

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

จังหวัดยะลา

Causes Of Stress In Working Of Operation Workers In Bank Of Krung Thai Public Company Limited in Yala Province

นางสาวณัฐวดี บุญยง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานและศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน ในจังหวัดยะลา จำนวน 103 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ multiple regression ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพและด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมระดับความเครียดพนักงานอยู่ในระดับเครียดปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดยะลาได้ร้อยละ 28.7 ($R^2 = .287$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรปัจจัยด้านการทำงานโดยรวม และปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านการทำงาน ความเครียด

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพของสังคมโลกปัจจุบันพบว่า สังคมไทยได้มีการพัฒนาไปสู่ความทันสมัยมากขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวันให้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาพการณ์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ในการปรับตัวนี้บุคคลแต่ละบุคคลมีการปรับตัวที่ไม่เท่ากัน บุคคลที่มีการปรับตัวได้ดีก็จะดำเนินชีวิตไปอย่างมีความสุข แต่บุคคลที่ปรับตัวได้ไม่ดีก็จะมีปัญหาในการดำเนินชีวิตในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน และทำให้เกิดความเครียดในการดำเนินชีวิตได้ง่าย

ในปัจจุบันธุรกิจทุกธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ธุรกิจใดที่สามารถปรับตัวให้ทันต่อสภาพการณ์ปัจจุบันได้ธุรกิจนั้นก็ยังคงสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ แต่ถ้าธุรกิจใดที่ปรับตัวไม่ทัน หรือยังทำไม่ดีพอ ธุรกิจเหล่านั้นก็ถูกกลืนหายไปจากโลกอย่างรวดเร็ว ธุรกิจทางด้านการเงินการธนาคารปัจจุบันเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ต้องเผชิญความท้าทายของเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ความต้องการของผู้บริโภคจึงเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เป็นความต้องการความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น จากเดิมหากต้องการทำธุรกรรม จะต้องเดินทางมาทำธุรกรรมบนธนาคาร แต่ในปัจจุบันการธุรกรรมต่างๆ ส่วนมากลูกค้าสามารถทำธุรกรรมผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา ธุรกิจทางด้านการเงินการธนาคารจึงจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้าทดแทนกำลังคน ส่วนในด้านของพนักงานจากเดิมแต่ก้มหน้าก้มตาทำงานในรูปแบบเดิมๆ ในแต่ละวัน แต่ในโลกไร้พรมแดนปัจจุบันบุคคลากรทุกคนจะต้องปรับตัวให้ทันยุคที่มีการแข่งขันของธุรกิจอย่างดุเดือด ต้องศึกษา เรียนรู้การทำงานในรูปแบบใหม่ และต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของแต่ละองค์กร ซึ่งในภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนี้ จะส่งผลต่อความเครียดในการดำเนินงานของพนักงาน

อย่างไรก็ตาม ความเครียดสามารถเกิดได้กับทุกเพศทุกวัย หากบุคคลใดไม่สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่กำลังเผชิญอยู่ได้หรือปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่กำลังเผชิญได้ค่อนข้างน้อย ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ ความเครียดจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ความเครียดดังกล่าวนี้สามารถก่อให้เกิดผลดีและผลเสีย ขึ้นอยู่กับระดับความเครียดของแต่ละบุคคลและการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของแต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการดูแลรักษาพนักงานที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนานเป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและเติบโตต่อไปได้ในอนาคต

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดยะลา มีบุคลากรจำนวน 135 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2561) จากการปรับเปลี่ยนที่สำคัญในธนาคาร ปัจจุบันมีลักษณะงานที่มีความท้าทายมากขึ้น ส่งผลให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดยะลา เพื่อใช้เป็นแนวทางทำให้ทราบถึงสาเหตุของความเครียดในด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ว่ามีระดับความเครียดมากหรือน้อยเพียงใด และนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการป้องกันความเครียดต่อพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่กำลังเผชิญกับความเครียดให้สามารถจัดการความเครียดที่เกิดขึ้น อันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดยะลา
- 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดยะลา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ระดับปฏิบัติการ ในจังหวัดยะลา
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2561 จนถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ.2561 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในเดือนธันวาคม พ.ศ.2561

(มหาชน) ในจังหวัดยะลา จำนวน 135 คน การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ค่าสถิติ Chi-square ในการทดสอบสมมติฐาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดยะลา
2. ทำให้ทราบถึงสาเหตุของความเครียด ในด้านปัจจัยการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดยะลา
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไข ช่วยเหลือ และแนะนำพนักงานในการบริหารจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม
4. นำเสนอผล เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ทฤษฎีของ Cartwright and Cooper

(Cartwright and Cooper 1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001 , p.28) เป็นแนวคิดที่ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดย 5 ปัจจัยแรกจะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ
 - 1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ เสียง การสั่นสะเทือน อุณหภูมิ โดยรวมจะเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน หากสภาวะดังกล่าวไม่เหมาะสมกับสภาพการทำงาน จะก่อให้เกิดความเครียดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
 - 1.2 ระบบงาน การทำงานหนักเกินไป ระยะเวลาของงานที่รับผิดชอบมีเวลาจำกัด งานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสมกับความสามารถ จะส่งผลต่อความเครียดด้วยเช่นกัน
 - 1.3 ชั่วโมงการทำงาน หากชั่วโมงการทำงานมากเกินไปก็จะส่งผลทั้งทางด้านสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต เป็นบ่อเกิดที่ทำให้เกิดความเครียดได้โดยง่ายเช่นกัน
 - 1.4 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ๆทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องอาศัยความรู้และความเข้าใจในสิ่งนั้นๆ

2. บทบาทหน้าที่ในงาน

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ เกิดขึ้นเมื่อไม่ทราบวัตถุประสงค์ของงานและบทบาทความรับผิดชอบในงานของตนที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลทำให้หงุดหงิดง่าย ไม่พอใจในชีวิตของตนเองและอยากลาออกจากงาน

2.2 บทบาทหน้าที่ขัดแย้งกัน เกิดจากการขัดแย้งกันในตัวงาน จนไม่อยากทำงานหรือตัดสินใจอะไรในตัวงานได้

2.3 หน้าที่และความรับผิดชอบ หน้าที่และความรับผิดชอบมี 2 ประเภทด้วยกัน คือ รับผิดชอบต่อคน และรับผิดชอบต่อสิ่งของ

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ทั้งความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือแม้แต่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หากความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในทางที่ไม่ดี ย่อมเป็นแรงกดดันในการทำงานที่จะส่งผลให้เกิดความเครียดในตัวบุคคลได้ง่าย

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ

ไม่ว่าจะเป็นความมั่นคงในการทำงานหรือโอกาสในการทำงาน ล้วนแต่เป็นสิ่งสำคัญในความก้าวหน้าทางอาชีพ ความต้องการของบุคคลต้องการเงิน ตำแหน่งและประสบการณ์ที่มากขึ้น หากไม่ได้รับโอกาสจะทำให้ตนเองรู้สึกไม่มีคุณค่า มีทัศนคติในทางลบ สุขภาพกายแย่งส่งผลให้เกิดความเครียดได้ง่ายเช่นกัน

5. สภาพและโครงสร้างองค์กร

5.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5.2 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีตรา ลากละมูล (2557). ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด พบว่า ปัจจัยความเครียดของพนักงานภายในองค์กรและด้านความพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านปริมาณงานโดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

นายนิธิพันธ์ บุญเพิ่ม(2553).ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า นักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้น

เพียงชั่วคราวเท่านั้น เมื่อนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เกิดความเครียด จะมีการจัดการความเครียดในด้านต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน คือ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง การปรับความคิดโดยการบิดเบือนความจริง การผ่อนคลาย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การระบายความเครียด การแสวงหาความเพลิดเพลิน วิธีที่นักศึกษาส่วนใหญ่จะปฏิบัติบ่อยได้แก่ การปรับความคิดโดยการยอมรับความจริง ร้อยละ 79.7 รองลงมา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ร้อยละ 62.2 และการแสวงหาความเพลิดเพลิน ร้อยละ 52.1 ตามลำดับ

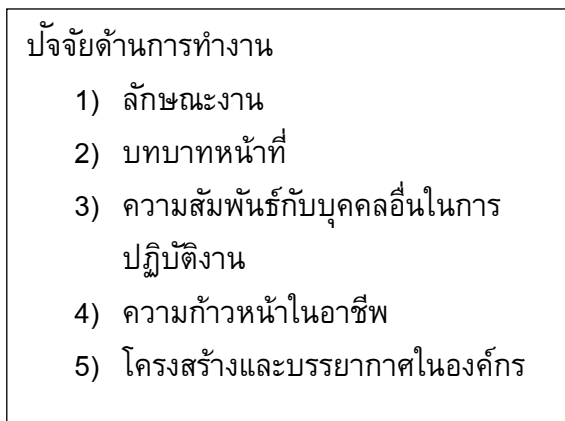
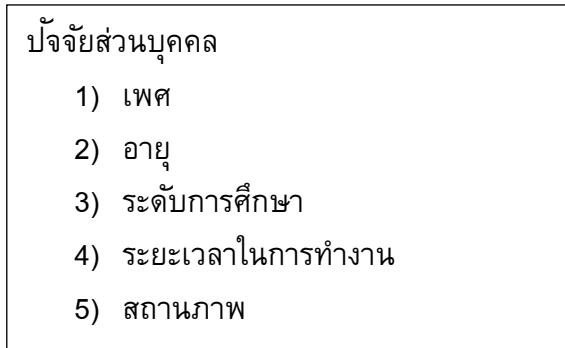
ศรัณญา จริงมาก(ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2561). ความเครียด และวิธีการจัดการความเครียดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดสูง ร้อยละ 50.7 วิเคราะห์รายข้อ ข้อความที่มีความเครียดระดับรุนแรง ได้แก่ กลัวจะทำงานผิดพลาด เงินไม่พอใช้จ่าย และรู้สึกไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ ข้อความที่มีความเครียดระดับสูง ได้แก่ ปวดหัวจากความตึงเครียด รู้สึกวิตกกังวล และรู้สึกเหนื่อยง่าย กลุ่มตัวอย่างมีภาวะซึมเศร้า ร้อยละ 65.9 มีความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย ร้อยละ 97.9 การจัดการความเครียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ปฏิบัติตามวิธีการจัดการความเครียดเป็นบางครั้ง เมื่อจำแนกตามรายข้อแล้วมีเพียง 3 ข้อที่ปฏิบัติบ่อยครั้ง ได้แก่ พุดคุยเรื่องตลกขบขันในกลุ่มเพื่อนๆ เมื่อมีความเครียด จะพักผ่อนโดยการนอนหลับ และมีส่วนร่วมกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ในมหาวิทยาลัย เช่น กิจกรรมรับน้อง กิจกรรมกีฬา ส่วนใหญ่เป็นข้อที่ปฏิบัติบางครั้ง ได้แก่ พุดคุยปรึกษาปัญหาที่หนักใจกับพ่อแม่ เพื่อน อาจารย์ หรือคนใกล้ชิด ดูโทรทัศน์เพื่อคลายเครียด และหาจิตใจให้สงบ ยอมรับสถานการณ์ ปล่อยวาง ปล่อยให้ได้ วิธีที่ปฏิบัตินานๆ ครั้ง ได้แก่ การเก็บตัวอยู่คนเดียว ไม่ติดต่อใคร ไม่พบปะผู้คน

สมสุข นิธิอุทัย(2560). การพัฒนารูปแบบการจัดการความเครียดในภาวะวิกฤตชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา พบว่า ผู้สูงอายุที่มีความเครียดในภาวะวิกฤตชีวิตที่ได้รับการฝึกรูปแบบการจัดการความเครียดในภาวะวิกฤตชีวิต มีความเครียดในภาวะวิกฤตชีวิตลดลงเมื่อเทียบกับก่อนเข้ารับฝึกรูปแบบการจัดการความเครียด และผู้สูงอายุที่มีความเครียดในภาวะวิกฤตชีวิต มีภาวะความเครียดในวิกฤตชีวิตต่ำกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้รับการฝึกรูปแบบการจัดการความเครียดในภาวะวิกฤตชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

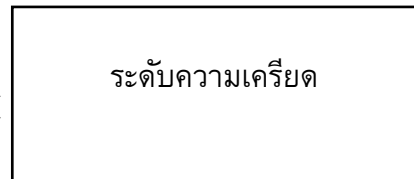
อุทุมพร เมืองนามา(2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในระดับที่ต่ำ ภาพรวมสาเหตุความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านวงจรชีวิตองค์กรมีผลต่อการเกิดระดับความเครียดมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) ด้านภาวะผู้นำในองค์กร มีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) ด้านความต้องการส่วนบุคคลมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก ($\bar{X}=3.43$) และด้านโครงสร้างองค์กรมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.88$) ตามลำดับ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดยะลา

ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ได้จากการประยุกต์จากงานวิจัยในอดีต และพัฒนาจากนิยามของตัวแปรที่กำหนดไว้โดยตัวแปรเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลมี 5 ข้อ ตัวแปรด้านปัจจัยในการทำงานมีข้อคำถาม 5 ด้านๆ 4 ข้อเท่าๆกัน และแบบสอบถามประเมินความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถามมีคำถาม 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 30 ข้อคำถาม

ตัวแปรด้านปัจจัยในการทำงาน ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Fisher อ้างถึงในชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2539, หน้า 15) แบ่งเป็น

5 ระดับ ดังนี้ ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย ระดับความเห็นด้วยต่อข้อความ 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

และแบบสอบถามประเมินความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถามมีคำถาม ผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินความเครียด ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข(ST5) จำนวน 5 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้(ที่มา:<https://www.dmh.go.th/test/qtest5>) คำตอบ ไม่เคยเลย หมายถึง ให้ 0 คะแนน คำตอบ เป็นครั้งคราว หมายถึง ให้ 1 คะแนน คำตอบ เป็นบ่อย ๆ หมายถึง ให้ 2 คะแนน คำตอบ เป็นประจำ หมายถึง ให้ 3 คะแนน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก โดย มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้ ระดับ 0 - 4 หมายถึง พนักงานมีระดับความเครียดน้อย ระดับ 5-7 หมายถึง พนักงานมีระดับความเครียดปานกลาง ระดับ 8-9 หมายถึง พนักงานมีระดับความเครียดมาก ระดับ 10-15 หมายถึง พนักงานมีระดับความเครียดมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมุติฐานด้วยสถิติ Multiple Regression เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดยะลา

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อให้สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขและตรวจสอบความเที่ยงตรงด้วยค่าสัมประสิทธิ์ โดยเกณฑ์การพิจารณา IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ และ IOC เท่ากับ 0.5 หรือน้อยกว่าแสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่ดี ควรตัดทิ้งหรือปรับปรุง

จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อหาความคงที่ของคำถาม

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมมาจากประชากรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่จังหวัดยะลา โดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 103

ตัวอย่าง จากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับ แล้วนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดยะลา โดยปัจจัยด้านการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดยะลาได้ร้อยละ 28.7 ($R^2 = .287$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรปัจจัยด้านการทำงานโดยรวม และปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ความเครียดของพนักงาน โดยภาพรวมระดับความรู้สึกลงพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พนักงานเริ่มเกิดความเบื่อหน่าย เริ่มรู้สึกเบื่อเซ็งกับงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นธนาคารอาจทำการปรับปรุงกระบวนการจัดการองค์กรเพื่อให้พนักงานไม่มีความเครียดหลงเหลืออยู่และมีความสุขกับการทำงานให้มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้จำแนกข้อเสนอแนะเป็นรายด้านดังนี้

ด้านลักษณะงาน ต้องทำการวิเคราะห์ปริมาณงาน เพื่อจัดการจัดระบบงานในการมอบหมายหน้าที่งานให้เหมาะสมกับศักยภาพของพนักงานและมีมาตรการป้องกันหรือลดความเสี่ยงในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกไม่เครียดในการปฏิบัติงาน

ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อให้งานที่พนักงานแต่ละคนที่ได้รับมอบหมายได้ทราบถึงขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน โดยอาจเขียนแผนงานโดยการเขียนบรรยายหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนอย่างชัดเจน

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมงานสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม โดยกิจกรรมดังกล่าวอาจจะเป็นกิจกรรมสานสัมพันธ์เล็กๆภายในจังหวัด เพื่อสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในจังหวัดและลดการเกิดความขัดแย้งภายในองค์กร

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ องค์การควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรที่ดี เช่น การพัฒนาสถานอาชีพ การพยากรณ์บุคคลากรที่แม่นยำและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดที่สร้างสรรค์อยู่เสมอ เพื่อให้คุณภาพของทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจเกิดประโยชน์สูงสุด

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ในการจัดโครงสร้างองค์กรควรจัดสภาพแวดล้อมทั้งในเรื่องของตัวอาคารให้มีลักษณะที่สบายตา อากาศถ่ายเทสะดวก ความสว่างของอาคารมีเพียงพอในการดำเนินงาน และที่สำคัญต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ และที่สำคัญทางผู้บริหารควรมีการสื่อสารกลยุทธ์ หรือทิศทางในการดำเนินงานต่างๆไปยังพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เก็บเฉพาะข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่การใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว จึงทำให้ไม่ทราบข้อมูลในเชิงลึกมาใช้ในการประกอบผลการอธิบายผลการวิจัย ดังนั้นควรมีการศึกษาในเชิงลึก เช่นการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนสำหรับการศึกษามากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน เช่น การทำงานล่วงเวลา และแนวทางการป้องกันและแก้ไข เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะต่อองค์กร

อ้างอิง

- ภูษณิศา แซ่โจ้ว.(2550).การศึกษาความเครียดและวิธีการเผชิญความเครียดในการทำงานของพนักงาน
ที่มตรวจสอบเช็คเรียกเก็บของธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่.สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการ
แนะแนว).กรุงเทพ,บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นางสาวนภัสกร ชันชควร.(2558).ความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของนิสิตชั้นปีที่ 1
ระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทุมพร เมืองนามา.(2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด
(มหาชน),บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐาปนีย์ ว่างานนท์.(2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา
บริษัท แอมพาส อินดัสตรี.บริหารธุรกิจบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ร้อยตำรวจเอก วีระชัย ชูประจิดต์.(2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พนักงานสอบสวนในสามจังหวัดชายแดนใต้.สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.