



ระดับความเครียดในองค์กรที่มีผลกับการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี

The level of stress in the organization that affects employee performance

Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives,

Office of the BAAC, Kanchanaburi Province

เอมวิกา พนรัตน์¹ และ ศิวฤทธิ์ สุนทรเสณี²

¹ บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: aemwikataew@gmail.com

² กลุ่มวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

Email: sultornsanee@gmail.com

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 207 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษาระดับความเครียดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการทำงานกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการศึกษา พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 44-54 ปี สภาพภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งพนักงานระดับ 4-7 รายได้ ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป และปัจจัย ด้านการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานมีความเครียดระดับมากที่สุด โดยมีระดับความเครียดโดยรวมด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

พนักงานที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะมีการ



พัฒนาทั้ง 5 ด้านให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยเน้นการจัดกิจกรรมที่ทำให้กระชับความสัมพันธ์ การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย และมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากขึ้น

คำสำคัญ: ระดับความเครียดในองค์กร การปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the level of organizational stress related to the performance of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) employees.

used in this research are: 207 employees of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Office of the BAAC, Kanchanaburi Province. In the analysis of the data is the percentage, the mean.

The results of the study found that employees of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Office of the BAAC, Kanchanaburi Province The results of personal factor analysis revealed that most of the employees were female, aged. 44-54 years old, married/living together Bachelor's degree Employee position level 4-7, monthly income 20,0001-30,000 baht, has a period of more than 10 years of work and the factors of work in all 5 areas found that colleagues have the highest level of stress. with the overall stress level of the body The psychological and behavioral aspects were at the lowest level.

Employees with age, status, education level job position level monthly income and The duration of work has different levels of operational stress. and relationship There was a significant correlation between the work factors and the stress levels in all five areas of work. Therefore, executives should develop all 5 areas in a better direction. by focusing on organizing activities that strengthen relationships participation of all parties and have more communication and exchange of ideas.

Keywords: Stress level in the organization, employee performance, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, BAAC Office, Kanchanaburi Province

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ด้วยภาวะเศรษฐกิจมีการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่สูงขึ้นในปัจจุบันทุกองค์กร ไม่สามารถที่จะอยู่ร่วมกับที่ได้ โดยต่างก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอยู่ตลอดเวลาเพื่อผลกำไรสูงสุด แต่ละองค์กรต่างพยายามที่จะศึกษาและหาวิธีการต่างๆ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงองค์กร อาทิ ด้านเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย ด้านกระบวนการทำงานมีการลดและปรับปรุงขั้นตอนให้ประสิทธิภาพมากขึ้นและด้านพัฒนาคุณภาพของพนักงาน เพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจให้ได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบกับผู้แข่งขัน และสามารถรับมือกับภาวะการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ขณะที่บริษัทดำเนินการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์และการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว ส่วนที่มีผลกระทบมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหารสูงสุดจนถึงผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ที่จำเป็นต้องมีการปรับตัวทั้งในเรื่องระบบการทำงาน และความสามารถส่วนตัวการดำเนินชีวิตในที่ทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามในกระบวนการ



ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามที่บริษัทคาดหวังอยู่ตลอดเวลาและต้องมีความสามารถในการที่จะรับมือกับปัญหาต่างๆ รอบด้าน ทำให้พนักงานของบริษัทบางส่วนเกิดความเครียดที่ต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความเครียดจากการทำงาน ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิตใจ ซึ่งถ้าปัญหาความเครียดของพนักงานไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมหรือถูกวิธีอาจจะเป็นความกดดัน ความท้อแท้ ความเบื่อหน่าย ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือไม่อยากมาปฏิบัติงานในที่สุด จูฑามาศ ปิยะจารุลักษณ์, 2553) ความเครียด (Stress) สามารถเป็นได้กับทุกคน ซึ่งถ้าเกิดขึ้นกับบุคคลในวัยทำงานก็จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากสาเหตุความเครียดเกิดจากภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบจากการทำงานและจากการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยปัญหาจากการทำงานภายในองค์กร ได้แก่ บรรยากาศในการทำงานความกดดันในจากหัวหน้าที่ไม่ต้องการให้งานเกิดข้อผิดพลาดหรือมีความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อนร่วมงานที่ไม่ยอมรับความคิดของตนเอง ความคาดหวังและความทะเยอทะยานในการประกอบอาชีพเพื่อให้ถึงเป้าหมายที่ตนเองหรือองค์กรได้วางไว้ตลอดจนถึงสถานะทางครอบครัว อย่างไรก็ตามความเครียดนั้นก็ยังมีทั้งคุณประโยชน์และโทษ โดยในส่วนที่เป็นประโยชน์นั้น ถ้าความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะก็จะกระตุ้นให้คนรู้สึกตื่นตัวสนใจในกิจวัตรประจำวัน และเป็นแรงผลักดันที่จะทำให้คนเหล่านั้นประสบความสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้าม ความเครียดก็เป็นสิ่งที่ทำลายความสำเร็จในชีวิตจะทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เป็นคนเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ขาดความสนใจ ทำงานไม่มีคุณภาพ เป็นต้น บังอร อยู่กล้า, 2552) ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจนั้น คือ ภาวะความเครียดของพนักงาน ที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานไม่ว่าจะมาจากลักษณะของงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กร ผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นองค์กรทางการเงินชั้นนำของประเทศไทย โดยต้องเป็นธนาคารชั้นนำที่มีความสามารถในการทำกำไรอย่างยั่งยืน พนักงานทุกคนจะได้รับการปลูกฝังวัฒนธรรมการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้งตระหนักถึงประโยชน์ของความเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ และธนาคารยังมีแผนงานการลงทุนใน ระบบดิจิทัลแบงก์ก็งมากขึ้นทั้งในส่วนของบริษัทเทคโนโลยีและบุคลากร เพราะเล็งเห็นว่าช่องทางการทำธุรกิจผ่านระบบดิจิทัลแบงก์ก็งนี้ เป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้งายรวดเร็ว และต้นทุนในการดำเนินงานต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ซึ่งการปรับเปลี่ยนการให้บริการ ผ่านช่องทางดิจิทัล จะช่วยให้ธนาคารพลิกโฉมรูปแบบการทำธุรกิจโดยเน้นประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) มากขึ้นที่ผ่านมพนักงานธนาคารที่สำนักงาน ธ.ก.ส. จะเลิกงานช้ากว่าเดิม กลับบ้านดึก ซึ่งพนักงานทุกคนมีภาระหน้าที่การทำงานที่เพิ่มขึ้น ต้องทำงานมากขึ้น แต่กลับได้ผลของงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ งานมีปัญหาตลอด โอกาสที่จะพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือภายในสำนักงานน้อยลงไม่เหมือนเมื่อก่อน พนักงานมีสีหน้าเคร่งเครียด อ่อนล้า และไม่อึดแอ้มเหมือนเคย จากสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารให้ได้รับรู้รับทราบถึงระดับความเครียดที่เกิดขึ้นและสามารถหาแนวทางแก้ไข แนะนำพนักงานที่กำลังเผชิญกับความเครียดสามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างถูกวิธีหากสามารถแก้ไขหรือป้องกันความเครียดได้แล้ว เชื่อว่าจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นเป็นประโยชน์แก่ตัวพนักงานและธนาคาร



2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษาระดับความเครียดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการทำงานกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี

3. การดำเนินการวิจัย

ในการทำการศึกษาระดับความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี ได้ดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลตามต้องการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการทำการศึกษา โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินงานแบ่งตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 วิธีการเก็บข้อมูลในการศึกษา (Data Collection)

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากร คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี จำนวน 207 คน โดยการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี ข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ได้รับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 207 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (Study Instrument)

ในการศึกษานี้ใช้แบบสัมภาษณ์ ครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ ปลายปิด (Closed-Ended Question) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแบบสอบถามแบบประเมินความเครียด (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-End Questions) เป็นการวัดแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ปลายปิด (Closed-End Questions) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับโดยตัดแปลงจาก แบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด (จุฑามาศ ปิยะารุลักษณะ ,2553)



3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 207 ชุด มารวบรวม บันทึกข้อมูล และประมวลผลข้อมูลด้วย วิเคราะห์ให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง พร้อมหาวิธีแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล เชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการตอบคำถามอย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้วประมวลผลและจัดบันทึกแล้วนำเสนอข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุ

3.4.1 ผลการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี จำนวน 207 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลการนำเสนอแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย

3.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ (ส.ก.ธ) ธ.ก.ส.กาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์

4. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี

ปัจจัยด้านการทำงาน		S.D.	ระดับความเครียด
1.ลักษณะงาน	3.31	1.23	ปานกลาง
2.ความมั่นคงและความก้าวหน้า	1.91	1.06	น้อย
3.เพื่อนร่วมงาน	4.61	0.73	มากที่สุด
4.ผู้บังคับบัญชา	4.61	0.76	มากที่สุด
5.สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน	1.08	0.20	น้อยที่สุด
โดยรวมในที่ทำงาน	3.10	0.80	ปานกลาง

พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ส.ก.ธ)สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลางเมื่อนำปัจจัยทั้ง 5 ด้านเปรียบเทียบกันแล้วพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปานกลาง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า น้อย เพื่อนร่วมงานมากที่สุด ผู้บังคับบัญชามากที่สุด และสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานน้อยที่สุด ภาพรวมแล้วอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง



ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เพศชาย 68 คน เพศหญิง 139 คน รวม 207 คน จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี จำแนกตาม อายุ อายุ 22-32 ปี จำนวน 41 คน ร้อยละ 19.80 อายุ 33-43 ปี จำนวน 90 คน ร้อยละ 43.50 อายุ 44-54 ปี จำนวน 55 คน ร้อยละ 26.60 อายุ มากกว่า 55 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน ร้อยละ 10.10 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี จำแนกตาม สถานภาพข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพโสด จำนวน 41 คน ร้อยละ 19.80 สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 140 คน ร้อยละ 67.60 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 26 คน ร้อยละ 12.60

จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 0 ปริญญาตรี 178 คน ร้อยละ 86.00 สูงกว่าปริญญาตรี 29 คน ร้อยละ 14.00 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พนักงานระดับ 4-7 จำนวน 130 คน ร้อยละ 62.80 พนักงานระดับ 8-9 จำนวน 73 คน ร้อยละ 35.30 พนักงานระดับ 10 ขึ้นไป 4 คน ร้อยละ 1.90 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 6 คน ร้อยละ 2.90 รายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 66 คน ร้อยละ 31.90 รายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 56 คน ร้อยละ 27.10 รายได้ 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 57 คน ร้อยละ 27.50 รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 22 คน ร้อยละ 10.60 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 8 คน ร้อยละ 3.90 อายุงาน 4 – 6 ปี จำนวน 47 คน ร้อยละ 22.70 อายุงาน 7 – 9 ปี จำนวน 58 คน ร้อยละ 28.00 อายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 94 คน ร้อยละ 45.40

5. การอภิปรายผล

การศึกษา เรื่องระดับความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษาระดับความเครียดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการทำงานกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปบริหารจัดการเพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและไม่



เครียดในการทำงานซึ่งจะส่งผลการดำเนินงานขององค์กรจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในบทนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งนี้
- 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

5. สรุปผลการศึกษา

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด ส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความแตกต่างต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.กาญจนบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง เมื่อนำปัจจัยทั้ง 5 ด้านเปรียบเทียบกันแล้วพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปานกลาง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า น้อย เพื่อนร่วมงาน มากที่สุด ผู้บังคับบัญชา มากที่สุด และ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน น้อยที่สุด ภาพรวมแล้วอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.10 เป็นเพศชาย ร้อยละ 32.90 มีอายุระหว่าง 33-43 ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ อายุ 44-54 ปี ร้อยละ 26.60 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 67.60 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 19.80 การศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.00 ตำแหน่งพนักงานระดับ 4-7 ร้อยละ 62.80 รองลงมาคือ ระดับพนักงานระดับ 8-9 ร้อยละ 35.30 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 61.90 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 40,001 -50,000 บาท ร้อยละ 27.50 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 45.40 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 – 9 ปี ร้อยละ 28.00

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี

ความเครียดด้านร่างกายของพนักงานมีระดับโดยรวม อยู่ระดับ น้อยที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.28 โดยความเครียดที่มีอาการด้านร่างกายอยู่ในระดับ น้อยที่สุด ได้แก่ 4. มีอาการหัวใจเต้นแรง 1. ทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด 7. ความรู้สึกทางเพศลดลง 3. รู้สึกเปลืองเงินไม่มีแรงจะทำอะไร 2. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง 6. มีนงหรือเวียนศีรษะ 5. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้าย ทอย หลังหรือไหล่และ โดยมีค่าเฉลี่ย 1.12, 1.28 , 1.16 , 1.17, 1.22 , 1.28, 1.43 และ 1.56

ความเครียดด้านจิตใจโดยรวม อยู่ระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.16 โดยความเครียดที่มีอาการด้านจิตใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ 6. รู้สึกตนเองไม่มีสมาธิโดยมี 5. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า 4. รู้สึกหมดหวังในชีวิต 7.



รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ 2. มีความวุ่นวายใจ 3. รู้สึกไม่มีความสุข หรือเศร้าหมอง และ 1. รู้สึกหงุดหงิดหรือรำคาญใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 1.05 , 1.08, 1.14, 1.17, 1.19, 1.19 และ 1.27 ตามลำดับ ความเครียดด้านพฤติกรรมโดยรวม อยู่ระดับ น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.20 โดยความเครียดที่มีอาการด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ 5. เสียงสั้น ปากสั้น หรือมือสั้นเวลาไม่พอใจ 3. กระทบกระชวยอยู่ตลอดเวลา 2. ไม่อยากพบปะผู้คน 7. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ 4. รู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากจะทำอะไร 6. ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคยและ 1. นอนไม่หลับ เพราะคิดมากหรือกังวลใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 1.08 ,1.17 ,1.19, 1.19, 1.22 และ 1.35 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเครียดแก่พนักงาน โดยรวม อยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยสิ่งที่เป็นความรู้สึกเครียดมาก ได้แก่ 3.หัวหน้ามอบหมายงานที่ทำทนายให้กับท่าน 2.ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ 5.งานที่ทำมีการแก้ไขเนื่องงานและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา 1.งานของท่านที่ได้รับมอบหมายมักเป็นงานที่เร่งด่วนอยู่ตลอดเวลา และ 4.ปริมาณงานที่ท่านได้รับเหมาะสม โดยมีความเฉลี่ย 3.98, 3.93, 3.62, 3.61, และ 1.41 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าที่ก่อให้เกิดความเครียด แก่พนักงาน โดยรวม อยู่ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 โดยสิ่งที่เป็นความเครียดแก่พนักงาน โดยรวม ได้แก่ 3.ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา อยู่เสมอ 1.ท่านรู้สึกว่าไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน 2.งานที่ทำอยู่ขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพอย่างที่คาดหวัง โดยมีความเฉลี่ย 2.82, 1.50 และ 1.41 ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงาน โดยรวม อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 โดยสิ่งที่เป็นความเครียดแก่พนักงาน โดยรวม ได้แก่ 1.ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมเป็นอย่างดี 5.ท่านมีความสุขทุกครั้งที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน 2.เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการทำงานของท่าน 4.ท่านได้รับการช่วยเหลือและให้กำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน และ 3.ท่านไม่เคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเลย โดยมีความเฉลี่ย 4.68, 4.65, 4.62, 4.61 และ 4.51

ด้านผู้บังคับบัญชาที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงาน โดยรวม อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 โดยสิ่งที่เป็นความเครียดแก่พนักงาน โดยรวม ได้แก่ 1.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีนโยบาย แนวปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการบริหารงานทุกครั้ง 2.ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา 3.ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65, 4.62 และ 4.58 ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ พนักงาน โดยรวม อยู่ระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.08 โดยสิ่งที่เป็นความเครียดแก่พนักงาน โดยรวม ได้แก่ 1.อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เช่น โน้ตบุ๊ก เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน มีไม่พอเพียงต่อการปฏิบัติงาน 3.โต๊ะทำงานตั้งอยู่หน้าห้องผู้บังคับบัญชาทำให้การทำงานมีความกดดัน ไม่เป็นอิสระในการทำงาน 2.ห้องทำงานมีเสียงดังรบกวนจากภายนอกและมีกลิ่นเหม็นอับอากาศไม่ถ่ายเท โดยมีความเฉลี่ย 1.17, 1.05 และ 10.1 ตามลำดับ



5.2 การอภิปรายผล

จากศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน เพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากเพศชายหรือเพศหญิงมีการปฏิบัติงานในลักษณะงานที่เหมือนกันมีความรับผิดชอบที่เท่ากัน ดังนั้นการทำงานร่วมกันของพนักงานเพศชายและเพศหญิงภายในธนาคารจึงมีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวานปณี วังกานนท์(2556) เรื่องปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 33-43 ปี ที่เป็นช่วงอายุที่ต้อง แสดงความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะเป็นช่วงที่มีโอกาสที่จะได้รับการปรับเลื่อนตำแหน่งให้ สูงขึ้น และมีการเรียนรู้และรับผิดชอบงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีความเครียดมากกว่าช่วงอายุ อื่น ๆ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของวารกรณ์ พรรณนา(2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มี ผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาโรงแรมอุตสาหกรรมผลิตปุ๋ยและสารเคมีกำจัด ศัตรูพืชในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่โสดเพราะพนักงานที่สมรสจะมีเรื่องที่ต้องรับผิดชอบหลายด้านและมีเวลาในการทุ่มเทให้กับงานได้ไม่เต็มที่ ไม่เหมือนกับพนักงานที่โสด ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล(2545) พบว่า สถานภาพสมรสมีผลให้พนักงานมีความเครียดแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากส่วนใหญ่พนักงานมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและจะทำงานในส่วนปฏิบัติการที่มีปริมาณงานที่มากและมีเวลาทำงานที่เร่งรีบ เพื่อให้ได้งานในเวลาที่กำหนดทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษา ของ จันทร์จิรา ภูทองเกษม ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากตำแหน่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการต้องทำงานที่มีปริมาณงานที่มาก และมีเวลาทำงานที่เร่งรีบเพื่อให้ได้งานในเวลาที่กำหนดทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทร์จิรา ภูทองเกษม ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากรายได้ต่อเดือนของพนักงานส่วนใหญ่จะมีความแตกต่างกัน และในส่วนของค่าใช้จ่ายแต่ละครอบครัวก็ไม่เท่ากันทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานที่มีผลมาจากเรื่องรายจ่ายที่ไม่เพียงพอ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทร์จิรา ภูทองเกษม ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน



ที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ซึ่งมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาอื่น ๆ เพราะพนักงานที่ทำงานมาเวลานานจะต้องเผชิญกับความกดดันและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรอยู่เสมอจึงต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลาทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ฐานปณี วงศ์กานนท์ เรื่องปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ที่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

5.2.2 ศึกษาปัจจัยด้านการทำงาน กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงาน ดังนี้

ด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากมีปริมาณงานมากขึ้นเป็นงานที่เร่งด่วนตลอดเวลาทำให้ไม่มีอิสระในการทำงานได้เต็มศักยภาพส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดมากขึ้นตามไปด้วย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานไม่ได้รับโอกาสพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบอยู่จากผู้บังคับบัญชาซึ่งอาจเป็นเรื่องความไม่ชัดเจนในการประเมินผลงานของผู้บังคับบัญชาและในปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันสูง ทำให้องค์กรมีการปรับตัวในทุก ๆ ด้านทำให้พนักงานได้รับผลกระทบในการปรับตัวให้ เข้ากับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรอยู่ตลอดเวลาทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษา เรื่อง ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบที่เกิดจากความเครียด พบว่า ความก้าวหน้าและความยุติธรรมและศักดิ์ศรี อำนาจมีผลกับความเครียดด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในองค์กรมีปัญหาทำให้การทำงานมีความขัดแย้งขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันพนักงานก็จะเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของอดิษฐ์ สัยศิริ ใกล้เคียง ที่พบว่าสัมพันธ์ภาพในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานภายในองค์กรมีปัญหาทำให้การทำงานมีความขัดแย้งขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันพนักงานก็จะเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย พบว่าสัมพันธ์ภาพในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานไม่เอื้อต่อการทำงานของพนักงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน มีไม่เพียงพอ ห้องทำงานมีเสียงดังรบกวนจากภายนอกและมีกลิ่นเหม็นอับอากาศไม่ถ่ายเทและโต๊ะทำงานตั้งอยู่หน้าห้องผู้บังคับบัญชาทำให้ การทำงานมีความกดดัน ไม่เป็นอิสระในการทำงาน ซึ่งทั้งหมดนี้พนักงานก็จะเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย



5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคำนี้

ผลการศึกษาระดับความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี ทำให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อลดความเครียดให้กับพนักงานให้ลดน้อยลง หรือให้เหลือน้อยที่สุดหรือไม่ให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนี้

5.3.1 ด้านเพศคือชายและหญิงนั้นจะมีผลระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งองค์กรควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสุข เช่น จัดสถานที่ไว้สำหรับพักผ่อนตอนช่วงพักหรือการออกกำลังกายเดินแอโรบิก หลังเลิกงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและไม่เครียดมากเกินไป ส่วนด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้น มีผลระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้บริหารควรที่จะเอาใจใส่และให้ความสำคัญแก่พนักงาน เช่น การให้สวัสดิการต่างๆที่ดีในการให้สินเชื่อ เพื่อให้พนักงาน ได้มีความสุขจิตใจที่แข็งแรงทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความผูกพันต่อองค์กร

5.3.2 ด้านลักษณะงานผู้บริหารควรมีการพิจารณาและกำหนดขอบเขตของงานลดความซับซ้อนและความยุ่งยากของขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับพนักงาน ทำให้สามารถแสดงศักยภาพการทำงานได้อย่างเต็มที่และจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน ในหลักสูตรที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานต่างๆ เช่น ความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ความเข้าใจในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดความเครียดของพนักงานได้

5.3.3 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าควรให้พนักงานได้ทราบความชัดเจนเกี่ยวกับแนวนโยบายขององค์กรที่อาจมีผลกระทบต่อพนักงาน เช่น การปรับเปลี่ยนขนาดองค์กรและจะต้องให้ทราบถึงการวางแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลในส่วนการกำหนด โครงสร้างทางเดินอาชีพ โอกาสการเลื่อนตำแหน่งต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อพนักงานจะได้พัฒนาตนเองและสามารถเลือกสายงานอาชีพอื่นๆที่สนใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยให้สามารถลด ความเครียดของพนักงานได้

5.3.4 ด้านเพื่อนร่วมงาน จัดกิจกรรมส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬา กิจกรรมทำประโยชน์เพื่อสังคม (CSR) กิจกรรมทางศาสนา และการทัศนศึกษานอกสถานที่ (สัมนาประจำปี) เป็นต้น เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกันระหว่างแผนกและระหว่างพนักงานกับผู้บริหารให้พนักงาน ได้พูดคุยปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยกันซึ่งจะช่วยให้สามารถลดความเครียดของพนักงานได้

5.3.5 ด้านผู้บังคับบัญชามีให้ความสำคัญกับพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเปิดรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานพร้อมทั้งจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกันระหว่างแผนกและระหว่าง พนักงานกับผู้บริหาร ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดความเครียดของพนักงานได้



5.3.6 ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เช่น รูปแบบการจัดโต๊ะทำงานจะเน้นอิสระไม่เป็นทางการมากมีความทันสมัยและคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานในการทำงาน ซึ่งจะทำให้สามารถลดความเครียดของพนักงานได้

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. ทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน เช่น ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการขาดงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณและคุณภาพของงาน
2. ควรจะมีการศึกษาโดยขยายขอบเขตการศึกษาความเครียดไปยังพนักงานสาขาของธนาคารที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล หรือพนักงานสาขาอื่นทั่วประเทศ
3. ควรเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถามมาประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นข้อมูลในเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กรมสุขภาพจิต. (ม.ป.ป.) *แบบประเมินความเครียด (ST5) คู่มือคลายเครียด*.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สยามเอ็มแอนด์บีพลับลิชชิง

สุรศักดิ์ บูรณตรีเวทย์. (2545). สภาพความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ประเภทอิเล็กทรอนิกส์.

วารสารวิชาการสาธารณสุข, 11(3), 312.

จำลอง ดิษยวณิช และพร้อมเพรา ดิษยวณิช. (2545). *ความเครียด ความวิตกกังวลและสุขภาพ*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์แสงจุฬามาศ ปิยารุสลักษณ์. (2553). ความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

ต่อลาก อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่*. บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

เจริญศรี วิสุทชินทรสกุล. (2553). *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวงบมจ. ธนาคารกรุงไทย (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)*.

จุฬามาศ ปิยารุสลักษณ์. (2553). ความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

สุพรรณิ ปันผสม. (2554). *ปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตจังหวัดอุดรดิตต์ จังหวัดพิษณุโลก และจังหวัดพิจิตร. คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร*

อาทิตย์ ชาติสำราญ. (2554). *การศึกษาภาวะความเครียด และกลยุทธ์การจัดการ ความเครียด ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในการให้บริการประกันชีวิต กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร)*