



ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



โดย
นางสาวสุณัฐตา เจียบแหลม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE RELATIONSHIPS BETWEEN STRESS AND WORK ADJUSTMENT
OF EMPLOYEES IN KASIKORN BANK HEAD OFFICE



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

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

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" เสนอโดย นางสาวสุญญา เจียบแหลม เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

กรรมการ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

52602781 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความเครียดในการทำงาน/การปรับตัวในการทำงาน

สุญญา เตียบแหลม : ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ :
ศศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 106 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและ
การปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประชากร
คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,631 คน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ พหลโยธิน รวมทั้งสิ้นจำนวน 321 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็น
แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล สาเหตุความเครียด ระดับความเครียด และการปรับตัวในการทำงาน
ของพนักงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถิติไค-สแควร์ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า
ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 31 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มี
อายุงาน 1-2 ปี และมีรายได้เฉลี่ย หรือมีรายรับมากกว่ารายจ่าย

ผลการวิเคราะห์สาเหตุของความเครียดในการทำงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อ
สาเหตุของความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
พนักงานให้ความสำคัญในด้านสัมพันธภาพ มากที่สุด รองลงมาด้านโครงสร้าง นโยบายและ
บรรยากาศองค์กรและด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า

ผลวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อการปรับตัวใน
การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญ
ในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มากที่สุด รองลงมาด้านงาน และด้าน
สภาพแวดล้อม

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของ
พนักงาน พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ.....

52602781 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : CAUSES OF STRESS AT WORK / WORK ADJUSTMENT

SUNYATA CHIAPLAEM : THE RELATIONSHIP BETWEEN STRESS AND WORK ADJUSTMENT OF EMPLOYEES IN KASIKORN BANK HEAD OFFICE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. DAOLOY KANJANAMANEESATIAN. 106 pp.

This study aimed to investigate the relationship between stress and the adaptability of the employees to deal with the stress, at the Kasikorn Bank Public Company Limited Head Office. The population was 1,631 employees of Kasikorn Bank Public Company Limited Head Office, in which 321 staffs were subject to a survey with questionnaires to collect personal CV, causes of stress, stress level and the adaptability of the employees to deal with the stress. Data was analyzed and presented as frequency, percentage, average, standard deviation, Chi-square and Pearson correlation coefficient.

The results found that most of the samples were female, having the age below 31 year of age. They had Bachelor degree and worked for about 1-2 years and their income was higher than their expenses.

With respect to stress, there were several conditions in the office which had initiated stressful atmosphere. Most of employees indicated that stressful condition at the office was at a moderate level. The staffs emphasized that relationship among the staffs was the main factor initiating the stressful condition, followed by hierarchy in the office, policy imposed by the superior, organization culture and competition for promotion.

With respect to the adaptability of the employees to deal with the stress, the staffs revealed that they had moderate level of adaptability. But they emphasized that colleague and the superior were highly affected their adaptability to cope with stressful condition, followed by job description and environment, respectively.

For the relationship between the stress and the adaptability of the employees to deal with the stress, it was revealed that stress and the adaptability were highly related in a positive manner with statistical significant difference at 0.01.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาแนะนำและให้คำปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด ตลอดจนตรวจข้อบกพร่อง แก้ไข ปรับปรุงงานวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการวิจัย ให้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการประสานงาน และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ เป็นอย่างสูง ที่ส่งเสริมและสนับสนุนในการเรียนของผู้วิจัย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือส่งเสริมสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ด้วยดีเสมอมาจนทำให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ขั้นตอนของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามคำศัพท์.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด.....	8
นิยามความหมายของความเครียด.....	9
สาเหตุของความเครียด.....	10
ผลงานวิจัยด้านศึกษา ระดับปริญญาตรี.....	22
การตอบสนองและผลกระทบของความเครียด.....	25
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน.....	27
ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน.....	28
สาเหตุของการปรับตัว.....	30
ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ดี.....	31
ประวัติบริษัทธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน).....	33
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36

บทที่	หน้า
3	45
วิธีดำเนินการวิจัย	45
วิธีดำเนินการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	46
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	51
ขั้นตอนการศึกษา.....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน.....	57
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน	65
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคาร.....	67
ส่วนที่ 5 ผลการทดลองสมมติฐาน.....	73
5	80
สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการศึกษา.....	80
อภิปรายผลการวิจัย.....	84
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	87
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ระดับปริญญาตรี	88
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก	96
ประวัติผู้วิจัย	106

สารบัญญัตินี้

ตารางที่		หน้า
1	พนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พหลโยธิน กรุงเทพฯ	35
2	จำนวน และร้อยละของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล	54
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความสำคัญเกี่ยวกับสาเหตุของ ความเครียดในการทำงาน	57
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความสำคัญเกี่ยวกับสาเหตุของ ความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงาน	58
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับสาเหตุของ ความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า.....	60
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับสาเหตุของ ของความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพ	61
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับสาเหตุของ ของความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศ องค์การ	63
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับระดับ ความเครียดในการทำงาน.....	65
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัว ในการทำงาน	67
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัว ในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ	68
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัว ในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและ กฎระเบียบข้อบังคับ	70

ตารางที่	หน้า	
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัว ในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา.....	72
13	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสาเหตุของความเครียด ในการทำงาน รายด้านของพนักงาน	73
14	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดมีความสัมพันธ์กับ การปรับตัวในการทำงานโดยรวม	75
15	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดมีความสัมพันธ์กับ การปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ	76
16	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดมีความสัมพันธ์กับ การปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ	77
17	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับความสัมพันธ์กับ การปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา.....	78
18	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความสัมพันธ์กับการปรับตัว ในการทำงาน	79

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมไทยกำลังเผชิญกับวิกฤตในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจที่กำลังส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสุขภาพจิตของคนไทยเพิ่มมากขึ้นทุกวัน การแข่งขันในเชิงธุรกิจที่รุนแรง องค์กรในภาครัฐและภาคเอกชนมีการปรับลดอัตรากำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่าย ความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน การทำงานที่มีภาวะความกดดันสูงตลอดจนความเหนื่อยล้าจากปริมาณงานความรับผิดชอบซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจนำไปสู่ความเครียดได้ โดยความเครียดในระดับสูงและคงอยู่เป็นเวลานานนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียกับบุคคล คือไม่สามารถใช้ศักยภาพของตนในการสร้างผลผลิตได้อย่างเต็มที่ ความเครียดเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นกับมนุษย์มาช้านาน ซึ่งได้มีนักวิชาการศึกษาค้นหาสาเหตุ และค้นหาวิธีเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นมาโดยตลอด แต่ปรากฏว่าปัญหาไม่ได้ลดลงไปตามที่คาดหวังยังการทำงานในองค์กรต่าง ๆ ได้กลายมาเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของคนกลุ่มใหญ่ ปัญหาความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานก็ยิ่งมากขึ้นเป็นทวีคูณ ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศสหรัฐอเมริกาได้รายงานถึงความสูญเสียในด้านค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งในด้านการรักษาพยาบาลคนงานที่มีความเครียด และค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับงานเป็นเงินหลายแสนเหรียญต่อปี ประเทศญี่ปุ่นก็มีรายงานเกี่ยวกับเสียชีวิตเฉียบพลันของคนญี่ปุ่นที่ประสบปัญหาความเครียดจากการทำงานเป็นจำนวนมาก จนถึงต้องมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมงขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ 2553)

ความเครียดในการทำงานเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้กับคนทำงานในหลากหลายอาชีพ โดยในแต่ละอาชีพจะมีความเครียดแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปริมาณงาน ระเบียบกฎเกณฑ์ บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น โดยงานที่รับผิดชอบสูงหรือมีความจำเอย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่างานที่รับผิดชอบน้อยกว่าหรือไม่จำเอย อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดความเครียดผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งเลวร้ายหรือเกิดผลเสียหายแก่ผู้นั้นเสมอไป โดยความเครียดที่เกิดขึ้นระดับน้อยจะกระตุ้นให้คนพยายามทำการต่อสู้เพื่อขจัดความเครียด ผลก็คือส่งเสริมให้บุคคลนั้นเข้มแข็ง มีความอดทนสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคหรือปัญหาต่างๆได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต ในกรณีเช่นนี้

ก็จะเป็นสิ่งดี คือส่งเสริมให้คนไม่ย่อท้อ มีมานะที่จะเอาชนะอุปสรรคกระตุ้นให้มีสภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่ในกรณีที่เกิดความเครียดสูงมากและมีความเครียดอยู่เป็นเวลานาน ถึงแม้บุคคลนั้นจะต่อสู้แล้วก็ตาม จะทำให้ความสามารถในการต่อสู้เหนื่อยล้าหมดแรงได้ ในที่สุดทนไม่ไหวก็จะเกิดปัญหาสุขภาพจิตหรือเจ็บป่วยทางจิตใจได้ (วารสารณ์ เนื่องกริมย์ 2544, อ้างถึงใน บังอร อยู่หน้า 2552)

นอกจากนี้การปรับตัวในการทำงานยังมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานด้วยเช่นกัน การปรับตัวในการทำงานมีความสำคัญยิ่งต่อชีวิตการทำงานของบุคคลในองค์กร โดยเหตุที่บุคคลทุกคนไม่สามารถตอบสนองความต้องการทุกอย่างของตนได้ ความรู้สึกขัดแย้ง ผิดหวัง สับสน ว้าวุ่นใจ และความเคร่งเครียดจากการเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานที่เกิดขึ้น จะต้องอาศัยความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลเข้ามาช่วยลดความกดดันเหล่านี้ องค์กรจะพัฒนาได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดนั้น ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้ปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่ง คือ การมีความสุขจิตที่ดี และมีจิตใจเข้มแข็ง ผู้ที่จะดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีความสามารถในการปรับตัว การปรับตัวจะช่วยบรรเทาความยุ่งยากทางใจให้เบาบางลงจนสามารถรักษาคุณภาพของชีวิตไว้ได้ ดังนั้นการปรับตัวในการทำงานของบุคคลจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และหากยังไม่สามารถปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาได้จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดและกดดันในการทำงาน จนถึงขั้นลาออกจากการงานได้ในที่สุด และองค์กรไม่ต้องการให้เกิดสภาพเช่นนี้อย่างแน่นอน (ชาติริ อันประเสริฐ 2551)

ในปี 2552 ที่ผ่านมามีธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ไทยได้รับผลกระทบค่อนข้างมาก จากกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลง การชะลอตัวของการส่งออกและการใช้จ่ายภายในประเทศ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก การระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 สถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยทางการเมืองในประเทศ และความไม่ชัดเจนในการลงทุนของสาขาจากแนวโน้มการทยอยฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย เป็นต้น ส่งผลให้สภาวะการแข่งขันธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปี 2553 ค่อนข้างมีความรุนแรง ด้วยเหตุนี้ธนาคารกสิกรไทยต้องเร่งทำในเรื่อง การรักษาสภาพคล่องและการรักษาเงินกองทุน เน้นการขยายฐานลูกค้าและสรรหาบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถตามที่ต้องการเพื่อสร้างการเติบโตให้แก่ธนาคาร เพื่อเป็นการบริหารต้นทุนให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความแตกต่างให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ธนาคารสามารถรักษาตำแหน่งผู้นำในตลาดไว้ได้ (ธนาคารกสิกรไทย 2552)

โดยเหตุนี้ธนาคารกสิกรไทยทำการปรับปรุงโครงสร้างระบบการบริหารงานใหม่ มีการดำเนินการว่าจ้างบริษัทภายนอกให้ทำการปฏิบัติตามฝ่ายงาน/สาขาต่าง ๆ เพื่อเป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายให้ธนาคาร อีกทั้งผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทยกล่าวเน้นให้ความสำคัญเรื่องบุคลากร เน้นตั้งแต่กระบวนการคัดสรรและว่าจ้างบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยคัดเลือกจากความสามารถและประสบการณ์เข้ามาปฏิบัติงานสัมพันธ์กันกับความเจริญเติบโตและความต้องการของธนาคาร จัดให้มีการพัฒนาทักษะพนักงานอยู่เป็นประจำ มีการใช้มาตรฐานการชี้วัดประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และมีสิ่งจูงใจพนักงาน คือการจัดสวัสดิการและการเสนอโอกาสความก้าวหน้าในสายงานให้กับพนักงานที่มีคุณภาพสร้างผลงานโดดเด่นให้กับธนาคาร และการให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกของธนาคาร เป็นต้น (ธนาคารกสิกรไทย 2552)

จากการที่ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทยมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและการปรับนโยบายด้านพนักงานของธนาคาร ส่งผลให้พนักงานของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบสูงขึ้นกว่าเดิม ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพทำให้พนักงานมีความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น รวมถึงต้องมีการปรับตัวในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและตอบรับกับงานที่ต้องอาศัยความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคนิควิทยาการใหม่ที่ต้องมีการเรียนรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลาเพื่อมาใช้ในการทำงานธนาคาร พนักงานธนาคารนอกจากจะต้องทำงานประจำวันให้ดี ยังต้องมีหน้าที่ในการหาลูกค้าและขายผลิตภัณฑ์ให้ได้ตามเป้าหมายของธนาคารที่วางไว้ สิ่งเหล่านี้สามารถส่งผลให้เกิดภาวะความเครียดและปัญหาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

จากสภาพการณ์ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับองค์การนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคล และสนับสนุนให้พนักงานประสบความสำเร็จในการปรับตัวในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งนับได้ว่าเป็นประโยชน์ต่อพนักงานองค์กรและสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความเครียดในการทำงาน
2. สาเหตุของความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ ด้านโครงสร้างนโยบายบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน
3. ความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเชิงเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตัวแปรการวิจัยดังนี้

- 1.1 ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ และฐานะทางเศรษฐกิจ
- 1.2 ตัวแปรด้านสาเหตุความเครียด ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้า สัมพันธภาพและโครงสร้างนโยบายบรรยากาศองค์การ
- 1.3 ตัวแปรระดับความเครียด
- 1.4 ตัวแปรด้านการปรับตัวในการทำงาน ได้แก่ การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน กฏระเบียบข้อบังคับ และเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา

2. ขอบเขตเชิงประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 321 คน

3. ขอบเขตเชิงพื้นที่

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พหลโยธิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ

ขั้นตอนของการวิจัย

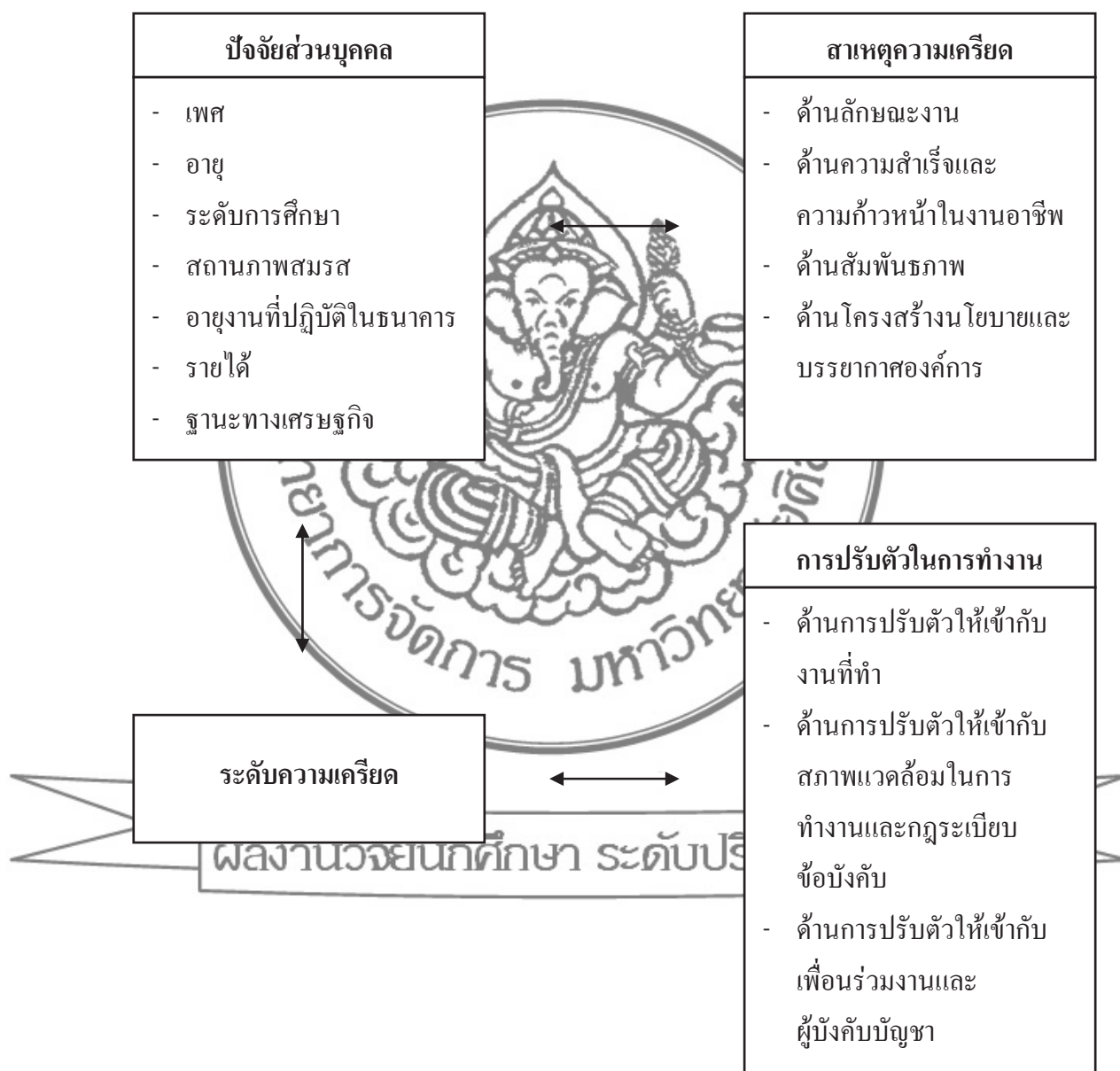
เพื่อให้การดำเนินการศึกษาวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
3. การวิเคราะห์ข้อมูล

4. การสรุปผลการศึกษา

5. การเสนอแนะ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อพนักงาน เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นการเผยแพร่และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของการตอบสนองต่อความเครียดและการปรับตัวในการทำงาน เพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานและเกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรซึ่งนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้า
3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน
4. เป็นแนวทางสำหรับศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับความเครียดและการปรับตัวในการทำงานให้แก่ผู้สนใจทั่วไป

นิยามคำศัพท์

เพื่อให้เข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงนิยามความหมายของคำต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานธนาคารทุกฝ่ายปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทยสังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานธนาคาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานและรายได้
3. สาเหตุของความเครียดในการทำงาน หมายถึง เหตุปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่ก่อให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน ในงานวิจัยจำแนกสาเหตุความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณมาก ไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำมีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะ การขาดความสามารถและการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป หน้าที่งานต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือเป็นงานซ้ำซากจำเจ งานที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ

3.2 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน และหน้าที่รับผิดชอบ

3.3 ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อมในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถและปรึกษาแนะนำ

3.4 ด้านโครงสร้างและนโยบายและบรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหาการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายองค์กร ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาเข้าใจผิด ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน

4. การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการเผชิญกับปัญหาหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสำเร็จ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

4.1 การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ หมายถึง ความสามารถที่เผชิญปัญหา หรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว อันเนื่องมาจากการทำงาน การยอมรับตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เกี่ยวกับงานที่ทำ และมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เพื่อสามารถทำงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของงาน

4.2 การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ หมายถึง ความสามารถที่จะยอมรับและปฏิบัติตามภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของที่ทำงานได้ ยอมรับในระเบียบข้อกำหนดการปฏิบัติงาน และความสามารถทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในที่ทำงานได้

4.3 การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้เลือกนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.1 นิยามความหมายของความเครียด
 - 1.2 สาเหตุของความเครียด
 - 1.3 ระดับของความเครียด
 - 1.4 การตอบสนองและผลกระทบของความเครียด
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว
 - 2.1 ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน
 - 2.2 สาเหตุของการปรับตัว
3. ประวัติบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดถือเป็นปัญหาทางสุขภาพจิตที่สำคัญที่สุดปัญหาหนึ่ง เพราะผลของความเครียดนั้นทำให้บุคคลไม่มีความสุข ไม่มีความสบายใจ อีกทั้งยังทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ทางร่างกายตามมาด้วย (วรภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ 2543, อ้างถึงใน ชุริพร จันทรเจริญ 2550 : 11) นอกจากนี้การมุ่งที่จะเอาจริงเอาจังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นนับว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่ถ้าทำให้ถึงกับเกิดความเครียดนั้นก็ไม่ใช่สิ่งที่ควร เพราะเมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นแล้ว นอกจากจะไม่ทำให้สิ่งที่เอาจริงเอาจังเกิดผลดีตามที่ได้ตั้งใจไว้ ยังจะส่งผลเสียในด้านอื่น ๆ ตามมาอีกด้วย (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข 2547, อ้างถึงใน ชุริพร จันทรเจริญ 2550 : 11)

นิยามความหมายของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2542 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจ ที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจเป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่ หรือเกินความสามารถที่เราจะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่ หรือเกินความสามารถที่เราจะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจและเป็นทุกข์ ความเครียด เป็นภาวะที่คนเราถูกกดดันจากสิ่งต่าง ๆ ที่มากระทบต่อร่างกายหรือจิตใจ ส่งผลให้ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณของบุคคล เสื่อมสมดุล ทำให้บุคคลต้องพยายามปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลไว้ ภาวะวุ่นวายใจ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย ซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกับความรู้สึกว่าตนเองจะได้รับความอันตรายในอนาคตได้

นภาพร ศรีเวช (2550 : 22) ได้กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคล ซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคลได้ ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดผลกำลังที่บุคคลเก็บสะสมทั้งหมดไปได้

สุวรรณ อนุสันติ (2546 : 32) ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะทางอารมณ์ที่บุคคลถูกคุกคาม จึงทำให้ต้องมีการตอบสนองของอารมณ์ต่อสิ่งแวดล้อมที่ไม่พึงปรารถนา เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายและจิตใจไว้โดยบุคคลจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือดียิ่งกว่า

จำลอง ดิษยวงนิช และ พรพิมล ดิษยวงนิช (2545, อ้างถึงใน วันนัทร แวงสว่างวงศ์ 2549 : 35) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเรานั้นเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าจากภายนอก ซึ่งอาจเป็นรูป เสียง กลิ่น รส โภภะ (สิ่งที่ถูกต้องกาย) และธรรมารมณ์ (สิ่งที่ใจนึกคิด) มากระทบกับตา หู จมูก ลิ้น กาย และใจของคนเรานั้นก่อให้เกิดการปรับตัว (Adaptation) ขึ้นเพื่อจัดการกับสิ่งเร้าเหล่านั้น ๆ

ลิขิต กาญจนภรณ์ (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการที่บุคคลได้เผชิญกับข้อเรียกร้อง หรือความต้องการ หรือแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะคุกคามสวัสดิภาพของบุคคลนั้นในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

Wagner and Hollenbeck (2005, อ้างถึงใน รสนันท์ แก้วเสน 2551 : 17) ให้คำจำกัดความของความเครียดว่าเป็นภาวะของความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ไม่สบายใจ ไม่น่ายินดีของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ในขณะนั้นที่มีความต้องการมากเกินไป และจำเป็นต้องเผชิญกับความต้อองการนั้น

Santrock (2003, อ้างถึงใน รสนันท์ แก้วเสน 2551 : 17) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นต่อพฤติกรรมและเหตุการณ์ที่มาคุกคาม และใช้ความสามารถของตนเองในการเผชิญหน้าเพื่อป้องกัน

Drafke and Kossen (2002, อ้างถึงใน รสนันท์ แก้วเสน 2551 : 17) ได้กล่าวว่า ความเครียดหมายถึง ความกดดัน บีบคั้น ความต้องการ และการเปลี่ยนแปลงของเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ส่งผลบ่อยครั้งต่อสิ่งมีชีวิตหรือบุคคลในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ หรือจะกล่าวได้ว่าเป็นการตอบสนองความต้องการใด ๆ ที่ไม่แน่นอนของร่างกาย

สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะที่ร่างกายและจิตใจต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยถูกสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าถูกกดดัน บีบบังคับ จนก่อให้เกิดความกังวลใจ วุ่นวายใจ อันมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม

สาเหตุของความเครียด

อรพรรณ ลือบุญรัชชัย (2545 : 28) โดยทั่วไปความเครียดมักเกิดจาก

1. การถูกคุกคามและถูกทำลายทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
2. ความต้องการพื้นฐานถูกขัดขวาง
3. ภาวะร่างกายและจิตใจถูกรบกวน เช่น การเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ
4. พัฒนาการทางร่างกาย และการเปลี่ยนแปลงตามวัย
5. ภาวะวิกฤติ-สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เผชิญ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1. ความเป็นอยู่ในชีวิตและสังคม เช่น การแข่งขัน การดำเนินชีวิตในสังคม การจราจร

ผลงนวิธีนันทิกษา ระดับปริญญาตรี

2. เหตุการณ์ในครอบครัว
3. การเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ

4. การประกอบอาชีพ การทำงาน

5. พัฒนาการตามวัย

6. ปัญหาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

นภาพร ศรีเวช (2550 : 15) ความเครียดเกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใด ๆ ก็ตาม ที่ผลักดันให้ร่างกายและจิตใจผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล ผุดลุกผุดนั่ง อารมณ์เสีย ไม่มีสมาธิ ไม่พอใจ บางคนเมื่อเกิดอารมณ์เครียด ก็แสดงออกทางกายด้วย เช่น ปวดหัว นอนไม่หลับ กินไม่ได้ อ่อนเพลีย เป็นต้น โดยปกติความเครียดจะเกิดเพราะสาเหตุ 5 ประการ คือ

1. เกิดจากความกดดัน ทุกวันนี้คนเรากดดันจากสภาพแวดล้อม และบุคคลรอบข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ ให้เรียนหนังสือมาก ๆ ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานตาม สักมส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในสังคมเมือง ถูกกดดันด้วยเวลา จะทำอะไรก็ต้องรีบเร่ง แข่งขันกับคน อื่นไปเสียหมด หลาย ๆ คนต้องทำตนเอง ให้ได้มาตรฐานตามที่สังคมกำหนด โดยไม่เต็มใจ จึงทำ ให้เกิดความเครียด

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลอนาคต ย่อมไม่มีความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะนอนไม่หลับ อารมณ์หงุดหงิด รู้สึกผิด ซึมเศร้า อ่อนเพลีย เป็นต้น

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงจุดหมายปลายทางเสียที หรือไม่มีเงินทำให้ไม่สามารถซื้อของที่ตนเอง ต้องการได้นอกจากนั้น ความผิดหวัง ความสูญเสีย ก็ ทำให้เครียดได้เช่นกัน

4. เกิดจากการขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เรามีการขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้ เลือกรอย่างหนึ่งอย่างใดเพียงอย่างเดียว บางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงานมาก การที่ต้องทำ อะไรด้วยความจำใจก็เป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตนเอง เช่น ความพิการ ความผิดปกติของ อวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกาย หรือป่วยเป็นโรคเรื้อรัง และโรคประจำตัวที่ไม่มีทางรักษาให้ หายขาดได้ จึงทำให้เกิดความเครียดขึ้นตลอดเวลา

กรมสุขภาพจิต (2541 : 1-3) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด คือปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งได้เป็นทางด้านร่างกายและจิตใจ

1. ทางด้านร่างกาย สภาวะทางกายบางประการ ที่ทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่ เรียกว่า ร่างกายเครียด ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่

1.1 คุณลักษณะทางพันธุกรรม ที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันไม่ว่า จะเป็นเรื่อง เพศ สีผิว ความเข้มแข็งหรือความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกาย ตลอดจน ความพิการทางร่างกายที่เป็นมาแต่กำเนิด

1.2 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย อันเกิดจากได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและ ติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายที่จะ ทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

1.3 การพักผ่อนไม่เพียงพอ

1.4 การเจ็บป่วยทางร่างกาย

1.5 ภาวะโภชนาการได้แก่ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย เช่นการรับประทานอาหารไม่ถูกส่วน ไม่เพียงพอ หรือการบริโภคสารอาหารบางประเภทเช่น สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ สิ่งเสพติดต่าง ๆ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง และการทรงตัว เช่น การเดิน ยืน วิ่ง นั่ง นอน หากอยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสมย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

2. ทางด้านจิตใจที่สำคัญและเกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับการเกิดความเครียดมากที่สุดได้แก่

2.1 บุคลิกภาพบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.1.1 บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต เป็นคนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ขยัน เจริญเติบโต ยึดมั่นกฎเกณฑ์ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้ต้องทำงานหนักและทำทุกอย่างด้วยตนเอง

2.1.2 บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น เป็นคนที่มีลักษณะขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ จะเป็นคนที่วิตกกังวลง่ายทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่นหาความมั่นใจกับอนาคตอยู่เสมอ

2.1.3 บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น ลักษณะเป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกาย

2.2 การเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต (Live Event) เป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคลโดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ ทำให้บุคคลต้องปรับตัว

2.3 ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกสองทางขึ้นไป แต่ทางเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจจะเป็นทางเลือกในสิ่งที่ไม่ต้องการ ไม่อยากได้

2.4 ความคับข้องใจ (Frustration) เกิดจากการที่บุคคลนั้นไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ 4 ประการ คือ

2.4.1 ความรู้สึกบางประเภท ได้แก่ความรู้สึกสูญเสีย อาจจะเป็นการสูญเสียคนที่รัก เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความภาคภูมิใจ ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้หมดหวัง ไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้

2.4.2 อารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ความทุกข์ใจ เป็นต้น

2.4.3 การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงาน เป็นต้น

2.4.4 ความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสู่วิถีการดำเนินชีวิตที่ต้องการอันเกิดจากธรรมชาติหรือลักษณะของเหตุการณ์นั้น หรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์หรือเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลนั่นเอง

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

1. ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ภูมิอากาศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ฯลฯ ลักษณะทางกายภาพเหล่านี้มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาซึ่งก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

2. ทางชีวภาพ เป็นสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิตและทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อโรคต่าง ๆ

3. ทางสังคมวัฒนธรรม เป็นปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และสิ่งทีบุคคลกระทำจะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่

3.1 สถานภาพและบทบาทในสังคมของบุคคล ซึ่งอาจจะมีหลายสถานภาพและหลายบทบาท หากบทบาทหลายอย่างนี้มีความขัดแย้งหรือมีความแตกต่างกันมาก ก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้

3.2 บรรทัดฐานทางสังคม บางครั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลหรือเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมากย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลได้

3.3 ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลหากเป็นระบบการเมืองการปกครองที่เคร่งครัด ทำให้ประชาชนรู้สึกถูกคุกคามหรือถูกควบคุม โดยเฉพาะเรื่องสิทธิ เสรีภาพต่างๆ หรือเป็นระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคงย่อมก่อให้เกิดกับความเครียดกับประชาชนได้

ชูทิพย์ ปานปรีชา (2529, อ้างถึงใน รัชดาภรณ์ นาดัจฉลา 2549 : 19) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด สามารถแบ่งสาเหตุของความเครียดได้เป็น 2 กลุ่มดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางชีวภาพ (Biological factors) และปัจจัยทางจิตใจ (Psychological factors) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางการเงิน การได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะอย่างรุนแรงในอดีต โรคประจำตัวและ

ความกังวลกับโรคหรือความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ ประวัติโรคทางจิตเวชในครอบครัว และบุคลิกภาพบางประเภทที่ทำให้เกิดความเครียดได้

2. ปัจจัยภายนอก/ปัจจัยทางสังคม (Sociological factors) ซึ่งได้แก่

2.1 ความสัมพันธ์ ได้แก่ ความขัดแย้งภายในครอบครัว และหน้าที่การงาน เป็นต้น

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การย้ายงาน การสมรส คดีฟ้องร้อง เป็นต้น

2.3 การสูญเสีย ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ทรัพย์สิน การตกงาน การเกษียณอายุ เป็นต้น

2.4 สภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น

สมิต อชวณิชกุล (2537, อ้างถึงใน รัชดาภรณ์ นาถอจลา 2549 : 20) กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่ผลักดันร่างกายและจิตใจให้ผิดปกติไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจวิตกกังวล ซึ่งทางจิตวิทยาได้แยกสาเหตุของความเครียดไว้ 5 ประการ คือ

1. เกิดจากความกดดัน ทุกวันนี้คนเรากถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบ ๆ ข้าง เช่น เด็กถูกกดดันจากพ่อแม่ให้เรียนหนังสือมาก ๆ ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด บางคนทำไม่ได้ก็เกิดความเครียดขึ้นมา ถ้าเป็นมากก็ถึงกับโรคประสาทหรือโรคจิตไป

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต กับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะเป็นโรคทางประสาท อาทิ จะนอนไม่หลับ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย บางคนก็วิตกกังวลในเรื่องไม่เป็นเรื่อง เกิดความกลัวโดยไม่จำเป็นกลัว บางคนเป็นคนชอบย่ำคิดย่ำทำย่ำคิด ไม่อาจบังคับจิตใจของให้สงบราบเรียบได้ ที่เป็นมากก็จะเกิดอาการหงุดหงิด โกรธง่าย ตกใจง่าย รู้สึกตึงไปทั้งตัว หงุดหงิดหมดแรงบางคนถึงกับคิดว่าตัวตายก็มี

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิต หรือ การทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงเป้าหมายได้ทันเวลา คนที่อยู่ในสภาพคับข้องใจมาก ๆ นานเข้า ก็จะเกิดอาการต่าง ๆ คือ ปวดหัว มึนงง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นลม ใจสั่น แน่นหน้าอก แน่นท้อง ซาตามตัวรู้สึกเหมือนจะขาดใจ กลัวหัวใจจะหยุดเต้น กลัวจะควบคุมตนเองไม่ได้ บ้างก็กลัวเสียสติไปเลย

4. เกิดจากการขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เราขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน เช่น ความพิการทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ถูกเพื่อนฝูงล้อเลียน ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบเก็บกด เข้าคิดเข้าแค้นซึ่งบางคนอาจเนื่องมาจากพฤติกรรมอย่าง ศีรษะล้าน ท้อแท้ต่อการดำรงชีวิต

सनอง อุณาภุค (2530, อ้างถึงใน มธุรา จุลเจิม 2551 : 32) กล่าวว่า ความเครียด เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้อยู่เสมอ ๆ ตามธรรมชาติ จากการที่อวัยวะภายในทั้ง 6 ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ สัมผัสกับอายตนะภายนอกคือ รูป รส กลิ่น เสียง โผฏฐัพพะ และธรรมารมณ์

ไพบุลย์ โล่สุนทร (2547 : 18, อ้างถึงใน รวิวัฒน์ นุชศิลป์ 2552 : 34) กล่าวถึงสิ่งที่ทำให้เกิดโรคทางด้านจิตใจ และสังคม (Psychosocial agent) สิ่งที่ทำให้เกิดโรคเนื่องมาจากปัจจัยด้านจิตใจและสังคม สภาพปัญหาทาง

เศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน เงินเดือนหรือรายได้จากการประกอบอาชีพที่ได้รับไม่ได้สัดส่วนกับดัชนีค่าครองชีพที่สูงขึ้น รายได้ไม่สอดคล้องกับรายจ่าย ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการเลี้ยงชีพ เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ เป็นสาเหตุของโรคต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจโคโรนารี โรคความดันโลหิตสูง โรคแผลกระเพาะอาหาร เป็นต้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ผลของความเครียดในระยะยาวนานก่อให้เกิดโรคทั้งทางกายและทางใจได้

Brown and Moberg (1980 : 170 -172, อ้างถึงใน มธุรา จุลเจิม 2551 : 33 - 34) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเกิดจากสาเหตุ 8 ประการ คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่พบเสมอ คือ

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็วต้องใช้ความพยายามสูง หรืองานที่ยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน ผู้บริหารได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจ เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน และทำให้เกิดการผลงงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่าง หรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน ผู้บริหารที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางร่างกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การ แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะคน การสังสรรค์ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของจากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัด และความดันโลหิตสูง

2.4 อื่น ๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้นและให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสื่อสารระหว่างบุคคลจะเกิดความเครียดทางจิตใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงาน และความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับ และให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณืที่อยู่ยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และไม่มี ความก้าวหน้าในอาชีพ

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี การแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกองค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติของชีวิต (Life Crisis) ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. เปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจ โดยปราศจากเหตุผลและไม่มี การอธิบายใด ๆ ให้ทราบถึงเหตุผลและไม่อาจจะคาดหวังอะไร ได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัลการประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มี การอธิบายใด ๆ ให้ทราบถึงเหตุผลและไม่อาจจะคาดหวังอะไร ได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

Warshaw (1979, อ้างถึงใน มหุรา จุลลิม 2551 : 22 -26) ได้กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

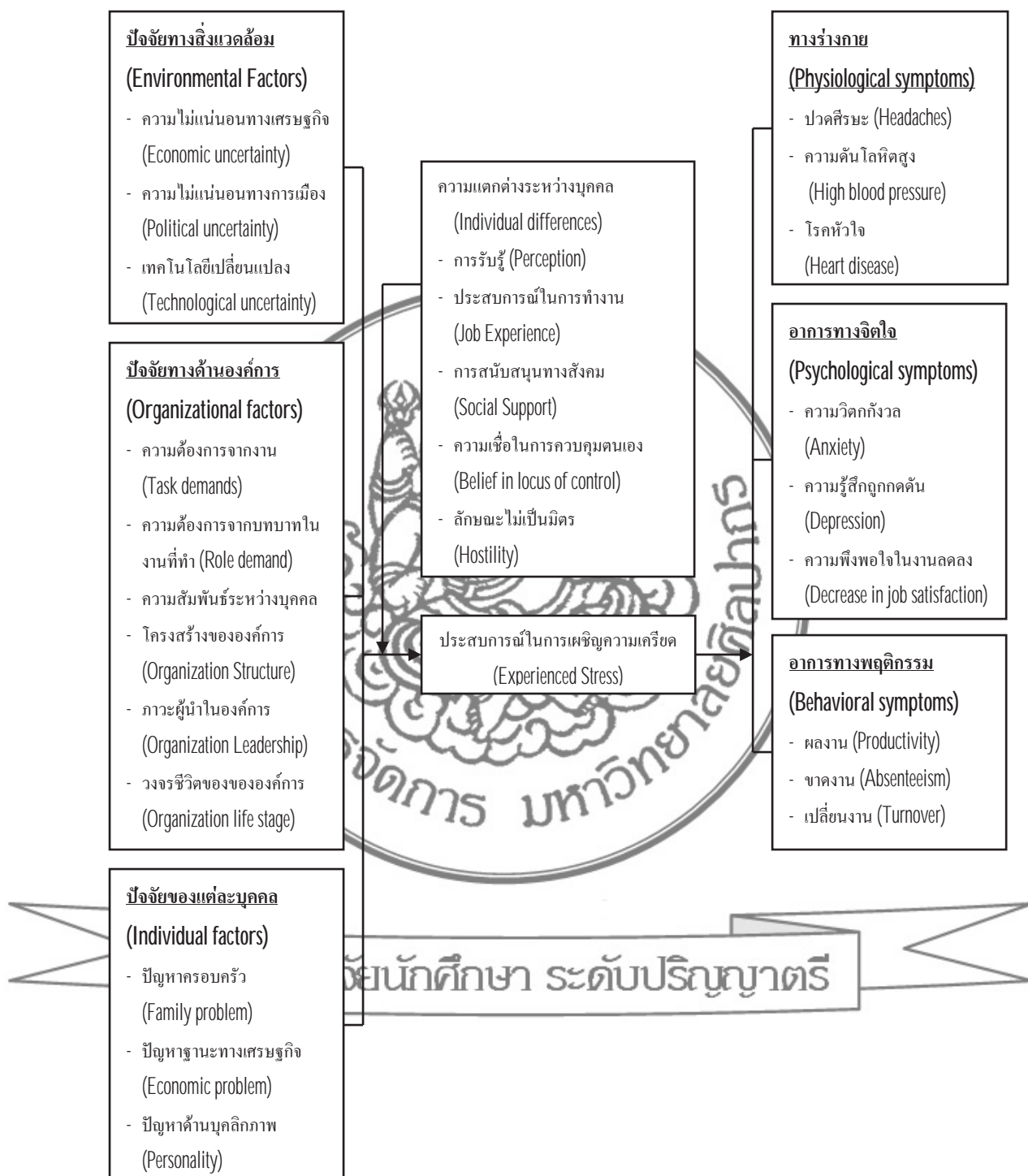
1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มีมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น

2. โครงสร้างประกอบไปด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงานกะ หรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความจำเริญซ้ำซากของงาน เป็นต้น

3. บทบาทในองค์กร บทบาทของบุคคลในองค์กรเป็นสาเหตุของความเครียด แบ่งออกเป็นความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นเกิดจากการขาดโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ขาดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกลูกถูกแบ่งแยกจากการบังคับบัญชา นอกจากนี้การติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการ และบุคคลอื่นภายนอกองค์กรก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงาน วิธีการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ เนื่องจากบุคคลต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น



ภาพที่ 2 แสดงแผนภูมิโครงสร้างของความเครียดของ Robbins

ที่มา : Susan P. Robbins. Organization Behavior. 9thed. (New Jersey : Prentice Hall, 2000), 565-568.

Robbins (2000 : 565-568) ได้อธิบายโครงสร้างของความเครียดไว้ว่ามีสาเหตุจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่หนึ่งความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลต่อโครงสร้างขององค์กร ภาวะที่เศรษฐกิจหดตัวมีผลให้พนักงานมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในอาชีพ ปัจจัยที่สอง คือ ความไม่แน่นอนทางการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบให้เกิดความเครียดในกลุ่มประเทศแถบอเมริกา แต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองไม่แน่นอน ปัจจัยนี้มีผลต่อการเกิดความเครียด ปัจจัยที่สาม คือ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงสามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น หากองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ทดแทนแรงงานเพิ่มขึ้น พนักงานบางส่วนจะถูกปลดพนักงานที่เหลืออยู่จะเกิดความเครียด เพราะต้องพยายามพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยี นอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพ หากพนักงานไม่สามารถพัฒนาให้ทันเทคโนโลยี พนักงานเหล่านี้จะเป็นกลุ่มที่ถูกปลดต่อไป

2. ปัจจัยทางด้านองค์กร (Organizational Factors) สาเหตุของที่มาจากปัจจัยทางด้านองค์กรประกอบปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

2.1 งาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวเนื้องาน เงื่อนไขการทำงาน รูปแบบในการวางสายการผลิต การทำงานในห้องที่แคบเกินไป ประกอบด้วยผู้คนจำนวนมาก หรือในที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทในงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาทมีผลให้ความพึงพอใจลดลง บทบาทที่มากเกินไป เกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่องค์กร กำหนดไว้บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากพนักงานไม่ได้รับคำอธิบาย หรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องกระทำ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงาน ทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง จะส่งผลให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการสังคมสัมพันธ์สูง

2.4 โครงสร้างขององค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างที่ประกอบด้วยระดับชั้นหลายระดับ จะเกิดปัญหาในเรื่องการตัดสินใจ เพราะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.5 หัวหน้างาน บุคลิกลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่นทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้างานบางคนที่มีบุคลิกลักษณะเป็นพวกใช้อำนาจทำให้กลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกให้อำนาจเช่นกัน

2.6 ช่วงชีวิตขององค์กร องค์กรดำเนินไปตามวัฏจักร นับช่วงตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเจริญเติบโตสู่สภาวะมั่นคงและสุดท้ายอยู่ในช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงชีวิตขององค์กรปัญหาที่พบและความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกันในช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

3. ปัจจัยของแต่ละบุคคล (Individual Factors) นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียด ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และบุคลิกภาพ

3.1 ปัญหาครอบครัว จากผลการสำรวจในหลาย ๆ ประเทศแสดงให้เห็นว่า บุคคลไม่สามารถจัดการความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเรื่องบุตรเป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้ แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกเลี่ยงปัญหาจากที่บ้านมาจนถึงที่ทำงานก็ไม่สามารถละทิ้งโดยไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3.2 ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจ เกิดกับบุคคลที่ใช้จ่ายเกินรายได้ จะทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงานและผลที่ตามมาคือ การละความสนใจจากงานที่ทำการหาทางที่จะเพิ่มรายได้

3.3 บุคลิกภาพ จากผลการศึกษาใน 3 องค์กร พบว่า อาการเครียดที่พบในบุคคลที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกัน การค้นพบดังกล่าวทำให้นักวิจัยสรุปความเห็นว่าความเครียดที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล นั่นคือ บุคลิกภาพ

ประเด็นที่น่าสนใจคือเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลแล้ว ทำไมบางคนมีอาการเครียดมาก บางคนมีอาการเครียดน้อย Robbins อธิบายว่า นอกจากปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแล้ว ปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดที่เกิดขึ้นปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ต่อการยอมรับ การยอมรับความเครียดทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก ตัวอย่างเช่น บุคคลกลัวว่าตนเองกำลังจะตกงานเพราะว่าบริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออก ความกลัวดังกล่าวจะทำให้เครียดลง บุคคลนั้นจะยอมรับว่านั่นเป็นโอกาสดีที่เขาจะเริ่มดำเนินการมีธุรกิจส่วนตัว

2. ประสบการณ์ในงาน มีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์ในงาน สามารถลดความเครียดในการทำงานได้ บุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ จะมีความเครียดสูง เนื่องจากจะไม่มีเวลาจะไม่มีเวลาชำนาญในงานใดงานหนึ่งต้องเรียนรู้และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา แต่สำหรับบุคคลที่ชอบพัฒนาตนเองอยู่แล้ว การถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ คือ การฝึกฝนทักษะหลากหลาย ทำให้มีประสบการณ์มากขึ้น อันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

3. การควบคุมตนเอง เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็นสองแบบ แบบที่หนึ่ง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ (Internal Locus of Control) แบบที่สอง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (External Locus of Control) บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบที่สอง เมื่อบุคคลเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือน ๆ กัน บุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ บุคคลประเภทนี้มีนัยสำคัญที่จะแสดงการกระทำเพื่อควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นให้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ต้องการในทางตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตตนเองจะเป็นฝ่ายถูกกระทำ และยอมรับผลที่เกิดขึ้นตลอดจนรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้

4. ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตร และโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีการหึงหวงง่ายและไม่ไว้วางใจผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าไม่เป็นมิตรอย่างเด่นชัด บุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ

จากการทบทวนวรรณกรรม ถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่าสาเหตุของความเครียดในการทำงาน หมายความว่า ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะชัดเจนหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน ในงานวิจัยจำแนกสาเหตุความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณมากไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำมีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะ การขาดความสามารถ และการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบงานที่มีความรับผิดชอบสูงไม่มีความชัดเจนของบทบาท และหน้าที่งานต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือเป็นงานซ้ำซากจำเจ งานที่พนักงานรู้สึกว่า เป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ

2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน และหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ใน

หน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อมในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถและปรึกษาแนะนำ

4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหาการเมืองในหน่วยงาน การที่พนักงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์การ ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรมไม่รับผิดชอบไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และนโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน

ระดับของความเครียด

มธูรา จุลเจิม (2551: 29) ได้กล่าวถึงระดับความเครียดว่า จะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งอาจส่งเสริมหรือกีดขวางการปฏิบัติงาน ความเครียดที่มีปริมาณมากเกินไปจะสร้างปัญหาสุขภาพแก่บุคคล และอาจทำให้เขาหมดไฟ (Burn Out) ในการทำงานในขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมที่ไม่มีความเครียดต่ำจะไม่กระตุ้น และทำให้บุคคลทำงานทำให้เบื่อหน่ายและไม่ใส่ใจในงาน ซึ่งเราสามารถแสดงดังภาพข้างล่างนี้



ภาพที่ 3 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงาน

ที่มา : มธูรา จุลเจิม, "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พลูส์ จำกัด เชียงใหม่," การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

จากภาพแสดงให้เห็นว่า ถ้าความเครียดในองค์กรไม่ได้รับการบริหารอย่างถูกต้องและอยู่ในระดับที่เหมาะสมก็จะมีผลกระทบต่อพนักงานและองค์กร

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2542 : 3-4) ได้เสนอว่าสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นจะสามารถก่อให้เกิดการรับรู้และการตอบสนองแตกต่างกันไป ซึ่งสามารถแบ่งระดับความเครียดได้เป็น 5 ระดับคือ

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น ๆ

2. ระดับความเครียดในเกณฑ์ปกติ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติ บุคคลสามารถจัดการความเครียดและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม รู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะสามารถสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคคล

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับความเครียดที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรค ขัดแย้งที่อาจยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมบ้างเล็กน้อยแต่ยังไม่ชัดเจนและยังพอสอดรับได้ แต่ในที่สุดก็สามารถที่จะจัดการกับความเครียดได้ ซึ่งความเครียดในระดับนี้จะไม่เป็นผลเสียต่อการดำเนินชีวิต

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิตและสิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลอาจจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก และหากความขัดแย้งต่าง ๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะต่าง ๆ ก็อาจจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง โดยหากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่ต่อไปโดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจมีผลนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตอย่างรุนแรงซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

ซาเวอรี่ (Savery 1989 : 17 - 20, อ้างถึงใน พัทธกรณ์ อุปแก้ว 2550 : 35 - 37) แบ่งระดับความเครียดตามผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจของบุคคล ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับที่ 1 (Level 1) เป็นความเครียดชั่วคราว เป็นผลให้เกิดการเพิ่มอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต และมีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญ (Metabolism) ในร่างกาย

2. ความเครียดระดับที่ 2 (Level 2) เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้น มีผลกระทบต่อสุขภาพจิต คือมีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

3. ความเครียดระดับที่ 3 (Level 3) เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย เจ็บหน้าอก ต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

4. ความเครียดระดับที่ 4 (Level 4) เป็นความเครียดระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย คิดสุรา คิดยากลายเครียด หรือยาระงับประสาท มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

Moorhead (1998 : 228 อ้างถึงใน พิชราภรณ์ อุบแก้ว 2550 : 39) กล่าวว่า ความเครียดของบุคคลแต่ละคนไม่เท่ากันมีการตอบสนองความเครียดที่แตกต่างกัน แม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของความเครียด และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล

พิจารณาจากเอกสารข้างต้น พอที่จะสรุประดับความเครียดในการทำงานไว้ 3 ระดับ ดังนี้ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ หมายถึง ความเครียดที่มีในปริมาณน้อยเกินไป จะไม่มีการกระตุ้นและทำทนายให้บุคคลทำงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและไม่ใส่ใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ความเครียดในระดับกลาง หมายถึง ความเครียดที่มีในระดับที่เหมาะสม ได้รับการกระตุ้นอย่างเหมาะสม ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง

3. ความเครียดในระดับสูง หมายถึง ความเครียดที่มีอยู่ในปริมาณมากเกินไปจะสร้างปัญหาสุขภาพให้แก่บุคคล และทำให้เกิดหมดไฟในการทำงาน (Burn out) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

จากระดับความเครียดที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความเครียดตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต โดยแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก ระดับความเครียดในเกณฑ์ปกติ ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง และระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก

การตอบสนองและผลกระทบของความเครียด

ลักษณะ สรีรวิธาน (2544, อ้างถึงใน นัฏฐกา คำวินิจฉัย 2551 : 25) กล่าวถึงผลของความเครียดเมื่อมีสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นว่าสามารถจัดแบ่งออกให้เป็น 5 ด้านได้ดังนี้

1. การตอบสนองทางกาย โดยอาศัยการตอบสนองทางกายอันเนื่องมาจากความเครียดนี้ จะมีตั้งแต่ขั้นเบาบางและเกิดในระยะสั้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจที่เพิ่มขึ้น ความดันและน้ำตาลในเลือดสูงขึ้น เป็นต้น จนไปสู่ขั้นที่รุนแรงและเป็นระยะยาว เช่น เป็นโรคหัวใจ ปวดกล้ามเนื้อ ใจช็อกหรือปวดกระดูก เป็นต้น

2. การตอบสนองทางอารมณ์ อาการตอบสนองทางอารมณ์หรือจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ ความกลัว ความโกรธ เป็นต้น อาการเหล่านี้จะปรากฏขึ้นที่ละน้อยและมากขึ้นตามลำดับจนสุดท้ายคือ หมดอาลัย ท้อแท้สิ้นหวัง สุขภาพจิตจะถึงขั้นเสื่อมโทรมจนมีอาการโรคจิตหรือโรคประสาท เช่น โรคจิตเรื้อรัง หวาดระแวง มีความผิดปกติทางบุคลิกภาพและเพศทำให้ต้องเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล

3. การตอบสนองทางการรับรู้และความคิด โดยปกติแล้วมักพบว่าความเครียดจะมีผลทำให้กระบวนการรับรู้การคิดและการตัดสินใจลดคุณภาพลง การพิจารณาจะไม่ละเอียด แต่ผิดด้วยข้อมูลเพียงน้อยนิดและจะยึดอยู่กับความคิดเดิม ๆ และเมื่อรับรู้แต่สิ่งที่ตนพอใจจะรับรู้เท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่เผชิญกับความเครียดมากจะใช้ประสบการณ์เดิมเป็นตัวชี้นำในการตัดสินใจปัญหา แต่จะไม่ใช้ความคิดด้วยเหตุผลเลยจึงทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ได้ดีและจะคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม

4. การตอบสนองด้านพฤติกรรมทางสังคม ความเครียดมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นลดลงและยังแสดงอาการก้าวร้าวมากขึ้นด้วย โดยจะไม่สนใจหรือเกรงใจผู้อื่นรวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม มักเกิดปัญหาในครอบครัวปล่อยอารมณ์ก้าวร้าวกับบุคคลในครอบครัว มีบางครั้งก็คิดทำร้ายตนเอง พยายามฆ่าตัวตาย นอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่น ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงานผิดปกติไปจากเดิมด้วย

5. การทำงาน ผลที่พบจากความเครียดบ่อย ๆ คือ มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงรวมถึงทำงานล่าช้ามีความผิดพลาดสูงและทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ปริมาณงานน้อยลงความตั้งใจในการทำงานลดลงมีแต่ความคิดอยากออกจากงานหรือย้ายงาน

Girdano, Everly and Dusek (1993, อ้างถึงใน นัฏฐกา คำวินิจฉัย 2551 : 27) ได้กล่าวถึงระบบการตอบสนองของความเครียดที่มีต่อร่างกายว่าสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. การตอบสนองของกล้ามเนื้อ (The Muscle's Response) การเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นการเคลื่อนไหวด้วยความสนุกสนานหรือการหลีกเลี่ยงจากอันตราย โดยการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อจะมี 2 สภาวะคือ

1.1 การหดตัว ระดับของการหดตัว เรียกว่า ความตึงเครียด

1.2 การคลายตัว ซึ่งบริเวณที่มีการตอบสนองอย่างชัดเจน คือ นิ้ว ขาและคอ

2. การตอบสนองของระบบย่อยอาหาร (The Gastrointestinal Response) เป็นการเคลื่อนไหวของกระเพาะและลำไส้เพื่อย่อยอาหารและดูดซึมเข้าสู่กระแสเลือด โดยการตอบสนองจะมี 2 แบบ คือ

2.1 ท้องร่วง (Diarrhea) เกิดขึ้นเมื่อมีการเคลื่อนไหวของลำไส้อย่างรวดเร็วทำให้ไม่สามารถดูดซึมน้ำได้ทัน

2.2 ท้องผูก (Constipation) เกิดจากการเคลื่อนไหวอย่างช้า ๆ จนทำให้เกิดการท้องผูกซึ่งนำไปสู่การอุดตันในลำไส้

3. การตอบสนองของสมอง (The Brain's Response) เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. การตอบสนองระบบหลอดเลือดและหัวใจ (The Cardio Vascula)

4.1 กลไกการเอาตัวรอด โดยหัวใจจะทำงานมากขึ้นทำให้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพิ่มขึ้นก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ฉับพลัน

4.2 เกิดความดันโลหิตสูง

4.3 เกิดการเผาผลาญไขมันสะสม เช่น คอเลสเตอรอล ไตรกลีเซอไรด์ เป็นต้น

5. เกิดการตอบสนองของผิวหนัง (The Skin's Response) เช่น อุณหภูมิใต้ผิวหนังลดลง ผิวหนังแห้ง เป็นต้น

ผลของลูเลิม (2551 : 29) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดในการทำงานไว้ว่า

1. ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อพนักงาน บุคคลจะได้รับผลกระทบจากความเครียดทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม โดยอาการของความเครียดจะแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเราสามารถจำแนกออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่

1.1 ปัญหาสุขภาพ (Increased Health Problems)

1.2 ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Distress)

1.3 การเบี่ยงเบนพฤติกรรม (Behavior Changes)

2. ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อองค์กร องค์กรเป็นระบบที่ไม่มีชีวิตโดยที่พฤติกรรมขององค์กรจะเกิดขึ้นจากผลรวมพฤติกรรมของสมาชิก ดังนั้น เมื่อสมาชิกเกิดความเครียด

ขึ้นเขาจะถ่ายทอดมันไปสู่องค์กรและสะสมจนเป็นความเครียดขององค์กร นอกจากนี้ความเครียดขององค์กรยังเกิดจากแรงกดดันของสภาพแวดล้อมในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดอาการในรูปแบบต่อไปนี้

- 2.1 การทำงานไม่เป็นระบบ (Disorganization)
- 2.2 เกิดปัญหาการบกพร่องการปฏิบัติงานปกติ (Disruption in Normal Operation)
- 2.3 ผลการปฏิบัติงานและผลิตภาพต่ำ (Lower Performance and Productivity)
- 2.4 ผลกำไรลดลง (Lower Profit Margin)

Robbins (2000 : 18) แบ่งลักษณะของผลของความเครียดที่แสดงออกเป็น 3 ทาง คือ

1. ทางร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย จากลักษณะดังกล่าว ทำให้การศึกษาค้นคว้าผลของความเครียดส่วนใหญ่ดำเนินการโดยผู้มีความชำนาญด้านสุขภาพ มีการวิจัยพบว่า ความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกายได้ ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น ปวดศีรษะและนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจ
2. ทางจิตใจ ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และความเครียดในการทำงานสามารถทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเช่นกัน ความเครียดส่งผลทางจิตใจแสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกถูกกดดัน มีความวิตกกังวล โกรธง่าย เบื่อหน่าย และเลื่อนลอย
3. ทางพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง เช่น การบริโภคเปลี่ยนแปลง สูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น พุดเร็ว และนอนหลับยาก เมื่อบุคคลมีความเครียดจากการทำงานจะเกิดพฤติกรรม คือ ความสามารถในการทำงานลดลง ผลงานไม่ดี ขาดงาน และเปลี่ยนที่ทำงานบ่อย

สรุปได้ว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้เกิดการตอบสนองและผลกระทบในด้านต่าง ๆ คือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์หรือจิตใจ ด้านการรับรู้และการคิด ด้านพฤติกรรมและด้านการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

ในการดำรงชีวิต เมื่อบุคคลที่จบการศึกษาแล้วก็ต้องเข้าสู่วิถีชีวิตการทำงาน เนื่องจากการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินชีวิตของบุคคล เพราะการทำงานจะเป็นเครื่องบ่งชี้สถานะทางสังคมของบุคคลแล้ว งานยังเป็นแหล่งพบปะทางสังคม และบุคคลไม่ได้ให้คุณค่ากับการทำงานเพียงเพราะเหตุผลทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่บุคคลตระหนักว่างานเป็นส่วนสำคัญของชีวิตส่วนหนึ่ง ถ้าไม่ได้ทำงานหรือทำเพียงเล็กน้อยก็เท่ากับชีวิตขาดสิ่งสำคัญไปมีชีวิตที่

ไม่เต็ม (สุภาพรรณ 2525 : 25, อ้างถึงใน ธนัชพร พรหมพันธุ์ 2547 : 37) ดังนั้นการเริ่มต้นเข้าสู่ชีวิตการทำงานหรือ แม้แต่บุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วจากที่อื่น ๆ ก็ตาม สิ่งทีบุคคลต้องปฏิบัติ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ก็คือ การปรับตัวในการทำงาน และกฎระเบียบข้อบังคับ การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งการปรับตัวในการทำงานนั้นแต่ละบุคคลจะมีความสามารถในการปรับตัวที่แตกต่างกันออกไปบางคนสามารถปรับตัวได้ดี ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี

ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน

อักษร รุจันตกุล (2532 : 12, อ้างถึงใน ชุริพร จันทร์เจริญ 2550 : 24) ได้กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการเผชิญปัญหาต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความเป็นจริง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งแบ่งการปรับตัวไว้ 3 ด้าน คือ การปรับตัวด้านเศรษฐกิจ การปรับตัวด้านอาชีพ และการปรับตัวในด้านสังคม

เกษม พงษ์ศิริ (2540 : 25, อ้างถึงใน ชุริพร จันทร์เจริญ 2550 : 24) ได้กล่าวไว้ว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญปัญหา หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ มี 3 ด้าน คือ การปรับตัวด้านให้เข้ากับงานที่ทำการปรับตัวด้านให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบ และด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ชัชสรณ์ ยูนิพันธ์ (2540 : 18, อ้างถึงใน อภิขญา อินทรสุภา 2547 : 29) ได้แสดงทัศนะไว้ว่า การปรับตัว (Adjustment) มีความหมายใกล้เคียงกับพฤติกรรมการจัดการกับปัญหา แต่การปรับตัวมีมโนทัศน์ที่กว้างกว่า โดยหมายถึงปฏิกิริยาตอบสนองทุกอย่างต่อสิ่งแวดล้อมและความต้องการภายในร่างกาย หรือ หมายถึงกระบวนการที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมของเขา มนุษย์ทุกคนต้องมีการปรับตัวตรงที่เขาซึ่งดำรงชีวิตอยู่ ต้องจัดการกับปัญหาเพื่อความสำเร็จในการเรียน การงาน เพื่อสนองความต้องการทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม ในกระบวนการปรับตัวนี้ แต่ละคนมีแบบแผนการปรับตัวไม่เหมือนกัน บางคนสู้ไม่ถอย บางคนไม่ชอบการแข่งขัน ใช้วิธีคอยหลบหลีก บางคนมีอารมณ์รุนแรง บางคนหาทางออก ทางอ้อม หาสิ่งทดแทน บางคนหาความสุขโดยการคิดเพื่อฝัน บางคนใช้วิธีนิ่งเฉยหรือเย็นชา

จารุวรรณ ภูมิคำ (2540 : 22, อ้างถึงใน อภิขญา อินทรสุภา 2547 : 30) ได้กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการเผชิญปัญหาต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความเป็นจริง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งแบ่งการปรับตัวไว้ 3 ด้าน คือ การปรับตัวส่วนตัว การปรับตัวด้านสังคม และการปรับตัวด้านสภาพแวดล้อม

Dawis and Lofquist (1984, อ้างถึงใน อภาภรณ์ อินทนนท์ 2549 : 38) กำหนดทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) ประกอบด้วยความหมายสำคัญ 2 ประการ คือ

1. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวในการทำงานโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังขององค์กร

2. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งมั่นและให้ความใส่ใจในความสำเร็จของงาน และมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวของตัวเองเข้าไปเสริมการทำงาน ต้องการที่จะได้รับความพอใจตามความจำเป็นด้านสรีระ การมีความมั่นคงปลอดภัย การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีเกียรติ และศักดิ์ศรี การมีความเข้าใจและรู้จักตนเอง

ซึ่งเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Work Satisfaction) ผู้ที่มีความสามารถปรับตัวในด้านอาชีพได้ดี มักเป็นผู้ที่มีความพอใจในงานนั้น ๆ เป็นพื้นฐาน หรืออาจเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงาน จนเกิดความพอใจในงานที่ทำ ความพอใจในงานเป็นเกณฑ์สำคัญที่ชี้ได้ว่า ผู้ใดจะสามารถปรับตัวด้านอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ผู้ที่ประสบปัญหาการปรับตัวด้านอาชีพส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพอใจในงานที่ทำ และมักมีความคิดเห็นว่างานที่ทำนั้นไม่เหมาะสมกับตนเอง ตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ดีหรือยังไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าตนเองจะยึดอาชีพใดเป็นหลักในการดำรงชีวิตต่อไป หรือตนเองมีความสามารถเหมาะสมกับอาชีพใด

Arkoff (1966, อ้างถึงใน อภาภรณ์ อินทนนท์ 2549 : 39) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวที่ดีเกี่ยวกับอาชีพ (Good Vocational Adjustment) ไว้ว่า ประกอบด้วยความหมายสำคัญ 3 ประการ

1. **ผลงานวิวุฒิภาวะทางด้านอาชีพ (Term of Vocational Maturity)** ความมีวุฒิภาวะทางด้านอาชีพเป็นแนวความคิดหนึ่ง ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวของมนุษย์ในด้านอาชีพ ความสามารถในการปรับตัวในลักษณะนี้ คือ ระดับความสามารถและศักยภาพ (Vocational Development) ของแต่ละบุคคลที่จะสามารถพัฒนาตนเองในงานอาชีพนั้น ๆ

การที่บุคคลใดจะเป็นผู้มีวุฒิภาวะทางด้านอาชีพหรือไม่นั้น อาจพิจารณาได้จากการแสดงออกของพฤติกรรมในงานอาชีพนั้นได้ว่ารับการพัฒนาในระดับที่เหมาะสมหรือไม่ เมื่อเทียบกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมเกี่ยวกับอาชีพของคนทั่วไป ซึ่งมีอายุรุ่นราวคราวเดียวกันก็จะทำให้ทราบได้ว่าผู้นั้นมีวุฒิภาวะทางอาชีพหรือไม่มีวุฒิภาวะทางอาชีพ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาวุฒิภาวะทางด้านอาชีพแบบหนึ่ง คือ การมีวุฒิภาวะด้านอาชีพเกินกว่าที่คาดหวัง วุฒิภาวะในลักษณะนี้ได้แก่

ผู้ที่สามารถพัฒนาทักษะในงานอาชีพได้อย่างรวดเร็วเกินกว่าความสามารถในอายุจริงของผู้ปฏิบัติ ซึ่งพัฒนาการในลักษณะนี้มักเกิดกับผู้ที่มีความสามารถและสติปัญญาเกินกว่าอายุจริง

2. ความก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน (The Idea Orderly Progression) ความก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพได้ดี บุคคลในลักษณะนี้จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผนและมุ่งหวังในความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งยังต้องการที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองไปในจุดที่สูงสุดของตำแหน่งงานในหน่วยงานที่ตนอยู่ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่ประสบปัญหาในการปรับตัวของบุคคลในลักษณะนี้จะเป็นผู้ที่ทำงานอย่างไร้จุดหมาย ไม่มีการกำหนดแนวทางและเป้าหมายของตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมักประสบปัญหาความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพจิตและเป็นผลให้ความสามารถในการปรับตัวของตนลดลง

3. ความพอใจในการทำงาน (The Motion of Job Satisfaction) ผู้ที่สามารถปรับตัวด้านอาชีพได้ดี มักเป็นผู้ที่มีความพอใจในงานนั้น ๆ เป็นพื้นฐานหรืออาจเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงานจนเกิดความพอใจในงานที่ทำ ความพอใจในงานที่ทำ ความพอใจในงานเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สามารถมุ่งชี้ได้ว่า ผู้ใดจะสามารถปรับตัวทางด้านอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ผู้ที่ประสบปัญหาการปรับตัวด้านอาชีพส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพอใจในงานที่ทำ และมักมีความคิดเห็นว่างานที่ทำนั้นไม่เหมาะสมกับตนเอง ตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ดีหรือยังไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าตนเองจะยึดอาชีพใดเป็นหลักในการดำรงชีวิตต่อไป หรือตนเองมีความสามารถเหมาะสมกับอาชีพใด

สาเหตุของการปรับตัว

วราภรณ์ ภาสภการ (2544 : 2-3, อ้างถึงใน ธนัชร พรหมพันธุ์ 2547 : 38) กล่าวว่า มนุษย์ปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของชีวิต โดยตลอดชีวิตของบุคคลหนึ่ง ๆ ย่อมพบกับสภาพความเปลี่ยนแปลงมาตลอดช่วงชีวิต ทั้งสภาพที่เกี่ยวข้องกับบุคคล สถานที่ วัฒนธรรม หรือการเปลี่ยนแปลงทางฐานะของตนเอง ทั้งในทิศทางที่ดีขึ้นหรือเลวลง รวมทั้งความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งทุกคนต้องปรับตัวเพื่อจะอยู่รอดให้ได้ในแต่ละช่วงชีวิตและมนุษย์ปรับตัวเพื่อความ สุข เพราะการปรับตัวช่วยให้เราอมรับสภาพการณ์ที่ค่อนข้างเลวร้ายที่เกิดขึ้นกับตัวเราให้บรรเทาเบาบางลง ซึ่งพยายามแก้ไขด้วยตนเองหรือมีการแสวงหาบุคคลอื่นมาช่วยแก้ไขปัญหา สุดท้ายเมื่อปัญหาคลี่คลายมีการแก้ไขแล้วสภาพต่าง ๆ เช่น ความคิด ความรู้สึกของเราจะดีขึ้น ผ่อนคลายความตึงเครียดลงไปเมื่อความทุกข์หาย ความสุขสบายย่อมเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายปรับตัวเข้าสู่สภาวะสมดุล

มาลัยแก้ว เดชคุ้ม (2545, อ้างถึงใน ธนัชพร พรหมทนต์ 2547 : 39) กล่าวว่า ในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ มีการแข่งขันอย่างรุนแรงองค์กรส่วนใหญ่ ได้มีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวในการทำงาน โดยการมีมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลดังต่อไปนี้

1. มาตรการการจ้างงาน ส่วนใหญ่ใช้ลดชั่วโมงการทำงานและบางบริษัทอาจถึงขั้นปิดกิจการ

2. มาตรการด้านสวัสดิการ ใช้วิธีการตัด หรือลดสวัสดิการลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาอนุทิน จันทศิริ (2542, อ้างถึงใน ธนัชพร พรหมทนต์ 2547 : 39) ที่กล่าวว่า สถานประกอบการยังจัดสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดได้ครบทุกประการในช่วงภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ส่วนสวัสดิการนอกเหนือกฎหมายกำหนด สถานประกอบการจะพิจารณาถึงความเหมาะสมในการจัดสวัสดิการบางประเภท โดยคำนึงถึงงบประมาณที่ใช้ในการจัดสวัสดิการเป็นหลัก

3. มาตรการด้านค่าจ้างและเงินเดือน ใช้การลดค่าจ้างหรือการไม่ปรับค่าจ้างประจำปี ดังเห็นได้จากการศึกษาของ ชัยสร้อย วัฒนากร (2545, อ้างถึงใน ธนัชพร พรหมทนต์ 2547 : 39) ที่กล่าวว่า ผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจ ทำให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนไม่คุ้มค่ากับภาระงานที่รับผิดชอบมากขึ้น

4. มาตรการด้านแรงงานสัมพันธ์ ใช้วิธีการชี้แจงมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลให้พนักงานทราบ ซึ่งส่งผลให้พนักงานในองค์กรต้องมีการปรับตัว

ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ดี

วรินทร์ สมบุญมา (2551 : 27) ได้สรุปให้เห็นถึงลักษณะของการปรับตัวที่ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีความเข้าใจตนเอง รู้จักตนเองและยอมรับในสภาพที่แท้จริงของตนเอง
2. มีบุคลิกภาพที่แข็งแกร่งสมบูรณ์ มีการผสมผสานความต้องการกับพฤติกรรมที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสม
3. ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบของสังคมและเป็นที่ยอมรับของสังคม
4. มีอารมณ์มั่นคง ควบคุมอารมณ์ตนเองได้
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
6. ปรับตัวเข้ากับสภาพความเป็นจริงได้
7. มีทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

Mouly (อ้างถึงใน วรินทร์ สมบุญมา 2551 : 28) กล่าวว่า การปรับตัวที่ดีประกอบด้วยลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ในด้านการรับรู้และสติปัญญา การปรับตัวที่ดี หมายถึง ประสิทธิภาพในการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยความสามารถในการเปลี่ยนแปลงบทบาทและความสามารถที่จะแยกแยะสิ่งสำคัญออกจากสิ่งที่ไม่สำคัญ การปรับตัวที่ดีนั้นสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ตามความเป็นจริง โดยเปิดรับประสบการณ์และการรับรู้โดยปราศจากการบิดเบือน

2. ทางด้านส่วนบุคคลจะต้องยอมรับตนเองและเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

3. ทางด้านสังคม บุคคลที่มีการปรับตัวได้ดีจะมีความไวในการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น และจะคล้อยตามสังคม โดยที่พฤติกรรมนั้นจะตั้งอยู่บนรากฐานของเหตุผลและควรถูกต้อง

4. ทางด้านอารมณ์ ผู้ปรับตัวได้ดีจะมีความสุข มีความชื่นชมกับชีวิต มีความแจ่มใสเบิกบาน มีความคิดสร้างสรรค์

5. บุคคลที่มีการปรับตัวดีจะมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า การปรับตัวในการทำงานนั้น คือ ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหา หรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยการศึกษาครั้งนี้ จะพิจารณาการปรับตัวในการทำงานด้านต่าง ๆ ตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

1. การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ สามารถพิจารณาได้จาก

1.1 ความพึงพอใจในงานที่ทำ

1.2 ความเข้าใจในลักษณะงานที่ทำให้สำเร็จตามเป้าหมายของงาน

1.3 ความทุ่มเท เอาใจใส่กับงานที่ทำให้สำเร็จตามเป้าหมายของงาน

1.4 สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่ต้องเผชิญขณะทำงานได้

1.5 การยอมรับตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเกี่ยวกับงานที่ทำ

2. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกฎระเบียบข้อบังคับสามารถพิจารณาได้จาก

2.1 สามารถปฏิบัติตามภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของที่ทำงานได้

2.2 ยอมรับในระเบียบข้อกำหนดการปฏิบัติงานของที่ทำงานได้

2.3 สามารถทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในที่ทำงานได้

3. การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถพิจารณาได้จาก

3.1 ความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้

3.2 ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3.3 การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ประวัติบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ.2488 โดยกลุ่มตระกูล ลำซำ ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และดำเนินการด้วยพนักงานชุดแรกเริ่ม จำนวน 21 คน มีสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่ที่ สำนักงานนเสื่อป่า ต่อมาได้ขยายการบริหารงานไปยังสำนักสีลม,สำนักพหลโยธิน,สำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะและสำนักแจ้งวัฒนะตามลำดับ ปัจจุบันสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ ซอยกสิกรไทย ถนนราษฎร์บูรณะ เชียงสะพานพระราม 9 ฝั่งธนบุรี

จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2553 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์ จำนวน 1,455,703 ล้านบาท เงินรับฝาก จำนวน 1,028,527 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 978,566 ล้านบาท มีสาขาในประเทศจำนวน 790 สาขา โดยเป็นสาขาในกรุงเทพมหานครจำนวน 279 สาขา สาขาในส่งภูมิภาคจำนวน 511 สาขา และมีสาขาหรือสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขามุมไบเคย์แมน สาขาเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง และสำนักงานกรุงโตเกียว สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศ ไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก

ด้านความรับผิดชอบต่อของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งออกได้ดังนี้ (ธนาคารกสิกรไทย 2552)

1. ด้านลูกค้า ธนาคารมุ่งมั่นให้ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ และมีการให้บริการที่เป็นเลิศกับลูกค้าของธนาคาร
2. ด้านพนักงาน พนักงานของธนาคารถือเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง ธนาคารสรรหาและว่าจ้างบุคคลที่มีความสามารถและประสบการณ์เข้ามาปฏิบัติงานสัมพันธ์กันกับความเจริญเติบโตและความต้องการของธนาคาร ธนาคารพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องให้มีความสามารถในระดับสูง และให้เงินเดือนและผลประโยชน์อย่างอื่น ๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป
3. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารทำหน้าที่ในฐานะพลเมืองที่ดี วางตัวเป็นกลาง โดยไม่กระทำการฝักใฝ่ในพรรคการเมืองหนึ่งพรรคการเมืองใด มุ่งสร้างความเจริญให้สังคม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
4. ด้านความยุติธรรม ธนาคารมีความเชื่อมั่นในการให้ความยุติธรรมต่อทุกฝ่ายที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคารและพยายามอย่างยิ่งในการหลีกเลี่ยงความลำเอียง หรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

5. ด้านคุณธรรม ธนาคารมีความยึดมั่นในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างแน่วแน่ในทุก ๆ ด้าน

6. ด้านการรักษาความลับ ธนาคารสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ในการปกป้องรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของลูกค้า ภายใต้มาตรฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

7. ด้านความสามารถเชี่ยวชาญในการประกอบการ ธนาคารดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบยิ่งผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพ และมุ่งมั่นที่จะบรรลุผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยการผสมผสานวิธีการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ

8. ด้านความพร้อมในการตอบสนอง ธนาคารมีความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ต่อสังคม ต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคนิค และเศรษฐกิจ และปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

9. ด้านวินัยและการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย และรับรองว่าการตัดสินใจทางธุรกิจ และการดำเนินกิจการจะเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยปฏิบัติตามมาตรฐานจรรยาบรรณที่ดีของธนาคาร และข้อพึงปฏิบัติที่ดีของพนักงาน

ภารกิจ คุณค่าที่ธนาคารกสิกรไทยมุ่งหวัง วิสัยทัศน์ และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1. ภารกิจ ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินไทยที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วน ในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรม ต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และประเทศไทย

2. คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง

2.1 ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพอใจของลูกค้า

2.2 เชื่อมั่นในการทำงานร่วมกัน

2.3 อุทิศตนต่องานอย่างมืออาชีพ โดยมีคุณธรรม

2.4 ยึดมั่นในหลักการ ระเบียบวินัยการปฏิบัติงานที่ดี

2.5 พร้อมตอบสนองในทุกสถานการณ์

3. วิสัยทัศน์ของธนาคารกสิกรไทย บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นสถาบันการเงินไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า เพื่อรองรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคารให้สอดคล้อง

กับภารกิจ คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวังและเป็นวิสัยทัศน์ของธนาคาร ตามที่กล่าวมาข้างต้น ธนาคารได้แบ่งสายงานออกเป็น 9 สายงาน ดังนี้

1. สายงานเครือข่ายบริการและการขาย (Retail Business Group)
2. สายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ (SME Business Group)
3. สายงานบริษัทธุรกิจ (Wholesale Business Group)
4. สายงานบริหารเครดิต (Credit Management Group)
5. สายงานการเงินและควบคุม (Finance and Control Group)
6. สายงานระบบ (Systems Group)
7. สายงานเลขาธิการองค์กร (Corporate Secretarial Group)
8. สายงานกำกับและตรวจสอบ (Compliance and Audit Group)
9. สายงานทรัพยากรบุคคล (Human Resources Group)

ตารางที่ 1 พนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พหลโยธิน กรุงเทพฯ

ฝ่าย	อาคารสำนักพหลโยธิน
ฝ่ายปฏิบัติการเงินสดและการชำระเงิน	68
เครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2	3
ฝ่ายบริหารคุณภาพสินทรัพย์	114
ฝ่ายบริหารการขายธุรกิจลูกค้าบุคคล	42
ฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน	81
ฝ่ายปฏิบัติการบริหารเงินและตลาดทุน	64
ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดบัตรเครดิต	69
ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	36
ฝ่ายทบทวนสินทรัพย์เสี่ยง	185
ฝ่ายบริหารสัดส่วนลูกค้าธุรกิจ	44
ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์สินเชื่อบริษัท	65
ฝ่ายกฎหมาย	65
ฝ่ายบริหารเงิน	45

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ฝ่าย	อาคารสำนักพหุโยชิน
ฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจต่างประเทศและแฟคเตอริง	355
ฝ่ายบริการและการขายลูกค้าธุรกิจ	58
ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์ธุรกิจต่างประเทศ	78
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจต่างประเทศ	32
ฝ่ายบริการธุรกิจหลักทรัพย์	87
ฝ่ายบริหารช่องทางธุรกิจบรรษัท	30
ฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต	43
เครือข่ายบริหารคุณภาพสินทรัพย์	23
สาขา กทม.	44
รวม	1,631

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรเมศวร์ ชรรษชาติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความทุ่มเทในงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดลำพูน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น พนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูน จำนวน 424 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานกลุ่มปฏิบัติการมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูงกว่าพนักงานกลุ่มสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 4.465$)

2. พนักงานกลุ่มปฏิบัติการมีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มสำนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 2.497$)

3. พนักงานกลุ่มสำนักงานมีความทุ่มเทในงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -2.365$)

4. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.418$)

5. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความทุ่มเทในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.163$)

6. ความเหนื่อยหน่ายงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความทุ่มเทในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -4.22$)

กาญจนาภา อุดลยพิทยศักดิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ทำการศึกษาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 109 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ในภาพรวมมีระดับความเครียดสูง ระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้เสียภาษี พบว่า ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นสำคัญในแต่ละปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ การใช้อำนาจตัดสินใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ปริมาณงานที่ปฏิบัติ การพิจารณาความดีความชอบ การควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา และการเจรจาต่อรองกับผู้เสียภาษี ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการฯ ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้เสียภาษี โดยมีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการฯ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และความเพียงพอของรายได้ ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในความเครียดของข้าราชการฯ ได้ร้อยละ 30.3

เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน จากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 201 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์เห็นว่าประเด็นทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านรูปแบบการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านลูกค้า และด้านสภาพครอบครัว มีระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลกระทบเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านรูปแบบการทำงาน ในขณะที่ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ประกอบด้วย ด้าน

สัมพันธภาพในหน่วยงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพ
ครอบครัว

เจียรไน ภัทราคม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อันเนื่องมาจากวิกฤติเศรษฐกิจและการเมืองไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่
ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 79 ราย
ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการ เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง 79 ราย คิด
เป็นร้อยละ 100 มีผู้ประกอบการปรับตัวจำนวน 69 รายคิดเป็นร้อยละ 79.70 ทำให้ทราบถึงสัดส่วน
ผู้ที่มีการปรับตัวที่มากกว่าผู้ไม่มีการปรับตัว ในจำนวนผู้ประกอบการที่มีการปรับตัว 69 รายนี้ ทำ
ให้ทราบว่า มีการปรับตัวที่มากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ การปรับตัว
ของผู้ประกอบการทั้งสองด้านนี้มีการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการปรับตัวในระดับน้อยนั้น
เรียงจากค่าเฉลี่ยของการปรับตัวจากมากไปน้อย คือ การปรับตัวด้านราคา ด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านภาพลักษณ์ตามลำดับ

ธนวรรณ หมิธิรักษา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของ
พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าขนาดย่อม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การศึกษาเป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน
213 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเครียดระดับสูงกว่าปกติร้อยละ 42.8 ปัจจัยที่มี
ความสัมพันธ์ต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ปัญหา การเผชิญความเครียดโดยมุ่งปรับ
อารมณ์ ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่สัมพันธภาพในที่ทำงาน โครงสร้าง
และบรรยากาศองค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยทางครอบครัว ได้แก่ ความสัมพันธ์
ในครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ ภาระในครอบครัว และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อที่
พักอาศัย ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนพบว่าอายุ พฤติกรรมการเผชิญความเครียด
แบบมุ่งแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญความเครียดโดยมุ่งปรับอารมณ์ บทบาทหน้าที่ในการทำงาน
ความสัมพันธ์ในครอบครัว และฐานะทางเศรษฐกิจ ที่มีความสามารถในการร่วมกันทำนาย
พฤติกรรมการป้องกันความเครียดได้ร้อยละ 34.4 ($p < 0.05$)

บังอร อยู่ถ้ำ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน
ระดับปฏิบัติการของประปานครหลวง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัย
ในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและปัจจัยด้านการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการการประปานครหลวง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการการประปานครหลวง ด้านลักษณะงาน ด้านความคลุมเครือในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธ์ภาพภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

ปติภา จันทร์สม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น เจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติ จำนวน 248 คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติมีความเครียดในภาพรวมที่ระดับปานกลาง โดยมีองค์ประกอบด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ บทบาทในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่องค์ประกอบด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ โดยประเด็นที่สำคัญในแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความเป็นธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ความคาดหวังขององค์กรต่อการปฏิบัติงาน การเห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ได้แก่ สุขภาพส่วนบุคคล อายุ ระดับรายได้ และอายุราชการ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในระดับต่ำ ขณะที่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และกลุ่มภารกิจตามโครงสร้างองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ผลกมล นุชศิลป์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องผลของโปรแกรมการจัดการความเครียด โดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมต่อระดับความเครียด ของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจงจากพนักงานหญิงสถานประกอบการ ประเภทกิจการผลิตภัณฑ์อาหารในจังหวัดราชบุรี แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 35 คน กลุ่มเปรียบเทียบ 35 คน ผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลองกลุ่มทดลอง กลุ่มการทดลองมีการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดสูงกว่าก่อนทดลอง และสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) แต่ไม่สูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบสำหรับกาศันับสนุนจากหัวหน้า ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดภายหลังการทดลองไม่พบความแตกต่างจากก่อนทดลอง แสดงให้เห็นชัดว่าการจัดโปรแกรมการจัดการ

ความเครียดของพนักงานสตรีในสถานประกอบการขนาดกลางได้เป็นอย่างดี และมีข้อเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมถึงลักษณะของโปรแกรมที่สามารถลดภาวะเครียดของพนักงานได้

อดิศร พูลสุวรรณ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานและการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียด ในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 378 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยงและความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

3. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. พนักงานที่มีสถานสมรสต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงานไม่ต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีผลต่อความเครียดของพนักงานไม่ต่างกัน

อภิชน สมมิตร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน การปรับตัวทางสังคม และภาวะผู้นำของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่เข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 390 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษามาก และนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมน้อย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษามาก และนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมน้อยมีความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ($t=16.309, p < .05$) การปรับตัวทางสังคม ($t=15.419, p < .05$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ทั้งสองกลุ่มมีภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นัญชกา คำวินิจ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและกลยุทธ์การจัดการความเครียด กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัยแผนกประถม และแผนกมัธยมจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัวและความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหา มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับวิธีคิด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. ความเครียดในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
5. กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับวิธีคิด และกลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาการสนับสนุนสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วรินทร์ สมบุญมา (2551) ได้ศึกษาเรื่องเปรียบเทียบการปรับตัว เพื่อสู่ความเป็นเลิศและภาวะผู้นำ ระหว่างนักธุรกิจอิสระที่ประสบความสำเร็จในอาชีพระดับสูงและต่ำ : กรณีศึกษาบริษัทคอมพิวเตอร์ในชั้นเนต เน็ตเวิร์ค จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักธุรกิจอิสระที่มีอายุงานเกิน 1 ปี ของบริษัทคอมพิวเตอร์ในชั้นเนต เน็ตเวิร์ค จำกัด (มหาชน) จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. นักธุรกิจอิสระที่ประสบความสำเร็จในอาชีพสูงมีการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศสูงกว่านักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในอาชีพต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. นักธุรกิจอิสระที่ประสบความสำเร็จในอาชีพสูงมีภาวะผู้นำที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสูงกว่านักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในอาชีพต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุรสิทธิ์ ลาดปลา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ในบริษัทของกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานที่ทำงานสปาแบบไม่มีที่พักค้างคืน ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การแบบทุนนิยมของสปาที่ทำการศึกษาคือสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานนวดสปาเกิดความเครียดจากการทำงาน โดยนายทุนควบคุมพนักงานนวดสปาให้ทำงานไปตามกระบวนการแรงงานแบบทุนนิยมซึ่งกระบวนการแรงงานดังกล่าวเป็นกระบวนการแรงงานแบบทุนนิยมที่มุ่งหวังผลผลิต ลดต้นทุน นายทุนขูดรีดแรงงาน โดยการกำหนดเวลาในการทำงานที่ยาวนาน กำหนดวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมต่อตัวพนักงานพนักงานนวดสปาต้องทำงานอย่างหนัก เวลาในการทำงานไม่แน่นอน ได้ค่าแรงต่ำ ถูกรีดแรงงานทั้งทางกาย ใจและอารมณ์ นายทุนยังขูดรีดแรงงานโดยการนำเอาระบบการบริหารงานแบบราชการ

และการจัดการอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ของงานมาใช้ในการควบคุมแรงงาน ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือลบทักษะเดิมของแรงงาน แยกความคิดและการทำงานของแรงงานออกจากกัน การผูกขาดความรู้ การขัดเกลาแรงงาน การมีสองมาตรฐานในการทำงานการมีระบบบังคับบัญชาแบบเป็นลำดับขั้น การที่ต้องถูกบันทึกการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร การบูดรีดแรงงานของนายทุนในรูปแบบดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานขึ้น

ปริมา เขียวสุทธิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานบริษัท ทรุ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทรุ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนของสำนักงานใหญ่จำนวน 280 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท ทรุ วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด รายได้เพียงพอ ภาระทางครอบครัวปานกลาง มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลางและมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองระดับปานกลาง

2. พบว่าพนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน สถานภาพสมรสแตกต่างกันและภาระทางครอบครัวแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

3. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. สภาพแวดล้อมในการทำงานและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลกานวิจัยที่ ๒ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียน วิธีเรียน การ

ปรับตัว สภาพปัญหา และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการเรียน ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปกร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 ในปีการศึกษา 2548 มหาวิทยาลัยศิลปกร จำนวน 431 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเรียน การปรับตัว สภาพปัญหา และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการเรียนของนักศึกษาในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเรียน การปรับตัว สภาพปัญหา และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการเรียนของนักศึกษา ที่สอดคล้องเลือกเข้าศึกษาในระบบต่างกัน ในภาพรวม พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนของคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งนักศึกษาล้วนใหญ่เห็นว่า เนื้อหาวิชาค่อนข้างยาก ไม่ทันสมัย ควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน อาจารย์ส่วนใหญ่สอนดี แต่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม มีความเป็นกันเอง และสามารถเข้าถึงได้ง่าย ควรมีสื่อการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ปรับปรุงห้องเรียนอาคาร 3 ไม่ให้มีเสียงก้อง มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้ดี และจัดสภาพแวดล้อมทั้งไปภายนอกอาคารให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด ร่มรื่น เหมาะสมต่อการเรียนรู้

กรรณิกา หมายบุญ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูกับพฤติกรรมการปรับตัวทางสังคมของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น นิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 450 คน ผลการวิจัยพบว่า ชั้นปีที่ศึกษา คณะ สถานศึกษา และอาชีพของบิดาสัมพันธ์กับการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม สถานศึกษาการเข้าเรียน และการเข้าร่วมกิจกรรมของคณะ/มหาวิทยาลัย สัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 การศึกษาครั้งนี้ไม่สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวกับพฤติกรรมการปรับตัวทางสังคมด้วยสถิติไคสแควร์ได้ เพราะรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูเป็นแบบประชาชีพได้เกือบทั้งหมด

ธิดารัตน์ บุญปกครอง (2549) ได้ทำการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความเครียดของพนักงานบริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) จำนวน 202 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมในระดับปานกลาง และมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส อายุการทำงาน แผนกหน่วยงาน ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด โดยแบ่งความเครียดโดยรวมและด้านความคิด การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย และด้านความคิด การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยรวมและด้านร่างกาย การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด ทั้งโดยรวมและรายได้ และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดโดยรวมและร่างกาย

อาภาภรณ์ อินทนนท์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งจำนวน 345 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .713$)

2. ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.320$)

3. บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.351$)

4. บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศกับความเหนื่อยหน่ายในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน ได้ร้อยละ 51.3 ($p < .01$)

Lamber, Hogan and Allen (2006) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับผลปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผลกระทบของความเครียดนั้นนอกจากส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจแล้วยังส่งผลกระทบต่อองค์การอีกด้วย โดยโครงสร้างขององค์การ รูปแบบการบังคับบัญชาการติดต่อสื่อสาร และความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า การที่องค์การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและคอยอำนวยความสะดวกการติดต่อประสานงานที่ราบรื่น ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดในงานและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ลักษณะมาตรวัดของ Rensis Likert ที่เรียกว่า Likert Scale โดยให้กลุ่มตัวอย่างได้ทำการประเมินระดับความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของตนเองและนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยข้อมูลสำเร็จรูป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
 3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
 5. การวิเคราะห์ข้อมูล
 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- รายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลงานวิจัยนี้ที่เขียนระดับปริญญาตรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 1,631 คน (31 ธันวาคม 2553)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คำนวณจากจำนวนพนักงานธนาคารทั้งหมดโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, อ้างถึงใน นัญชกา คำวินิจฉัย 2551 : 31)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{1,631}{1 + (1,631)(0.05)^2}$$

$$n = 321.22 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากรในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารจำนวน 321 คน จากทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารกสิกรไทย จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนตามแผนก และดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงและสร้างเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานและอัตราเงินเดือนพนักงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจาก บังอร อยู่หน้า (2552) และ ชุริพร จันท์เจริญ (2550) เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ซึ่งมีข้อความทั้งเชิงลบ (Negative) โดยมีให้เลือก 5 ระดับ คือ ตรงกับความรู้สึก และความคิดเห็นมากที่สุด ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นค่อนข้างมาก ไม่ค่อยตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็น ไม่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นมากที่สุด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน รวมจำนวนข้อคำถาม 28 ข้อประกอบด้วย

1. ด้านลักษณะงาน จำนวน 7 ข้อ (1.1 - 1.7)
2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ จำนวน 7 ข้อ (2.1 - 2.7)
3. ด้านสัมพันธภาพ จำนวน 7 ข้อ (3.1 - 3.7)
4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร จำนวน 7 ข้อ (4.1 - 4.7)

แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุความเครียดในการทำงานเป็นแบบสอบถามที่กำหนดมาตรวัด ตามแบบของ Likert (Likert's rating scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

<u>ระดับคำตอบ</u>	คะแนนข้อความ <u>เชิงบวก</u> (Positive)	คะแนนข้อความ <u>เชิงลบ</u> (Negative)
-------------------	---	--

1. ตรงกับความรู้สึกและ
ความคิดเห็นมากที่สุด

5

1

2. ตรงกับความรู้สึกและ
ความคิดเห็นค่อนข้างมาก

4

2

3. ไม่ค่อยตรงกับความรู้สึก
และความคิดเห็น

3

3

4. ไม่ตรงกับความรู้สึก
และความคิดเห็น

2

4

5. ไม่ตรงกับความรู้สึกและ
ความคิดเห็นมากที่สุด

1

5

ผลงานวิจัยนิตศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความเครียด เป็นข้อคำถามที่ใช้วัดระดับความเครียดด้วยตนเองของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อใช้คัดกรองบุคคลที่มีความเครียด เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ ไม่เคยเลย เป็นครั้งคราว เป็นบ่อย ๆ และเป็นประจำ ในแต่ละข้อคำถามมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับคะแนน
ไม่เคยเลย	0
เป็นครั้งคราว	1
เป็นบ่อย ๆ	2
เป็นประจำ	3

เกณฑ์ในการจัดระดับความเครียดในการทำงาน มีการแบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนน ออกเป็น 5 ระดับ

คะแนน 0-5	หมายถึง ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก
คะแนน 6-17	หมายถึง ระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ
คะแนน 18-25	หมายถึง ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย
คะแนน 26-29	หมายถึง ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง
คะแนน 30-60	หมายถึง ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ซึ่งมีข้อคำถามทั้งเชิงลบ (Negative) โดยมีให้เลือก 5 ระดับ คือ ตรงกับความรู้สึก และความคิดเห็นมากที่สุด ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นค่อนข้างมาก ไม่ค่อยตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็น ไม่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นมากที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ จำนวน 7 ข้อ (1.1-1.7)

2. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามข้อที่ (2.1-2.7)

3. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามข้อที่ (3.1-3.7)

แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่กำหนดมาตรวัดตามแบบของ Likert (Likert's rating scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคำตอบ	คะแนนข้อความ เชิงบวก (Positive)	คะแนนข้อความ เชิงลบ (Negative)
1. ตรงกับความรู้สึกและ ความคิดเห็นมากที่สุด	5	1
2. ตรงกับความรู้สึกและ ความคิดเห็นค่อนข้างมาก	4	2
3. ไม่ค่อยตรงกับความรู้สึก และความคิดเห็น	3	3
4. ไม่ตรงกับความรู้สึก และความคิดเห็น	2	4
5. ไม่ตรงกับความรู้สึกและ ความคิดเห็นมากที่สุด	1	5

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

มีลักษณะ เป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้ประกอบในงานวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความ
ครอบคลุมของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา โดย
เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมา
ปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถามใน
ด้าน เนื้อหา ถ้อยคำ และตัดข้อความบางข้อที่ไม่สมบูรณ์ออกไปแล้ว จึงได้นำเสนอแบบสอบถามที่
ได้ปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ธนาคารในกรุงเทพ จำนวน 30 คน
แล้วนำคำตอบมาวิเคราะห์คำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa
Coefficient or Cronbach Coefficient) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

ผลการวิเคราะห์คำตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 สาเหตุความเครียดในการทำงาน ได้
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

ผลการวิเคราะห์คำตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3 ระดับความเครียดในการทำงาน ได้
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82

ผลการวิเคราะห์คำตอบแบบสอบถามส่วนที่ 4 การปรับตัวในการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร ทำออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถามถึงผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถาม
2. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากรส่งไปยังธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 ชุด พร้อมทั้งแจ้งแจ้งวัตถุประสงค์และทำความเข้าใจแบบสอบถาม และแจ้งวันที่ในการขอรับแบบสอบถามคืน
3. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 321 ชุด โดยผู้วิจัยดำเนินการส่งให้ผู้จัดการประจำแต่ละแผนกช่วยแจก และผู้วิจัยได้ติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากแผนกต่าง ๆ
4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่รับคืนจำนวน 321 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ถ้าการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ครบถ้วนผู้วิจัยจะไม่นำมาวิเคราะห์
2. นำข้อมูลที่ได้ตอบแบบสอบถามมาลงรหัสและทำการบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อประมวลผลค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ และใช้ค่าสถิติร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสาเหตุ ระดับความเครียด และการปรับตัวในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ประชากร วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ไปวิเคราะห์เทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามแนมคิกของเบสท์

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดในการทำงาน ด้วยสถิติ ไค-สแควร์ (Chi-square) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับการปรับตัวในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานกับระดับความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) สำหรับการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ที่ระดับ 0.01

สำหรับการนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ มาแปลผลในรูปของความสัมพันธ์ตามเกณฑ์ดังนี้ คือ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กลายเป็น 0 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าไม่เป็น 0 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน โดยที่ทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์ที่กำหนดได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทางตรงข้ามหรือผกผันกัน สำหรับการพิจารณาระดับ

ความสัมพันธ์ พิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยใช้เกณฑ์ของ ประคอง วรรณสูต (2538) ดังนี้คือ

ค่าสหสัมพันธ์ 0.30 หรือต่ำกว่า หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

ค่าสหสัมพันธ์ 0.31 - 0.70 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าสหสัมพันธ์ 0.70 ขึ้นไป หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง

ทั้งนี้ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขั้นตอนการศึกษา

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบ และบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดรายละเอียดและวิธีการศึกษาออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย เป็นการศึกษาจากเอกสาร ตำรา ข้อมูล สถิติ ปัญหา วรรณกรรม รวมถึงงานวิจัย หรือรายงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำโครงการวิจัย และเสนอความเห็นชอบโครงการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้ดำเนินการวิจัยสร้างเครื่องมือ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและทดสอบเครื่องมือ หลังจากนั้นนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่เก็บมาได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและแปลผลการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนการเสนอรายงานผลการวิจัย ต่อคณะกรรมการผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขตามที่คณะกรรมการผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระเสนอแนะ พิมพ์และส่งรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อบัณฑิตวิทยาลัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสะดวกในการแปลผล และความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

F = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-test

X = คะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

df = ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

f = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

p = ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

* = ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

** = ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ผลงานวิจัยนี้จัดทำขึ้นภายใต้การสนับสนุนของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พหลโยธิน ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ธันวาคม 2553 ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 321 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 321 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ด้วยสถิติ ไค-สแควร์ (Chi-square) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานกับสาเหตุของความเครียดในการทำงาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร รายได้ต่อเดือนและฐานะทางเศรษฐกิจ ด้วยการแจกแจงความถี่ และคิดเป็นร้อยละ แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 321)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	134	41.74
	หญิง	187	58.26
2. อายุ	30 ปี หรือต่ำกว่า	210	65.42
	31-35 ปี	94	29.28
	36-40 ปี	12	3.74
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	5	1.56
3. ระดับการศึกษา	ปวส.	3	0.93
	อนุปริญญา	7	2.18
	ปริญญาตรี	195	60.75
	ปริญญาโท	110	34.27
	ปริญญาเอก	6	1.87
4. สถานภาพ	โสด	208	64.80
	สมรส	97	30.22
	หย่าร้าง	13	4.05
	หม้าย	3	0.93

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 321)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร		
1 เดือน-1 ปี	42	13.08
มากกว่า 1 ปี-2 ปี	118	36.76
มากกว่า 2 ปี-3 ปี	97	30.22
มากกว่า 3 ปี-4 ปี	32	9.97
มากกว่า 4 ปี-5 ปี	17	5.30
มากกว่า 6 ปี	15	4.67
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	49	15.26
10,001-20,000 บาท	91	28.35
20,001-30,000 บาท	78	24.30
30,001-40,000 บาท	56	17.45
40,001-50,000 บาท	32	9.97
มากกว่า 50,000 ขึ้นไป	15	4.67
7. ฐานะทางเศรษฐกิจ		
รายได้เหลือเก็บ มีรายรับมากกว่ารายจ่าย	187	58.26
รายได้เพียงพอ มีรายรับและรายจ่ายพอ ๆ กัน	88	27.41
รายได้ไม่เพียงพอ มีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย	46	14.33

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 321 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร รายได้ต่อเดือนและฐานะทางเศรษฐกิจได้ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 321 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 และเพศชาย มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 41.74

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 321 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 65.42 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 29.28 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือมีช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 321 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมา คือ ปริญญาโท มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 34.27 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับปวส. มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 321 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.22 และหม้ายมีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93

อายุงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 321 คน ส่วนใหญ่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร มากกว่า 1 ปี-2 ปี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 36.76 รองลงมา คือ อายุงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร มากกว่า 2 ปี-3 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.22 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารจำนวนน้อยที่สุด คือ มากกว่า 6 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67

รายได้ต่อเดือน (เงินเดือน+ค่าตอบแทน+รายได้พิเศษอื่นๆ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 321 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.35 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนจำนวนน้อยที่สุด คือต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.26

ฐานะทางเศรษฐกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 321 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เหลือเก็บ มีรายรับมากกว่ารายจ่าย มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 รองลงมา คือ

มีรายได้เพียงพอ รายรับรายจ่ายพอ ๆ กัน มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.41 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เพียงพอ มีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.33

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์สาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพ และ ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กร ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลดังตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

สาเหตุของความเครียด	X	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านลักษณะงาน	3.34	0.912	ปานกลาง
2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	3.15	0.927	ปานกลาง
3. ด้านสัมพันธภาพ	3.65	0.814	ปานกลาง
4. ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กร	3.38	0.901	ปานกลาง
รวม	3.38	0.872	ปานกลาง

ผลงานวิจัยภาคศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อสาเหตุของความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยให้ความสำคัญในด้านสัมพันธภาพ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) ให้ความสำคัญในด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กรอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.38$) และให้ความสำคัญในด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.15$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน

(n = 321)

สาเหตุของความเครียด	ระดับความคิดเห็น					X	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
ด้านลักษณะงาน								
1. พนักงานคิดว่างานที่ทำไม่ค่อยเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง	32 (10.0)	99 (30.8)	70 (21.8)	99 (30.8)	21 (6.5)	2.93	1.130	ปานกลาง
2. พนักงานคิดว่างานที่ทำอยู่ปัจจุบันเป็นงานซ้ำๆ จำเจไม่น่าสนใจ	28 (8.7)	115 (35.8)	53 (16.5)	110 (34.3)	15 (4.7)	2.90	1.110	ปานกลาง
3. พนักงานรู้สึกสับสนในบทบาทและหน้าที่ในงานของตน	16 (5.0)	67 (20.9)	97 (30.2)	120 (37.4)	21 (6.5)	3.20	1.004	ปานกลาง
4. พนักงานคิดว่าหน้าที่รับผิดชอบปัจจุบันสูงกว่าความสามารถที่ตนมีอยู่	2 (0.6)	59 (18.4)	62 (19.3)	166 (51.7)	32 (10.0)	3.52	0.926	ปานกลาง
5. พนักงานคิดว่าสัดส่วนของบุคลากรในหน่วยงานตนน้อยกว่าปริมาณงานในปัจจุบัน	17 (5.3)	53 (16.5)	96 (29.9)	139 (43.3)	16 (5.0)	3.26	0.971	ปานกลาง
6. งานที่พนักงานทำส่วนใหญ่ต้องนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ตลอดเวลาทำให้รู้สึกอึดอัด	0 (0.0)	29 (9.0)	58 (18.1)	205 (63.9)	29 (9.0)	3.73	0.749	สูง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 321)

สาเหตุของความเครียด	ระดับความคิดเห็น					X	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
ด้านลักษณะงาน								
7. พนักงานรู้สึกว่างงานที่ทำอยู่ ไม่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน	9 (2.8)	19 (5.9)	47 (14.6)	195 (60.7)	51 (15.9)			
รวม ด้านลักษณะงาน						3.34	0.912	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง 2 ข้อ และปานกลาง 5 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง การรู้สึกว่างงานที่ทำอยู่ไม่มีความสำคัญต่อหน่วยงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.81$) ให้ความสำคัญในเรื่องงานที่ทำส่วนใหญ่ต้องนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ตลอดเวลา ทำให้รู้สึกอึดอัดอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.73$) และให้ความสำคัญในเรื่อง การคิดว่างานที่ทำอยู่ปัจจุบันเป็นงานซ้ำ ๆ จำเจ ไม่น่าสนใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.90$)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า

(n = 321)

สาเหตุของความเครียด	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
<u>ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า</u>								
1. พนักงานคิดว่ามีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนน้อยกว่าเพื่อน ๆ	18 (5.6)	57 (17.8)	109 (34.0)	127 (39.6)	10 (3.1)	3.17	0.947	ปานกลาง
2. พนักงานไม่ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม	13 (4.0)	36 (11.2)	69 (21.5)	182 (56.7)	21 (6.5)	3.50	0.922	ปานกลาง
3. พนักงานคิดว่ารายได้ค่าตอบแทนยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	32 (10.0)	107 (33.3)	92 (28.7)	82 (25.5)	8 (2.5)	2.77	1.019	ปานกลาง
4. พนักงานคิดว่าหน้าที่รับผิดชอบสูงกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ	32 (10.0)	117 (36.4)	67 (20.9)	99 (30.8)	6 (1.9)	2.78	1.050	ปานกลาง
5. พนักงานรู้สึกที่ไม่ภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	16 (5.0)	45 (14.0)	93 (29.0)	153 (47.7)	14 (4.4)	3.32	0.943	ปานกลาง
6. ลักษณะงานที่พนักงานทำอยู่ไม่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้เริ่มในการทำงาน	28 (8.7)	94 (29.3)	59 (18.4)	131 (40.8)	9 (2.8)	3.00	1.080	ปานกลาง
7. พนักงานรู้สึกไม่ค่อยพอใจในผลงานปฏิบัติงานของตนเอง	9 (2.8)	46 (14.3)	60 (18.7)	197 (61.4)	9 (2.8)	3.47	0.873	ปานกลาง
รวม ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า						3.15	0.927	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง ตนเอง ไม่ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด ($\bar{X} = 3.50$) ให้ความสำคัญในเรื่อง ตนเอง รู้สึกไม่ค่อยพอใจในผลงานปฏิบัติงานของตนอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.47$) และให้ความสำคัญในเรื่องการคิดว่ารายได้ค่าตอบแทนยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.77$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพ

(n = 321)

สาเหตุของความเครียด	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
ด้านสัมพันธภาพ								
1. พนักงานรู้สึกว่าสัมพันธภาพระหว่างตนกับผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยราบรื่น	11 (3.4)	21 (6.5)	51 (15.9)	200 (62.3)	38 (11.8)	3.73	0.880	สูง
2. พนักงานรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับการทำงานของตนเอง	0 (0.0)	21 (6.5)	66 (20.6)	206 (64.2)	28 (8.7)	3.75	0.703	สูง
3. พนักงานรู้สึกว่าในหน่วยงานของตนไม่มีการร่วมมือกันทำงาน	15 (4.7)	38 (11.8)	81 (25.2)	171 (53.3)	16 (5.0)	3.42	0.929	ปานกลาง
4. พนักงานรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชากลั่นแกล้งให้คำปรึกษาเมื่อมีอุปสรรค	8 (2.5)	24 (7.5)	52 (16.2)	208 (64.8)	29 (9.0)	3.70	0.831	สูง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 321)

สาเหตุของความเครียด	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
ด้านสัมพันธภาพ								
5. พนักงานไม่ได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น	2 (0.6)	36 (11.2)	63 (19.6)	201 (62.6)	19 (5.9)	3.62	0.786	ปานกลาง
6. พนักงานรู้สึกว่าการผลงงานของตนไม่เป็นที่ยอมรับของหัวหน้าท่าที่ควร	7 (2.2)	34 (10.6)	48 (15.0)	212 (66.0)	20 (6.2)	3.64	0.837	ปานกลาง
7. พนักงานถูกทอดทิ้งให้ทำงานคนเดียวตามลำพัง	10 (3.1)	38 (11.8)	29 (9.0)	199 (62.0)	45 (14.0)	3.72	0.953	สูง
รวม ด้านสัมพันธภาพ						3.65	0.814	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อสาเหตุของความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง 4 ข้อ และปานกลาง 3 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง การรู้สึกว่าการร่วมงานไม่ยอมรับการทำงานของตนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.75$) ให้ความสำคัญในเรื่อง การรู้สึกว่าการสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยราบรื่นอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.73$) และให้ความสำคัญในเรื่อง การรู้สึกว่าการไม่มีการร่วมมือกันทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด
ในการทำงานด้าน โครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กร

(n = 321)

สาเหตุของความเครียด	ระดับความคิดเห็น					X	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย มากที่สุด			
ด้านโครงสร้าง นโยบายและ บรรยากาศองค์กร								
1. พนักงานคิดว่าโครงสร้าง การบริหารจัดการของ องค์กร ทำให้เกิดความ ล่าช้าในการทำงาน	16 (5.0)	62 (19.3)	73 (22.7)	163 (50.8)	7 (2.2)	3.26	0.961	ปาน กลาง
2. พนักงานรู้สึกว่ารื้อหน้า ยังให้ความยุติธรรมกับคน ไม่เพียงพอ	7 (2.2)	55 (17.1)	73 (22.7)	173 (53.9)	13 (4.0)	3.40	0.893	ปาน กลาง
3. พนักงานรู้สึกว่าปัญหา ขัดแย้งภายในหน่วยงาน	20 (6.2)	54 (16.8)	60 (18.7)	180 (56.1)	7 (2.2)	3.31	0.986	ปาน กลาง
4. พนักงานรู้สึกว่าเกิดปัญหา ความขัดแย้งภายใน องค์กรทั้งในระดับ หัวหน้าและพนักงาน	16 (5.0)	49 (15.3)	70 (21.8)	181 (56.4)	5 (1.6)	3.34	0.929	ปาน กลาง
5. พนักงานคิดว่าผลการ ปฏิบัติงานที่ผิดพลาดส่วน หนึ่งของตนเป็นผลมาจาก นโยบายขององค์กรที่ยัง ขาดความชัดเจน	14 (4.4)	46 (14.3)	49 (15.3)	206 (64.2)	6 (1.9)	3.45	0.914	ปาน กลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 321)

สาเหตุของความเครียด	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กร								
6. พนักงานคิดว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นอุปสรรคในการทำงาน	10 (3.1)	31 (9.7)	79 (24.6)	191 (59.5)	10 (3.1)	3.50	0.833	ปานกลาง
7. พนักงานคิดว่างานที่ทำอยู่ไม่มีความมั่นคง	14 (4.4)	55 (17.1)	63 (19.6)	178 (55.5)	11 (3.4)	3.36	0.953	ปานกลาง
รวม ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กร						3.38	0.901	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานคิดว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นอุปสรรคในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.50$) ให้ความสำคัญในเรื่อง การคิดว่าผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดส่วนหนึ่งของตนเป็นผลมาจากนโยบายขององค์กรที่ยังขาดความชัดเจนอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.45$) และให้ความสำคัญในเรื่อง การคิดว่าโครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กร ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.26$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงาน

(n = 321)

อาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึก	ระดับอาการ				X	S.D.	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ			
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ	27 (8.4)	187 (58.3)	96 (29.9)	11 (3.4)	1.28	0.664	เล็กน้อย
2. รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ	19 (5.9)	216 (67.3)	75 (23.4)	11 (3.4)	1.24	0.610	เล็กน้อย
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	48 (15.0)	223 (69.5)	43 (13.4)	7 (2.2)	1.03	0.609	ปกติ
4. มีความวุ่นวายใจ	33 (10.3)	230 (71.7)	55 (17.1)	3 (0.9)	1.09	0.552	ปกติ
5. ไม่อยากพบปะผู้คน	44 (13.7)	232 (72.3)	38 (11.8)	7 (2.2)			
6. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	22 (6.9)	216 (67.3)	67 (20.9)	16 (5.0)	1.24	0.648	เล็กน้อย
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง	82 (25.5)	215 (67.0)	24 (7.5)	0 (0.0)	0.82	0.546	ปกติ
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	219 (68.2)	95 (29.6)	7 (2.2)	0 (0.0)	0.34	0.518	ปกติ
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า	215 (67.0)	96 (29.9)	10 (3.1)	0 (0.0)	0.36	0.542	ปกติ

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 321)

อาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึก	ระดับอาการ				X	S.D.	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ			
10. กระวนกระวายตลอดเวลา	121 (37.7)	176 (54.8)	20 (6.2)	4 (1.2)	0.71	0.638	ปกติ
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	37 (11.5)	260 (81.0)	22 (6.9)	2 (0.6)	0.97	0.456	ปกติ
12. รู้สึกเพลียจนไม่มีแรงทำอะไร	9 (2.8)	258 (80.4)	50 (15.6)	4 (1.2)	1.15	0.459	ปกติ
13. รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่ยอมทำอะไร	24 (7.5)	238 (74.1)	55 (17.1)	4 (1.2)	1.12	0.531	ปกติ
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง	65 (20.2)	227 (70.7)	29 (9.0)	0 (0.0)	0.89	0.530	ปกติ
15. เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ	94 (29.3)	208 (64.8)	19 (5.9)	0 (0.0)	0.77	0.546	ปกติ
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ	51 (15.9)	247 (76.9)	17 (5.3)	6 (1.9)	0.93	0.532	ปกติ
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่	42 (13.1)	179 (55.8)	82 (25.5)	18 (5.6)	1.24	0.746	เล็กน้อย
18. ตื่นตื่นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย	29 (9.0)	252 (78.5)	40 (12.5)	0 (0.0)	1.03	0.463	ปกติ
19. มึนงงหรือเวียนศีรษะ	29 (9.0)	259 (80.7)	29 (9.0)	4 (1.2)	1.02	0.480	ปกติ
20. มีความสุขทางเพศลดลง	46 (14.3)	257 (80.1)	18 (5.6)	0 (0.0)	0.91	0.439	ปกติ
รวม อาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึก					0.96	0.485	ปกติ

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อระดับความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปกติ ($\bar{X} = 0.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับเล็กน้อย 4 ข้อ และปกติ 16 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจมากที่สุด ($\bar{X} = 1.28$) ให้ความสำคัญในเรื่องรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง และปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่อยู่ในอันดับรองลงมาเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 1.24$) และให้ความสำคัญในเรื่องรู้สึกหมดหวังในชีวิตน้อยที่สุด ($\bar{X} = 0.34$)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคาร

การวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ ด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลดังตารางที่ 8-10

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

การปรับตัวในการทำงาน	(\bar{X})	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ	3.47	0.607	ปานกลาง
2. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ	3.38	0.661	ปานกลาง
3. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.55	0.606	ปานกลาง
รวม	3.47	0.588	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อการปรับตัวในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) ให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.47$) และให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.38$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ

(n = 321)

การปรับตัวในการทำงาน	ระดับความคิดเห็นของการปรับตัวในการทำงาน					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ								
1. พนักงานสามารถฝึกฝนทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้	37 (11.5)	229 (71.3)	55 (17.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94	0.533	สูง
2. พนักงานสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้ลุกล่วงไปได้ด้วยดี	28 (8.7)	115 (35.8)	53 (16.5)	110 (34.3)	15 (4.7)	3.83	0.596	สูง
3. พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานที่มีลักษณะแตกต่างไปจากงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5 (1.6)	65 (20.2)	132 (41.1)	106 (33.0)	13 (4.0)	3.18	0.853	ปานกลาง
4. พนักงานรู้สึกท้อแท้เมื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้	9 (2.8)	75 (23.4)	92 (28.7)	136 (42.4)	9 (2.8)	3.19	0.921	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n = 321)

การปรับตัวในการทำงาน	ระดับความคิดเห็นของการปรับตัวในการทำงาน					X	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ								
5. พนักงานเกิดความสับสน วิตกกังวลเมื่อต้องรับผิดชอบ งานประเภทเร่งด่วน	3 (0.9)	51 (15.9)	94 (29.3)	166 (51.7)	7 (2.2)	3.38	0.810	ปาน กลาง
6. พนักงานเกรงว่าผลงานของ ท่านจะไม่ได้รับการยอมรับ จากเพื่อนร่วมงานและ หัวหน้า	10 (3.1)	55 (17.1)	76 (23.7)	177 (55.1)	3 (0.9)	3.34	0.880	ปาน กลาง
7. พนักงานไม่มั่นใจว่าจะ สามารถรับผิดชอบงานใน ขอบเขตพื้นที่มากกว่า ปัจจุบันได้	4 (1.2)	41 (12.8)	99 (30.8)	165 (51.4)	12 (3.7)	3.44	0.808	ปาน กลาง
รวมด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ						3.47	0.607	ปาน กลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง 2 ข้อ และปานกลาง 5 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง การสามารถฝึกฝนทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้มากที่สุด ($\bar{X} = 3.94$) ให้ความสำคัญในเรื่อง การสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.83$) และให้ความสำคัญในเรื่องการไม่สามารถปฏิบัติงานที่มีลักษณะแตกต่างไปจากงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.18$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ (n = 321)

การปรับตัวในการทำงาน	ระดับความคิดเห็นของการปรับตัวในการทำงาน					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
<u>ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ</u>								
1. พนักงานคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์การช่วยลดปัญหาการทำงานของท่านได้	40 (12.5)	113 (35.2)	110 (34.3)	56 (17.4)	2 (0.6)	3.41	0.939	ปานกลาง
2. ปังจยต่าง ๆ ภายในองค์การทำให้พนักงานรู้สึกความกระตือรือร้นในการทำงาน	17 (5.3)	132 (41.1)	117 (36.4)	53 (16.5)	2 (0.6)	3.34	0.837	ปานกลาง
3. สภาพแวดล้อมและบรรกาศโดยรวมขององค์การทำให้พนักงานรู้สึกพอใจในสภาพการทำงานของตนเอง	16 (5.0)	159 (49.5)	96 (29.9)	44 (13.7)	6 (1.9)	3.42	0.856	ปานกลาง
4. พนักงานคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์การทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนลดลง	6 (1.9)	45 (14.0)	89 (27.7)	160 (49.8)	21 (6.5)	3.45	0.879	ปานกลาง
5. พนักงานคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์การทำให้การประสานงานของคนล่าช้า	11 (3.4)	44 (13.7)	94 (29.3)	156 (48.6)	16 (5.0)	3.38	0.904	ปานกลาง
6. พนักงานคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์การควรได้รับการปรับปรุง	10 (3.1)	73 (22.7)	81 (25.2)	135 (42.1)	22 (6.9)	3.27	0.989	ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n = 321)

การปรับตัวในการทำงาน	ระดับความคิดเห็นของการปรับตัวในการทำงาน					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ								
7. พนักงานคิดว่าสภาพแวดล้อมในองค์กรมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนลดลง	10 (3.1)	66 (20.6)	62 (19.3)	159 (49.5)	24 (7.5)	3.38	0.993	ปานกลาง
รวม ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ						3.38	0.661	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับกลางทุกข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง การคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์กรทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนลดลงมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$) ให้ความสำคัญในเรื่องสภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรวมขององค์กรทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในสภาพการทำงานของตนเองอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.42$) และให้ความสำคัญในเรื่อง การคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์กรควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

(n = 321)

การปรับตัวในการทำงาน	ระดับความคิดเห็นของการปรับตัวในการทำงาน					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด			
ด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา								
1. พนักงานไม่ได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน	11 (3.4)	21 (6.5)	58 (18.1)	201 (62.6)	30 (9.3)	3.68	0.862	สูง
2. พนักงานมักมีกรณีขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงาน	2 (0.6)	19 (5.9)	68 (21.2)	199 (62.0)	33 (10.3)	3.75	0.741	สูง
3. พนักงานคิดว่าผลงานของตนเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้า	21 (6.5)	153 (47.7)	83 (25.9)	60 (18.7)	4 (1.2)	3.40	0.906	ปานกลาง
4. พนักงานรู้สึกสบายใจเมื่อเข้าสู่ที่ทำงาน	18 (5.6)	145 (45.2)	107 (33.3)	45 (14.0)	6 (1.9)	3.39	0.863	ปานกลาง
5. พนักงานรู้สึกเพื่อนร่วมงานไม่พอใจผลงานของตน	3 (0.9)	26 (8.1)	101 (31.5)	174 (54.2)	17 (5.3)	3.55	0.757	ปานกลาง
6. พนักงานรู้สึกอึดอัดใจเมื่อต้องทำงานเป็นทีม	7 (2.2)	23 (7.2)	104 (32.4)	175 (54.5)	12 (3.7)	3.50	0.775	ปานกลาง
7. เมื่อพนักงานต้องติดต่อกับผู้บังคับบัญชา จะรู้สึกอึดอัดใจและวิตกกังวล	2 (0.6)	31 (9.7)	76 (23.7)	199 (62.0)	13 (4.0)	3.59	0.745	ปานกลาง
รวม ด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา						3.55	0.606	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง 2 ข้อและปานกลาง 5 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง มัทธิมกรณิซัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.75$) ให้ความสำคัญในเรื่อง การไม่ได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.68$) และให้ความสำคัญในเรื่อง การรู้สึกสบายใจเมื่อเข้าสู่ที่ทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.39$)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความเครียดในการทำงาน สามารถสรุปความสัมพันธ์ได้ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานรายด้านของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านลักษณะงาน		ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า		ด้านสัมพันธภาพ		ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร	
	X ²	Sig.	X ²	Sig.	X ²	Sig.	X ²	Sig.
1. เพศ	40.458	0.026*	26.864	0.416	37.193	0.072	27.097	0.300
2. อายุ	65.960	0.763	56.360	0.969	59.390	0.942	67.861	0.616
3. ระดับการศึกษา	84.518	0.866	101.054	0.564	61.386	1.000	87.448	0.722
4. สถานภาพสมรส	62.022	0.858	84.162	0.297	50.054	0.994	68.906	0.582
5. อายุงานที่ปฏิบัติงาน	988.687	0.000*	1012.579	0.000*	971.160	0.000*	816.261	0.000*
6. รายได้ต่อเดือน	104.085	0.913	132.871	0.414	121.099	0.700	106.004	0.815
7. ฐานะทางเศรษฐกิจ	60.842	0.140	69.810	0.050*	76.738	0.014*	87.546	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ฐานะทางเศรษฐกิจ กับสาเหตุของความเครียดในการทำงานรายด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านฐานะทางเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านฐานะทางเศรษฐกิจไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 2 สาเหตุของความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน

ตารางที่ 14 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานโดยรวม

สาเหตุของความเครียด	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p	ความสัมพันธ์
1. ด้านลักษณะงาน	0.949**	0.000	สูง
2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	0.953**	0.000	สูง
3. ด้านสัมพันธภาพ	0.927**	0.000	สูง
4. ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ	0.946**	0.000	สูง
สาเหตุของความเครียดโดยรวม	0.961**	0.000	สูง

** p < 0.01

จากตารางที่ 14 แสดงการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.961$) โดยจำแนกได้ดังนี้

สาเหตุของความเครียดด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.949$)

สาเหตุของความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.953$)

สาเหตุของความเครียด ด้านสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.927$)

สาเหตุของความเครียด ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.946$)

ตารางที่ 15 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ

สาเหตุของความเครียด	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p	ความสัมพันธ์
1. ด้านลักษณะงาน	0.944**	0.000	สูง
2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	0.957**	0.000	สูง
3. ด้านสัมพันธภาพ	0.898**	0.000	สูง
4. ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ	0.942**	0.000	สูง
สาเหตุของความเครียดโดยรวม	0.954**	0.000	สูง

** p < 0.01

จากตารางที่ 15 แสดงการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.954$) โดยจำแนกได้ดังนี้

สาเหตุของความเครียดด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.944$)

สาเหตุของความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.957$)

สาเหตุของความเครียด ด้านสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.898$)

สาเหตุของความเครียด ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.942$)

ตารางที่ 16 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ

สาเหตุของความเครียด	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p	ความสัมพันธ์
1. ด้านลักษณะงาน	0.845**	0.000	สูง
2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	0.843**	0.000	สูง
3. ด้านสัมพันธภาพ	0.818**	0.000	สูง
4. ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กร	0.835**	0.000	สูง
สาเหตุของความเครียดโดยรวม	0.851**	0.000	สูง

** p < 0.01

จากตารางที่ 16 แสดงการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.851$) โดยจำแนกได้ดังนี้

สาเหตุของความเครียดด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.845$)

สาเหตุของความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.957$)

สาเหตุของความเครียด ด้านสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.898$)

สาเหตุของความเครียด ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.942$)

ตารางที่ 17 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

สาเหตุของความเครียด	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p	ความสัมพันธ์
1. ด้านลักษณะงาน	0.896**	0.000	สูง
2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า	0.897**	0.000	สูง
3. ด้านสัมพันธภาพ	0.908**	0.000	สูง
4. ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ	0.899**	0.000	สูง
สาเหตุของความเครียดโดยรวม	0.916**	0.000	สูง

** p < 0.01

จากตารางที่ 17 แสดงการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.916$) โดยจำแนกได้ดังนี้

สาเหตุของความเครียดด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.896$)

สาเหตุของความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.897$)

สาเหตุของความเครียดด้านสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.908$)

สาเหตุของความเครียดด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปรับตัวในการทำงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.899$)

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน

ตารางที่ 18 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน

การปรับตัวในการทำงาน	ความเครียด		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p	ความสัมพันธ์
1. ด้านงานที่ทำ	0.834**	0.000	สูง
2. ด้านสภาพแวดล้อมและกฎระเบียบ ข้อบังคับ	0.772**	0.000	สูง
3. ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	0.831**	0.000	สูง
การปรับตัวโดยรวม	0.861**	0.000	สูง

** $p < 0.01$

จากตารางที่ 18 แสดงการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.861$) โดยจำแนกได้ดังนี้

การปรับตัวด้านงานที่ทำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.834$)

การปรับตัวด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.772$)

การปรับตัวด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.831$)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 321 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ผลที่ได้จากการศึกษา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้และฐานะทางเศรษฐกิจ

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่พนักงานของธนาคาร จำนวน 321 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.26 มีช่วงอายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 65.42 มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.75 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.80 มีอายุงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร มากกว่า 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.76 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.30 และ 28.35 มีรายได้เหลือเก็บ มีรายรับมากกว่ารายจ่าย คิดเป็นร้อยละ 58.26

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ให้ความสำคัญต่อสาเหตุของความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในด้านสัมพันธ์มากที่สุดในด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยที่สุด โดยรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

สาเหตุของความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง 2 ข้อ และปานกลาง 5 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่มีความสำคัญต่อหน่วยงานมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องงานที่พนักงานทำส่วนใหญ่ต้องนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อยู่ตลอดเวลา ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัดอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานคิดว่างานที่ทำอยู่ปัจจุบันเป็นงานซ้ำ ๆ จำเจ ไม่น่าสนใจน้อยที่สุด

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานไม่ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานรู้สึกไม่ค่อยพอใจในผลงานปฏิบัติงานของตนอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานคิดว่ารายได้ค่าตอบแทนยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ตนทำน้อยที่สุด

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง 4 ข้อ และปานกลาง 3 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับการทำงานของตนมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานรู้สึกว่าสัมพันธภาพระหว่างตนกับผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยราบรื่นอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานรู้สึกว่าในหน่วยงานไม่มีการร่วมมือกันทำงานน้อยที่สุด

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานคิดว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นอุปสรรคในการทำงานมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานคิดว่าผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดส่วนหนึ่งของตนเป็นผลมาจากนโยบายขององค์กรที่ยังขาดความชัดเจนอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานคิดว่าโครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กร ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อระดับความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปกติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า

พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับเล็กน้อย 4 ข้อ และปกติ 16 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่องรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง และปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่ อยู่ในอันดับรองลงมาเท่ากัน และให้ความสำคัญในเรื่องรู้สึกหมดหวังในชีวิตน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อการปรับตัวในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าพนักงานให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับน้อยที่สุด โดยรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

การปรับตัวในการทำงาน ด้านงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง 2 ข้อ และปานกลาง 5 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานสามารถฝึกฝนทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้มากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้ลุล่วงไปด้วยดีอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานที่มีลักษณะแตกต่างไปจากงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

การปรับตัวในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและกฎระเบียบข้อบังคับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์กรทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนลดลงอยู่ในระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่อง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรวมขององค์กรทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในสภาพการทำงานของตนเองอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์กรควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงน้อยที่สุด

การปรับตัวในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับสูง 2 ข้อ และระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานมักมีกรณีขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานไม่ได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจาก

เพื่อนร่วมงานอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานรู้สึกสบายใจเมื่อเข้าสู่ที่ทำงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสาเหตุของความเครียด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพ และด้าน โครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับการปรับตัวในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานโดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงทุกด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานด้านงานที่ทำ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงรองลงมา ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและกฎระเบียบข้อบังคับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงเป็นอันดับสุดท้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปรับตัวในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปรับตัวในการทำงาน โดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานด้านงานที่ทำ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงรองลงมา ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดกับการปรับตัวในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและ มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงเป็นอันดับสุดท้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อสาเหตุของความเครียดในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าพนักงานให้ความสำคัญ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนภา อุดลยพิทยศักดิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ระดับ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้เสียภาษี พบว่า ทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน จากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์เห็นว่าประเด็นทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านรูปแบบการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านลูกค้า และด้านสภาพครอบครัว มีระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญต่อการปรับตัวในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับน้อยที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนัชพร พรหมทันต์ (2547) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีความสามารถในการปรับตัวในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อการปรับตัวด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญในการปรับตัวด้านสภาพแวดล้อม

และภาวะเบี่ยงข้อบังคับในระดับปานกลาง อภิษฎา อินทรสุภา (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานใหม่ ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างมากที่สุด และให้ความสำคัญในการปรับตัวด้านวัฒนธรรมองค์กรและภาวะเบี่ยงข้อบังคับในระดับรองลงมา

3. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ชูริพร จันท์เจริญ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุงานและฐานะทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนภา อุดลยพิทยศักดิ์ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ พบว่า บุคลากรที่มีอายุงาน และฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีความถี่ระดับความเครียดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ชนวรรณ หมีรักษา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าขนาดย่อม พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ปัญหา ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ภาระงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพในที่ทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรและความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

4. จากผลการศึกษาสาเหตุของความเครียด และความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงานทุกด้าน และความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและภาวะเบี่ยงข้อบังคับ การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้อง

กับการศึกษาของวราภรณ์ จิตพรพินิจ (2549 : 32 อ้างถึงใน สุธีลักษณ์ ลาตปาละ 2551 : 43) กล่าวว่าไว้ว่า สุขภาพจิตและการปรับตัว จะมีความสัมพันธ์กันกล่าวคือ บุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมมีความสามารถในการปรับตัวได้ดี และบุคคลที่มีการปรับตัวได้ดีย่อมส่งผลทำให้บุคคลนั้นมีสุขภาพจิตดีและจะสามารถเอาชนะอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ได้ง่ายอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีความเข้าใจผู้อื่นและยอมรับความแตกต่างของบุคคล สอดคล้องกับการศึกษาของ Moorhead (1998 : 64 อ้างถึงใน ฉัตรพล ไชแสงทอง 2551 : 48) กล่าวว่าไว้ว่า ความเครียดของบุคคลแต่ละคนไม่เท่ากัน มีการตอบสนองความเครียดที่แตกต่างกัน แม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกันซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของความเครียด และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล สอดคล้องกับการศึกษาของ รัชพร พรหมทันต์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานใหม่ ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Warshaw (1979 : 72 อ้างถึงใน สุธีพร จันทร์เจริญ 2550 : 39) ซึ่งได้กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงาน เหล่านี้ ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวในการทำงาน 1) ด้านลักษณะงาน และสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป 2) ด้านโครงสร้าง ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงานกะหรือผลัดในการทำงานและกฎระเบียบในการทำงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัชสรัง (2545 : 29 อ้างถึงใน ชาตรี อันประเสริฐ 2551 : 36) กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงานของพนักงานจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับคำชี้แนะในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในเรื่องเกี่ยวกับงานและเรื่องส่วนตัวบุคคล สอดคล้องกับการศึกษาของ เบน วงศ์เครือ (2552) กล่าวว่าไว้ว่า เมื่อเกิดความเครียด ควรพยายามลดความเครียด และจัดการกับปัญหา ถ้าสามารถจัดการกับปัญหาการดำเนินชีวิตจะราบรื่นมีความสุขแสดงถึงการมีสุขภาพจิตที่ดี บุคคลที่มีสุขภาพจิตที่ดีจะสามารถปรับตัวเองได้ดีเมื่อเผชิญปัญหาต่าง ๆ รอบ ๆ ตัว สามารถตัดสินใจจัดการปัญหาเฉพาะหน้าไปได้ด้วยดี รู้จักวิธีการที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผลและกล้าเผชิญกับความจริงต่าง ๆ ยอมรับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังนั้นความเครียดในการทำงานจึงสามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานได้ดีที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญต่อสาเหตุของความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านสัมพันธภาพมากที่สุดให้ความสำคัญในด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การอยู่ในอันดับรองลงมาและให้ความสำคัญในด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าน้อยที่สุด และการให้ความสำคัญในการปรับตัวของพนักงาน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากที่สุด ให้ความสำคัญในการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำอยู่ในอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางและวิธีการเพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการความเครียดและการปรับตัวให้กับพนักงาน ดังนี้

1. ผู้บริหารควรจัดให้มีการสร้างบรรยากาศองค์การที่มีความท้าทายให้แก่พนักงาน ธนาคาร มีการมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้แก่พนักงานธนาคาร จะได้มีแรงกระตุ้นหรือแรงบันดาลใจในการทำงานเพิ่มขึ้น การจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานธนาคารได้มีส่วนร่วมในการระดมความคิด การหากิจกรรมที่มีความหลากหลายและให้ธนาคารได้แสดงความสามารถของตนเอง ซึ่งจะช่วยสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารให้ดียิ่งขึ้น มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานขององค์การที่ดี มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับในสังคม เช่น ได้รับการตรวจสอบและยอมรับมาตรฐานสากล (ISO) เป็นประจำจะช่วยให้พนักงานธนาคารเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจ ตลอดจนมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ส่งผลให้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สำหรับความเครียดในการทำงานนั้นธนาคารควรจัดให้มีกิจกรรมในลักษณะของการส่งเสริมและป้องกัน โดยให้พนักงานได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียด เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุเบื้องต้น อาการหรือพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงผลกระทบของระดับความเครียดที่อาจเป็นผลเสียทั้งในระดับบุคคลและองค์การ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปรับลดความเครียดในวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่พนักงานธนาคารกำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้นได้ ซึ่งธนาคารอาจมีการจัดบอร์ดนิทรรศการหรือเชิญนักจิตวิทยาเข้ามาบรรยายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับความเครียด จัดให้มีแบบสอบถามวัดระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารควบคู่ไปกับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ทั้งในสถานที่และนอกสถานที่ มีการให้รางวัลนักท่องเที่ยว

แก่พนักงานธนาคารที่ทำงานหนักตลอดทั้งปีโดยไม่ใช้สิทธิในการพักผ่อนเลย เป็นต้น เพื่อให้พนักงานธนาคารได้การผ่อนคลาย และตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม

3. ควรมีการจัดให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรทำการสำรวจถึงระดับความเครียดในการทำงาน ระดับความพึงพอใจของพนักงานเป็นระยะ ๆ หรือเมื่อมีการปรับเปลี่ยนนโยบายโครงสร้างต่าง ๆ เพื่อสามารถทราบถึงระดับความเครียดของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อขจัดความเครียดที่เกิดขึ้นกับพนักงาน

4. ผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมด้านแรงงานสัมพันธ์ ส่งเสริมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องระหว่างแผนกและพนักงานกับองค์กร โดยการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ เช่น จัดการแข่งขันกีฬาภายใน กิจกรรม Walk Rally การสังสรรค์งานปีใหม่ งานรื่นเริงต่าง ๆ การท่องเที่ยว ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีกิจกรรม Morning Talk ก่อนเริ่มการปฏิบัติงานทุก ๆ วัน เพื่อให้พนักงานเกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ให้ความเชื่อถือนอกกัน ทำให้พนักงานเกิดความสามัคคีกลมเกลียวกันทั้งระดับบุคคลและองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครเพิ่มเติม เช่น ทักษะที่ต้องงาน การปรับตัววัฒนธรรมขององค์กร การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น องค์กรกลุ่มธุรกิจการเงิน กลุ่มบริษัทเงินทุน เป็นต้น เพื่อดูว่ามีความแตกต่างหรือสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้เพียงไร

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เป็นผลของการปรับตัวในการทำงาน เช่น ประสิทธิภาพในการทำงาน การตั้งใจลาออกจากงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กระทรวงสาธารณสุข. กรมสุขภาพจิต. คู่มือคลายเครียด. กรุงเทพมหานคร : ชุมชนสหกรณ์
การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2542.

กาญจนาภา อุดลยพิทยศักดิ์. "ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของ
ข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552.

เกศสุดา ต้าลักษณะไพบุสย์. "ความแตกต่างทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ กับวิธีการเผชิญความเครียด
ของพยาบาลในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามารชิปดี." วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549.

เกศรินทร์ ปัญญาควง. "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงาน
ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

จิตรลดา เสงทับทิม. "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียด
และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)."
การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2551.

จุฑาพรรณ สว่างแจ้ง. "ความเครียดของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร ของบริษัทยาข้ามชาติ."
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2551.

เจียรระ ใบ ภัทราคม. "การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
อันเนื่องมาจากวิกฤติเศรษฐกิจและการเมืองไทย." การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

ฉัตรพล ไชแสงทอง. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเออร์กอนอมิกส์กับความเครียดของบุคลากร
ด้านคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษาองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551.

ชนาวิน สุวรรณบุบผา. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักบินพาณิชย์." วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

ชัชวาล ชูชัยเจริญ. "ระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 5." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.

ชาติรี อันประเสริฐ. "ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ภายหลังการควบรวมกิจการ เชียงใหม่." การค้นคว้าแบบ อีสารบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

ชूरिพร จันทร์เจริญ. "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัด สำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง" วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

ทักษิณี นั้วตระกูล. "กระบวนการแรงงานและความเครียดของพนักงานเปลในโรงพยาบาลศูนย์." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.

ทิพากร สายเพชร. "ความเครียดจากการทำงานและภาวะสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก ประเทศไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.

ชนวรรณ หมีรักษา. "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงาน อุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าขนาดย่อม." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.

ชนัชพร พรหมทันต์. "ภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เวส เทิร์น ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

ธนาคารกสิกรไทย. รายงานประจำปี 2552 ธนาคารกสิกรไทย. กรุงเทพมหานคร : ธนาคาร กสิกรไทย, 2552.

ธีรพล ดีวัน. "ความสัมพันธ์ระหว่างการออกหักกับความเครียดในงานของพนักงาน." วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ, 2551.

นภาพร ศรีเวช. "การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า เทสโก้ โลตัส." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550.

นัญชกา คำวินิจ. "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และกลยุทธ์การจัดการความเครียด กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย เชียงใหม่." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

บงอร อยู่ถ้ำ. "ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปา นครหลวง." วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2552.

บุญมา พรชัย. "ระดับความรุนแรงของความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาพาณิชยกรรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา ในกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

เบน วงศ์เครือ. "ปัจจัยที่พยากรณ์ความสำเร็จ ในการจัดการกับความเครียดของตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2552.

ประคอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2538.

ประพิมพ์า จรัสรัตนกุล. "การนำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าขององค์การ และเพื่อนร่วมงาน จากบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ลักษณะนิสัยด้านความโกรธ และ สิ่งเร้าความเครียดในการทำงาน." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

ประเมศวร์ ธรรมชาติ. "ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความ ทุ่มเทในงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม อีเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดลำพูน." การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.

ปติภา จันทรี่สม. "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักข่าว กรองแห่งชาติ." การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.

ปฏิพัทธ์ วงศ์อนุการ. "การสนับสนุนทางสังคม ความเชื่อในการควบคุมตนเองและความเครียด ในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2551.

พัชรภรณ์ อุปแก้ว. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิตวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิตวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2550.

เพ็ญภัทร รุทธานุรักษ์. "ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน." การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

พิมพ์มาส รัตนาววัฒนวรรณา. "การปรับตัวของนักข่าวกรณีการขยายธุรกิจข้ามสื่อในกลุ่มเดอะเนชั่น." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

เพิ่มพร จิตตระชี. "การวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความเครียดของโปรแกรมเมอร์ในโรงงานอุตสาหกรรมการส่งออกอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2551.

พลภัทร เจริญเวียงเวทกิจ. "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และความเชื่ออำนาจควบคุม กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน." การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

มธูรา จุลเจิม. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด เชียงใหม่." การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

มารศรี ศิริเหลืองตระกูล. "ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ประสิทธิภาพการปรับตัว กับความเครียดของพนักงานการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ยุทธศาสตร์ เข็นทรวง. "คุณลักษณะสภาพงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความเครียด ระหว่างพนักงานกลุ่มปฏิบัติการ กับพนักงานกลุ่มสำนักงาน เชียงใหม่." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

รดา อุดมอนุภาพสุข. "ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เชียงใหม่." การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

รวินันท์ นุชศิลป์. "ผลของโปรแกรมการจัดการความเครียด โดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมต่อระดับความเครียด ของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.

รัชดาภรณ์ นาดอจลา. "บุคลิกภาพ ปัจจัยในการทำงานและความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสารเคมีเกษตร." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.

รสนันท์ แก้วเสน. "การประเมินคุณภาพชีวิตและความเครียดของหญิงวัยผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโปรแกรมการออกกำลังกายในน้ำ." การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

ลิขิต กาญจนารักษ์ สุขภาพจิต. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.

วรินทร์ สมบุญมา. "การเปรียบเทียบการปรับตัว เพื่อสู่ความเป็นเลิศและภาวะผู้นำ ระหว่างนักธุรกิจอิสระที่ประสบความสำเร็จในอาชีพระดับสูงและต่ำ. กรณีศึกษา บริษัทอมตะอินเตอร์เนชั่นแนล เน็ตเวิร์ค จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่." การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

วิไลพร อาลัยสุข. "การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม." วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2549.

วณันธร แว่วสว่างวงศ์. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส." สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

สุธีลักษณ์ ลาดปาละ. "ความเครียดจากการทำงานของพนักงานนวดสปา ในบริบทของกระบวนการแรงงานและการจัดการองค์การ." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2551.

สุวรรณณา อนุสันติ. บริหารความเครียด. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. การพัฒนารูปแบบการลดความเครียดและการส่งเสริมความสามารถในการทำงานของแรงงานไทย. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2552.

หทัยชนก หมากริณ . "ความเครียดและการจัดการกับปัญหาในลูกวัยรุ่น ของผู้ป่วยโรคจิตเภท."

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

อมรรัตน์ จามรพิพัฒน์. "การศึกษาความเชื่ออำนาจภายในตนและความสามารถในการปรับตัวของวัยรุ่น." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551.

อดิสร พูลสุวรรณ. "ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานและการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท อิตาซี โกลบอล สดอเรนเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2552

อภิชน สมมิตร. "ความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน การปรับตัวทางสังคมและภาวะผู้นำของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

อภิษฎา อินทรสุภา. "การปรับตัวในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2547.

อรวรรณ แสไพศาล. "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นนทบุรี." วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549.

อภาภรณ์ อินทนนท์. "ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัว เพื่อสู่ความเป็นเลิศความเหนียวแน่นในงานกับพฤติกรรมความปลอดอกภัยในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เชียงใหม่." การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

ภาษาต่างประเทศ

Cooper, C. L., Dewe, P. J. and O'Driscoll, M. P. Organization Stress. London: Sage Publication, 2001.

- Heiden, Marina. Psycho physiological reactions to experimental stress : relation to pain sensitivity, position sense and stress perception. Doctoral thesis. Sweden : Stockholm University, 2001.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L. and Allen, R. I. Correlates of correctional officer job stress: The impact of organizational structure. American : Journal of criminal justice, 2006.
- McDonald, Nicholas and Doyle. The Stress of Work. Kenya : Nelson, 1981.
- Muchinsky, P. M. Psychology Applied to Work. 6thed. Australia : Wadsworth Thomson Learning, 2000.
- Robbins, S. P. Organization Behavior. 9thed. New Jersey : Prentice Hall, 2000.
- Ross and Altmaier. Intervention in Occupational Stress. London : Sage Publications Ltd., 1994.
- Schultz, D. P. and Schultz, S. E. Psychology & Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology. 7thed. New Jersey : Prentice-Hall, 1998.
- Spielberger, C. D. and Turnage, J. J. "Job Stress in Managers, Professionals and Clerical Workers." PsycLit Database American Psychological Association. 5 (July-September 1991) : 165 -176.
- Wahner, J. A. and Hollenbeck, J. R. Organization Behavior. 5thed. Englewood Cliffs : Prentice Hall, 2005.



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบผู้ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตลอดจนปัญหาและสาเหตุความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและบุคคลที่ให้ความสนใจทั่วไป แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนข้อ 6 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสาเหตุของความเครียดในการทำงาน	จำนวนข้อ 28 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความเครียด	จำนวนข้อ 20 ข้อ
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน	จำนวนข้อ 21 ข้อ
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ	

3. เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้ มีผลใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดพิจารณาตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นความลับ โดยจะนำไปสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวสุญญาดา เขียบแหลม

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความ หรือใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

30 ปี หรือต่ำกว่า

31 - 35 ปี

36 - 40 ปี

มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ปวช.

ปวส.

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่น ๆ (ระบุ).....

4. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

หม้าย

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. อายุงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร.....ปี.....เดือน

6. รายได้ (ต่อเดือน) (เงินเดือน+ค่าครองชีพ+รายได้พิเศษอื่น ๆ)

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,001 - 20,000 บาท

20,001 - 30,000 บาท

30,001 - 40,000 บาท

40,001 - 50,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

7. ฐานะทางเศรษฐกิจ

รายได้เหลือเก็บ หมายถึง มีรายรับมากกว่ารายจ่าย

รายได้เพียงพอ หมายถึง มีรายรับและรายจ่ายพอ ๆ กัน

รายได้ไม่เพียงพอ หมายถึง มีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

- คำชี้แจง**
1. ในส่วนนี้มีข้อคำถาม 28 ข้อ
 2. โปรดเติมเครื่องหมาย ลงใน ตามความคิดเห็นของท่าน
 3. คำชี้แจงในช่องว่างหลังข้อความ

เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ตรงกับความรูสึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 เห็นด้วย หมายถึง ตรงกับความรูสึกและความคิดเห็นของท่านค่อนข้างมาก
 ไม่แน่ใจ หมายถึง ไม่ค่อยตรงกับความรูสึกและความคิดเห็นของท่าน
 ไม่เห็นด้วย หมายถึง ไม่ตรงกับความรูสึกและความคิดเห็นของท่าน
 ไม่เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ไม่ตรงกับความรูสึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
1. ด้านลักษณะงาน					
1.1 ท่านคิดงานที่ทําไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
1.2 ท่านคิดว่างานที่ทําอยู่ปัจจุบันเป็นงานซ้ำ ๆ ง่าย ไม่น่าสนใจ					
1.3 ท่านรู้สึกสับสนในบทบาทและหน้าที่ในงานของท่าน					
1.4 ท่านคิดว่าหน้าที่รับผิดชอบปัจจุบันสูงกว่าความสามารถที่ท่านมีอยู่					
1.5 ท่านคิดว่าสัดส่วนของบุคลากรในหน่วยงานของท่านน้อยกว่าปริมาณงานในปัจจุบัน					
1.6 งานที่ท่านทำส่วนใหญ่ต้องนำอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ตลอดเวลา ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัด					

ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
1.7 ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ไม่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน					
2. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า					
2.1 ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนน้อยกว่าเพื่อน ๆ					
2.2 ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม					
2.3 ท่านคิดว่า รายได้ ค่าตอบแทนยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ					
2.4 ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านได้รับคิชอบของท่านสูงกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ					
2.5 ท่านรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ได้รับมอบหมาย					
2.6 ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ไม่เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้เริ่มในการทำงาน					
2.7 ท่านรู้สึกไม่ค่อยพอใจในผลการปฏิบัติงานของท่าน					
3. ด้านสัมพันธภาพ					
3.1 ท่านรู้สึกว่ามีสัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยราบรื่น					
3.2 ท่านรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับการทำงานของท่าน					
3.3 ท่านรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานของท่านไม่มีการร่วมมือกันทำงาน					
3.4 ท่านรู้สึกว่ามีผู้บังคับบัญชากลั่นแกล้งที่จะให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยเหลือ เมื่อท่านมีอุปสรรคในการทำงาน					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย มากที่สุด
3.5 ท่านไม่ได้รับความร่วมมือจากการ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น					
3.6 ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของท่านไม่เป็นที่ ยอมรับของหัวหน้าเท่าที่ควร					
3.7 ท่านถูกทอดทิ้งให้ทำงานคนเดียวตามลำพัง					
4. ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศ องค์กร					
4.1 ท่านคิดว่าโครงสร้างการบริหารจัดการของ องค์กร ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน					
4.2 ท่านรู้สึกว่าหัวหน้าของท่านยังให้ความสำคัญ ยุติธรรมกับท่านไม่เพียงพอ					
4.3 ท่านรู้สึกว่ามีปัญหาขัดแย้งภายใน หน่วยงาน					
4.4 ท่านรู้สึกว่าเกิดปัญหาความขัดแย้งภายใน องค์กรทั้งในระดับหัวหน้าและพนักงาน					
4.5 ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดส่วน หนึ่งของท่านเป็นผลมาจากนโยบายของ องค์กรที่ยังขาดความชัดเจน					
4.6 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นอุปสรรคในการทำงาน					
4.7 ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ไม่มีความมั่นคง					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความเครียด

คำชี้แจง 1. ในส่วนนี้มีข้อคำถาม 20 ข้อ

2. โปรดเติมเครื่องหมาย ลงใน ตามความคิดเห็นของท่าน

อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	ระดับอาการ			
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้งคราว	เป็นบ่อย ๆ	เป็นประจำ
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ				
2. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ				
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด				
4. มีความวุ่นวายใจ				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน				
6. ปวดหัวข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง				
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง				
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า				
10. กระวนกระวายตลอดเวลา				
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12. รู้สึกเพลียจนไม่มีแรงทำอะไร				
13. รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร				
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15. เสี่ยงสั้น ปากสั้น หรือมือสั้นเวลาไม่พอใจ				
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ				
17. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่				
18. ตื่นตื่นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
19. มึนงงหรือเวียนศีรษะ				
20. ความสุขทางเพศลดลง				

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน

- คำชี้แจง**
1. ในส่วนนี้มีข้อคำถาม 21 ข้อ
 2. โปรดเติมเครื่องหมาย ลงใน ตามความคิดเห็นของท่าน
 3. คำชี้แจงในช่องว่างหลังข้อความ

เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 เห็นด้วย หมายถึง ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านค่อนข้างมาก
 ไม่แน่ใจ หมายถึง ไม่ค่อยตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่าน
 ไม่เห็นด้วย หมายถึง ไม่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่าน
 ไม่เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ไม่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
1. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ					
1.1 ท่านสามารถฝึกฝนทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้					
1.2 ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี					
1.3 ท่านไม่สามารถปฏิบัติงานที่มีลักษณะแตกต่างไปจากงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
1.4 ท่านรู้สึกท้อแท้เมื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้					
1.5 ท่านเกิดความสับสน วิดกกังวลเมื่อต้องรับผิดชอบงานประเภทเร่งด่วน					
1.6 ท่านเกรงว่าผลงานของท่านจะไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า					
1.7 ท่านรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะสามารถรับผิดชอบงานในขอบเขตพื้นที่มากกว่าปัจจุบันได้					

ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ					
2.1 ท่านคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์การช่วยลดปัญหาการทำงานของท่านได้					
2.2 ปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์การทำให้ท่านรู้สึกความกระตือรือร้นในการทำงาน					
2.3 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรวมขององค์การทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจในสถานภาพการทำงานของตนเอง					
2.4 ท่านคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์การทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านลดลง					
2.5 ท่านคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์การทำให้การติดต่อประสานงานของท่านล่าช้า					
2.6 ท่านคิดว่าระเบียบข้อบังคับขององค์การควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง					
2.7 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในองค์การมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านลดลง					
3. ด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
3.1 ท่านไม่ได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน					
3.2 ท่านมักมีกรณีขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงาน					
3.3 ท่านคิดว่าผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้า					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย มากที่สุด
3.4 ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อเข้าสู่ที่ทำงาน					
3.5 ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานไม่พอใจต่อ ผลงานของท่าน					
3.6 ท่านรู้สึกอึดอัดใจเมื่อต้องทำงานเป็นทีม					
3.7 เมื่อท่านต้องติดต่อกับผู้บังคับบัญชาท่านจะ รู้สึกอึดอัดใจและวิตกกังวล					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือของท่าน
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวสุญญา เที่ยงแหลม
ที่อยู่ 69/28 หมู่ 12 แขวง ศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2551 สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการชุมชน
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี
พ.ศ. 2554 ศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี