

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

นางสาวณัฐวัลย์ ยะคำดุก

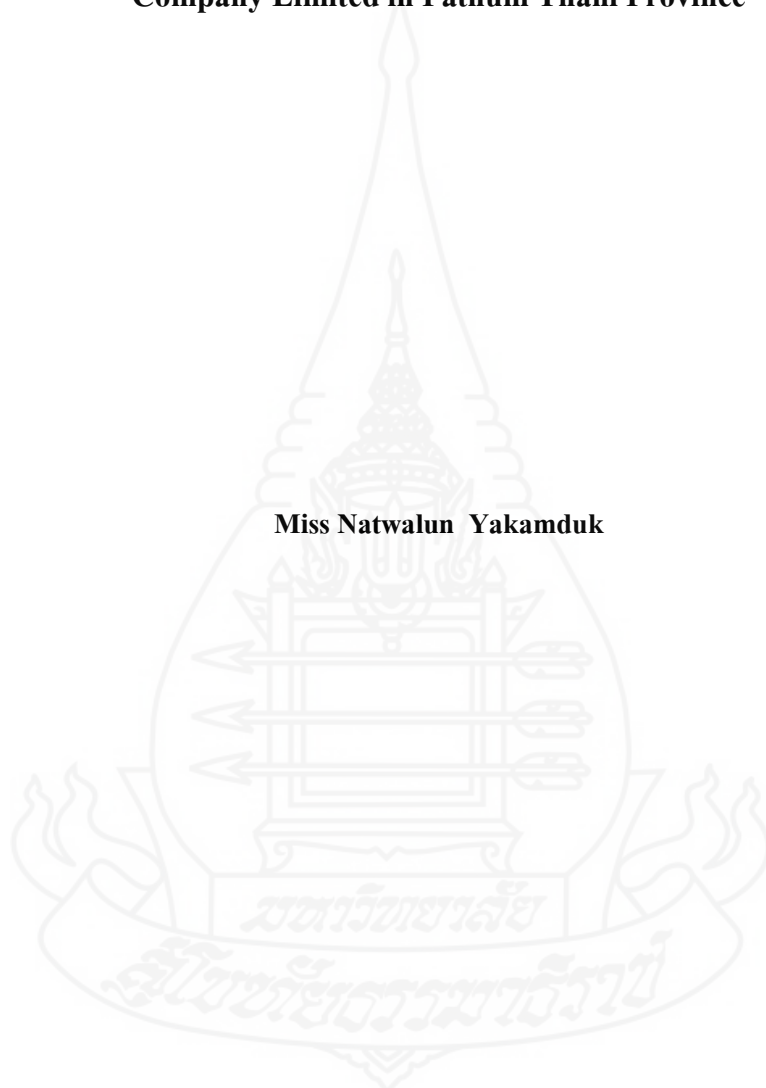


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Factor Affecting Work Stress of Employee at Bangkok Bank Public  
Company Limited in Pathum Thani Province**

**Miss Natwalun Yakamduk**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2013



**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

**ผู้ศึกษา** นางสาวณัฐวดี ษะคำคูก รหัสนักศึกษา 2543006817 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทรสว่าง **ปีการศึกษา** 2556

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี และ (2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 300 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 171 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร และด้านความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน ด้านลักษณะองค์กร และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อยู่ในระดับน้อย และ (2) พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านสถานภาพสมรส อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัว มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดปทุมธานี

**Independent Study title:** Factor Affecting Work Stress of Employee at Bangkok Bank Public Company Limited in Pathum Thani Province

**Author:** Miss Natwalun Yakamduk; **ID:** 2543006817; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Rochaporn Chansawang, Assistant Professor;

**Academic year:** 2013

### **Abstract**

The objectives of this study were: (1) to study stress caused by factors in working of Bangkok Bank Staff in Pathum Thani Province; and (2) to compare stress caused by factors in working of Bangkok Bank Staff in Pathum Thani Province, classified by personal factors.

The sample group of this survey research consisted of 171 out of 300 staff of Bangkok Bank in Pathum Thani province, selected by using Yamane Taro formulation. A constructed questionnaire was used as a tool to collect data. The statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The research results revealed that: (1) the stress caused by factors in working of Bangkok Bank staff in Pathum Thani Province was overall at a moderate level. As for individual factors, it was found that job description, duty and role in organization and imbalance between working life and personal life were at a moderate level, while personal relationship with colleagues was at a low level; and (2) different personal factors gave rise to different factors of causes of stress at work. Marital status, age, job description, position, duration of work, average monthly income were correlated, with a statistical significance at the level of .05.

**Keywords:** Factors affecting work stress, Bangkok Bank Public Company Limited, Pathum Thani Province.

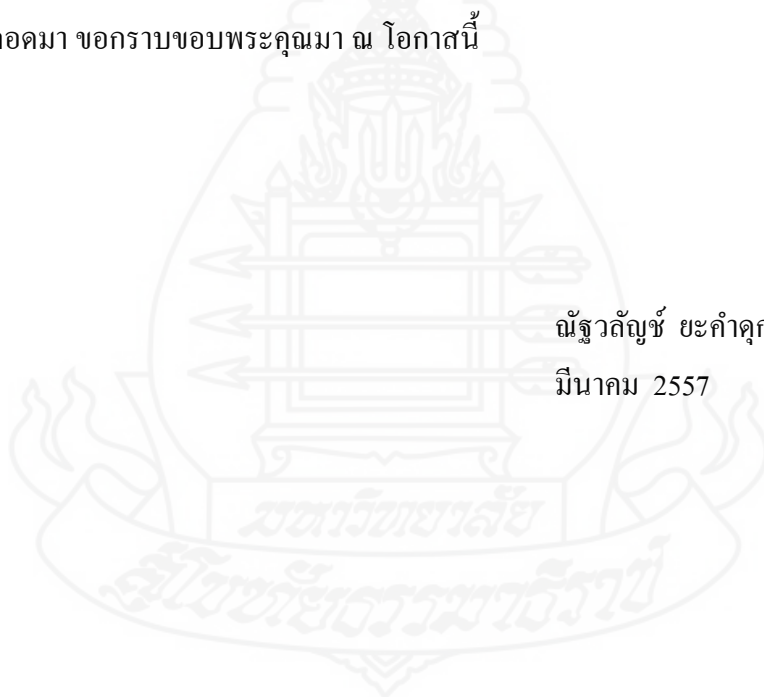
## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณครอบครัว ที่ให้ความรักความเอาใจใส่ คอยให้กำลังใจและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ ครู-อาจารย์ ผู้ประสาทวิชาความรู้ทุกท่าน ตลอดจนเพื่อนนักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา ขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ณัฐวณิช ะคำคูก

มีนาคม 2557

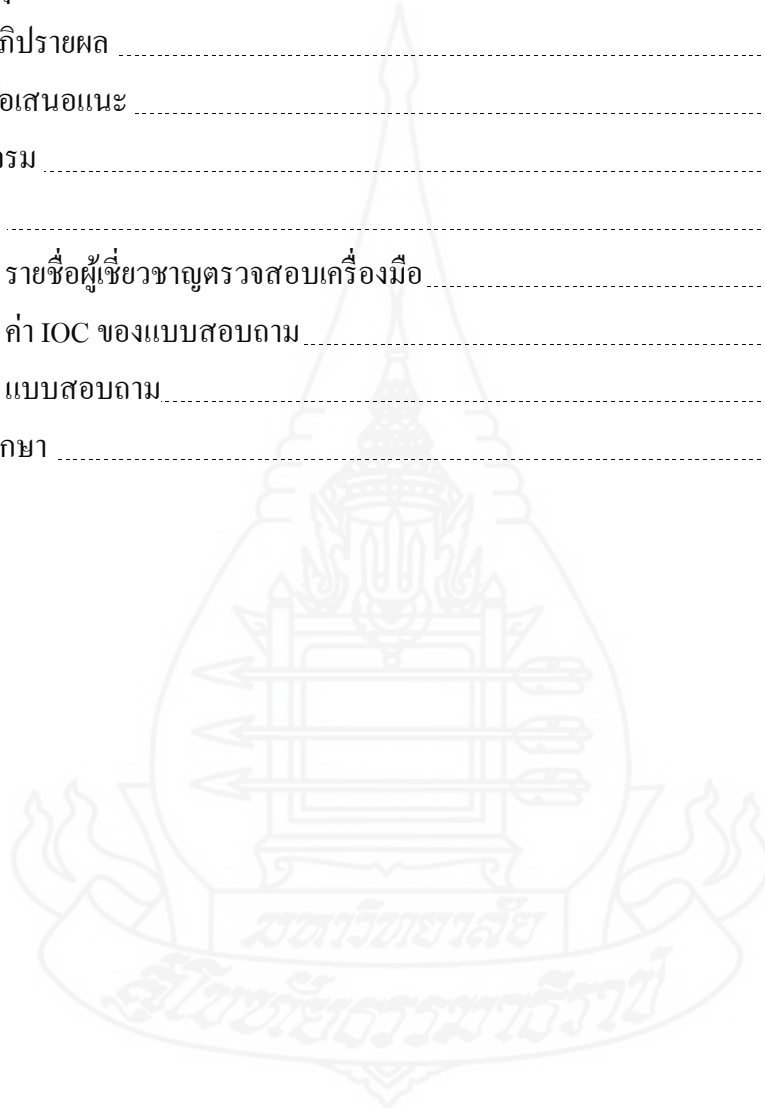


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตของการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด .....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน .....	15
สภาพทั่วไปของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และลักษณะงานของพนักงาน .....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) .....	35
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน .....	38
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา .....	44

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	62
สรุปการศึกษา .....	62
อภิปรายผล .....	64
ข้อเสนอแนะ .....	67
บรรณานุกรม .....	70
ภาคผนวก .....	74
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ .....	75
ข ค่า IOC ของแบบสอบถาม .....	77
ค แบบสอบถาม .....	80
ประวัติผู้ศึกษา .....	85





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนพนักงานและประเภทของสาขาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี.....	20
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	36
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม.....	39
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน.....	39
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร.....	40
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล.....	41
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน.....	42
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะองค์กร.....	42
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว.....	43
ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ.....	44
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	45
ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ.....	47
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	49
ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	51
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	52
ตารางที่ 4.16 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุการทำงาน.....	54
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุการทำงาน.....	55
ตารางที่ 4.18 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	56
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	58
ตารางที่ 4.20 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามภาระทางครอบครัว.....	60

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	3
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี.....	25



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง เป็นยุคที่สภาวะความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศทุกวัย ไม่เว้นแม้แต่เด็กและคนชรา เนื่องจากสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้น ระบบการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดนทำให้มีการแข่งขันกันทางด้านข้อมูลข่าวสารกันมากขึ้น มีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเครียดเนื่องจาก สภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคมที่บีบคั้น สภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ ทำให้มนุษย์ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดโดยรู้ตัว และไม่รู้ตัว เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นกับตัวบุคคลแล้วทำให้ส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และยังมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การเข้าสังคม และสัมพันธภาพภายในครอบครัวและองค์กรอีกด้วย

จากภาวะความจำเป็นที่มนุษย์ต้องดำรงเลี้ยงชีพ มนุษย์ทุกคนจึงต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ จึงทำให้ต้องมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้นั้นทำให้เกิดภาวะกดดันและเกิดความเครียดได้ ซึ่งความเครียดเกิดขึ้นได้กับบุคคลทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย และทุกฐานะ แต่จะเกิดในลักษณะและระดับที่แตกต่างกัน บุคคลที่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมในเวลาอันรวดเร็ว โดยกระทบต่อภาวะสมดุลของตนเพียงเล็กน้อย บุคคลนั้นย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตได้ดีกว่าบุคคลที่จัดการความเครียดได้น้อยหรือในลักษณะไม่เหมาะสม ไม่สามารถลดความเครียดได้ ก็จะมีผลกระทบต่อภาวะสมดุลของตนเอง ประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติและองค์กรได้

การที่บุคคลจะทำงานให้กับองค์กรได้นานเพียงใดนั้น ล้วนมีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมากมายทั้งในปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเครียด เนื่องจากบุคคลย่อมตั้งความหวังและความตั้งใจในการทำงานไว้ในระดับหนึ่ง แต่ถ้า

องค์กรไม่สนับสนุน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จดังที่มุ่งหวังไว้ ย่อมเกิดความผิดหวัง ไม่พึงพอใจในงาน เกิดความกดดันภายในจิตใจ จนกลายเป็นความเครียดได้ และถ้าไม่ได้รับการแก้ไข ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หรือทำงานด้วยคุณภาพและหาทางหลีกเลี่ยงงานด้วยวิธีการต่างๆ จนในที่สุดถึงขั้นลาออกจากงาน (สุภาพรธรรม โศตรจรัส, 2539)

ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารพาณิชย์ ที่มีสินทรัพย์มากที่สุดในประเทศ มีสินทรัพย์ทั้งหมดประมาณ 2.35 ล้านล้านบาท มีสาขาทั้งหมดกว่า 750 สาขา ตู้ ATM กว่า 4,000 เครื่อง สาขาไมโคร (Micro Branch) ที่เปิดให้บริการ 7 วัน อีกกว่า 255 สาขา มีสาขาที่ต่างประเทศทั้งหมด 19 สาขา จากการที่ธุรกิจทางการเงินเติบโตขึ้นทุกปี การบริการต่างๆ ของธนาคารจึงมีผู้ใช้บริการมากขึ้น จึงทำให้ธนาคารจำเป็นต้องขยายสาขาให้มากขึ้นเพื่อจะอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในพื้นที่ให้มาใช้บริการ (ธนาคารกรุงเทพ, 2555) และในภาวะปัจจุบัน ธุรกิจก็มีการแข่งขันกันสูงมาก จึงทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงาน คนรอบข้าง เพื่อนร่วมงาน ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน ดำเนินชีวิตใหม่ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมากขึ้น พนักงานต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะปัจจุบัน บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้องวางตัวสุภาพเรียบร้อย แม้จะเจอลูกค้าที่ไม่พอใจ พนักงานต้องรีบขจัดข้อขัดแย้งกับลูกค้าให้กระชับและรวดเร็วที่สุด หรือส่งต่อให้กับผู้จัดการสาขาโดยเร็ว ปัจจุบันพนักงานธนาคารไม่เพียงแต่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินเท่านั้น แต่พนักงานธนาคารทุกคนต้องมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินทุกผลิตภัณฑ์ที่ทางธนาคารได้ออกมาให้บริการลูกค้า ซึ่งทำให้พนักงานธนาคารมีหน้าที่ต้องจดจำผลิตภัณฑ์เกือบทั้งหมดให้ได้ เพื่อที่จะได้ตอบคำถามของลูกค้าได้ถูกต้องครบถ้วน ทำให้พนักงานธนาคารต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้น ประกอบกับต้องขยายผลิตภัณฑ์ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้เป็นรายบุคคลอีกด้วย

จากสาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาได้สนใจเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เพื่อที่จะสามารถหาแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับพนักงานธนาคาร

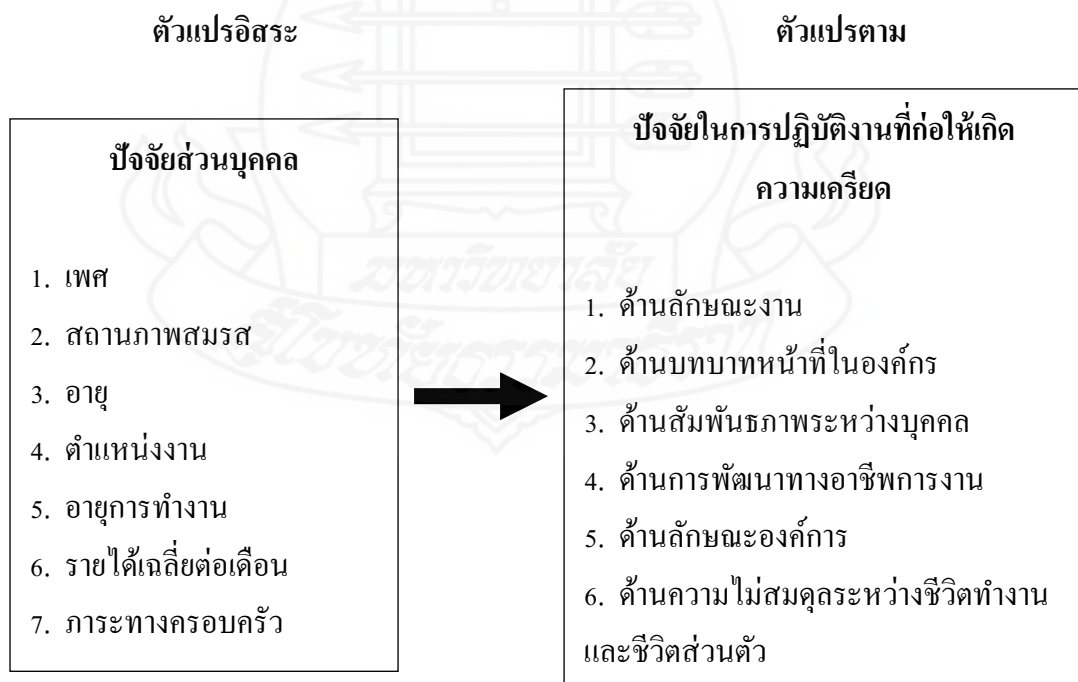
## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี” ใช้แนวคิดของคาร์ทไรท์และคูเปอร์ ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การพัฒนาทางอาชีพการงาน ลักษณะองค์กร และความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงนำแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้นมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาซึ่งแสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี โดยมีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

##### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จาก 28 สาขา และ 2 ศูนย์ธุรกิจ รวมทั้งสิ้น 300 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2557) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณจากสูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 171 คน

##### 5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาได้กำหนดช่วงเวลาในการเก็บแบบสอบถามของการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2557

## 6. นวัตกรรมเฉพาะ

6.1 ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกทางด้านจิตใจของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจ และความกลัวที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน รวมถึงความกดดันหรือสิ่งที่กีดขวางการปฏิบัติงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งอาจเกิดจากลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การพัฒนาทางอาชีพการงาน ลักษณะองค์กร และความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

6.2 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัว

6.3 พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานต่างๆ ในสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี เฉพาะพนักงานประจำ ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับผู้จัดการ ระดับหัวหน้าส่วน ระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน และระดับพนักงาน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ทราบถึงข้อมูลระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี และสามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงใช้ในการบริหารความเครียด การวางแผนจัดการ และการให้คำปรึกษาแก่พนักงานที่เกิดความเครียดในระดับที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

7.2 เพื่อให้ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. สภาพทั่วไปของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และลักษณะงานของพนักงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

##### 1.1 ความหมายของความเครียด

คำว่า Stress หมายถึง ความเครียด มีรากศัพท์มาจากคำว่า Stringere ในภาษาละติน หมายถึง ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ในครั้งแรกใช้ความเครียดในทางวิศวกรรม แต่ภายหลังใช้ความเครียดในความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึงแรงดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้คนเกิดความเครียด (Cooper & Davidson, 1991: 3)

นิภาภรณ์ บุญยประวิตร (2541: 54) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทางลบของร่างกายที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เพื่อตอบสนองต่อบุคคล หรือเหตุการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่ อาจจะแสดงออกมาในรูปแบบเดียวหรือหลายรูปแบบ ทั้งในด้านอารมณ์ พฤติกรรม ปฏิกิริยาและอาการเจ็บป่วย

อุษา จารุสวัสดิ์ (2541: 36) กล่าวว่า ความเครียดเป็นทั้งสภาวะของร่างกายที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ออกมากกระตุ้น และได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสรีระและด้านจิตใจ และแม้ว่าภาวะความเจริญดูเหมือนจะมีผลเสียเป็นอย่างมาก แต่บางครั้งความเครียดก็เป็นสัญชาตญาณ เพื่อการดำรงชีวิตตามปกติของมนุษย์ และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเราเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ

สุรพงษ์ อัมพวันวงษ์ (2539: 7) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่ถูกกระตุ้นด้วยเหตุต่างๆ ให้มีการตื่นตัวขึ้นมากกว่าภาวะปกติ เพื่อเตรียมพร้อม และเข้าเผชิญกับสถานการณ์ที่ย่างยากซับซ้อน และมีความสำคัญต่อชีวิต ความเป็นอยู่ ความปลอดภัย หรือความสำเร็จของตนเอง ปฏิกิริยาการเตรียมพร้อมนี้คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เพื่อรับมือกับสถานการณ์นั้น

รัตยา วิจิตรวงษ์ (2546: 8) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย จนทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล โดยแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

อดิษฐ์ชัย ศิริไปล์ (2546: 10) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอาการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ต่อสิ่งกระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยแสดงออกในลักษณะความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ ขัดแย้งในใจ อึดอัดใจ หงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า นอนไม่หลับ ตัวสั่น ใจสั่น ปวดศีรษะ หรืออาการของโรคต่างๆ เช่น ความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ

Selye (1956: 97) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิตที่เกิดกลุ่มอาการเฉพาะขึ้นในร่างกาย ที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น และอธิบายเพิ่มเติมว่าความเครียดเป็นเหตุการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับสิ่งมีชีวิตที่มีความรู้สึกอ่อนไหว ความเครียดในระดับหนึ่งจะทำให้คนเกิดการปรับตัวซึ่งมีความหมายมากกว่าการตอบสนองทางด้านร่างกาย การปรับตัวนี้มีทั้งด้านบวกและด้านลบ และเป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดที่มีมากและเกิดผลยาวนานจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ สติปัญญา ทักษะ ทักษะ และอารมณ์

สำหรับประเทศไทยหน่วยงานที่กล่าวถึงความเครียด คือ กรมสุขภาพจิต (2540) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบบังคับ ภาวะดังกล่าวเกิดจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจหรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นจะผ่อนคลายลง ก็ต่อเมื่อร่างกายและจิตใจกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้ง

จากความหมายของความเครียดที่มีบุคคลได้ให้ความหมายไว้ต่างกัน ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นสิ่งเร้าจากภายนอก ที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัวหรือระงับความรู้สึกเพื่อจัดการกับสิ่งนั้น ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อแรงกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อมและความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของแต่ละคน อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นจะผ่อนคลายลง ก็ต่อเมื่อร่างกายและจิตใจกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้ง

## 1.2 ประเภทของความเครียด

ประเภทของความเครียดแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ (สุพานี สฤญฎ์วานิช, 2552: 385)

1. Eustress หรือ Constructive Stress จะเกิดขึ้นเมื่อคนเรามีความเครียดที่อยู่ในระดับที่ไม่มากจนเกินไป มีความเครียดเล็กน้อยจะทำให้เกิดผลในเชิงบวก คือมีพลัง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความขยันขันแข็ง นักกีฬา นักธุรกิจ รวมทั้งนักเรียนควรมี Eustress จะได้ตั้งใจอ่านหนังสือ ตั้งใจทบทวนความรู้ เป็นต้น เพื่อช่วยให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีที่สุด

2. Distress หรือ Destructive Stress เป็นความเครียดที่มีมากจนเกินไปซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้นๆ เช่น ทำให้ความดันขึ้นสูง ปวดศีรษะมาก มีน หมดพลัง และมีปัญหาในทางพฤติกรรมต่างๆ เกิดขึ้น หรืออาจแบ่งความเครียดออกตามเวลาที่เกิด คือ

1) Acute Stress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาหนึ่งๆ และร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีเหมือนกัน โดยการหลั่งฮอร์โมนความเครียดออกมา เมื่อความเครียดหายไปร่างกายก็จะกลับสู่ภาวะปกติ ภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ความกลัว ความเหงา หรือสถานการณ์เร่งด่วน เป็นต้น

2) Chronic Stress เป็นความเครียดเรื้อรัง เนื่องจากเกิดสะสมมานาน โดยร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือจัดการต่อความเครียดนั้นได้ ตัวอย่างของความเครียดเรื้อรังได้แก่ ความเครียดจากการทำงานไม่สมบูรณ์สักทีตามสายตาของหัวหน้า หรือความเครียดที่เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานที่ยังแก้ไขไม่ได้ เป็นต้น

## 1.3 สาเหตุของความเครียด (Source of Stress)

สาเหตุของความเครียดมีอยู่มากมายหลายประการแตกต่างกันออกไป เนื่องจากธรรมชาติของความเครียด คือ สถานการณ์หนึ่งๆ ไม่ทำให้เกิดระดับความเครียดในบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน สาเหตุที่อาจทำให้เกิดความเครียดจะมีได้หลายอย่างและอาจเกิดพร้อมกันไปได้ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้ (สุพานี สฤญฎ์วานิช, 2552: 388-393)

1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกมีความ สลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คาดหมายได้ยาก และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความ เป็นอยู่ของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนี้

1.1 สภาพเศรษฐกิจ สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ตกต่ำ ฝืดเคือง มี ผลกระทบต่อการจ้างงาน กำลังซื้อของผู้คนและต้นทุนของธุรกิจ ธุรกิจต่างก็มีการปิดโรงงาน เลิก จ้างทำให้เกิดการว่างงาน หรือลดกำลังคน หรือลดค่าตอบแทนพนักงาน และสวัสดิการต่างๆ ลงจน ทำให้คนเกิดความเครียด มีการฆ่าตัวตาย หรือกระโดดตึกอยู่เนืองๆ

1.2 เทคโนโลยี หรือวิทยาการ ความก้าวหน้าของวิทยาการ มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมในด้านต่างๆ เช่น ทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น การทำงานง่ายลง แต่ก็จะมีมา ทดแทนแรงงาน หรือใช้คนทำงานลดลง หรือผู้ที่ปรับตัวตามวิทยาการใหม่ๆ ไม่ได้ หรือได้รับ ผลกระทบในทางลบก็จะเกิดความเครียด

1.3 กฎหมายและการเมือง ข้อกำหนดต่างๆ ของกฎหมาย เช่น กฎหมาย เลือกลง กฎหมายภาษีอากร กฎหมายผังเมือง กฎหมายจัดระเบียบสังคม กฎหมายจัดระเบียบจราจร ล้วนแต่กระทบต่อกิจกรรม และวิถีชีวิตของคนในสังคมในรูปแบบต่างๆ ทั้งเป็นโอกาสและ ข้อจำกัดในการดำเนินชีวิต

1.4 กระแสโลกาภิวัตน์ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกนี้จะส่งผล กระทบถึงกันหมด เช่น กรณีสงครามอิสราเอลกับปาเลสไตน์ สงครามอินเดียกับปากีสถาน หรือ กรณีอิรักกับสหรัฐอเมริกาทำให้โลกเกิดความไม่สงบ เกิดความไร้เสถียรภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น เกิดผลกระทบต่อการลงทุน อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย ราคาน้ำมัน เป็นต้น

1.5 ปัญหาสังคมในเรื่องต่างๆ ขณะนี้สังคมมีความเสื่อมโทรมลง มีปัญหา สังคมเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ เช่น ปัญหายาเสพติด ยาบ้า ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรม ประเพณีที่เสื่อม ทรามลง ปัญหาการจราจรติดขัด เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้จะทำให้คนเกิดความเครียดได้โดยทั่วหน้า

2) ปัจจัยในระดับองค์กร จะ ได้แก่

2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) งานอาจก่อให้เกิดความเครียดได้หลายลักษณะ เช่น

2.1.1 เป้าหมายงานไม่ชัดเจน หรือข้อมูลต่างๆ ไม่เพียงพอ ไม่ชัดเจน

2.1.2 ภาระงาน (Workload) เช่น งานมาก และ/หรืองานเร่งด่วน งาน ซ้ำซ้อน และยุ่งยาก หรืองานน้อย งานไม่ค่อยมีคุณค่า ไม่มี ความหมาย

2.1.3 สภาพหรือเงื่อนไขของทำงาน (Job Conditions) เช่น ลักษณะงานบางอย่างที่ทำให้ต้องกังวล เช่น งานรักษาพยาบาล หรือลักษณะงานที่ไม่ท้าทาย จำเจ น่าเบื่อ เช่น งานของพนักงานเก็บค่าผ่านทาง งานของพนักงานกอล์ฟ หรืองานที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับคน เช่น พนักงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งการทำงานประเภทนี้นานๆ จะมีผลต่อสุขภาพจิต

2.1.4 การไม่สามารถควบคุมในงานนั้นๆ จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเครียด

2.1.5 การเปลี่ยนแปลงในงาน และหรือเทคโนโลยีของงาน ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ถ้าผู้ปฏิบัติไม่สามารถปรับตัวได้

2.1.6 โอกาสก้าวหน้าในสายงานมีจำกัด

2.1.7 งานไม่มีความมั่นคง เช่น งานก่อสร้าง งานกรรมการ งานลูกจ้าง

2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) หลายๆ องค์การไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน เป็นทางการ จึงทำให้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน คลุมเครือ (Role Ambiguity) หรือกรณีอื่นๆ นั้นมีหน้าที่งานหลายอย่าง จึงมีหลายบทบาทที่ต้องแสดงออกและบางครั้งบทบาทเหล่านั้นมีความขัดแย้งกันด้วย (Role Conflict) คนผู้นั้นจึงเกิดความเครียดได้

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานคนก็มักจะไม่ได้ทำงานคนเดียว มักจะต้องมีเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน และนอกแผนกด้วย เพราะเป็นธรรมชาติของคนที่เป็นสัตว์สังคม ถ้ามีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน คนๆ นั้นก็จะมีความสุข มีแรงจูงใจ และความพอใจในงาน แต่ถ้ามีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกัน มีปัญหา มีความไม่เข้าใจกัน มีความขัดแย้งกัน คนเหล่านั้นก็มักจะมีอาการเครียด เพราะไม่อยากเจอกัน และไม่อยากทำงานร่วมกัน

2.4 โครงสร้างองค์การ กฎระเบียบและนโยบายต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม เช่น มีการรวมอำนาจมาก หรือมีหน่วยงานมากซ้ำซ้อนกันโดยไม่จำเป็น มีกฎระเบียบมากและเป็นกฎระเบียบที่ล้าสมัยทำให้เกิดขั้นตอนมาก งานล่าช้าโดยไม่จำเป็น และนโยบายต่างๆ ไม่ชัดเจนหรือไม่เป็นธรรม เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การขึ้นค่าตอบแทน

2.5 ปัญหาด้านผู้นำ หลายๆ กรณีความเครียดของพนักงานจะเกิดจากการที่มีการทำตัวไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้นำ คือ เป็นผู้นำที่ไม่เป็นกลาง เล่นพรรคเล่นพวก หรือเป็นผู้นำที่ไม่เก่ง ไม่มีวิสัยทัศน์ หรือไม่ทำตนเป็นแบบอย่างที่น่ายกย่อง ไม่น่าศรัทธา

2.6 สถานการณ์ปัญหาขององค์การ ถ้าองค์การมีปัญหา เช่น ขาดสภาพคล่อง ยอดขายลดลงอย่างต่อเนื่อง สมาชิกทุกคนขององค์การก็มักจะเครียดไปด้วย เพราะไม่รู้อนาคตขององค์การ และของตนเองว่าจะเป็นอย่างไร

2.7 ปัญหาอื่นๆ เช่น สภาพทางกายภาพในการทำงานที่ไม่ดี เช่น แออัด ไม่เป็นส่วนตัว อากาศร้อน เสียงดัง เป็นต้น

### 3) ปัจจัยระดับบุคคล

ปัจจัยระดับบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพ สภาพจิตใจ การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความแตกต่างด้านเพศ ปัญหาส่วนบุคคล ลักษณะของครอบครัว และสถานการณ์ทางการเงิน บุคคลที่มีปัจจัยระดับบุคคลที่แตกต่างกันย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดต่างกัน ซึ่งสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากปัจจัยระดับบุคคล คือ

3.1 ด้านบุคลิกภาพ และลักษณะของบุคคล คนบางคนมีบุคลิกภาพแบบ Type A ซึ่งคนพวกนี้จะเครียดได้ง่ายกว่าพวก Type B เพราะ Type A มักจะคิดหรือจะทำอะไรหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน ค่อนข้างกังวล เพราะจะหวั่งงานอาจจะเรียกว่า บ้างงาน เพราะมีความรับผิดชอบสูง และชอบทำอะไรเร็วๆ เป็นพวก Hurry Sickness แต่พวก Type B ซึ่งมักจะใจเย็น ทำอะไรช้าๆ ไม่เร่งรีบ งานเสร็จก็ดี ไม่เสร็จก็ไม่เป็นไร รอได้

3.2 ด้านจิตใจ คนบางคนมีความต้องการต่างๆ เกิดขึ้นในใจ และกลัวว่าจะไม่ได้ดังที่ต้องการ จะทำให้คนคนนั้นเกิดความเครียด เช่น กลัวสอบไม่ผ่าน กลัวทำงานที่มอบหมายไม่สำเร็จ หรือปมด้อยที่เกิดในใจ เช่น ไม่สวยอย่างคนอื่น ไม่รวยเท่าคนอื่น เป็นต้น ความเครียดนี้เป็นผลโดยตรงของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม

3.3 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต การเปลี่ยนแปลงต่างๆ อาจทำให้คนเราเกิดความเครียดได้ เช่น เมื่อต้องเข้าโรงเรียนใหม่ เข้าทำงานใหม่ เมื่อต้องเปลี่ยนงาน ย้ายงาน ย้ายบ้าน เมื่อต้องแต่งงาน ความตายของคนที่รัก เป็นต้น

3.4 ความแตกต่างด้านเพศ ผู้ชายจะมีฮอร์โมนที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าผู้หญิง ผู้หญิงจึงมีอายุยืนกว่าผู้ชายโดยเฉลี่ยถึง 10 ปี

3.5 ปัญหาส่วนบุคคล เช่น มีปัญหาสุขภาพ มีโรคประจำตัว เจ็บป่วยเรื้อรัง ปัญหาเกี่ยวกับแฟน หรือปัญหาทางการเรียน หรือปัญหาความผิดหวังบางอย่างในชีวิต เป็นต้น

3.6 ลักษณะของครอบครัว มีปัญหาเรื่องลูก เรื่องสามีหรือภรรยา เช่น ความไม่เข้าใจกัน การหย่าร้าง การตายจากกัน หรือปัญหาอันเนื่องมาจากคนอื่นๆ ในครอบครัวมีปัญหา เป็นต้น

3.7 สถานการณ์ทางการเงิน เช่น มีรายได้น้อย หรือมีรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย หรือมีภาระหนี้สินมาก เป็นต้น

#### 1.4 ระดับของความเครียด

สุรพงษ์ อัมพันธ์วงศ์ (2539: 7) กล่าวว่า ระดับความวิตกกังวลต่อสถานการณ์ จะเป็นตัวกำหนดความเครียดว่า ควรจะรุนแรงและยาวนานเพียงใดโดยอัตโนมัติอย่างไรไม่รู้สึกรู้ว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติ ก็จะเกิดการคืนรนต่อสู้อันสถานการณ์ซึ่งอยู่ในวิสัยปฏิบัติได้โดยไม่เกินความสามารถ ดังกำลังแฝงมาใช้อย่างเกินกำลังปกติเป็นบางครั้งในช่วงระยะเวลาหนึ่งเมื่อร่างกายได้รับสัญญาณจากจิตใจว่า ถึงเวลาจำเป็นจะต้องทุ่มสุดตัวแล้ว จากนั้นวิชาการหลายท่านกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่าความเครียดเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้น มีระดับความรุนแรงต่างกัน ซึ่งอาจแบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ

1. ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับนี้พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน ไม่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต และสิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้นๆ
2. ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับนี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ทำให้เกิดผลเสียต่อการดำเนินชีวิต ต้องรีบหาทางแก้ไข ความเครียดระดับนี้เกิดนานเป็นชั่วโมง หรือเป็นวัน
3. ความเครียดระดับสูง ความเครียดระดับนี้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นสัปดาห์ เป็นเดือนหรือเป็นปี มีผลให้เกิดความล้มเหลวในการปรับตัว มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจอย่างชัดเจน การดำเนินชีวิตเสียไป บุคคลไม่สามารถแก้ไขภาวะเครียดด้วยตนเองได้ ต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

Yerkes and Dodson (1908 อ้างถึงใน Quick, J. C. and Quick, J. D. 1984) ซึ่งให้เห็นว่าระดับความเครียด ณ จุดที่เหมาะสมจะนำไปสู่การยกระดับศักยภาพของบุคคลให้สูงขึ้น ดังนั้นการจัดการกับความเครียดในการทำงานควรพิจารณาค้นหาจุดที่เหมาะสมและสมดุลระหว่างบุคคลและองค์การ การจัดการความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้บุคคลเกิดการตอบสนองต่อความเครียดในเชิงบวก การตอบสนองดังกล่าวจะมีประโยชน์อย่างมากต่อสมรรถภาพ ความพึงพอใจ และการทำงาน นอกจากการตอบสนองต่อความเครียดแล้ว ยังสามารถแบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) กล่าวคือ เป็นความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามบุคคลนานๆ ครั้ง และมีปริมาณเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้นแล้วจะหายไปในช่วงเวลาอันสั้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) กล่าวคือ เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง และนานขึ้น เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ทำให้บุคคลไม่สามารถแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) กล่าวคือ เป็นความเครียดที่รุนแรงมาก เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ที่รุนแรงและอาจมีหลายสาเหตุร่วมกัน เข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง ความเครียดดังกล่าวอาจคงอยู่กับบุคคลเป็นเวลานานนับสัปดาห์ เดือน หรือปี เนื่องจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์เข้ามาคุกคามได้

ขณะที่กรมสุขภาพจิต (2540) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อยๆ และหายไปในช่วงเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติเป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High Stress) หมายถึง เป็นความเครียดระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่างๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) หมายถึง เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแทบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่างๆ ตามมาได้ง่าย



จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความเครียดสามารถแบ่งตามระดับความรุนแรงได้ 3 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันซึ่งมีความเครียดขนาดน้อยๆ และหายไปในระยะเวลานั้น ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับปานกลาง คือ เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง และนานขึ้น โดยบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ความเครียดในระดับสูง คือ ความเครียดระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่างๆ ในภายหลังได้

### 1.5 ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความเครียด

สุจริต สุวรรณชีพ (2532: 96) กล่าวว่า ระดับของความเครียดจะมากน้อยเพียงใดอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. ความรุนแรงของความกดดัน หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การสูญเสียที่ร้ายแรง
2. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง มั่นใจในตนเอง กล่าวได้กล้าเสีย รู้จักมองการณ์ไกล ยืดหยุ่นได้ มีอารมณ์ขัน ฯลฯ จะมีความเครียดไม่มากนัก
3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหา
4. การประเมินความสำคัญของปัญหา ถึงแม้จะเป็นเรื่องรุนแรง แต่คิดว่าความสำคัญต่องานไม่มากนัก หรือมีเจตคติในลักษณะที่มองเห็นปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเองระดับความเครียดก็จะไม่สูง
5. ความช่วยเหลือจากภายนอก หากรู้สึกว่าจะมีภัยก็จะได้รับความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาความเครียดในลักษณะของการรับรู้เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเช่นกัน โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานเป็นหลัก ซึ่งจะได้อธิบายถึงในลำดับต่อไป

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

### 2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

จากภาวะความจำเป็นที่มนุษย์ต้องดำรงเลี้ยงชีพ มนุษย์ทุกคนจึงต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ จึงทำให้ต้องมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้นั้นทำให้เกิดภาวะกดดันและเกิดความเครียดได้ ซึ่งความเครียดเกิดขึ้นได้กับบุคคลทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย และทุกฐานะ แต่จะเกิดในลักษณะและระดับที่แตกต่างกัน บุคคลที่สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมในเวลาอันรวดเร็ว โดยกระทบต่อภาวะสมดุลของตนเพียงเล็กน้อย บุคคลนั้นย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตได้ดีกว่าบุคคลที่จัดการความเครียดได้น้อยหรือในลักษณะไม่เหมาะสม ไม่สามารถลดความเครียดได้ ก็จะมีผลกระทบต่อภาวะสมดุลของตนเอง ประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติและองค์การได้ ได้มีผู้ให้ความหมายความเครียดในงานไว้หลายท่าน ดังนี้

รพาทิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536: 4) ให้ความหมายความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจ และความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดันหรือสิ่งที่เกิดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สุตใจ แสงสุนทร (2545: 11) ให้ความหมายความเครียดในงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน และประเมินว่างานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเองหรือความผาสุกและเกินขีดความสามารถของตน

จักรพันธ์ เจริญผล (2546: 14) อธิบายว่า ความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสุขภาพและก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งระบบภายในและภายนอกร่างกาย และมีอิทธิพลต่อการทำงานและดำเนินชีวิต

รัตยา วิจิตรวงษ์ (2546: 22) อธิบายว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานหมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคาม เนื่องจากปัจจัยต่างๆ จากงาน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน และทำให้ผลงานลดลง

Beehe & Newman (1974: 605) อธิบายว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการเสียการสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งทางบวกและลบ ทางบวกก่อให้เกิดผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ

Cooper & Marshall (1976: 11) ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงาน เป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานไม่ดี

French Rodger & Caplan (1974: 30-36) ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินไป ความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้ จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่น ความไม่พอใจในงาน ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Kalleber (1977: 124) ที่อธิบายว่าความเครียดจะเกิดเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรจะได้รับจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ผลการปฏิบัติงานลดลง

## 2.2 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ผู้ปฏิบัติต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมหลายอย่างที่เป็นแรงกดดันที่เรียกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นจนเกิดเป็นความเครียด ความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อบุคคลและต่อองค์กร มีผู้ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ในลักษณะต่าง ๆ กัน ดังนี้

Cartwright and Cooper (1997 อ้างถึงใน Cooper 2001: 28) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย
  - 1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน
  - 1.2 ภาระงาน
  - 1.3 ชั่วโมงการทำงาน
  - 1.4 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี
  - 1.5 ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร
6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

โดยที่ห้าปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสุขของชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

Steers (1984: 509-521) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่ออำนาจภายนอกคน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ
2. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม
3. การสนับสนุนทางสังคม

Dubrin (1984: 165-172) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน และการไม่ชอบในระเบียบข้อบังคับ และความเชื่ออำนาจภายนอกคน
2. ปัจจัยด้านองค์การและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป ความไม่มั่นคงของงานและแรงบีบคั้นในการทำงาน

Arnold & Feldman (1986: 461-467) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 อย่าง คือ

1. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากหรือน้อยเกินไป
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลนอกหน่วยงาน และบรรยากาศในองค์การ
3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความมุ่งหวังในอาชีพ การย้ายที่อยู่

Ivancevich & Matterson (1987: 372) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ การศึกษา และสุขภาพ
2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภายนอกคน

3. ปัจจัยภายในองค์กร แบ่งเป็นระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ ระดับกลุ่ม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระดับองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์กร บรรยากาศในองค์กร และการจัดการองค์กร

4. ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัย และการเดินทาง

จากแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดนี้พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานคือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

### 3. สภาพทั่วไปของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

#### 3.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (รายงานประจำปี, 2556) เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 มีสำนักงานใหญ่แห่งแรกเป็นอาคารพาณิชย์ 2 คูหาในย่านราชวงศ์ ใจกลางเมืองกรุงเทพฯ มีพนักงานเริ่มแรกเพียง 23 คน กรรมการผู้จัดการใหญ่ท่านแรกคือ หลวงรอบรู้กิจ ท่านเป็นผู้ริเริ่มสร้างฐานลูกค้าของธนาคารด้วยการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย กรรมการผู้จัดการท่านที่ 2 คือ นายชิน โสภณพนิช ซึ่งเป็นผู้จัดการธนาคารที่ครอบครองตำแหน่งได้นานที่สุดถึง 25 ปี (พ.ศ. 2495 - พ.ศ. 2520) นายชิน โสภณพนิช เป็นบุคคลที่มีแนวคิดริเริ่มที่ให้ธนาคารขยายเครือข่ายสาขาไปยังท้องที่ที่ห่างไกลทั่วประเทศ ที่มีผลผลิตทางการเกษตรที่สมบูรณ์ จนทำให้ธนาคารเป็นหนึ่งในผู้สนับสนุนอุตสาหกรรมส่งออก และต่อมาในปี พ.ศ. 2515 ธนาคารได้เปลี่ยนตราสัญลักษณ์เป็นรูปดอกบัวหลวง ซึ่งใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการท่านที่ 3 คือ นายบุญชู โรจนเสถียร เป็นผู้ที่ปรับเปลี่ยนการบริหารงานครั้งยิ่งใหญ่ เพื่อให้ธนาคารมีมาตรฐานเท่าเทียมกับต่างประเทศ รวมทั้งนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรรมการผู้จัดการท่านที่ 4 คือ นายชาติโร โสภณพนิช เป็นผู้นำธนาคารกรุงเทพเข้าสู่ยุคทอง ผลประกอบการของธนาคารกรุงเทพในปี พ.ศ. 2523 - พ.ศ. 2535 มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นถึง 12 เท่า และเป็นครั้งแรกที่ธนาคารพาณิชย์ไทยที่ทำกำไรสุทธิมากกว่า 10,000 ล้านบาท ธนาคารกรุงเทพคือบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ ณ ช่วงสมัยนั้น และเป็น 1 ใน 200 ธนาคารชั้นนำของโลก และในปี พ.ศ. 2525 ได้ย้ายสำนักงานใหญ่ของธนาคาร

กรุงเทพมหานครอยู่ที่ เลขที่ 333 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ใช้สำนักงานแห่งนี้มาตั้งแต่นั้นจนถึงปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการท่านที่ 5 คือ ดร.วิจิต สุรพงศ์ชัย เป็นผู้ที่มึผลงานด้านกิจการธนาคารในต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ทำให้ธนาคารกรุงเทพเจริญรุ่งเรืองอย่างมาก กรรมการผู้จัดการท่านที่ 6 คือ นายชาติศิริ โสภณพนิช เป็นบุตรชายคนโตของ นายชาติรี โสภณพนิช เพียงระยะเวลาแค่ 3 ปีในการบริหารตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ เศรษฐกิจไทยที่รุ่งเรืองมานานถึง 30 ปีก็ได้ถดถอยลง ด้วยวิกฤตการณ์ทางการเงินที่เกิดขึ้นในทวีปเอเชีย ซึ่งค่าเงินบาทลดลงอย่างมาก หลังจากที่ประเทศไทยใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัว สถาบันการเงินหลายรายไม่เว้นแม้แต่ประเทศไทย ประสบปัญหาล้มละลาย สถาบันการเงินที่เหลือประสบปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) เพราะลูกค้าหลายรายล้วนประสบปัญหาทางการเงิน ท่ามกลาง อุปสรรคเช่นนี้ นายชาติศิริ โสภณพนิช กลับแก้ “วิกฤต” ให้เป็น “โอกาส” โดยการเสริมสร้างรากฐานทางการเงินให้แข็งแกร่งขึ้นอีกครั้ง และดำรงตำแหน่งมาถึงปัจจุบัน

### 3.2 การดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (รายงานประจำปี, 2556) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และเป็นหนึ่งในธนาคารระดับภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 2.5 ล้านล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคลด้วยธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจเป็นจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชีผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 230 แห่ง และสาขาทั่วประเทศเกือบ 1,200 แห่ง และยังมีเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วยเครื่องเอทีเอ็ม และเครื่องรับฝากเงินสดอยู่ทั่วประเทศ บริการธนาคารทางโทรศัพท์และธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานง่ายและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีเครือข่ายต่างประเทศกว้างขวางที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศจีน ซึ่งธนาคารมีสาขาอยู่ทั้งที่ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ เซี่ยเหมิน และเสิ่นเจิ้นเครือข่ายสาขาในต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพครอบคลุม 13 เขต เศรษฐกิจสำคัญของโลก ได้แก่ จีน ฮองกง สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย ลาว และพม่า ซึ่งประกอบด้วยสาขาต่างประเทศ 25 แห่ง สำนักงานตัวแทน 1 แห่ง และธนาคารในเครือที่ธนาคารกรุงเทพถือหุ้นทั้งหมด 2 แห่ง คือ Bangkok Bank Berhad (BBB) ในประเทศมาเลเซีย และ Bangkok Bank (China) Company Limited (BBC) ในประเทศจีน

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างครบวงจร ซึ่งประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อบริการ การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี บริการการเงินธนกิจ และบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ การที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอดนั้น เป็นผลมาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อ เกื้อหนุนซึ่งกันและกันอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ การประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ ทั้งด้าน ลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินธนกิจ กิจการธนาคารต่างประเทศ ด้านลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก และด้านลูกค้าบุคคล เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถสร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้า โดยมีทั้งความหลากหลายและมิติในเชิงลึก นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคาร ยังมีบทบาทสำคัญที่สนับสนุนธนาคารในการสร้างสรรค์โอกาสเพื่อการลงทุนใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ โดยเฉพาะ

ปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันของธนาคารกรุงเทพ ประกอบด้วยฐานลูกค้าซึ่งกว้างขวางที่สุดในประเทศ สายสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า และเครือข่ายสาขาต่างประเทศที่กว้างขวางที่สุดในบรรดาธนาคารไทย ในช่วงหนึ่งปีข้างหน้า ธนาคารกรุงเทพ จะยังคงพัฒนาปัจจัยความเข้มแข็งเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานธุรกิจและคุณภาพของการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนี้ ธนาคารยังเตรียมขยายฐานธุรกิจสู่ระดับภูมิภาคและให้บริการระดับสากลเพื่อสนับสนุนบริษัทไทยให้สามารถขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ เช่นเดียวกับการสนับสนุนลูกค้าชาวต่างชาติให้สามารถมาลงทุนในประเทศไทย ส่วนในประเทศไทย ธนาคารจะพัฒนาขยายผลการประสานศักยภาพระหว่างหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคาร รวมถึงบริษัทในเครือเพื่อเพิ่มความหลากหลายในบริการที่มอบให้แก่ลูกค้าและเสริมสร้างความมั่นคงของฐานรายได้จากค่าธรรมเนียม

ในขณะเดียวกัน ธนาคารกรุงเทพได้กำหนดแนวทางสำหรับการบริหารความเสี่ยงในแต่ละสายธุรกิจ เพื่อให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ การนำหลักเกณฑ์ของ Basel II และ IAS/IFRS มาปฏิบัติยังเป็นปัจจัยสนับสนุนกระบวนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร

### 3.3 ผลประกอบการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (รายงานประจำปี, 2556) ในรอบปี 2556 เศรษฐกิจไทยต้องเผชิญกับความท้าทายหลากหลายประการ ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศจนทำให้ต้องมีการปรับประมาณการความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจลดลงหลายครั้ง ในด้านปัจจัยภายในประเทศ การบริโภคภาคเอกชนชะลอตัวลงอย่างชัดเจนเมื่อเทียบกับอัตราการขยายตัวของการบริโภคในปี 2555 เนื่องจากนโยบายที่รัฐบาลดำเนินการในปี 2555 ได้ส่งผลในเชิงกระตุ้นเศรษฐกิจน้อยกว่าที่คาดไว้ นอกจากนี้ นโยบายเหล่านี้บางประการ เช่น รถยนต์คันแรกและการส่งเสริมการขยายตัวของสินเชื่อครัวเรือนกลับมีผลเป็นแรงต้านไม่ให้เกิดการใช้จ่ายของครัวเรือนขยายตัวได้ตามปกติ เนื่องจากครัวเรือนต้องกันรายได้ส่วนหนึ่งเพื่อผ่อนชำระภาระหนี้สินที่เพิ่มขึ้น ในด้านปัจจัยต่างประเทศ ภาวะเศรษฐกิจส่วนรวมของโลกในปี 2556 ยังคงอยู่ในระยะการปรับตัว ซึ่งส่งผลต่อการส่งออกของไทย ทำให้มูลค่าส่งออกรวมในปี 2556 หดตัวร้อยละ 0.2 ซึ่งนับเป็นการหดตัวครั้งแรกในรอบ 4 ปี ส่งผลให้ดุลบัญชีเดินสะพัดขาดดุล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจมีผลต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะต่อไป

ภายใต้ความท้าทายของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศดังกล่าวข้างต้น เศรษฐกิจไทยในปี 2556 ขยายตัวได้ในอัตราร้อยละ 2.9 เทียบกับร้อยละ 6.5 ในปี 2555 แม้ภาวะเศรษฐกิจโดยทั่วไปในปี 2556 จะไม่เป็นไปตามที่คาด แต่ธนาคารกรุงเทพก็สามารถที่จะขยายธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยธนาคารได้เพิ่มความระมัดระวังและดำเนินการให้สอดคล้องกับภาวะส่วนรวมของประเทศ ในส่วนของสินเชื่อ ธนาคารสามารถขยายสินเชื่อให้แก่ธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพเพื่อสนับสนุนการขยายการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนสนับสนุนการลงทุนในธุรกิจประเภทใหม่ๆ เช่น ธุรกิจในกลุ่มสื่อสารและโทรคมนาคม ในขณะเดียวกัน ลูกค้ำที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก รวมถึงลูกค้ำในภาคการเกษตรที่มีศักยภาพ ธนาคารก็สามารถที่จะขยายสินเชื่อได้สอดคล้องกับความเจริญเติบโตของกิจการเหล่านี้ การปรับปรุงการทำงานที่สำคัญอีกประการหนึ่งของธนาคารในปี 2556 ได้แก่ การยกระดับความสามารถของธนาคารที่จะสนับสนุนการขยายธุรกิจหรือการลงทุนของธุรกิจไทยในต่างประเทศ ตลอดจนการปรับปรุงเครือข่ายสาขาธนาคารในต่างประเทศ โดยธนาคารได้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพและขยายฐานลูกค้ำในเครือข่ายสาขาต่างประเทศของธนาคาร และได้เปิดสาขาใหม่เพิ่มขึ้นที่เมืองเมดาน ประเทศอินโดนีเซีย นอกจากการขยายงานทางด้านเศรษฐกิจแล้ว ธนาคารได้ตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรซึ่งมีผลให้ครอบครัวไทยมีขนาดเล็กลง และประชาชนมีอายุยืนขึ้น ปัจจัยทั้งสองนี้ก่อให้เกิดความจำเป็นที่ประชาชนไทยจะต้องบริหารการเงินของครอบครัวเพื่อให้เกิดความ



มั่นคงในระยะยาว ดังนั้น ธนาคารจึงได้ผนึกกำลังกับบริษัทในกลุ่มและพันธมิตรร่วมกันนำเสนอความรู้และผลิตภัณฑ์เพื่อสนับสนุน “การเงินมั่นคง” ในระดับครอบครัวซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ธนาคารจะพัฒนางานด้านการให้บริการทางการเงินแก่ “ครอบครัว” ให้เข้มแข็งขึ้นในระยะต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ปี 2556 จึงเป็นอีกปีแห่งความสำเร็จของธนาคารกรุงเทพ โดยธนาคารสามารถขยายธุรกิจในทุกกลุ่มลูกค้า คือ ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลาง ธุรกิจรายปลีก ลูกค้าบุคคล และกิจการธนาคารต่างประเทศ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ธนาคารยังได้ขยายเครือข่ายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันมีสาขามากกว่า 1,100 แห่งทั่วประเทศ ผนวกกับเครือข่ายสาขาต่างประเทศ 26 แห่ง และสำนักงานตัวแทนอีก 1 แห่ง ที่ครอบคลุมเขตเศรษฐกิจสำคัญ 13 แห่ง อันเป็นจุดเด่นของธนาคารที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ในขณะที่เอเชียและเศรษฐกิจโลกกำลังหลอมรวมกันอย่างใกล้ชิดมากขึ้น การขยายตัวของเศรษฐกิจไทย ประกอบกับความสำเร็จของธนาคารในการขยายธุรกิจ ส่งผลให้เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปี 2555 สินเชื่อและเงินฝากของธนาคารยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2556 ธนาคารมีสินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.2 ในขณะที่เงินฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.5 และกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.7 เป็น 35,906 ล้านบาท นับเป็นการทำสถิติผลกำไรสูงสุดติดต่อกันเป็นปีที่ 4 คิดเป็นกำไรต่อหุ้น 18.81 บาท

ปี 2556 ธนาคารมีรายได้ดอกเบี้ยสุทธิรวม 55,879 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 927 ล้านบาท หรือร้อยละ 1.7 โดยส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสุทธิลดลงเหลือร้อยละ 2.36 จากร้อยละ 2.55 ในปี 2555 เนื่องจากต้นทุนเงินฝากที่สูงขึ้น ในขณะที่ผลตอบแทนจากเงินให้สินเชื่อลดลง ธนาคารมีรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยจำนวน 35,578 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 5,119 ล้านบาท หรือร้อยละ 16.8 ส่วนใหญ่มาจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการสุทธิ กำไรสุทธิจากเงินลงทุน และกำไรสุทธิจากธุรกรรมเพื่อค้าและปริวรรตเงินตราต่างประเทศ ในด้านเงินฝาก ธนาคารมีเงินฝากรวม 1,935,272 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 100,618 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.5 เนื่องจากเงินให้สินเชื่อมีการขยายตัวสูงกว่าเงินฝาก ส่งผลให้ ณ สิ้นปี 2556 อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 90.6 เทียบกับร้อยละ 87.4 ณ สิ้นปี 2555 หากนับรวมกำไรสุทธิสำหรับงวด 6 เดือนหลังของปี 2556 เข้าเป็นเงินกองทุนของธนาคาร อัตราส่วนเงินกองทุนทั้งสิ้นต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารในปี 2556 จะอยู่ในระดับร้อยละ 17.7 อัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ที่เป็นส่วนของเจ้าของต่อสินทรัพย์เสี่ยงอยู่ในระดับร้อยละ 15.2 และอัตราส่วนเงินกองทุนชั้นที่ 1 ต่อสินทรัพย์เสี่ยง อยู่ในระดับร้อยละ 15.2 เทียบกับเกณฑ์การกำกับดูแลเงินกองทุนตามแนวทาง Basel III ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 8.5 ร้อยละ 4.5 และร้อยละ 6.0 ตามลำดับ สำหรับส่วนของเจ้าของมีจำนวน 295,936 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.4 ของสินทรัพย์รวม

ดังนั้น จะเห็นว่าภาคธุรกิจธนาคารในประเทศไทยมีการแข่งขันกันสูงในทุกกลุ่มธุรกิจ ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารเฉพาะกิจของภาครัฐ สาขานานาชาติต่างประเทศ และสถาบันการเงินอื่นๆ ในภูมิภาคที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งธนาคารกรุงเทพได้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้วยการเตรียมความพร้อมด้านทักษะของบุคลากร การเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยี การปรับปรุงระบบการทำงาน การคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมถึงการร่วมมือกับธนาคารพันธมิตรในภูมิภาค และการเพิ่มเครือข่ายสาขาเพื่อขยายฐานการดำเนินธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารกรุงเทพดังกล่าว ส่งผลให้พนักงานต้องทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน

#### 3.4 ลักษณะการบริหารในจังหวัดปทุมธานี

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นเครือข่ายธนาคารสาขา แบ่งการให้บริการ ออกเป็นสาขานานาชาตินครหลวง คือ สาขาที่เปิดให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และสาขาต่างจังหวัด คือ สาขาต่างๆ ที่เปิดให้บริการในต่างจังหวัด โดยสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เปิดให้บริการในปัจจุบันมี 3 ลักษณะ คือ

1. สาขามาตรฐาน คือ สาขาที่เปิดให้บริการทางการเงินครบวงจรแก่ลูกค้า โดยสาขาของธนาคารกรุงเทพมีกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ สาขามาตรฐานของธนาคารกรุงเทพเปิดทำการระหว่างเวลา 8.30-15.30 น. ตั้งแต่วันจันทร์-วันศุกร์ ธนาคารปิดทำการวันเสาร์และอาทิตย์ และวันหยุดธนาคาร สำหรับพื้นที่จังหวัดปทุมธานีธนาคารกรุงเทพมีจำนวนสาขามาตรฐานทั้งสิ้น 13 สาขา คือ สาขาคลองหลวง ปทุมธานี สาขาดลาดพูนทรัพย์ สาขาดลาดสี่มุมเมือง รังสิต สาขานนตาลูกกา คลองสอง สาขานพวงศ์ สาขานวนคร สาขานิคมอุตสาหกรรมนวนคร สาขาบางชัน-คลองหลวง สาขาปทุมธานี สาขามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต สาขามหาวิทยาลัยรังสิต สาขารังสิต และสาขาอุทยานวิทยาศาสตร์

2. สาขาไมโคร เพื่อความสะดวกสบายและประหยัดเวลาอันมีค่าของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพนำบริการธนาคารในรูปแบบสาขาไมโคร โดยสามารถพบสาขาไมโครของธนาคารกรุงเทพหลากหลายในสถานที่ซึ่งเหมือนกันที่ความสะดวกสบาย เช่น ห้างสรรพสินค้า อาคารสำนักงาน และแม้แต่มหาวิทยาลัย โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินประจำวัน ตลอดจนเปิดบัญชีและขอสินเชื่อได้ในที่เดียวกันกับการช้อปปิ้ง เคาน์เตอร์ของสาขาไมโครเปิดให้บริการตั้งแต่ 10.00-20.00 น. และมีเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Express Banking) ที่เปิดให้ลูกค้าทำธุรกรรมประจำวันด้วยตนเองจนถึง 22.00 น. และบางแห่งจนถึงเที่ยงคืน โดยในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

มีสาขาของธนาคารกรุงเทพ ประเภทสาขาไมโครทั้งสิ้น 15 สาขา คือ สาขาย่อยตลาดไทย สาขาเทสโก้ โลตัส นวนคร สาขาเทสโก้ โลตัส ปทุมธานี สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต คลองเจ็ด สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต-นครนายก คลองสาม สาขาบิ๊กซี รัชบุรี สาขาบิ๊กซี นวนคร สาขาบิ๊กซี รังสิต 2 สาขาบิ๊กซี รังสิต คลองสาม สาขาบิ๊กซี ลำลูกกา สาขาบิ๊กซี ลำลูกกา 2 สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต สาขาศูนย์การค้าเซียร์ รังสิต และสาขาเอ็มพาร์ค รังสิต คลองสาม

3. สำนักธุรกิจ สำนักธุรกิจของธนาคารกรุงเทพพร้อมบริการด้านการเงินและการธนาคารแก่ลูกค้าอย่างครบครันในทีเดียวเพื่อความสะดวกของลูกค้า บริการต่างๆ ดังกล่าวได้แก่ สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี บริการ Cash Management บัญชีเพื่อการทำธุรกิจ บริการการลงทุน บริการร้านค้า รับบัตร บริการโอนเงิน บริการเพื่อธุรกิจส่งออกและนำเข้า บริการบริหารการเงิน อินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีมีสำนักธุรกิจของธนาคารกรุงเทพทั้งสิ้น 2 สำนักธุรกิจ คือ ศูนย์ธุรกิจตลาดสี่มุมเมือง รังสิต และศูนย์ธุรกิจปทุมธานี





ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จินานันท์ ชูสกุล (2547) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ พบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดด้านปัจจัยภายนอกองค์กรอยู่ในระดับน้อย และพบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่การงาน ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีวิธีคลายเครียดระดับมาก คือ ใช้วิธีการทำกิจกรรมเพื่อความสนุกเบิกบานใจ เช่น ฟังวิทยุ ดูภาพยนตร์ ซื่อของ ไปเที่ยว รองลงมาคือ การทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ เช่น งานอดิเรก เล่นกีฬา การระบายนอารมณ์ ปรึกษาบุคคลใกล้ชิด และวิธีที่พนักงานคลายเครียดน้อย คือ วิธีหาที่พึ่งทางใจ เพื่อสงบอารมณ์ การไปวัด นั่งสมาธิ

ศิริเพ็ญ เลิศศิริสวัสดิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 อยู่ในระดับน้อย ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความตื่นตัว และยังเป็นการทำทนายความสามารถ ทำให้เกิดการพัฒนา และจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 พบว่า ผลการศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและโครงสร้างนโยบาย และบรรยากาศในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส รายได้ และความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ชุดินันท์ ป้อมเครือ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME BANK) พบว่า พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีความเครียดในระดับต่ำ พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่มีเพศ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารที่มีอายุ สถานภาพ และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความเครียดที่แตกต่างกัน และพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีปัจจัยในการปฏิบัติงานต่างกันมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายถึง พนักงานธนาคารที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง จะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง และหากพนักงานธนาคารที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

วรรรัตน์ รัตโตบุตร (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานขายบัตรเครดิต ธนาคาร ก ประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานขายบัตรเครดิต คือ (1) ปริมาณงานและบทบาทในการทำงาน (2) สภาพะการทำงาน (3) การพัฒนาอาชีพ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (5) การเปลี่ยนแปลงในการทำงาน โดยพบว่า พนักงานมีความเครียดในด้านดังกล่าวในระดับปานกลาง และจากผลการทดสอบโดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านการทำงานในด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วน (6) การบริหารจัดการในที่ทำงาน พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับมาก และจากผลการทดสอบโดยภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านการทำงานในด้านนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

อัญชลี ทรัพย์ยิ่ง (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 2 ประเด็น คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และสภาพการทำงาน โดยพบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

นวลจันทร์ ภูวสิทธิ์นันท์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ปกติ โดยปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการ

บริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

อดิศักดิ์ สนวนกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ส่วนปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านนโยบายในการบริหาร สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

อาทิตยา โชติสารานู (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาภาวะความเครียด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในการให้บริการประกันชีวิต กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ประเภทที่อยู่อาศัย ขนาดตัวบ้านของที่อยู่อาศัย บริเวณของที่อยู่อาศัย ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และพบว่า ปัจจัยการดำเนินชีวิตด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานประจำ จากข้อมูลของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ในจังหวัดปทุมธานี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีจำนวนสาขาลักษณะต่างๆ คือ สาขามาตรฐาน สาขาไมโคร และศูนย์ธุรกิจ มีจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานีรวม 300 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1 (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2556)



ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนพนักงานและประเภทของสาขานาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน  
จังหวัดปทุมธานี

ประเภทของสาขา	จำนวนพนักงาน (คน)
<b>สาขามาตรฐาน</b>	
-สาขาคลองหลวง ปทุมธานี	14
-สาขาลาดพูนทรัพย์	10
-สาขาลาดสี่มุมเมือง รังสิต	16
-สาขานนลำลูกกา คลองสอง	12
-สาขานพวงศ์	10
-สาขานวนคร	10
-สาขานิคมอุตสาหกรรมนวนคร	10
-สาขาบางขันธุ์-คลองหลวง	15
-สาขาปทุมธานี	14
-สาขามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต	12
-สาขามหาวิทยาลัยรังสิต	10
-สาขารังสิต	15
-สาขาอุทยานวิทยาศาสตร์	8
รวม	156
<b>สาขาไมโคร</b>	
-สาขาย่อยตลาดไทย	7
-สาขาเทสโก้ โลตัส นวนคร	7
-สาขาเทสโก้ โลตัส ปทุมธานี	6
-สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต	7
-สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต คลองเจ็ด	6
-สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต-นครนายก คลองสาม	6
-สาขานี้กซี รัชบุรี	7
-สาขานี้กซี นวนคร	6
-สาขานี้กซี รังสิต 2	7
-สาขานี้กซี รังสิต คลองสาม	7
-สาขานี้กซี ลำลูกกา	6
-สาขานี้กซี ลำลูกกา 2	7

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ประเภทของสาขา	จำนวนพนักงาน (คน)
-สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต	10
-สาขาศูนย์การค้าเซ็นทรัล รังสิต	7
-สาขาเอ็มพาร์ค รังสิต คลองสาม	7
รวม	103
<b>ศูนย์ธุรกิจ</b>	
-ศูนย์ธุรกิจตลาดสี่มุมเมือง รังสิต	21
-ศูนย์ธุรกิจปทุมธานี	20
รวม	41
<b>จำนวนรวมทั้งสิ้น</b>	<b>300</b>

ที่มา: ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (มกราคม, 2556)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนของประชากร ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อกำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร จะได้จำนวนตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{300}{1 + (300)(0.05)^2} \\ &= 171 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 171 ตัวอย่าง

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม เครื่องมือในการศึกษาคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการศึกษานี้มีขั้นตอนการดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

2.1.1 ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประมวลผลเนื้อหาสำหรับการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม ในการศึกษานี้ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารในข้อ 2.1.1 มาสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัว

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's five rating scale) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การพัฒนาทางอาชีพการงาน ลักษณะองค์กร และความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 29 ข้อ

ข้อคำถามในส่วนที่ 2 มีมาตร (Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และไม่เห็นด้วย ตามลำดับ ซึ่งมีการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
ไม่เห็นด้วย	1

2.1.3 การปรับปรุงแบบสอบถาม เมื่อสร้างคำถามตามโครงสร้างของเนื้อหาที่กำหนดไว้ในข้อ 2.1.2 แล้วนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถามจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC สูงกว่า หรือเท่ากับ 0.50 มาใช้ และปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 171 คน โดยผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2557 จำนวน 171 ชุด เป็นเวลาประมาณ 1 เดือน จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษารวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

4.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อแปลความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงเท่ากัน (Class interval) ซึ่งสามารถคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับการวัดที่ต้องการ}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

จากนั้นแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความเครียด
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

### 4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าที่

4.3.2 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

4.3.3 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

4.3.4 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

4.3.5 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

4.3.6 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

4.3.7 การทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามภาระทางครอบครัว โดยการทดสอบค่าที่ แบบอิสระ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 171 คน ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

#### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (171 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>เพศ</b>		
ชาย	49	28.65
หญิง	122	71.35
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	92	53.80
สมรส	74	43.27
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	2.92
<b>อายุ</b>		
20-25 ปี	44	25.73
26-35 ปี	84	49.12
36-45 ปี	37	21.64
46-55 ปี	4	2.34
56-60 ปี	2	1.17
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
ผู้จัดการ	5	2.92
หัวหน้าส่วน	12	7.02
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	16	9.36
พนักงาน	138	80.70

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (171 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>อายุงาน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	28	16.37
1-5 ปี	75	43.86
6-10 ปี	36	21.05
11-15 ปี	16	9.36
16-20 ปี	12	7.02
21-25 ปี	4	2.34
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	27	15.79
20,001-30,000 บาท	105	61.40
30,001-40,000 บาท	25	14.62
40,001 บาท ขึ้นไป	14	8.19
<b>ภาระทางครอบครัว</b>		
มีภาระทางครอบครัว	125	73.10
ไม่มีภาระทางครอบครัว	46	26.90

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 71.35 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 28.65

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 43.27 และมีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.92 ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 49.12 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.73 โดยกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ระหว่าง 56-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.17



**ตำแหน่งงาน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70 รองลงมามีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.36 โดยกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.92

**อายุการทำงาน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 43.86 รองลงมามีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 21-25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 โดยกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.19 ตามลำดับ

**ภาระทางครอบครัว** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาระทางครอบครัว จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีภาระทางครอบครัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน ด้านลักษณะองค์กร และด้านความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังตารางที่ 4.2-4.8

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. ลักษณะงาน	3.02	0.89	ปานกลาง
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	2.93	0.91	ปานกลาง
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	2.02	0.94	น้อย
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน	2.58	0.93	น้อย
5. ลักษณะองค์กร	2.44	0.89	น้อย
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	2.93	0.95	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.65</b>	<b>0.92</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.02$ ) ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ( $\bar{X} = 2.93$ ) และด้านระยะเวลาในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.93$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 2.02$ ) ด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน ( $\bar{X} = 2.58$ ) และด้านลักษณะองค์กร ( $\bar{X} = 2.44$ ) อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. งานมีปริมาณมากเกินไป	3.54	0.96	มาก
2. งานมีความยากและซับซ้อนเกินไป	2.98	0.86	ปานกลาง
3. งานที่ทำอยู่ไม่ตรงกับความสามารถ	2.33	0.92	น้อย
4. ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยากและล่าช้า	3.51	0.89	มาก
5. งานที่ทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้อหาอยู่ตลอดเวลา	2.70	0.93	ปานกลาง
6. งานที่ทำมักเป็นงานด่วน และงานเร่งอยู่เสมอ	3.45	0.84	มาก
7. งานที่ทำมักมีงานแทรกอยู่เสมอ	2.64	0.80	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.02</b>	<b>0.89</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านลักษณะงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานมีปริมาณมากเกินไปอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) รองลงมา คือ ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยากและล่าช้า ( $\bar{X} = 3.51$ ) และระดับน้อยที่สุดคือ งานที่ทำอยู่ไม่ตรงกับความถนัด ( $\bar{X} = 2.33$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร

ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับยากเกินไป	2.57	0.91	น้อย
2. บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับมีปริมาณมากเกินไป	3.44	0.99	มาก
3. บทบาทและความรับผิดชอบในงานไม่สอดคล้องกับหน้าที่	2.61	0.80	ปานกลาง
4. ต้องคอยรับผิดชอบในส่วนงานที่ไม่ใช่ของตัวเองอยู่เสมอ	2.78	0.98	ปานกลาง
5. ต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่าง ในเวลาเดียวกันอยู่เสมอ	3.25	0.89	ปานกลาง
รวม	2.93	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับมีปริมาณมากเกินไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ) รองลงมา คือ ต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่าง ในเวลาเดียวกันอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) และระดับน้อยที่สุดคือ บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับยากเกินไป ( $\bar{X} = 2.57$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความสนิทสนมเป็นกันเองทั้งในเวลาและนอกเวลาการทำงาน	2.48	0.94	น้อย
2. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญและช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเลย	2.64	0.99	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชามักไม่ให้อภัยหากมีการทำงานผิดพลาด	2.26	0.94	น้อย
4. ไม่เป็นที่ยอมรับในที่ทำงาน	1.27	0.79	น้อยที่สุด
5. มีความไม่ราบรื่นในการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน	2.09	1.12	น้อย
6. เพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้ความไว้วางใจได้	1.46	0.86	น้อยที่สุด
7. รู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	1.89	0.98	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.02</b>	<b>0.94</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญและช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเลย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.64$ ) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความสนิทสนมเป็นกันเองทั้งในเวลาและนอกเวลาการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.48$ ) และระดับน้อยที่สุดคือ ไม่เป็นที่ยอมรับในที่ทำงาน ( $\bar{X} = 1.27$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนา  
ทางอาชีพการงาน

ด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม	2.85	1.05	ปานกลาง
2. ถูกผู้บังคับบัญชาประเมินความสามารถในระดับต่ำอยู่เสมอ	3.25	1.08	ปานกลาง
3. ถูกกดดันจากผู้บังคับบัญชาจนไม่สามารถทำงานได้	1.98	0.80	น้อย
4. ไม่มีโอกาสในการแสดงความสามารถในการทำงาน	2.25	0.78	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.58</b>	<b>0.93</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน ในภาพรวม  
อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การถูกผู้บังคับบัญชาประเมิน  
ความสามารถในระดับต่ำอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) รองลงมา คือ การพิจารณาปรับ  
ขึ้นเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม ( $\bar{X} = 2.85$ ) และระดับน้อยที่สุดคือ การถูกกดดันจากผู้บังคับบัญชา  
จนไม่สามารถทำงานได้ ( $\bar{X} = 1.98$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะ  
องค์กร

ด้านลักษณะองค์กร	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. บรรยากาศในการทำงานมีแต่ความเครียดและไม่น่าทำงาน	2.35	0.95	น้อย
2. พื้นที่ในการใช้สอยสำหรับทำงานมีไม่เพียงพอ	2.54	0.83	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.44</b>	<b>0.89</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านลักษณะองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พื้นที่ในการใช้สอยสำหรับทำงานมีไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.54$ ) รองลงมา คือ บรรยากาศในการทำงานมีแต่ความเครียดและไม่น่าทำงาน ( $\bar{X} = 2.35$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ด้านความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. ต้องเริ่มงานก่อนเวลาทำงานปกติเป็นประจำ	2.84	0.97	ปานกลาง
2. ต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนดเป็นประจำ	3.61	0.95	มาก
3. เวลารับวันหยุดและพักผ่อนน้อย	1.98	0.84	น้อย
4. มีวันหยุดจากการทำงานที่ไม่แน่นอน	3.28	1.02	ปานกลาง
รวม	2.93	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนดเป็นประจำ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) รองลงมา คือ มีวันหยุดจากการทำงานที่ไม่แน่นอน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) และระดับน้อยที่สุดคือ เวลารับวันหยุดและพักผ่อนน้อย ( $\bar{X} = 1.98$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานการศึกษา จำนวน 2 สมมติฐาน ได้แก่

3.1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.65$ ) จึงยอมรับสมมติฐานที่วางไว้ ดังตารางที่ 4.2

3.2 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.2.1 ส่วนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t-test	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ลักษณะงาน	2.96	0.87	3.05	0.55	-0.79	0.43
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	3.07	0.91	2.87	0.65	1.59	0.11
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	2.15	0.95	1.96	0.62	1.59	0.11
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน	2.62	0.91	2.57	0.63	0.45	0.65
5. ลักษณะองค์กร	2.47	0.89	2.43	0.71	0.30	0.76
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและ ชีวิตส่วนตัว	2.94	0.91	2.92	0.58	0.20	0.84
รวม	2.70	0.90	2.63	0.62	0.55	0.48

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

3.2.2 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.78	2	4.89	12.93	0.00*
	ภายในกลุ่ม	63.53	168	0.38		
	รวม	73.31	170			
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	18.33	2	9.17	21.09	0.00*
	ภายในกลุ่ม	72.58	167	0.43		
	รวม	90.91	169			
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	13.63	2	6.82	14.85	0.00*
	ภายในกลุ่ม	77.14	168	0.46		
	รวม	90.78	170			
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน	ระหว่างกลุ่ม	15.39	2	7.70	17.69	0.00*
	ภายในกลุ่ม	73.11	168	0.44		
	รวม	88.50	170			
5. ลักษณะองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	14.37	2	7.18	14.19	0.00*
	ภายในกลุ่ม	85.05	168	0.51		
	รวม	99.42	170			
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	19.00	2	9.50	25.91	0.00*
	ภายในกลุ่ม	61.59	168	0.37		
	รวม	80.59	170			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกันในทุกด้าน และดำเนินการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยเทคนิค LSD ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.11



ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ลักษณะงาน					
โสด	92	3.14	0.58	12.93	0.00*
สมรส	74	2.96	0.66		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	1.74	0.44		
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร					
โสด	91	3.20	0.68	21.09	0.00*
สมรส	74	2.67	0.63		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	1.80	0.65		
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล					
โสด	92	2.26	0.70	14.85	0.00*
สมรส	74	1.78	0.66		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	1.11	0.12		
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน					
โสด	92	2.83	0.67	17.69	0.00*
สมรส	74	2.35	0.65		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	1.50	0.71		
5. ลักษณะองค์กร					
โสด	92	2.67	0.79	14.19	0.00*
สมรส	74	2.24	0.63		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	1.30	0.27		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว					
โสด	92	3.21	0.62	25.91	0.00*
สมรส	74	2.66	0.58		
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	1.80	0.74		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน โดยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยจากปัจจัยในการปฏิบัติงานมากที่สุดในทุกด้าน ในขณะที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดในทุกด้าน

3.2.3 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุแตกต่างกันมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	15.60	4	3.90	11.22	0.00*
	ภายในกลุ่ม	57.70	166	0.35		
	รวม	73.31	170			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	30.05	4	7.51	20.37	0.00*
	ภายในกลุ่ม	60.86	165	0.37		
	รวม	90.91	169			
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	27.63	4	6.91	18.16	0.00*
	ภายในกลุ่ม	63.15	166	0.38		
	รวม	90.78	170			
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน	ระหว่างกลุ่ม	27.01	4	6.75	18.23	0.00*
	ภายในกลุ่ม	61.49	166	0.37		
	รวม	88.50	170			
5. ลักษณะองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	15.59	4	3.90	7.72	0.00*
	ภายในกลุ่ม	83.82	166	0.50		
	รวม	99.42	170			
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	20.28	4	5.07	13.95	0.00*
	ภายในกลุ่ม	60.31	166	0.36		
	รวม	80.59	170			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน และดำเนินการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยเทคนิค LSD ได้ผลการศึกษาดังตารางที่

4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ลักษณะงาน					
20-25 ปี	44	3.14	0.76	11.22	0.00*
26-35 ปี	84	3.21	0.29		
36-45 ปี	37	2.63	0.85		
46-55 ปี	4	1.96	0.07		
56-60 ปี	2	2.00	0.20		
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร					
20-25 ปี	43	3.46	0.79	20.37	0.00*
26-35 ปี	84	2.95	0.39		
36-45 ปี	37	2.47	0.78		
46-55 ปี	4	1.65	0.34		
56-60 ปี	2	1.60	0.28		
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล					
20-25 ปี	44	2.66	0.81	18.16	0.00*
26-35 ปี	84	1.88	0.24		
36-45 ปี	37	1.69	0.91		
46-55 ปี	4	1.29	0.48		
56-60 ปี	2	1.07	0.10		
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน					
20-25 ปี	44	3.12	0.80	18.23	0.00*
26-35 ปี	84	2.56	0.34		
36-45 ปี	37	2.20	0.81		
46-55 ปี	4	1.50	0.58		
56-60 ปี	2	1.13	0.18		

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
5. ลักษณะองค์การ					
20-25 ปี	44	2.84	0.94	7.72	0.00*
26-35 ปี	84	2.41	0.50		
36-45 ปี	37	2.20	0.83		
46-55 ปี	4	1.50	0.41		
56-60 ปี	2	1.25	0.35		
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว					
20-25 ปี	44	3.37	0.78	13.95	0.00*
26-35 ปี	84	2.92	0.39		
36-45 ปี	37	2.60	0.77		
46-55 ปี	4	1.81	0.13		
56-60 ปี	2	1.75	0.35		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน โดยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุ 20-25 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ในทุกด้าน ยกเว้นด้านลักษณะงาน ที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุ 26-35 ปี เป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานมากที่สุด ในขณะที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุมาก 56-60 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดในทุกด้าน ยกเว้นด้านลักษณะงาน ที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุ 46-55 ปี เป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3.2.4 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	27.42	3	9.14	33.27	0.00*
	ภายในกลุ่ม	45.89	167	0.27		
	รวม	73.31	170			
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	28.01	3	9.34	24.64	0.00*
	ภายในกลุ่ม	62.91	166	0.38		
	รวม	90.91	169			
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	15.99	3	5.33	11.90	0.00*
	ภายในกลุ่ม	74.79	167	0.45		
	รวม	90.78	170			
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน	ระหว่างกลุ่ม	25.54	3	8.51	22.58	0.00*
	ภายในกลุ่ม	62.96	167	0.38		
	รวม	88.50	170			
5. ลักษณะองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	15.71	3	5.24	10.45	0.00*
	ภายในกลุ่ม	83.71	167	0.50		
	รวม	99.42	170			
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	19.91	3	6.64	18.26	0.00*
	ภายในกลุ่ม	60.68	167	0.36		
	รวม	80.59	170			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน และดำเนินการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยเทคนิค LSD ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ลักษณะงาน					
ผู้จัดการ	5	1.91	0.22	33.27	0.00*
หัวหน้าส่วน	12	2.01	0.31		
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	16	2.51	1.01		
พนักงาน	138	3.21	0.46		
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร					
ผู้จัดการ	5	1.48	0.23	24.64	0.00*
หัวหน้าส่วน	12	1.97	0.37		
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	16	2.58	1.00		
พนักงาน	137	3.11	0.58		
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล					
ผู้จัดการ	5	1.03	0.06	11.90	0.00*
หัวหน้าส่วน	12	1.13	0.14		
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	16	2.02	1.26		
พนักงาน	138	2.13	0.61		
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน					
ผู้จัดการ	5	1.05	0.11	22.58	0.00*
หัวหน้าส่วน	12	1.63	0.42		
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	16	2.56	0.96		
พนักงาน	138	2.72	0.59		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
5. ลักษณะองค์การ					
ผู้จัดการ	5	1.20	0.27	10.45	0.00*
หัวหน้าส่วน	12	1.71	0.40		
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	16	2.47	1.06		
พนักงาน	138	2.55	0.69		
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว					
ผู้จัดการ	5	1.70	0.21	18.26	0.00*
หัวหน้าส่วน	12	2.08	0.46		
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	16	2.69	0.96		
พนักงาน	138	3.07	0.57		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน โดยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานมากที่สุดในทุกด้าน ในขณะที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดในทุกด้าน

3.2.5 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.16 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.65	5	2.93	8.24	0.00*
	ภายในกลุ่ม	58.66	165	0.36		
	รวม	73.31	170			
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	27.53	5	5.51	14.24	0.00*
	ภายในกลุ่ม	63.39	164	0.39		
	รวม	90.91	169			
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	19.94	5	3.99	9.29	0.00*
	ภายในกลุ่ม	70.84	165	0.43		
	รวม	90.78	170			
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน	ระหว่างกลุ่ม	23.50	5	4.70	11.93	0.00*
	ภายในกลุ่ม	65.00	165	0.39		
	รวม	88.50	170			
5. ลักษณะองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	15.93	5	3.19	6.30	0.00*
	ภายในกลุ่ม	83.48	165	0.51		
	รวม	99.42	170			
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	18.45	5	3.69	9.80	0.00*
	ภายในกลุ่ม	62.14	165	0.38		
	รวม	80.59	170			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน และดำเนินการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยเทคนิค LSD ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ลักษณะงาน					
น้อยกว่า 1 ปี	28	3.12	0.90	8.24	0.00*
1-5 ปี	75	3.18	0.34		
6-10 ปี	36	3.12	0.45		
11-15 ปี	16	2.67	0.95		
16-20 ปี	12	2.37	0.81		
21-25 ปี	4	1.89	0.24		
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร					
น้อยกว่า 1 ปี	27	3.40	0.95	14.24	0.00*
1-5 ปี	75	3.14	0.48		
6-10 ปี	36	2.71	0.31		
11-15 ปี	16	2.50	0.85		
16-20 ปี	12	2.30	0.87		
21-25 ปี	4	1.45	0.25		
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล					
น้อยกว่า 1 ปี	28	2.65	0.96	9.29	0.00*
1-5 ปี	75	2.06	0.45		
6-10 ปี	36	1.77	0.26		
11-15 ปี	16	1.79	0.99		
16-20 ปี	12	1.62	1.12		
21-25 ปี	4	1.04	0.07		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

อายุงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน					
น้อยกว่า 1 ปี	28	3.11	0.94	11.93	0.00*
1-5 ปี	75	2.69	0.46		
6-10 ปี	36	2.45	0.32		
11-15 ปี	16	2.27	0.85		
16-20 ปี	12	2.04	1.00		
21-25 ปี	4	1.06	0.13		
5. ลักษณะองค์การ					
น้อยกว่า 1 ปี	28	2.95	1.04	6.30	0.00*
1-5 ปี	75	2.47	0.58		
6-10 ปี	36	2.35	0.41		
11-15 ปี	16	2.28	0.91		
16-20 ปี	12	2.00	0.98		
21-25 ปี	4	1.25	0.29		
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว					
น้อยกว่า 1 ปี	28	3.33	0.92	9.80	0.00*
1-5 ปี	75	3.08	0.45		
6-10 ปี	36	2.77	0.35		
11-15 ปี	16	2.55	0.91		
16-20 ปี	12	2.44	0.84		
21-25 ปี	4	1.69	0.24		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน โดยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานมากที่สุดในทุกด้าน ในขณะที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุการทำงาน 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดในทุกด้าน

3.2.6 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	25.69	3	8.56	30.03	0.00*
	ภายในกลุ่ม	47.62	167	0.29		
	รวม	73.31	170			
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	29.40	3	9.80	26.45	0.00*
	ภายในกลุ่ม	61.51	166	0.37		
	รวม	90.91	169			
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	19.90	3	6.63	15.63	0.00*
	ภายในกลุ่ม	70.88	167	0.42		
	รวม	90.78	170			
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน	ระหว่างกลุ่ม	27.81	3	9.27	25.51	0.00*
	ภายในกลุ่ม	60.69	167	0.36		
	รวม	88.50	170			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
5. ลักษณะองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	16.23	3	5.41	10.86	0.00*
	ภายในกลุ่ม	83.19	167	0.50		
	รวม	99.42	170			
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	18.86	3	6.29	17.01	0.00*
	ภายในกลุ่ม	61.73	167	0.37		
	รวม	80.59	170			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน และดำเนินการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยเทคนิค LSD ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ลักษณะงาน					
ต่ำกว่า 20,000 บาท	27	3.05	0.84	30.03	0.00*
20,001-30,000 บาท	105	3.25	0.30		
30,001-40,000 บาท	25	2.63	0.89		
40,001 บาท ขึ้นไป	14	1.94	0.26		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร					
ต่ำกว่า 20,000 บาท	26	3.34	0.91	26.45	0.00*
20,001-30,000 บาท	105	3.08	0.46		
30,001-40,000 บาท	25	2.51	0.82		
40,001 บาท ขึ้นไป	14	1.79	0.41		
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล					
ต่ำกว่า 20,000 บาท	27	2.56	0.86	15.63	0.00*
20,001-30,000 บาท	105	2.03	0.49		
30,001-40,000 บาท	25	1.85	1.05		
40,001 บาท ขึ้นไป	14	1.12	0.17		
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน					
ต่ำกว่า 20,000 บาท	27	3.04	0.88	25.51	0.00*
20,001-30,000 บาท	105	2.66	0.47		
30,001-40,000 บาท	25	2.44	0.79		
40,001 บาท ขึ้นไป	14	1.36	0.42		
5. ลักษณะองค์กร					
ต่ำกว่า 20,000 บาท	27	2.87	0.98	10.86	0.00*
20,001-30,000 บาท	105	2.48	0.59		
30,001-40,000 บาท	25	2.30	0.90		
40,001 บาท ขึ้นไป	14	1.57	0.47		
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว					
ต่ำกว่า 20,000 บาท	27	3.27	0.87	17.01	0.00*
20,001-30,000 บาท	105	3.03	0.47		
30,001-40,000 บาท	25	2.67	0.82		
40,001 บาท ขึ้นไป	14	1.96	0.45		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน โดยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานมากที่สุดในทุกด้าน ยกเว้นด้านลักษณะงานที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานมากที่สุดในทุกด้าน ในขณะที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดในทุกด้าน

3.2.7 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามภาระทางครอบครัว

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการปฏิบัติงาน	มีภาระทางครอบครัว		ไม่มีภาระทางครอบครัว		t-test	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ลักษณะงาน	2.97	0.62	3.16	0.73	-1.74	0.08
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	2.76	0.64	3.40	0.78	-5.49	0.00*
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	1.82	0.59	2.53	0.83	-6.23	0.00*
4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน	2.42	0.62	3.03	0.78	-5.32	0.00*
5. ลักษณะองค์กร	2.28	0.63	2.88	0.91	-4.84	0.00*
6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิต การทำงานและชีวิตส่วนตัว	2.79	0.60	3.30	0.79	-4.53	0.00*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีภาระทางครอบครัวแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน ยกเว้นด้านลักษณะงาน โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภาระทางครอบครัวมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านดังกล่าวส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีภาระทางครอบครัว





## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี โดยสามารถสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี โดยทำการศึกษาจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 171 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งสร้างขึ้นตามขั้นตอนการดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยใช้เวลาเก็บข้อมูล 1 เดือน ในระหว่างวันที่ 1 เดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง 31 เดือนมกราคม พ.ศ. 2557 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

### 1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน อายุงาน 1-5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาระทางครอบครัว คือ มีภาระต้องเลี้ยงดูบุตร รองลงมา มีภาระต้องเลี้ยงดูพ่อแม่ และมีภาระต้องเลี้ยงดูญาติพี่น้อง ตามลำดับ

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อยถึงระดับปานกลาง ดังนี้

**ด้านลักษณะงาน** ก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่างานมีปริมาณมากเกินไป ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยากและล่าช้า และงานที่ทำมักเป็นงานด่วน และงานเร่งอยู่เสมอ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมาก

**ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร** ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าบทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับเยอะเกินไป เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมาก

**ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล** ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ปัญหาภัยเลย เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง

**ด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน** ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าถูกผู้บังคับบัญชาประเมินความสามารถในระดับต่ำอยู่เสมอ และการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง

**ด้านลักษณะองค์กร** ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าพื้นที่ในการใช้สอยสำหรับปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ และบรรยากาศในการทำปฏิบัติงานมีแต่ความเครียดและไม่น่าปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

**ด้านความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวก่อให้เกิด** ความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าต้อง ปฏิบัติงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนดเป็นประจำ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดใน การปฏิบัติงานมาก

1.3.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้มีปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้มี ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน และด้านภาระทางครอบครัวที่ แตกต่างกันไม่ส่งผลให้มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านลักษณะ งาน โดยพบว่าในภาพรวมพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพโสด อายุน้อย มี ตำแหน่งงานเป็นพนักงาน มีอายุการทำงานไม่มากนัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย และไม่มีภาระทาง ครอบครัว มีความคิดว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่ากลุ่ม ตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อายุค่อนข้างมาก มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการ หัวหน้าส่วน และผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีอายุงานมาก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง และมีภาระทาง ครอบครัว

## 2. อภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ในภาพรวมพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการ ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชินานันท์ ชูสกุล (2547) ที่ศึกษาถึง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ โดยพบว่า พนักงานธนาคาร ออมสินมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาของอาทิตย์ยา โสคติสารัญ (2554) ที่ศึกษาถึงภาวะความเครียด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ ในการให้บริการประกันชีวิต กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี โดยพบว่า พนักงานระดับ ปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร และ ด้านความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรัตน์ รัตโตบุตร (2549) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานขายบัตรเครดิต ธนาคาร ก ประเทศไทย พบว่าพนักงานมีความเครียดในด้านปริมาณงานและด้านบทบาทในการทำงานในระดับปานกลาง

ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย คือ ด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน ด้านลักษณะองค์กร และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริเพ็ญ เลิศศิริสวัสดิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 อยู่ในระดับน้อย การศึกษาของชุตินันท์ ป้อมเครือ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME BANK) พบว่า พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีความเครียดในระดับต่ำในทุกด้าน และการศึกษาของอดิศักดิ์ สนวนกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรใหญ่ มีระบบการบริหารงานที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน เพื่อมุ่งหวังให้การบริการงานเป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าของธนาคาร การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรในตำแหน่งต่างๆ จึงมีแบบแผนการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างชัดเจน ประกอบกับการที่ธนาคารเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีการจัดสรรผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงานเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานๆ ของพนักงานในด้านต่าง ในระดับน้อยถึงปานกลางเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตามจากสภาพการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงของระบบสถาบันการเงินในปัจจุบันส่งผลให้พนักงานในบางตำแหน่งอาจต้องมีการระมัดระวังที่มากขึ้น และต้องเร่งพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น จึงทำให้มีความเครียดจากการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขั้นตอนการดำเนินงานที่มีความยุ่งยากและล่าช้า งานที่ทำมักเป็นงานด่วนและงานเร่งอยู่เสมอ บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับเยอะเกินไป และต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนดเป็นประจำ เป็นต้น

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านสถานภาพ อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้พนักงานแต่ละคนมีวุฒิภาวะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการรับมือกับความเครียดแตกต่างกัน ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริเพ็ญ เลิศศิริสวัสดิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 พบว่า ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและ โครงสร้างนโยบาย และบรรยากาศในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และการศึกษาของชุตินันท์ ป้อมเครือ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME BANK) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุ สถานภาพ และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความเครียดที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดในการปฏิบัติงาน ของสเดียร์ (1984) ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และการสนับสนุนทางสังคม ทฤษฎีที่ความเครียดในการทำงานของอาร์โนล และเฟลด์แมน (1986) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 อย่าง คือ คุณลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และองค์ประกอบส่วนบุคคล และทฤษฎีที่ความเครียดในการปฏิบัติงานของไอแวนเซวิช และแมตเตอสัน (1987) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร

ส่วนการศึกษาด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในทุกด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของชินานันท์ ชูสกุล (2547) ศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ พบว่า เพศที่ต่างกันของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน การศึกษาของสมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน การศึกษาของอดิศักดิ์ สวานกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และการศึกษาของอาทิตยา โชติดำรง (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาภาวะความเครียด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในการให้บริการประกันชีวิต กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี พบว่า เพศของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในการให้บริการประกันชีวิตไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

เมื่อวิเคราะห์ตามรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพโสดอายุน้อย มีตำแหน่งงานเป็นพนักงาน มีอายุการทำงานไม่มากนัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย และไม่มีภาระทางครอบครัว จะมีแนวโน้มที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อายุค่อนข้างมาก มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการ หัวหน้าส่วน และผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีอายุการทำงานมาก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง และมีภาระทางครอบครัว ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานในกลุ่มแรกส่วนใหญ่เป็นพนักงานใหม่ มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบงานของธนาคารน้อย และมีความต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สูง ทำให้มีการทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานมาก เอาใจใส่อย่างมาก เพื่อมุ่งหวังให้ได้รับความยอมรับและความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่การงาน จนบางครั้งส่งผลให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ มากตามไปด้วย ซึ่งต่างจากกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่สองที่ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมาก มีความรู้และประสบการณ์การปฏิบัติงานมาก จึงมีวิธีการปฏิบัติงานและจัดการกับปัญหาได้ดีกว่า ทำให้มีความเครียดจากการปฏิบัติงานน้อยกว่า

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้

3.1.1 จากการศึกษพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานีที่มีระดับมาก คือ ปริมาณงานที่มีมากเกินไป ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยากและล่าช้า งานที่ทำมักเป็นงานด่วน และงานเร่งอยู่เสมอ บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับมีปริมาณมากเกินไป และต้องในการปฏิบัติงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนดเป็นประจำ ซึ่งประเด็นดังกล่าวส่งผลให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี เกิดความเครียดมากจนบางครั้งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น เพื่อเป็นการลดความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ผู้บริหารในระดับต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวโดยพยายามหาช่องทางเพื่อลดความเครียดของพนักงานลง เช่น

1) ควรจัดสรรระบบงาน และการแจกจ่ายงานที่มีความสมดุลมากขึ้น เพื่อกระจายงานให้เกิดความเป็นธรรมกับพนักงานทุกคน ตลอดจนการพิจารณาปรับพนักงานเพิ่มขึ้นในตำแหน่งงานที่ยังมีกำลังคนไม่เพียงพอ เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพนักงานและลดภาวะความเครียดที่เกิดจากการที่ต้องรับผิดชอบกับปริมาณงานที่มากเกินไป

2) ควรพิจารณาขั้นตอนการในการปฏิบัติงานในฝ่ายหรือในแผนกต่างๆ ให้เกิดความรื่นไหลในการในการปฏิบัติงาน ไม่มีความยุ่งยากและมีความซับซ้อนในกระบวนการในการปฏิบัติงาน

3) ควรมีการจัดการฝึกอบรม สัมมนา ตลอดจนการให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการในการปฏิบัติงาน เช่น วิธีการในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การพัฒนาความรู้และเทคโนโลยี เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถรับมือกับการในการปฏิบัติงานที่มีแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้น

4) ทางหน่วยงานต้นสังกัดควรจัดสรรสวัสดิการตลอดจนผลตอบแทนต่างๆ ในการในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจในการในการปฏิบัติงาน และผ่อนคลายความเครียดจากการในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดกิจกรรมนันทนาการ การเพิ่มวันหยุดพักร้อน การจ่ายโบนัสและผลตอบแทนอื่นๆ เพิ่มขึ้น

3.1.2 จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีความเครียดจากปัจจัยในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน และด้านลักษณะองค์การน้อย ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานีรู้สึกว่าคุณเองได้รับการยอมรับในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจ ไม่ถูกกีดกันจากผู้บังคับบัญชาจนไม่สามารถในการปฏิบัติงานได้ มีโอกาสในการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน มีบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดี ตลอดจนมีพื้นที่ในการใช้สอยสำหรับในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวถือว่าเป็นจุดแข็งของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่จะทำให้พนักงานมีความเครียดน้อยลง ดังนั้น ผู้บริหารในระดับต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ควรรักษาจุดแข็งดังกล่าว เพื่อลดปัญหาความเครียดของพนักงาน

### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปนั้นควรเพิ่มรายละเอียดในการศึกษาให้มากขึ้น โดยควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เช่น ปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียด เป็นต้น

3.2.2 สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาแยกตามประเภทของสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เนื่องจากประเภทของสาขาที่ต่างกันย่อมมีการบริหารงานและรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานตลอดจนสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน





บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต (2540) *คู่มือคลายเครียด* กรุงเทพมหานคร กรมสุขภาพจิต
- กรมสุขภาพจิต (2548) *ความเครียดของคนไทย* กรุงเทพมหานคร กระทรวงสาธารณสุข
- จักรพันธ์ เจริญผล (2546) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสื่อสารแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- จินานันท์ ชูสกุล (2547) “ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชุดินันท์ ป้อมเครือ (2549) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank)” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2556) รายงานประจำปี คำนึงเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556 จาก <http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank/InvestorRelations/InvestorRelations/AnnualReport/Pages/AnnualReport.aspx>
- นวลจันทร์ ภูวสิทธิ์นันท์ (2550) “ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- นิภาภรณ์ บุญยประวิตร (2541) “คู่มือสัมมนาการสนับสนุนบทบาทด้านสุขภาพจิตสำหรับพระสงฆ์” นนทบุรี สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต
- รพพิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536) *สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*
- รัตติยา วิจิตรวงษ์ (2546) “การศึกษาความเครียดของบุคลากร โรงเรียนพณิชยการตะวันออกจังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วรรรัตน์ รัตโตบุตร (2549) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานขายบัตรเครดิต ธนาคาร ก ประเทศไทย” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศิริเพ็ญ เลิศศิริสวัสดิ์ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยฉะเชิงเทรา ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุจิต สุวรรณชีพ (2532) ความเครียด *ข่าวสารสุขภาพจิต* 8(3), 20-22
- สุดใจ แสงสุนทร (2545) “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพัน  
ต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดฉะเชิงเทรา”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่* ปทุมธานี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุภาพรรณ โคตรจรัส (2539) การเผชิญและการบริหารความเครียด *เอกสารประกอบการสัมมนา  
เรื่องเทคนิคทางจิตวิทยาในการพัฒนาคุณภาพคน* โรงแรมรอยัลออรัลคิด เซอรادتัน  
กรุงเทพมหานคร (6-7 กรกฎาคม 2539)
- สุรพงษ์ อัมพันวงษ์ (2539) *ปัญหาชีวิตและสุขภาพ* กรุงเทพมหานคร เลิศดไทย
- อดิศักดิ์ สนวนกุล (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับ  
ปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อดิษฐ์ชัย ศิริไปต์ (2546) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการครู อาจารย์  
ในสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา” การค้นคว้าอิสระปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- อัญชลี ทรัพย์ยิ่ง (2549) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อาทิตยา โชติสำราญ (2554) “การศึกษาภาวะความเครียด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดของ  
พนักงานธนาคารกรุงเทพ ในการให้บริการประกันชีวิต กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อุษา จารุสวัสดิ์ (2541) *จิตวิทยาครอบครัว* เชียงใหม่ สันติภาพการพิมพ์

- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1986). *Managing individual and group behavior in organization*. Singapore: McGraw-Hill.
- Beehr, T.A., & Newman, J.E. (1974). Job Stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis model and literature review. *Journal of Personnel Psychology*, 31(3), 605-699.
- Cooper, Carry L., Marilyn J. Davidson. (1991). *The Stress Survivors*. London: Grafton
- \_\_\_\_\_. & Marshall. (1976, May). Occupational Source of Stress. *Journal of Occupational Psychology*: 45.
- Dawkins, J. E., Depp, F. C., & Selzer, N. E. (1985). Stress and the psychiatric nurse. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*. 23(11).
- Dubrin, A.J. (1984). *Foundation of Organizational Behavior: An Applied perspective*. Englewood Cliffs N.J.: Prentice-Hall.
- French, J.R. et al. (1974). *Organizational Stress and Individual Strain*. New York: Amacon.
- Ivancevich, J.M., & M.T. Matteson. (1978). Managing for a Healthier Heart. *Management Review*. 45 (October): (15-27)
- Selye, Hans. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill Book.
- Steers, R. M. (1984). *Introduction to Organizational Behavior* (2<sup>nd</sup> ed). Glenview Illinois Scott: Foresman.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (Third edition). New York: Harper and Row Publication.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

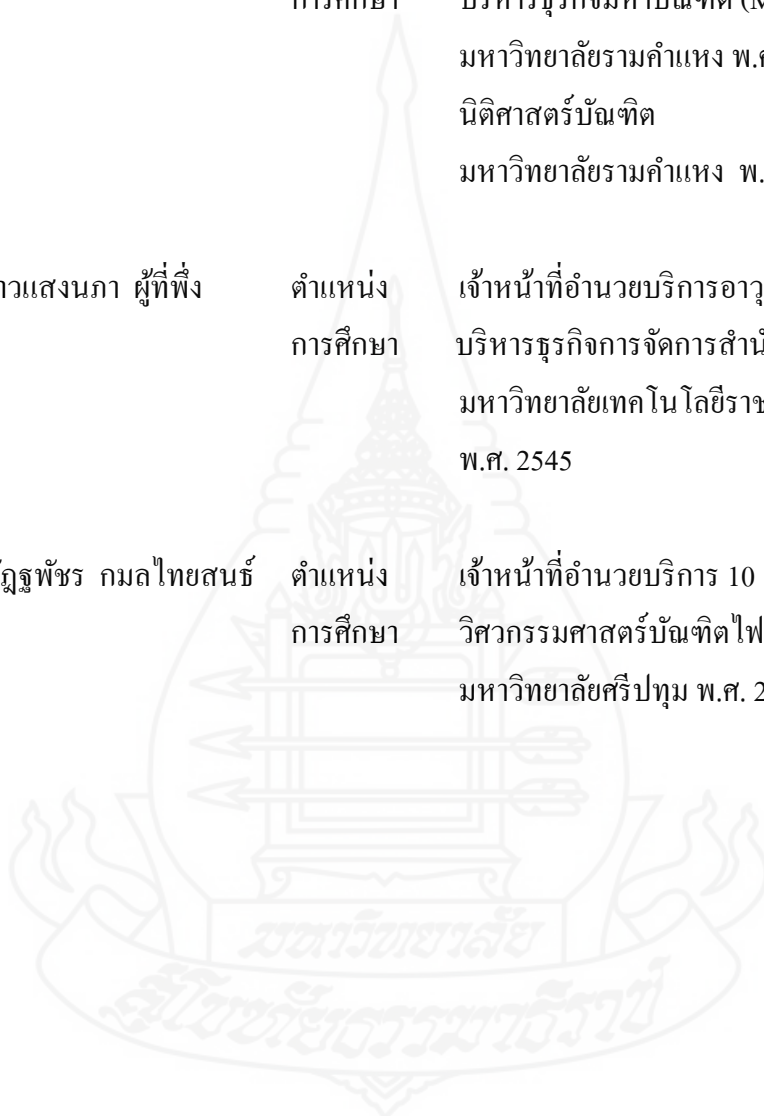
ภาคผนวก ก

รายนามผู้ตรวจสอบเครื่องมือ



## รายนามผู้ตรวจสอบเครื่องมือ

- |                            |          |                                     |
|----------------------------|----------|-------------------------------------|
| 1. นายปัญญา รุจิเสรีกุล    | ตำแหน่ง  | ผู้ช่วยผู้จัดการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อ |
|                            | การศึกษา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA)         |
|                            |          | มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2552       |
|                            |          | นิติศาสตร์บัณฑิต                    |
|                            |          | มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2533       |
| 2. นางสาวแสงนภา ผู้ที่พึ่ง | ตำแหน่ง  | เจ้าหน้าที่อำนวยบริการอาวุโส        |
|                            | การศึกษา | บริหารธุรกิจการจัดการสำนักงาน       |
|                            |          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  |
|                            |          | พ.ศ. 2545                           |
| 3. นายณัฐพัชร กมลไทยสนธิ์  | ตำแหน่ง  | เจ้าหน้าที่อำนวยบริการ 10           |
|                            | การศึกษา | วิศวกรรมศาสตรบัณฑิตไฟฟ้ากำลัง       |
|                            |          | มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2550        |





ภาคผนวก ข  
ค่า IOC ของแบบสอบถาม



### แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม

รายการข้อความความคิดเห็น	1	2	3	IOC	แปลผล
<b>ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>					
1. เพศ	0	1	1	0.67	ใช้ได้
2. สถานภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3. อายุ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4. ตำแหน่งงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5. อายุงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6. รายได้ต่อเดือน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7. ภาระทางครอบครัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้

### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน

รายการข้อความความคิดเห็น	1	2	3	IOC	แปลผล
<b>1. ลักษณะงาน</b>					
1.1 งานมีปริมาณมากเกินไป	1	0	1	0.67	ใช้ได้
1.2 งานมีความยากและซับซ้อนเกินไป	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.3 งานที่ทำอยู่ไม่ตรงกับความถนัด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.4 ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยากและล่าช้า	1	1	0	0.67	ใช้ได้
1.5 งานที่มีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้อหา อยู่ตลอด	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.6 งานที่ทำมักเป็นงานด่วน และงานเร่งอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.7 งานที่ทำมักมีงานแทรกอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
<b>2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร</b>					
2.1 บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับยากเกินไป	1	0	1	0.67	ใช้ได้
2.2 บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับเยอะเกินไป	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.3 บทบาทและความรับผิดชอบในงานมีความ ไม่สอดคล้องกับหน้าที่	0	1	1	0.67	ใช้ได้
2.4 ต้องคอยรับผิดชอบในส่วนงานที่ไม่ใช่ของตัวเอง อยู่เสมอ	0	1	1	0.67	ใช้ได้
2.5 ต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่าง ในเวลาเดียวกัน อยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

รายการข้อความคิดเห็น	1	2	3	IOC	แปลผล
<b>3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล</b>					
3.1 ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความสำคัญสนทนมนเป็นกันเองทั้งในเวลาและนอกเวลาการทำงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.2 ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญและช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับเลข	1	0	1	0.67	ใช้ได้
3.3 ผู้บังคับบัญชามักไม่ให้อภัยหากมีการทำงานผิดพลาด	1	0	1	0.67	ใช้ได้
3.4 ไม่เป็นที่ยอมรับในที่ทำงาน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
3.5 มีความไม่ราบรื่นในการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.6 เพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้ความไว้วางใจได้	1	0	1	0.67	ใช้ได้
3.7 รู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
<b>4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน</b>					
4.1 การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.2 ถูกผู้บังคับบัญชาประเมินความสามารถในระดับต่ำอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.3 ถูกกดดันจากผู้บังคับบัญชาจนไม่สามารถทำงานได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.4 ไม่มีโอกาสในการแสดงความสามารถในการทำงาน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
<b>5. ลักษณะองค์การ</b>					
5.1 บรรยากาศในการทำงานมีแต่ความเครียดและไม่น่าทำงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5.2 พื้นที่ในการใช้สอยสำหรับทำงานมีไม่เพียงพอ	0	1	1	0.67	ใช้ได้
<b>6. ความไม่สมดุลระหว่างการชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว</b>					
6.1 ต้องเริ่มงานก่อนเวลาทำงานปกติเป็นประจำ	0	1	1	0.67	ใช้ได้
6.2 ต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนดเป็นประจำ	0	1	1	0.67	ใช้ได้
6.3 เวลาวันหยุดและพักผ่อนน้อย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6.4 มีวันหยุดจากการทำงานที่ไม่แน่นอน	0	1	1	0.67	ใช้ได้

$$\text{ค่า IOC} = \frac{32.71}{40} = 0.82$$

แสดงว่าแบบสอบถามใช้ได้



ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม****เรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี****คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แบบสอบถามทั้งหมดมี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ความคิดเห็นของท่านที่ตอบในแบบสอบถามนี้ ผู้ศึกษาจะรักษาเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ กับตัวท่าน จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณ

นักศึกษาปริญญาโท

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วนตามความต้องการ โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส  
( ) หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3. อายุ

( ) 20-25 ปี ( ) 26-35 ปี  
( ) 36-45 ปี ( ) 46-55 ปี  
( ) 56-60 ปี

4. ตำแหน่งงาน

( ) ผู้จัดการ ( ) หัวหน้าส่วน  
( ) ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ( ) พนักงาน

5. อายุงาน

( ) น้อยกว่า 1 ปี ( ) 1-5 ปี  
( ) 6-10 ปี ( ) 11-15 ปี  
( ) 16-20 ปี ( ) 21-25 ปี

6. รายได้ต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 20,000 บาท ( ) 20,001-30,000 บาท  
( ) 30,001-40,000 บาท ( ) 40,001 บาท ขึ้นไป

7. ภาระทางครอบครัว

( ) มีภาระทางครอบครัว  
( ) เลี้ยงดูพ่อแม่  
( ) เลี้ยงดูบุตร  
( ) เลี้ยงดูญาติพี่น้อง  
( ) ไม่มีภาระทางครอบครัว

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด

ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
ก่อให้เกิดความเครียดมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ก่อให้เกิดความเครียดน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ก่อให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับที่ก่อให้เกิดความเครียด				
	5	4	3	2	1
<b>1. ลักษณะงาน</b>					
1.1 งานมีปริมาณมากเกินไป					
1.2 งานมีความยากและซับซ้อนเกินไป					
1.3 งานที่ทำอยู่ไม่ตรงกับความสามารถ					
1.4 ขั้นตอนการดำเนินงานมีความยุ่งยากและล่าช้า					
1.5 งานที่มีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้อหาอยู่ตลอดเวลา					
1.6 งานที่ทำมักเป็นงานด่วน และงานเร่งอยู่เสมอ					
1.7 งานที่ทำมักมีงานแทรกอยู่เสมอ					
<b>2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร</b>					
2.1 บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับยากเกินไป					
2.2 บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับเยอะเกินไป					
2.3 บทบาทและความรับผิดชอบในงานมีความไม่สอดคล้องกับหน้าที่					
2.4 ต้องคอยรับผิดชอบในส่วนงานที่ไม่ใช่ของตัวเองอยู่เสมอ					
2.5 ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง ในเวลาเดียวกันอยู่เสมอ					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับที่ก่อให้เกิดความเครียด				
	5	4	3	2	1
<b>3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล</b>					
3.1 ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความสำคัญสนทนมนเป็นกันเองทั้งในเวลาและนอกเวลาการทำงาน					
3.2 ผู้บังคับบัญชาไม่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ปัญหาทักับเลย					
3.3 ผู้บังคับบัญชามักไม่ให้โอกาสหากมีการทำงานผิดพลาด					
3.4 ไม่เป็นที่ยอมรับในที่ทำงาน					
3.5 มีความไม่ราบรื่นในการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน					
3.6 เพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้ความไว้วางใจได้					
3.7 รู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
<b>4. การพัฒนาทางอาชีพการงาน</b>					
4.1 การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม					
4.2 ถูกผู้บังคับบัญชาประเมินความสามารถในระดับต่ำอยู่เสมอ					
4.3 ถูกกดดันจากผู้บังคับบัญชาจนไม่สามารถทำงานได้					
4.4 ไม่มีโอกาสในการแสดงความสามารถในการทำงาน					
<b>5. ลักษณะองค์กร</b>					
5.1 บรรยากาศในการทำงานมีแต่ความเครียดและไม่น่าทำงาน					
5.2 พื้นที่ในการใช้สอยสำหรับทำงานมีไม่เพียงพอ					
<b>6. ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว</b>					
6.1 ต้องเริ่มงานก่อนเวลาทำงานปกติเป็นประจำ					
6.2 ต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนดเป็นประจำ					
6.3 เวลารับวันหยุดและพักผ่อนน้อย					
6.4 มีวันหยุดจากการทำงานที่ไม่แน่นอน					

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวณัฐวดี ชะคำดุก
วัน เดือน ปีเกิด	18 กุมภาพันธ์ 2528
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2551 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2551
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเทศบาลนครลำปาง
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่อำนวยการบริการ 9

