ross, Randall R. & Altmaier, Elizabeth M. (1994). **Intervention in Occupational Stress.** Sage Publications Ltd.
- Selye, H. (1956). **The Stress of Life.** New York : Mc Graw – Hill Book.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย

ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือ

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์

ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงาน
ทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบวัดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

แบบสอบถามชุดนี้ ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด จึงไม่กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของท่าน **คำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ** แต่จะนำผลวิเคราะห์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่ต่อไป จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ตรงกับสภาพและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ภูษณิศา แซ่โจ้ว

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่เป็นคำตอบของท่าน

1. อายุ [] ตั้งแต่ 35 ปีลงมา
 [] ตั้งแต่ 36-50 ปี
 [] ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

2. สถานภาพ [] โสด
 [] สมรส
 [] หย่าร้าง
 [] แยกกันอยู่
 [] หม้าย

3. ประสบการณ์ในการทำงาน
 [] 0 – 10 ปี
 [] 11 – 20 ปี
 [] 21 ปีขึ้นไป

(ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน)

ตอนที่ 2 แบบวัดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียด

ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		นาน นาน ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
1	“ท่านรู้สึกว่ ไม่สบายใจ อารมณ์หงุดหงิด ไม่อยากทำงาน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 1.1 พยายามค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และวางแผนการทำงานใหม่..... 1.2 ระบายความรู้สึกกับคนใกล้ชิด..... 1.3 ปลอ่ยวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น.....					
2	“ท่านรู้สึกอ่อนล้า เมื่อต้องทำงานเร่งด่วน ติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 2.1 พยายามเพิ่มความสนใจในการวางแผนและกำหนดเวลาในการทำงานให้เหมาะสม..... 2.2 หากิจกรรมที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลายทำ..... 2.3 พยายามลืมสิ่งที่เกิดขึ้น.....					
3	“เมื่อมีงานเร่งด่วนที่ต้องทำให้เสร็จในเวลาอันสั้น ท่านรู้สึกสับสนจนทำอะไรไม่ถูก” เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 3.1 พยายามเรียงลำดับความสำคัญของงาน..... 3.2 พยายามคิดว่ามีโซ่ปัญหาของตนเองคนเดียว ปลอ่ยให้คนอื่นที่พร้อมกว่าแก้ไขไปก่อน..... 3.3 พยายามที่จะไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น.....					
4	“ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 4.1 หาสาเหตุของความเบื่อและพยายามแก้ที่สาเหตุ..... 4.2 หากิจกรรมที่ให้ความเพลิดเพลินทำ..... 4.3 ปลอ่ยวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น.....					

ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		นาน นาน ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
5	“เวลาทำงาน ท่านรู้สึกหงุดหงิดไม่พอใจโดยไม่ทราบสาเหตุ”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 5.1 พยายามหาสาเหตุของความไม่พอใจแล้วหาทางแก้ไข..... 5.2 จำหน้าคนอื่นเป็นต้นเหตุของปัญหา..... 5.3 พยายามลืม และปฏิเสธที่จะพูดถึงเรื่องที่ไม่พอใจ.....					
6	“เมื่อได้เวลาทำงาน ท่านจะรู้สึกไม่กระปรี้กระเปร่า”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 6.1 พยายามหาสาเหตุและหาทางแก้ไข..... 6.2 หาเวลาว่างพักผ่อนหย่อนใจตามลำพัง..... 6.3 ปลอ่ยกวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น.....					
7	“ท่านรู้สึกว่าเกิดความผิดพลาดในการทำงานบ่อยครั้ง ”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 7.1 พยายามวางแผนการทำงานใหม่..... 7.2 ปลอบใจตนเองให้เลิกวิตกกังวล ทุกอย่างคงจะคลี่คลายไปในทางที่ดี..... 7.3 พยายามที่จะไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น.....					
8	“เวลามีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านรู้สึกวิตกกังวลจนเกินเหตุ”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 8.1 พยายามเรียนรู้สิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาและหาทางแก้ไข..... 8.2 ปลอบใจตนเองให้เลิกวิตกกังวล ทุกอย่างคงดีขึ้นในไม่ช้า..... 8.3 พยายามไม่สนใจปัญหาที่เกิดขึ้น.....					

ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		นาน นาน ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
9	“เวลาทำงาน ท่านรู้สึกว่าถูกจับผิดอยู่ตลอดเวลา”.. เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 9.1 ตั้งใจทำงานให้มากขึ้นเพื่อลดโอกาสการเกิดข้อผิดพลาด..... 9.2 ระบายความรู้สึกกับคนที่เข้าใจได้..... 9.3 พยายามไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น.....					
10	“ท่านรู้สึกว่า งานในปัจจุบันที่ทำอยู่ยากเกินไป”.. เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 10.1 ขอความช่วยเหลือจากคนที่สามารถแนะนำทางได้..... 10.2 หากิจกรรมหรืองานอย่างอื่นทำไปก่อน..... 10.3 พยายามไม่คิดถึงปัญหานั้นหากตนเองไม่สามารถแก้ไขได้.....					
11	“ท่านรู้สึกว่า ท่านมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานปัจจุบัน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 11.1 สรรวจข้อบกพร่องของตนเอง และพยายามหาทางแก้ไข..... 11.2 ปลอบใจตนเองว่าไม่มีอะไรน่าเป็นห่วง..... 11.3 พยายามไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น.....					
12	“ท่านไม่ชอบทำงานอะไรเลย เพราะรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 12.1 พยายามศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและฝึกทักษะด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น..... 12.2 ระบายความรู้สึกให้เพื่อนสนิทฟัง..... 12.3 ปฏิเสธที่จะพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น.....					

ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		นาน นาน ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
13	“ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 13.1 คิดหาวิธีแก้ไขโดยพยายามเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตนเอง..... 13.2 หยุดปฏิบัติงานแล้วทำจิตใจให้สงบชั่วคราว..... 13.3 ปลดปล่อยจิตใจไปตามจินตนาการ.....					
14	“ท่านรู้สึกว่า ท่านทำงานโดยคาดหวังหรือตั้งมาตรฐานไว้สูงเกินไป”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 14.1 พยายามปรับระดับความคาดหวังให้เหมาะสม..... 14.2 คิดว่าเป็นสิ่งที่ดีแล้ว ไม่ต้องวิตกกังวล..... 14.3 ปลดปล่อยวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น.....					
15	“ท่านมักเสียเวลาตรวจสอบงานที่ทำเสร็จไปแล้วซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายครั้ง”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 15.1 พยายามสร้างความมั่นใจในตนเองให้มากขึ้น..... 15.2 พยายามคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีแล้ว เป็นการเพิ่มความรอบคอบ..... 15.3 พยายามที่จะไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น.....					
16	“ท่านรู้สึกว่า ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านทำมากเกินไป” เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 16.1 พยายามอุทิศตนให้กับการทำงานมากขึ้น... 16.2 ระบายความรู้สึกกับคนที่ไว้วางใจได้..... 16.3 พยายามลืมนและปฏิเสธที่จะพูดถึงปัญหานี้...					

ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		นาน นาน ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
17	“ท่านต้องแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในทีมงานของท่าน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 17.1 พยายามควบคุมสถานการณ์บางส่วนเท่าที่สามารถจะทำได้..... 17.2 ปลอบใจตนเองไม่ให้วิตกกังวล ทุกอย่างคงจะคลี่คลายไปในทางที่ดี..... 17.3 ปฏิเสธที่รับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น.....					
18	“ท่านรู้สึกว่ามีความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานเกิดขึ้น”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 18.1 ปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาเพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหา..... 18.2 ระบายปัญหาให้คนที่ไวใจได้ฟัง..... 18.3 ปฏิเสธที่รับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น.....					
19	“เมื่อท่านทำงานสำเร็จ ท่านรู้สึกไม่ได้รับการยกย่องชมเชยในงานที่ทำ”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 19.1 พยายามเรียนรู้สิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาและหาทางแก้ไข..... 19.2 ปลอบใจตนเองให้เลิกวิตกกังวล ทุกอย่างคงดีขึ้นในไม่ช้า..... 19.3 พยายามไม่สนใจปัญหาที่เกิดขึ้น.....					
20	“ท่านรู้สึกไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 20.1 หาสาเหตุอย่างรอบคอบโดยปราศจากอคติ และหาทางแก้ไข..... 20.2 ระบายความรู้สึกกับคนที่ไวใจได้..... 20.3 ปลอ่ยวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น.....					

ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		นาน นาน ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
21	“ท่านไม่ไว้วางใจให้ผู้อื่นทำงานให้ท่าน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 21.1 แก้ไขโดยพยายามเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตนเอง..... 21.2 พยายาม बदสิ่งที่เกิดขึ้นออกจากความคิด.. 21.3 รู้สึกว่าบรรยากาศที่มีความจริงใจหาได้ยาก.					
22	“ท่านรู้สึกว่าในหน่วยงานของท่านไม่มีการวางแผนในการทำงาน ”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 22.1 ปรึกษารื้อกับผู้บังคับบัญชาเพื่อวางแผนหาแนวทางในการทำงาน 22.2 ยอมรับสภาพเพราะคิดว่าไม่มีอำนาจพอที่จะแก้ไขอะไรได้..... 22.3 พยายามที่จะไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น.....					
23	“ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานไม่ได้เอาใจใส่ดูแล และขาดความใส่ใจ ”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 23.1 พยายามทำความเข้าใจ และหาโอกาสปรึกษารื้อกับหัวหน้างาน 23.2 ระบายปัญหาให้กับคนที่ไวใจได้ฟัง..... 23.3 พยายามที่จะไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น.....					
24	“ท่านรู้สึกอึดอัดและไม่มีอิสระ ที่มีคนเฝ้าดูในขณะที่ทำงาน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 24.1 พยายามทำงานให้ดีที่สุด 24.2 ระบายความรู้สึกกับคนที่ไวใจได้..... 24.3 พยายามไม่สนใจสิ่งที่เกิดขึ้น.....					

ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		นาน นาน ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้าง บ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
25	“ท่านรู้สึกลำบากใจที่ต้องรับผิดชอบและตัดสินใจปัญหาในการทำงาน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 25.1 พยายามวิเคราะห์ว่าวิธีใดจะแก้ปัญหาได้ดีที่สุด..... 25.2 พยายามบอกตนเองว่า ถ้าเราแก้ปัญหาได้ เราก็จะได้ประโยชน์..... 25.3 ปฏิเสธที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น.....					
26	“ท่านรู้สึกไม่มีความมั่นคงในการทำงานที่ทำอยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 26.1 ปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาเพื่อหาทางเปลี่ยนแปลงสถานการณ์..... 26.2 ยอมรับสภาพ เพราะไม่มีอำนาจพอที่จะแก้ไขอะไรได้..... 26.3 ปล่องวาง ไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น.....					
27	“ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ขาดโอกาสก้าวหน้า ”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 27.1 พยายามพัฒนาวิธีการทำงานและสร้างผลงานให้มากขึ้น..... 27.2 ปลงตก เพราะคิดว่าเป็นเรื่องของพรหมลิขิต..... 27.3 พยายามไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น.....					

ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		นาน นาน ครั้ง	บาง ครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อย มาก	บ่อย ที่สุด
28	“ท่านไม่แน่ใจว่าตนเองมีบทบาทอย่างไรในการทำงาน”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 28.1 ปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาเพื่อร่วมกันกำหนดบทบาทให้ชัดเจน..... 28.2 คิดว่าเวลาจะทำให้ทุกอย่างดีขึ้นเอง..... 28.3 พยายามไม่สนใจสิ่งที่เกิดขึ้น					
29	“ท่านรู้สึกว่าการพิจารณากฎระเบียบ เช่น การลงโทษ มีความไม่เหมาะสม ”..... เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 29.1 พยายามวิเคราะห์ว่าวิธีใดจะแก้ปัญหาได้ดีที่สุด..... 29.2 ระบายปัญหากับคนที่ไวใจได้..... 29.3 พยายามไม่สนใจปัญหาที่เกิดขึ้น.....					
30	“ท่านรู้สึกว่านโยบายในการบริหารงานไม่มีความชัดเจน ” เมื่อเกิดความรู้สึกข้างต้น ท่านมีความคิดหรือพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด 30.1 ขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานและศึกษานโยบายในการทำงานให้มากขึ้น 30.2 ยอมรับสภาพ เพราะไม่มีอำนาจพอที่จะแก้ไขอะไรได้..... 30.3 พยายามไม่คิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้น.....					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มี 20 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับพฤติกรรมที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านบ้างพอสมควร
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมของท่านน้อยที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	เมื่อท่านมีนัดหมาย ท่านมักไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา					
2	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะในขณะที่ท่านไม่สามารถ ทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้ได้					
3	ท่านคิดว่าเวลาช่วงผ่านไประวดเร็วจนไม่สามารถทำสิ่งที่ท่าน ตั้งใจไว้ได้					
4	ท่านรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลา ถ้าต้องไปรอซื้อของในร้านค้าที่มี ลูกค้าแน่น					
5	ท่านจะรู้สึกไม่สบายใจ ถ้างานของท่านดำเนินไปอย่างล่าช้า					
6	ท่านเป็นคน que เริ่มต้นทำสิ่งใดแล้วต้องทำให้เสร็จ					
7	ท่านรู้สึกว่าท่านต้องทำสิ่งต่าง ๆ อย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
8	ท่านคิดว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					
9	ท่านรู้สึกว่าท่านอยากทำกิจวัตรให้เสร็จโดยเร็วเท่าที่จะทำได้					
10	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ เช่น ที่ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ เป็นต้น					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความถี่				
		จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
11	ท่านไม่ชอบให้มีใครหรืออะไรมาขัดจังหวะการทำงานของท่าน					
12	ท่านรู้สึกทนไม่ได้ ถ้าต้องทำงานร่วมกับคนที่ทำงานอย่าง ขอไปที่					
13	เพื่อน ๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าท่านเป็นคนจริงจังกับการทำงาน					
14	ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมเสียเวลาเพื่อฟังคนอื่นพูดเพื่อเจอ					
15	ถ้าท่านต้องฟังคนที่พูดไม่รู้จักรบ ท่านจะรู้สึกทนไม่ได้					
16	ท่านชอบทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้เสร็จก่อนกำหนดเวลา					
17	เมื่อท่านกำลังฟังคนพูดเรื่องไร้สาระ ท่านจะรู้สึกเบื่อและ หาทางเลี้ยวออกมา					
18	ท่านเป็นคนที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว ว่องไว					
19	เมื่อท่านต้องทำสิ่งต่าง ๆ ซ้ำซาก ท่านรู้สึกหงุดหงิด					
20	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ภาคผนวก ข
การหาคุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 23 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.893
2	0.897
3	0.898
4	0.895
5	0.896
6	0.893
7	0.893
8	0.894
9	0.893
10	0.899
11	0.892
12	0.896
13	0.893
14	0.893
15	0.891
16	0.893
17	0.896
18	0.893
19	0.891
20	0.890
21	0.894
22	0.896
23	0.894
24	0.890
25	0.893
26	0.892
27	0.894
28	0.897
29	0.890
30	0.896

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.897

ตาราง 24 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขปัญหาของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.893
2	0.897
3	0.898
4	0.895
5	0.896
6	0.893
7	0.893
8	0.894
9	0.893
10	0.899
11	0.892
12	0.896
13	0.893
14	0.893
15	0.891
16	0.893
17	0.896
18	0.893
19	0.891
20	0.890
21	0.894
22	0.896
23	0.894
24	0.890
25	0.893
26	0.892
27	0.894
28	0.897
29	0.890
30	0.896

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.897

ตาราง 25 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเผชิญความเครียดในการทำงานแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ของพนักงานที่ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.943
2	0.944
3	0.946
4	0.947
5	0.944
6	0.944
7	0.944
8	0.946
9	0.944
10	0.944
11	0.943
12	0.943
13	0.945
14	0.943
15	0.943
16	0.943
17	0.944
18	0.943
19	0.944
20	0.945
21	0.944
22	0.947
23	0.944
24	0.945
25	0.943
26	0.945
27	0.945
28	0.945
29	0.945
30	0.94

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.946

ตาราง 26 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเผชิญความเครียดในการทำงานแบบหลักหนึ่ของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.946
2	0.946
3	0.949
4	0.947
5	0.946
6	0.948
7	0.947
8	0.946
9	0.946
10	0.945
11	0.946
12	0.945
13	0.945
14	0.947
15	0.944
16	0.947
17	0.945
18	0.946
19	0.944
20	0.946
21	0.944
22	0.945
23	0.944
24	0.944
25	0.948
26	0.947
27	0.946
28	0.946
29	0.944
30	0.944

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.947

ตาราง 27 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบบุคลิกภาพ
ของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.862
2	0.876
3	0.868
4	0.874
5	0.872
6	0.875
7	0.874
8	0.871
9	0.873
10	0.869
11	0.875
12	0.862
13	0.868
14	0.877
15	0.864
16	0.865
17	0.864
18	0.869
19	0.875
20	0.866

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.876

ตาราง 28 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยหาค่า IOC

ข้อที่	ค่า IOC
1	0.8
2	1
3	0.8
4	0.6
5	1
6	1
7	0.8
8	0.8
9	1
10	1
11	1
12	1
13	1
14	1
15	1
16	1
17	1
18	1
19	0.8
20	0.8
21	0.8
22	1
23	1
24	1
25	1
26	1
27	1
28	1
29	1
30	1

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ 0519.12/3๐66

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๑๑ มีนาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนานวัตกรรม

เนื่องด้วย นางสาวกฤษณา แซ่โจ้ว นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานที่ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์ สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง” โดยมี อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จินดานุกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เรื่อง การวัดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกฤษณา แซ่โจ้ว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-6495063 , 02-6641000 ต่อ 5731 , 5646

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2562501-9 มือถือ 086-5500170



ที่ ศธ 0519.12/ 3099

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๒๙ มีนาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการทีมเรียกเก็บเช็ค กรุงเทพฯ

เนื่องด้วย นางสาวกฤษณา แซ่โง้ว นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์ สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง” โดยมี อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานในระดับปฏิบัติการ 40 คน ทำแบบสอบถาม เรื่อง การวัดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียด แบบวัดบุคลิกภาพ และแบบสัมภาษณ์ เรื่อง ความเครียดในการทำงาน ในระหว่างเดือนพฤษภาคม 2550

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกฤษณา แซ่โง้ว ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-6495063 , 02-6641000 ต่อ 5731 , 5646

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02 - 2562501-9 มือถือ 086 - 5500170



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5646

ที่ ศธ 0519.12/3065 วันที่ ๒๙ มีนาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวกฤษณา แซ่โจ้ว นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์ สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง” โดยมี อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทนา วงษ์อินทร์ และอาจารย์มณฑิรา จารุเพ็ง เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เรื่อง การวัดความเครียดในการทำงานและวิธีเผชิญความเครียด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกฤษณา แซ่โจ้ว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5646 , 5731

ที่ ศธ 0519.12/3499 วันที่ 4 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวกฤษณา แซ่โจ้ว นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานที่ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง” โดยมี อาจารย์อนุสรณ์ อรรถศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงานที่ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกฤษณา แซ่โจ้ว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ง
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม

1. รศ.ชูชีพ อ่อนโคกสูง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ดร.อดิศักดิ์ จินดานุกุล ศึกษาพิเศษ 9
สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวภูษณิศา แซ่โจ้ว
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2517
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่ปัจจุบัน	218 ถนนเจริญกรุง แขวงสัมพันธวงศ์ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ทีมตรวจสอบเช็คเรียกเก็บ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนเบญจมราชาลัย
พ.ศ. 2537	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี) จากวิทยาลัยพณิชยการเชตุพน
พ.ศ. 2543	ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป จากสถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาสงครณ
พ.ศ. 2550	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ