



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง
ในสังกัดภาคที่ 1

FACTORS IN STRESS FOR PUBLIC BANK EMPLOYEES
OF AFFILIATED WITH THE SECTOR ONE

กิตติมา ศรีพิทักษ์
KITTIMA SRIPITAK

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2561



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง
ในสังกัดภาคที่ 1

FACTORS IN STRESS FOR PUBLIC BANK EMPLOYEES
OF AFFILIATED WITH THE SECTOR ONE

กิตติมา ศรีพิทักษ์
KITTIMA SRIPITAK


การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อการค้นคว้าอิสระ บัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค ๑
ชื่อ นามสกุล นางกิตติมา ศรีพิทักษ์
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา การตลาด
คณะ บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

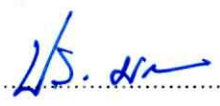

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา รัตตากร)


.....กรรมการ
(ดร.สุกฤษฎี ลิ้มโพธิ์ทอง)


.....กรรมการ
(ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้รับการค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร


.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ดร.ปริญญา มากลั่น)

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2561

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน

ธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในสังกัดภาคที่ 1

ชื่อ สกุล

กิตติมา ศรีพิทักษ์

ชื่อปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะ

คณะบริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา

2561

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียด และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ในสังกัดภาคที่ 1 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ในสังกัดภาคที่ 1 จำนวน 237 คน และทำการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ในสังกัดภาคที่ 1 โดยด้านคุณลักษณะของงาน โดยปัจจัยในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ในสังกัดภาคที่ 1 ได้ร้อยละ 40.30%

2. ปัจจัยการจัดการองค์กร ได้แก่ ด้านโครงสร้างของงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ในสังกัดภาคที่ 1 โดยปัจจัยการจัดการองค์กรมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ในสังกัดภาคที่ 1 ได้ร้อยละ 34.30%

คำสำคัญ : ความเครียด, ปัจจัยในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยการจัดการองค์กร, พนักงานธนาคาร

Independent Study Title	Factors in Stress for Public Bank Employees of Affiliated with the sector one
Author	Kittima Sripitak
Degree	Master of Business Administration
Study Field	Marketing
Academic Year	2018

ABSTRACT

This study aims to examine stress and factors in stress for employees in a public bank, using questionnaire to collect data from the sample group, consisting of 237 employees from a public bank. The hypothesis is analyzed by multiple linear regression. Result was:

1. Operational factors such as work description, acceptance and accomplishment had positive impact on stress for the sampled bank employees. Operational factors constituted 40.30% of change in stress for the sampled group

2. Organizational factors such as work structure and relationship with colleagues likewise had positive impact on stress for the sampled bank employees. Organizational factors represented 34.30% of impact on stress for the sampled group.

Keywords : Stress, Operational Factors, Organizational Factors, Bank Employees

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารของรัฐ
แห่งหนึ่ง ในสังกัดภาคที่ 1 เล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากบุคคล
หลายท่าน

ขอขอบพระคุณ ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาใช้เวลาในการ
ให้คำปรึกษา และแนะนำข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจทานแก้ไข จนการค้นคว้า
อิสระเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง
ที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงผู้บริหารและพนักงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง
ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับคำแนะนำ
ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนบุคคลต่าง ๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือ

ท้ายสุดขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุนและให้
กำลังใจ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กิตติมา ศรีพิทักษ์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	4
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	4
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.5 สมมติฐานงานวิจัย	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	10
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการในองค์กร	21
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย	36
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	39
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3 ระเบียบวิธีวิจัย (ต่อ)	
3.7 เกณฑ์การทดสอบสมมติฐาน	43
4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.2 ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	47
4.3 ปัจจัยการจัดการองค์การของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	55
4.4 ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	62
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	64
5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลงานวิจัย	74
5.2 ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	81
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	88

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน	40
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.2 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง โดยรวม	48
4.3 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านลักษณะงาน	49
4.4 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	50
4.5 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านความรับผิดชอบในงาน	50
4.6 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านความก้าวหน้า	51
4.7 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านความสำเร็จของงาน	52
4.8 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านนโยบายและการบริหาร	53
4.9 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านความมั่นคงในงาน	54
4.10 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์กรของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง โดยรวม	55
4.11 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์กรของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	56
4.12 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์กรของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์การของพนักงาน ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านโครงสร้างของงาน	57
4.14 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์การของพนักงาน ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	58
4.15 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์การของพนักงาน ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	59
4.16 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์การของพนักงาน ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านการนิเทศงาน	60
4.17 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์การของพนักงาน ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน	61
4.18 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	62
4.19 แสดงจำนวนและร้อยละกลุ่มระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	63
4.20 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	64
4.21 แสดงวิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	66
4.22 แสดงผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผล ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	67
4.23 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์การมีผล ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	69
4.24 แสดงวิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยการจัดการองค์การ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	70
4.25 แสดงผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปัจจัยการจัดการองค์การมีผล ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง	71

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย	6
2.1	โครงสร้างความสัมพันธ์กระบวนการจัดการ	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะเครียด เป็นผลรวมของปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสภาวะหรือการกระทำใดๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ส่งผลกระทบต่อระบบสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคลในการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างปกติสุข ส่วนใหญ่มักส่งผลในทางลบต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเรื่องของผลประโยชน์ต่อการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียของบุคคล หากเสียผลประโยชน์ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจตรงกันข้ามหากได้ประโยชน์ก็จะเกิดความพึงพอใจ ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจมีทั้งประโยชน์และโทษ ความเครียดที่ไม่รุนแรง หรือกระทบต่อส่วนได้ส่วนเสียน้อย อาจเป็นสิ่งกระตุ้นให้สามารถพัฒนาทั้งตนเอง ครอบครัว และสังคมให้เจริญก้าวหน้า

ความเครียดมีผลต่อความรู้สึกรู้สึกคิดและการกระทำภายในองค์กร จะส่งผลต่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร และอาจเกิดปัญหาทั้งทางด้านการงานและการเงิน สามารถวัดได้จากดัชนีชี้วัด เช่น อุบัติเหตุและอัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น การขาดลาหายของพนักงานเพิ่มขึ้นผิดปกติ ความปลอดภัยในที่ทำงานลดลง ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจคุณภาพผลผลิตของสินค้าและบริการถดถอย การทำงานที่ก้าวก่ากัน หรือไม่ชัดเจน การสื่อสารไร้ประสิทธิภาพ ทำงานผิดพลาดบ่อย สภาพและบรรยากาศการทำงานที่ไม่ดี มีเรื่องทะเลาะเบาะแว้งระหว่างแผนกต่อแผนก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้มารับบริการถดถอยลง ภาพลักษณ์องค์กรเสื่อมถอย ฯลฯ มาใช้วัดผลความรุนแรงของความเครียดในองค์กรได้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552)

บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งขององค์การ การที่องค์การหนึ่งๆ จะบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จนั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์การนั้นๆ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่นๆ ของการดำเนินงาน อันได้แก่ เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ การตลาด การจัดการ และ เทคโนโลยี ทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการแข่งขันธุรกิจ กล่าวคือ องค์การต่างๆ มีทรัพยากรด้านอื่นๆ เหมือนกันแต่มี

ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารต่างกันแล้วผลการดำเนินงานย่อมต่างกัน องค์การที่มีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้มีผลประกอบการที่เพิ่มมากขึ้นและเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์การ การมีระบบทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะช่วยเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถขององค์การ โดยองค์การจะต้องออกแบบระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อจะพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และมีความผูกพันในองค์การเพิ่มมากขึ้น โดยมุ่งพัฒนาที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะมองไปข้างหน้า สามารถที่จะเผชิญต่อความผันผวนเปลี่ยนแปลงต่างๆได้ และต้องสามารถพลิกผันความไม่แน่นอนโอกาสและความเสี่ยงในอนาคตให้กลายเป็นประโยชน์ต่อองค์การ (ชูชัย สมิติโกกร, 2552)

“บุคลากร” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคล จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆก็จะดีตามมา ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่า เป็นทรัพยากร ที่มีค่าที่สุดขององค์การเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ พร้อมทั้งดำเนินการบำรุงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรบุคคลขององค์การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรบุคคล การกำหนดงานหรือออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ค่าตอบแทน สุขภาพและความปลอดภัย การพ้นจากงานของพนักงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุไปสู่เป้าหมายของงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ชลนิศา พรหมเผือก, 2554)

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ รวมไปถึงการมีการเปิดเสรีทางการเงินของประเทศทำให้มีสถาบันการเงินมีการแข่งขันทางการตลาดกันสูงขึ้นโดยแต่ละธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและจรรยาบรรณ ประกอบกับนโยบายของแต่ละธนาคารที่กำหนดให้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพอีกทั้งยังเป็นการ

เตรียมพร้อม เพื่อรองรับการขยายตัวของบริการทางการเงินในอนาคต ธนาคารแต่ละธนาคารจึงมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการของธนาคารให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ และการให้บริการแก่ลูกค้า แต่ธนาคารแต่ละแห่งยังประสบปัญหา การแข่งขันจากคู่แข่งทางการตลาดเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะปัญหาในด้านกรให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และให้ลูกค้ามีความไว้วางใจที่เข้ามาใช้บริการและทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีนโยบายในการปรับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ได้เป็นอย่างดี (ศุภยวีเคราะห์ธนาคารธนชาติ, 2559)

ธนาคารรัฐแห่งหนึ่งเป็นอีกหนึ่งสถาบันการเงินหนึ่งของรัฐที่มีความมั่นคง โดยมีรัฐบาลเป็นประกันทำหน้าที่ส่งเสริมการออมและรับฝากเงิน โดยจัดให้มีสถานที่รับฝากอย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นฐานเงินออมที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ให้บริการและสนับสนุนทางการเงินแก่ประชาชน นิติบุคคล หน่วยงานของรัฐ และสถานประกอบการธุรกิจอื่นๆ ปัจจุบันธนาคารรัฐแห่งหนึ่งมีสาขาทั้งสิ้น 1049 สาขา และใหญ่เป็นอันดับที่ 2 ในระบบธนาคาร (สำนักแผนและกลยุทธ์ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง : 2559) ซึ่งตลอดระยะเวลาในการดำเนินงาน ธนาคารยึดมั่นต่อนโยบายการบริหารที่เน้นประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและสนองนโยบายของรัฐบาลมาโดยตลอด นอกจากนี้ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง เป็นองค์กรที่เต็มไปด้วยผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีความชำนาญทางด้านกรบริหารเงินและร่วมมือกันในการสร้างโอกาสทางการเงินที่หลากหลายนั้นให้แก่ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีจุดมุ่งหมายคือการทำให้ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องมีชีวิตที่ดีขึ้นและมีค่านิยมขององค์กร ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสานความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการมอบบริการที่ดีที่สุด เพิ่มคุณค่าในการบริการด้วยความรู้ความชำนาญในวิชาชีพและการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ นอกจากนี้ธนาคารรัฐแห่งหนึ่งได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษา ฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุง ภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการที่ สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย

จากความสำคัญในข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาในกลุ่มพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการ

ปฏิบัติงานและการบริหารจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อลดภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานและเพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งมีขอบเขตงานวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ใช้ประชากรในการวิจัย พนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งมีจำนวน 580 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง) จึงหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยแนวคิดการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่ศึกษา ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่มากกว่า 5% ได้กลุ่มขนาดตัวอย่างที่จำนวน 237 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม พ.ศ. 2561

3. ขอบเขตด้านพื้นที่วิจัย ทำการศึกษาจากสาขาธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

4. ขอบเขตด้านตัวแปรงานวิจัย ตัวแปรที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

4.1.1 ปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน

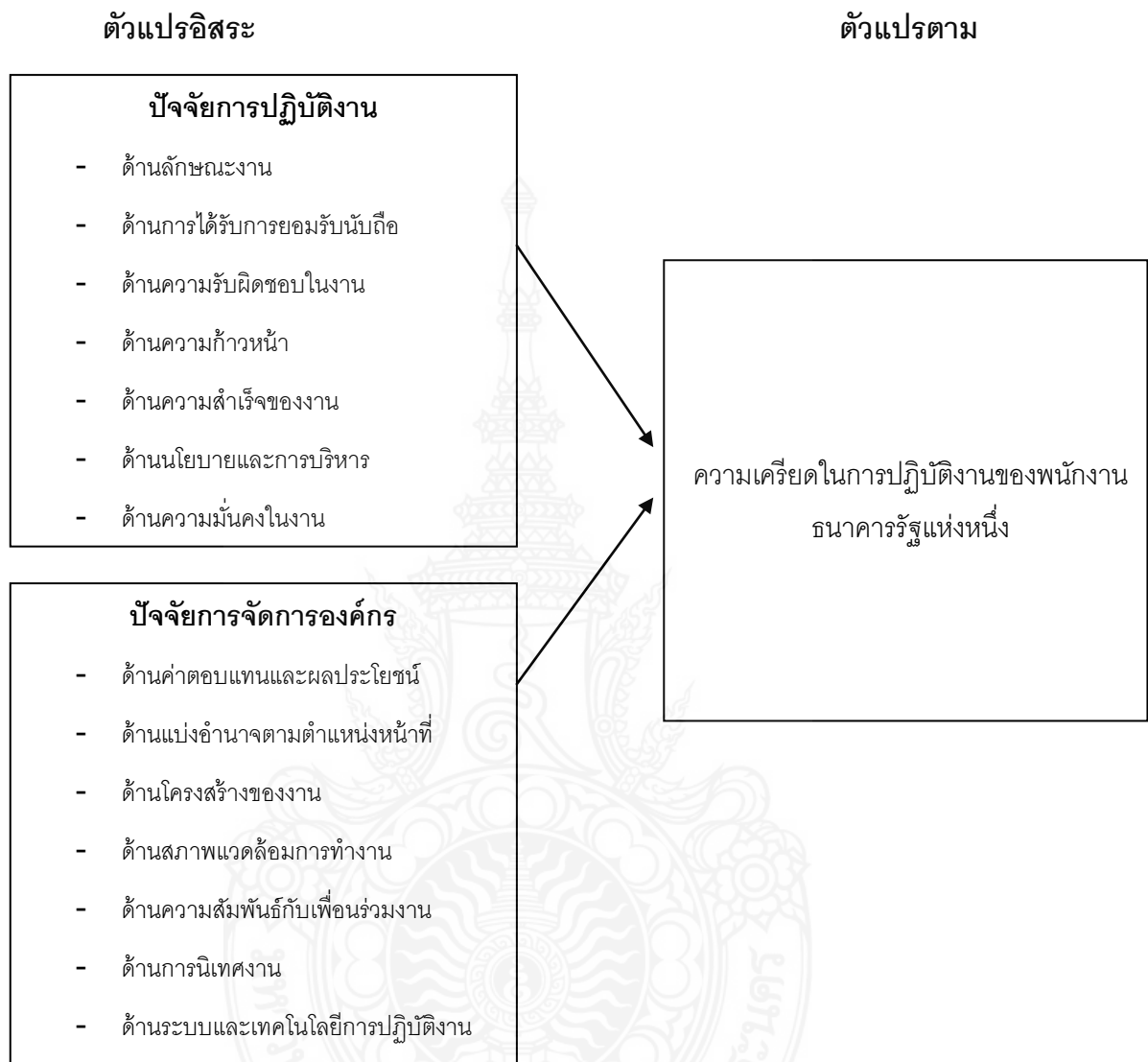
4.1.2 ปัจจัยการจัดการองค์กร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านโครงสร้างของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก (Two Factors Theory) (พรทิพย์ สุติยะ, 2550) เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา กรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์กร ใช้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการจัดการองค์กรของ Henri Fayol อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตน์ (2555) เป็นแนวทางในการศึกษา และกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดระดับของความเครียดในการทำงาน ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2552) เป็นแนวทางในการศึกษา โดยกรอบแนวคิดในการศึกษาคั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

ภาพ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย



1.5 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดันหรือสิ่งกีดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

ด้านความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน เป็นทัศนคติส่วนตัวของบุคคล ผู้ที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความพอใจในการทำงานซึ่งแม้จะเป็นงานที่ยากลำบาก มากกว่าบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่องานต่ำ

ด้านความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรหรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับทุกคน ถ้าบุคคลเห็นว่างานนี้ไม่เปิดโอกาสให้ตนก้าวหน้าจะเกิดความไม่พอใจและเปลี่ยนงาน และจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่าน โอกาสก้าวหน้ามาแล้ว

ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงาน

ด้านลักษณะงาน หมายถึงความน่าสนใจ ความท้าทาย ความแปลก โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็น

อย่างดีมีการ บริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกันและนโยบายในการบริหารง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ

ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง บริษัทที่ประสบ ความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทในประเทศญี่ปุ่นตระหนักถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ หมายถึง เงินเดือนค่ารักษาพยาบาลตลอดจนสวัสดิการต่างๆ เช่น บ้านพักค่าเดินทางเป็นต้นเป็นที่พอใจของพนักงานและถือเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานตลอดจนบัญชีเงินเดือนมีความเหมาะสม นอกจากนี้การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยจะสร้างความพึงพอใจในงานอย่างมาก เช่น การได้รับโบนัส เงินสมนาคุณ และเงินรางวัล เป็นต้น

ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งเด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด

ด้านโครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงาน ที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความชัดเจนบอกให้รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการ อย่างไร ทำให้สะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความบ่าเบียดในการทำงาน และ ง่ายต่อการควบคุม

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ มีห้องพักผ่อนและการจัดเสียงตามสาย เป็นต้น ถ้าการจัดนั้นเหมาะสม ผู้ทำงาน เกิดความสุขสบาย จะทำให้เกิดความพอใจในงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุข และพอใจ ในการทำงาน เป็นการได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานและความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนมีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวและมีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี

ด้านการนิเทศงาน หมายถึง การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงาน ถ้าผู้นิเทศ มีศิลปะ ในการชี้แนะจะสร้างความพอใจให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมที่มีต่อองค์กรด้วย แต่ถ้าผู้นิเทศชี้แนะด้วยอคติและอารมณ์ขุ่นเคืองจะเกิดผลในทางตรงกันข้าม

ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน หมายถึง ขั้นตอน ระบบที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงาน ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในการจัดเก็บงานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน การมีระบบเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน ความพร้อมในการใช้งานของระบบในการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงิน การพัฒนาเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินธนาคารอยู่เสมอและมีระบบและเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างเพียงพอ

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งซึ่งมีจำนวน 50 สาขาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติด้านต่างๆ ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานและมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน

ปัจจัยการจัดการองค์กร หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่ก่อให้เกิดขึ้นในการบริหารจัดการขององค์กรอันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านโครงสร้างของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาจะใช้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในผู้ที่สนใจและใช้ต่อยอดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรในโอกาสต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและทบทวนแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง สังกัดภาค 1” ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า ศึกษาและรวบรวมแนวคิดและทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการในองค์กร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียด คือ ภาวะอารมณ์อย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในสถานการณ์ที่ตึงเครียด ได้รับความกดดัน ซึ่งความเครียดที่พบได้บ่อย คือ ความเครียดในการทำงาน โดยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความเครียด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2555) กล่าวว่า ความเครียด เป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเพื่อเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งไม่เป็นที่พอใจหรือไม่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วีระ ไชยศรีสุข (2553) ที่กล่าวว่า ความเครียด คือ สถานการณ์ที่คับแค้นที่มีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้ง ความเครียดอาจจะเกิดขึ้นกับร่างกายเมื่อใช้พลังงานมาก และมีการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการทางสรีระวิทยา ของร่างกาย

กล่าวโดยสรุป ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองด้านสรีระและจิตวิทยาที่ตอบสนองต่อการปรับตัวต่อเหตุการณ์ หรือปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีความกดดันรุนแรงต่อบุคคลนั้น ๆ

2.1.2 ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากที่ได้กล่าวถึงความหมายของความเครียดไปแล้วในข้างต้น เมื่อทำการศึกษาเพิ่มเติม ยังพบว่า ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกไม่ดีต่องาน และทำให้ผลงานลดลง (รัตติยา วิจิตรวงษ์, 2552) ในขณะที่ Beehe & Newman (1974) อ้างถึงใน พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ที่กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการเสียการสมดุลของร่างกายมีผลทั้งทางบวกและทางลบทางบวกก่อให้เกิดผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กร สอดคล้องกับ Cooper & Marshall (1976) อ้างถึงใน พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ที่กล่าวว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานมากเกินไปความสับสนในบทบาทความขัดแย้งในบทบาทงานที่ต้องรับผิดชอบสูงสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดีและสภาพการทำงานไม่ดี

นอกจากนี้ยังพบว่า สุพานี สุฤษฏ์วานิช (2552) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความเครียดจากการทำงาน คือ สภาวะความกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ

กล่าวโดยสรุป ความเครียดจากการทำงาน คือ ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งเกิดจากสภาวะความกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง

2.1.3 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะตกอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีแรงกดดันที่เรียกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าเหล่านั้นจนทำให้เกิดความเครียดและความเครียดนั้น ส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์กร มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ ดังนี้

Arnold & Feldman (1986) อ้างถึงใน ไหมไทย ไชยพันธ์ (2556) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 อย่าง คือ

1. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนอกหน่วยงาน และบรรยากาศในองค์กร

3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความมุ่งหวังในอาชีพ การย้ายที่อยู่

Ivancervich & Matterson (1987) อ้างถึงใน พัชรารภรณ์ โพธิสัย (2556) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา และสุขภาพ

2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภายนอกตน

3. ปัจจัยภายในองค์กร แบ่งเป็นระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ระดับบุคคล ได้แก่ ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบในงาน สภาพแวดล้อมในองค์กร บรรยากาศในองค์กร และการจัดการองค์กร

4. ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจที่อยู่อาศัย และการเดินทาง

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542 อ้างใน ประภาส ใจวังผา, 2547) ได้กล่าวถึงปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานที่มีผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์กร เป็นปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน (Factors Intrinsic to the Job) ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพการทำงาน (Work Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสงไม่เพียงพอ เสียงดัง มีกลิ่นรบกวน เกิดผลพิษรอบข้าง อากาศร้อน หรือเย็นเกินไป เป็นต้น

2. การทำงานเป็นกะ (Shift Work) คือ การทำงานเป็นกะซึ่งส่งผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคม รอบข้างเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลต่ออุณหภูมิของเลือด อัตราการเผาผลาญอาหารในร่างกาย ระดับน้ำตาลในเลือด สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงาน

3. ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours) มีผลกระทบต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจโดยมีงานวิจัยชิ้นหนึ่ง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่ยาวนานกับ

โรคหัวใจ พบว่า 25 % ของคนไข้โรคหัวใจที่อายุน้อย เหล่านี้ทำงาน 2 ที่ และอีก 40 % ทำงานมากกว่า 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

4. การเดินทาง (Travel) ปัญหาที่ติดในระหว่างการเดินทางไปทำงานหรือเดินทางไปทำงานประจำในต่างถิ่นที่เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

5. เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การต้องปรับตัวเข้ากับระบบการทำงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นการใช้ Internet หรือ E-mail

6. การทำงานหนักเกินไป (Work Overload)

สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์ (2550) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ว่า สามารถแบ่งได้ 3 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากสังคม (Social Stress) สังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงมากโดยมีการเปลี่ยนแปลงจากครอบครัวรวมเป็นครอบครัวขยายหรือครอบครัวเดี่ยว ต่างคนต่างอยู่ ความสัมพันธ์ทางญาติผู้ใหญ่ลดลง เปลี่ยนจากสังคมชนบทเป็นสังคมเมือง คนต้องการความสะดวกสบายมากขึ้นทั้งในเรื่องความเป็นอยู่ประจำวันและการเข้าสังคม ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นโยบายปฏิรูปการศึกษาที่เน้นให้ทุกคนเรียนรู้เท่ากัน การเปลี่ยนแปลงด้านแรงงานจากนโยบายคุมกำเนิด การดูแลสุขภาพถ้วนหน้า และเทคโนโลยีในการค้นหาและรักษาดีขึ้น ประชากรมีอายุยืนมากขึ้น แต่แรงงานเข้าสู่ตลาดน้อยลงไม่เป็นที่ต้องการของตลาด รวมทั้งการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมือไปต่างประเทศ และบทบาทของสตรีในตลาดแรงงานที่เทียบเท่าผู้ชายมากขึ้น จึงเกิดการแข่งขันสูง และเกิดข้อขัดแย้งระหว่างบ้านกับงานมากขึ้น (สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์, 2550)

2. ความเครียดที่เกิดจากองค์กร (Organizational Stress) ในยุคของการสื่อสารไร้พรมแดนในปัจจุบัน ธุรกิจถูกกำหนดโดยผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ ทำให้เกิดการแข่งขันสูง องค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อการแข่งขัน นั่นคือ ต้องเพิ่มรายได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับโครงสร้างองค์กร เป้าหมาย กลยุทธ์และยุทธวิธี ปรับสายการบังคับบัญชาใหม่ ใช้เทคโนโลยีใหม่เข้ามาเสริมแทนแรงงานและเพิ่มการผลิต เพิ่ม Product และ Service ใหม่ ปรับเวลาทำงาน พนักงานมีความรู้สึกถูกใช้งานมากขึ้นไม่เหมาะสมต่อผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ เหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียดขึ้นในบุคคลและองค์กร (สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์, 2550)

3. ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล (Personal Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการปรับสมดุลชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลมาจากทั้งปัจจัยส่วนตัว เช่น ร่างกายอ่อนเพลีย

จากการทำงานหนัก การอดหลับอดนอน พักผ่อนไม่เพียงพอ กินอาหารไม่ถูกสุขลักษณะ การปฏิบัติพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่ดี และการมีโรคประจำตัว ปัจจัยครอบครัว เช่น การกระทบกระทั่งในระหว่างคู่วิต ญาติและบุตร การเป็นหนี้เป็นสิน การเจ็บป่วยของคนในครอบครัว รวมทั้งการใช้ชีวิตร่วมกันในครอบครัว รวมถึงปัจจัยในที่ทำงาน ความไม่พึงพอใจในกฎระเบียบและการกระทำของผู้บริหาร หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ทั้งในเชิงนโยบาย ระบบ และวิธีทำงาน การถูกให้ทำงานที่มากและหนักเกินไป การไม่ได้รับการยอมรับและยกย่อง ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้ การถูกตำหนิ การไม่ได้รับความยุติธรรม ความรู้สึกถูกเอาเปรียบจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน การจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม การถูกคาดหวังจากผู้บริหารมากเกินไป หรือสภาพของที่ทำงานไม่เหมาะสม ย่อมทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย (สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์, 2550)

นอกจากนี้จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory) (พรทิพย์สุตียะ, 2550) ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ประกอบด้วย ปัจจัย 2 คือ ปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต หรือปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจซึ่ง เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานของคนในองค์กรมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในเป็นกลุ่ม ปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากมิได้จัดให้ มีขึ้นก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย

1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความริเริ่ม สร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.2 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จัก การป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงาน

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นปัจจัย จูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรหรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.6 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้ เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ตลอดจนได้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุนบำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) หรือปัจจัยค้ำจุนรักษาสุขภาพลักษณะ จิต เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานจึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจ เป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัย บำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถ จูงใจได้คือ ช่วยขจัด ความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 นโยบายและบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2 ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึงการติดต่อ ไม่ว่าจะ เป็น กิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและ กันอย่างดีต่อกัน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

2.3 ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานความมั่นคง ใน การทำงานหรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4 สวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผล มาจาก การท างานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กรหรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่ง พนักงานได้รับ เพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ และการประกัน ชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของ การทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ ต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ ซึ่งต้องทุ่มเทศึกษา การทำงานทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลง ทำให้ไม่มีความสุข จึงเกิดความไม่พอใจใน การทำงาน ในการทำงานระบบใหม่ได้

จากการวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนำมาสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ประสบการณ์ในการทำงาน เมื่อบุคคลทำงานมานานจนมีความรู้ความชำนาญในงานนั้นมากขึ้น จะเกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ หรือพอใจงานใหม่ที่ใกล้เคียงประสบการณ์เดิม

1.2 เพศ เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ รวมทั้งระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทน ที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 กลุ่มสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานงาน ซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความสามัคคีปรองดองกันของสมาชิกจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ ในด้านอายุอาจจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ ในการทำงานผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมาก จะพอใจงานเดิมและไม่ชอบเปลี่ยนงาน

1.5 เวลาในการทำงานงานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่างาน ที่ต้องทำในเวลาทีบุคคลอื่นไม่ต้องทำงานเพราะขัดกับความต้องการเวลาส่วนตัวเพื่อพักผ่อนและสังสรรค์

1.6 เซวน์ปัญญาขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ เช่นพนักงานในโรงงานที่มี เซวน์ปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำมักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีทัศนคติที่ไม่ดี ต่อการทำงานในโรงงานเกิดความไม่พอใจเพราะงานไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษา มีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของเขาหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ คนที่มีอาการของโรคประสาท เช่น มีความวิตกกังวลสูงมักจะ
ไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ

1.9 ระดับเงินเดือน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสภาพ ทำให้บุคคล
ไม่ต้องดิ้นรนมากนัก ที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน ดังนั้นผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความเครียด
ในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มี เงินเดือนต่ำ

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน

2.1 ด้านลักษณะงาน เป็นความน่าสนใจ ความท้าทาย ความแปลก โอกาสที่
จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุม
การทำงานและวิธีการทำงาน การที่ ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์
เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความ
ต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นการได้รับการยอมรับนับถือจาก
บุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน
การยอมรับนับถือ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือ
การแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

2.3 ด้านความรับผิดชอบในงาน เป็นความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้
รับผิดชอบ งานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
เป็นปัจจัย จูงใจให้บุคคลอยากทำงาน เป็นทัศนคติส่วนตัวของบุคคล ผู้ที่มีความรับผิดชอบสูงจะ
มีความพอใจ ในการทำงานซึ่งแม้จะเป็นงานที่ยากลำบาก มากกว่าบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อ
งานต่ำ

2.4 ด้านความก้าวหน้า เป็นการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของ
บุคคลในองค์กรหรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน โอกาสที่จะมี
ความก้าวหน้า ในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับทุกคน ถ้าบุคคลเห็นว่างานนี้ไม่เปิดโอกาสให้
ตนก้าวหน้าจะเกิดความไม่พอใจและเปลี่ยนงาน และจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสำคัญ
สนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่าน โอกาส
ก้าวหน้ามาแล้ว

2.5 ด้านความสำเร็จของงาน เป็นการที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จัก
การป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงาน

2.6 ด้านนโยบายและการบริหาร เป็นการที่องค์กรมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดี มีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกันและนโยบายในการบริหารง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ

2.7 ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง บริษัทที่ประสบ ความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทในประเทศญี่ปุ่นตระหนักถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง ค่าตอบแทนหรือรายรับเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงาน เนื่องจากเงินเดือนของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า นอกจากนี้การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยจะสร้างความพึงพอใจในงานอย่างมาก เช่น การได้รับโบนัส เงินสมนาคุณ และเงินรางวัล เป็นต้น

3.2 ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งเด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัดทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด

3.3 ด้านโครงสร้างของงาน หมายถึงความชัดเจนของงาน ที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความชัดเจนบอกให้รู้ว่าทำอะไร และดำเนินการ อย่างไร ทำให้สะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความปายเปี่ยงในการทำงาน และง่ายต่อการควบคุม

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ มีห้องพักผ่อนและการจัดเสียงตามสาย เป็นต้น ถ้าการจัดนั้นเหมาะสม ผู้ทำงาน เกิดความสุขสบาย จะทำให้เกิดความพอใจในงาน

3.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุข และพอใจ ในการทำงาน เป็นการได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานและความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนมีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวและมีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี

3.6 ด้านการนิเทศงาน เป็นการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงาน ถ้าผู้นิเทศ มีศิลปะ ในการชี้แนะจะสร้างความพอใจให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งในภาพรวม ที่มีต่อองค์กรด้วย แต่ถ้าผู้นิเทศชี้แนะด้วยอคติและอารมณ์พุ่งเคื่องจะเกิดผลในทางตรงกันข้าม

3.7 ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน ถ้าผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสสื่อสาร กับตนบ้าง พยายามเข้าใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาคิดอะไร จะสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานการที่พนักงาน มีส่วนรับรู้ในเป้าหมายขององค์กร ปัญหาต่างๆ ตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาตามสมควร แสดงถึงการที่ ผู้บังคับบัญชายอมรับในคุณค่าและความสามารถของเขาพนักงานจะรู้สึกพอใจ และให้ความร่วมมือเต็มที่

2.1.4 ระดับของความเครียดในการทำงาน

จากที่ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงาน และสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงานไปแล้ว ในลำดับต่อมา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึง ระดับของความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีผู้กล่าวถึงไว้ดังนี้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2552) แบ่งระดับความเครียดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิต โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น
2. ความเครียดในระดับปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้มีผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
3. ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในชีวิตประจำวัน หรือมีความขัดแย้งที่ยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม
4. ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลมีความเครียดที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางด้านอารมณ์ ที่เกิดจากความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต สามารถสังเกตได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์

ความคิด และพฤติกรรม ในการดำเนินชีวิต โดยลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดระดับนี้คงอยู่ต่อไปโดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดได้

กล่าวโดยสรุป จากการแบ่งระดับความเครียดจากการทำงาน โดยกรมสุขภาพจิต สามารถแบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ 1. ความเครียดในระดับต่ำกว่าปกติมาก 2. ความเครียดในระดับปกติ 3. ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย 4. ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติปานกลาง และ 5. ความเครียดในระดับสูงกว่าปกติมาก

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดจากการทำงาน คือ ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งเกิดจากสภาวะความกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน แบ่งได้ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ประกอบด้วยประสบการณ์ในการทำงาน เพศ กลุ่มสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เป็นต้น 2. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านการจัดการ เช่น ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านโครงสร้างของงาน เป็นต้น

โดยจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามเพื่อวัดระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ และยังใช้เป็นข้อมูลในการอภิปรายผลการศึกษาที่พบในครั้งนี้อย่าง

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการในองค์กร

การบริหารจัดการในองค์กรคือ ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กรและนอกองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรโดยตรง ดังนั้นในการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน โดยจากการศึกษาข้อมูล สามารถสรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของการจัดการ

การจัดการ (Management) หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร อาศัยบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหาร ซึ่งมีความสำคัญในเรื่องของการดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกระบวนการจัดการที่มีคุณภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยปัจจัยทั้งหลายได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์การจัดการ ผ่านกระบวนการที่ได้ทำการออกแบบไว้เป็นขั้นเป็นตอน มีเป้าหมายสูงสุด คือ การทำให้องค์กรประสบความสำเร็จผ่านหน้าที่หลัก 4 อย่าง คือ การวางแผน การจัดองค์การ การใช้ภาวะผู้นำ และการควบคุม (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2556) สอดคล้องกับผลการศึกษาของฉัตรชัย พฤษอำนวนย (2557) ทำการศึกษาแนวทางการบริหารธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า การบริหารธุรกิจภายใน บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) จึงประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ คือ การบริหารจัดการองค์การเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบริษัท รวมถึงการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยใช้รูปแบบโครงสร้างหน้าที่การงานเฉพาะ นอกจากนั้นจะต้องมีกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยใช้การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554) กล่าวว่า เป็นการดำเนินงานขององค์กรย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เป็นพื้นฐาน เพื่อสามารถควบคุมการดำเนินงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ รวมไปถึงต้องมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Athos & Pascale ที่ได้เสนอตัวตัวแปร McKinsey's Seven Model

ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการบริหารองค์กรว่าควรจะต้องสอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนทั้ง 7 ประการ ดังกล่าวต่อไปนี้

1. กลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร (Strategy) คือ การกำหนดกลยุทธ์และแผนในการดำเนินงานในการจัดองค์กรก่อน เพื่อดูรูปแบบโครงสร้างที่เหมาะสมต่อการจัดองค์กร

2. โครงสร้างองค์กร (Structure) คือ การกำหนดรูปแบบการทำงานของโครงสร้างองค์กรในรูปแบบที่เหมาะสมกับองค์กรทำให้การดำเนินงานไปได้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. ระบบกระบวนการงาน (System) คือ เป็นการรวมกันขององค์ประกอบย่อยๆ ที่ทำหน้าที่ของตนเองและมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

4. การจัดอัตรากำลัง (Staff) คือ การจัดเตรียมบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงานเข้าบริหารในองค์กร

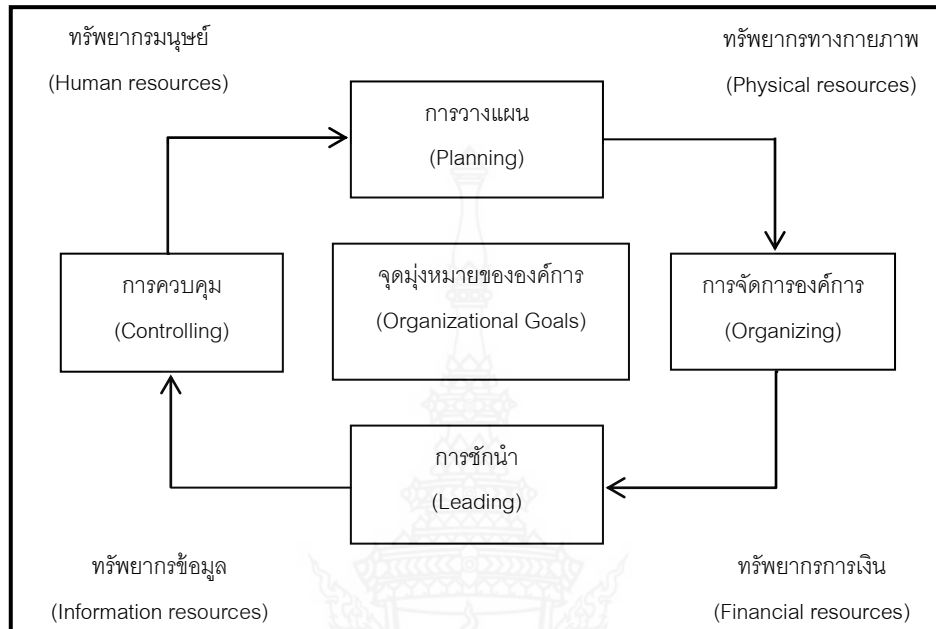
5. ทักษะความชำนาญ (Skill) คือ การมีองค์ความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติที่ดีเลิศ ซึ่งองค์กรจะต้องมีการคัดบุคลากรเข้าทำงาน โดยการดูประวัติและประสบการณ์ทำงาน หลังจากได้ทดสอบเข้าทำงานแล้ว จะมีการดูแลความประพฤติอีก 4 เดือน เพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในบริษัท

6. แบบแผนวัฒนธรรม (Style) คือ การสร้างวัฒนธรรมในองค์กร ควรจะมีการกำหนดภาพของวัฒนธรรมองค์กรที่สะท้อนผ่านพฤติกรรมคนออกมาให้ชัดเจน

7. เป้าหมาย ค่านิยม หรือวิสัยทัศน์ร่วม (Super-ordinate Goals, Shared Values or Shared Vision) คือ การกำหนดทิศทางเป้าหมาย ค่านิยม และวิสัยทัศน์ร่วม เพื่อให้บุคลากรมองไปในทิศทางเดียวกัน และมีเป้าหมายเดียวกัน

กระบวนการจัดการสามารถสรุป และแสดงเป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ได้ดังภาพ 2.1 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552)

ภาพ 2.1 โครงสร้างความสัมพันธ์กระบวนการจัดการ



ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2552

จากแผนภาพโครงสร้างความสัมพันธ์กระบวนการจัดการ เมื่อพิจารณาโครงสร้างแล้วพบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2556) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการในองค์การไว้ว่าหมายถึงภาระหน้าที่ของผู้นำกลุ่มซึ่งจะต้องจัดการให้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวคนและวัสดุสามารถประสานเข้าด้วยกันเพื่อร่วมกันทำงานเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้พอสรุปได้ดังนี้คือ 1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์ 2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญ 3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน 4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ 5. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคลฉะนั้นจึงต้องอาศัย ความร่วมมือ (Collective Mind) เพื่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังรวมของกลุ่ม (Group Effort) ที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ 6. การบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล (Rational) 7. การบริหารเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 8. การบริหารไม่มีตัว (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ นอกจากนั้นจากการศึกษางานวิจัย เรื่องแนวทางการบริหารจัดการของธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของพุดมิพงค์

เยี่ยมสินธร (2552) พบว่า ยุทธศาสตร์ในการดำเนินการประกอบด้วย หลักการบริหารจัดการ 12 ประการ ได้แก่

1. มีความมุ่งหมายมุ่งมั่นที่ชัดเจน มีการวางแผนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานก่อนลงมือปฏิบัติ
2. ตั้งอยู่บนความไม่ประมาทมีความเชื่อในการเปลี่ยนแปลง พบว่า ผู้บริหารต้องทำงานอย่างมีสติ ยอมรับเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงโดยใช้การจัดการเชิงบวก
3. มีและใช้แผนยุทธศาสตร์ พบว่า ต้องมีจุดยืนในการดำเนินงานมีการประชุมพนักงาน เพื่อวางแผนงาน ติดตามประเมินผล และสรุปผล เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง และพัฒนาสิ่งที่ดีให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
4. มีและใช้ภาวะผู้นำ พบว่า ผู้นำ และพนักงานส่วนใหญ่ได้รับการฝึกให้เป็นผู้นำกล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาเร่งด่วน โดยไม่ให้เกิดความเสียหายต่อร้านอาหาร
5. จัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน พบว่า ความสัมพันธ์หรือความผูกพันของพนักงานในร้านอาหารทำให้การขับเคลื่อนในการทำงานมีพลังมากขึ้น การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วทั้งนี้ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล
6. ทักษะพื้นฐานของพนักงาน พบว่า การคัดเลือกพนักงานก่อนเข้าทำงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องทดสอบความรู้พื้นฐานให้เหมาะสมกับงานที่จะทำ
7. ทักษะในการใช้ตัวช่วย พบว่า องค์กรบางแห่งใช้พนักงานน้อยแต่การดำเนินงานได้แบ่งเป็นแผนกเพียงแต่ลดจำนวนพนักงานลง โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย
8. ไร้กำแพง ซึ่งหมายถึงกำแพงใจ พบว่า มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานแต่ละแผนก โดยให้พนักงานได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมพบปะพูดคุยปฏิบัติสัมพันธ์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยกันแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่อาจเกิดขึ้น หรือเพื่อให้พนักงานมีความตระหนักว่าเป็นสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน มีความรักความสามัคคีเป็นเหมือนญาติพี่น้องกันตลอดไป
9. อีสรภาพบรรยากาศเชิงบวก พบว่า ควรเปิดโอกาส พนักงานได้ลองผิดลองถูกในการทำงานด้วยตนเอง และให้ทุกคนได้มีโอกาสฝึกการเป็นผู้นำกล้าคิดที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่ตนรับผิดชอบตลอดเวลา ทำให้การทำงานมีความสุข พนักงานทุกคนมีความสุขกับการทำงาน
10. มีและใช้การจัดการคนเก่ง การจัดการชุมทรัพย์ทางปัญญา พบว่า การนำชุมทรัพย์ทางปัญญาที่มีอยู่ในองค์กร หรือการจัดพนักงานที่มีความชำนาญงานทำงานในแผนกที่

ตรงกับความสามารถของเขา จะทำให้การดำเนินงานมีพลังขับเคลื่อนไม่ได้เร็วประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถนำมาเป็นแนวทางพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ขุมทรัพย์ทางปัญญาในองค์กรต่อไป

11. มีและใช้ระบบบันทึก ขุมทรัพย์หรือคลังปัญญา พบว่า การจดบันทึกสิ่งที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน ไม่ว่าจะ เป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี เป็นการเรียนรู้จากหน้างาน นำเสนอผู้บริหารหรือนำเสนอในที่ประชุม เพื่อการอภิปรายหาข้อสรุปให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เพื่อเป็นแนวทางนำไปพัฒนางานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

12. มีและใช้ระบบ ICT (Information Communication Technology) พบว่า องค์กรใดที่มีฐานความรู้ ภูมิปัญญา ฉลาดฟัง ฉลาดคิดและฉลาดทำ เป็นต้นกำเนิดขององค์กร อัจฉริยะ ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ก่อนให้เกิดฐานพลังความรู้อันจะเป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่ความเป็นเลิศ 3 ประการได้แก่ ความเป็นเลิศด้านวิชาการ วิชาชีพและความเป็นเลิศในวิถีการดำเนินชีวิต

จากการศึกษาความหมายของการจัดการ สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการ คือ ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กรและนอกองค์กร หรือศาสตร์ของการกระทำสิ่งต่างๆ โดยผ่านการกระทำของบุคลากร และเป็นกระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จโดยผ่านหน้าที่หลัก 4 อย่าง คือ การวางแผน การจัดองค์การ การใช้ภาวะผู้นำ และการควบคุม

2.2.2 ปัจจัยสำคัญของการจัดการ

การจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการจัดการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า 4M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจากการศึกษาพบว่า มีผู้กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญของการจัดการไว้ดังนี้

ปัจจัยในการจัดการที่เป็นมูลเหตุที่สำคัญและผู้บริหารทุกคนต้องสนใจในงานด้านการจัดการ คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2553 และสมคิด บางโม, 2555)

1. คน (Man) ทรัพยากรบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะก่อผลสำเร็จให้กับกิจการได้อย่างมาก ทั้งนี้ในแง่ของปริมาณและคุณภาพ
 2. เครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่จัดหาและซื้อมาอย่างพิถีพิถัน เพื่อให้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า
 3. เงินทุน (Money) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและเชื้ออำนาจให้กิจกรรมขององค์การดำเนินไปโดยไม่ติดขัด
 4. วัสดุสิ่งของ (Material) ถือเป็นปัจจัยที่มีปริมาณและมูลค่าสูงไม่ต่างไปจากปัจจัยตัวอื่นๆ เพราะวัตถุดิบและสิ่งของเหล่านี้จะต้องมีการจัดหามาใช้ดำเนินการผลิต
- จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการจัดการ ประกอบด้วย บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกว่า 4M's

2.2.3 กระบวนการจัดการ

จากที่กล่าวไว้ในข้างต้นว่า การจัดการจะเป็นการออกแบบรูปแบบการดำเนินงานแบบเป็นขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับสมัยศ นาวีการ (2554) ที่ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหาร ควรประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการพิจารณาถึงความพร้อมขององค์การตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อดำเนินงาน โดยการวางแผน หน้าที่ส่วนใหญ่จะรับผิดชอบโดยผู้บริหาร
2. การจัดองค์การ หมายถึง การให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ การแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดียวและการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์การ เพื่อให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3. การสั่งการ หมายถึง กระบวนการของการสั่งการและการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกของกลุ่ม
4. การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบเพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงานการออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณามีข้อแตกต่างหรือไม่ และทำการแก้ไขใดๆ ที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมาก

ที่สุดเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2555) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดการ โดยแบ่งหน้าที่ของการจัดการออกเป็น 4 หน้าที่ คือ

1. การวางแผน เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่า บริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ลักษณะการวางแผน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2555) คือ

1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวเองเพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบัน
ขององค์การ

1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม

1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์

1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต

1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร

1.6 การประเมินแนวทางการปฏิบัติงานที่วางไว้

1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์
ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการ
ทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้น หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากร
สำหรับงานเพื่อให้ งานเหล่านั้นสำเร็จ การจัดองค์การประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2555)

2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ

2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่

2.3 การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน

2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน

2.5 การรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์อย่าง
เหมาะสม และสามารถบริหารจัดการได้

2.6 การมอบหมายงานความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์
เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- ทั่วถึง
- 2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การเป็นไปอย่าง
- 2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์
- 2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- 2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา
- 2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ
- 2.13 การทบทวนและปรับปรุงภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์
- เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไป
- อย่างทั่วถึง
3. การนำ เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง ดังนั้นการนำจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ เสริมสร้างขวัญ และจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การนำประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2555)
- 3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ
- 3.2 การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ
- 3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
- 3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน
- 3.5 การยกย่องและสรรเสริญและการดำเนินดีเยี่ยมอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม
- 3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสารเพื่อสำรวจ ความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
- 3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 3.8 การติดต่อสื่อสารโดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม เป็นการติดตามผลการทำงานและแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็น หรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2555)

4.1 การกำหนดมาตรฐาน

4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน

4.3 การแก้ไขข้อบกพร่อง

4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุมเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง

2.2.4 ทฤษฎีการจัดการ

Henri Fayol อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตน์ (2555) กล่าวว่า หลักการจัดการนั้นสามารถนำไปใช้ได้เป็นการทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นงานบริหารจัดการของเอกชนหรือของรัฐ โดยมีหน้าที่หลักของฝ่ายการจัดการคือ POCOC ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชา (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) และเขาได้พัฒนาหลักการบริหารขึ้น 14 หลักการ (Fayol's 14 Principles of Management) เป็นหลักการที่เขาเชื่อว่า หากมีการฝึกอบรมดีพอก็จะทำให้ได้ผู้บริหารที่ดีได้รายละเอียดมีดังนี้

1. หลักการการแบ่งงานกันทำ (Division of Work) การแบ่งงานกันทำจะทำให้คนเกิดความชำนาญ เฉพาะอย่าง (Specialization) อันเป็นหลักการใช้ประโยชน์ของคนและกลุ่มคนให้ทำงานเกิดประโยชน์สูงสุด โดยในการจัดการธุรกิจมีการใช้ปัจจัยภายในกิจการหลายด้าน ในการกำหนดแผนงานโดยใช้ปัจจัยภายในกิจการ คือ ความพร้อมด้านการเงิน และการวางแผน จัดหาวัสดุ การวางแผนเรื่อง เครื่องมือ เครื่องมือจักรกล เครื่องทุนแรง จะมีการวางแผน กำหนดเวลาการทำงานและเวลาแล้วเสร็จ โดยสิ่งสำคัญ คือ จะต้องมีการจัดกิจการเป็นแผนกที่แบ่งขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน

2. หลักการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibilities) เป็นเครื่องมือที่จะทำให้ผู้บริหารมีสิทธิที่จะสั่งให้ผู้อื่นปฏิบัติงาน ที่ต้องการได้ โดยจะมีความรับผิดชอบ (Responsibility) เกิดขึ้นตามมาด้วย ซึ่งจะมีความสมดุลซึ่งกันและกัน

3. หลักการเกี่ยวกับระเบียบวินัย (Discipline) บุคคลในองค์การจะต้องเคารพ เชื่อฟัง และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กติกา และข้อบังคับต่างๆ ที่องค์การกำหนดไว้ ความมีระเบียบวินัยจะมาจากความเป็นผู้นำที่ดี

4. หลักการความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ในการทำงานได้บังคับบัญชาควร ได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ไม่เช่นนั้น จะเกิดการโต้แย้งสับสน

5. หลักการความเป็นเอกภาพในแนวทาง (Unity of Direction) ควรอยู่ภายใต้ การจัดการหรือการสั่งการโดยผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งคนใด

6. หลักการผลประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Individual to General Interest) คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การเป็นอันดับแรก

7. หลักการผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) ต้องยุติธรรม และเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย

8. หลักการการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) ควรรวมอำนาจไว้ที่ ศูนย์กลางเพื่อให้สามารถควบคุมได้

9. หลักการการจัดสายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) การติดต่อสื่อสารควร เป็นไปตามสายงาน

10. หลักการลำดับชั้นในการบังคับบัญชา (Order) ผู้บริหารต้องกำหนด ลักษณะและขอบเขตของงาน เพื่อประสิทธิภาพในการจัดระเบียบการทำงาน

11. หลักการความเสมอภาค (Equity) เป็นมิตรและยุติธรรมต่อผู้ปฏิบัติ ยุติธรรม และความเป็นกันเอง เพื่อให้เกิดความจงรักภักดี

12. หลักการความมั่นคงในการจ้างงาน (Stability of Tenure) การหมุนเวียน คนงานตลอดจนการเรียนรู้ และความมั่นคงในการจ้างงาน

13. หลักการความคิดริเริ่ม (Initiative) เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ให้แสดงออกถึงความคิดริเริ่ม

14. หลักการความสามัคคี (Esprit de Corps) หลีกเลียงการแบ่งพรรคแบ่ง พวกในองค์การ

ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor Theory X, Theory Y) เขาได้เสนอแนวความคิดการบริหารตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ที่

ต่างกัน (ธงชัย สันติวงษ์, 2553) ซึ่งทฤษฎี X (The Traditional View of Direction and Control) ทฤษฎีนี้เกิดข้อสมมติฐาน ดังนี้

1. คนไม่ชอบทำงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ
2. คนไม่ทะเยอทะยาน และไม่คิดริเริ่ม ชอบให้การสั่ง
3. คนเห็นแก่ตนเองมากกว่าองค์การ
4. คนมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
5. คนมักโกงและหลอ้งง่าย

ผลกรรมของธรรมชาติของมนุษย์ เช่นนี้ การจัดการจึงเน้นการใช้เงิน วัตถุ เป็นเครื่องล่อใจ เน้นการควบคุม การสั่งการเป็นต้น

ทฤษฎี Y (The Integration of Individual and Organization Goal) ทฤษฎีข้อนี้เกิดจากข้อสมมติฐาน ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2553)

1. คนจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน รับผิดชอบ ชยัน
2. คนไม่เกียจคร้านและไว้วางใจได้
3. คนมีความคิดริเริ่มทำงานถ้าได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง
4. คนมักจะพัฒนาวิธีการทำงาน และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ผู้บังคับบัญชาจะไม่ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด แต่จะส่งเสริมให้รู้จักควบคุมตนเองหรือของกลุ่มมากขึ้น ต้องให้เกียรติซึ่งกันและกันจากความเชื่อที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดระบบการบริหารที่แตกต่างกันระหว่างระบบที่เน้นการควบคุมกับระบบที่ค่อนข้างให้อิสระภาพ (ธงชัย สันติวงษ์, 2553)

กล่าวโดยสรุป การจัดการ หมายถึง ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์การ และนอกองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีขั้นตอนกระบวนการสำคัญ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการในองค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านโครงสร้างของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนงค์ สังข์น้อย (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและการจัดการความเครียดของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี ในภาพรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านองค์การ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนการจัดการความเครียดของครูในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากด้านมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการจัดการความเครียดที่มุ่งแก้ไขตามปัญหา และด้านการจัดการความเครียดที่มุ่งแก้ไขตามอารมณ์

อุทุมพร เมืองนามา (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดพนักงานธนาคารธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของความเครียด ในด้านปัจจัยองค์การของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) และระดับความเครียดในการทำงานของ พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวน 348 ตัวอย่าง ผลวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท พนักงานธนาคาร มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ภาพรวมสาเหตุความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านวงจรชีวิตองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมากที่สุด ด้านภาวะผู้นำในองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก ด้านความต้องการส่วนบุคคลมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับมาก และด้านโครงสร้างองค์การมีผลต่อการเกิดความเครียดในระดับปานกลาง ตามลำดับ สาเหตุความเครียด ด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านความต้องการส่วนบุคคลและด้านโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) แต่ด้านภาวะผู้นำในองค์การและด้านวงจรชีวิตขององค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

ชลนที ลิตุ (2556) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดระหว่างพนักงานในมหาวิทยาลัยของออมสิน และพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในมหาวิทยาลัยของออมสิน และพนักงาน

ในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ มีระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน พนักงานในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พนักงานในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนที่มีอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแตกต่างกัน ส่วนเพศ สถานภาพการสมรสและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดไม่แตกต่างกัน

ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ปิติมา ธัญญาหาร (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม: กรณีศึกษา เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานธนบุรี ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานราชทัณฑ์ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี และเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ที่มีเพศอายุ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน รวมถึงปัจจัยด้านองค์กรโดยรวมมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยที่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกกับระดับความเครียดในระดับสูง ส่วนด้านการเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับระดับความเครียดในระดับปานกลาง

ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และ อริสรา เสยานนท์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และเพื่อศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 368 กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลวิจัยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท เป็นพนักงานระดับ 4 - 5 ระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2 - 6 ปี ระดับความเครียดในภาพรวมของพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และพบอีกว่าปัจจัยในความเครียดด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จินดารัตน์ บุตรจินดา (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 300 คน ผลวิจัยพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานมากที่สุดและมีระดับความเครียดในการทำงานด้านการเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพจิตมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานบุคลากรที่เป็นเพศชายจะมีระดับความเครียดสูงกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิงบุคลากรที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป และมีอายุระหว่าง 41 -50 ปี มีความเครียดในการทำงานโดยรวมมากกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการ ทำงาน 5-10 ปีมีความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการ ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี ปัจจัยการทำงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความเครียดในการทำงานในระดับสูง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำแนวคิด ทฤษฎี และความรู้ที่ได้จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเอิร์ชเบิร์ก (Two Factors Theory) (พรทิพย์ สุติยะ, 2550) เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยกำหนดให้ปัจจัยการปฏิบัติงานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ

ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน

2. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์กร ใช้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการจัดการองค์กรของ Henri Fayol อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตน์ (2555) ซึ่งประกอบด้วยหลักการบริหารขึ้น 14 หลักการ (Fayol's 14 Principles of Management) มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์กรในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านโครงสร้างของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน

3. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดระดับของความเครียดในการทำงาน ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2552) เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด และสร้างข้อคำถาม รวมถึงรูปแบบการวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยและมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียดดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
- 3.7 เกณฑ์การทดสอบสมมติฐาน

3.1 รูปแบบการวิจัย

รูปแบบงานวิจัยเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนาและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย พนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

3.2.2 ขนาดของตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย พิจารณาจากจำนวนพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งมีจำนวน 580 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์) จึงหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยแนวคิดการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในกรณีนี้ที่

ทราบจำนวนประชากรที่ศึกษา ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ ไม่มากกว่า 5% ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตรการหาขนาดตัวอย่าง} \quad n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดยที่ n = จำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (เท่ากับ 0.05)

$$\text{เมื่อแทนค่า จะได้} \quad n = \frac{580}{1 + 580(0.05)^2} = 236.73 \approx 237 \text{ คน}$$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 236.73 หรือ 237 ดังนั้นเพื่อครบถ้วนในการเก็บแบบสอบถามการศึกษานี้จึงใช้ขนาดประชากรในการสุ่มตัวอย่างหรือพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งจำนวน 237 ตัวอย่าง

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) เป็นวิธีที่ประชากรแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกสุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่ากันโดยอาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลักจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้ความร่วมมือกับให้ข้อมูลจากพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 237 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐ แห่งหนึ่ง โดยจัดทำเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นคำถามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีคำถามรวมจำนวน 6 ข้อ สอบถามข้อมูลปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อ เดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน มีข้อคำถามย่อยร่วม 35 คำถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์กร เป็นคำถามปลาย ปิด(Close Ended) ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้าน แบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านโครงสร้างของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน มีข้อคำถามย่อยร่วม 35 คำถาม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) มีข้อคำถามย่อยร่วม 18 คำถาม

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 4 เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้ ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีตัวเลขที่มีความหมายแทนค่าดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้ว ไปดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.4.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบตามแบบประเมินแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำแบบประเมินไปทำการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยวิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ได้ผลทดสอบการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ 0.847

3.4.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) เมื่อนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1974) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะปรากฏค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544) ต้องได้มากกว่า 0.7 ขึ้นไป ได้ผลทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือว่ามีความเชื่อถือในระดับสูงมีค่าการทดสอบที่ 0.946 นอกจากนั้นผู้วิจัยยังได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน มีรายละเอียดผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน

ตอนที่	แบบสอบถาม	ค่าความ เชื่อมั่น	แปลผล
2	แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน	0.913	นำไปใช้ได้
	2.1 ด้านลักษณะงาน	0.854	นำไปใช้ได้
	2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.942	นำไปใช้ได้
	2.3 ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.956	นำไปใช้ได้
	2.4 ด้านความก้าวหน้า	0.884	นำไปใช้ได้
	2.5 ด้านความสำเร็จของงาน	0.862	นำไปใช้ได้
	2.6 ด้านนโยบายและการบริหาร	0.954	นำไปใช้ได้
	2.7 ด้านความมั่นคงในงาน	0.945	นำไปใช้ได้
3	แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์กร	0.945	นำไปใช้ได้
	3.1 ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	0.956	นำไปใช้ได้
	3.2 ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่	0.901	นำไปใช้ได้
	3.2 ด้านโครงสร้างของงาน	0.854	นำไปใช้ได้
	3.4 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.952	นำไปใช้ได้
	3.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.986	นำไปใช้ได้
	3.6 ด้านการนิเทศงาน	0.863	นำไปใช้ได้
	3.7 ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน	0.986	นำไปใช้ได้
4	แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	0.986	นำไปใช้ได้
	โดยรวมทั้งฉบับ	0.946	นำไปใช้ได้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บและรวบรวมข้อมูลข้อมูลที่ศึกษาประกอบด้วย 2 ลักษณะมีรายละเอียดดังนี้

3.5.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษารวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้า ศึกษาด้วยตนเอง และรวบรวมข้อมูลจากบทความและงานเอกสารที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กร แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อมูลจากธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดในงานวิจัย

3.5.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบโดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งจำนวน 237 ตัวอย่าง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการกรอกด้วยตนเองและรวบรวมแบบสอบถามและนำมาลงรหัส หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลและใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับงานวิจัย สถานที่ในการเก็บข้อมูลคือพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งสาขาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.6.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในงานทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการจัดการองค์กร ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านโครงสร้างของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ สถิติที่ใช้ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบ Multiple Regression Analysis

เพื่อทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ใช้วิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีการเลือกแบบ คัดเลือกเข้า (Enter Regression) โดยทำการทดสอบความคลาดเคลื่อนจากวิธีของ Durbin-Watson และวิเคราะห์การปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) จากค่า Tolerance และ ค่า VIF (Variance Inflation Factor)

3.6.3 เกณฑ์การแปลค่าความหมาย

เกณฑ์การแปลค่าความหมายค่าเฉลี่ยในการศึกษานี้ ใช้การแปลค่ามาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จาก คำตอบตามสัดส่วนการประมาณ โดยมีระดับการตัดข้อมูลเป็นแบบมาตรวัดอันตรภาค หรือช่วง (interval scale) ที่มีค่าถามเชิงนิยมหรือมีความหมายในเชิงบวก (positive) โดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{Interval (I)} = \frac{\text{Rang(R)}}{\text{Class(C)}}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด} &= 5-1 \\ \text{C แทน จำนวนชั้น} &= 5 \end{aligned}$$

แทนค่าตัวแปรในสูตรดังนี้

$$\text{Interval (I)} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 – 3

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
ระดับคะแนน 5	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับการแปลความหมายนั้น แปลความหมายจากค่าเฉลี่ย 5 ระดับ			
ระดับคะแนนเฉลี่ย			การแปลความหมาย
ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.7 เกณฑ์การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการศึกษาต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และปัจจัยเกี่ยวกับการจัดการองค์กร ซึ่งแต่ละตัวแปร ได้แบ่งปัจจัยย่อยออกเป็น ตัวแปรละ 7 ด้าน ดังนั้นสถิติที่สามารถสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้มากที่สุด คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เนื่องจากสถิติดังกล่าวเป็นสถิติที่ใช้สำหรับ

1. ศึกษาว่าปัจจัยหรือตัวแปรอิสระตัวใดที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม
2. ใช้ในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม อันเนื่องมาจากอิทธิพลของตัวแปรอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง เป็นการศึกษาระเบิดสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งจำนวน 237 กลุ่มตัวอย่าง

สถิติในการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายผลการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรโดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's Correlation Coefficient ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทำการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter) โดยใช้ค่า Tolerance และ VIF ทดสอบว่าเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multi Collinearity) ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้กำหนดใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r.	แทน	ค่าสถิติทดสอบความสัมพันธ์โดยค่าสถิติ Pearson's Correlation Coefficient Test
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง
- 4.3 ปัจจัยการจัดการองค์การของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง
- 4.4 ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง
- 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ในการแสดงผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	74	31.22
	หญิง	163	68.78
	รวม	237	100.00
อายุ	อายุ 20 - 30 ปี	23	9.70
	อายุ 31 - 40 ปี	102	43.05
	อายุ 41 - 50 ปี	89	37.55
	มากกว่า 50 ปี	23	9.70
	รวม	237	100.00
สถานภาพ	โสด	138	58.23
	สมรส	94	39.66
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	2.11
	รวม	237	100.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	12.24
	ปริญญาตรี	157	66.24
	สูงกว่าปริญญาตรี	51	21.52
	รวม	237	100.00
ตำแหน่งงาน	ผู้จัดการ	12	5.06
	หัวหน้างาน	65	27.43
	พนักงานปฏิบัติการ	160	67.51
	รวม	237	100.00
ระยะเวลาทำงาน	ต่ำกว่า 3 ปี	21	8.86
	จำนวน 3 - 5 ปี	103	43.46
	จำนวน 6 - 10 ปี	66	27.85
	มากกว่า 10 ปี	47	19.83
	รวม	237	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	23	9.70
	15,000 - 20,000 บาท	95	40.10
	20,001 - 30,000 บาท	79	33.33
	30,001 - 50,000 บาท	22	9.27
	มากกว่า 50,000 บาท	18	7.60
	รวม	237	100.00

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 237 ตัวอย่าง ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.78 และเพศชาย จำนวน 74 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.22

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีอายุ อายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 102 คน คิดเป็นร้อยละ 43.05 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.55 และ อายุ 20-30 ปี และมากกว่า 50 ปี โดยมีจำนวนเท่ากัน คือ 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.70

ด้านสถานภาพ พบว่า โสด มากที่สุด จำนวน 138 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.23 รองลงมา สมรส จำนวน 94 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.66 น้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.11

ด้านระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.24 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.52 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.24

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานปฏิบัติการ มากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.51 รองลงมา หัวหน้างาน จำนวน 65 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.43 และน้อยที่สุด คือ ผู้จัดการ จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.06

ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า จำนวน 3 - 5 ปี มากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.46 รองลงมา จำนวน 6 - 10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.85 และ รองลงมา คือ มากกว่า 10 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.83 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.86

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีรายได้ 15,000 - 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.10 รองลงมา คือ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.33 ลำดับต่อมา คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.70 รองลงมา คือ 30,001 - 50,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.27 และ น้อยที่สุด มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.60 ตามลำดับ

4.2 ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหารและ ด้านความมั่นคงในงาน มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.2 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐ
แห่งหนึ่ง โดยรวม

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
ด้านลักษณะงาน	3.70	0.64	มาก	6
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.67	0.66	มาก	7
ด้านความรับผิดชอบในงาน	3.79	0.57	มาก	2
ด้านความก้าวหน้า	3.71	0.60	มาก	5
ด้านความสำเร็จของงาน	3.74	0.64	มาก	4
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.88	0.61	มาก	1
ด้านความมั่นคงในงาน	3.78	0.55	มาก	3
ภาพรวม	3.75	0.49	มาก	

จากตาราง 4.2 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งพบว่า พนักงานเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, SD. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, SD. = 0.61) รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, SD. = 0.57) และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แต่อย่างไรก็ดี ก็พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$, SD. = 0.66)

ตาราง 4.3 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
มีหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอย่างชัดเจน	3.84	0.77	มาก	1
งานที่ท่านทำมีความท้าทายและได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.66	0.84	มาก	4
ปริมาณงานที่ทำเหมาะสมกับเวลาและทักษะความชำนาญ	3.73	0.84	มาก	2
มีการกำหนดเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสม	3.59	0.83	มาก	5
การทำงานของท่านมีอิสระในการตัดสินใจและร่วมแสดงความคิดเห็น	3.69	0.81	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	0.64	มาก	

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$, SD. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานเห็นด้วยต่อมีหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอย่างชัดเจนมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, SD. = 0.77) รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ทำเหมาะสมกับเวลาและทักษะความชำนาญ โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, SD. = 0.84) และพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ มีการกำหนดเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสม โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$, SD. = 0.83)

ตาราง 4.4 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (n = 237)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	SD.	แปลค่า	อันดับ
เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.65	0.75	มาก	3
ผลงานและความคิดเห็นเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.59	0.92	มาก	5
ผู้บังคับบัญชายอมรับในความสามารถและความสำเร็จ	3.65	0.89	มาก	4
ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่น่าเสนอ	3.82	0.77	มาก	1
สามารถนำเสนอแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน	3.67	0.87	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	0.66	มาก	

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, SD. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการที่ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่น่าเสนอมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, SD. = 0.77) รองลงมา คือ สามารถนำเสนอแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, SD. = 0.87) และปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ผลงานและความคิดเห็นเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, SD. = 0.92)

ตาราง 4.5 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านความรับผิดชอบในงาน (n = 237)

ด้านความรับผิดชอบในงาน	\bar{X}	SD.	แปลค่า	อันดับ
ปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.78	0.89	มาก	3
ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติ	3.92	0.77	มาก	2

ตาราง 4.5 (ต่อ)

ด้านความรับผิดชอบในงาน	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.05	0.72	มาก	1
มีแนวทางและรูปแบบการปฏิบัติงานชัดเจน	3.57	0.80	มาก	5
งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.63	0.64	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	0.57	มาก	

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, SD. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการที่ตนเองสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, SD. = 0.72) รองลงมา คือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติ โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, SD. = 0.77) และปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในงานที่พนักงานมีความเห็นด้วยด้วยน้อยที่สุด คือ มีแนวทางและรูปแบบการปฏิบัติงานชัดเจน ($\bar{x} = 3.57$, SD. = 0.80)

ตารางที่ 4.6 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านความก้าวหน้า (n = 237)

ด้านความก้าวหน้า	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
มีโอกาที่จะได้รับผิดชอบในงานที่สำคัญเพิ่มขึ้น	3.67	0.79	มาก	4
พึงพอใจที่มีโอกาสเข้าศึกษาอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์อย่างเพียงพอ	3.58	0.76	มาก	5
พึงพอใจในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในบริษัทเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.75	0.82	มาก	2
มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิมจากความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.68	0.80	มาก	3
มีโอกาที่จะก้าวหน้าในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ	3.85	0.79	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	0.60	มาก	

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, SD. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, SD. = 0.79) รองลงมา คือ พึงพอใจในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในบริษัทเป็นไปอย่างยุติธรรม โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, SD. = 0.82) และ ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ พึงพอใจที่มีโอกาสเข้าศึกษาอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์อย่างเพียงพอ โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, SD. = 0.76)

ตาราง 4.7 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร รัฐแห่งหนึ่ง ด้านความสำเร็จของงาน (n = 237)

ด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	SD.	แปลค่า	อันดับ
ทำงานสำเร็จตรงตามเป้าหมาย	3.82	0.85	มาก	2
ข้อเสนอแนะได้รับพิจารณาเพื่อนำไปปฏิบัติ	3.69	0.93	มาก	4
ได้กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานและทำได้สำเร็จ			มาก	5
เสมอ	3.63	0.87		
เมื่อพบปัญหาในการทำงานสามารถแก้ไขได้สำเร็จ	3.83	0.88	มาก	1
การประเมินผลงานที่สำเร็จอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ	3.72	0.85	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74	0.64	มาก	

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, SD. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการที่เมื่อพบปัญหาในการทำงานสามารถแก้ไขได้สำเร็จมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, SD. = 0.88) รองลงมา คือ ทำงานสำเร็จตรงตามเป้าหมาย โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, SD. = 0.85) และปัจจัยการปฏิบัติงาน

ด้านความสำเร็จของงานที่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ได้กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และทำได้สำเร็จเสมอ โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, SD. = 0.87)

ตาราง 4.8 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร รัฐแห่งหนึ่ง ด้านนโยบายและการบริหาร (n = 237)

ด้านนโยบายและการบริหาร	\bar{X}	SD.	แปลค่า	ลำดับ
การกำหนดกรอบหรือทิศทางการทำงานของบริษัท อย่างชัดเจน	3.85	0.81	มาก	5
การเสริมสร้างการพัฒนาขีดความสามารถของบริษัท มีการกำหนดกลยุทธ์และมีการควบคุมตรวจสอบไว้ อย่างชัดเจน	3.87	0.74	มาก	4
ดำเนินการได้สอดคล้องกับสภาวะความเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้น	3.88	0.88	มาก	3
ความสามารถในการปรับตัวในการดำเนินงานให้ สอดคล้องกับสภาพของธุรกิจและความเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้น	3.90	0.95	มาก	2
ความสามารถในการปรับตัวในการดำเนินงานให้ สอดคล้องกับสภาพของธุรกิจและความเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้น	3.90	0.87	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	0.61	มาก	

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, SD. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อความสามารถในการปรับตัวในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพของธุรกิจและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, SD. = 0.87) รองลงมา คือ ความสามารถในการปรับตัวในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพของธุรกิจและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, SD. = 0.95) และปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารที่พนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การกำหนดกรอบหรือทิศทางการทำงานของบริษัทอย่างชัดเจน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, SD. = 0.81)

ตาราง 4.9 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
รัฐแห่งหนึ่ง ด้านความมั่นคงในงาน (n = 237)

ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร	3.79	0.61	มาก	2
การให้สวัสดิการต่างๆที่ได้รับเหมาะสม เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเบี้ยขยัน	3.81	0.84	มาก	1
หลักประกันที่ได้รับจากการทำงานและมีอายุการทำงานระยะยาว	3.75	0.83	มาก	5
การรักษาความสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและองค์กร	3.77	0.69	มาก	4
ความเชื่อมั่นต่อตำแหน่งงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงาน	3.78	0.75	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	0.55	มาก	

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, SD. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการให้สวัสดิการต่างๆที่ได้รับเหมาะสม เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเบี้ยขยันมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, SD. = 0.84) รองลงมา คือ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, SD. = 0.61) และปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ หลักประกันที่ได้รับจากการทำงานและมีอายุการทำงานระยะยาว โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, SD. = 0.83)

4.3 ปัจจัยการจัดการองค์การของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านโครงสร้างของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.10 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์การของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง โดยรวม (n = 237)

ปัจจัยการจัดการองค์การ	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	3.58	0.66	มาก	7
ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่	3.63	0.59	มาก	5
ด้านโครงสร้างของงาน	3.75	0.56	มาก	3
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.78	0.53	มาก	1
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.61	0.62	มาก	6
ด้านการนิเทศงาน	3.66	0.63	มาก	4
ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน	3.77	0.53	มาก	2
ภาพรวม	3.68	0.52	มาก	

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการจัดการองค์การพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการจัดการองค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$, SD. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการจัดการองค์การด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, SD. = 0.53) รองลงมา คือ ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, SD. = 0.53) และปัจจัยการจัดการองค์การที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$, SD. = 0.66)

ตาราง 4.11 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์กรของพนักงาน
 ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (n = 237)

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
ได้รับรายได้ที่เพียงพอและเหมาะสม	3.69	0.86	มาก	1
รายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นอยู่ใน เกณฑ์ที่เหมาะสม	3.55	0.75	มาก	3
การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ที่ควรได้รับให้อย่าง เหมาะสม	3.49	0.95	มาก	5
รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และผลการ ปฏิบัติงาน	3.64	0.81	มาก	2
รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และ ความสามารถ	3.55	0.76	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	0.66	มาก	

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการจัดการ
 องค์กร ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการจัดการ
 องค์กร ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$, SD. = 0.66) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการได้รับรายได้ที่เพียงพอและเหมาะสม
 โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, SD. = 0.86) รองลงมา คือ รายได้ที่ได้รับ
 เหมาะสมกับหน้าที่และผลการปฏิบัติงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$, SD. =
 0.81) และปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่พนักงานมีความเห็นด้วย
 น้อยที่สุด คือ การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ที่ควรได้รับให้อย่างเหมาะสม โดยมีความเห็น
 ด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.49$, SD. = 0.95)

ตาราง 4.11 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์กรของพนักงาน ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ (n = 237)

ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
มีระบบเทคโนโลยีปฏิบัติงานที่ทันสมัย	3.62	0.71	มาก	4
การอบรมสัมมนาให้ความรู้ในระบบการปฏิบัติงาน	3.53	0.69	มาก	5
มีระบบและเทคโนโลยีในปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.70	0.81	มาก	1
การพัฒนาเทคโนโลยีการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.62	0.70	มาก	3
ความพร้อมในการนำใช้งานของระบบปฏิบัติงาน	3.69	0.84	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	0.59	มาก	

จากตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$, SD. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการมีระบบและเทคโนโลยีในปฏิบัติงานอย่างเพียงพอมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$, SD. = 0.81) รองลงมา คือ ความพร้อมในการนำใช้งานของระบบปฏิบัติงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, SD. = 0.84) และปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การอบรมสัมมนาให้ความรู้ในระบบการปฏิบัติงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, SD. = 0.69)

ตารางที่ 4.13 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์กรของพนักงาน ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านโครงสร้างของงาน (n = 237)

ด้านโครงสร้างของงาน	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	3.74	0.75	มาก	4
มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	3.70	0.71	มาก	5
การกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.78	0.64	มาก	1
มีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน	3.76	0.69	มาก	2
การบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.75	0.77	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	0.56	มาก	

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านโครงสร้างของงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านโครงสร้างของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, SD. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, SD. = 0.64) รองลงมา คือ มีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, SD. = 0.69) และปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านโครงสร้างของงานที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, SD. = 0.71)

ตาราง 4.14 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์กรของพนักงาน ณาการรัฐแห่งหนึ่ง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (n = 237)

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	\bar{X}	SD.	แปลค่า	อันดับ
แสงภายในแผนกมีความสว่างเพียงพอ	3.89	0.66	มาก	1
ระบบอากาศมีการถ่ายเทสะดวกสบาย	3.76	0.63	มาก	3
อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆในการทำงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.82	0.51	มาก	2
ระบบและรูปแบบการปฏิบัติงานภายในบริษัทสะดวกต่อการทำงาน	3.70	0.69	มาก	5
เทคโนโลยีและอุปกรณ์การปฏิบัติงานมีความทันสมัย	3.75	0.83	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	0.53	มาก	

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, SD. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อแสงภายในแผนกมีความสว่างเพียงพอมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, SD. = 0.66) รองลงมา คือ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆในการทำงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, SD. = 0.51) และปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่พนักงานเห็นด้วยน้อย

ที่สุด คือ ระบบและรูปแบบการปฏิบัติงานภายในบริษัทสะดวกต่อการทำงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, SD. = 0.69)

ตาราง 4.15 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์กรของพนักงาน ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (n = 237)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	SD.	แปลค่า	อันดับ
มีความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.59	0.79	มาก	4
เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ยอมรับว่าตนเองว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า	3.58	0.92	มาก	5
พึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมมากกว่าจะทำงานคนเดียว	3.62	0.82	มาก	3
เพื่อนร่วมงานมีส่วนที่ก่อให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงาน	3.63	0.75	มาก	1
เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน	3.62	0.73	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	0.62	มาก	

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, SD. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อเพื่อนร่วมงานมีส่วนที่ก่อให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, SD. = 0.75) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, SD. = 0.73) และปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ยอมรับว่าตนเองว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, SD. = 0.92)

ตาราง 4.16 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์กรของพนักงาน ณาการรัฐแห่งหนึ่ง ด้านการนิเทศงาน (n = 237)

ด้านการนิเทศงาน	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
การประชุมและฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง	3.56	0.80	มาก	5
การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและชัดเจน	3.64	0.86	มาก	4
การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ในการปฏิบัติงาน	3.69	0.74	มาก	2
การจัดกิจกรรมก่อให้เกิดการเรียนรู้ในระบบการปฏิบัติงาน	3.67	0.86	มาก	3
การสนับสนุนพนักงานให้เข้าฝึกอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์และเรียนต่อ	3.73	0.84	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	0.63	มาก	

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านการนิเทศงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านการนิเทศงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, SD. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการสนับสนุนพนักงานให้เข้าฝึกอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์และเรียนต่อมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, SD. = 0.84) รองลงมา คือ การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, SD. = 0.74) และปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านการนิเทศงานที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การประชุมและฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, SD. = 0.80)

ตาราง 4.17 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการจัดการองค์กรของพนักงาน
ธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน (n = 237)

ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD.	แปลค่า	อันดับ
มีระบบเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	3.81	0.78	มาก	2
การอบรมสัมมนาให้ความรู้ในระบบการปฏิบัติงาน	3.92	0.75	มาก	1
มีระบบและเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.70	0.75	มาก	4
การพัฒนาเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินธนาคารอยู่เสมอ	3.68	0.66	มาก	5
ความพร้อมในการใช้งานของระบบในการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงิน	3.73	0.78	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	0.53	มาก	

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, SD. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อการอบรมสัมมนาให้ความรู้ในระบบการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, SD. = 0.75) รองลงมาคือ มีระบบเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, SD. = 0.78) และปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงานที่พนักงานมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การพัฒนาเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินธนาคารอยู่เสมอ โดยมีความเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$, SD. = 0.66)

4.4 ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง สรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

ตาราง 4.18 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง (n = 237)

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD.	แปลค่า	อันดับ
กลัวทำงานผิดพลาด	3.11	0.49	ปานกลาง	16
รู้สึกหงุดหงิด	3.14	0.54	ปานกลาง	15
มีความวุ่นวายใจ	3.38	0.72	ปานกลาง	6
รู้สึกเหนื่อยท้อแท้	3.33	0.84	ปานกลาง	10
รู้สึกเบื่องานที่ทำ	3.34	0.78	ปานกลาง	9
รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	3.62	0.67	มาก	1
ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้งสองข้าง	3.59	0.92	มาก	2
รู้สึกคับข้องใจ	3.23	0.64	ปานกลาง	13
ทำอะไร ไม่ค่อยได้	3.52	0.74	มาก	3
คิดอะไรไม่ออก	3.30	0.69	ปานกลาง	11
ตำหนิตัวเองในเรื่องต่าง ๆ	3.40	0.78	ปานกลาง	5
รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า	3.41	0.71	มาก	4
รู้สึกไม่มีแรงหรือเชื่องช้าในการทำงาน	3.36	0.71	ปานกลาง	8
มีความลำบากในการตัดสินใจ	3.23	0.62	ปานกลาง	14
รู้สึกหมดหวังในชีวิต	3.30	0.67	ปานกลาง	12
มีอาการหัวใจแรง	2.39	0.74	น้อย	18
รู้สึกสับสน	3.37	0.64	ปานกลาง	7
รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.48	0.67	น้อย	17
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	0.70	ปานกลาง	

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง โดยภาพรวม พบว่า พนักงานมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, SD. = 0.70) โดยเมื่อพิจารณาเป็นระดับความเครียดพบว่า

1) กลุ่มมีอาการความเครียดอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยสูงสุด รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้งสองข้าง (มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92), จำอะไรไม่ค่อยได้ (มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) และ รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า (มีค่าเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71)

2) กลุ่มมีอาการความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 12 ด้าน เรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ตำหนิตัวเองในเรื่องต่างๆ (มีค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78), มีความวุ่นวายใจ (มีค่าเฉลี่ย 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72), รู้สึกสับสน (มีค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64), รู้สึกไม่มีแรงหรือเหนื่อยซ้ำในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ย 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71), รู้สึกเบื่องานที่ทำ (มีค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78), รู้สึกเหนื่อยหอบหืด (มีค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84), รู้สึกหมดหวังในชีวิต (มีค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67), คิดอะไรไม่ออก (มีค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69), มีความลำบากในการตัดสินใจ (มีค่าเฉลี่ย 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62), รู้สึกคับข้องใจ (มีค่าเฉลี่ย 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64), รู้สึกหงุดหงิด (มีค่าเฉลี่ย 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) และกลัวทำงานผิดพลาด (มีค่าเฉลี่ย 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49)

3) กลุ่มมีอาการความเครียดอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ รู้สึกเหนื่อยง่าย (มีค่าเฉลี่ย 2.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) และน้อยที่สุด มีอาการหัวใจแรง (มีค่าเฉลี่ย 2.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) ตามลำดับ

ตาราง 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละกลุ่มระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

กลุ่มระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มระดับน้อย	8	3.38
กลุ่มระดับปานกลาง	153	64.55
กลุ่มระดับมาก	76	32.07
รวม	237	100.00

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ราชการรัฐแห่งหนึ่ง โดยส่วนใหญ่มีภาวะความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 153 คน คิด เป็น ร้อยละ 64.55 รองลงมา กลุ่มมีภาวะความเครียดอยู่ในระดับมาก จำนวน 76 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.02 ส่วนน้อยคือกลุ่มมีภาวะความเครียดอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.38 ตามลำดับ

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานราชการรัฐแห่งหนึ่ง

สำหรับสมมติฐานที่ 1 ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการรัฐแห่งหนึ่ง ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter) ใช้ค่า Tolerance และ VIF ทดสอบว่าเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multi Collinearity) ประมวลผล ข้อมูลโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สรุปผลได้ดังนี้

ตาราง 4.20 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการรัฐแห่งหนึ่ง (n = 237)

ตัวแปร	ด้าน ลักษณะ งาน	ด้านการ ได้รับ การ ยอมรับ นับถือ	ด้านความ รับผิดชอบ ในงาน	ด้าน ความ ก้าวหน้า	ด้านความ สำเร็จ ของงาน	ด้าน นโยบาย และการ บริหาร	ด้านความ มั่นคง ในงาน	ความเครียด ในการ ปฏิบัติงาน
ด้านลักษณะงาน	1.000	0.661 0.000**	0.767 0.000**	0.622 0.000**	0.571 0.000**	0.542 0.000**	0.578 0.000**	0.615 0.000**
ด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือ		1.000	0.631 0.000**	0.558 0.000**	0.598 0.000**	0.407 0.000**	0.696 0.000**	0.519 0.000**
ด้านความ รับผิดชอบในงาน			1.000	0.596 0.000**	0.651 0.000**	0.541 0.000**	0.597 0.000**	0.552 0.000**
ด้านความก้าวหน้า				1.000	0.645 0.000**	0.619 0.000**	0.647 0.000**	0.472 0.000**

ตาราง 4.20 (ต่อ)

ตัวแปร	ด้าน ลักษณะ งาน	ด้านการ ได้รับ การ ยอมรับ นับถือ	ด้านความ รับผิดชอบ ในงาน	ด้าน ความ ก้าวหน้า	ด้านความ สำเร็จ ของงาน	ด้าน นโยบาย และการ บริหาร	ด้านความ มั่นคง ในงาน	ความ เครียดใน การ ปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จ ของงาน					1.000	0.473	0.653	0.484
ด้านนโยบายและ การบริหาร						0.000**	0.000**	0.000**
ด้านความมั่นคงใน งาน							1.000	0.417
ความเครียดในการ ปฏิบัติงาน								0.000**
								1.000

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 * อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหารและ ด้านความมั่นคงในงาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่าง 0.407 – 0.767 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในเชิงบวกและน้อยกว่า 0.80 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆไว้

ตาราง 4.21 แสดงวิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ด้านลักษณะงาน	0.332	3.013
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.394	2.537
ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.330	3.034
ด้านความก้าวหน้า	0.400	2.498
ด้านความสำเร็จของงาน	0.424	2.356
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.538	1.860
ด้านความมั่นคงในงาน	0.372	2.688

ผลการวิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งไม่เกิดปัญหา ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หรือ Multicollinearity โดยมีค่าพื้นที่นอกเหนือจากความแปรปรวนระหว่างตัวแปรอิสระหรือค่า Tolerance ระหว่าง 0.332 – 0.538 > 0.10 และ ตัวชี้วัดความเฝ้าของความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์ หรือ ค่า VIF ระหว่าง 1.860 – 3.034 < 10.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวเป็นอิสระกัน

จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งและปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันตรงตามเกณฑ์ จึงนำมาทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เลือกตัวแปรโดยวิธีวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) เพื่ออธิบายการเลือกตัวแปรอิสระปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง แสดงผลดังตาราง 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง (n = 237)

Model (ปัจจัยในการปฏิบัติงาน)	Unstandardized		Standardized	t.	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.641	0.144		11.425	0.000
ด้านลักษณะงาน	0.205	0.049	0.365	4.178	0.000*
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.070	0.043	0.128	1.601	0.011*
ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.046	0.055	0.074	0.844	0.400
ด้านความก้าวหน้า	0.011	0.047	0.018	0.232	0.816
ด้านความสำเร็จของงาน	0.059	0.043	0.106	1.377	0.017*
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.037	0.040	0.063	0.916	0.360
ด้านความมั่นคงในงาน	0.003	0.054	0.005	0.059	0.953

R. = 0.648 R Square = 0.421 R Square Adjusted (R²) = 40.30% (0.403)
 F-statistics = 23.740 Sig. = 0.000 Durbin-Watson = 1.904

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 4.22 ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในระดับปานกลาง โดยมีค่า R เท่ากับ 0.648 และมีค่า R Square หรือค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระหรือปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งที่ 0.421 และมีค่าสัมประสิทธิ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม ร้อยละ 40.30 (Adjusted R Square = 0.403) โดยผลการทดสอบค่าสถิติค่า F-statistics เท่ากับ 23.740 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 < 0.05 กล่าวได้ว่า มีตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบความคลาดเคลื่อนมีค่าของ Durbin-Watson เท่ากับ 1.904 > 1.50 แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูงไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวแปร

(Autocorrelation) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมีค่าคงที่ เท่ากับ 1.641 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.144 โดยปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. < 0.05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จของงาน สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านคุณลักษณะงาน มีค่า $t = 4.178$, Sig. = 0.000 < 0.05, Beta = 0.365 กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรือ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งโดยการเปลี่ยนแปลงในด้านคุณลักษณะของงาน เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.365 หน่วยมาตรฐาน

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า $t = 1.601$, Sig. = 0.011 < 0.05, Beta = 0.128 กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรือ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งโดยการเปลี่ยนแปลงในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.128 หน่วยมาตรฐาน

ด้านความสำเร็จของงาน มีค่า $t = 1.3787$, Sig. = 0.017 < 0.05, Beta = 0.106 กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรือ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งโดยการเปลี่ยนแปลงในด้านความสำเร็จของงาน เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.106 หน่วยมาตรฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งโดยด้านคุณลักษณะของงาน มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ โดยผลทดสอบแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 40.30% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

สำหรับสมมติฐานที่ 2 ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งจำกัดใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เลือکتัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter) ใช้ค่า Tolerance และ VIF ทดสอบว่าเกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multi Collinearity) ประมวลผลข้อมูลโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สรุปผลได้ดังนี้

ตาราง 4.23 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง (n = 237)

ตัวแปร	ด้านค่า ตอบแทน และ ผลประโยชน์	ด้านแบ่ง อำนาจตาม ตำแหน่งหน้าที่	ด้าน โครงสร้าง ของงาน	ด้าน สภาพ แวดล้อม ทำงาน	ด้าน ความสัมพันธ์ กับเพื่อน ร่วมงาน	ด้าน การ นิเทศ งาน	ด้าน ระบบและ เทคโนโลยี การ ปฏิบัติงาน	ด้าน ความเครียด ในการ ปฏิบัติงาน
ด้าน ค่าตอบแทน และ ผลประโยชน์	1.000	0.791	0.681	0.814	0.809	0.708	0.650	0.387
ด้านแบ่ง อำนาจตาม ตำแหน่งหน้าที่		1.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
ด้านโครงสร้าง ของงาน			1.000	0.705	0.860	0.771	0.764	0.703
ด้าน สภาพแวดล้อม การทำงาน				1.000	0.800	0.779	0.748	0.495
ด้าน ความสัมพันธ์ กับเพื่อน ร่วมงาน					1.000	0.719	0.723	0.480
ด้านกรนิเทศ งาน						1.000	0.674	0.484
ด้านระบบ เทคโนโลยีการ ปฏิบัติงาน							1.000	0.415
ความเครียดใน การปฏิบัติงาน								1.000

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 * อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 4.23 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์กร มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์ ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านโครงสร้างของงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยระหว่าง 0.415 – 0.860 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในเชิงบวก และน้อยกว่า 0.80 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมาก ไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆไว้

ตาราง 4.24 แสดงวิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

ปัจจัยการจัดการองค์กร	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	0.253	3.955
ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่	0.214	4.667
ด้านโครงสร้างของงาน	0.283	3.534
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.146	6.846
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.248	4.028
ด้านการนิเทศงาน	0.324	3.090
ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน	0.368	2.719

จากตาราง 4.24 ผลการวิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งพบว่า ไม่เกิด ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หรือ Multicollinearity โดยมีค่าพื้นที่นอกเหนือจากความแปรปรวนระหว่างตัวแปรอิสระหรือค่า Tolerance ระหว่าง 0.146– 0.368 > 0.10 และตัวชี้วัดความ फैอของความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์ หรือ ค่า VIF ระหว่าง 2.719 – 6.846 < 10.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวเป็นอิสระกัน

จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งและปัญหาความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งพบว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันตรงตามเกณฑ์ จึงนำมาทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เลือกตัวแปรโดยวิธีวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) เพื่ออธิบายการเลือกตัวแปรอิสระปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง แสดงผลดังตาราง 4.25

ตาราง 4.25 แสดงผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง (n = 100)

Model (ปัจจัยการจัดการองค์กร)	Unstandardized		Standardized	t.	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.847	0.148		12.516	0.000
ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	-0.101	0.057	-0.188	-1.790	0.075
ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่	0.010	0.070	0.017	0.148	0.883
ด้านโครงสร้างของงาน	0.312	0.063	0.490	4.939	0.000*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.022	0.093	0.032	0.235	0.815
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.115	0.061	0.198	1.867	0.006*
ด้านการนิเทศงาน	0.079	0.053	0.140	1.506	0.133
ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน	-0.060	0.059	-0.089	-1.022	0.308

R. = 0.602 R Square = 0.362 R Square Adjusted (R²) = 34.30% (0.343)
F-statistics = 18.577 Sig. = 0.000 Durbin-Watson = 1.538

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 4.25 ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีค่า R เท่ากับ 0.602 และมีค่า R Square หรือ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระหรือปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งที่ 0.362 และมีค่าสัมประสิทธิ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสม ร้อยละ 34.30 (Adjusted R Square = 0.343) โดยผลการทดสอบค่าสถิติค่า F-statistics เท่ากับ 18.577 และค่า Sig. เท่ากับ

0.000 < 0.05 กล่าวได้ว่า มีตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบความคลาดเคลื่อนมีค่าของ Durbin-Watson เท่ากับ 1.538 > 1.50 แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูงไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวแปร (Autocorrelation) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมีค่าคงที่ เท่ากับ 1.847 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.148 โดยปัจจัยการจัดการองค์กรมีค่า Sig. < 0.05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างของงาน และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านโครงสร้างของงาน มีค่า t. = 4.939, Sig. = 0.000 < 0.05, Beta = 0.490 กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรือ ปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านโครงสร้างของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งโดยการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของงาน เพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.490 หน่วยมาตรฐาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า t. = 1.867, Sig. = 0.006 < 0.05, Beta = 0.198 กล่าวได้ว่าเป็นการยอมรับ H1 หรือ ปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งโดยการเปลี่ยนแปลงในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มสูงขึ้น 1 หน่วยมาตรฐานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.198 หน่วยมาตรฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์กร ได้แก่ ด้านโครงสร้างของงาน และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง โดยด้านโครงสร้างของงาน มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ โดยผลทดสอบแสดงให้เห็นว่าปัจจัยการจัดการองค์กรมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 34.30% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความเครียดของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

ระเบียบวิธีวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งจำนวน 237 ตัวอย่าง หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยแนวคิดการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่ศึกษา ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่มากกว่า 5% ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือตามแนวคิดของครอนบาค (Cronbach Alpha Formula) จำนวน 30 ตัวอย่าง ทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือว่ามีความเชื่อถือในระดับสูงมีค่าการทดสอบที่ 0.946 และได้ผลทดสอบการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ 0.847

การรวบรวม ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้า ศึกษาด้วยตนเอง และรวบรวมข้อมูลจากบทความและงานเอกสารที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กร แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อมูลจากธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดในงานวิจัย ข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบโดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการกรอกด้วยตนเองและรวบรวมแบบสอบถามและนำมาลงรหัส หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลและใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับงานวิจัย สถานที่ในการเก็บข้อมูลคือพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งสาขาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สถิติในการวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายผลการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ สถิติที่ใช้ สถิติ

ทดสอบความสัมพันธ์แบบ Multiple Regression Analysis เพื่อทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ใช้วิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีการเลือกแบบคัดเลือกเข้า (Enter Regression) โดยทำการทดสอบความคลาดเคลื่อนจากวิธีของ Durbin-Watson และวิเคราะห์การปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) จากค่า Tolerance และ ค่า VIF (Variance Inflation Factor) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย สรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์งานวิจัยนำมาสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด รองลงมา อายุ 41 – 50 ปี มีสถานภาพโสด ร้อยละ 58.23 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ตำแหน่งงาน พนักงานปฏิบัติการ มีระยะเวลาในการทำงานจำนวน 3 - 5 ปี มากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท มากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง โดยรวมพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการมีหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอย่างชัดเจน รองลงมา ปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาและทักษะความชำนาญ รองลงมา การทำงานของท่านมีอิสระในการตัดสินใจและร่วมแสดงความคิดเห็น, งานที่ท่านทำมีความท้าทายและได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีการกำหนดเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสม

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย โดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการที่ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่นำเสนอ รองลงมา สามารถนำเสนอแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน รองลงมา ผู้บังคับบัญชา

ยอมรับในความสามารถและความสำเร็จ กับ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุด คือ ผลงานและความคิดเห็นเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

2.3 ด้านความรับผิดชอบในงานพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติ รองลงมา ปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่, งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และน้อยที่สุด มีแนวทางและรูปแบบการปฏิบัติงานชัดเจน

2.4 ด้านความก้าวหน้าพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมากโดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิมากที่สุด รองลงมา พึงพอใจในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในบริษัทเป็นไปอย่างยุติธรรม, มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิมจากความสามารถในการปฏิบัติงาน, มีโอกาสที่จะได้รับผิดชอบในงานที่สำคัญเพิ่มขึ้น และน้อยที่สุด พึงพอใจที่มีโอกาสเข้าศึกษาอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์อย่างเพียงพอ

2.5 ด้านความสำเร็จของงานพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการที่เมื่อพบปัญหาในการทำงานสามารถแก้ไขได้สำเร็จมากที่สุด รองลงมา ทำงานสำเร็จตรงตามเป้าหมาย, การประเมินผลงานที่สำเร็จอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ, ข้อเสนอแนะได้รับพิจารณาเพื่อนำไปปฏิบัติ, และน้อยที่สุด ได้กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานและทำได้สำเร็จเสมอ

2.6 ด้านนโยบายและการบริหารพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสภาวะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับความสามารถในการปรับตัวในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพของธุรกิจและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมากที่สุด รองลงมา มีการกำหนดกลยุทธ์และมีการควบคุมตรวจสอบได้อย่างชัดเจน มี การเสริมสร้างการพัฒนาขีดความสามารถของบริษัท และการกำหนดกรอบหรือทิศทางการทำงานของบริษัทอย่างชัดเจน

2.7 ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการให้สวัสดิการต่างๆที่ได้รับเหมาะสม เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเบี้ยขยันมากที่สุด รองลงมา ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคาร, ความเชื่อมั่นต่อตำแหน่งงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงาน, การรักษาความสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และองค์กร และหลักประกันที่ได้รับจากการทำงานและมีอายุการทำงานระยะยาว

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการจัดการองค์กร พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยต่อด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมากที่สุด รองลงมา ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างของงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ตามลำดับ สรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการได้รับรายได้ที่เพียงพอและเหมาะสมมากที่สุด รองลงมา รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และผลการปฏิบัติงาน รองลงมา รายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม กับ รายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ และการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ที่ควรได้รับให้เหมาะสม

3.2 ด้านแบ่งอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมากโดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการมีระบบและเทคโนโลยีในปฏิบัติงานอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ความพร้อมในการนำใช้งานของระบบปฏิบัติงาน, มีระบบเทคโนโลยีปฏิบัติงานที่ทันสมัย กับ การพัฒนาเทคโนโลยีการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และการอบรมสัมมนาให้ความรู้ในระบบการปฏิบัติงาน

3.3 ด้านโครงสร้างของงานพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากที่สุด รองลงมา มีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน, การบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ, มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก มีโดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อแสงภายในแผนกมีความสว่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆในการทำงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ, ระบบอากาศมีการถ่ายเทสะดวกสบาย, เทคโนโลยีและอุปกรณ์การปฏิบัติงานมีความทันสมัย และระบบและรูปแบบการปฏิบัติงานภายในบริษัทสะดวกต่อการทำงาน

3.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อเพื่อนร่วมงานมีส่วนที่ก่อให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา ฟังพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมมากกว่าจะทำงานคน

เดียวกับ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน, มีความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ยอมรับว่าตนเองว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า

3.6 ด้านการนิเทศงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการสนับสนุนพนักงานให้เข้าฝึกอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์และเรียนต่อมากที่สุด รองลงมา การจัดอบรมและสัมมนาให้ความรู้ในการปฏิบัติงาน, การจัดกิจกรรมก่อให้เกิดการเรียนรู้ในระบบการปฏิบัติงาน, การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและชัดเจน และการประชุมและฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง

3.7 ด้านระบบและเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมากโดยพนักงานมีความเห็นด้วยต่อการอบรมสัมมนาให้ความรู้ในระบบการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา มีระบบเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน, ความพร้อมในการใช้งานของระบบในการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงิน, มีระบบและเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างเพียงพอ และการพัฒนาเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินธนาคารอยู่เสมอ

4. จากผลการวิเคราะห์ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง โดยภาพรวมพบว่า มีภาวะความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 โดยส่วนใหญ่มีภาวะความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 64. รองลงมา กลุ่มมีภาวะความเครียดอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 37.02 และ กลุ่มมีภาวะความเครียดอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 3.38 แยกเป็นกลุ่มตามระดับความเครียดได้ดังนี้

4.1 กลุ่มมีอาการความเครียดอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยสูงสุด รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้งสองข้าง จำอะไรไม่ค่อยได้ และ รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

4.2 กลุ่มมีอาการความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 12 ด้าน เรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ดำเนินตัวเองในเรื่องต่างๆ มีความวุ่นวายใจ รู้สึกสับสน รู้สึกไม่มีแรงหรือเซื่องช้าในการทำงาน รู้สึกเบื่องานที่ทำ รู้สึกเหนื่อยท้อแท้ รู้สึกหมดหวังในชีวิตคิดอะไรไม่ออก มีความลำบากในการตัดสินใจ รู้สึกคับข้องใจ รู้สึกหงุดหงิด และกลัวทำงานผิดพลาด

4.3 กลุ่มมีอาการความเครียดอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ รู้สึกเหนื่อยง่าย และน้อยที่สุด มีอาการหัวใจแรง

5. จากผลวิจัยนำมาสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งโดยด้านคุณลักษณะของงาน มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ โดยผลทดสอบแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 40.30% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ว่า ปัจจัยการจัดการองค์กร ได้แก่ ด้านโครงสร้างของงาน และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งโดยด้านโครงสร้างของงาน มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ โดยผลทดสอบแสดงให้เห็นว่าปัจจัยการจัดการองค์กรมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 34.30% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลวิจัยปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งสูงสุด ดังนั้นสำหรับการวางแผนเกี่ยวกับการกำหนดภาระหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานให้เหมาะสม เพื่อป้องกันความเครียดจากการทำงาน มีแนวทางดังนี้

- 1.1 ควรพิจารณาการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอย่างชัดเจนในแต่ละหน้าที่ โดยในการมอบหมายงานพิเศษเพิ่มเติม ต้องพิจารณาถึงความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน และต้องไม่มอบหมายงานพิเศษนอกเหนือตำแหน่งงานมากเกินไป จนพนักงานไม่สามารถบริหารจัดการงานที่ได้รับได้ทันเวลา

1.2 ในการกำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละงาน ผู้บริหารควรพิจารณาระยะเวลาในการทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มอบหมายให้พนักงานทำ เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความกดดันจนเกินไป

1.3 ในการมอบหมายงาน ควรมีการพิจารณาขอบข่ายงานที่มีความท้าทายและได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีการกำหนดเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ลดความเบื่อหน่ายต่องานที่ทำ

1.4 ควรเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น มีการสนับสนุนให้พนักงานไปอบรม เรียนต่อ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

1.5 ควรมีการปรับปรุงงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ มลภาวะทางกลิ่นให้มีความเหมาะสม ไม่รบกวนสมาธิในการทำงานของพนักงาน

2. จากผลวิจัยปัจจัยการจัดการองค์กร ด้านโครงสร้างของงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งสูงสุด ดังนั้นสำหรับการวางแผนการจัดการองค์กรให้เหมาะสม เพื่อป้องกันความเครียดจากการทำงาน มีแนวทางดังนี้

2.1 ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีการประกาศให้พนักงานทุกคนได้รับทราบเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรอย่างชัดเจน และเท่าเทียมกัน

2.2 ควรพิจารณาผลตอบแทนที่พนักงานแต่ละคนได้รับให้มีความเหมาะสมกับภาระงานของพนักงานอย่างเท่าเทียม

2.3 ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีความเติบโตในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ โดยต้องมีการแจ้งเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานอย่างชัดเจน และผลการพิจารณาต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งจำแนกตามลักษณะงาน หรือตำแหน่งงาน เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานว่ามีความแตกต่างในลักษณะใด เพื่อผลการศึกษาจะใช้เป็นประโยชน์ในการจัดการและวางแผนการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานและสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะความเครียดและทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งเพื่อผลการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่งในภาพรวม



บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2552). ระดับของความเครียดในการทำงาน. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ วิจิตรทัศนกิจ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินดารัตน์ บุตรจินดา. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงาน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฉัตรชัย พุกษ์อำนวย. (2557). การศึกษาแนวทางการบริหารธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) (The Study on Business Management method case RS Public Company Limited). วิทยานิพนธ์ดุริยางคศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคีตวิจัยและพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชลนที ลีตุ. (2556). การเปรียบเทียบความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดระหว่างพนักงานในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง และพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพฯ. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชลนิตา พรหมเผือก. (2554). การกำหนดสมรรถนะเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์นวัตกรรมและการจัดการความรู้. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความรู้, วิทยาลัยศิลปะ สื่อและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูชัย สมितिไกร. (2552). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐาปนี วังกานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

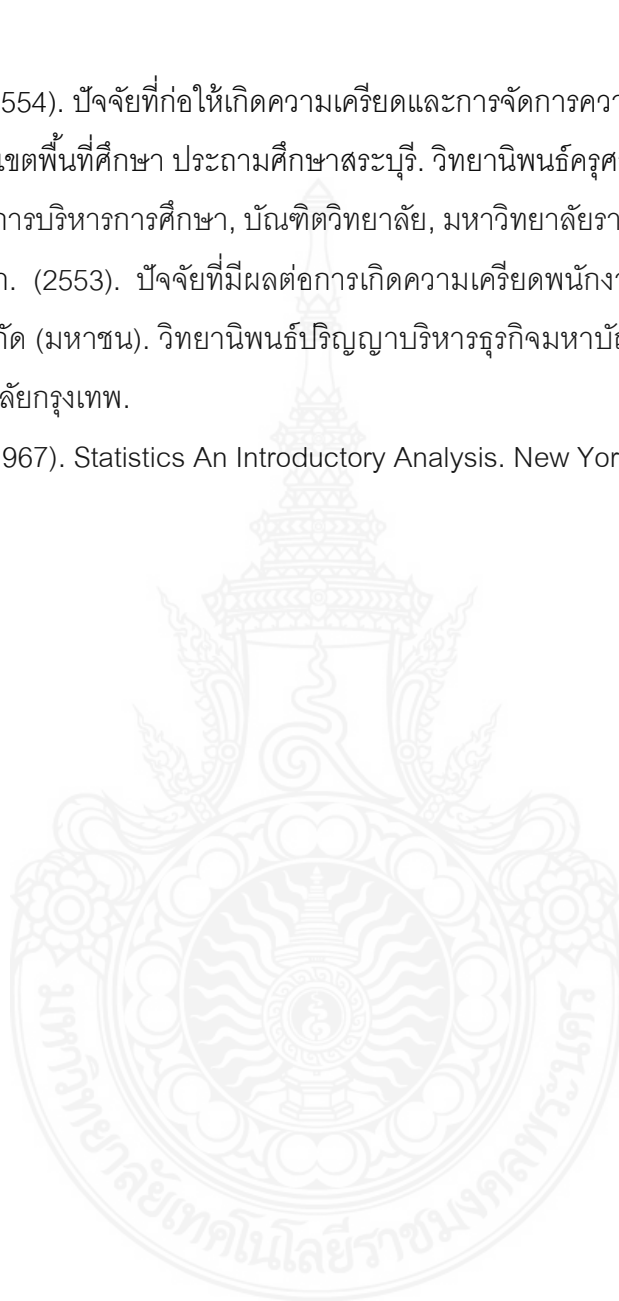
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และ อริสรา เสยานนท์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. ภัณฑิทวีทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2553). กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2556). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). การจัดการสมัยใหม่ = Modern Management. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัท ทริบเพิ้ลกรุ๊ป.
- ประภาส ใจวังผา. (2547). ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เรือนจำ กรณีศึกษา เรือนจำกลางเชียงใหม่. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.ม.ป.ท.
- ปิติมา ัญญาหาร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม กรณีศึกษา เรือนจำพิเศษธนบุรีและทัณฑสถานธนบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรทิพย์ สุตติยะ. (2550). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, ภัณฑิทวีทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชราภรณ์ โพธิสัย. (2556). สภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนในโรงเรียนบ้านนาค่านาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ. สืบค้นจาก : http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57990206.pdf
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พุฒิพงศ์ เขียมสินธร. (2552). แนวทางการบริหารจัดการของธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารรัชภาคย์ (น.78-87).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รัตติยา วิจิตรวงษ์. (2546). ความเครียดของบุคลากรโรงเรียนพลนิชยกการตะวันออกเฉียงใต้ จังหวัดชลบุรี.
งานนิพนธ์ (กศ.ม.). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2552). แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา.
กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.
- วีระ ไชยศรีสุข. (2553). สุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : ต้นอ่อน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2555). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). องค์การและการจัดการ. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
ศูนย์วิเคราะห์ธนาคารธนาคาร. (2559). การรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด. กรุงเทพฯ:
ศูนย์วิเคราะห์ธนาคารธนาคาร.
- สมคิด บางโม. (2555). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สมยศ นาวิกาน. (2544). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ. บรรณกิจ.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2552). ความเครียดจากการทำงาน. กรุงเทพฯ:
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภา เครือเนตร. (2552). บริหารสุขภาพจิตพิชิตความเครียด. กรุงเทพฯ: เค็ดไทย.
- สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์. (2550). สาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร
โรงพยาบาลผลิตภัณฑ์แพทย์ ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไหมไทย ไชยพันธ์. (2556). จิตวิทยา : แนวคิดทฤษฎีการศึกษาการปรับพฤติกรรมในชั้นเรียน.
วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (น.151-161).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อนงค์ สังข์น้อย. (2554). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและการจัดการความเครียดของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษา ประถมศึกษาสระบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- อุทุมพร เมืองนามา. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดพนักงานธนาคารธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.



ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ - นามสกุล	กิตติมา ศรีพิทักษ์	
วัน เดือน ปีเกิด	24 มิถุนายน 2531	
ภูมิลำเนา	อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง	
ประวัติการศึกษา		
วุฒิมัธยมศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จ
ปริญญาตรี	คณะบริหารธุรกิจ	2553
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี	
	ราชมงคลพระนคร	

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พนักงานบริการลูกค้า 6

ธนาคารออมสินสาขาปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

