



ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดใน
การทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

โดย

นางสาวมุกิตา ทองกระสัน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดใน
การทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

โดย

นางสาวมุกิตา ทองกระสัน



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION OF ORGANIZATION
CHANGE AND JOB STRESS: A CASE STUDY OF EMPLOYEES
OF KASIKORNBANK CHAENG WATTANA HEAD OFFICE

BY

MISS MUTHITA THONGKRASAN



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวมุกิตา ทองกระสัน

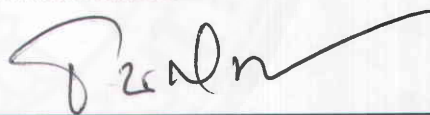
เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดในการทำงาน
กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ


ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 30 มิถุนายน 2560

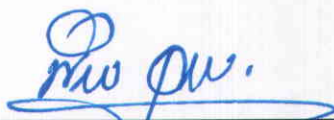
ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนวัต ลิ้มป้าณิชย์กุล)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(อาจารย์ ดร. พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวมุกทิศา ทองกระสัน
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร. พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การของพนักงาน และอิทธิพลการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำนวน 183 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ผลการศึกษาด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ Independent Sample T – test ค่าสถิติ One-Way ANOVA และค่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันด้าน เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน มีความเครียดในการทำงานต่างกัน การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านกลยุทธ์องค์การมีอิทธิพลทางลบกับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรมีอิทธิพลทางบวกกับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การรับรู้, การเปลี่ยนแปลงในองค์การ, ความเครียดในการทำงาน

Independent Study Title	RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION OF ORGANIZATION CHANGE AND JOB STRESS : A CASE STUDY OF EMPLOYEES OF KASIKORNBANK CHAENG WATTANA HEAD OFFICE
Author	Miss Muthita Thongkrasan
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Peraset Chompuming, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

The purposed of this study is the relationship between perception of an organization change and job stress. The purpose is to the study job stress level. The level of perception of organization change of employees. And the perceived influence of organization change effect to job stressors of employees. The research samples group consisted of 183 from employees of Kasikornbank Chaeng Wattana head office. Questionnaire was used for the data correction. The SPSS statistics analysis for data analysis were percentage, mean, standard deviation, independent sample t – test, one way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The results of this research presented that 1) the employees had moderate level of an organization change. 2) The employees had moderate of stress in working. 3) The employees with different sex, educational level and position there are different job stress. The perception of an organization change had negative relationship with job stress at a statistically significant level of .05 and the perception of personnel change positive influenced job stress at a statistically significant level of .05

Keywords: Perception, Organization Change, Job Stress



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ
กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จากความกรุณาของ
อาจารย์ ดร.พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ให้คำแนะนำเพื่อการแก้ไข
ข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดีมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ และ
ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนวัต ลิ้มปัทม์ชัยกุล กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ให้
แนะนำตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จลุล่วงด้วยความตั้งใจและใจเย็น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์ รองศาสตราจารย์ ดร.นภดล ร่มโพธิ์
และ อาจารย์ ดร. จตุรงค์ นภาธร ที่ให้ความอนุเคราะห์อย่างสูงในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือใน
การวิจัย

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ และ
เพื่อนเบล ที่คอยเป็นที่ปรึกษา ช่วยเหลือ รับฟัง และให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาที่ทำการค้นคว้า
อิสระนี้

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ คุณตา คุณแม่ คุณน้า ที่คอยเป็นกำลังใจ คอยห่วงใย และ
สนับสนุน ช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน จนทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นางสาวมูทิตา ทองกระสัน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	7
2.1.1 ความหมายของการรับรู้	7
2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	8
2.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	8

2.2.1 ความหมายของการเปลี่ยนแปลง	8
2.2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	9
2.3 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง	9
2.3.1 ความหมายของการเปลี่ยนแปลงในองค์การ	9
2.3.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ	10
2.4 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	17
2.4.1 ความหมายของความเครียด	17
2.4.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	18
2.5 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	21
2.5.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน	21
2.5.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	23
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างการเปลี่ยนแปลงในองค์การ และความเครียด ในการทำงาน	30
2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ	32
2.6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน	33
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	39
3.5 สมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	42
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4.2 ผลการวิจัย	43

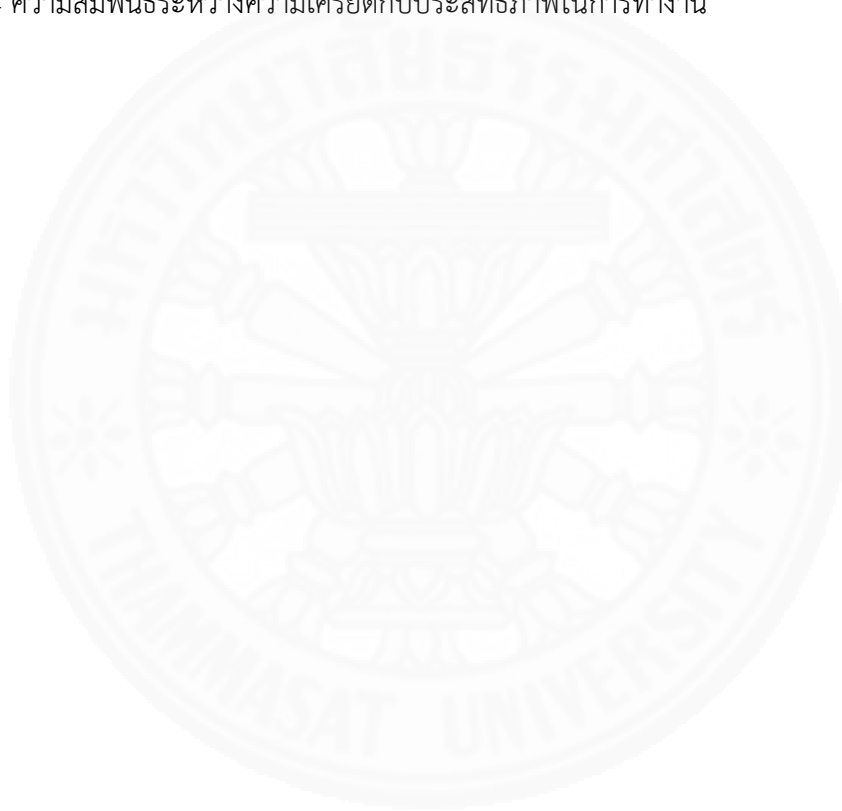
4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง	43
4.2.2 ระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ และความเครียดในการทำงาน	45
4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย	47
4.3 อภิปรายผล	54
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	61
5.1 ผลการวิจัย	62
5.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย	64
5.3 ข้อเสนอแนะ	64
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ	64
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	65
รายการอ้างอิง	66
ภาคผนวก	72
ประวัติผู้เขียน	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนพนักงานจำแนกตามสายงาน	35
3.2 ระดับคะแนนเฉลี่ย	37
3.3 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	39
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4.1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน และอัตราร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง	43
4.2 คะแนนค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ	45
4.3 ค่าความถี่และร้อยละของการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ จำแนกตามระดับการรับรู้	46
4.4 คะแนนค่าเฉลี่ย และระดับความเครียดในการทำงาน	47
4.5 ค่าความถี่ และร้อยละของความเครียดในการทำงานโดยรวมจำแนกตามระดับ	47
4.6 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ	48
4.7 การเปรียบเทียบ จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียด ในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ	48
4.8 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ	49
4.9 การเปรียบเทียบ จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียด ในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	49
4.10 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	49
4.11 การเปรียบเทียบ จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียด ในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน	50
4.12 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน	50
4.13 การเปรียบเทียบ จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียด ในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	51
4.14 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	51
4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวมของการถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น	52
4.16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้นของความเครียดในการทำงาน	52
4.17 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน	53

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1 กระบวนการสัมผัสและการรับรู้	8
2.2 การเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของเลวิน	12
2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน	25
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน	29



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

กระแสโลกาวิวัฒน์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้องค์กรต่างๆ มีการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจกันมากขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งผลตอบแทนสูงสุด การผลักดันธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและนำพาให้ธุรกิจสามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกได้ องค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถคงอยู่และดำเนินธุรกิจต่อไป ดังเช่น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้มีการนำกระบวนการรีอับระบบ (Re-engineering) มาใช้ในปี พ.ศ.2536 เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริหารจากระบบครอบครัวสู่ระบบสากล เนื่องจากในปี พ.ศ. 2535 รัฐบาลไทยมีนโยบายให้ธนาคารต่างประเทศเข้ามาตั้งสาขาได้อย่างเสรี ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยได้รับผลกระทบทางด้านลบจากการแข่งขันที่มีมากขึ้น (สุเมธ กลิ่นเย็น, 2540) จากการที่นำการรีอับระบบมาใช้ทำให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประสบความสำเร็จจากการรีอับระบบอย่างมาก ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่พนักงานธนาคารมีความรู้การรีอับระบบ และมีการยอมรับการรีอับระบบในระดับสูง (สกวเดือน ปณมิมิทธิ์, 2540) เนื่องจากพวกเขาเห็นว่าการรีอับระบบเป็นกระบวนการที่ทำให้การดำเนินกิจการดีขึ้น (นัยน์ภัก ดิกุล, 2549)

การเปลี่ยนแปลงแม้จะทำให้การดำเนินกิจการดีขึ้น แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานในองค์กรวิตกกังวลใจอย่างมาก เนื่องจากเดิมมีความคุ้นเคยและชำนาญในการทำงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นย่อมส่งผลให้เกิดความกลัวที่จะเปลี่ยน (ภัทราพรรณ แซ่ตั้ง, ประสพชัย พสุนนท์, 2558) ซึ่งหากมีความกลัวและความวิตกกังวลสูง ย่อมนำไปสู่ภาวะความเครียดในการทำงานได้

ความเครียดในการทำงานเกิดขึ้นกับคนทุกคน ในหลากหลายอาชีพ ขึ้นอยู่กับบริบทที่ประสพอยู่ หากมีในระดับที่เหมาะสมจะทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต ซึ่งเป็นระดับความเครียดที่มนุษย์ปรารถนา เรียกว่า “Eustress” ทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความท้าทาย ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร แต่หากพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับสูง หรือรุนแรง ที่เรียกว่า “Distress” ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กรได้ เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ขาดงาน นอกจากนี้ยังส่งผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจในงาน ขวัญกำลังใจ ความผูกพันในองค์กร และแรงจูงใจในการทำงานด้วย (วิชญ มธุรส, 2551) จากผลกระทบเหล่านี้ ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายองค์กร

องค์การจึงควรมีการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม เนื่องจากพนักงานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความเจริญก้าวหน้า เกิดความสร้างสรรค์ นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หากบุคลากรในองค์การมีสภาวะจิตใจที่ดีย่อมนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจ และการแสดงออกซึ่งการมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในทางตรงข้ามหากบุคลากรมีสภาวะจิตใจที่ไม่ดีจากการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การ บุคคลเหล่านี้ย่อมมีทัศนคติต่องานและต่อองค์การไม่ดี ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ไม่ให้ความร่วมมือ ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมกรขาดงาน และส่งผลเสียต่อองค์การในที่สุด (ศุภสิทธิ์ งามพรรคพันธุ์, 2550)

องค์การแต่ละองค์การย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันตามแต่ละวัตถุประสงค์ขององค์การนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์การย่อมเปลี่ยนแปลงในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น ธุรกิจการเงินและการธนาคาร ที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง องค์การต่างๆ มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การแข่งขันปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ กระบวนการดำเนินงาน หรือด้านบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการผู้บริโภคและเพื่อให้ได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดได้ทันเวลาที่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ และมีการปรับเปลี่ยนนโยบายด้านพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญรอบด้าน (Multi Skill) รวมทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นและทำให้มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ในการเปลี่ยนแปลงในองค์การแม้จะมีการสื่อสารให้พนักงานรับรู้ในกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งการนำไปปฏิบัติ แต่จากการที่มีพนักงานจำนวนมากทำให้ไม่สามารถรับรู้ถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทั่วถึง ทำให้พนักงานไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงขององค์การได้

แนวคิดเรื่องความเครียดในการทำงาน มีผู้วิจัยได้ให้ความสนใจทำการศึกษากันจำนวนมาก รวมทั้งในองค์การต่างๆ ก็ได้้นำผลจากการศึกษาวิจัยนั้นไปประยุกต์ใช้เช่นเดียวกัน เพื่อให้เกิดการต่อยอดองค์ความรู้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดในการทำงาน เพื่อให้้องค์การสามารถนำไปปรับใช้ หรือเป็นตัวคัดกรอง รับรู้ได้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และแก้ไขปัญหาให้ทันต่อสถานการณ์ก่อนที่พนักงานในองค์การถูกดึงตัวไปในองค์การคู่แข่ง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ รวมทั้งเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาอันเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน
4. เพื่อพยากรณ์ระดับความเครียดของพนักงานในองค์กรจากการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา รวมทั้งหมดจำนวน 283 คน
2. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 5 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ ของพนักงาน ประกอบด้วย

1. เพศ หมายถึง เพศของพนักงานแบ่งออกเป็น เพศชาย และเพศหญิง
2. อายุ หมายถึง อายุจริงของพนักงานตามปฏิทินจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม
3. ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรีหรือวุฒิอื่นที่เทียบเท่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาของพนักงานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่วันแรกจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

5. ตำแหน่งงาน หมายถึง บทบาทหรือหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ แบ่งเป็น พนักงานขั้นต้น พนักงานชั้นกลาง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน ผู้จัดการ ผู้บริหาร ระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการตีความแล้วนำมาคัดเลือกหรือจัดระบบให้ได้มาซึ่ง ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

การเปลี่ยนแปลงในองค์การ หมายถึง รูปแบบหรือกระบวนการขององค์การที่ เปลี่ยนแปลงจากเดิม เพื่อให้องค์การสามารถดำรงคงอยู่ในสังคมได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. การเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์องค์การ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงการบริหารการ จัดการภายในของผู้บริหาร เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น การ เปลี่ยนแปลงกลยุทธ์จากการมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อย เป็นกลยุทธ์การขยายธุรกิจไปสู่ลูกค้ารายใหญ่ ซึ่ง การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์เป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงด้านอื่นๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงระบบการ บริหารค่าตอบแทน การเปลี่ยนแปลงนโยบายอื่นๆ เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง หมายถึง การปรับเปลี่ยนองค์การและโครงสร้างงาน ใหม่สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์การ เช่น การจัดหมวดหมู่ของอำนาจ หน้าที่ในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน การปรับปรุงกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยนำเทคโนโลยี แนวทาง หรือเทคนิคใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องมีการพัฒนาบุคลากร ควบคู่ไปกับการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ด้วย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยี

4. การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน หมายถึง การจัดหรือปรับเปลี่ยน สถานที่ทำงานใหม่ เช่น การจัดโต๊ะทำงานใหม่ การปรับหรือขยายฉากกั้นใหม่ ให้มีบรรยากาศที่น่า ทำงานและเอื้ออำนวยต่อการติดต่อประสานงาน

5. การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร หรือการ เปลี่ยนแปลงพนักงาน เช่น การลดหรือเพิ่มจำนวนพนักงาน การจัดจ้างแรงงานภายนอก เป็นต้น

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับ เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งอันไม่น่าพึงพอใจ โดยผลกระทบของความเครียดนอกจากจะก่อให้เกิด ความเจ็บป่วยแล้ว ยังทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และนำไปสู่การลาออกได้

1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรและความเครียดในการทำงาน มีดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
4. อายุงาน
5. ตำแหน่งงาน

1.2 ตัวแปรที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ตามแนวคิดของสุพานี สฤกษ์วานิช (2552) ประกอบด้วย

1. ด้านกลยุทธ์องค์กร
2. ด้านโครงสร้างองค์กร
3. ด้านวิทยาการ
4. ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน
5. ด้านบุคลากร

2. ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร และความเครียดในการทำงาน

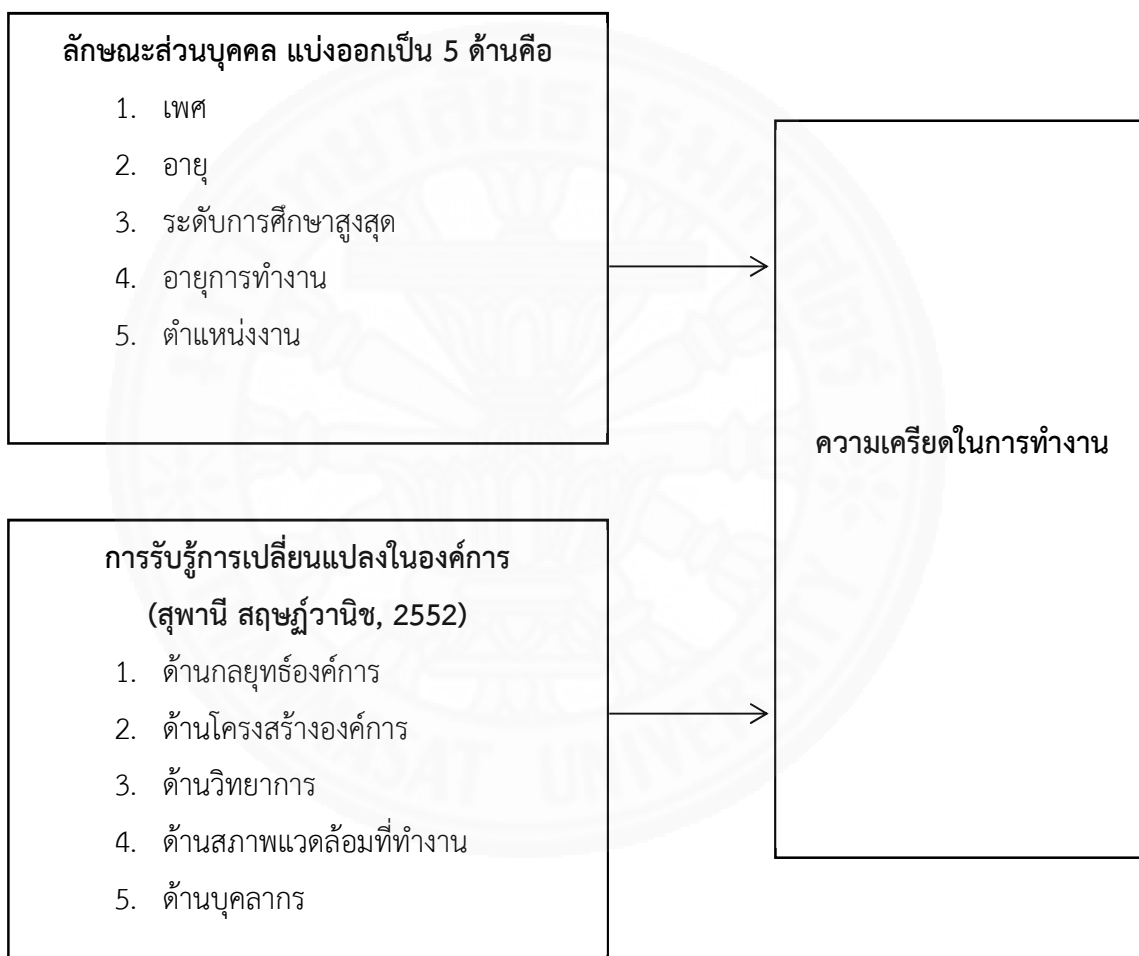
2. เป็นข้อมูลสะท้อนกลับให้แก่องค์การนำไปเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร ให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. นำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับป้องกันปัญหาอันเกิดจากความเครียดในการทำงาน

4. เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีต่างๆ บทความและงานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรและความเครียดในการทำงาน สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารต่างๆ ที่ประกอบไปด้วย แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

- 2.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.2 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง
- 2.3 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ
- 2.4 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 2.5 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

2.1.1 ความหมายของการรับรู้

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2550) เป็นการที่บุคคลรู้สึกในสิ่งเร้าต่างๆ รอบตัว โดยความรู้สึกนั้นได้ส่งข้อมูลดิบ (Raw data) ผ่านสัมผัสทั้ง 5 จากนั้นจะทำการตีความหมายในข้อมูลดิบเหล่านั้น แล้วจึงเกิดการรับรู้หรือจิตภาพ (Perception)

วิษณุ มธุรส (2551) กล่าวว่า การรับรู้นับเป็นพื้นฐานสำคัญ กระบวนการรับรู้เป็นสิ่งแรกที่มนุษย์สนองต่อสิ่งแวดล้อม และระบบประสาท อวัยวะสัมผัสเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการรับรู้ซึ่งต้องมีความสมบูรณ์จึงจะรับรู้สิ่งเร้าได้ดี

วิษณุ ลากพิพัฒน์ (2551) การรับรู้เป็นการแปลความหรือตีความการรับสัมผัสที่เกิดขึ้นออกเป็นความหมาย โดยใช้ประสบการณ์เดิมหรือการเรียนรู้ในอดีตเข้ามาช่วยในการตีความ ซึ่งความหมายที่ได้รับขึ้นอยู่กับ การแปลความของบุคคลนั้นๆ

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552) เป็นการที่บุคคลได้พบเห็น หรือสัมผัสสิ่งต่างๆ โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้วเลือกเก็บสิ่งเหล่านั้นมาในจิตสำนึก แปลความหมายหรือให้นิยามต่อสิ่งเหล่านั้นด้วยความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

ณัฐวดี โกวิททางกูร (2555) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการในการแปลความหมายจากสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่างๆ โดยผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 การรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นจะแปลความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่สั่งสมมา โดยจะตอบสนองต่อการรับรู้ผ่านการแสดงพฤติกรรม ทักษะ และความรู้สึก

2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (Perception) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลในการก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลอย่างมาก วรณิดา กลิ่นดี (2551) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ของบุคคล เริ่มต้นจากอวัยวะการรับรู้ คือ ตา หู ปาก จมูก และผิวหนัง ส่งมายังสมองเพื่อแปรความหมายตอบสนองสิ่งเร้าด้วยการแสดงออกทางพฤติกรรมและความรู้สึก โดยมีกระบวนการรับรู้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ภาพแสดงกระบวนการสัมผัสและการรับรู้

2.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง

เพื่อให้สอดคล้องกับความท้าทายของสภาพแวดล้อม ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเกิดการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรย่อมต้องมีการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.2.1 ความหมายของการเปลี่ยนแปลง

โบวี (Bovee, 1993 อ้างถึงใน วิภาดา คุปตานนท์, 2551) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลง (Change) เป็นการปรับเปลี่ยนสภาพขององค์กรที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเกิดขึ้นจากสาเหตุ 2 ประการ คือ แรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Forces for change) และความต้องการของผู้บริหารที่จะเปลี่ยนแปลง (Planned and reactive change)

2.2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง

روبินส์ และ จัดจ์ (Robbins and Judge, 2012) แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 6 ปัจจัย ได้แก่

1. ลักษณะของกำลังแรงงาน เช่น มีความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม การเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ การเพิ่มขึ้นของแรงงานต่างด้าว เป็นต้น
2. เทคโนโลยี ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว และการก้าวเข้าสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์
3. วิฤตเศรษฐกิจ เช่น เศรษฐกิจโลกตกต่ำ ภาคการเงินตกต่ำ เป็นต้น
4. การแข่งขัน เช่น การแข่งขันของโลก การควบรวมกิจการ รัฐบาลเพิ่มกฎระเบียบทางการค้ามากขึ้น เป็นต้น
5. กระแสของสื่อสังคมออนไลน์ ที่ให้มีการตระหนักถึงด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น รวมทั้งทัศนคติที่มีต่อลูกค้าที่สาม เป็นต้น
6. การเมืองของโลก ที่มีการเพิ่มงบประมาณด้านสุขภาพมากขึ้น หรือการเปิดตลาดในประเทศจีน เป็นต้น

2.3 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

2.3.1 ความหมายของการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

การเปลี่ยนแปลง (Change) เป็นสาเหตุที่สำคัญที่ผู้บริหารหรือผู้นำองค์การตัดสินใจทำการพัฒนาองค์การ เพราะสภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา เพื่อให้้องค์การสามารถขับเคลื่อนได้อย่างราบรื่น การเปลี่ยนแปลงย่อมมีส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้ก้าวไปได้

มีนักวิชาการวิชาการหลายท่าน ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ แนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

ฮอลเบก (Holbeche, 2006) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์การ เป็นการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงองค์การ ด้านต้นทุน คุณภาพ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การในบริบทต่างๆ และส่งผลต่อสมาชิกในองค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงจากสถานภาพหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในแง่โครงสร้าง กระบวนการ ปัจจัย การผลิต และผลผลิตไปสู่อีกสถานภาพหนึ่งที่กำหนดไว้ เพื่อให้้องค์การสามารถอยู่รอดเจริญเติบโต ก้าวหน้าและบรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2549) การเปลี่ยนแปลงในองค์การ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงขององค์การทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งรวมถึงการออกแบบโครงสร้างองค์การใหม่ การติดตั้งระบบสารสนเทศใหม่ และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

กรพินธ์ ศรีสุภา (2550) การเปลี่ยนแปลงองค์การเป็นความพยายามอย่างมีเป้าหมายในการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงระบบขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

วิชญา มธุรส (2551) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์การ เป็นกระบวนการปรับปรุงองค์การให้กลับสู่สภาวะใหม่ ที่เหมือนเดิมหรือดีกว่าเดิม โดยมุ่งที่ความกล้าในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงเน้นให้องค์การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่จะนำเอาความแปลกทั้งด้านเทคนิค วิทยาการ และทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่ามาสู่องค์การ

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552) เป็นกระบวนการที่องค์การจะต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งด้านวิทยาการใหม่ๆ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสภาพแวดล้อมภายนอกอื่นๆ หรือจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

นันทพร เอ็มโอชะ (2556) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งเดิมไปสู่สิ่งใหม่ โดยอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น คน เทคโนโลยีองค์การ เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดสิ่งใหม่ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

จากความหมายการเปลี่ยนแปลงในองค์การดังกล่าวข้างต้น พบว่าความหมายมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงให้ความหมายการเปลี่ยนแปลงองค์การ คือ การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงองค์การทั้งหมดหรือบางส่วน เกิดขึ้นในระดับบุคคล กลุ่ม หรือระดับองค์การ เปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถตอบสนองสภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้องค์การสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.3.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

กระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ฮอลเบกี (Holbeche, 2006) แบ่งการเปลี่ยนแปลงในองค์การเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับแรก เป็นการเปลี่ยนแปลง เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ขององค์การที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้สอดคล้องบทบาทขององค์การ ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจเรียกว่าการเปลี่ยนแปลงแลกเปลี่ยน

2. ระดับที่สอง เป็นการเปลี่ยนแปลงในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ซึ่งอาจทำให้เกิดการต่อต้านจากสมาชิกในองค์กร เรียกว่าการเปลี่ยนแปลงในส่วนเพิ่ม

3. ระดับที่สาม เป็นการเปลี่ยนแปลงเมื่อองค์กรประสบวิกฤต หรือเริ่มเสื่อมถอย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงองค์กรในระดับนี้อาจทำให้องค์กรต้องลดขนาดหรือปรับโครงสร้าง ซึ่งอาจทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรใหม่

เลวิน (Lewin, 1951) ได้แบ่งการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพื่อผลักดันให้สมาชิกในองค์กรดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันเป็น 3 ระดับ คือ

1. การละลายหรือการเปลี่ยนพฤติกรรม (Unfreezing) เป็นขั้นตอนการเตรียมไปสู่การเปลี่ยนแปลง โดยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม สถานการณ์เดิมของสมาชิกในองค์กร ซึ่งการเกิดวิกฤตจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดขั้นตอนนี้ขึ้น โดยมีขั้นตอนการละลายหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังนี้

1.1 สร้างแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลง

1.2 ให้กำลังใจหรือกระตุ้นการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมเก่าเพื่อให้เป็นไปตามที่องค์กรต้องการ

1.3 หาวิธีการที่จะสามารถลดอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลง

1.4 สร้างความรู้สึกมั่นคงที่จะไม่เป็นภัยคุกคามหากเกิดการเปลี่ยนแปลง

2. การเปลี่ยนแปลง (Change) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเดิม เพื่อให้เกิดความสมดุล นำไปสู่พฤติกรรมที่องค์กรพึงปรารถนา และสมาชิกในองค์กรมีความพึงพอใจ มีขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 จัดข้อมูล รูปแบบพฤติกรรม และวิธีการการมองสิ่งต่างๆ ใหม่ เช่น การเปลี่ยนแปลงระบบการให้รางวัลในการทำงาน เป็นต้น

2.2 ช่วยหรือสนับสนุนพนักงานให้ได้เรียนรู้แนวคิดใหม่ๆ เช่น จัดฝึกอบรมเพื่อพนักงานให้เกิดแบบแผนพฤติกรรมใหม่ เป็นต้น

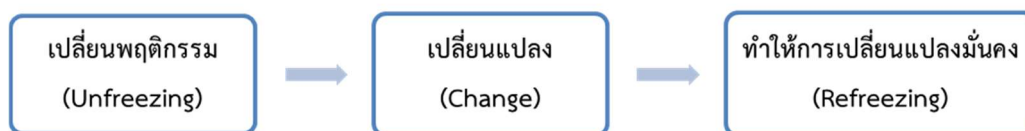
2.3 สร้างเครื่องมือเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนแปลง

3. ทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นมั่นคง (Refreezing) เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรม ทัศนคติที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้ว มีการกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อให้มีความมั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะถูกนำไปปฏิบัติเสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ช่วยให้พนักงานรวมกันเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติในการทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีการธรรมดา

3.2 ใช้การเสริมแรงบวกในการสนับสนุนหรือบังคับให้มีการเปลี่ยนแปลง

3.3 สนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกสอน การเป็นพี่เลี้ยง เป็นต้น สามารถแสดงแผนภาพการเปลี่ยนแปลง ตามแนวคิดของเลวิน ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของเลวิน

ลักษณะการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

ปูลงทริก จันทรลอย (2545) ได้แบ่งการเปลี่ยนแปลงในองค์การออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผน เป็นการเปลี่ยนแปลงก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีเป้าหมายที่จะปรับปรุงสภาพเดิมขององค์การ โดยการสร้างสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมามากกว่าการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก
2. การเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับระบบย่อยๆ ขององค์การ เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ (System Approach) โดยเป็นการเปลี่ยนแปลงระบบใดระบบหนึ่ง มักเปลี่ยนแปลงไปควบคู่กัน และมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก ประกอบด้วย
 - 2.1 ระบบเทคโนโลยี (Technological Subsystem) เช่น ระบบการทำงาน เทคโนโลยีเครื่องจักร เป็นต้น
 - 2.2 ระบบการจัดการ (Managerial Subsystem) เช่น กลยุทธ์องค์การ สายการบังคับบัญชา กระบวนการตัดสินใจ โครงสร้างองค์การ เป็นต้น
 - 2.3 ระบบบุคลากรในองค์การ (Human Subsystem) เช่น ระบบทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการคัดเลือกและฝึกฝนให้มีความรู้ มีทักษะที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ นอกจากนี้ยังรวมถึงพฤติกรรมอื่นๆ อีกด้วยระบบวัฒนธรรม (Culture Subsystem) เช่น ค่านิยมหรือบรรทัดฐานขององค์การ และมีการกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ที่ทำผิดหรือฝ่าฝืน และมีการให้รางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติตาม
3. การเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เกิดความแตกต่างไปจากสภาพเดิม ซึ่งอาจก่อให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ หรือสภาพเดิมที่เป็นอยู่ภายในองค์การ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2549) แบ่งการเปลี่ยนแปลงองค์การเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง (Structural Change) หมายถึง การปรับองค์ประกอบขององค์การ เพื่อให้เกิดผลงานโดยรวมที่ดีขึ้น เช่น การควบรวมกิจการ การซื้อ กิจการอื่น และการลดขนาด

2. การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการลดต้นทุน (Cost Cutting) หมายถึง การลดขั้นตอนหรือวิธีการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน

3. การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ (Process Change) การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการดำเนินงาน ลดระยะเวลาและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

4. การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม (Cultural Change) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงมุ่งเน้นไปที่สมาชิกในองค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจากการควบคุมสั่งการ ไปเป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วม หรือการเปลี่ยนมุมมอง การบริหารจากภายในสู่ภายนอก (Inward Focus) เป็น มุมมองจากภายนอกเข้ามาสู่ภายใน (Outward-Looking Focus) เป็นต้น

ธีรวิทย์ กลั่นเลี้ยง (2550) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การถือเป็นการปรับเปลี่ยนองค์การให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยแบ่งได้ 4 ด้านคือ

1. การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ เป็นการจัดองค์การใหม่ เปลี่ยนแปลงทางด้านแผนงาน การประสานความร่วมมือกัน หรือแม้แต่การรวมศูนย์การตัดสินใจภายในองค์การ การจัดการองค์การใหม่เป็นวิธีที่มีผลโดยตรงและส่งผลรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายและใช้ได้ผล

2. การเปลี่ยนแปลงองค์การด้วยลักษณะหรือกิจกรรมการทำงานที่ใหม่ขึ้น ซึ่งการออกแบบการทำงานของพนักงานด้วยวิธีการปรับปรุงการทำงานใหม่ ทำให้พนักงานมีความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น เป็นอีกวิธีการที่สามารถนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงองค์การได้

3. การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการเปลี่ยนแปลงบุคคล การเปลี่ยนแปลงด้านนี้จะมุ่งเน้นการคัดเลือก การฝึกอบรม ความสัมพันธ์ ทักษะคติ หรือบทบาท โดยจะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การและเน้นโครงการที่พัฒนาองค์การ (Organization Development) เพื่อให้บุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมตามที่องค์การคาดหวัง

4. การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เช่นการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานแทนการใช้แรงงาน เป็นต้น

วิชาญ มธูรส (2551) จำแนกการเปลี่ยนแปลงในองค์การเป็น 4 ด้าน คือ

1. การเปลี่ยนแปลงองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่แก้ไขกลยุทธ์ขององค์การ อาจทำได้โดยการ เปลี่ยนแปลงจากกลยุทธ์การเจริญเติบโต (Growth Strategy) เป็นกลยุทธ์การตัดทอน (Retrenchment Strategy) หรือในทางกลับกัน อาจเปลี่ยนจากกลยุทธ์การตัดทอน (Retrenchment Strategy) มาเป็น กลยุทธ์การเจริญเติบโต (Growth Strategy) ก็ได้

2. การเปลี่ยนแปลงองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง หมายถึง การปรับเปลี่ยนองค์การใหม่ (Reorganization) สามารถทำได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์การ

3. การเปลี่ยนแปลงองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เป็นการเปลี่ยนแปลงจากที่เคยปฏิบัติอยู่ให้เป็นแบบใหม่ ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม อาจทำได้โดย การเปลี่ยนเครื่องมือในการผลิต การเพิ่มความชำนาญ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน

4. การเปลี่ยนแปลงองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ เป็นการเปลี่ยนแปลง โดยการเปลี่ยนวัฒนธรรมเพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น ด้วยการแก้ไขที่ความชำนาญ ค่านิยม ทศนคติ หรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

สุพานี สุธษฎ์วานิช (2552) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงขององค์การเกิดจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยปัจจัยภายนอก (External Force) ที่ส่งผลกระทบต่อองค์การเช่น ปัญหาด้านแรงงาน เทคโนโลยีความก้าวหน้า ความผันผวนทางเศรษฐกิจ แนวโน้มทางสังคม กฎหมาย การเมือง ลูกค้าย คู่แข่งขัน เป็นต้น และปัจจัยภายในองค์การ (Internal Force) ที่จะทำให้้องค์การมีการเปลี่ยนแปลง เช่น ้องค์การมีผลผลิตต่ำ ขอบกพร่องหรือข้อร้องเรียนมากขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในองค์การ โดยการเปลี่ยนแปลงในองค์การแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์องค์การ ทำให้ผู้บริหารต้องมีการทบทวนในวิสัยทัศน์ภารกิจ วัตถุประสงค์ตลอดจนกลยุทธ์องค์การ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมนั้นๆ

2. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างองค์การและโครงสร้างของงาน ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้หลายลักษณะเช่น การลดขั้นตอนการทำงาน การรวมกลุ่มงานหรือจัดกลุ่มงานใหม่ การตัดหรือลดระดับชั้นการบังคับบัญชาลง การขยายขนาดการควบคุม การปรับปรุงกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน การเพิ่มการกระจายอำนาจ ให้

พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาก การขยายขอบเขตงานในแนวตั้ง การขยายขอบเขตงานในแนวนอน เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาการ เป็นการนำวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เช่น ระบบเครื่องจักร ระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต อีเมล เป็นต้น

4. การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นการจัดสถานที่ทำงานใหม่ ปรับหรือขยายกำแพงหรือฉากกั้น ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศน่าทำงานและเอื้ออำนวยต่อการติดต่อสื่อสารและการประสานงานมากยิ่งขึ้น

5. การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงปริมาณ เช่น การเพิ่มหรือลดกำลังคน หรือปรับเปลี่ยน

6. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ เป็นปัจจัยที่ควรพิจารณาว่าสอดคล้องสนับสนุน หรือขัดแย้ง กับองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วหรือไม่ เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนให้เกิดความเหมาะสม

ธำปกรณ กันเกตุ (2555) ได้กล่าวถึงขอบเขตของการเปลี่ยนแปลงในองค์การออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ (Strategy Change) เป็นจุดเริ่มต้นของที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การเจริญเติบโตเป็นกลยุทธ์การตัดทอน หรือ การเปลี่ยนแปลงระบบการตัดสินใจ จากการตัดสินใจแบบรวมอำนาจเป็นกระจายอำนาจ

2. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงาน (Structural and System Change) เพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีโครงสร้างองค์การที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของบุคลากร จึงควรมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การใหม่

3. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (Technological Change) เป็นการนำเทคโนโลยีที่มีรูปแบบใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนรูป (Transform) ทรัพยากรต่างๆ ให้ออกมาในรูปของผลผลิตและการให้บริการ

4. การเปลี่ยนแปลงบุคคล (People Change) เป็นการเปลี่ยนแปลงทักษะความรู้ ค่านิยม ทัศนคติ การรับรู้ การคาดหวัง และพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ โดยมีการพัฒนาสมรรถภาพของแต่ละบุคคล โดยนำเทคนิคต่างๆ มาใช้ เช่น การฝึกอบรมและพัฒนา การสับเปลี่ยนงาน การวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงาน และการใช้ระบบรางวัลเพื่อเสริมแรงให้มีพฤติกรรมที่ดี

5. การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม (Cultural Change) เป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลทุกคนในองค์การ ซึ่งต้องเปลี่ยนแปลงอย่างมี

ระเบียบแบบแผน ค่อยเป็นค่อยไป เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ต้องการ

ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ มีความคิดเห็นที่หลากหลาย แนวคิดในบริบทของสุพานี สฤกษ์วานิช ชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงองค์การที่ชัดเจน ทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอก ในความหมายของการเปลี่ยนแปลงในองค์การของผู้วิจัยเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์การ เริ่มต้นจากการละลายพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในองค์การ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนั้นประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์องค์การ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ เปลี่ยนแปลงกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงบุคคล และการเปลี่ยนแปลงทางด้านวัฒนธรรม หากการเปลี่ยนแปลงนั้นหลอมรวมเป็นหนึ่งเดียวซึ่งผลของการเปลี่ยนแปลงย่อมนำไปสู่การคงอยู่ขององค์การ หรือนำไปสู่การลดต้นทุนได้

การเปลี่ยนแปลงในองค์การให้ทันต่อโลกที่เปลี่ยนไปอยู่ตลอดเวลาแม้จะทำให้เกิดผลดีต่อองค์การ แต่เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ มักจะมีทั้งผู้ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยเกิดขึ้น ซึ่งหากผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงมักมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance to change) เกิดขึ้น

การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance to change) หากแรงต้านมีมากย่อมเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลง (ฐาปกรณ์ ก้นเกตุ, 2555) เหตุผลประการหนึ่งของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง คือ ปัญหาความไม่แน่นอน (Uncertainty) กล่าวได้ว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง สิ่งที่เราเคยรู้กลายเป็นสิ่งไม่รู้ ทำให้บุคคลต้องมีการเรียนรู้ใหม่ (Relearning) โดยสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกับการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ คือ โอกาสของความล้มเหลว การไม่คล่องตัว หรือความรู้สึกท้อถอย บุคคล กลุ่ม และองค์การต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน และความยากลำบากในการที่จะปฏิบัติตัว ปฏิบัติงานในวิถีทางใหม่ๆ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงยังทำให้บุคคลเกิดความเชื่อที่ว่า การเปลี่ยนแปลงจะกระทบต่อสถานภาพและอำนาจของตน เกิดความเคลือบแคลงใจระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายปฏิบัติงาน (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2550)

ลูแนนเบิร์ก (Fred C. Lunenburg, 2010) กล่าวว่าบุคคลมักมีแนวโน้มต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทำให้บุคคลต้องหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยอุปสรรคที่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลงได้แก่ ความไม่แน่นอน การกลัวสูญเสียผลประโยชน์ส่วนตน เพราะบุคคลมักจะเคยชินกับการทำงานที่ตนเองทำอยู่ และมองว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เข้ามาคุกคาม ทำให้เกิดกลุ่มต่อต้านเนื่องจากเชื่อมั่นในการบริหารงานเดิม อีกทั้งพนักงานยังตระหนักถึงจุดอ่อนในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552) ได้สรุปว่า การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงมีสาเหตุต่างๆ คือ

1. การรับรู้ (Perceptions) ที่อาจมีการรับรู้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน หรือเลือกรับรู้เฉพาะที่สนใจ ทำให้เกิดการสร้างกรอบการรับรู้ของตนขึ้นมา และเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่กระทบกับการรับรู้ของพวกเขา
2. บุคลิกภาพ (Personality) บางคนจะยึดมั่นในความคิดของตนเองไม่ยอมเชื่อหรือเปลี่ยนแปลงอะไรโดยง่าย
3. นิสัยและความเคยชิน (Habit) เมื่อบุคคลทำอะไรสิ่งใดบ่อยๆ ก็จะเกิดความเคยชิน และชอบทำสิ่งที่คุ้นเคยและถนัด หากเกิดการเปลี่ยนแปลงจะต้องเรียนรู้ใหม่ เริ่มต้นใหม่ จึงไม่ชอบ
4. กลัวว่าความมั่นคงจะหมดไป (Security Needs) เนื่องจากวิธีการเดิมทำให้เกิดความรู้สึกมั่นใจ วางใจ และปลอดภัยแล้ว จึงไม่ยอมเปลี่ยนแปลง
5. กลัวการสูญเสียผลประโยชน์ (Self – Interest)
6. กลัวในสิ่งที่ไม่รู้ (Fear of Unknown) ไม่รู้ว่าจะเกิดเหตุการณ์ใด หรือไม่มี ความแน่นอน จึงวิตกกังวล ไม่อยากเสี่ยง จึงหัวนเกรงไม่ร่วมมือ
7. ขาดความเข้าใจ และความไว้วางใจ ซึ่งอาจเกิดจากการขาดข้อมูล หรือไม่เห็นความจำเป็นที่จะเปลี่ยนแปลง จึงเกิดการต่อต้านและไม่ยอมรับ

การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร หากผู้บริหารมีกระบวนการลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมย่อมเป็นสิ่งที่ดี สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ แต่หากองค์กรไม่มีวิธีการจัดการที่เหมาะสมย่อมก่อให้เกิดความไม่สบายกาย ไม่สบายใจ ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

2.4 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

2.4.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) กล่าวว่า ความเครียดเป็นลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไป และเป็นลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากัดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย สามารถนำไปสู่โรคภัยไข้เจ็บได้ (ธวัชรรัตน์ ทั้งสว่างวงศ์, 2548)

สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะอันเกิดจากสิ่งใดก็ตามที่มาคุกคามหรือมากระตุ้นทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

กรมสุขภาพจิต (2548) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นเหตุการณ์หรือสภาวะใดก็ได้ที่ก่อให้เกิดความลำบากใจในการตัดสินใจ ความวิตกกังวลกับความสัมพันธ์กับบุคคลบางคน ความวิตกกังวลใจในความไม่แน่นอนของสภาวะการณ์ หรือเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยกลัวอันตรายที่จะเกิดขึ้น

ศรัณย์ภัทร ทองงาม (2548) กล่าวว่า ความเครียด เป็นสภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคลเกิดความผิดปกติหรือเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยเป็น ซึ่งอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นๆ ดำรงอยู่ เช่น การที่ได้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ความไม่พึงพอใจในเรื่องต่างๆ เป็นต้น

สุญญา เตียบแหลม (2553) ให้ความหมายความเครียดว่า เป็นสภาวะที่ร่างกายและจิตใจต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ โดยถูกสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าถูกกดดัน บีบบังคับจนเกิดความกังวลใจ วุ่นวายใจ อันมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจตลอดจนแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรม

จึงกล่าวได้ว่า ความเครียด เป็นสภาวะการณ์ใดๆ ที่ผิดปกติจากเดิมที่เคยเป็น อันสามารถเกิดได้ทุกเพศ ทุกวัย หากเกิดความเครียดแล้วย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ เช่น เกิดความหดหู่ วิตกกังวล ซึ่งหากจิตใจอ่อนแอย่อมนำไปสู่โรคภัยไข้เจ็บได้

2.4.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

บุคคลต่างๆ ที่ดำรงชีวิตประจำวันคงหลีกเลี่ยงที่จะประสบกับความเครียดได้ยาก บางคนอาจมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ระดับกลาง ซึ่งเป็นความเครียดเชิงสร้างสรรค์ หรือบางคนอาจมีอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นความเครียดเชิงทำลาย ขึ้นอยู่กับบริบทของสภาวะแวดล้อมนั้นๆ ซึ่งความเครียดสามารถแบ่งประเภทออกได้ดังนี้

ประเภทของความเครียด

แกลเลค เจมส์ เจ (Gallagher Jame J, 1979 อ้างถึงในกุลจิรา โฉมใสว, 2544) ความเครียดสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย เป็นความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่รบกวนหรือคุกคาม และส่งผลต่อสภาพร่างกาย สามารถแบ่งตามระยะเวลาการเกิดได้ 2 ชนิด ได้แก่

- 1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) สามารถเกิดได้ทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุ การได้รับบาดเจ็บ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นแล้ว ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง หรือการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ เช่น การจราจรติดขัด ความร้อน ความเย็น เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ เป็นความเครียดอันเกิดจากสิ่งที่ยึดมั่นก่อให้เกิดความคับข้อง วิตกกังวลใจ ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวบุคคลนั้นๆ เอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ความรู้สึกเสียใจ หรืออาจเกิดจากสภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น ความเครียดอันเกิดจากสถานการณ์กดดัน ความเครียดอันเกิดจากปัญหาครอบครัว เพื่อน สภาพเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น

ดูบริน (Durian, 1990 อ้างถึงใน สิริพร เลี้ยวกิตติกุล, 2545) แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) หรือที่เรียกว่า “Eustress” เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความสุข จะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้ร่างกายมีความกระตือรือร้น เช่น การได้รับผลสำเร็จในหน้าที่การงาน การแต่งงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) หรือที่เรียกว่า “Distress” เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดอยู่ระดับน้อยเกินไป หรือมากเกินไป เช่น การเจ็บป่วย การไม่ประสบความสำเร็จ การหย่าร้าง เป็นต้น

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 อ้างถึงใน วิษณุ ลาภพิพัฒน์, 2551) ได้แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งส่งผลทั้งทางบวกและทางลบ ได้แก่

1. ความเครียดเชิงสร้างสรรค์ (Constructive Stress) เป็นความเครียดที่ส่งผลเชิงบวก หากมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำหรือในระดับกลาง จะทำให้ร่างกายมีความตื่นตัว มีการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมได้เป็นอย่างดี เช่น ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสร้างความเครียดให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน อาจทำให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

2. ความเครียดเชิงทำลาย (Destructive Stress) เป็นความเครียดที่ส่งผลเชิงลบ หากมีความเครียดอยู่ในระดับสูง จะทำให้บุคคลนั้นๆ มีความวิตกกังวลใจ จนนำไปสู่การมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และนำไปสู่ความเจ็บป่วยได้

ระดับของความเครียด

ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจ ระดับความเครียดจะมากหรือน้อยขึ้นปัจจัยตัวบุคคล และปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ (ศรีนัยภัทร ทองงาม, 2548) หากมีอยู่ในระดับที่ต่ำย่อมเป็นสิ่งที่ผลักดันให้สามารถก้าวผ่านอุปสรรคต่างๆ ไปได้ (กรมสุขภาพจิต, 2555)

กรมสุขภาพจิต (2555) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดที่ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลไม่ต้องต่อสู้ดิ้นรนในการดำเนินชีวิตเท่าใดนัก ชีวิตไม่ค่อยมีเรื่องให้ตื่นเต้น เป็นระดับที่มีแรงกดดันหรือแรงจูงใจน้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดในเกณฑ์ปกติ กล่าวได้ว่าบุคคลที่มีความเครียดอยู่ในระดับนี้เป็นผู้ที่สามารถจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ดี และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดในเกณฑ์ที่สูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่ในสภาวะที่ไม่สบายใจ ความเครียดในระดับนี้อาจทำให้เกิดความผิดปกติทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เล็กน้อย หากมีการพักผ่อนก็จะทำให้รู้สึกดีขึ้น

4. ระดับความเครียดในเกณฑ์ที่สูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลกำลังเผชิญปัญหาบางอย่างที่ยังไม่สามารถหาทางแก้ไขปัญหานั้นได้ ทำให้เกิดความผิดปกติทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมอย่างเห็นได้ชัด

5. ระดับความเครียดในเกณฑ์ที่สูงกว่าระดับปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังเผชิญภาวะวิกฤตในชีวิต หรือเกิดการสะสมความเครียดเอาไว้เป็นเวลานาน หากปล่อยความเครียดระดับนี้สูงเกินไปโดยไม่หาทางแก้ไข จะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยที่รุนแรง เรื้อรัง ส่งผลต่อบุคคลรอบข้าง

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด

แอนดรูว์ และวอร์เรน (Andrew D. and Marc Wallance, 1987 อ้างถึงใน นัตรสุดา ส่องแสงเจริญ, 2550) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีหลากหลายปัจจัย ทั้งจากการทำงานสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น เป็นต้น ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยหลักๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดได้ 3 ประการ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment Source) ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางสังคม เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางการเมือง เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในองค์กร การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน สุขภาพความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านองค์กร (Organization Source) สามารถอธิบายได้ 3 ระดับ คือ

2.1 ระดับตัวบุคคล เช่น บทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน

2.2 ระดับกลุ่ม เช่น ขาดการมีส่วนร่วม ขาดการสนับสนุน ความขัดแย้งภายในกลุ่ม หรือด้านบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น

2.3 ระดับองค์การ เช่น นโยบายการดำเนินงานขององค์การ ความไร้ประสิทธิผลของนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงาน อำนาจหรือการเมืองในองค์การ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านตัวบุคคล (Individual Source) มूलเหตุจากตัวบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียดจะแตกต่างกันตามบริบทของบุคคลนั้นๆ เช่น การเจ็บป่วย การไม่สมหวัง การสูญเสียจากบุคคลอันเป็นที่รัก การหย่าร้าง การลาออกจากงาน เป็นต้น

روبินส์ และ จัดจ์ (Robbins and Judge, 2012) ได้จำแนกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก กล่าวได้ว่า ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมนอกจากจะส่งผลต่อการออกแบบโครงสร้างองค์การแล้ว ยังส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในองค์การ โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีองค์ประกอบหลัก 3 อย่าง ได้แก่ ความไม่แน่นอนของสภาพเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนของการเมือง และการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี

2. ปัจจัยภายในองค์การ นอกจากปัญหาการขาดแคลนปัจจัยต่างๆ ภายในองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียดแล้ว ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การย่อมส่งผลต่อความเครียดเช่นเดียวกัน เช่น ความต้องการตามลักษณะงาน ความต้องการตามลักษณะหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นต้น

3. ปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาด้านครอบครัว ปัญหาด้านเศรษฐกิจ หรือลักษณะของบุคลิกภาพ เป็นต้น

2.5 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดสามารถเกิดได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา อาจเกิดจากสาเหตุภายนอก เช่น การย้ายบ้าน เปลี่ยนงาน ความเจ็บป่วย การหย่าร้าง ภาวะว่างงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ครอบครัว หรืออาจเกิดจากภายในเอง เช่น ความต้องการเป็นหนึ่ง ความเจ็บป่วย การมีความเครียดมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดี ทำให้ร่างกายมีความตื่นตัว มีความท้าทาย และมีความสุขสนาน ข้อเสียนั้น ทำให้ปวดกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นเร็ว แน่นท้อง มือเท้าเย็น จึงกล่าวได้ว่า การมีความเครียดที่มากหรือน้อยเกินไปย่อมไม่ดีต่อสุขภาพ (สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา, 2554)

2.5.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

เบียร์และนิวแมน (Beehr and Newman, 1974) ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกาย มี

ผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกก่อให้เกิดประสิทธิภาพในองค์การ ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล ครอบคลุมบุคคลอื่น

คูเปอร์ แครี่ สโลน สตีเฟน และวิลเลียม (Cooper, Cary L., Sloan, Stephen J. and Williams, Stehphen, 1988 อ้างถึงใน พัชรินทร์ โกัญญาทแสนยากร, 2551) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานคือ อัตราการลาออกและการขาดงานของสมาชิกในองค์การ อัตราการเจ็บป่วย ทำให้กระทบต่องานและทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

จักรพันธ์ุ เจริญผล (2546) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคาม เนื่องจากปัจจัยต่างๆ จากงาน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน และทำให้ผลงานลดลง เมื่อพนักงานเกิดความเครียดจนทำให้ผลงานลดลง การสร้างบรรยากาศที่สร้างเสริมการมีสุขภาพดีในองค์การก็จะได้รับการกระทบกระเทือนไปด้วย

มนทกานต์ งามสง่า (2546) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานกับลักษณะของบุคคล โดยเป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานมากเกินไป ความสับสน ความขัดแย้งในบทบาทสภาวะการทำงานไม่ดี งานที่รับผิดชอบสูง ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน

แววสุตา ดวงมณี (2550) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสภาวะหรือความรู้สึกของบุคคลที่รับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ทั้งในทางบวกและทางลบ

วิษณุ ลากพิพัฒน์ (2550) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสภาวะที่บุคคลประเมิน หรือรับรู้ความกดดันที่เกิดขึ้นจากการทำงาน อันก่อให้เกิดการคุกคามทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรม ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง แบ่งออกได้ 3 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดและส่งผลต่ออาการทางกาย
2. ด้านอารมณ์ ความรู้สึก เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดและส่งผลต่ออารมณ์

ความรู้สึ

3. ด้านพฤติกรรม เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดและส่งผลต่อพฤติกรรม

ภรรคพร เล็กขาว (2551) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นการตอบสนองต่อสถานการณ์หรือความต้องการใดๆ ที่เข้ามาคุกคามชีวิตความเป็นอยู่ให้เสียสมดุล โดยการปรับตัวหรือ จัดการกับปัญหา ซึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย และจิตใจ

วิชาญ มธุโรรส (2551) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นความรู้สึกทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงานที่ไม่สามารถควบคุมให้สอดคล้องกับสภาวะการทำงานที่กดดัน อันเกิดจากปฏิกิริยาการตอบสนองที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน

ธัญรดา จิตสุรผล (2553) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานเป็นความรู้สึกและอาการที่แสดงออก 2 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง เป็นต้น
2. ด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ ไม่อยากทำอะไร อึดอัด เหนงา เศร้า คิดมาก ไม่อยากพบปะใคร ผัดวันประกันพรุ่ง เป็นต้น

อาทิตยา โชติสำราญ (2554) ความเครียดในการทำงานเป็นภาวะที่ร่างกาย และจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองสิ่งเร้าต่างๆ ทำให้เกิดความวิตกกังวล เป็นสาเหตุให้ขาดความสมดุลในร่างกาย ประสบมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมและสังคม

จากความหมายที่หลากหลายดังกล่าวข้างต้น สรุปความหมายของความเครียดในที่ทำงานหมายถึง สภาวะต่างๆ ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลใจ ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ รวมทั้งก่อให้เกิดผลเสียต่อร่างกาย ทั้งนี้ความรุนแรงของความเครียดขึ้นอยู่กับ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สิ่งแวดล้อมและสังคม และส่งผลกระทบต่อการทำงาน

2.5.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

แคร์รี แอล คูเปอร์ (Cary L. Cooper, 1979 อ้างถึงใน กุลจิรา โฉมไสว, 2544) ได้จำแนก ความเครียดในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ คือ

1. เกิดจากบทบาทในองค์กร หรือหน่วยงาน เช่น ความขัดแย้งของบทบาท ความคลุมเครือของบทบาท หัวหน้าใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน เป็นต้น
2. ลักษณะงาน เช่น มีปริมาณงานที่มากเกินไปภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด ลักษณะงานที่น้อยเกินไป ความไม่ชัดเจนของงาน เป็นต้น
3. โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับคำปรึกษา รวมทั้งการได้รับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น การประสบปัญหาติดต่อประสานงานภายนอกองค์กร
5. สภาพแวดล้อมด้านสังคม เช่น การขาดอิสระในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน บุคลากรไม่เพียงพอ

6. สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น อากาศร้อน อากาศหนาว ฝนตก หรือสิ่งที่ส่งผลต่อสุขภาพของบุคคลนั้นๆ

7. สภาพแวดล้อมส่วนตัวหรือลักษณะอุปนิสัยส่วนตัว เช่น ปัญหาชีวิตประจำวัน ปัญหาครอบครัว ความวิตกกังวลใจ เป็นต้น

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

9. การติดต่อประสานงานกับบุคคลที่มีความเครียด หรืออาศัยอยู่กับผู้ที่มีความเครียด

ลูทธานส์ (Luthans, 1992) กล่าวว่า ความเครียด เกิดขึ้นทั้งจากสาเหตุภายนอกและภายในองค์การ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยประกอบไปด้วยปัจจัยด้านต่างๆ คือ

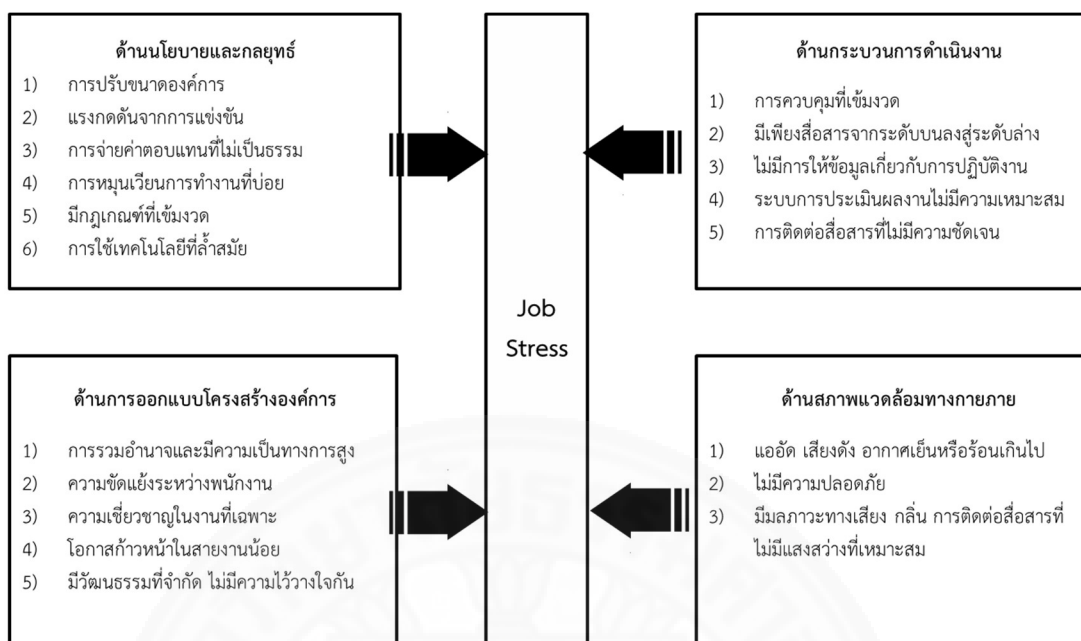
1. ด้านกลยุทธ์ เช่น การปรับขนาดองค์การ ภาวะกดดันจากการแข่งขันที่เข้มงวดจนเกินไป มีการนำเทคโนโลยีที่สมัยใหม่เข้ามาใช้ การจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่ทัดเทียม

2. ด้านโครงสร้าง เช่น มีการรวบอำนาจ ขาดการตัดสินใจร่วมกัน มีการใช้ระบบที่เป็นทางการเกินไป หรือขาดโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ

3. ด้านกระบวนการดำเนินงาน เช่น การติดต่อสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลงานไม่มีความเหมาะสม

4. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สถานที่แออัด เสียงดัง อากาศเย็นหรือร้อนเกินไป ไม่มีความปลอดภัย มีมลภาวะทางเสียง กลิ่น รวมทั้งไม่มีแสงสว่างที่เพียงพอ

โดยปัจจัยด้านต่างๆ ดังกล่าว ล้วนแล้วทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ซึ่งหากมีความเครียดในการทำงานมาก ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตลดน้อยลง (จิราภา ประชุม, 2553) ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

เฮลท์รีเจิล และคณะ (Hellriegel et al.,1998) กล่าวว่าความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มีจำนวนมาก (Work Load) งานที่ต้องกระทำให้สำเร็จและถูกกดดันด้วยเวลา
2. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Job Conditions) เป็นลักษณะสภาพแวดล้อมที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างไม่เพียงพอ หรือปัญหาการสื่อสารในองค์กรระหว่างพนักงาน
3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity)
4. การพัฒนาการทางอาชีพ (Career Development) สาเหตุของความเครียดมาจากการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดความกดดันและเกิดความเครียดได้
6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) เช่นการประท้วงหยุดงาน ความไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศ

7. ความขัดแย้งระหว่างงานกับบทบาทอื่นๆ (Conflict between Work and Other) บุคคลที่มาจากสถานที่ที่แตกต่างย่อมมีเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจขัดแย้งกับความต้องการและเป้าหมายการงานได้

ขวัญฤทัย ศรีชัยสันติกุล (2548) แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยภายใน คือ ปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคล เช่น ความวิตกกังวล สุขภาพ
2. ปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน

แววสุตา ดวงมณี (2550) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 5 ปัจจัย คือ

1. ด้านลักษณะงาน ซึ่งลักษณะงานมีผลให้เกิดความเครียดคืองานมากหรือน้อยเกินไป งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง งานไม่มีความสำคัญ งานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ งานที่ต้องแข่งกับเวลา
2. ด้านบทบาทหน้าที่ ความไม่ชัดเจนในหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ขัดแย้งกับบทบาท การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ขาดการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา หรือขาดความมั่นคงในการทำงาน
4. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน ทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นๆทั้งทางตรงและทางอ้อม
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร การจัดโครงสร้าง นโยบาย ที่ไม่เอื้ออำนวยในการทำงาน หรือการมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานแบ่งเป็น ปัจจัย 5 ปัจจัยที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของแววสุตา ซึ่งความเครียดจากการทำงานนี้ล้วนแล้วแต่เกิดขึ้นจากบริบทที่ประสบในที่ทำงาน ทั้งเรื่องบทบาทหน้าที่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน หรือแม้แต่สภาพแวดล้อมขององค์กร

ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

เทอร์รี่ เบียร์ และจอห์น นิวแมน (Terry A. Beehr and John E. Newman, 1978) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน พบว่ามีผลด้านลบ 3 ด้าน คือ

1. ผลกระทบทางสุขภาพจิต (Psychological Symptoms of Work Stress) ความผิดปกติของอารมณ์และจิตใจมีความสัมพันธ์ต่อภาวะการทำงาน โดยกลุ่มอาการทางจิตที่เกิด

จากความเครียดในการทำงานเช่น ความวิตกกังวล ความตึงเครียด ความสับสน ความรู้สึกผิดหวัง
โทษ ไม่พอใจ อารมณ์อ่อนไหวมากและการตอบสนองสูง ความรู้สึกอดกลั้น ประสิทธิภาพการสนทนา
ลดลง ขาดสมาธิ จิตใจอ่อนล้า ความสามารถทางปัญญาลดต่ำลง ขาดความมั่นใจ เป็นต้น

อาการทางจิตย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การ กล่าวคือ บุคคลเกิดความสับสนในงาน
ความเกี่ยวพันในงานต่ำลง เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ทำให้ความผูกพันต่อ
องค์การลดต่ำลง (Jex and Crossley, 2005 อ้างถึงใน ภรรคพร เล็กขาว, 2551) นำไปสู่การลาออก
ในที่สุด

2. ผลกระทบทางด้านสุขภาพกาย (Physical Symptoms of Work Stress)

อาการผิดปกติทางร่างกายเป็นผลมาจากจิตใจ โดยอาการทางสุขภาพกายที่สำคัญ เช่น อัตราการเต้น
ของหัวใจและความดันโลหิตสูง การหลั่งของอะดรีนาลีนและนอร์อะดรีนาลีน ความผิดปกติของระบบ
ลำไส้และกระเพาะ อาการบาดเจ็บทางกาย ความอ่อนล้าทางกาย โรคหัวใจ ปัญหาระบบทางเดิน
หายใจ โรคผิวหนัง ปวดศีรษะ มะเร็ง นอนไม่หลับ เป็นต้น หากมีความรุนแรงมากนำไปสู่การเสียชีวิต
ได้

จากผลกระทบทางด้านสุขภาพกายนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การคือ ทำให้องค์การ
สูญเสียค่ารักษาพยาบาลของพนักงานเพิ่มขึ้น วันลาป่วยเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน (Jex and Crossley,
2005 อ้างถึงใน ภรรคพร เล็กขาว, 2551)

3. ผลกระทบทางด้านพฤติกรรม (Behavior Symptoms of Work Stress)

ความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม เช่น การผัดวันประกันพรุ่งและหลีกเลี่ยงงาน
ผลงานและผลผลิตตกต่ำ ก่อวินาศกรรมในสถานที่ทำงาน มีความต้องการรับประทานอาหารมากขึ้น
ก่อให้เกิดโรคอ้วน สูญเสียรสชาติในการรับประทานอาหารทำให้น้ำหนักลด ก้าวร้าว ลักขโมย มี
ความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างลดลง หรือ พยายามฆ่าตัวตาย ส่งผลเสียต่อองค์การในที่สุด

ศจีนิช แดงไผ่ (2544) กล่าวว่า ผลของความเครียดในการทำงาน
(Consequences of Work Stress) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ผลทางร่างกาย (Physical Health) ความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อ
ต่อการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาในร่างกาย โดยเฉพาะระบบหัวใจและหลอดเลือด ปัจจัยเสี่ยงที่มี
ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ภาวะความดันโลหิตสูง ภาวะคอเลสเตอรอลในเลือด
สูง ชีพจรเต้นผิดปกติ คลื่นหัวใจเต้นผิดปกติ และยังพบว่า ความเครียดในการทำงานที่อยู่ในระดับสูง
มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มของกรดยูริก (Uric acid) เป็นสาเหตุของโรคกระเพาะได้ นอกจากนี้ยังทำให้
ระดับน้ำตาลในเลือดสูงซึ่งก่อให้เกิดโรคเบาหวานได้ (กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข, 2558)

2. ผลทางจิตใจ (Psychological Well-being) ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อสภาวะจิตใจที่เกิดได้ง่ายและบ่อย ประกอบด้วย ความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ซึ่งก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด วิตกกังวล ก้าวร้าวหรือซึมเศร้า ท้อแท้ ล่าออก เปลี่ยนสายงานหรือเปลี่ยนอาชีพ ความคิดสร้างสรรค์น้อยลง ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานน้อยลง

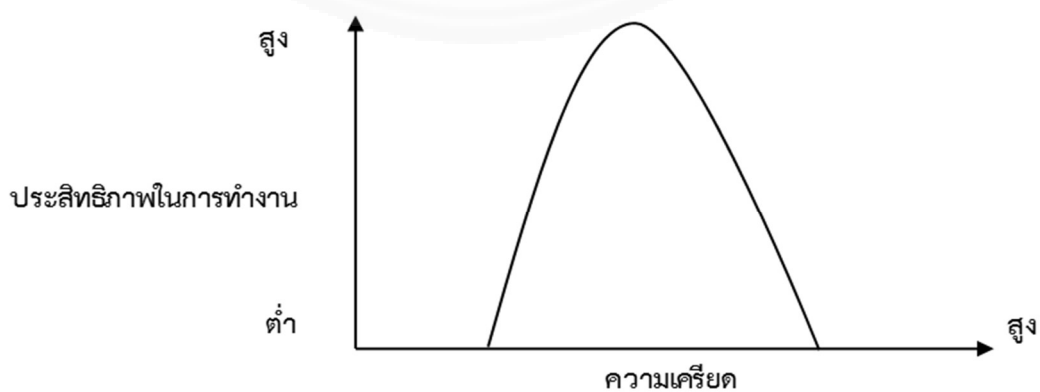
กรมสุขภาพจิต (2555) ได้แบ่งผลกระทบของความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

1. ผลต่อร่างกาย อาการทางร่างกายอาจสังเกตได้จากการเต้นของชีพจรเบาและช้า การหายใจถี่ขึ้น หายใจสั้น กล้ามเนื้อตึงเครียดทั้งบริเวณต้นคอ แขน ขา บางคนอาจมีอาการขบฟัน อารมณ์แปรปรวนได้ เป็นต้น

2. ผลต่อจิตใจ เช่น ขาดสมาธิ ตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ยากแม้จะเป็นเรื่องที่ย่างง หงุดหงิด มีความวิตกกังวลใจ มีความกลัวโดยเหตุผล รวมทั้งขาดความมั่นใจในตัวเอง เป็นต้น

3. ผลต่อพฤติกรรม มีการรับประทานอาหารเพิ่มขึ้น หรือลดลงในบางคน มีการใช้ยามากขึ้น มีการระตุกของกล้ามเนื้อ มีการนอนมากขึ้นหรือน้อยลง มีการดื่มเหล้า หรือใช้สารเสพติด เป็นต้น

จากผลกระทบของความเครียดในการทำงานด้านต่างๆ ทั้งร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมนั้น หากบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ย่อมส่งผลก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น หากความเครียดนั้นๆ อยู่ในระดับสูง นอกจากส่งผลกระทบต่อตนเองแล้วยังส่งผลเสียต่อองค์กรอีกด้วย กล่าวได้ว่า ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีลักษณะความสัมพันธ์เป็นแบบ U กลับหัว (Robbins and Judge, 2012) ดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

การจัดการความเครียดในที่ทำงาน

การมีความสามารถจัดการความเครียดตนเองได้อย่างเหมาะสมกับ สถานการณ์รอบข้าง อย่างน้อย 1 วิธี ถือว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมจัดการความเครียดตามเป้าหมายที่ต้องการหรือมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2558)

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552) ได้แบ่งกลยุทธ์การจัดการความเครียดเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

1. กลยุทธ์ในระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งมีหลายวิธีดังนี้

1.1 การเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง เนื่องจากร่างกายเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อจิตใจ ดังนั้นควรเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง เช่น การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์มีคุณค่าครบทั้ง 5 หมู่ การออกกำลังกายเป็นประจำ การนอนหลับพักผ่อนอย่างพอเพียง เป็นต้น

1.2 พยายามเปลี่ยนแปลงที่จิตใจ โดยใช้หลักศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวทางจิตใจ รวมทั้งการมีเพื่อนที่ซื่อซึ้งไปในทิศทางที่ดีด้วยการ สร้างอารมณ์ขัน รู้จักให้อภัยไม่โกรธ ไม่ท้อถอย พยายามคิดในเชิงบวก เป็นต้น

1.3 การแก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธี โดยพิจารณาถึงสาเหตุ ปรึกษาผู้ที่เข้าใจไว้วางใจ เพื่อนำมาไตร่ตรองให้เหมาะสม

1.4 เปลี่ยนแปลงสภาพที่ทำให้เครียด เช่น จัดสถานที่ทำงานใหม่ หาเวลาหยุดพักผ่อนไปท่องเที่ยวเปลี่ยนบรรยากาศ

1.5 บริหารเวลา เนื่องจากเวลามีจำกัดแต่ภาระงานมาก คนจึงเกิดความเครียดได้ ดังนั้นควรมีการมอบหมายงาน หรือวางแผนการทำงาน จัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องทำ

1.6 ใช้เครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยผ่อนคลายความเครียด (Relaxation Techniques) เช่น การทำสมาธิ ทำงานศิลปะ ฟังเพลงคลาสสิก เป็นต้น

1.7 สนับสนุนทางสังคม เช่น การเข้าร่วมกลุ่ม หรือร่วมกับชมรมที่น่าสนใจ เพื่อร่วมทำกิจกรรมต่างๆ หรือกิจกรรมทางสังคมที่เป็นประโยชน์ ทำให้สนุกสนาน ผ่อนคลายความเครียดได้

2. กลยุทธ์ในระดับองค์กร องค์กรมีบทบาทในการช่วยลดความเครียดของพนักงานได้ ประกอบด้วย

2.1 การกำหนดหมาย และให้ข้อมูลย้อนกลับ เนื่องจากพนักงานงานเครียดเนื่องจากการมีเป้าหมายที่ไม่ชัดเจน และไม่ทราบผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ข้อมูลย้อนกลับ จากการทำงานแก่พนักงานในเวลาที่เหมาะสมด้วย

2.2 การออกแบบงานใหม่ ผู้บริหารควรมีการออกแบบงานที่น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ มีอิสระในการทำงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูล เกิดความรู้ความเข้าใจ เกิดการยอมรับกันมากขึ้น

2.4 จัดโครงการ Fitness โดยการจัดอุปกรณ์ เครื่องมือ และโปรแกรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง รวมทั้ง จัดโครงการ Wellness ซึ่งเป็นการจัดโครงการประเภทให้ความรู้ ตลอดจนการรักษาพนักงานในเรื่องพิษและโทษของสารเสพติดต่างๆ

2.5 จัดให้มีคลินิกแนะนำให้คำปรึกษาในเรื่องความเครียด

2.6 จัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม เช่น งานสังสรรค์ประจำปี งานป่าผ้า เป็นต้น

การมีความสามารถจัดการความเครียดตนเองได้อย่างเหมาะสมกับ สถานการณ์รอบข้าง อย่างน้อย 1 วิธี ถือว่าเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมจัดการความเครียดตามเป้าหมายที่ต้องการหรือมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2558)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และความเครียดในการทำงาน

วาโกลา และนิโคลัว (Vakola and Nikolaou, 2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงาน ต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร กับความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 292 คน พบว่าพนักงาน เพศชายมีทัศนคติในเชิงลบต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร รวมทั้งมีความเครียดต่อการรับรู้การเปลี่ยนแปลงขององค์กรสูงกว่าเพศหญิง กล่าวคือบุคคลที่มีความเครียดสูงจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรลดลงและไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรมากขึ้น

ดาห์ล (Dahl, 2010) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและสุขภาพของพนักงาน โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานจำนวน 92,860 คน ในประเทศเดนมาร์ก พบว่าองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงหลากหลายมิติ ส่งผลให้พนักงานเครียดเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กรส่งผลต่อปัญหาสุขภาพของพนักงานในระดับที่แตกต่างกัน ในองค์กรที่แตกต่างกัน

รอย (Roy K Smollan, 2015) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่คลินิกและไม่ใช่คลินิก ในองค์กรสาธารณสุข ประเทศนิวซีแลนด์ พบว่า ในขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเจ้าหน้าที่เกิดความเครียดมากที่สุด เนื่องจากไม่มั่นใจในงาน และภายหลังที่เปลี่ยนแปลงแล้วนั้น ความเครียดที่มีกลายเป็นความกดดัน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมักพบว่าองค์กรมักมีการใช้ทรัพยากรที่น้อยลง

ฉัตรสุตา ส่องแสงเจริญ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายต่างๆ จำนวน 391 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความเครียดของพนักงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความเครียดของพนักงานหลังจากย้ายไปปฏิบัติการยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 42.2 มีความเครียดอยู่ในระดับที่สูงภายหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ ทั้งนี้ความเครียดดังกล่าวอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่ตั้งขององค์กรใหม่ พนักงานต้องมีการปรับตัวเข้ากับสิ่งเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น การเปลี่ยนเส้นทางการเดินทางระหว่างที่พักกับที่ทำงาน การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมการทำงานทั้งภายในและภายนอกอาคารอีกด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมทำให้เกิดความเครียดทั้งสิ้น

วิษณุ ลาภพิพัฒน์ (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงนโยบายและวิธีดำเนินงาน กับความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 291 คน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพในการทำงาน และอายุในการทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเปลี่ยนแปลงนโยบายและวิธีดำเนินงานแตกต่างกัน หากมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงนโยบายและวิธีการดำเนินงานสูง จะมีความเครียดในการทำงานสูง

กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์, ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, ศรีรัตน์ ล้อมพงศ์ (2556) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จากกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ จำนวน 376 คน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารองค์กร ความเพียงพอของรายได้ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรโดยการออกนอกกรอบ ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดจากการทำงาน

สุติษฐา ปรีชม (2544) ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า ถ้าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่ดี ความเครียดจะเพิ่มมากขึ้น

โดยเฉพาะพนักงานที่อายุมาก เช่น การที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ไม่คุ้นเคย อีกทั้งการที่ต้องแข่งขันกับพนักงานที่อายุน้อยที่มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีมากกว่า โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานอาจทำให้พนักงานบางคนไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีดังกล่าวได้ (ภัทรศรี โตดาบ, 2551) ส่งผลให้ความเครียดทางจิตใจสูงขึ้น

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

ดุษฎี ไชยชนะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรจากมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 262 คน พบว่ามีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลทำให้มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรที่แตกต่างกัน คือ เพศ ซึ่งเพศชายจะมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรได้มากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ที่เป็นทางการมากกว่าเพศหญิง และพบว่าการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้สึกมั่นคงในงานทุกด้าน ซึ่งเกิดจากการที่ข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานภาพไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในทุกด้าน มีความรู้ความเข้าใจถึงผลประโยชน์ ผลกระทบต่างๆ ที่ข้าราชการจะได้รับ ทำให้ข้าราชการแต่ละคนรู้สึกถึงความมั่นคงในงานมากขึ้น

ทิวาวรรณ ปิ่นสุวรรณ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรกับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท บางชื่อโรงสีไฟเจียเม้ง จำกัด จำนวน 114 คน พบว่ามีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการที่พนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ในระดับปานกลางนี้ อาจเกิดจากการที่ผู้บริหารไม่ได้มีการสื่อสารกับพนักงานระดับปฏิบัติการโดยตรง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทุกคน พนักงานที่ได้รับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านนี้จะเกิดความสับสนในสถานะของตนเอง ในขณะที่การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ด้านการติดตั้ง และด้านบุคคล ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงเฉพาะบางส่วนของงาน ดังนั้นจึงไม่มีผลต่อพนักงานส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องเท่าใดนัก

สุกิจ ชิตไทย (2550) ได้ทำการศึกษา การรับรู้ของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 68 และพนักงานที่มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่อยู่ในเกณฑ์ไม่แน่ใจร้อยละ 52 ซึ่งเป็นผลมาจากคุณภาพของข่าวสารที่ได้รับเพียงบางส่วน และไม่ชัดเจน จากผลการศึกษาผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรประชาสัมพันธ์ส่วนดีและส่วน

เสียของการเปลี่ยนแปลงองค์การด้านต่างๆ ทั้งด้านการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ระบบบริหารงาน ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ ด้านวัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องนำไปสู่การยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ

ณัฐวดี โกวิททางกูร (2555) ทำการศึกษาเรื่อง การติดต่อสื่อสารและการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การกรณีศึกษาหลังการควบรวมและการเข้าซื้อกิจการ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) เก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ภายหลังจากการควบรวมของ 3 สถาบัน การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ 4 ด้าน พนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างมากที่สุด รองลงมา คือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคคล การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และที่มีการรับรู้ที่น้อยที่สุดคือการเปลี่ยนแปลงด้านงานและลักษณะงาน โดยเหตุผลที่พนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การมากที่สุด เนื่องจากโครงสร้างองค์การนั้นประกอบไปด้วยการจัดสายบังคับบัญชา รวมทั้งการแบ่งงานตามฝ่ายตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง แตกต่างจากการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การภายหลังจากการเข้ามาถือหุ้นของไอเอ็นจี พนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงโดยรวมทั้ง 4 ด้านเพิ่มขึ้น หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์การ การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านงานและลักษณะงาน และน้อยที่สุดคือ การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ซึ่งจากการที่พนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในระดับที่ดีขึ้น อาจเกิดจากการที่องค์การมีประสบการณ์ในการควบรวมมาแล้ว 1 ครั้ง ทำให้เกิดการเรียนรู้ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ขึ้น แต่การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่น้อยลง เกิดจากการที่พนักงานอาจไม่ได้ใช้ในบางเทคโนโลยีเพราะไม่ได้เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานนั้นๆ

2.6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

กนกพร สุขขารมย์ (2543) ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขาเขต 5 พบว่า ปัจจัยในด้านลักษณะงาน นโยบายการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมฤดี ราชภูรอรุณกุล (2547) ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานด้านสินเชื่อบริการจำนวน 139 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหาร

ไทย จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ซูรีพร จันทรเจริญ (2550) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานธนาคารมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับที่ต่ำ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาอยู่ในระดับที่สูง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สามารถรวมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 22.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุญญา เตียบแหลม (2553) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน จำนวน 321 คน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อสาเหตุของความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสัมพันธภาพ รองลงมา ด้านโครงสร้าง นโยบายและบรรยากาศองค์การ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า กล่าวได้ว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกที่อยู่ในระดับสูง

ธนัชพร กุลทรัพย์ศักดิ์ (2556) ได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การ ความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในเครือธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 300 คน พบว่าพนักงานธนาคารมีระดับความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่อง ไม่สามารถจัดสรรเวลาในที่ทำงานและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากปัจจุบันการให้บริการของธนาคารมีช่วงเวลาที่ขยายเวลามากขึ้น และมีการเปิดให้บริการตามสถานที่ที่เป็นห้างสรรพสินค้าซึ่งไม่มีวันหยุดราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ดังนั้นพนักงานบางคนที่ไม่มีวันหยุดตรงกับวันหยุดทั่วไปส่งผลให้ไม่สามารถจัดสรรเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเต็มที่ รองลงมาคือเรื่อง การมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างรวดเร็ว สม่่าเสมอ และการมีโครงสร้างองค์การที่ขาดความยืดหยุ่นขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งการที่พนักงานในองค์การมีความเครียดในการทำงาน ย่อมมีผลกระทบต่อความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สํารวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Sample Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ มีประชากรทั้งหมด 976 คน แบ่งออกเป็น 8 ฝ่ายงาน ตามตารางที่ 3.1 ดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2560)

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนพนักงานจำแนกตามสายงาน

สายงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง	14
ฝ่ายปฏิบัติการเงินสดและการชำระเงิน	14
ฝ่ายปฏิบัติการผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีหลักประกันและร้านค้ารับบัตร	66
ฝ่ายการให้บริการงานเครดิต	374
ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจัดการทุจริต	96
ฝ่ายการให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีหลักประกันและร้านค้ารับบัตร	190
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	33
ฝ่ายบริการและสนับสนุนให้บริการลูกค้า	189
รวม	976

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาคั้งนี้ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973 อ้างถึงใน กรรณิการ์ วัฒนาวีโส, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จากกการคำนวณพบว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้ คือ

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

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ สำหรับงานวิจัยนี้กำหนดให้เป็น 0.05

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{976}{1+976 \times (0.05)^2} = 283 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัยคั้งนี้เป็นจำนวน 283 คน จากทุกส่วนงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในคั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยสร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีแนวความคิดครอบคลุมตามกรอบแนวคิดการวิจัย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคั้งนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์องค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวิทยาการ ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และด้านบุคลากร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ แต่ละคำตอบมีให้เลือก 5 ระดับคั้งนี้

น้อยที่สุด	=	1	คะแนน
น้อย	=	2	คะแนน
ปานกลาง	=	3	คะแนน
มาก	=	4	คะแนน
มากที่สุด	=	5	คะแนน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ แต่ละคำตอบมีให้เลือก 5 ระดับดังนี้

ไม่เคยเลย	=	1	คะแนน
นานๆครั้ง	=	2	คะแนน
เป็นครั้งคราว	=	3	คะแนน
เป็นบ่อยๆ	=	4	คะแนน
เป็นประจำ	=	5	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงานในองค์กร ตำแหน่งงาน และฝ่ายงาน ลักษณะคำถามส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และเติมข้อความ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การแปลผลคะแนนจากแบบสอบถาม โดยการรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อเข้าด้วยกัน โดยผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ และใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้แปลความหมายและระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงระดับคะแนนเฉลี่ย

ระดับคะแนน	ระดับ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33	อยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00	อยู่ในระดับสูง

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวข้างต้น สามารถแบ่งระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ คือ

ระดับคะแนน	ความหมาย
1.00 – 2.33	มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับต่ำ
2.34 – 3.66	มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับปานกลาง
3.67 – 5.00	มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับสูง

สามารถแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยของความเครียดในการทำงาน ออกเป็นระดับเท่าๆ กัน 3 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
1.00 – 2.33	มีความเครียดในการทำงานระดับต่ำกล่าวคือ พนักงานไม่มีความรู้สึกอึดอัด วิตกกังวล สับสน เนื่องจากการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ
2.34 – 3.66	มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานมีความรู้สึกอึดอัด วิตกกังวล สับสน เนื่องจากการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ ซึ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ บทบาทหน้าที่ในการทำงาน สัมพันธภาพ กับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น
3.67 – 5.00	มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ พนักงานมีความรู้สึกอึดอัด วิตกกังวล สับสนอย่างมาก เนื่องจากการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ ซึ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ บทบาทหน้าที่ในการทำงานไม่ชัดเจน สัมพันธภาพที่ไม่ดีในที่ทำงาน ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมข้อมูลและข้อคำถาม จากเอกสาร ทฤษฎี หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร และความเครียดในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตัดแปลงตามแนวคิดที่ได้ศึกษาไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ได้แบบสอบถามมีความชัดเจนเหมาะสมกับประชากรที่จะศึกษา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา และทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 นำมาใช้ในแบบสอบถาม โดยเกณฑ์การให้คะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

- +1 เมื่อท่านเห็นว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 เมื่อท่านไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
- 1 เมื่อท่านเห็นว่า ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3. หาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1) นำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนจะนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัทในเครือธนาคารกสิกรไทยจำนวน 30 คน เพื่อทำการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อ และนำผลที่ได้มาหาค่าคะแนน โดยเรียงลำดับคะแนนจากน้อยไปหามากที่สุด วิเคราะห์ข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความหมาย คำจำกัดความตรงตามเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ ถ้าไม่ตรงให้ตัดข้อคำถามนั้นทิ้ง

2) การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α : Cronbach Alpha Coefficient) มาเป็นเครื่องมือหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูง โดยแบ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ตัวแปรการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กร	ลำดับข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
1. ด้านกลยุทธ์องค์กร	1 - 4	.729
2. ด้านโครงสร้างองค์กร	5 - 8	.744
3. ด้านวิทยาการ	9 - 12	.711

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (ต่อ)

ตัวแปรการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การ	ลำดับข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
4. ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน	13 - 16	.701
5. ด้านบุคลากร	17 - 20	.703
6. การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การโดยรวม	1 - 20	.865
7. ความเครียดในการทำงาน	21 - 30	.707

3.5 สมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่า Independent Sample T – test ใช้สำหรับทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระต่อกันที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

3. ค่า One-Way ANOVA ใช้สำหรับวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร

4. ค่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้พยากรณ์ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร อันเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สามารถจำแนกได้ตามตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน	T-Test
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน	
สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน	
	One-Way ANOVA

ตารางที่ 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
<p>สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน</p> <p>สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน</p> <p>สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน</p>	<p>One-Way ANOVA</p> <p>One-Way ANOVA</p> <p>One-Way ANOVA</p>
<p>สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านกลยุทธ์องค์การมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านวิทยาการมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน</p> <p>สมมติฐานย่อยที่ 2.5 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านบุคลากรมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน</p>	<p>Multiple Regression</p> <p>Multiple Regression</p> <p>Multiple Regression</p> <p>Multiple Regression</p> <p>Multiple Regression</p>

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 300 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 283 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.33 ซึ่งผลการวิเคราะห์และแปลผลของข้อมูล ผู้วิจัยได้จำแนกออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ และความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความเห็นที่ตรงกันในการวิเคราะห์และแปลผลของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	=	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรตัวอย่าง
S.D	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Df	=	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
p	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Ch ₁	=	การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์องค์กร
Ch ₂	=	การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์กร
Ch ₃	=	การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาการ
Ch ₄	=	การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน
Ch ₅	=	การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
Stress	=	ความเครียดในการทำงาน

4.2 ผลการวิจัย

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน และอัตราร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

(N = 283)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	140	49.5
หญิง	143	50.5
2. อายุ		
21 – 30 ปี	130	45.9
31 – 40 ปี	63	22.3
41 – 50 ปี	37	13.1
51 – 60 ปี	53	18.7
3. ระดับการศึกษาสูงสุดสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ	29	10.2
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	10	3.5
ปริญญาตรีหรือวุฒิอื่นที่เทียบเท่าปริญญาตรี	158	55.8
สูงกว่าปริญญาตรี	86	30.4
4. อายุการทำงาน		
0 - 5 ปี	143	50.5
5 ปีขึ้นไป – 10 ปี	51	18.0
10 ปีขึ้นไป – 15 ปี	7	2.5
15 ปีขึ้นไป – 20 ปี	7	2.5
20 ปีขึ้นไป	75	26.5

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน และอัตราร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง (ต่อ)

(N = 283)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน		
พนักงานชั้นต้น	76	26.9
พนักงานชั้นกลาง	74	26.1
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	50	17.7
หัวหน้าส่วน	70	24.7
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	9	3.2
รองผู้อำนวยการฝ่าย	4	1.4
ผู้อำนวยการฝ่าย	-	-
ผู้บริหารฝ่าย	-	-

จากตาราง 4.1 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่างได้ ดังนี้

1. เพศ พบว่ากลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 283 คน แบ่งออกเป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 เพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

2. อายุ กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

3. ระดับการศึกษาสูงสุด กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดที่ระดับปริญญาตรีหรือวุฒิอื่นที่เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรีหรือระดับปริญญาโท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และน้อยที่สุดคือระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

4. อายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุในการทำงานระหว่าง 0 - 5 ปี จำนวน 143 คน ร้อยละ 50.5 อายุการทำงานระหว่าง 5 ปีขึ้นไป – 10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อายุการทำงานระหว่าง 10 ปีขึ้นไป – 15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 อายุการทำงานระหว่าง 15 ปีขึ้นไป – 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และอายุการทำงานระหว่าง 20 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5

5. ตำแหน่งงาน กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานขั้นต้น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 พนักงานชั้นกลาง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 หัวหน้า ส่วน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และรองผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 โดยตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายและผู้บริหารฝ่ายเนื่องจากเป็นตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงอีกทั้งยังมีจำนวนน้อย ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากตำแหน่งดังกล่าวได้

4.1.2 ระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร และความเครียดในการทำงาน

การวิเคราะห์ผลการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และร้อยละ นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย มีรายละเอียดดังนี้

ระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร

ตารางที่ 4.2 คะแนนค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร

การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กร	(\bar{X})	ระดับการรับรู้
1. ด้านกลยุทธ์องค์กร	3.05	ปานกลาง
2. ด้านโครงสร้างองค์กร	3.08	ปานกลาง
3. ด้านวิทยาการ	2.96	ปานกลาง
4. ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน	3.03	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากร	3.06	ปานกลาง
การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยรวม	3.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรทั้ง 5 ด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวได้ว่า การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรอาจจะมีผลหรือไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้ อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอื่นๆ โดยการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.08$) รองลงมาคือด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.06$) ด้านกลยุทธ์องค์กร ($\bar{X} = 3.05$) ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.03$) และด้านวิทยาการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.96$)

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่และร้อยละของการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ จำแนกตามระดับการรับรู้ (N = 283)

การรับรู้การเปลี่ยนแปลง องค์การ	ระดับการรับรู้ต่ำ (1.00 – 2.33)		ระดับการรับรู้ปานกลาง (2.34 – 3.66)		ระดับการรับรู้สูง (3.67 – 5.00)	
	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)
1. ด้านกลยุทธ์องค์การ	29	10.2	221	78.1	33	11.7
2. ด้านโครงสร้างองค์การ	28	9.9	215	76	40	14.1
3. ด้านวิทยาการ	29	10.2	225	79.6	29	10.2
4. ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน	26	9.2	210	74.2	47	16.6
5. ด้านบุคลากร	33	11.7	207	73.1	43	15.2
การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยรวม	7	2.5	269	95	7	2.5

จากตาราง 4.3 พบว่าระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับต่ำ กลุ่มประชากรตัวอย่างมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรในระดับต่ำจำนวน 33 คน รองลงมาคือด้านกลยุทธ์องค์การจำนวน 29 คน ด้านวิทยาการจำนวน 29 คน ด้านโครงสร้างองค์การจำนวน 28 คน และด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานจำนวน 26 คน

การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับปานกลาง กลุ่มประชากรตัวอย่างมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในระดับปานกลางด้านวิทยาการจำนวน 225 คน รองลงมาคือด้านกลยุทธ์องค์การจำนวน 221 คน ด้านโครงสร้างองค์การจำนวน 215 คน ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานจำนวน 210 คน และด้านบุคลากร 207 คน

การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับสูง มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับสูงด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานมีผู้รับรู้จำนวน 47 คน รองลงมาคือด้านบุคลากรจำนวน 43 คน ด้านโครงสร้างองค์การจำนวน 40 คน ด้านกลยุทธ์องค์การจำนวน 33 คน และด้านวิทยาการจำนวน 29 คน

กล่าวได้ว่าการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 7 คน ที่มีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 2.5 กลุ่มประชากรตัวอย่าง

จำนวน 269 คนมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 95 และจำนวน 7 คนมีการรับรู้อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 2.5

ระดับความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 4.4 คะแนนค่าเฉลี่ย และระดับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับการรับรู้
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	2.71	ปานกลาง

จากตาราง 4.4 พบว่ากลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 283 คน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$)

ตารางที่ 4.5 ค่าความถี่ และร้อยละของความเครียดในการทำงานโดยรวมจำแนกตามระดับ

(N = 283)

ความเครียดในการทำงาน	มีความเครียดต่ำ (1.00 – 2.33)		มีความเครียดปานกลาง (2.34 – 3.66)		มีความเครียดสูง (3.67 – 5.00)	
	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)
ความเครียดในการทำงาน โดยรวม	76	26.9	180	63.6	27	9.5

จากตาราง 4.5 พบว่า ระดับความเครียดในการทำงานของประชากรกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออก 3 ระดับ ประกอบด้วย

ความเครียดในการทำงานระดับต่ำ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9

ความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6

ความเครียดในการทำงานระดับสูง มีประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานระดับสูง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ

อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน ตำแหน่งงาน นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	p
ชาย	140	2.64	.626	2.01	.045*
หญิง	143	2.79	.623		

*p<.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความเครียดในการทำงานของเพศชายและเพศหญิงมีค่าเท่ากับ 2.64 และ 2.79 ตามลำดับ

สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบ จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	N	\bar{X}	S.D.
21-30	130	2.80	.578
31-40	63	2.57	.630
41-50	37	2.67	.687
51-60	53	2.71	.685
รวม	283	2.71	.629

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.28	3	.759	1.941	.123
ภายในกลุ่ม	109.18	279	.391		
รวม	111.39	282			

จากตารางที่ 4.7 และที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าสถิติ $F = 1.941$, ค่า $p > .05$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบ จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	N	\bar{X}	S.D.
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ	29	2.99	.450
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	10	2.49	.628
ปริญญาตรีหรือวุฒิอื่นที่เทียบเท่าปริญญาตรี	158	2.73	.581
สูงกว่าปริญญาตรี	86	2.61	.732
รวม	283	2.71	.629

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3.55	3	1.184	3.064	.028*
ภายในกลุ่ม	107.84	279	.387		
รวม	111.39	282			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.9 และที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าสถิติ $F(3, 279) = 3.064$, ค่า $p < .05$ โดยค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ, ระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง, ระดับปริญญาตรีหรือวุฒิอื่นที่เทียบเท่าปริญญาตรี, ระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเท่ากับ 2.99, 2.49, 2.73 และ 2.61 ตามลำดับ และจากการทดสอบภายหลัง (Post Hoc Analysis) วิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความเครียดในการทำงานเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.99$) สูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ($\bar{X} = 2.49$) สูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.61$) และสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือวุฒิอื่นที่เทียบเท่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.73$) ตามลำดับ

สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบ จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	N	\bar{X}	S.D.
0- 5 ปี	143	2.76	.547
5 ปีขึ้นไป – 10 ปี	51	2.66	.654
10 ปีขึ้นไป – 15 ปี	7	2.51	.749
15 ปีขึ้นไป – 20 ปี	7	3.11	.219
20 ปีขึ้นไป	75	2.64	.750
รวม	283	2.71	.629

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.26	4	.565	1.439	.221
ภายในกลุ่ม	109.13	278	.393		
รวม	111.39	282			

$p > .05$

จากตารางที่ 4.11 และที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าสถิติ $F = 1.439$, ค่า $p > .05$ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบ จำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	N	\bar{X}	S.D.
พนักงานขั้นต้น	76	2.74	.482
พนักงานขั้นกลาง	74	2.76	.607
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	50	2.77	.732
หัวหน้าส่วน	70	2.70	.695
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	9	2.14	.510
รองผู้อำนวยการฝ่าย	4	2.00	.115
รวม	283	2.71	.629

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5.39	5	1.078	2.816	.017*
ภายในกลุ่ม	106.01	277	.383		
รวม	111.40	282			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.13 และที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตำแหน่งงานมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่าสถิติ $F(7, 277) = 2.816$, ค่า $p < .05$ ค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของกลุ่มที่มีตำแหน่งงานเป็น พนักงานขั้นต้น, พนักงานขั้นกลาง, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, หัวหน้าส่วน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่าย มีค่าเท่ากับ 2.74, 2.76, 2.77, 2.70, 2.14 และ 2.00 ตามลำดับ และจากการทดสอบภายหลัง (Post Hoc

Analysis) วิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญคือ

1. กลุ่มที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และกลุ่มที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลาง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน ($p < .05$)
2. กลุ่มที่มีตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่าย และกลุ่มที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลาง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน ($p < .05$)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเลือกเข้า (Enter Multiple Regression Analysis) นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวมของการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

Model	SS	df	MS	F	p
Regression	10.92	5	2.185	6.023	.000*
Residual	100.47	277	.363		
รวม	111.39	282			

* $p < .05$

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	β	t	p
การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์ องค์การ	-.297	.076	-.256	-3.904	<.000
การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	.147	.067	.135	2.185	<.030
ค่าคงที่ (a) = 3.078 ; SE _{est} = ± .336					
R = .313 R ² = .098 F = 6.023 p = <.05					

จากตารางที่ 4.15 และ 4.16 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 2 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ $\pm .336$ โดยตัวแปร 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 1 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์องค์การซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบ ($\beta = -.256, p < .05$) หมายความว่า เมื่อมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์องค์การน้อยลง ความเครียดในการทำงานจะเพิ่มขึ้น และตัวแปรที่ 2 คือการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวก ($\beta = .135, p < .05$) หมายความว่า เมื่อมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรเพิ่มขึ้นความเครียดในการทำงานจะเพิ่มขึ้นด้วย สามารถสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดในการทำงาน ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\text{Stress} = 3.078 - .297(\text{Ch}_1) + .147(\text{Ch}_2)$$

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ด้วยวิธี Independent Sample T – test และ One-Way ANOVA สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเป็นแบบเลือกเข้า ระหว่างตัวแปรตาม คือความเครียดในการทำงาน และตัวแปรอิสระ คือการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านกลยุทธ์องค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวิทยากร ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และด้านบุคลากร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน	
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน ($p < .05$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน ($p > .05$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน ($p < .05$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน ($p > .05$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน ($p < .05$)

ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน	
สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านกลยุทธ์องค์การมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($p < .045$)
สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน ($p > .05$)
สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านวิทยาการมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน ($p > .05$)
สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน ($p > .05$)
สมมติฐานย่อยที่ 2.5 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านบุคลากรมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($p < .045$)

4.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดในการทำงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของดารา ศัตร์ฐิติและคณะ (อ้างถึงใน จักรพันธ์ุ เจริญผล, 2546) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ พบว่า เพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุดิษฐา ปรีชม ที่ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า เพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย อาจเนื่องจากงานบางประเภทผู้หญิงจะมีความคล่องตัวน้อยกว่า ประกอบกับมี

ข้อจำกัดมากกว่า เช่น งานที่ต้องเดินทางไปต่างจังหวัดหรืองานที่ต้องไปปฏิบัติงานภายนอก เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานในสถานีโอโทรทัศน์ บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานเพศชาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล ที่ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าบุคลากรเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงนอกจากต้องรับผิดชอบหน้าที่ในการทำงานแล้วยังต้องมีภาระหน้าที่ในการทำงานบ้าน รวมทั้งต้องดูแลบุตรสำหรับผู้ที่มีสมรสแล้ว และเพศหญิงยังเป็นเพศที่มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย ซึ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกกดดันและตึงเครียดได้ง่ายด้วย

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีอายุตามช่วงวัยต่างๆ ย่อมมีหน้าที่ความรับผิดชอบภายใต้นโยบายเดียวกันที่องค์กรกำหนดไว้ ส่งผลให้พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนภวรรณ จันทระจิต ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่อายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชา นุชประภา ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โครงการเร่งรัดการออกโฉนดที่ดิน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุญญา เตียบแหลม ที่ศึกษาเรื่อง) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุของความเครียดในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชวัลญา ชีวะพฤษณ์ ที่ทำการศึกษาปัจจัยในการทำงาน และ กลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารทหารไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน ไม่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามอายุ รวมทั้งแม้จะมีหน้าที่ต่างกันก็สามารถทำงานแทนกันได้

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความเครียดในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพนี้ ส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งในองค์กรเป็นพนักงานขั้นต้น และชั้นกลางซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น ทำให้กลุ่มนี้อาจมีความกังวลใจกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของซูรีพร จันท์เจริญ ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความเครียดในการทำงานต่ำกว่าพนักงานธนาคารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือในระดับที่ต่ำกว่า ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีหน้าที่ในการทำงานในระดับที่สูงกว่า ทำให้พนักงานที่จบการศึกษาที่สูงกว่ารู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานมากกว่า รวมทั้งได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า ทำให้มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่า

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่ต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานภายในองค์กรส่วนใหญ่ก่อนจะเริ่มปฏิบัติงานต้องผ่านการฝึกอบรมในเรื่องกระบวนการทำงาน รวมทั้งหากมีพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงานองค์กรจะจัดระบบพี่เลี้ยง (Buddy) ซึ่งเป็นผู้ที่คอยดูแล สอนงาน ให้พนักงานใหม่ รวมทั้งในการทำงาน ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย สามารถปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ทำให้แม้พนักงานจะมีอายุการทำงานมากหรือน้อยย่อมมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชวลิตา ชีวะพฤกษ์ ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยในการทำงาน และ กลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน เช่น รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ เป็นต้น ส่งผลให้แม้จะมีประสบการณ์แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุติษฐา ปรีชัม ได้ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และรองผู้อำนวยการฝ่ายมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าตำแหน่งพนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลาง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน และตำแหน่งหัวหน้าส่วน เนื่องจากพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และรองผู้อำนวยการฝ่ายเป็นตำแหน่งระดับบริหารในองค์กรที่รับรู้ทิศทางขององค์กรมากกว่า อีกทั้งยังเป็นผู้ที่รับนโยบายขององค์กรนำมาถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการ ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของสุดิษฐา ปรีชม ที่ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจากตำแหน่งในระดับปฏิบัติการไปสู่ระดับบริหารจะให้ความเครียดในการทำงานลดลง เนื่องจากในตำแหน่งปฏิบัติการนี้พนักงานเกิดความเครียดมาก เพราะพนักงานมีความกังวลใจว่างานที่ได้รับมอบหมายไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มีอยู่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานในสถานีโทรทัศน์ บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าผู้จัดการมีความเครียดสูงกว่าตำแหน่งผู้จัดการหรือสูงกว่า ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือสูงกว่า จะมีความรู้ความเข้าใจในงานหรือมีการตัดสินใจที่ดีกว่า เมื่อเกิดความเครียดในการทำงานจึงสามารถจัดการความเครียดได้ดีกว่า

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกออกเป็นรายด้าน ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรด้านกลยุทธ์องค์กรมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน

ด้านกลยุทธ์องค์กร การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรด้านกลยุทธ์องค์กรมีอิทธิพลทางลบกับความเครียดในการทำงาน หากพนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์หรือนโยบายองค์กรน้อย จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูง พนักงานต้องมีความเข้าใจในนโยบายขององค์กรเพื่อเสนอการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการและความมุ่งหวังของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว หากพนักงานไม่รู้ทิศทางหรือนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน ย่อมทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้ (Robbins,

2000) และจากงานวิจัยของณัฐวดี โกวิทาทกูร ยังพบว่าการทำงานที่พนักงานขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องด้านต่างๆ เช่น ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านนโยบาย เป็นต้น จะทำให้เกิดทัศนคติด้านลบกับองค์กร ส่งผลให้เกิดความเครียดได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรณพ ถนอมวงศ์ (อ้างถึงใน สิทธิกร อุทะนุต, 2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบต่อความเครียดที่มีต่อพนักงานน้ำอัดลม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์ นโยบาย มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน

ด้านโครงสร้างองค์การ การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การด้านโครงสร้างองค์การไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน สาเหตุอาจเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์การนั้น มีการสร้างความรู้ความเข้าใจ มีการแบ่งสายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ส่งผลให้พนักงานเข้าใจในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับตนเองมากขึ้น การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านโครงสร้างองค์การจึงไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์ภัทร ทองงาม ที่ทำการศึกษารวบรวมการรับรู้ความเครียดในการทำงานของผู้ประกอบธุรกิจชายตรงกรณีศึกษาบริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้เปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์การไม่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน แม้ว่าองค์การจะมีโครงสร้างที่ประกอบด้วยพนักงานที่ประสบความสำเร็จที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยอื่นๆ เช่น ยอดขาย ถือเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีความพยายามที่จะก้าวสู่ตำแหน่งสูงสุดของโครงสร้าง ดังนั้นแม้พนักงานจะมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างมากเพียงใด ก็ไม่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านวิทยาการมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน

ด้านวิทยาการ การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การด้านวิทยาการไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน สาเหตุอาจเนื่องจาก วิทยาการไม่ได้ถูกนำไปใช้ทั่วทั้งองค์การหรือไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานตนเอง ทำให้เกิดการรับรู้การเปลี่ยนแปลงเพียงระดับปานกลางและไม่มีอิทธิพลนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพร เอ็มโอชะ ที่ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมและการรับรู้การเปลี่ยนแปลงขององค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานผ่านความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาการไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน แม้ว่าพนักงานในองค์การจะมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาการอยู่ในระดับสูงก็ตาม ซึ่งสาเหตุเกิดจากการที่พนักงานมีการ

เตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงพนักงานในองค์การจึง
ไม่มีความเครียดในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านสภาพแวดล้อมที่
ทำงานมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การด้านสภาพแวดล้อม
ที่ทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน สาเหตุอาจเนื่องจาก การที่สายงานต่างๆ ใน
สำนักงานใหญ่แจ้จวบนั้น ส่วนใหญ่เป็นสายงานสนับสนุน การปฏิบัติงานต้องมีการติดต่อประสานงาน
ทั้งในและนอกสำนักงาน มีการทำงานเป็นทีมจึงเกิดสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานขึ้น
สัมพันธภาพจึงอยู่ในระดับที่ดี อีกทั้งองค์การยังตระหนักถึงความสะดวกสบายของพนักงาน โดยการ
จัดให้มีพื้นที่รับประทานอาหารระหว่างชั้นต่างๆ รวมทั้งยังมีการจัดพื้นที่ในการจัดกิจกรรมต่างๆ
สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร สุขขารมย์ ที่ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานไม่มีความสัมพันธ์
กับความเครียดในการทำงาน เนื่องจาก ธนาคารได้กำหนดรูปแบบพื้นที่ให้พนักงานมีความคล่องตัวใน
การทำงานและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีนโยบาย 5 ส ในการทำงาน ทำให้พนักงานมีพื้นที่ที่
สะอาด สะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน พนักงานจึงไม่เกิดความเครียดในการทำงานแม้รับรู้ว่าการ
เปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aizzat Mohd. Nasurdin, T.
Ramayah, Yeoh Chee Beng ที่ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน
จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานชาย จำนวน 151 คน พบว่า สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศองค์การ
ไม่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน แม้ว่าพนักงานมีการรับรู้สูง ว่าองค์การไม่สนับสนุนทาง
สังคมหรือบรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวย แต่พวกเขาก็ต้องปรับตัวให้เหมาะสม ดังนั้นจึงไม่
ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การด้านบุคลากรมีอิทธิพล
กับความเครียดในการทำงาน

ด้านบุคลากร การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การด้านบุคลากรมีอิทธิพลทางบวกกับ
ความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรสูงพนักงาน
จะมีความเครียดสูงขึ้น สาเหตุอาจเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น มีการปรับลดพนักงาน มีการโยกย้าย
พนักงาน ทำให้พนักงานมีการทำงานในช่วงเวลาที่ทำงานยาวนาน เพื่อให้งานเสร็จตามระยะเวลาที่
กำหนด (Fulcheri et al. (1995) สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ และคณะ ที่
ศึกษาเรื่องความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และการจัดการกับความเครียดในพยาบาล ซึ่ง

พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลงของจำนวนพยาบาล ที่มีการลด
น้อยลงในขณะที่ปริมาณงานมีจำนวนมากซึ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงานสูงกว่าปัจจัยอื่นๆ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การกับความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงาน และตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ 5 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์องค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวิทยาการ ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และด้านบุคลากร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน
4. เพื่อพยากรณ์ระดับความเครียดของพนักงานในองค์การจากการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเรื่องการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การและความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาปรับปรุงมาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งได้มีการตรวจสอบข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทขององค์การที่ศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงข้อคำถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน และนำข้อคำถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α : Cronbach Alpha Coefficient)

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างที่เป็นอิสระต่อกันที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.1 ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 เป็นเพศชายจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือวุฒิอื่นที่เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 มีอายุการทำงานประมาณ 0 - 5 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานขั้นต้น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9

ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ มีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และด้านวิทยาการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71

การทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน โดยเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงนอกจากต้องรับผิดชอบหน้าที่ในการทำงานแล้วยังต้องมีการะหน้าที่ในการทำงานบ้าน รวมทั้งต้องดูแลบุตรสำหรับผู้ที่มีสมรสแล้ว และเพศหญิงยังเป็นเพศที่มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย ซึ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกกดดันและตึงเครียดได้ง่ายด้วย

2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่ต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีอายุตามช่วงวัยต่างๆ ย่อมมีหน้าที่ความรับผิดชอบภายใต้นโยบายเดียวกันที่องค์กรกำหนดไว้ ส่งผลให้พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความเครียดในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

และกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับมัธยมตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพนี้ ส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งในองค์การเป็นพนักงานขั้นต้น และชั้นกลางซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น ทำให้กลุ่มนี้อาจมีความกังวลใจกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่นๆ

4. พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่ต่างกัน เนื่องจากพนักงานภายในองค์การส่วนใหญ่ก่อนจะเริ่มปฏิบัติงานต้องผ่านการฝึกอบรมในเรื่องกระบวนการทำงาน รวมทั้งหากมีพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงานองค์การจะจัดระบบพี่เลี้ยง (Buddy) ซึ่งเป็นผู้ที่คอยดูแลสอนงาน ให้พนักงานใหม่ ทำให้แม้พนักงานจะมีอายุการทำงานมากหรือน้อยย่อมมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน โดยพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และรองผู้อำนวยการฝ่ายมีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าตำแหน่งพนักงานขั้นต้น พนักงานชั้นกลาง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน และตำแหน่งหัวหน้าส่วน เนื่องจากพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย และรองผู้อำนวยการฝ่ายเป็นตำแหน่งระดับบริหารในองค์การที่รับรู้ทิศทางขององค์การมากกว่า อีกทั้งยังเป็นผู้ที่รับนโยบายขององค์การนำมาถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการ ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานน้อยกว่าตำแหน่งอื่นๆ

6. การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การมีอิทธิพลกับความเครียดในการทำงาน โดยพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน คือ ด้านกลยุทธ์องค์การและด้านบุคลากร ซึ่งด้านกลยุทธ์องค์การมีอิทธิพลทางลบกับความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ หากพนักงานในองค์การมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์องค์การในระดับต่ำ ความเครียดในการทำงานจะเพิ่มขึ้น หากพนักงานในองค์การมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในด้านกลยุทธ์องค์การสูง ความเครียดในการทำงานจะลดลง สาเหตุเนื่องจากปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูง พนักงานต้องมีความเข้าใจในนโยบายขององค์การเพื่อเสนอการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการและความมุ่งหวังของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว หากพนักงานไม่รับรู้ทิศทางหรือนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน ย่อมทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้ (Robbins, 2000) และด้านบุคลากร ซึ่งมีอิทธิพลทางบวกกับความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การด้านบุคลากรสูงความเครียดในการทำงานจะเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น มีการปรับลดพนักงาน มีการโยกย้ายพนักงาน ทำให้พนักงานมีการทำงานในชั่วโมงที่ทำงานยาวนาน เพื่อให้งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (Fulcheri et al. (1995) ส่วนการรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวิทยาการ และด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

5.2 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่สามารถเข้าแจกแบบสอบถามได้ทั่วทั้งสำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ ดังนั้นหากผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากหลายฝ่ายงาน จะทำให้ได้มุมมองที่แตกต่างและงานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร และความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ สามารถสรุปและเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ใช้ในการพัฒนา ป้องกันปัญหาอันเกิดจากความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีการรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์กรด้านกลยุทธ์ระดับปานกลาง ซึ่งหากมีการรับรู้ในระดับต่ำ ย่อมเกิดผลเสียก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ดังนั้นผู้บริหารควรมีการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง

2. จากผลการศึกษา พบว่า เพศที่แตกต่างมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความเครียดเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย สาเหตุอาจเนื่องจากเพศหญิงต้องรับผิดชอบในการทำงานและมีภาระหน้าที่ในการทำงานบ้าน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากความเครียดในการทำงาน องค์กรอาจมีการตั้งศูนย์รับเลี้ยงเด็กอ่อนที่จัดขึ้นเป็นสวัสดิการให้แก่พนักงานที่มีบุตร หรือจัดให้มีกิจกรรมระหว่างครอบครัวพนักงาน เช่น การทัศนศึกษานอกสถานที่โดยให้ครอบครัวพนักงานไปด้วย จัดให้มีชมรมต่างๆ ตามกลุ่มพนักงานที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน เพื่อให้มีเวลาสนทนาการระหว่างพนักงาน

3. จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความเครียดในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้อาจมีความกังวลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ และพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับต่างกันมีความเครียดในการทำงานต่างกัน องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ในทุกๆ ตำแหน่งงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาควรมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบเป็นระยะๆ เพื่อให้พนักงานทราบข้อเสียสามารถปรับปรุง

ตนเองได้ รวมทั้งควรมีการแต่งตั้งเลื่อนขั้นในตำแหน่งงานต่าง ๆ ตามผลการปฏิบัติงานที่เป็นจริง เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. ฝ่ายงานด้านทรัพยากรมนุษย์ควรมีการจัดกิจกรรมในลักษณะ ป้องกันหรือให้ความรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน หรือวิธีการผ่อนคลายความเครียด รวมทั้งควรมีการทำแบบสำรวจความเครียดในการทำงาน เพื่อรับรู้ถึงปัญหาที่อาจเกิดจากความเครียด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือลาออกได้

5. ผู้บังคับบัญชาควรเปิดใจรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน พร้อมทั้งหาทางแก้ไขปัญหานั้นเกิดขึ้นกับพนักงาน รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงควรมีการเยี่ยมเยียนพนักงานในฝ่ายงานต่างๆ พูดคุยปัญหา หรือเหตุการณ์ต่างๆ อย่างเป็นกันเอง (Management by Walking around) เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ผ่อนคลายความตึงเครียดที่เกิดจากการทำงานได้

6. จากสภาวะแวดล้อมปัจจุบัน องค์กรได้มีการลดอัตรากำลังคนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับปริมาณพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ผู้บริหารควรมีแผนรองรับสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อมีกำลังใจในการทำงาน เช่น การชมเชย การเพิ่มค่าตอบแทน การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรและความเครียดในการทำงานกับพนักงานธนาคารทั่วทั้งองค์กร หรือกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ นอกจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เช่น การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำความรู้หรืองานวิจัยนี้ไปใช้ในการศึกษาต่อไป

3. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพิ่ม ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจง และมีความเที่ยงตรงของข้อมูลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยลดปัญหาการมีอคติจากการตอบแบบสอบถามอีกด้วย

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2548). *คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณ. (2546). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern organization theory)*. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: แชนโทรฟี่ พรินต์ติ้ง.
- เสนาะ ดิยาวาร์. (2535). *การบริหารโดยใช้ไอทีพิล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทความวารสาร

- ณัฐมล เลิศชวลิตานนท์, มัทธนา พิพิธเนาวรัตน์. (2554). ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรกรณีศึกษา: พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายธุรกิจต่างประเทศ สำนักงานใหญ่. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ*, 3(3). 1-23.
- ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ และคณะ. (2553). ความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และการจัดการกับความเครียดในพยาบาล. *วารสารพยาบาลศาสตร์*, 28(1), 67-76. สืบค้น 15 เมษายน 2560, จาก http://www.ns.mahidol.ac.th/english/journal_NS

วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ

- กนกพร สุขขารมย์. (2543). ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลจิรา โฉมไสว. (2544). ภาวะเครียดและแนวทางในการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพ่อแม่แม่บ้านในสถานสงเคราะห์เด็ก สังกัดกองสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น กรมประชาสงเคราะห์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชนิษฐา ธงชัยกุล. (2556). ปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน กลุ่มวิศวกร กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ็กซ์พี แมนูแฟคเจอร์ริง (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จักรพันธ์ เจริญผล. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย(สำนักงานใหญ่). วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิราภา ประชุม. (2553). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพ ชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรสุดา ส่องแสงเจริญ. (2550). ความเครียดของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยาน นานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชूरีพร จันทร์เจริญ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัด สำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยา อุตสาหกรรม), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวัลญา ชีวะพฤกษ์. (2547). ปัจจัยในการทำงาน และ กลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียด ของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐชา นุชประภา. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โครงการเร่งรัดการออกโฉนด ที่ดิน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดุขฎิ ไชยชนะ. (2550). การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การจากมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยใน กำกับของรัฐ ของข้าราชการสังกัด สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ทิวาวรรณ ปิ่นสุวรรณ. (2550). การรับรู้การเปลี่ยนแปลงองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัท บางซื่อโรงสีไฟเจียมเม้ง จำกัด. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. (2542). ความเครียดของพนักงานในสถานีโทรทัศน์: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ธนัชพร กุลทรัพย์ศักดิ์. (2556). ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การ ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธวัชรรัตน์ ทั้งสว่างวงศ์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ช่วยเหลือคนไข้ที่ปฏิบัติงานในสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภวรรณ จันทระชิต. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทพร เอ็มโอเชะ. (2556). อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมและการรับรู้การเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานผ่านความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นัยน์ภักดิ์ ดิกุล. (2549). ประสิทธิภาพของการใช้แนวคิดการรีอปรับระบบในตามทัศนคติของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรินทร์ โภญจนาทแสนยาวกร. (2551). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดทั่วไปที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษา องค์กรเภสัชกรรม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภรรคพร เล็กขาว. (2551). ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดและความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แววสุดา ดวงมณี. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ความเครียดทั่วไปและความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศัจินุช แดงไผ่. (2544). ความเครียดและการจัดการความเครียดของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ศรัณย์ภัทร ทองงาม. (2548). สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาดำเนินการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สกวเดือน ปณมิตี. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการปรับเปลี่ยนระบบของพนักงานธนาคาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริพร เลียวกิตติกุล. (2545). ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุญญาตา ฉะบับแหลม. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อาทิตยา โชติสำราญ. (2554). การศึกษาภาวะความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงเทพในการให้บริการประกันชีวิต กรณีศึกษา จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย

- กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2558). การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การจัดการความเครียดสำหรับกลุ่มวัยทำงาน. สืบค้นเมื่อ 23 มกราคม 2560, จาก www.hed.go.th/linkhed/file/261
- กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์, ทนงค์ศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, ศรีรัตน์ ล้อมพงศ์. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ. สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2560, จาก https://www.researchgate.net/profile/Tanongsak_Yingratanasuk/publication/244483577_Factors_Related_To_Occupational_Stress_among_Registered_Nurses_in_Autonomous_University_Hospitals/links/02e7e51d3db7f8789f000000.pdf
- สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา. (2554). ความเครียด. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2560, จาก [http://www.somdet.go.th/Knowledge_\(saranarue\)/1.php](http://www.somdet.go.th/Knowledge_(saranarue)/1.php)

Books

- Holbeche, L. (2006). *Understanding change: Theory, Implementation and Success*. Oxford. Butterworth-Heinemann.
- Smith, R. (1997). *The Seven Levels of Change: Create, Innovate and Motivate with the Secrets of the World's Largest Companies*. Arlington, TX: Summit Publishing Group.

Articles

- Aizzat Mohd. Nasurdin, T. Ramayah, Yeoh Chee Beng. (2006). Organizational Structure and Organizational Climate as Potential Predictors of Job Stress: Evidence From Malaysia. *International Journal of Commerce and Management*, 16(2), 116-129. doi: 10.1108/10569210680000211
- Bordia et al. (2006). Management Are Aliens! Rumors and Stress during Organizational Change. *Group Organization Management*, 31, 601 - 621. doi: 10.1177/1059601106286880
- Dahl, M. S. (2010). Organizational Change and Employee Stress. *Journal Management Science*, 57(2), 240 – 256. Retrieved from pubsonline.informs database.
- Ill, L. B., Stavros, M. J., and Cole, L. (2013). Effect of psychological capital and resistance to change on organisational citizenship behavior. *Journal of Industrial Psychology*, (39), 1-11. doi: 10.4102/sajip.v39i2.1136
- Jain, A. K., and Cooper, C. L. (2012). Stress and organisational citizenship behaviours in Indian business process outsourcing organisations. *IIMB Management Review*, 24(3), 155–163. doi: 10.1016/j.iimb.2012.06.004
- Maria Vakola Ioannis Nikolaou. (2005). Attitudes towards organizational change: What is the role of employees' stress and commitment?. *Employee Relations*. 27, 160-174. doi: 10.1108/01425450510572685

- Mario Fulcherit et al. (1995) "Stress and managerial work: organizational culture and technological changes: a clinical study. *Journal of Managerial Psychology*, 10(4), 3-8. doi: 10.1108/02683949510084065
- Roy K Smollan. (2015). Causes of stress before, during and after organizational change: a qualitative study. *Journal of Organizational Change Management*, 28(2), 301 – 314. Doi: 10.1108/JOCM-03-2014-0055
- Terry A. Beehr and John E. Newman. (1978). Job stress, Employee Health, and organizational effectiveness: a facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699. doi: 10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x

Electronics

- Fatuma, N. (2009). "Organisational culture, organisational change, empowerment, organisational citizenship behaviour and employee performance: a case study of Posta Uganda". Retrieved August 6, 2014. From <http://hdl.handle.net/10570/3706>
- Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge. (2012). "Organizational Behavior". Retrieved January 21, 2017. From http://bba12.weebly.com/uploads/9/4/2/8/9428277/organizational_behavior_15e_-_stephen_p_robbins__timothy_a_judge_pdf_qwerty.pdf

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรและความเครียดในการทำงาน
กรณีศึกษารณาคณาธิการไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยส่วนบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กรและความเครียดในการทำงาน ซึ่งการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านช่วยตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยตัวท่านเอง โดยให้ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อประกอบการศึกษา อนึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานใดๆ ทั้งสิ้น และข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์กร จำนวน 20 ข้อ
- ส่วนที่ 2** แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ
- ส่วนที่ 3** แบบสอบถามข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามการรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การ

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาว่าการเปลี่ยนแปลงในองค์การที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับใด โดยตอบได้เพียงคำตอบเดียวและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

มากที่สุด	หมายถึง	การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	การรับรู้การเปลี่ยนแปลงในองค์การระดับน้อยที่สุด

ข้อ	คำถาม	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านกลยุทธ์องค์การ						
1	ท่านเชื่อว่านโยบายและวิธีการดำเนินงานในปัจจุบันทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ลำบากขึ้นกว่าเดิมมาก					
2	ท่านไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายและวิธีการดำเนินงานใหม่ๆ ขององค์การ					
3	ท่านทราบข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการดำเนินงานที่เปลี่ยนไป					
4	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน					
ด้านโครงสร้างองค์การ						
5	การจัดลำดับชั้นในการบริหารงานและโครงสร้างขององค์การในปัจจุบันทำให้ท่านปฏิบัติงานได้คล่องตัวขึ้น					
6	การจัดโครงสร้างองค์การหรือการแบ่งส่วนงานขององค์การมีความเหมาะสม					
7	โครงสร้างองค์การใหม่มีการกำหนดสายงานและความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน					
8	องค์การของท่านมีการยุบบางหน่วยงานที่ไม่มีความจำเป็นต่อองค์การ					

ข้อ	คำถาม	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านวิทยาการ						
9	เทคโนโลยีขององค์การอำนวยความสะดวกและสามารถเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์การ					
10	องค์การของท่านมีการแนะนำ/สอน เทคโนโลยีใหม่ๆ แก่พนักงานทุกครั้งที่มีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี					
11	เทคโนโลยีที่องค์การนำมาใหม่ทำให้ท่านปฏิบัติงานหลายขั้นตอนและล่าช้า					
12	องค์การของท่านลดการใช้แรงงานคน โดยนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการทำงานแทน					
ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน						
13	ฝ่ายงานของท่านมีการจัดเปลี่ยนที่นั่งทำงานใหม่ เพื่อเพิ่มสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน					
14	องค์การของท่านมีการจัดพื้นที่เป็นสัดส่วน สำหรับรับประทานอาหาร หรือพักผ่อนในเวลาพักเพียงพอกับจำนวนพนักงาน					
15	สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป เป็นต้น					
16	องค์การของท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย					

ข้อ	คำถาม	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านบุคลากร						
17	องค์การของท่านมีการปรับเปลี่ยนอำนาจหน้าที่ของ หัวหน้างานเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการ บริหารงาน					
18	หน่วยงานของท่านมีอัตรากำลังเพียงพอและ เหมาะสม					
19	องค์การของท่านมีการจัดการฝึกอบรมให้แก่ พนักงาน และได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ารับการ ฝึกอบรมภายนอกองค์การ					
20	องค์การของท่านลดอัตราพนักงานประจำของ องค์การและมีการจัดจ้างแรงงานภายนอกเพิ่มขึ้น					

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความเครียดในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาว่าความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับใด โดยตอบได้เพียงคำตอบเดียวและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับอาการ				
		ไม่เคย เลย	นานๆ ครั้ง	เป็น ครั้ง คราว	เป็น บ่อยๆ	เป็น ประจำ
21	ท่านรู้สึกเหนื่อยใจกับความรับผิดชอบที่มากมาย ในการทำงาน					
22	ท่านรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับหน้าที่ที่ท่าน รับผิดชอบอยู่					
23	ท่านกังวลใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ว่าจะมีผลกระทบในทางลบต่อการปฏิบัติงานใน หน้าที่ของท่าน					
24	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ของท่าน					
25	ท่านรู้สึกวิตกกังวลทุกครั้งที่ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					
26	ท่านรู้สึกไม่สบายใจที่ต้องทำงานร่วมกับคนใน หน่วยงาน					
27	ท่านรู้สึกว่าวุ่นใจในการลำดับความสำคัญของงาน					
28	ท่านรู้สึกกลัวและกังวลที่ต้องทำงานที่ยากกว่า ความสามารถของท่าน					
29	ท่านรู้สึกว่าพักผ่อนไม่เพียงพอและหงุดหงิดง่าย					
30	ท่านรู้สึกไม่มีแรงหรือพลังในการทำงาน					

ส่วนที่ 3: ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดเติมข้อความ หรือใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุปี
3. ระดับการศึกษา
 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ
 อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
 ปริญญาตรีหรือวุฒิอื่นที่เทียบเท่าปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุงาน.....ปีเดือน
7. ตำแหน่งงาน
 พนักงานขั้นต้น พนักงานชั้นกลาง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน
 หัวหน้าส่วน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย รองผู้อำนวยการฝ่าย
 ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารฝ่าย
6. ฝ่ายงาน
 ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง
 ฝ่ายปฏิบัติการเงินสดและการชำระเงิน
 ฝ่ายปฏิบัติการผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีหลักประกันและร้านค้ารับบัตร
 ฝ่ายการให้บริการงานเครดิต
 ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจัดการทุจริต
 ฝ่ายการให้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่มีหลักประกันและร้านค้ารับบัตร
 ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
 ฝ่ายบริการและสนับสนุนให้บริการลูกค้า

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวมุกิตา ทองกระสัน
วันเดือนปีเกิด	12 พฤศจิกายน 2530
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2552: ศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่งานสัญญาและนิติกรรมเครดิต
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2554 - พ.ศ. 2560 : เจ้าหน้าที่งานสัญญาและนิติ กรรมเครดิต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

