

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

The Factors which Effected Stress of Banking Officers, ACL Bank PCL.



ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

The Factors which Affected Stress of Banking Officers, ACL Bank PCL.



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2553



©2555

อุทุมพร เมืองนาма
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงาน ธนาคาร ทีเอ็มเอเซีย จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย อุทุมพร เมืองนามา

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี มีตรสมหวัง)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธิวัฒน์ พรหมสุวรรณ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

8 กุมภาพันธ์ 2555

อุทุมพร เมืองนาма. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2555, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) (75 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี มิตรสมหวัง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียด ในด้านปัจจัยองค์การของ พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) และระดับความเครียดในการทำงานของ พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ว่ามีความเครียดระดับใด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 348 กำหนดการสุ่ม ตัวอย่างชนิดที่ทราบค่าความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ ง่าย (Simple random Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert Scale และ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และค่าสถิติ Chi-Square ในการ ทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีประสบการณ์ การทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ภาพรวมสาเหตุความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านวงจรชีวิตองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ด้านภาวะผู้นำในองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) ด้านความต้องการส่วนบุคคลมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) และด้าน โครงสร้างองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) ตามลำดับ สาเหตุ ความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ดังนี้ ด้านความต้องการส่วนบุคคล และด้านโครงสร้างองค์การ มี

ความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ด้านภาวะผู้นำในองค์กร และด้านวงจรชีวิตขององค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้น ผู้บริหารควรเล็งเห็นถึงความสำคัญ ระดับความเครียดของพนักงานถึงแม้ความเครียดในระดับต่ำจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน และเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน หนึ่งดูค้ายก็ตาม แต่ธนาคารก็ควรมีมาตรการในการป้องกันไม่ให้ความเครียดระดับต่ำพัฒนาไปเป็นความเครียดระดับปานกลาง และระดับสูงต่อไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ในอนาคต



Uthoomporn Muengnama, Master of Business Administration, February 2555, Graduate School, Bangkok University.

The Factors which Affected Stress of Banking Officers, ACL Bank PCL. (75 pages)

Advisor : Assistant Professor Dr. Supawadee Mitrsoomwang.

Abstract

A research's objective was to study the cause of stress in banking officers, ACL Bank PCL. which had level of stress at what level. The sampling group of this research was 384 banking officers, ACL Bank PCL., from main branch by collecting data which used probability sampling and choosing simple random sampling by collecting data by using Likert Scale questionnaires and analyzing them by using computer program. The statistical tools that had been implemented were the percentage, mean, standard deviation, the Pearson coefficient correlation and Chi-Square in hypothesis test at the significant level of 0.05.

Most of banking officers, ACL Bank PCL. were female, aged between 21-30 years old, having Bachelor degree, working as operational officers with working experience of less than 3 years and monthly income of THB 10,001-20,000.

The study showed that banking officers, ACL Bank PCL. had low level of stress and the cause of stress about the organizational factors of banking officers, ACL Bank PCL. which sorted from the highest to lowest were as following. Life cycle had relationship with stress at the highest level ($\bar{x} = 4.22$), Leadership in organization had affected the stress at the high level ($\bar{x} = 3.53$), personal needs had also affected the stress at the high level ($\bar{x} = 3.43$) and organizational structure had affected stress at the medium level ($\bar{x} = 2.88$) consecutively.

The cause of stress about the factor of organization had relationship with the stress of banking officers, ACL Bank PCL. As a result, personal needs, organizational structure had relationship with the level of stress of banking officers, ACL Bank PCL. with the significant level of 0.05. However, leadership in an organization and life cycle had relationship with the stress of

banking officers, ACL Bank PCL. at the significant level of 0.05.

Therefore, the management should focus on the importance of the level of stress of banking officers. Although the low level of stress were advantageous to operating and be a motivation to work better with intelligence, the bank should have strict policy to protect the stress to be higher at the medium or high level which may affect to operating performance of officers in the future.



กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาวดี มิตรสมหวัง ที่ได้สละเวลามารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจน ช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนทำให้รายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้สำเร็จลงด้วยความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ กรรมการสอบทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมในช่วงของการ สอบเค้าโครงภาคนิพนธ์ ตลอดจนเพื่อนๆ ร่วมชั้นเรียนทุกคน ที่มีส่วนช่วยเหลือและคอยให้กำลังใจ ผู้วิจัยในการทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

หากผลงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ ผู้วิจัยขอมอบคุณประโยชน์ แด่มารดา ซึ่งเป็นกำลังใจให้ ผู้วิจัยเสมอมา พร้อมทั้งขอเชิดชูพระคุณ ครู อาจารย์ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ได้ประสาท วิทยาการต่างๆ แก่ผู้วิจัยจนทำให้ภาคนิพนธ์นี้สำเร็จผลด้วยดี

อุทุมพร เมืองนามา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ณ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
ขอบเขตงานวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	5
ประวัติความเป็นมาของธนาคาร สินอเซีย จำกัด (มหาชน)	20
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
สมมติฐาน	25
กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	25
กรอบแนวคิดในการวิจัย	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
กลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	27
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	29
การทดสอบเครื่องมือ	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	36
วิธีการทางสถิติ	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สาเหตุของความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	44
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงาน ธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	49
ส่วนที่ 4 แสดงการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับ องค์การกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	50
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน	54
สรุปการทดสอบสมมติฐาน	58
บทที่ 5 อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผลการวิเคราะห์	62
ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้	64
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	64
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	69
ประวัติผู้เขียน	75

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1: การแสดงออกของความเครียด	17
ตารางที่ 2: รายชื่อผู้บริหารและคณะกรรมการธนาคาร	23
ตารางที่ 3: รายชื่อผู้ถือหุ้น	24
ตารางที่ 4: ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน	31
ตารางที่ 5: จำนวน (ความถี่) และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบ สอบถาม	47
ตารางที่ 6: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านความต้องการส่วนบุคคล	49
ตารางที่ 7: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ	50
ตารางที่ 8: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านภาวะผู้นำในองค์การ	51
ตารางที่ 9: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านวงจรชีวิตขององค์การ	52
ตารางที่ 10: ผลการแสดงความเครียด	53
ตารางที่ 11: แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านความต้องการส่วนบุคคลกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)	54
ตารางที่ 12: แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)	55
ตารางที่ 13: แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านภาวะผู้นำในองค์การ กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด	56
ตารางที่ 14: แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านวงจรชีวิตขององค์การ กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)	57

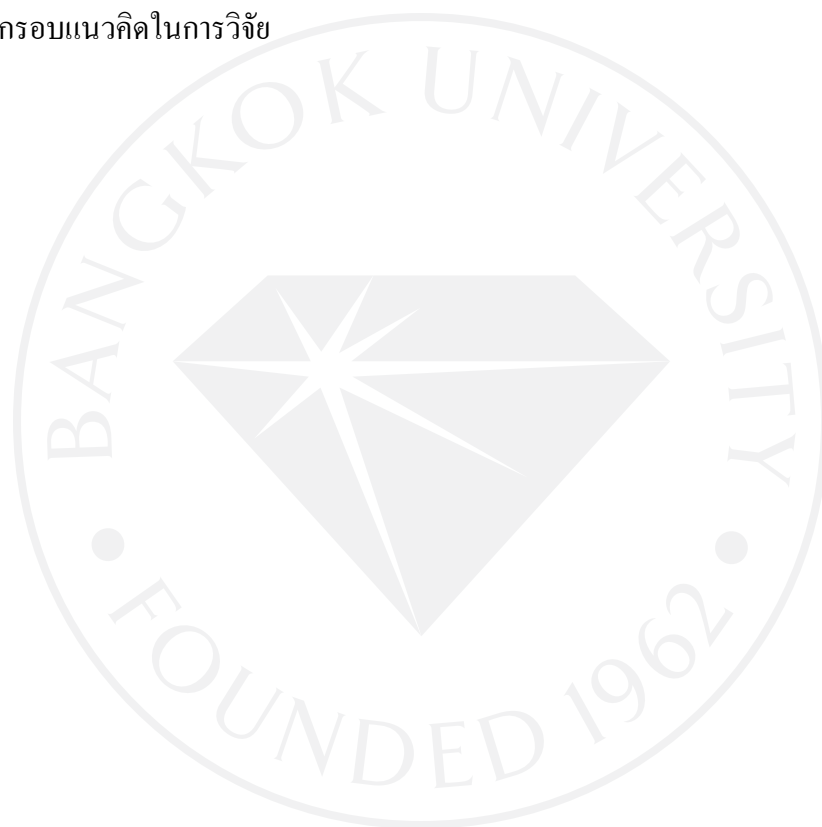
สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 15: แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านความต้องการ ส่วนบุคคลกับระดับความเครียด	58
ตารางที่ 16: แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร กับระดับความเครียด	59
ตารางที่ 17: แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านภาวะผู้นำในองค์กร กับระดับความเครียด	60
ตารางที่ 18: แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านวงจรชีวิตขององค์กร กับระดับความเครียด	61
ตารางที่ 19: แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	62



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1: กลไกของการเกิดความเครียด	8
ภาพที่ 2: แบบจำลองความเครียด (A model of stress)	12
ภาพที่ 3: ผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกาย และจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน	19
ภาพที่ 4: กรอบแนวคิดในการวิจัย	29



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปี 2552 ที่ผ่านมา ประเทศไทยต้องเผชิญกับภาวะความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากวิกฤตการณ์ทางการเงินของโลกที่เกิดขึ้นเมื่อปลายปี 2551 ที่ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งความไม่มีเสถียรภาพทางการเมืองภายในประเทศ ทำให้การขยายกิจการต่างๆ และการเติบโตทางธุรกิจในประเทศไทยลดลง เป็นเหตุให้การปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ชะลอตัว จนถึงครึ่งหลังของปี 2552 ที่มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจต่างๆ ของรัฐบาลได้เริ่มส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศส่งสัญญาณความมีเสถียรภาพ การขยายตัวของสินเชื่อทั้งระบบมีการขยายตัวดีขึ้น ตลอดระยะเวลาดังกล่าว ธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวัง ขณะเดียวกันก็ยังมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดีเลิศ และขยายธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง (ACL Bank Public Company Limited, 2553)

ธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2512 ในปี 2516 บริษัทได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ภายใต้ชื่อ “บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ สินเอเซีย จำกัด” และเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2548 บริษัทได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ (Universal Banking) จากกระทรวงการคลัง ภายใต้ชื่อ “ธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)” มีชื่อภาษาอังกฤษว่า “ACL Bank Public Company Limited” (www.aclbank.com) ส่งผลให้ผู้ถือหุ้นใหญ่ของ ธนาคารในขณะนั้น คือ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต้องขายหุ้นของธนาคารสินเอเซียออกไป ทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมายที่ธนาคารพาณิชย์ใดก็ตามจะถือหุ้นธนาคารพาณิชย์อื่นไม่ได้ โดยเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2552 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกับ Industrial and Commercial Bank of China หรือ ICBC ในการเข้าซื้อหุ้นของธนาคารสินเอเซีย โดย ICBC ประสงค์จะซื้อหุ้นของธนาคาร สินเอเซีย จากธนาคารกรุงเทพ และผู้ถือหุ้นรายอื่นๆ ให้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 51 ซึ่งต่อมากระทรวงการคลังได้พิจารณาผ่อนผันให้ ICBC สามารถถือครองหุ้นของ ธนาคารสินเอเซียได้เกินร้อยละ 49 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด โดยกำหนดเงื่อนไขให้การถือหุ้นในสัดส่วนดังกล่าวมีกำหนดระยะเวลา 10 ปี (ACL Bank Public Company Limited, 2553)

ต่อมา เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2553 ธนาคาร ไอซีบีซี ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ในสัดส่วนร้อยละ 97.24 ในธนาคารสินเอเซีย และได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อจากธนาคารสินเอเซีย เป็น ธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) หรือ “Industrial and Commercial Bank of

China (Thai) Public Company Limited” ในภาษาอังกฤษ เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2553 ซึ่งชื่อใหม่
ของธนาคาร นับเป็นการสะท้อนถึงการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มไอซีบีซีอย่างเป็นทางการ (Industrial
and Commercial Bank of China (Thai) Public Company Limited, 2554)

กล่าวได้ว่า ปี 2553 เป็นปีแห่งความเปลี่ยนแปลงของธนาคาร ธนาคารเปลี่ยนผู้ถือหุ้นราย
ใหญ่ และเปลี่ยนชื่อธนาคาร ณ วันที่ ธนาคารสินเอเชีย คือ ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) ธนาคารในกลุ่ม
ของ ICBC China ธนาคารที่ทำกำไรได้มากที่สุดในโลก มีฐานลูกค้าเงินฝาก และมีมูลค่าตลาดรวม
สูงที่สุดในโลก มีเครือข่ายสาขามากที่สุดในโลกในประเทศจีน และครอบคลุมทุกทวีปของโลก ได้รับการ
จัดอันดับให้เป็นธนาคารที่มีเครือข่าย E-banking ดีที่สุดในประเทศจีน และมีโครงสร้างทางธุรกิจที่
หลากหลาย ซึ่งทำให้ ไอซีบีซี (ไทย) มีโอกาสทางธุรกิจและการเติบโตอีกมากมายด้วยเครือข่ายที่
ยิ่งใหญ่ และการสนับสนุนจากธนาคารแม่

ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) มุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารไทยที่มีบทบาทสำคัญ และทรงคุณค่าที่สุดใน
ในฐานะที่เป็นสะพานสู่โอกาสทางธุรกิจระหว่างไทย-จีน และเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มี
ศักยภาพในการแข่งขันสูงที่สุดในกลุ่มแม่น้ำโขง ดังนั้น ภายใน 3 ปีข้างหน้า ไอซีบีซี (ไทย) จึงมี
ภารกิจสำคัญ 3 ประการ คือ การรักษา และพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ พร้อมเสริมสร้างศักยภาพใหม่ๆ
ด้วยการประสานกับเครือข่ายของ ICBC และผสานศักยภาพใหม่ และศักยภาพที่มีอยู่เพื่อเกิด
ประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ไอซีบีซี (ไทย) จะต้องดำเนินการปรับเปลี่ยน
ในเรื่องสำคัญ 5 ประการให้สำเร็จ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า สร้างมูลค่าเพิ่มให้ผู้ถือหุ้น นำ
ความสำเร็จมาสู่พนักงานของธนาคาร และสร้างคุณค่าให้กับสังคม

การปรับเปลี่ยนที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การปรับเปลี่ยนจากผู้ให้บริการสินเชื่อธุรกิจ เป็นผู้ให้บริการทางการเงินครบวงจร แก่
กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และพาณิชย์กรรม
2. การปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาการให้บริการกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ควบคู่ไปกับกลุ่มลูกค้ารายย่อย
ด้วย
3. การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นธนาคารผู้นำทางด้านเทคโนโลยี
4. การปรับสู่การเป็นองค์กรแห่งความสำเร็จ
5. การปรับสู่การเป็นธนาคารแห่งคุณภาพและการบริการเป็นเลิศ

จากการปรับเปลี่ยนที่สำคัญในธนาคาร และจากผลการวิจัยข้างต้น ส่งผลให้ผู้วิจัยมีความ
สนใจทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความสำเร็จของ พนักงานธนาคาร สินเอเชีย
จำกัด (มหาชน) ภายใต้การบริหารงานของ ธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็น
แนวทางให้ทราบถึง สาเหตุความสำเร็จในด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของพนักงานธนาคารสิน

เอเชีย จำกัด (มหาชน) มากน้อยเพียงไร และเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการป้องกัน หรือแนะนำพนักงานธนาคาร สินเอเชียที่กำลังเผชิญกับความเครียด ให้สามารถบรรเทาหรือบริหารจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ อันจะนำไปสู่การการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียด ในด้านปัจจัยองค์การของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของ พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ว่ามีความเครียดระดับใด

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตของงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ภายใต้การบริหารงานของ ธนาคาร "ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 348 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุของความเครียด ในด้านปัจจัยองค์การของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดของ พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไข ช่วยเหลือ และแนะนำพนักงานในการบริหารจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม
4. นำเสนอผลการศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร และการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

นิยามศัพท์

ระดับของความเครียด หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้น จะมีระดับมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้ และการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคาม

ความเครียด หมายถึง สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจที่ตอบสนองต่อความกดดันที่พนักงานได้รับ อันมีสาเหตุมาจาก ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ในองค์การที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้แก่

- ความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ได้ หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

- โครงสร้างองค์การ ได้แก่ ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

- ภาวะผู้นำในองค์การ หมายถึง ลักษณะการบริหารงานของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ

- วงจรชีวิตขององค์การ หมายถึง วงจรชีวิตขององค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน (ได้แก่ ช่วงเริ่มกิจการ, ช่วงเจริญเติบโตเร็ว, ช่วงเจริญเติบโตเต็มที่ และช่วงเริ่มเสื่อม) ในแต่ละขั้นตอนนี้จะสร้างแรงกดดัน ปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจ ไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจากงานหรือถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆ หรือไม่

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง อาการ และความรู้สึกที่ไม่สบายทางด้านร่างกาย และจิตใจ ดังนี้

- อาการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง เป็นต้น

- อาการทางด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ ไม่อยากทำอะไร อึดอัด เหนง เสร้า คิดมาก ไม่อยากทำอะไร เป็นต้น

พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) เป็นชื่อเดิม ภายใต้การบริหารงานของ ธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นชื่อใหม่ ซึ่งปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นพนักงานธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเฉพาะบุคคลครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของ พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ภายใต้การบริหารงานของ ธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ประวัติความเป็นมาของธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

ความเครียด เป็นสภาวะความกดดันที่เกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกที่มากระทบ ทำให้เกิดกระบวนการปรับตัว ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้จะก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะเครื่องเครียดยังอยู่กับงานจนเกินไป

โรบบินส์ (Robbins, 2007, P.169) ได้กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะที่บุคคลเผชิญกับ โอกาส ข้อจำกัด หรือความต้องการที่เกี่ยวเนื่องกับสิ่งที่ปรารถนา โดยที่ผลลัพธ์มีความไม่แน่นอน ความเครียดอาจมีใช้ภาวะที่ไม่ดีเสมอไป ความเครียดอาจทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติซึ่ง อาจนำไปสู่ความสำเร็จได้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541, หน้า 9) ความเครียด เป็นภาวะของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดัน จนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

เกษม ดันดิผลาชีวะ (2544, หน้า 12) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 พวก ได้แก่ ความเครียดทาง กายกับความเครียดทางใจ

ความเครียดทางกาย ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากตัวกระตุ้นที่กระทำต่อร่างกายไม่ว่าจะเป็น ทางกายภาพ ความร้อน แสง เสียง สารเคมี หรือเกิดจากความต้องการของร่างกายเอง เช่น ความหิว ความต้องการขับถ่าย สิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

ความเครียดทางใจ ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากเรื่องราวที่มากระทบต่อจิตใจ ทำให้เกิดทุกข์ทรมานทางใจ เช่น การพลัดพรากจากสิ่งที่รัก การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การพบปะหรืออยู่ร่วมกับบุคคลที่เกลียด การที่ต้องทำอะไรฝืนความรู้สึกของตนเอง การถูกกักขังหน่วงเหนี่ยว การสูญเสียเงินทอง หรือเกียรติยศ เป็นต้น

ดังนั้น จากความหมายข้างต้น สรุปความหมายของความเครียด เป็นสภาวะของจิตใจ และร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่บีบบังคับกดดัน หรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ

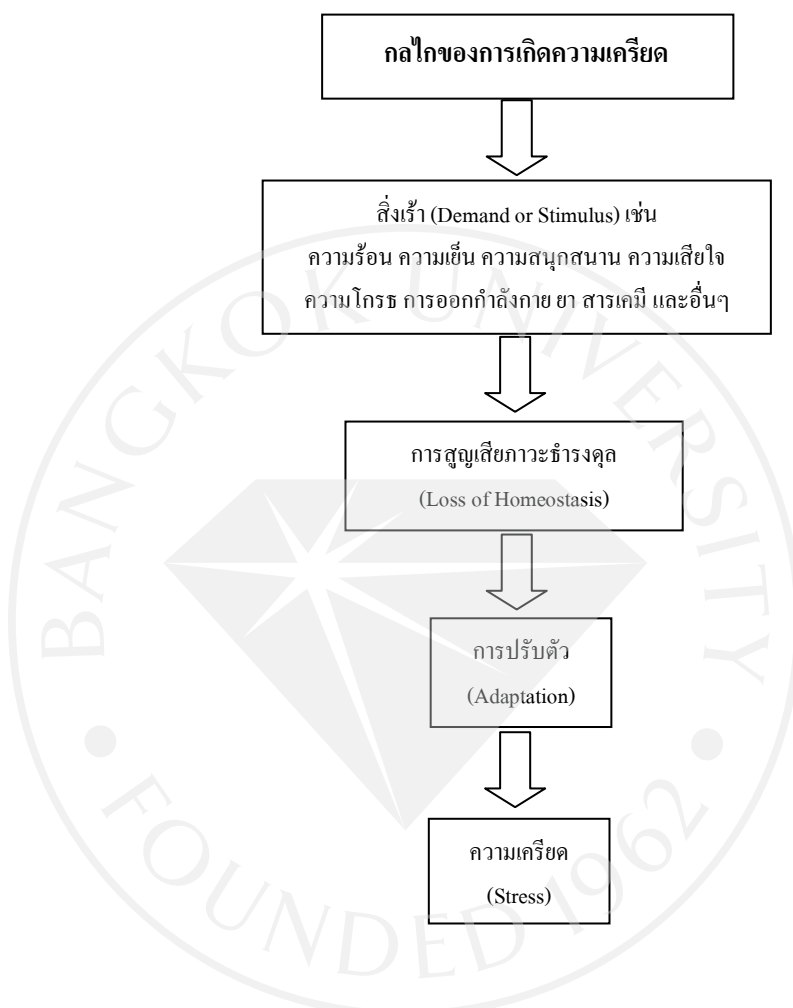
ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984 อ้างใน บุญยัง วิษณุหมิมาชัย, 2544, หน้า 108) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด และอธิบายว่า ความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนั้นความเครียด (Stress) จึงหมายถึง เหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่ามีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง และตนจะต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง นั่นคือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคลนั้น การตัดสินใจว่าเครียดของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด

เซลเย่ (Selye อ้างใน จำลอง ดิษยวิช และพริ้มเพรา ดิษยวิช, 2545, หน้า 4) กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายที่ไม่จำเพาะเจาะจงต่อสิ่งที่มากระทบกับร่างกายไม่ว่าจะเป็นอะไรก็ตาม เช่น การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่เกิดขึ้น การใช้สารเคมีความร้อน ความเย็น ความรุนแรง ความเศร้า ความผิดหวัง ยา ฮอร์โมน และอื่นๆ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาเฉพาะ ตัวอย่าง ความหนาวเย็นก่อให้เกิดอาการสั่น การใช้ความเร็วสูงวิ่งขึ้นบนยอดดอย ทำให้มีผลต่อกล้ามเนื้อหัวใจและการหายใจ ทั้งหมดนี้มีสิ่งที่เหมือนกันคือ ทำให้เกิดปฏิกิริยา การปรับตัว (Adaptation) เพื่อนำมาซึ่งภาวะธำรงดุล (Homeostasis) ของร่างกาย ในที่สุดการปรับตัวเช่นนี้จะนำไปสู่ความเครียด คำว่าสิ่งที่ต้องการ (Demand) ในที่นี้หมายถึงสิ่งเร้า (Stimulus) ใดๆ ก็ตามที่มีผลกระทบต่อร่างกายของเรา

กลไกของการเกิดความเครียด

ภาพที่ 1 : กลไกของการเกิดความเครียด



ที่มา : จำลอง ดิษขวิช และพริ้มเพรา ดิษขวิช. (2545). *ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : คณะแพทยศาสตร์.

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

ร็อบบินส์ (Robbins, 1996 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ, 2541, หน้า 289-291) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดจากแบบจำลองความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวจะเป็นสาเหตุที่สำคัญในการเกิดความเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความแตกต่าง และลักษณะของบุคคลแต่

ละคน และจากการที่บุคคลเผชิญกับความเครียด ก็จะเกิดอาการในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม เป็นต้น

สาเหตุของความเครียด จากแบบจำลองความเครียด มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential Sources) หรือที่มาของความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อการออกแบบโครงสร้างองค์กร และยังมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพนักงานในองค์กรอีกด้วย การเปลี่ยนแปลงในวงจรธุรกิจจะสร้างให้เกิดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic Uncertainty) เมื่อเกิดเศรษฐกิจตกต่ำ คนจะเพิ่มความสับสนกับความมั่นคงในงาน ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political Uncertainty) จะสร้างความตึงเครียดให้กับผู้คนในสังคมของประเทศนั้น ๆ ลัทธิก่อการร้าย (Terrorism) เป็นแหล่งที่เพิ่มความเครียด นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological Uncertainty) เป็นปัจจัยความตึงเครียดอีกชนิดหนึ่ง เพราะนวัตกรรมสามารถทำให้ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานล้าสมัย

1.2 ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) แรงกดดันที่มีต่อพนักงานในการรับรู้ว่าเขาต้องพยายามทำงานไม่ให้ผิดพลาด หรือทำงานให้สมบูรณ์ในเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่เข้มงวดเหล่านี้เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน

1.2.1 ความต้องการด้านงาน (Task Demands) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคล ซึ่งรวมถึงการออกแบบงานของแต่ละบุคคล สภาพการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความเครียด

1.2.2 ความต้องการด้านบทบาท (Role Demands) ที่บุคคลต้องปฏิบัติในองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญถ้าบุคคลต้องมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกันอาจนำไปสู่บทบาทขัดกัน (Role Conflicts) ทำให้ไม่สามารถเข้าใจบทบาทได้อย่างชัดเจนหรือถูกต้อง เหล่านี้ล้วนสร้างความเครียดให้กับบุคคลที่แสดงบทบาทเหล่านั้น และผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demands) เป็นแรงกดดันที่สร้างโดยพนักงานคนอื่น ๆ การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) จากเพื่อน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดี โดยเฉพาะในระหว่างพนักงานด้วยกันจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.2.4 โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) ในองค์กรมีความแตกต่างในระดับของการบริหาร แต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

1.2.5 ภาวะผู้นำในองค์กร (Organization Leadership) ลักษณะการบริหารของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์กร ผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด ความร้อนรนใจ ให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

1.2.6 วงจรชีวิตขององค์กร (Organizational's Life Stage) ในแต่ละขั้นตอนก็จะสร้างแรงกดดัน ปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์กร ซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจ ไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจากงานหรือถูกลดเงินเดือน หรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่าง ๆ หรือไม่

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) งานที่พนักงานทำโดยปกติแล้วจะทำประมาณ 40-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่บางคนอาจทำมากกว่านั้น โดยทำงานนอกเวลาทำงานปกติ โดยมีชั่วโมงทำงานมากจนกระทั่งไม่มีเวลาส่วนตัว ทั้งนี้ก็อาจเพราะความต้องการทางด้านครอบครัวปัญหาเศรษฐกิจ

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) คนบางคนจะทนได้ดีกับความเครียด แต่บางคนเครียดง่าย มีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างต่อการอดทนต่อความเครียด ดังนี้

2.1 การรับรู้ (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะด้านศักยภาพของความเครียดกับปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อความเครียด

2.2 ประสบการณ์ในงาน (Job Experience) มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดจากงาน เพราะบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานสูงจะเข้าใจลักษณะและปัญหาของงาน ตลอดทั้งวิธีปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะทำให้เขาไม่เครียดจากงาน

2.3 การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน และเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้า ซึ่งถ้าเขามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีบุคคลเหล่านั้นจะสามารถช่วยเหลือเขาได้ ซึ่งจะทำให้เขาสามารถผ่อนคลายความเครียดได้

2.4 ความเชื่อเรื่องการควบคุม (Belief in Locus of Control) การควบคุมจากภายในตนเองเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลจะรู้สึกที่ตนเองเครียด หรือไม่เกิดการรับรู้ว่าเป็นปัญหา และกดดันให้เกิดอารมณ์และความเครียด บุคคลนั้นจะต้องรู้จักยับยั้งอารมณ์ตนเอง

2.5 ประสิทธิภาพของตนเอง (Self-efficacy) บุคคลจะมีความเชื่อส่วนบุคคลที่ว่าตนเองมีขีดความสามารถในการทำงานต่าง ๆ ได้มากน้อยแค่ไหน ถ้าตนเองรับรู้หรือไม่เชื่อมั่นในขีดความสามารถของตนเวลาทำงานก็จะเกิดความเครียดได้มากกว่าคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

2.6 การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกภาพของคนบางคนเป็นคนที่มีความระดับของการต่อต้านสูงและโกรธง่าย จะทำให้ไม่ได้รับการไว้วางใจจากผู้อื่น ทำให้เพิ่มความเครียด และเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ

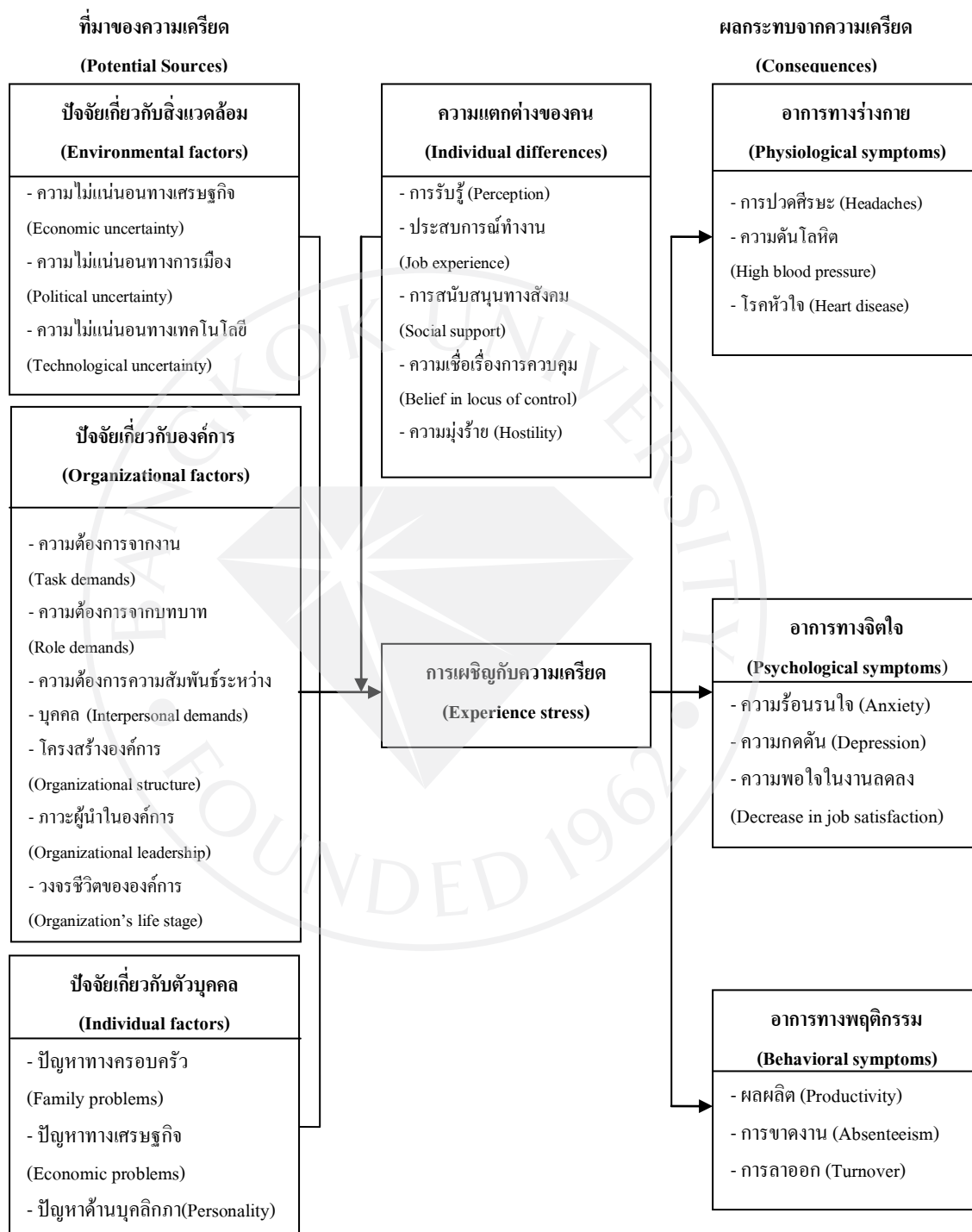
3. ผลที่ตามมาของความเครียด (Consequences Symptoms) บุคคลซึ่งมีประสบการณ์ ว่ามีระดับความเครียดสูงอาจทำให้มีปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

3.1 อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) อาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดต่าง ๆ มักจะปรากฏว่ามีผลต่อร่างกาย ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากการวิจัยของผู้เชี่ยวชาญ ด้านสุขภาพ และนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่าความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเต้นของหัวใจและการหายใจ ความดันโลหิตสูงขึ้น และอาจนำไปสู่โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง

3.2 อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ งานที่ทำให้เกิดความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้ไม่พอใจ นอกจากนี้ความเครียดยังทำให้เกิดอาการต่าง ๆ ด้านจิตใจอีก ได้แก่ ความกังวล ความหดหู่ ความเบื่อหน่าย ฉุนเฉียว เฉื่อยชาไม่อยากทำ อะไร วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ อึดอัด เหนงา เศร้า คิดมาก ไม่อยากพบใคร ผัดวันประกันพรุ่ง

3.3 อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) ความเครียดเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ มีผลกระทบต่อการทำงานเพิ่มผลผลิต ขาดงาน และอาจลาออกจากงาน เช่นเดียวกับพฤติกรรมส่วนตัวบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุรา หงุดหงิด และการนอนหลับไม่ปกติ

ภาพที่ 2 : แบบจำลองความเครียด (A model of stress)



ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

สรุปจากแนวคิดของ ร็อบบินส์ ช่างต้น ผู้วิจัยได้นำ แนวคิดเบื้องต้นนี้มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาโดยการสร้างกรอบแนวความคิด และกำหนดตัวแปรในการศึกษาตาม ร็อบบินส์ (Robbins, 1996 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541, หน้า 289-291) โดยนำสาเหตุของความเครียดในด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ประกอบด้วย ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำในองค์การ และวงจรชีวิตขององค์การ ซึ่งปัจจัยข้างต้น จะมีผลต่อความเครียดของบุคคลในองค์การ ทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งร่างกาย และจิตใจเพื่อรักษาสมดุลของตนเองไว้ได้

ฟาร์เมอร์ และคนอื่นๆ (Farmer, Monahan & Hekeler, 1984, pp.20-24) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียด เป็นดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิต ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self-Concept) สุขภาพ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะปัจเจกบุคคล
2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น
3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน เป็นต้น
4. สาเหตุจากอาชีพการเงิน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำรงชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมทั้งการคาดหวังในอนาคต

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552, หน้า 388-393) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก มีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คาดหมายได้ยาก และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนี้
 - สภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยี หรือวิทยาการ กฎหมายและการเมือง กระแสโลกาภิวัตน์ และปัญหาสังคมในเรื่องต่าง ๆ
2. ปัจจัยในระดับองค์การ
 - 2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) ก่อให้เกิดความเครียดได้หลายลักษณะ เช่น เป้าหมายงานไม่ชัดเจน ภาระงาน (Workload) สภาพหรือเงื่อนไขของการทำงาน (Job Conditions) การไม่

สามารถควบคุมในงานนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงในงาน และหรือเทคโนโลยีของงาน โอกาสก้าวหน้าในสายงานมีจำกัด และงานไม่มีความมั่นคง

2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) หลายๆ องค์กรที่ไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน เป็นทางการจึงทำให้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน คลุมเครือ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบ และนโยบายต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม ปัญหาด้านผู้นำ สถานการณ์ปัญหาขององค์กร และปัญหาอื่น ๆ เช่น สภาพกายภาพในการทำงานที่ไม่ดี

3. ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลิกภาพ และลักษณะบุคคล ปัญหาทางด้านจิตใจ การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความแตกต่างทางด้านเพศ ปัญหาส่วนบุคคล ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางการเงิน และปัญหาอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว

ประเภทของความเครียด

ความเครียดมีอยู่หลายประเภท และมีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของความเครียดดังต่อไปนี้

มิลเลอร์ และคีน (Miller & Keane 1972, pp.915-916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับบาดเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับบาดเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น เจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรรภ์

2. ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างฉับพลันเมื่อคิดว่ามีอันตรายเกิดขึ้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความอึดอัดในหน้าที่การงาน และกฎระเบียบต่างๆ ในสังคม เป็นต้น

แกลลาเจอร์ (Gallagher, 1979 อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2546, หน้า 22) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มีมารบกวนหรือคุกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย และความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนั้นเกิดจากสิ่งแวดล้อม

ภายนอกร่างกายคนก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นความเครียดจากสิ่งที่ยึดกุมหรือคุกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งเกิดจากภายในตัวของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอึดอัด ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพสังคม สภาพครอบครัว วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า ประเภทของความเครียดโดยทั่วไป อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นกับร่างกาย และความเครียดที่เกิดขึ้นทางจิตใจซึ่งความเครียดนั้นอาจเกิดจากสาเหตุที่ต่างๆ กันไป

ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นจะมีระดับมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้และการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคาม สาเหตุของความเครียดเดียวกัน สามารถก่อให้เกิดการรับรู้และการตอบสนองแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลได้

แจนิส (Janis, 1952 อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2546, หน้า 23) ซึ่งมีแนวคิดสอดคล้องกับ ดอร์คินส์, เดปป์, และเซลเซอร์ (Dawkins, Depp & Selzer, 1985 อ้างใน บุญยัง วิษณุหิมาชัย, 2544, หน้า 110) ได้แบ่งระดับความเครียด ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย พบได้ในชีวิตประจำวัน เป็นความเครียดที่มีสาเหตุมาจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อย หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนานๆ ครั้ง เช่น พบอุปสรรคในการเดินทางไปทำงาน รอคอยรถประจำทางนาน พลัดนัด อย่างไรก็ตาม ความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดลงในเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่วินาทีหรือไม่ถึงชั่วโมงเท่านั้น และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

2. ความเครียดระดับกลาง (Middle Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดรุนแรงกว่าชนิดแรก เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือถูกคุกคามเป็นเวลานานขึ้น เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว อาจเกิดเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงนัก ระดับความเครียดปานกลางนี้ เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองโดยการต่อสู้กับความเครียดที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ พฤติกรรม อารมณ์ และความรู้สึก มีผลทำให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธ ก้าวร้าว เจ็บขม

เนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ เพื่อขจัดสาเหตุที่ทำให้เครียด หรือผ่อนคลาย ความเครียดลง จนกระทั่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ กลับเข้าสู่สภาพปกติ

3. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรง ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของความเครียด จะรุนแรง หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น เครียดจากการสูญเสียคู่ครอง การเจ็บป่วยอย่างร้ายแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย ล้มเหลวในการทำงาน ซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทั้ง ทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์ นั้นๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และทำให้ไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

ผลกระทบของความเครียด

โดยทั่วไป ผลของความเครียดอาจกล่าวได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลอันเนื่องมาจากความเครียดและมักเป็นผลทางลบที่เกิดขึ้นกับตัว บุคคลมากกว่าผลทางบวก ซึ่งตามความเป็นจริงผลของความเครียดไม่ได้ส่งผลเฉพาะกับตัวบุคคล เพียงคนเดียวเท่านั้น ยังส่งผลต่อเนื่องถึงผู้คนที่แวดล้อม และส่งผลต่อไปยังประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการทำงานกับองค์การด้วย (รติกร ลีละยุทธสุนทร, 2546, หน้า 10)

รติกร ลีละยุทธสุนทร (2546, หน้า 12) แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล อาจกล่าวได้ว่า ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล คือ การ แสดงออกทางร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคล ที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการ แสดงออกที่เป็นผลทางลบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของตัวบุคคล ซึ่งในแต่ละบุคคลจะ แสดงออกแตกต่างกัน บางคนอาจแสดงออกในด้านการงานที่ความผิดปกติของร่างกายบางคน อาจแสดงออกในรูปแบบของความแปรปรวนทางจิตใจ และบางคนอาจแสดงออกในด้าน พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม ผลของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนี้จะมีไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความแตกต่างด้านอื่นๆ ของแต่ละบุคคล ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งการแสดงออกของความเครียดเป็น 3 ลักษณะ โดยสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 : การแสดงออกของความเครียด

การแสดงออกของความเครียด

ทางร่างกาย	ทางจิตใจ	ทางพฤติกรรม
กลุ่มอาการเกี่ยวกับโรคหัวใจและโลหิต	- ไม่พึงพอใจในงาน	ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่การทำงาน
- ความดันโลหิตสูง	- ลดแรงจูงใจในการทำงาน	- ผลการปฏิบัติงานลดลง
- การทำงานของหัวใจ	- เบื่อหน่าย	- เกิดอุบัติเหตุในงาน
การวัดทางชีวเคมี	- โกรธง่าย	- มีความผิดพลาดในงาน
- การทำงานของกรดยูริก	- อารมณ์อ่อนไหวง่าย	พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน
กลุ่มอาการเกี่ยวกับกระเพาะอาหาร	- อุนเฉียว	- ขโมยของ
และลำไส้	- หมดหวัง	- ทำลายข้าวของ
- แผลในกระเพาะอาหาร	- ขาดกำลังใจ	การถอนหนีจากงาน
กลุ่มอาการเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและ	- วิตกกังวล	- การขาดงาน
กระดูก	- ความเชื่อมั่นในตนเองลดลง	- การลาออก
- กล้ามเนื้อตึงเครียด	- ขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน	- การเกษียณก่อนกำหนด
- อาการเหนื่อยล้าทางกาย	- สับสน	ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่อื่นๆ ในชีวิต
	- ขาดสมาธิ	- การทำร้ายคู่สมรส
	- ไม่มีความคิดสร้างสรรค์	พฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อตนเอง
	- มองเห็นคุณค่าในตนเองลดลง	- การใช้ยา
		- การสูบบุหรี่
		- การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

ที่มา : รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

2. ผลของความเครียดต่อองค์กร การที่บุคคลซึ่งเป็นพนักงานในองค์กรเกิดอาการเจ็บป่วยทางสุขภาพ เช่น เป็นไข้ เป็นโรคกระเพาะ อาการเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น เบื่อหน่ายงาน วิตกกังวล ขาดความตั้งใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในงานลดลง และแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การลาป่วย การขาดงาน หรือการลาออกจากงาน ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น ทั้งในด้านของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นในการรักษาพยาบาล การจ่ายเงินเดือนเต็มจำนวนแก่พนักงานที่มาทำงานไม่ครบจำนวนวัน และการเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกพนักงานใหม่ และทั้งในด้าน

ของประสิทธิผลขององค์การ คือ ผลผลิตที่องค์การควรได้รับลดลงประสิทธิผลของผลผลิตต่ำลง และอาจสูญเสียลูกค้าจากผลผลิตที่ด้อยคุณภาพ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545, หน้า 157-158) กล่าวว่า เป็นที่แน่นอนว่า ความเครียดเป็นสาเหตุประการหนึ่งของอาการทางกายภาพ แต่ความสัมพันธ์ที่แน่ชัดสม่ำเสมอระหว่างความเครียดและอาการทางกายภาพ โดยเฉพาะนั้นยังไม่ปรากฏชัดเจนยิ่งไปกว่านั้น ความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พอใจ (dissatisfaction) ดังนั้นความเครียดที่เกี่ยวกับงานจึงเป็นเหตุของความไม่พึงพอใจที่เกี่ยวกับงานได้ โดยแสดงออกมาในรูปจิตวิทยามาก อาทิ ความกระวนกระวายใจ ความเบื่อหน่าย ความหงุดหงิด นอกจากนี้ จะมีเครื่องบอกความเครียดที่เกี่ยวกับพฤติกรรม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในผลผลิต การขาดงาน การเข้าออกจากงานสูง และอาการที่สังเกตได้ง่ายอื่นๆ อาทิ นิสัยในการรับประทานอาหาร ระดับการสูบบุหรี่เพิ่มขึ้น การเสพยาสุรามากขึ้น นอนไม่เป็นเวลา และเมื่อความเครียดมีมากถึงระดับ อาจทำให้เกิดพฤติกรรมการคิดสุราเรื้อรัง การเสพยาเสพติดให้โทษ การหย่าร้าง และแม้แต่การฆ่าตัวตาย

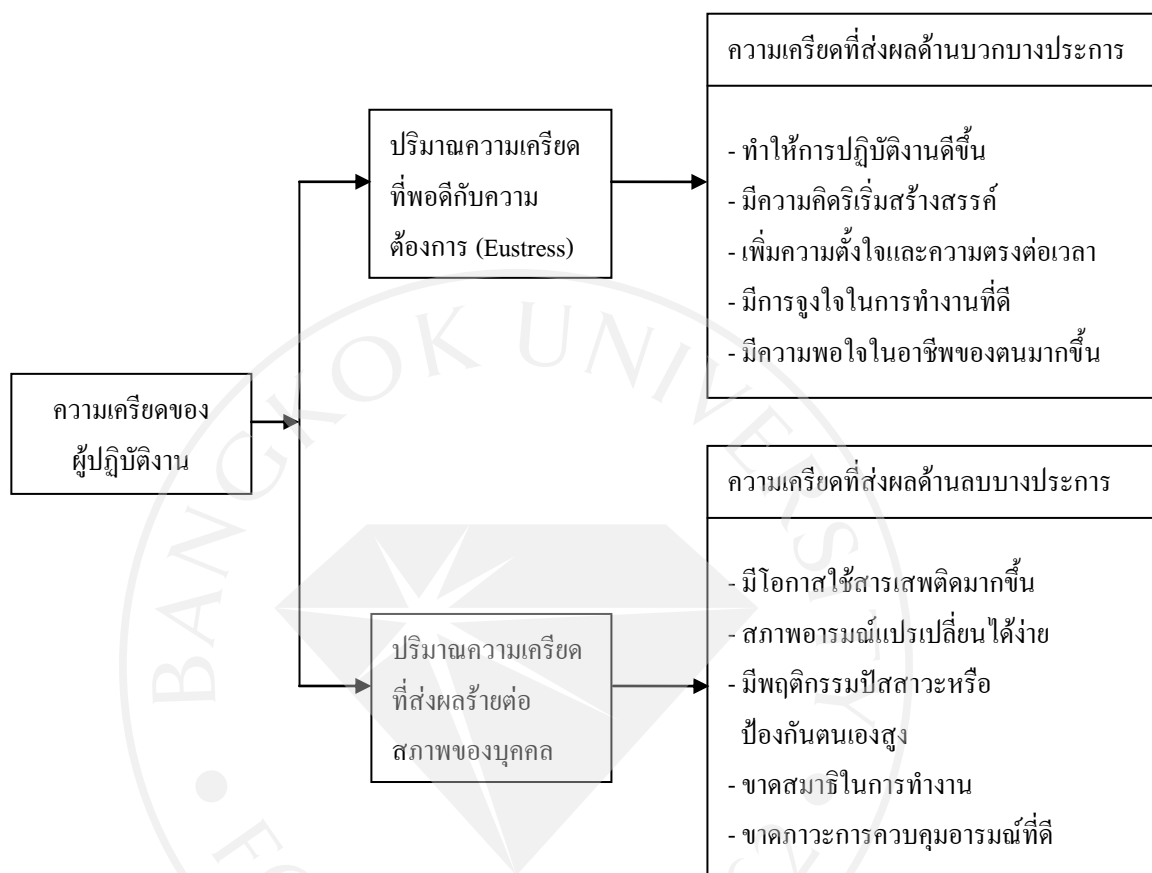
ความเครียดกับพฤติกรรมการทำงาน

การที่สมาชิกในองค์การมีสุขภาพไม่แข็งแรงและเป็นโรคต่างๆ นั้น ทำให้ระดับการขาดงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวมีมากขึ้น และทำให้เกิดปัญหาต้องบรรจุพนักงานเจ้าหน้าที่แทนก่อนเวลาอันควรซึ่งนับเป็นการสูญเสียทรัพยากรขององค์การในระดับที่ต่ำกว่าความเครียดจะนำไปสู่ความไม่สบายทางจิตประสาท โรคพิษสุราเรื้อรัง การใช้จ่ายติดเกินเหตุ และสภาพหรือพฤติกรรมอื่นๆ ที่ทำให้น้ำที่เกี่ยวกับการงานเสียหายหรือบกพร่องไม่มากนักน้อย (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2545, หน้า 154)

เซลเย (Selye อ้างใน สุรพล พะยอมแย้ม, 2541, หน้า 268) ได้สรุปว่า มนุษย์มีความพอใจที่จะตกอยู่ในความเครียดในระดับและปริมาณที่จุกๆ หนึ่งที่ทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต และเซลเย (Selye) เรียกความเครียดที่มนุษย์ต้องการนี้ว่า "Eustress" ซึ่งหมายถึงการเกิดความรู้สึกตื่นเต้น และท้าทายกับชีวิตของตนเอง ทั้งนี้ ชนิดและปริมาณความเครียดที่ต้องการนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน

เมื่อประเมินถึงผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานแล้ว อาจเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 : ผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน



ที่มา : สุรพล พยอมรัมย์. (2541). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บุญยัง วิษณุหิมาชัย (2544, หน้า 111) ได้กล่าวถึง บทบาทของความเครียดต่อการปฏิบัติงานในองค์กรว่า ผลเสียของความเครียดต่อการทำงาน จะส่งผลเสียทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เนื่องจากความเบื่อหน่าย หหมดไฟ ไม่อยากทำงาน มีการลาป่วย ลากิจ มาสายเป็นประจำ รวมทั้งหมดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เสี่ยงสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ทะเลาะวิวาท ขาดการประสานร่วมมือกันในการทำงานอย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียด การสนองตอบต่อความเครียดของบุคคลไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่เน้นวิธีการแก้ปัญหา (problem focused coping) ซึ่งเป็นการจัดการที่ต้นตอของปัญหา

โดยตรง หรือเผชิญหน้ากับปัญหาโดยเน้นการใช้อารมณ์ (Emotion Focused Coping) ซึ่งเป็นพฤติกรรมการตอบสนองทางอารมณ์ต่อปัญหา ย่อมมีความแตกต่างกันตามปัจจัยต่างๆ เหล่านี้

1. ระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะของการทำงาน บุคคลใดก็ตามที่มีระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะการทำงานสูง สามารถที่จะต่อต้านความเครียดได้ดีกว่า บุคคลที่มีระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะของการทำงานต่ำ หรือกล่าวง่าย ๆ ก็คือ บุคคลที่มีการเตรียมตัวเตรียมงานมาอย่างดี จะมีความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่เตรียมตัวเตรียมงานมาไม่ดี
2. บุคลิกภาพ ลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลที่ชอบการแข่งขัน ทะเยอทะยาน และก้าวร้าว จะเป็นบุคคลที่มีความวิตกกังวลมากเป็นพิเศษ ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีความเครียดสูง และอาจมีความเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ โรคระบบทางเดินอาหาร และความดันโลหิตสูง เป็นต้น
3. ความแข็งแกร่ง และแข็งแรง ของร่างกายบุคคลที่มีความแข็งแกร่ง และแข็งแรง จะสามารถต่อต้านความเครียดได้สูงมากและบุคคลเหล่านี้สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ได้ดีด้วยจิตใจที่มั่นคง
4. ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเอง บุคคลที่สามารถควบคุมตนเองได้จะมีความเครียดน้อย ซึ่งแตกต่างจากบุคคลที่มีความเชื่อว่า ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ เชื่อเรื่องดวง บุคคลเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูง
5. ลักษณะอาชีพ ระดับความเครียดขึ้นอยู่กับลักษณะหรือหน้าที่ของอาชีพ จากการจัดกลุ่มงานที่มีความเครียดสูงของ The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) พบว่า ผู้ใช้แรงงาน เลขาธุรการ เจ้าหน้าที่ตรวจปฏิบัติการและวิเคราะห์ พยาบาล หัวหน้างาน ระดับต้น พนักงานเสิร์ฟ พนักงานควบคุมเครื่องจักร เกษตรกร และคนงานเหมือง จะเป็นกลุ่มที่มีโอกาสเกิดความเครียดสูง ส่วนตำแหน่งผู้บริหารที่เป็นผู้หญิงจะมีความเครียดมากกว่าตำแหน่งผู้บริหารที่เป็นผู้ชาย

กล่าวโดยสรุป เมื่อพนักงานไม่สามารถจัดการกับความเครียดที่ตนมีได้นั้น ความเครียดจะแสดงออกมาผ่านทางสภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งถ้าพนักงานผู้นั้นปล่อย ให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลาที่ยาวนานจนเรื้อรัง ก็จะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจได้ ทำให้พนักงานต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน การลาออกจากงาน และประสิทธิภาพการทำงานก็ลดลงด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น และที่สำคัญอาจจะเป็นเหตุชักจูงให้พนักงานปรับตัวในทางที่ผิด เช่น พนักงานบางคนอาจจะหาทางระบายความเครียดด้วยการดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือสารเสพติด หรือพนักงานบางคนอาจจะมีพฤติกรรมหรือการกระทำที่ก้าวร้าวรุนแรงขึ้นได้

ประวัติความเป็นมาของธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2512 ในปี 2516 บริษัทได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ภายใต้ชื่อ "บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ สินเอเซีย จำกัด" และเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2548 บริษัทได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ (Universal Banking) จากกระทรวงการคลัง ภายใต้ชื่อ "ธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน)" มีชื่อภาษาอังกฤษว่า "ACL Bank Public Company Limited" ต่อมาเมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2553 ธนาคารไอซีบีซี ได้เข้าเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในธนาคารสินเอเซีย และได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อจากธนาคารสินเอเซีย เป็น ธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) หรือ "Industrial and Commercial Bank of China (Thai) Public Company Limited" ในภาษาอังกฤษ เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2553 ซึ่งชื่อใหม่ของธนาคาร นับเป็นการสะท้อนถึงการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มไอซีบีซีอย่างเป็นทางการ ธนาคาร อินดัสเตรียล แอนด์คอมเมอร์เชียล แบงก์ออฟไชน่า ลิมิเต็ด หรือ ICBC ก่อตั้งเมื่อ 1 มกราคม 2527 และได้แปลงสภาพเป็นบริษัทจำกัดในเดือนตุลาคม 2548 โดยธนาคารได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่เชียงใหม่และฮ่องกงพร้อมกันในวันที่ 27 ตุลาคม 2549 ซึ่งถือเป็นการเสนอขายหุ้นครั้งแรกต่อประชาชนที่ใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์ โลก และยังเป็นธนาคารที่ทำกำไรมากที่สุดในโลก โดยมีมูลค่าตลาดรวมใหญ่ที่สุด มีเงินฝากและมูลค่าความนิยมทางการตลาดสูงที่สุด

จุดแข็งของ ICBC คือการมีฐานลูกค้าที่แข็งแกร่ง มีโครงสร้างทางธุรกิจที่หลากหลาย โดยเฉพาะการสนับสนุนการค้าเงินแบบข้ามชาติและเน้นธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยยังคงรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในสาธารณรัฐประชาชนจีนไว้ได้จนถึงทุกวันนี้

วิสัยทัศน์

1. เป็นหนึ่งในธนาคารไทยที่มีบทบาทสำคัญที่สุดและทรงคุณค่าที่สุด
2. เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการทางการเงินที่ดีที่สุดที่มีบทบาทเป็นสะพานเชื่อมโยงโอกาสทางธุรกิจระหว่างไทย-จีน
3. เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความสามารถในการแข่งขันดีที่สุดในภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง

ภารกิจ

1. เพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
2. สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น
3. นำความสำเร็จมาให้พนักงานของธนาคาร
4. สร้างคุณค่าให้แก่สังคม

ผู้บริหาร : คณะกรรมการธนาคาร

ตารางที่ 2 : รายชื่อผู้บริหารและคณะกรรมการธนาคาร

ชื่อ	ตำแหน่ง
ดร. เย่ หู	- ประธานกรรมการ
นายโหววบิน เถิน	- รองประธานกรรมการ - ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร - ประธานกรรมการบริหาร
นายชาญชัย ลีถาวร	- กรรมการ - ที่ปรึกษาประธานกรรมการกิตติมศักดิ์
ดร. โกศล เพ็ชรสุวรรณ	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ
ดร. ประสิทธิ์ คำราชชัย	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการสรรหา ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล
นายเหวินชง หลี่	- กรรมการ - กรรมการบริหาร - ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
นายแก้วหุย ชง	- กรรมการ - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
ดร. จิ่งเหวิน เนี่ย	- กรรมการ - กรรมการสรรหา ค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล
ดร. ลี หลั่น	- กรรมการ
นายเปล่งศักดิ์ ประกาศเกสัช	- กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ
นางลัดดา ศิริวัฒนาโกศล	- กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ

ที่มา : Industrial and Commercial Bank of China (Thai) Public Company Limited. ฐานข้อมูล
ธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน). สืบค้นวันที่ 9 พฤศจิกายน 2554, จาก
<http://www.icbcthai.com/th/about/index.aspx>

รายชื่อผู้ถือหุ้น

ตารางที่ 3 : รายชื่อผู้ถือหุ้น

ลำดับที่	ชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	ร้อยละ
1.	Industrial and Commercial Bank of China Limited	1,553,918,982	97.70
2.	นางสาวศิริวรรณ พานิชชีวะ	10,840,300	0.68
3.	นายบัณฑิต ลิวประเสริฐ	6,250,000	0.39
4.	บริษัท ตากก่อสร้าง จำกัด	4,200,000	0.27
5.	นายอดิศักดิ์ ภูติภกร	2,567,700	0.16
6.	นางลิว มา โป ชู	2,267,500	0.14
7.	นายสำเร็จ มนูญผล	2,110,000	0.13
8.	นายบุญยสิทธิ์ โชควัฒนา	1,657,000	0.11
9.	บริษัท ประเสริฐกิจเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	650,000	0.04
10.	นายเลา ดิง ไฟ	560,000	0.04
	อื่นๆ	5,431,463	0.34
	รวม	1,590,452,945	100.00

ณ วันที่ 8 เมษายน 2554

ที่มา : Industrial and Commercial Bank of China (Thai) Public Company Limited. ฐานข้อมูลธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน). สืบค้นวันที่ 9 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.icbcthai.com/th/about/index.aspx>

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยธรรดา จิตสุรผล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน พบว่าความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำอย่างมีที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.05 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกายและด้านจิตใจเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับลดลงในระดับต่ำ

จารุวรรณ หาดหมั่นต์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาด้านความเครียดในปัจจัยต่างๆ ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในงาน อย่างมีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ศุภพงษ์ จิตรประมุล (2552) ได้ศึกษาเรื่องระดับความเครียดของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องนอน: ศึกษากรณี บริษัท โอเรียลเต็ลเมทเทอร์ส อินคัสตรี จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรมีอาการแสดงออกหรือมีความรู้สึกที่ปรากฏความเครียดอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. หลับยากหรือนอนหลับไม่สนิทเพราะคิดมากหรือกังวล 2. เสี่ยงล้มปากสั่นเวลาไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน หรือเมื่อโดนผู้บังคับบัญชาตักเตือน 3. รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจกับคนรอบข้าง และรู้สึกเหนื่อยไม่อยากทำงาน

ชัชวาล ชูชัยเจริญ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน จากการศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนมีระดับความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายและจิตใจ มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วิทญา ตันอารีย์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประชากรคือพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 233 คน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดระดับมากที่สุดในเรื่องทำงานมากเกินไป มีความเครียดระดับมากในเรื่องการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีความเครียดระดับปานกลางในเรื่องการได้รับการเลื่อนขั้นตามความเหมาะสม มีความเครียดระดับเล็กน้อยในเรื่องการขาดทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และไม่รู้สึกริษยาในเรื่องของครอบครัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน

ศิรินทรา รอดศิริ (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดต่อพนักงานระดับปฏิบัติการใน
 เครื่องบริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยสภาพการทำงานด้านสัมพันธภาพใน
 การทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ การทำงานด้านความก้าวหน้า
 ในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสัมพันธภาพใน
 การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครื่องบริษัท เคซีอี อิเล็ก
 โทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิญา วิเวโก (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และ
 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 คน จาก
 การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะทางสังคม
 ปริมาณงาน คุณภาพงานและความพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดทางด้านร่างกาย
 และจิตใจอยู่ในระดับน้อย และจากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง
 ทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ
2. ความเครียดทางด้านร่างกาย และความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับ
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน
3. ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน
 ปริมาณงานและคุณภาพงาน

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและ
 ความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี
 มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่าง 182 คน ผลการวิจัยดังนี้

1. บุคลากรระดับปฏิบัติการในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีความเครียดอยู่
 ในระดับปกติ
2. ปัจจัยในด้านการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่าง
 บุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้าน โครงสร้างและ
 บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการ
 ทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมี
 ความเครียดมาก

กนกพร สุขขารมย์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
 ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปกติ
 โดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาใน

การปฏิบัติงาน ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมมติฐาน

จากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยทำการตั้งสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. ปัจจัยความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

1.1. ความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

1.2. โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

1.3. ภาวะผู้นำในองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

1.4. วงจรชีวิตขององค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานทั้ง 4 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎี เรื่อง สาเหตุความเครียด มาจากทฤษฎีของ ร็อบบินส์ โดยนำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดด้านตัวแปรอิสระ และแบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข โดยนำมาใช้เป็นตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น

1. สาเหตุความเครียด ได้แก่

1.1 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ

1.1.1 ความต้องการส่วนบุคคล

1.1.2 โครงสร้างองค์การ

1.1.3 ภาวะผู้นำในองค์การ

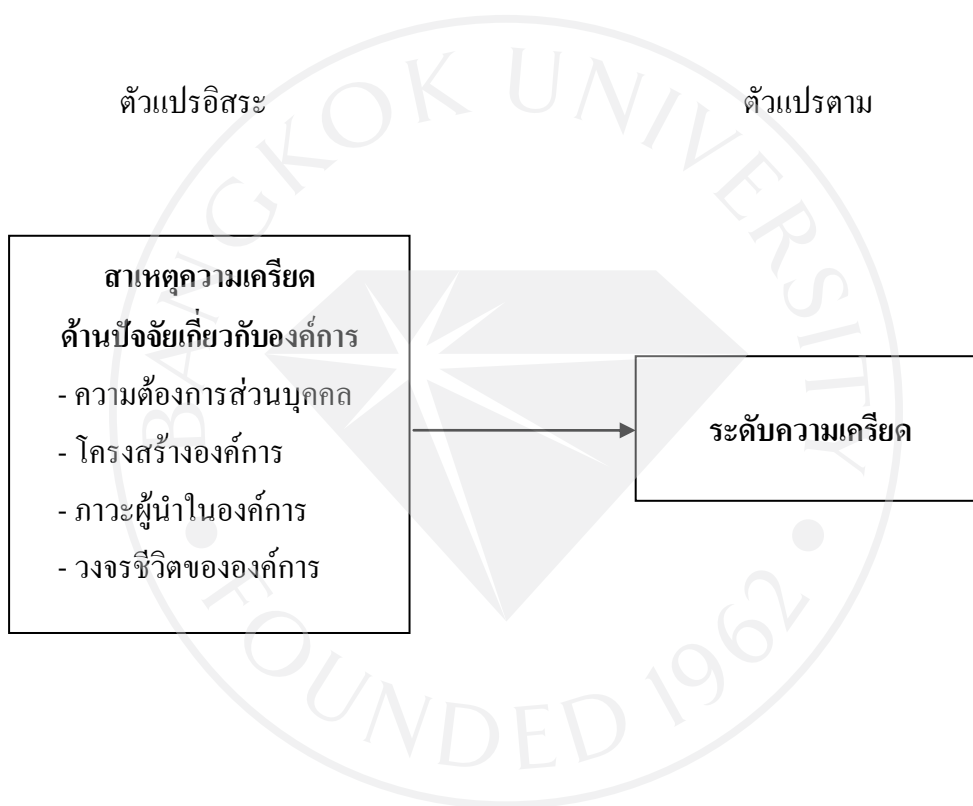
1.1.4 วงจรชีวิตขององค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ระดับความเครียด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 4 : กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของ พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. วิธีการทางสถิติ

กลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 348 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของประชากร โดยทำกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครอซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ซึ่งกำหนดตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีของกลุ่มประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% (ยูทซ์ ไกยวรรณ, 2545)

ตารางที่ 4 : ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครื่องซี และมอร์แกน

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	29	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	308	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	231	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ที่มา: ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

เมื่อรวมจำนวนประชากรตามขอบเขตการวิจัยพบว่า ได้ประชากรจำนวน 348 คน ดังแสดง
ในตารางที่ 2 แทนค่าสูตรเพื่อหากลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยว่าต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 181 คน

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างชนิดที่ทราบค่าความ
น่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random

Sampling) ซึ่งพิจารณาการสุ่มเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเพื่อขอคำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. การนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบ และทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขไปทดลองใช้ (Try out) ที่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วาณิชบัญชา, 2545) เพื่อทดสอบความเชื่อถือหรือความสอดคล้องภายในแบบสอบถาม ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงค่าความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การทดสอบเครื่องมือ

จากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างแล้ว พบว่าแบบสอบถามประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 20 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.899

ค่า Cronbach's Alpha ของสาเหตุของความเครียดในแต่ละด้าน โดยจำแนกเป็นรายข้อ มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.502-0.932 ซึ่งไม่ต่ำกว่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้มีความเหมาะสม

ค่า Cronbach's Alpha ของประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.519-0.977 ซึ่งไม่ต่ำกว่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้มีความเหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) โดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 1 และเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 2-6 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- ชาย
- หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- ต่ำกว่า 21 ปี
- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระดับตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- พนักงานชั่วคราว
- พนักงานระดับปฏิบัติการ
- พนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ)
- พนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)

ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 10,001-20,000 บาท
- 20,001-30,000 บาท

- 30,001-40,000 บาท
- 40,001-50,000 บาท
- 50,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- 4-6 ปี
- 7-9 ปี
- 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแบบประเมินความเครียด ผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-End Questions) โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	ระดับคะแนน
ไม่เคยเลย	ให้ 0
เป็นครั้งคราว	ให้ 1
เป็นบ่อย ๆ	ให้ 2
เป็นประจำ	ให้ 3

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกโดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ, 2541) โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{60 - 0}{2} = 30$$

เกณฑ์ในการแปลผลแบบประเมินความเครียด ระดับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

- ระดับ 0-30 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความเครียดระดับต่ำ
- ระดับ 31-60 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความเครียดระดับสูง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด ในด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การแบบสอบถาม ในส่วนนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากแนวคิดของรีอบบิ้นส์ โดยปรับปรุงแบบสอบถามมาจาก งานวิจัย ของ จารุวรรณ หาดหมั่นต์, 2552 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) โดยจำแนกเป็น 4 ด้านรวม 12 ข้อ ดังนี้

ด้านความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่

ข้อที่ 27 ท่านไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประสานงาน

ข้อที่ 28 สัมพันธภาพระหว่างท่านกับหัวหน้างาน และ/ หรือ เพื่อนร่วมงาน ไม่ดีเท่าที่ควร

ข้อที่ 29 ในแผนกของท่านมีปัญหาความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน

โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale เป็นข้อความเชิงลบทั้ง 3 ข้อ และมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยได้กำหนด เกณฑ์การให้คะแนนเป็น 2 แบบ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความเชิงลบ (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านสาเหตุของความเครียด โดยใช้สูตรคำนวณ ความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์ในการแปลผลจากสาเหตุความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 4.21 - 5.00	หมายถึง	เครียดมากที่สุด
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 3.41 - 4.20	หมายถึง	เครียดมาก
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 2.61 - 3.40	หมายถึง	เครียดปานกลาง

ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 1.81 - 2.60	หมายถึง	เครียดน้อย
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 1.00 – 1.80	หมายถึง	เครียดน้อยที่สุด

ด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่

ข้อที่ 30 องค์กรของท่านมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน

ข้อที่ 31 ท่านรู้สึกอึดอัด และไม่สบายใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์กร

ข้อที่ 32 โครงสร้างการบริหารงานในองค์กรของท่านมีลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการเลื่อน

ตำแหน่งงาน

โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale เป็นข้อความเชิงลบทั้ง 3 ข้อ และมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 2 แบบ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความเชิงลบ (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านสาเหตุของความเครียด โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์ในการแปลผลจากสาเหตุความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 4.21 - 5.00	หมายถึง	เครียดมากที่สุด
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 3.41 - 4.20	หมายถึง	เครียดมาก
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 2.61 - 3.40	หมายถึง	เครียดปานกลาง
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 1.81 - 2.60	หมายถึง	เครียดน้อย

ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 1.00 – 1.80 หมายถึง เครียดน้อยที่สุด
ด้านภาวะผู้นำในองค์กร ได้แก่

ข้อที่ 33 หัวหน้างานของท่านมักจะเข้มงวดจนเกินไป

ข้อที่ 34 หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น

ข้อที่ 35 หัวหน้างานของท่านจัดแบ่งภาระงานให้ท่านรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับ

ความสามารถ

โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale เป็นข้อความเชิงลบ 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 33 ข้อความเชิงบวก 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 34-35 และมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 2 แบบ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความเชิงลบ (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านสาเหตุของความเครียด โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์ในการแปลผลจากสาเหตุความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 4.21 - 5.00	หมายถึง	เครียดมากที่สุด
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 3.41 - 4.20	หมายถึง	เครียดมาก
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 2.61 - 3.40	หมายถึง	เครียดปานกลาง
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 1.81 - 2.60	หมายถึง	เครียดน้อย
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 1.00 – 1.80	หมายถึง	เครียดน้อยที่สุด

ด้านวงจรชีวิตขององค์กรได้แก่

ข้อที่ 36 องค์กรของท่านเคยประสบปัญหาจนถึงขั้นลดเงินเดือน

ข้อที่ 37 องค์กรของท่านเคยประสบกับปัญหาจนถึงขั้นลดขนาดองค์กร (downsizing)

ข้อที่ 38 องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีการก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน (เกินกว่า 10 ปี)

โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale เป็นข้อความเชิงลบ 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 36-37 ข้อความเชิงบวก 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 38 และมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 2 แบบ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความเชิงลบ (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านสาเหตุของความเครียด โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ, 2541) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์ในการแปลผลจากสาเหตุความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 4.21 - 5.00	หมายถึง	เครียดมากที่สุด
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 3.41 - 4.20	หมายถึง	เครียดมาก
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 2.61 - 3.40	หมายถึง	เครียดปานกลาง
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 1.81 - 2.60	หมายถึง	เครียดน้อย
ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 1.00 - 1.80	หมายถึง	เครียดน้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสร้างเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกตามกระบวนการจำนวนอย่างน้อย 181 ชุด

2. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง และความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้กรอกแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำมาประมวลผล

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน ทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ มาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่ได้มีการทำมาก่อน และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่มีความเกี่ยวข้องกับความคิด และประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report)

การจัดทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการประมวลผลตามสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level of Significance)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

- วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสถิติที่ใช้ ประกอบด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

- วิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละตัวแปร คือ สาเหตุของความเครียด และระดับความเครียด สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

- วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การกับระดับความเครียด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient)

- วิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ (Chi – square) เพื่อใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรในสมมติฐาน

วิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1.การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) (อภิรัตน์ จันตะเสนี, 2549)

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ หรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลความคิดเห็นด้านสาเหตุของความเครียด ระดับความเครียด และประสิทธิภาพในการทำงาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

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

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลความคิดเห็นด้านสาเหตุของความเครียด ระดับความเครียด และประสิทธิภาพในการทำงาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม (Reliability of the Test) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k \overline{Covariance} / \overline{Variance}}{1 + (k-1) \overline{Covariance} / \overline{Variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{Covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
 $\overline{Variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์เชิงสถิติอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ดังนี้

3.1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรในสมมติฐาน ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538)

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy}	เป็น	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
$\sum x$	เป็น	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)
$\sum y$	เป็น	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)
$\sum xy$	เป็น	ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรตัวที่ 1 และ 2
$\sum x^2$	เป็น	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1
$\sum y^2$	เป็น	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2
N	เป็น	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545) คือ

เครื่องหมายบวก และลบเป็นตัวบ่งชี้ถึงทิศทางของความสัมพันธ์

ถ้า r มีค่าเป็นบวก แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเป็นลบ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกัน

สำหรับขนาดของความสัมพันธ์สามารถดูได้จากค่า r ที่เป็นตัวเลข

ถ้า r มีค่าสูง (มีค่าเข้าใกล้ 1) แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทางทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าต่ำ (มีค่าเข้าใกล้ -1) แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันน้อย

ถ้า r มีค่าเป็นศูนย์ แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ถ้า r เข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันน้อย

3.2. ค่าไคสแควร์ (Chi – square) เพื่อใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรในสมมติฐาน ใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, หน้า 328)

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

x^2 แทน ค่าไคสแควร์

O แทน ค่าความถี่ที่ศึกษามาได้

E แทน ค่าความถี่ที่หวังไว้โดยทฤษฎี



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียดในด้านปัจจัยองค์การ และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยจึงขอ นำเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สาเหตุของความเครียด
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความเครียด
- ส่วนที่ 4 แสดงการหาความสัมพันธ์
- ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
- S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- Min แทน ค่าต่ำสุด
- Max แทน ค่าสูงสุด
- n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- Sig. แทน ค่าความน่าจะเป็นบอกล้นยสำคัญทางสถิติ
- r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
- * แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5 : จำนวน (ความถี่) และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	181	100
เพศ		
ชาย	71	39.23
หญิง	110	60.77
รวม	181	100
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	1.66
21 - 30 ปี	99	54.70
31 - 40 ปี	57	31.49
41 - 50 ปี	20	11.05
มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	2	1.10
รวม	181	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	13.81
ปริญญาตรี	117	64.64
สูงกว่าปริญญาตรี	39	21.55
รวม	181	100

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5(ต่อ) : จำนวน (ความถี่) และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	181	100
ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานชั่วคราว	27	14.92
ระดับปฏิบัติการ	112	61.88
ระดับผู้จัดการ	36	19.89
ระดับผู้อำนวยการ	6	3.31
รวม	181	100
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	29	16.02
10,001 - 20,000 บาท	54	29.83
20,001 - 30,000 บาท	43	23.76
30,001 - 40,000 บาท	29	16.02
40,001 - 50,000 บาท	16	8.84
มากกว่า 50,001 บาท	10	5.52
รวม	181	100
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	92	50.83
4 - 6 ปี	48	26.52
7 - 9 ปี	19	10.50
มากกว่า 10 ปี	22	12.15
รวม	181	100

จากตารางที่ 5 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้
เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 60.77 เป็นเพศชายจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 39.23

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 31.49 อายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.05 อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.66 และอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 64.64 รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.55 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.81 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 61.88 รองลงมาคือ ระดับผู้จัดการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.89 พนักงานชั่วคราว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.92 และระดับผู้อำนวยการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 29.83 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 23.76 รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.02 รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.84 และรายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,001 บาท ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 50.83 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 26.52 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.15 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดของพนักงาน ธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

วิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ประกอบด้วย ด้านความต้องการส่วนบุคคล

ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านภาวะผู้นำในองค์กร และด้านวงจรชีวิตขององค์กรมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 6 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านความต้องการส่วนบุคคล

ด้านความต้องการส่วนบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับผลกระทบต่อการเกิดความเครียด
1. ท่านไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประสานงาน	3.10	0.97	ปานกลาง
2. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับหัวหน้างาน และ/ หรือ เพื่อนร่วมงาน ไม่ดีเท่าที่ควร	3.72	0.94	มาก
3. ในแผนกของท่านมีปัญหาความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน	3.48	1.07	มาก
ภาพรวม	3.43	0.99	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีระดับความเครียดที่มาจากปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคลในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายละเอียดรายข้อพบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ เรื่องสัมพันธภาพระหว่างท่านกับหัวหน้างาน และ/ หรือ เพื่อนร่วมงานไม่ดีเท่าที่ควรมีผลต่อการเกิดความเครียดมาก ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ แผนกมีปัญหาความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน มีผลต่อการเกิดความเครียดมาก ($\bar{X} = 3.48$) และการไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประสานงานมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$)

ตารางที่ 7 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้าน โครงสร้างองค์การ

ด้านความโครงสร้างองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับผลกระทบต่อการเกิดความเครียด
1. องค์การของท่านมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน	2.76	1.09	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกอึดอัด และไม่สบายใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์การ	3.18	1.10	มาก
3. โครงสร้างการบริหารงานในองค์การของท่านมีลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งงาน	2.70	1.14	ปานกลาง
ภาพรวม	2.88	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ด้านความโครงสร้างองค์การมีผลต่อการทำให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายละเอียดรายข้อพบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การที่มีผลทำให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือ ความรู้สึกอึดอัด และไม่สบายใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์การ ($\bar{X} = 3.18$) ในขณะที่ การมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.76$) และโครงสร้างการบริหารงานในองค์การมีลักษณะไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งมีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$)

ตารางที่ 8 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านภาวะผู้นำในองค์การ

ด้านภาวะผู้นำในองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับผลกระทบต่อการเกิดความเครียด
1. หัวหน้างานของท่านมักจะเข้มงวดจนเกินไป	3.30	1.10	ปานกลาง
2. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น	3.72	0.99	มาก
3. หัวหน้างานของท่านจัดแบ่งภาระงานให้ท่านรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถ	3.56	0.96	มาก
ภาพรวม	3.53	1.02	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีระดับความเครียดที่มาจากปัจจัยด้านภาวะผู้นำในองค์การในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายละเอียดรายข้อพบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ เรื่องหัวหน้างานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นมีผลต่อการเกิดความเครียดมาก ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ หัวหน้างานจัดแบ่งภาระงานให้รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถมีผลต่อการเกิดความเครียดมาก ($\bar{X} = 3.56$) และหัวหน้างานของท่านมักจะเข้มงวดจนเกินไปมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 9 : ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของ
ความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านวงจรชีวิตขององค์การ

ด้านวงจรชีวิตขององค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับผลกระทบ ต่อการเกิดความเครียด
1. องค์การของท่านเคยประสบปัญหาจนถึงขั้น ลดเงินเดือน	4.21	0.68	มากที่สุด
2. องค์การของท่านเคยประสบกับปัญหาจนถึงขั้น ลดขนาดองค์การ (Downsizing)	4.14	0.70	มาก
3. องค์การที่ท่านทำงานอยู่มีการก่อตั้งมาเป็น ระยะเวลายาวนาน (เกินกว่า 10 ปี)	4.30	0.90	มากที่สุด
ภาพรวม	4.22	0.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีระดับความเครียดที่มา
จากปัจจัยด้านวงจรชีวิตขององค์การในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายละเอียด
รายชื่อพบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อยดังนี้ เรื่ององค์การมีการก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน (เกินกว่า 10 ปี) มีผลต่อ
การเกิดความเครียดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ องค์การเคยประสบปัญหาจนถึงขั้นลด
เงินเดือนมีผลต่อการเกิดความเครียดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) และองค์การเคยประสบกับปัญหาจนถึง
ขั้นลดขนาดองค์การ (downsizing) มีผลต่อการเกิดความเครียดมาก ($\bar{X} = 4.14$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงาน ธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ระดับความเครียดพนักงานธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ทำการวิเคราะห์ โดยแสดงแจกแจงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 10 : ผลการแสดงระดับความเครียด

ระดับความเครียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับต่ำ (0-30 คะแนน)	171	94.48
ระดับสูง (31-60 คะแนน)	10	5.52
รวม	181	100.00
Mean = 17.48 คะแนน S.D. = 7.55 คะแนน Min = 0 คะแนน		Max = 43 คะแนน

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการแสดงระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 94.48 และมีความเครียดระดับสูง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 17.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.55 ค่าสูงสุดเท่ากับ 43 คะแนน และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน

ส่วนที่ 4 แสดงการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียด ดังนี้

โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4.1 ความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านความต้องการส่วนบุคคลกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ด้านความต้องการส่วนบุคคล	r	Sig.
1. ท่านไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ในการประสานงาน	-0.31*	0.00
2. ท่านกับหัวหน้างาน และ/ หรือ เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ไม่ดีเท่าที่ควร	-0.05	0.50
3. ในแผนกของท่านมีปัญหาความขัดแย้ง ในการทำงานร่วมกัน	-0.12	0.10
รวม	-0.20*	0.01

จากตารางที่ 11 แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านความต้องการส่วนบุคคลกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำมาก ($r = -0.20$) หมายความว่า ถ้าไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประสานงานมาก จะทำให้ระดับความเครียดสูงขึ้น แต่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันในระดับต่ำ

1.2. โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 : แสดงผลการการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

ด้านโครงสร้างองค์การ	r	Sig.
1. องค์การของท่านมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน	-0.16*	0.03
2. ท่านรู้สึกอึดอัด และไม่สบายใจเกี่ยวกับ กฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์การ	-0.18*	0.01
3. โครงสร้างการบริหารงานในองค์การของท่าน มีลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งงาน	-0.20*	0.01
รวม	-0.21*	0.00

จากตารางที่ 12 แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำมาก ($r = -0.21$) หมายความว่า ถ้าองค์การมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน มีกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่เข้มงวด และไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งงานมาก จะทำให้ระดับความเครียดสูงขึ้น แต่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันในระดับต่ำ

1.3. ภาวะผู้นำในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 : แสดงผลการการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านภาวะผู้นำในองค์กร กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

ด้านภาวะผู้นำในองค์กร	r	Sig.
1. หัวหน้างานของท่านมักจะเข้มงวดจนเกินไป	-0.20*	0.01
2. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น		
หัวหน้างานของท่านจัดแบ่งภาระงานให้ท่าน	-0.05	0.52
3. รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถ	0.04	0.61
รวม	-0.10	0.16

จากตารางที่ 13 แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านภาวะผู้นำในองค์กรกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปร 2 ตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน ($r = -0.10$) หมายความว่า สาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านภาวะผู้นำในองค์กร โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

1.4 วงจรชีวิตขององค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 : แสดงผลการการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านวงจรชีวิตขององค์กร กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ด้านวงจรชีวิตขององค์กร	r	Sig.
1. องค์กรของท่านเคยประสบปัญหาจนถึงขั้นลดเงินเดือน	-0.04	0.55
2. องค์กรของท่านเคยประสบกับปัญหาจนถึงขั้นลดขนาดองค์กร (Downsizing)	-0.10	0.17
3. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีการก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน (เกินกว่า 10 ปี)	0.05	0.51
รวม	-0.03	0.66

จากตารางที่ 14 แสดงผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านวงจรชีวิตขององค์กรกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปร 2 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน ($r = -0.03$) หมายความว่า สาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านวงจรชีวิตขององค์กร โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1. ปัจจัยความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 : แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านความต้องการส่วนบุคคลกับระดับความเครียด

ด้านความต้องการส่วนบุคคล	χ^2	P
1. ท่านไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ในการประสานงาน	11.45*	0.02
2. ท่านกับหัวหน้างาน และ/ หรือ เพื่อนร่วมงาน ไม่ดีเท่าที่ควร	8.68	0.07
3. ในแผนกของท่านมีปัญหาความขัดแย้ง ในการทำงานร่วมกัน	11.64*	0.02
รวม	28.04*	0.03

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 15 อธิบายได้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรด้านความต้องการส่วนบุคคล มีผลต่อการเกิดความเครียด เนื่องจากค่าสถิติไคสแควร์ มีค่าเท่ากับ 28.04* ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงาน
ธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : แสดงผลการวิเคราะห์ห้ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้าน โครงสร้างองค์การกับระดับ
ความเครียด

ด้าน โครงสร้างองค์การ	χ^2	P
1. องค์การของท่านมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน	22.52*	0.00
2. ท่านรู้สึกอึดอัด และไม่สบายใจเกี่ยวกับ กฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์การ	21.48*	0.01
3. โครงสร้างการบริหารงานในองค์การของท่าน มีลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งงาน	21.27*	0.01
รวม	31.50*	0.00

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 16 อธิบายได้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับองค์การด้าน โครงสร้างองค์การมีผลต่อการเกิด
ความเครียด เนื่องจากค่าสถิติไคสแควร์ มีค่าเท่ากับ 31.50* ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อย
กว่า 0.05 นั่นคือ โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สิน
เอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ภาวะผู้นำในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงาน
ธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 : แสดงผลการวิเคราะห์ห้ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านภาวะผู้นำในองค์กรกับระดับ
ความเครียด

ด้านภาวะผู้นำในองค์กร	χ^2	P
1. หัวหน้างานของท่านมักจะเข้มงวดจนเกินไป	8.26	0.08
2. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น หัวหน้าของท่านจัดแบ่งภาระงานให้ท่าน	6.99	0.14
3. รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถ	7.11	0.13
รวม	6.22	0.86

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 17 อธิบายได้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรด้านภาวะผู้นำในองค์กร ไม่มีผลต่อการ
เกิดความเครียด เนื่องจากค่าสถิติไคสแควร์ มีค่าเท่ากับ 6.22 ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.86 ซึ่งมีค่า
มากกว่า 0.05 นั่นคือ ด้านภาวะผู้นำในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงาน
ธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.4 วงจรชีวิตขององค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 : แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ด้านวงจรชีวิตขององค์กรกับระดับความเครียด

ด้านวงจรชีวิตขององค์กร	χ^2	P
1. องค์กรของท่านเคยประสบปัญหาจนถึงขั้นลดเงินเดือน	4.37	0.11
2. องค์กรของท่านเคยประสบกับปัญหาจนถึงขั้นลดขนาดองค์กร (Downsizing)	3.71	0.29
3. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีการก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน (เกินกว่า 10 ปี)	5.17	0.27
รวม	4.38	0.63

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 18 อธิบายได้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรด้านวงจรชีวิตขององค์กร ไม่มีผลต่อการเกิดความเครียด เนื่องจากค่าสถิติไคสแควร์ มีค่าเท่ากับ 4.38 ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.63 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ วงจรชีวิตขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1. ปัจจัยความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

ตารางที่ 19 : แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานข้อที่ 1.1. ความต้องการส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	✓	
สมมติฐานข้อที่ 1.2. โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)	✓	
สมมติฐานข้อที่ 1.3. ภาวะผู้นำในองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)		✓
สมมติฐานข้อที่ 1.4. วงจรชีวิตขององค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)		✓

บทที่ 5

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)” การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ว่ามีความเครียดระดับใด 2) เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียด ในด้านปัจจัยองค์การ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 348 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของประชากร โดยทำกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครอซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ซึ่งกำหนดตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีของกลุ่มประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% (ยูทซ์ ไทยวรรณ, 2545) เมื่อรวมจำนวนประชากรตามขอบเขตการวิจัยพบว่า ได้ประชากรจำนวน 348 คน แทนค่าสูตรเพื่อหากกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยว่าต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 181 คน และการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างชนิดที่ทราบค่าความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่นำมาศึกษา ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ(Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม (Reliability of the Test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient) ส่วนสำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่าไคสแควร์ (Chi – square)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัย พบว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 181 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 60.77 เป็นเพศชายจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 39.23 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 64.64 ระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 61.88 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็น

ร้อยละ 29.83 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 50.83

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ

ประกอบด้วย ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านภาวะผู้นำในองค์การ และด้านวงจรชีวิตขององค์การ ผลจากการวิจัยสามารถสรุปรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความต้องการส่วนบุคคล พบว่า มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดมากที่สุดคือ สัมพันธภาพระหว่างท่านกับหัวหน้างาน และ/หรือ เพื่อนร่วมงานไม่ดีเท่าที่ควร ($\bar{X} = 3.72$) เรื่องในแผนกมีปัญหาความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.48$) และการไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประสานงานมีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$)

ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่า มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดมากที่สุดคือ ความรู้สึกอึดอัด และไม่สบายใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์การ ($\bar{X} = 3.18$) ในขณะที่ องค์การมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.76$) และโครงสร้างการบริหารงานในองค์การมีลักษณะไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งมีผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$)

ด้านภาวะผู้นำในองค์การ พบว่า มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดมากที่สุดคือ หัวหน้างานเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.72$) หัวหน้าจัดแบ่งภาระงานให้รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถ ($\bar{X} = 3.56$) และหัวหน้างานของท่านมักจะเข้มงวดจนเกินไปมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)

ด้านวงจรชีวิตขององค์การ พบว่า มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดมากที่สุดคือ องค์การมีการก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน (เกินกว่า 10 ปี) ($\bar{X} = 4.30$) องค์การเคยประสบปัญหาจนถึงขั้นลดเงินเดือน ($\bar{X} = 4.21$) และองค์การเคยประสบกับปัญหาจนถึงขั้นลดขนาดองค์การ (downsizing) มีผลต่อการเกิดความเครียดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงาน ธนาคารสินเอเชีย จำกัด(มหาชน)

จากการวิจัย พบว่าระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 94.48 และมีความเครียดระดับสูง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 17.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 7.55 ค่าสูงสุดเท่ากับ 43 คะแนน และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน

ส่วนที่ 4 แสดงการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) รายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านความต้องการส่วนบุคคลกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำมาก ($r = -0.20$) หมายความว่า ถ้าไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประสานงานมาก จะทำให้ระดับความเครียดสูงขึ้น แต่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำมาก ($r = -0.21$) หมายความว่า ถ้าองค์การมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน มีกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่เข้มงวด และไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งงานมาก จะทำให้ระดับความเครียดสูงขึ้น แต่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านภาวะผู้นำในองค์การกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวแปร 2 ตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน ($r = -0.10$) หมายความว่า สาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านภาวะผู้นำในองค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านวงจรชีวิตขององค์การกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวแปร 2 ตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน ($r = -0.03$) หมายความว่า สาเหตุความเครียดปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านวงจรชีวิตขององค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานวิจัย

ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบสาเหตุความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปรายด้านได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ด้านความต้องการส่วนบุคคลกับระดับความเครียด พบว่า ความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความสัมพันธ์ด้านโครงสร้างองค์การกับระดับความเครียด พบว่า ด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความสัมพันธ์ด้านภาวะผู้นำในองค์การกับระดับความเครียด พบว่า ด้านภาวะผู้นำในองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ความสัมพันธ์ด้านวงจรชีวิตขององค์การกับระดับความเครียดพบว่า ด้านวงจรชีวิตขององค์การไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน)

อภิปรายผลการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 94.48 แสดงว่าการที่ธนาคารสินเอเชีย เปลี่ยนผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และเปลี่ยนชื่อธนาคาร เป็นธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) ส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงานในระดับต่ำ เนื่องจากธนาคารในกลุ่มของ ICBC China เป็นธนาคารที่ทำกำไรได้มากที่สุดในโลก มีฐานลูกค้าเงินฝาก และมีมูลค่าตลาดรวมสูงที่สุดในโลก มีเครือข่ายสาขามากที่สุดในประเทศจีน และครอบคลุมทุกทวีปของโลก ซึ่งทำให้ ไอซีบีซี (ไทย)(เดิมธนาคารสินเอเชีย) มีโอกาสทางธุรกิจและการเติบโตอีกมากมายด้วยเครือข่ายที่ยิ่งใหญ่ และการสนับสนุนจากธนาคารแม่ คือ ICBC China จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารสินเอเชียส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากพนักงานมีความมั่นใจในสถานะทางการเงินของธนาคาร และมีความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้โดยตรง

จากการศึกษาผลการเปรียบเทียบสาเหตุความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปรายด้านได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ด้านความต้องการส่วนบุคคลกับระดับความเครียด พบว่า ความต้องการส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในทิศทางลบ หมายความว่า ความสัมพันธ์ด้านความต้องการส่วนบุคคลมีผลต่อการเกิดความเครียดต่ำมาก ($r = -0.20$) กล่าวคือ ถ้าพนักงานไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประสานงานมาก จะส่งผลให้ระดับความเครียดสูงขึ้น แต่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับ ร็อบบิ้นส์ (Robbins, 2007, p.169) ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นแรงกดดันที่

สร้างโดยพนักงานคนอื่น ๆ การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากเพื่อน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีโดยเฉพาะในระหว่างพนักงานด้วยกันจะทำให้เกิดความเครียดขึ้นและสอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินทรา รอดศิริ (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือบริษัท เคซีอี อิเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ปัจจัยสภาพการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีผลทำให้เกิดความเครียดในองค์กร

ความสัมพันธ์ด้านโครงสร้างองค์กรกับระดับความเครียดพบว่า ด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในทิศทางลบ หมายความว่า ความสัมพันธ์ด้านโครงสร้างองค์กร มีผลต่อการเกิดความเครียดต่ำมาก ($r = -0.21$) กล่าวคือ หากธนาคารมีนโยบายการบริการที่ไม่ชัดเจน โครงสร้างการบริหารงานไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่ง กฎเกณฑ์ข้อบังคับเข้มงวดเกินไป จะส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิรินทรา รอดศิริ (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือบริษัท เคซีอี อิเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน เช่น กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น หรือกฎเกณฑ์ที่มากเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สบายใจ

ความสัมพันธ์ด้านภาวะผู้นำกับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ที่มีความเครียดระดับต่ำ พบว่า ด้านภาวะผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ($r = -0.10$) เนื่องจากหัวหน้างานเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ มีการจัดแบ่งภาระงานให้รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถ จึงทำให้ความสัมพันธ์ด้านภาวะผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร และในส่วนพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ที่มีความเครียดระดับสูง พนักงานในกลุ่มนี้อาจเกิดความเครียด เนื่องจากหัวหน้างานไม่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น การสื่อสาร และวัฒนธรรมการทำงานมีความแตกต่างกัน เพราะบางแผนกมีผู้บริหารเป็นคนจีนเข้าทำงานร่วมด้วย จึงส่งผลทำให้พนักงานในกลุ่มนี้เกิดความเครียดสูงได้

ความสัมพันธ์ด้านวงจรชีวิตขององค์กรกับระดับความเครียดพบว่า ด้านวงจรชีวิตขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ($r = -0.03$) ส่วนใหญ่ที่มีความเครียดระดับต่ำ เนื่องจากธนาคาร สินเอเซีย (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารไอซีบีซี (ไทย)) ซึ่งมีรัฐบาลจีนเป็นเจ้าของ พร้อมทั้งในปี 2551 กลุ่มธนาคารไอซีบีซีได้สูงที่สุด เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินทุกแห่งในโลก ธนาคารก่อตั้งมาเป็นเวลาเกินกว่า 10 ปี ไม่เคยประสบปัญหาการลดเงินเดือนพนักงาน และปัญหาการลดขนาดขององค์กร นอกจากนี้ไอซีบีซี

ยังให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ขยายเครือข่ายในต่างประเทศ ปัจจุบันมีสำนักงานสาขาและบริษัทในเครือในต่างประเทศ 143 แห่ง อาทิ มีสาขาในซิดนีย์, นิวยอร์ก, ตะวันออกกลาง, โดฮา ประเทศกาตาร์ และมีความสัมพันธ์กับธนาคารต่าง ๆ 1,378 แห่ง ใน 112 ประเทศ กลุ่มธนาคาร ไอซีบีซี จึงเป็นธนาคารที่มีความมั่นคง และมีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างยิ่ง และในส่วนพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด(มหาชน) ที่มีความเชี่ยวชาญระดับสูง พนักงานในกลุ่มนี้อาจเกิดความเครียด เพราะรู้สึกว่าการมีงานจรรยาบรรณ มีกรอบโครงสร้างองค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง ด้วยสาเหตุนี้จึงทำให้พนักงานในกลุ่มนี้เกิดความเครียดในระดับสูง

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) และมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าถึงแม้ความเครียดในระดับต่ำจะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน และเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน หนึ่งดูดยก็ตาม แต่ธนาคารก็ควรมีมาตรการในการป้องกันไม่ให้ความเครียดระดับต่ำพัฒนาไปเป็นความเครียดระดับปานกลาง และระดับสูงต่อไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ในอนาคต

2. การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ด้านความต้องการส่วนบุคคล และด้าน โครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงาน ดังนั้นธนาคาร ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานทั้งในแผนก และนอกแผนก เช่น กิจกรรมกีฬา กิจกรรม Outing เป็นต้น ส่วนในด้านของโครงสร้างองค์กร ธนาคารควรประชาสัมพันธ์ถึงนโยบายการบริหารงานให้พนักงานรับรู้มากขึ้น และมีนโยบายที่ชัดเจน ควรมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งมีเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การเพียงอย่างเดียว ควรมีการศึกษาจึงควรมีการศึกษาสาเหตุความเครียดในด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และด้านปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล เป็นต้น พร้อมทั้งควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความทันสมัย และเข้ากับตัวสถานการณ์ปัจจุบันเพิ่มเติม

2. การวิจัยครั้งนี้เก็บเฉพาะข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่การใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียวจึงทำให้ไม่ทราบข้อมูลในเชิงลึกมาใช้ในการประกอบผลการอธิบายผลการวิจัย ดังนั้นควรมีการศึกษาในเชิงลึกด้วยระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ผลชัดเจนมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

หนังสือ

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541). *คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2546). *ความเครียดของคนไทย*. กรุงเทพฯ : ปิยอนด์พับลิชซิ่ง.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษม ต้นติผลาชีวะ. (2544). *การบริหารความเครียดและสุขภาพจิต*. นนทบุรี : สนุกอ่าน
- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2545). *ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ*. เชียงใหม่ : แสงศิลป์ เชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *คู่มือการเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *ความเครียด*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- สุรพล พยอมเยี่ยม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สร้อยตระกูล (ดิษยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต อาชนิจกุล. (2542). *เครียดเป็นบ้า* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร (ดอกหญ้า).
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาว. (2551). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไชท์เกซ์.

อกินันท์ จันตะณี. (2549). *การใช้สถิติสำหรับวิจัยธุรกิจ*. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.

วารสาร

บุญยัง วิษณุมหิมาชัย. (2544). ความเครียดกับการทำงาน. *วารสารเศรษฐศาสตร์ล้านนา* 1(1), 108-113.

วิทยานิพนธ์/การศึกษาเฉพาะบุคคล

กนกพร สุขขารมย์. (2543). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์และประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จารุวรรณ หาดเหม้นต์. (2552). *ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัชวาล ชูชัยเจริญ. (2552). *ระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา พัฒนาการ คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธัญรดา จิตสุรพล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิทญา ตันอารีย์. (2551) *ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสาธาณะสุข มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศรินทรารอดศิริ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือบริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ศุภพงษ์ จิตรประมุข. (2552). *ระดับความเครียดของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องนอน : ศึกษากรณี บริษัท โอเรียลเต็ลแมทเทรล อินคัสตรี*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรม และองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก.

สิริพร เลียวกิตติกุล. (2545). *ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Miller, L.H. & Keane, C.B. (1972). *Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing*. Philadelphia : WB Saunders.

Pelletier, KR. (1977). *Stress and burnout in organizations: implications for personnel and human resource management*. A holistic approach to preventing stress disorders New York.

Farmer, R.E., Monahan, L.H., & Hekeler, R.W. (1984). *Stress Management for Human Services*. Michigan : Sage.

Robbins, S.P. (2007). *Organizational Behavior : Concept Controversies*. New Jersey : Prentice-Hall.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล, วนิตา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา. (2540). *รายงานการวิจัยเรื่อง การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรง โรงพยาบาลสวนปรง จังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้นวันที่ 15 กันยายน 2554, จาก <http://www.dmh.go.th>.

ACL Bank Public Company Limited. (2553) *ข้อมูลธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นวันที่ 9 กันยายน 2553, จาก <http://www.aclbank.com/th/about/index.aspx>.

Industrial and Commercial Bank of China (Thai) Public Company Limited. (2554) *ข้อมูลธนาคาร ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นวันที่ 9 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://www.icbcthai.com/th/about/index.aspx>.





มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
BANGKOK UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย(จำกัด)มหาชน**
คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำโดยนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย (จำกัด)” ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาเป็นภาพรวมของบริษัท คำตอบที่ท่านตอบในแบบสอบถามชุดนี้ ไม่มีข้อใดถูกข้อใดผิด ทั้งยังไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างไร ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ คำตอบของท่านจะมีประโยชน์มากต่อส่วนรวม เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัยจึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกส่วนทุกข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความเครียด (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด ในด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร

ขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับข้อมูลตามคุณสมบัติของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 21 ปี 2) 21 - 30 ปี 3) 31 - 40 ปี
 4) 41 - 50 ปี 5) มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่งงาน

- 1) พนักงานชั่วคราว (Temp) / คนขับรถ (Driver) / พนักงานส่งเอกสาร (Messenger)
 2) ระดับปฏิบัติการ (Officer, Senior Officer, Assistance Section Head and Section Head)
 3) ระดับผู้จัดการ (Assistance Vice President, Vice President and Division Vice President)
 4) ระดับผู้อำนวยการ (First Vice President, Senior Vice President, Executive Vice President and Chief Executive Officer)

5. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,001 - 20,000 บาท
 3) 20,001 - 30,000 บาท 4) 30,001 - 40,000 บาท
 5) 40,001 - 50,000 บาท 6) มากกว่า 50,001 บาท

6. ระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี 2) 4 - 6 ปี
 3) 7 - 9 ปี 4) มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความเครียด (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข)

คำชี้แจง ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อไปนี้มาน้อย
เพียงใด

โปรดทำเครื่องหมายลง ในช่อง เพียงช่องเดียวที่แสดงระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่านตาม
ความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ
7.	นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ				
8.	รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ				
9.	ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด				
10.	มีความวุ่นวายใจ				
11.	ไม่ชอบพบปะผู้คน				
12.	ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง				
13.	รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง				
14.	รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
15.	รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า				
16.	กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
17.	รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
18.	รู้สึกเพลียจนไม่มีแรงจะทำอะไร				
19.	รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่ชอบทำอะไร				
20.	มีอาการหัวใจเต้นแรง				
21.	เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ				
22.	รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ				
23.	ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่				

(ตารางมีต่อ)

ข้อ	อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก (ต่อ)	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อยๆ	เป็นประจำ
24.	ตื่นตื่นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
25.	มีเหงงหรือเวียนศีรษะ				
26.	ความสุขทางเพศลดลง				

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อว่าตรงกับความรู้สึกของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำ

เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ปัจจัยด้านความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร					
27.	ความต้องการส่วนบุคคล ท่านไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นใน การ ประสานงาน					
28.	ท่านกับหัวหน้างาน และ/ หรือ เพื่อนร่วมงาน ไม่ ดีเท่าที่ควร					
29.	ในแผนกของท่านมีปัญหาความขัดแย้งในการ ทำงานร่วมกัน					
30.	โครงสร้างองค์กร องค์กรของท่านมีนโยบายการบริหารงานไม่ ชัดเจน					
31.	ท่านรู้สึกอึดอัด และไม่สบายใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับขององค์กร					
32.	โครงสร้างการบริหารงานในองค์กรของท่านมี ลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งงาน					
33.	ภาวะผู้นำในองค์กร หัวหน้างานของท่านมักจะเข้มงวดจนเกินไป					
34.	หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดง ความคิดเห็น					

(ตารางมีต่อ)

ข้อ	ปัจจัยด้านความเครียด (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
35.	หัวหน้าของท่านจัดแบ่งภาระงานให้ท่าน รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถ					
36.	<u>วงจรชีวิตขององค์กร</u> องค์กรของท่านเคยประสบปัญหาจนถึงขั้นลด เงินเดือน					
37.	องค์กรของท่านเคยประสบกับปัญหาจนถึงขั้น ลด ขนาดองค์กร (downsizing)					
38.	องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีการก่อตั้งมาเป็น ระยะเวลาชยาวนาน (เกินกว่า 10 ปี)					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวอุทุมพร เมืองนามา
วัน เดือน ปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	153 หมู่ 10 ต.เมืองเก่า อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี 25240
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547- 2551	ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาการท่องเที่ยว และโรงแรม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2553 - 2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 12 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2555

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อุทุมพร เมื่องพามา อยู่บ้านเลขที่ 153

ขอ หมู่ 10 ถนน ตำบล/แขวง เมืองใหม่

อำเภอ/เขต ปทุมธานี จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 25240

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7520200372

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา คณะ บัณฑิตวิทยาลัย

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน สาขา
การเงิน เชียงใหม่ (มหาชน)

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(น.ส.อุทุมพร ใจเย็นมา)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ภ.จ.ชันทนา รุชิตสุภา)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(จินทนา งามวิมล)

