

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ความ
คลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและความเครียดในการทำงาน

กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตกำแพงเพชร*

**A Study of the Relationship Between Role Overload, Role Ambiguity, Role
Conflict, and Job Stress: A Case Study of Krungthai Bank,
Kamphangphet Region.**

กิ่งแก้ว ศิริกาญจกุล

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตกำแพงเพชรโดยมีตัว
แปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ,ปัจจัยความคลุมเครือในบทบาท
และความขัดแย้งในบทบาท ตัวแปรตามคือ ความเครียด หรือ แรงกดดันในการทำงานของ
พนักงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่อยู่ภายใต้สังกัด
สำนักงานเขตกำแพงเพชร ที่ จำนวน 200 คน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ
โดยใช้การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35-44 ปี จบ
การศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี มีระยะเวลาการทำงาน 4-7 ปี เป็นพนักงานประจำ สังกัด
หน่วยงานสาขา ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ ลักษณะงาน อายุ และประสบการณ์การทำงาน
มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และความขัดแย้งในบทบาท มีความสัมพันธ์
กับระดับความเครียดในทิศทางบวกมากที่สุด ($r=0.634$)

คำสำคัญ : ความเครียด,บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป,ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่
,ความขัดแย้งในบทบาท

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยี ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าจะเกี่ยวกับด้านการคมนาคม การศึกษา การสื่อสาร การแพทย์ และการให้บริการทางการเงิน เมื่อผู้บริโภคมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิต เพื่อความสะดวกสบายที่มากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ให้พร้อมรองรับความต้องการของผู้บริโภค ธุรกิจที่สามารถปรับตัวได้รวดเร็วจะมีการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ จะมีความได้เปรียบคู่แข่งในตลาดอย่างมาก เราเรียก การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีและโมเดลธุรกิจแบบใหม่ที่สามารถส่งผลกระทบต่อมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในอุตสาหกรรม ว่า “Digital Disruption”

อุตสาหกรรมการเงิน เป็นอุตสาหกรรมแรกๆที่ได้รับผลกระทบจากการเข้ามาของเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นการเข้ามาของ AI , Blockchain , Cryptocurrency และ Fintech ซึ่งทำให้ผู้บริโภคพบว่า ไม่ได้มีเพียงธนาคาร ที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินอีกต่อไป ธุรกิจธนาคารจึงต้องมีการปรับตัว ทั้งในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีแพลตฟอร์ม ให้สะดวกรวดเร็ว การพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น เน้นความสำคัญด้านการควบคุมภายใน ให้มีความโปร่งใสเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน และการปรับรูปแบบการให้บริการโดยเน้นไปที่การให้บริการผ่านอุปกรณ์เทคโนโลยีมากขึ้น ลดต้นทุนด้านแรงงานและลดปริมาณสาขาของธนาคาร

ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ของไทยแห่งหนึ่งที่มีการทยอยลดสาขาให้บริการลงอย่างต่อเนื่อง และมีเป้าหมายหลักในการแนะนำให้ลูกค้าหันไปใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจากผู้ใช้งาน 4 ล้านคน เป็น 10 ล้านคน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ได้ส่งผลถึงรูปแบบการทำงานของพนักงาน ปัจจุบันธนาคารมีพนักงาน อยู่ประมาณ 21,000 คน ธนาคารตั้งเป้าที่จะทยอยลดจำนวนพนักงาน 30% ภายใน 4-5 ปี ผ่านโครงการต่างๆ ซึ่งหนึ่งในนั้นจำนวนหนึ่งก็มีพนักงานที่เกษียณอายุอีกด้วย การลดพนักงานจะต้องเป็นไปตามธรรมชาติ เพราะพนักงานคือส่วนสำคัญ สำหรับธนาคารมีแผนจะเร่งปรับทักษะของพนักงานใหม่ เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการลงทุน หรือประกัน อีกทั้ง พนักงานปัจจุบันก็ต้องชักชวนลูกค้ามาใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลมากขึ้น นอกจากพนักงานจะต้องมีความสามารถที่หลากหลายมากขึ้นแล้วยังต้องสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลจากหน่วยงานภาครัฐต่างๆมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการเงินในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานธนาคาร ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานเขตกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ภาวะการทำงานของพนักงาน แก้ไขปัญหา ปรับปรุง นโยบาย ป้องกันปัญหาด้านความเครียดและสุขภาพจิตในการทำงานของพนักงานอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานเขตกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท กับ ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานเขตกำแพงเพชร

คำถามงานวิจัย

คำถามงานวิจัย ที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่

H1_a: เพศชาย และหญิง มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H1_b: พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H1_c: พนักงานที่เป็นพนักงานตามสัญญาและพนักงานประจำมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H1_d: อายุ มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H1_e: ประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H1_f: สายงานที่สังกัด มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

คำถามงานวิจัยที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน ด้าน ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ,ความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

H2₁ : ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไปมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน

H2₂ : ความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน

H2₃ : ความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (2546, หน้า 602) ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับบทบาทดังนี้ “บทบาท หมายถึง การทำตามตามบท การร่ำตามบท โดยปริยายหมายความว่า การทำตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ เช่น บทบาทของบิดามารดาในการเลี้ยงดูบุตรธิดา บทบาทของครูในการสอนหนังสือ เป็นต้น”

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม (2545, หน้า 17) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทดังนี้ “บทบาทมีความหมายใกล้เคียงกับสถานะภาพ มากซึ่งบทบาทเป็นสิ่งที่บุคคลในสถานะภาพต่าง ๆ พึงกระทำ ก็คือเมื่อสังคมกำหนดสิทธิ และหน้าที่ให้สถานะภาพใดอย่างไร และบุคคลในสถานะภาพนั้นย่อมจะต้องประพฤติหรือ ปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้”

โดยสรุป บทบาท เป็น แบบแผนพฤติกรรม หรือการได้กระทำต่าง ๆ ของบุคคลที่สังคมคาดหวัง หรือกำหนดให้ กระทำโดยจะมีความเกี่ยวเนื่องกับอำนาจหน้าที่และสิทธิซึ่งขึ้นอยู่กับฐานะ หรือตำแหน่ง ทางสังคมของบุคคลนั้นซึ่งจะเป็นตัวกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ยึดถือเป็นแนวทาง ปฏิบัติ หากบุคคลที่สังคมคาดหวังนั้นไม่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ตามที่ได้ดำรงตำแหน่ง ก็จะไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม แต่สิ่งสำคัญที่จะทำให้แต่ละบุคคลปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ การยอมรับในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียด ดังนี้ “ความเครียด หมายถึง ลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป ลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากัดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง”

สิริอร วิชชาวุธ (2553, น. 107) “ความเครียดเป็นสาเหตุที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและความสามารถ ลดผลกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้ ซึ่งความเครียดเป็นอารมณ์ที่เข้ามาทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล”

ดร.ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2560, ออนไลน์) “ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ในความรับผิดชอบ แบ่งออกได้เป็น 10 ประเภท ได้แก่ 1) ความเครียดที่เกิดจากความคาดหวังบทบาทหน้าที่อย่างหนึ่ง แต่กลับได้รับมอบหมายให้มีบทบาทหน้าที่รวมถึงความรับผิดชอบที่ต่างออกไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นบทบาทหน้าที่ที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ (role expectation conflict) 2) ความเครียดที่เกิดจากรู้สึกจำเจกับบทบาทหน้าที่เดิม ๆ ที่ทำมานาน มองไม่เห็นโอกาส

ความก้าวหน้าในสายงาน หรือมองไม่เห็นโอกาสที่จะได้เปลี่ยนไปทำหน้าที่อื่น (role stagnation) 3) ความเครียดที่เกิดจากการมีบทบาทหน้าที่ที่ร่วมกับผู้ที่มีความขัดแย้ง หรือต้องทำหน้าที่ที่ฝืนความรู้สึก (inter-role distance) เช่น การที่ต้องไปร่วมงานกับคนที่ตนไม่ชอบ หรือต้องพิจารณาโทษผู้ที่เป็นญาติหรือเพื่อนสนิท 4) ความเครียดที่เกิดจากการถูกลดบทบาทหน้าที่การงาน หรือเห็นว่าบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายใหม่ นั้น ต่ำกว่าบทบาทหน้าที่เดิมที่ตนเคยได้รับผิดชอบ (role erosion) 5) ความรู้สึกที่มีความคาดหวังในบทบาทของตนเพิ่มมากขึ้นจนไม่สามารถจะจัดการโดยลำพังได้ (role overload) 6) ความเครียดที่เกิดจากความรู้สึกว่า บทบาทหน้าที่ของตน เป็นส่วนเกินที่ไม่มีความสำคัญ ไม่มีประโยชน์แก่องค์กร (role isolation) 7) ความเครียดที่เกิดจากการมีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถไม่เพียงพอกับบทบาทหน้าที่ในความรับผิดชอบ (personal inadequacy) 8) ความเครียดที่เกิดจากการทำบทบาทหน้าที่ไปตามแนวทางปฏิบัติของตนเองซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนเกิดความรู้สึกว่าถูกโดดเดี่ยว (self role distance) 9) ความเครียดที่เกิดจากความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่อันเนื่องมาจากคำบรรยายลักษณะงานเขียนแบบกำกวม (role ambiguity) 10) ความเครียดที่เกิดจากมีทรัพยากรไม่เพียงพอกับการทำงาน (resources inadequacy)

ยุทธศาสตร์ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงไทยมีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนและช่วยผลักดันภาครัฐในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เศรษฐกิจไทยเติบโตและมีศักยภาพสูงขึ้น โดยในช่วงที่ผ่านมามีความท้าทายใหม่ๆ หลายด้านที่เข้ามากระทบต่อภาคธุรกิจของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นความผันผวนทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนถึงกฎระเบียบและข้อบังคับใหม่ๆ ที่เข้ามาเป็นทั้งโอกาสและข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้เข้ามากระทบภาคธนาคารรวดเร็วกว่าที่ธนาคารได้คาดคิดเอาไว้ ทำให้ธนาคารต้องเร่งปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และต้องจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันทางธุรกิจควบคู่ไปกับการดำเนินการสนับสนุนนโยบายภาครัฐเพื่อผลักดันเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เติบโตต่อไปอย่างยั่งยืน ดังนั้นในปี 2563 ธนาคารจึงได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นแบบใหม่ที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรใน 2 รูปแบบไปพร้อมๆ กัน (2 Banking Model) โดยแบ่งออกเป็น

1) แบบเรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิม โดยธนาคารต้องมุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นควบคู่ไปกับการลดต้นทุนการดำเนินงานของหน่วยงานหลักต่างๆ เพื่อปกป้องฐานธุรกิจและลูกค้าของธนาคาร ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ท้าทายและกดดันมากขึ้น 2) แบบเรือเร็ว (Speed Boat) เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ที่เป็นลักษณะของการทำงานแบบ Agile โดยมีหลักการทำงานแบบ Fail Fast Learn Fast อาศัยความคล่องแคล่ว รวดเร็ว และวิเคราะห์ข้อมูลบน Digital Platform / Open Banking เพื่อทดลองและเสาะแสวงหาธุรกิจแบบใหม่ๆ โดยมุ่งเน้นการต่อยอดธุรกิจจากลูกค้าของลูกค้ำ เพื่อสร้างการเติบโตต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ยังได้ศึกษาวรรณกรรมจาก งานวิจัยอื่นๆดังนี้

จากผลการศึกษา ของ ฐาปนี ว่างานนท์ (2556) พบว่า “ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพ มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และพบว่า ปัจจัยการทำงานประกอบด้วย ลักษณะงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.497”

อภิญา ดิประทีป และคณะ (2560) พบว่า “พนักงานธนาคารมีระดับการยอมรับ วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร การมอบอำนาจในองค์กร ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน ระดับมาก แต่ระดับการยอมรับความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ การสื่อสารส่งผลต่อความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และความเครียดในบทบาทหน้าที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งความเครียดในบทบาทหน้าที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร

จรรยา ห่วงเทศ (2558) พบว่า “1. ความผูกพัน ต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับ 3. ปัจจัยประสพการณ์การทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร”

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitive Research) โดยใช้การศึกษาเชิงสำรวจ(Survey Research Method) และมีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ และศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บทความ หนังสือ และสื่ออินเตอร์เน็ตต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร จำนวน 220 ราย (ธนาคารกรุงไทย,2563) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ มกราคม – กุมภาพันธ์ 2563 จำนวนทั้งหมด 200 ราย ด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Close end questionnaire) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยจะแบ่งสัดส่วนคำถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน จำนวน 6 ข้อ โดยใช้คำถามปลายปิด ในรูปแบบคำถามปรนัย ให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัย ด้านความคาดหวังในบทบาทมากขึ้นไป ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน จำนวน 24 ข้อ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามมาทดสอบล่วงหน้า (Pretest) โดยการเก็บข้อมูลพนักงาน จำนวน 5 ราย โดยให้ตอบแบบสอบถาม และซักถามเพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามว่าเข้าใจในข้อคำถามหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ หลังจากนั้นนำไปทดลองทำแบบสอบถาม (Pilot Study) โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 20 ราย โดยปฏิบัติทุกขั้นตอนให้เหมือนกับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง จากนั้นนำปัญหาที่พบจากการทำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

การคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงาน มาใช้ในการคำนวณ โดยจากการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.940

หลังจากตรวจสอบความถูกต้องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ใช้โปรแกรมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อประมวลผล โดยมีขั้นตอนดังนี้ ตรวจสอบข้อมูล ความสมบูรณ์ของคำตอบในแต่ละข้อ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัย กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลใช้รูปแบบตารางโดยใช้สถิติอย่างง่ายเปรียบเทียบเป็นค่าร้อยละ คำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมาย หาค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน ตามระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยต่างๆ หลังจากนั้นจึงนำผลไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยการใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้บรรยายลักษณะข้อมูลที่เก็บมาโดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบความแตกต่างด้วย T-test และ One way Anova เมื่อพบความแตกต่างจึงพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วย LSD และการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน จะใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35-44 ปี และจบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี มีระยะเวลาการทำงาน 4-7 ปี เป็นพนักงานประจำ สังกัดหน่วยงานสาขา

คำถามงานวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา และลักษณะงาน กับความเครียดในการทำงาน (T-test Analysis)

				Levene's Test		t	Sig.	ผลการทดสอบสมมุติฐาน
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	For Equality of Variances					
			F	Sig.				
ความเครียดจากการปฏิบัติงาน	เพศชาย	3.64	0.84	0.716	.398	2.40	0.017	ปฏิเสธ H ₀
	เพศหญิง	3.36						
ความเครียดจากการปฏิบัติงาน	ปริญญาตรี	3.50	0.81	0.135	.0714	0.86	0.387	ยอมรับ H ₀
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.39						
ความเครียดจากการปฏิบัติงาน	พนักงานตามสัญญา	3.67	0.74	0.913	0.340	2.41	0.017	ปฏิเสธ H ₀
	พนักงานประจำ	3.37						

*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ประสบการณ์การทำงาน และสายงานที่สังกัด กับความเครียดในการทำงาน (One way Anova)

ความเครียดใน การทำงาน		SS	df	MS	F	P
1.อายุ	ระหว่างกลุ่ม	30.295	4	7.574	14.535	0.00
	ภายในกลุ่ม	101.608	195	0.521		
	รวม	131.903	199			
2.ประสบการณ์ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.261	2	2.630	4.092	0.018
	ภายในกลุ่ม	126.642	197	0.643		
	รวม	131.903	199			
3.สายงานที่ สังกัด	ระหว่างกลุ่ม	1.575	2	0.788	1.191	0.306
	ภายในกลุ่ม	130.328	197	0.662		
	รวม	131.903	199			

*ระดับนัยสำคัญ0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ ลักษณะงาน อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา และสายงานที่สังกัด มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

คำถามงานวิจัยที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน ด้าน ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ,ความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานโดยวิธีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ตัวแปร	M	SD	X1	X2	X3	Y
X1	3.396	0.717	1	0.657*	0.708*	0.549*
X2	3.160	0.643		1	0.428*	0.567*
X3	3.570	0.809			1	0.634*
Y	3.465	0.814				1

* P < .05

หมายเหตุ Y= ความเครียดในการทำงาน X1 = ปัจจัยด้านความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป , X2 = ปัจจัยด้านความคลุมเครือในบทบาท , X3 = ปัจจัยด้านความขัดแย้งในบทบาท

จากการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท กับ ความเครียดในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยในการทำงานทั้งสามด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความเครียดในการทำงาน โดย ความขัดแย้งในบทบาท มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดมากที่สุด ($r=0.634$) รองลงมา คือ ความคลุมเครือในบทบาท ($r=0.567$) และมีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ($r=0.549$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าความขัดแย้งในบทบาท มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยมากที่สุด อันเนื่องมาจากในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างรวดเร็วมาก ทำให้ธนาคารต้องมีการปรับตัว ให้ทันต่อสถานการณ์ การตอบสนองให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและครบวงจร ลดต้นทุนด้านแรงงาน เพื่อไปลงทุนในเทคโนโลยีมากขึ้น อีกทั้งยังต้องขานรับนโยบายต่างๆจากรัฐบาล พนักงานแต่ละตำแหน่งจึงต้องมีการปฏิบัติงานหลากหลายด้าน ทั้งบทบาทหน้าที่ประจำ และงานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ ซึ่งแต่ละบทบาทที่ได้รับมอบหมาย อาจสร้างความขัดแย้งในแต่ละบทบาทของพนักงานได้

2. จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน เพราะ ความเปลี่ยนแปลงด้านระบบการใช้งาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่มีการใช้เทคโนโลยีมาผสานมากขึ้น ทำให้สร้างความเครียดในการทำงานให้กับพนักงานที่มีอายุมาก จะวัดได้จาก แนวโน้มการเข้าโครงการร่วมใจจากของพนักงาน ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ ส่วนพนักงานรุ่นใหม่ๆที่สามารถใช้เทคโนโลยีได้คล่องแคล่ว ก็จะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตกำแพงเพชร มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ธนาคารควรทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเชิงนโยบาย และกำหนดกลยุทธ์ของธนาคาร เพื่อพัฒนาและบุคคลากรที่มีคุณภาพ ให้มีความรักและความผูกพันต่อองค์กรต่อไป โดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องด้วยงานธนาคารเป็นลักษณะงานบริการที่ลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลายและมีเป้าหมายเพื่อส่งมอบความประทับใจให้กับลูกค้า ดังนั้นผู้บริหารระดับสูง ต้องมีความชัดเจนในการสื่อสารบทบาทหน้าที่และขอบเขตในการทำงาน รวมทั้งวิธีประเมินผล เมื่อพนักงานมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ก็จะทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานลดลง

2. การสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเองมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งการสื่อสารกันภายในหน่วยงาน จะช่วยให้ทราบปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการหาทางออกในการแก้ไขปัญหา เพื่อลดความเครียดในการทำงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- จรรยา ห่วงเทศ (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด(มหาชน) ภาค20. ปรินญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัย
ศิลปากร
- ฐาปนี ว่างานนท์ (2556).ระดับความเครียดของพนักงานและปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้าน
การทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน. การค้นคว้าอิสระ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ดร.ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร(ระบบออนไลน์). <http://oknation.nationtv.tv/blog/piyanan>.วันที่
28 พฤศจิกายน2562
- ธนาคารกรุงไทย(ระบบออนไลน์). www.ktb.co.th .วันที่ 30 พฤศจิกายน2562
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ:
ห้างหุ้นส่วนสามัญ บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- พรทิพย์ สารเชื้อ(ระบบออนไลน์). www.thaihealth.or.th.วันที่ 30 พฤศจิกายน2562
- สมบัติ ตาปัญญา.(2526).คู่มือคลายเครียด ความรู้เรื่องความเครียด การป้องกันและ
แก้ไข.กรุงเทพฯ:เหรียญบุญการพิมพ์.
- สิริอร วิชาวุธ.(2553).จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภา สุกุลเงิน. 2545.“ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านหลัง การ
จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ในทัศนะของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษา เฉพาะ
กรณีอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต
, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชา จันท์เอม และสุรางค์ จันท์เอม. (2529). จิตวิทยาวัยรุ่น.กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา.
- อภิญา ตีประทีป และคณะ (2560). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การภายหลัง
การควบรวมธนาคาร จากปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารในองค์การ
และการมอบอำนาจในองค์การ ที่ส่งผ่านความเครียดในบทบาทหน้าที่.ดุษฎี
บัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Marc Siegal. (2000).**Putting the stress back into role stress : Improving the
measurement of role conflict and role ambiguity** . Chico : California state
University.