

**ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่**

Factors Affecting Operational Stress of Employees of Government Housing Bank Headquarters.

กมลรัตน์ ดิษฐเดช และธัญปวีณ์ รัตนพงศ์พร

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

E-mail : inunokuchi@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ (3) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และ (4) เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านความเครียดทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 3. ระดับความสัมพันธ์ของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) น้อยกว่า .05 ทุกด้าน 4. ความแตกต่างของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในทุกด้านพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : ความเครียด ทรัพยากรมนุษย์

ABSTRACT

This research Objective (1) To study the stress level in the work of employees of the Government Housing Bank Headquarters. (2) To study the opinion level on human resource management factors of

employees of the Government Housing Bank Headquarters. (3) To study the relationship between work stress levels and opinions on human resource management factors. And (4) To study the difference in stress levels in work performance classified by personal characteristics. The research tool was a questionnaire which was a 5-level rating scale. The reliability was 0.95.

The results of the research were 1. The level of stress in the work of employees of the Government Housing Bank Head Office in all aspects was at a moderate level. 2. Overall opinions on human resource management factors of employees of the Government Housing Bank Head Office in all aspects were at a moderate level. 3. The relationship of stress level in job performance and opinions on human resource management factors of employees of GHB Bank Headquarters, It was found that the statistical significance level (p) was less than .05 in all aspects. And (4) Differences in job stress levels classified by personal characteristics In all aspects, there was no statistically significant difference at .05.

Keywords: the stress, human resource

บทนำ

จากการสำรวจของ The National institute of Occupational and Health ปี 2010 ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า 40% ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นวัยทำงานรายงานว่างานเป็นเรื่องเครียด ร้อยละ 25 เห็นว่างานเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งของความเครียดในวัยทำงาน และร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความเครียดจากการทำงานยุคปัจจุบันสูงกว่าแต่ก่อนมาก

ความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นได้หลายทาง จากปัจจัยภายนอก เช่น การลดจำนวนคนงาน ลดเงินเดือน เนื่องจากเศรษฐกิจตกต่ำ จากปัจจัยของงาน เช่น ลักษณะงาน (งานมากเกินไป งานน้อยจนไม่มีอะไรทำ ต้องทำงานต่ำกว่าความรู้ความสามารถ การทำงานเป็นกะ ขาดทักษะบางอย่างในการทำงาน ใจไม่รักในงานที่ทำ สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย) จากโครงสร้าง/บทบาทหน้าที่/ระบบงาน (หน้าที่ไม่ชัดเจน ไม่ได้รับการเลื่อนระดับ/รางวัล งานไม่เป็นระบบ)จากสัมพันธภาพในการทำงาน (มีความขัดแย้งกับเพื่อน/หัวหน้า ไม่ไว้วางใจกัน) จากความสามารถในการบริหารเวลา ขาดความสมดุลในชีวิตการทำงาน-ชีวิตส่วนตัว เป็นต้น

ทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการบริหารงานขององค์กร ของหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทรัพยากรในองค์กรที่ประกอบด้วยคน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่และเทคโนโลยีนั้น ต่างมีบทบาทที่สำคัญยิ่ง และเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม คนยังเป็นปัจจัยระดับต้น ๆ ของความสำเร็จของการบริหารงาน จึง

เป็นความจริงที่ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เปรียบเสมือนหัวใจและรากแก้วของการบริหารงาน เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ซึ่งความสำเร็จของงานจำเป็นต้องอาศัยคนเพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร ยังไม่มีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใดสามารถทดแทนคนได้ 100% อีกทั้ง คน ยังเป็นทรัพยากรที่มีอยู่แล้วเป็นสิ่งที่เดียวซึ่งจะมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้นในองค์กรแตกต่างจากเครื่องมือและเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีอยู่ ยิ่งอยู่นานมูลค่าจะลดลง หรือเสื่อมราคาลง

การที่พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดีด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานด้วย เช่น การที่บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเอง ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความถนัดเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กร ตลอดจนการมีความรักความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ แต่ในทางกลับกัน หากการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ไม่เป็นไปตามแผน นอกจากเป็นการลดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแล้วยังสามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้นแก่พนักงานได้

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีองค์ประกอบ 8 ประการ ได้แก่ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่จะสร้างความสำเร็จในความต้องการทรัพยากรมนุษย์ 2) การสรรหาบุคลากรเป็นกระบวนการที่มีขึ้นเพื่อใช้ในการจัดหา โน้ม่น้าวหรือจูงใจเพื่อให้ผู้ที่มีความสนใจในภารกิจขององค์กร 3) การคัดเลือก คือ กระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญในการพิจารณาเพื่อดำเนินการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและองค์กร 4) การฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและบุคลากรที่ปฏิบัติงาน 5) ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ (Compensation) คือ รางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่บุคลากรในองค์กรจะได้รับเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ 6) ความปลอดภัยและสุขภาพ หมายถึง การคุ้มครองขององค์กรที่มีให้แก่บุคลากรเมื่อบุคลากรประสบอุบัติเหตุหรือประสบอันตรายในขณะที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ และสุขภาพ (Health) หมายถึง สภาพกาย หรือสภาพจิตใจของพนักงานที่มีความสมบูรณ์พร้อมสามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ 7) พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าต่อองค์กรที่ต้องให้ความสำคัญ ซึ่งในการขับเคลื่อนกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ และ 8) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งระหว่างองค์กรและพนักงาน โดยมีความสำคัญที่จะต้องมีการประเมินผลและเปรียบเทียบผลงานที่แท้จริงกับเป้าหมายมาตรฐานที่มีการกำหนดเอาไว้ จากนั้นจึงให้ข้อมูล

ย้อนกลับแก่พนักงาน (Feedback) เพื่อให้พนักงานดังกล่าวได้รับทราบข้อมูลที่เป็นจริงและสามารถพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นได้ในภายหลัง และในด้านระดับของความเครียดที่เกิดขึ้น ระดับความรุนแรงของความเครียดที่เกิดขึ้นภายในบุคคล โดยอาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบด้านต่าง ๆ เช่น พื้นฐานของจิตใจ อารมณ์ วัฒนธรรม สังคม หรือรวมถึงสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคลในขณะนั้น และยังมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่น โดยสามารถจำแนกองค์ประกอบของความเครียดที่เกิดขึ้นได้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความเครียดเชิงจิตวิทยา หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนที่เกิดขึ้นในจิตใจทั้งรู้ตัวและไม่รู้ตัวที่หากเกิดขึ้นแล้วส่งผลให้สภาพจิตใจเกิดความกังวล หรือไม่สบายใจ 2) ความเครียดเชิงพฤติกรรม หมายถึง ผลของการเปลี่ยนแปลงไปจากปกติของสิ่งที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตปกติจนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและทำให้แสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติออกมา และ 3) ความเครียดเชิงความคิด หมายถึง ผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นและส่งผลให้เกิดความคับข้องใจ ไม่ถึงพอใจ หรือขัดแย้งในจิตใจ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) (Government Housing Bank) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 โดยดำเนินธุรกิจตามพระราชบัญญัติ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง และประกาศที่เกี่ยวข้องซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงานมุ่งมั่นที่จะสร้างเสริมระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารเพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ว่าการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กรของธนาคารเป็นไปโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักบนพื้นฐานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อภารกิจและหน้าที่ที่มีต่อลูกค้าทั้งปวง โดยความเสมอภาค รวมถึงพัฒนานวัตกรรม ในการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ถือได้ว่าเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างยั่งยืน ทั้งนี้การดำเนินงานเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร ทรัพยากรมนุษย์หรือผู้ขับเคลื่อนองค์กรก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าทรัพยากรอื่นๆ และเป็นไปได้ที่จะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ไม่น้อยไปกว่าการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพอื่นๆ เช่นกัน

ดังนั้นจากการประมวลผลของการสืบค้นหนังสือ ข้อมูลข่าวสาร วิชาความรู้ หรืองานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งผู้วิจัยเองก็เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นศึกษาที่พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ และมีความมุ่งหวังว่าข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัย รวมถึงข้อมูลเผยแพร่ของงานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แก่องค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีเป้าหมายในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยมีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย โดยการศึกษาปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่นั้น ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นต่อการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร
2. ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 1,200 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย พื้นที่การวิจัย คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่มีนาคม 2564 - สิงหาคม 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. ได้ทราบถึงปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดในการเลือกซื้อเทคโนโลยีการเกษตรสำหรับฟาร์มไก่ของเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ จังหวัดกาญจนบุรีเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 1,200 คน และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยการหากรุ่นตัวอย่างจากการคำนวณหากรุ่นตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1937) ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบบเป็นสัดส่วน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 7 กลุ่มจากตำแหน่งงานตามโครงสร้างองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานในองค์กรแห่งนี้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบตามรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ความเครียดเชิงจิตวิทยา ความเครียดเชิงพฤติกรรม และความเครียดเชิงความคิด ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการธำรงรักษานักวิชาการ ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยการแจกแจงค่าความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

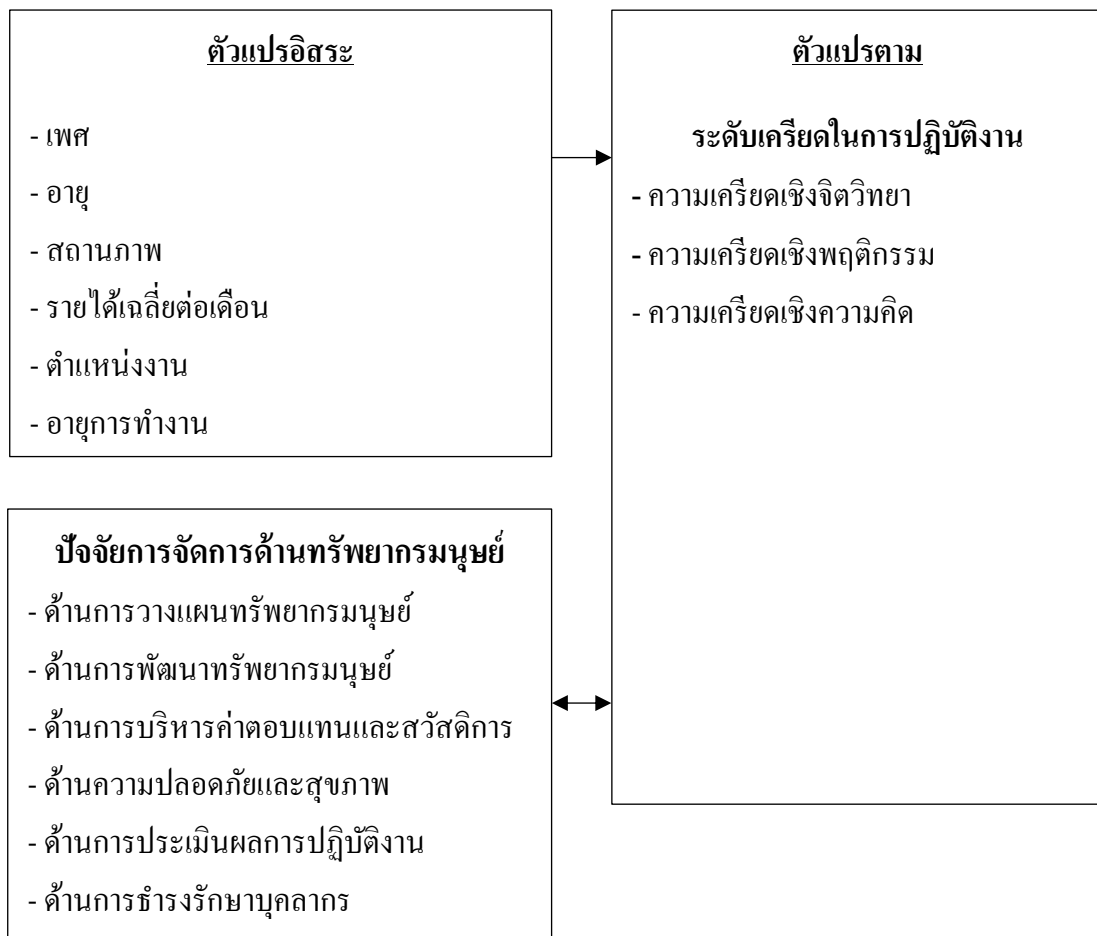
3. Independent-Sample T-Test คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร สองกลุ่มเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะเป็นการวิเคราะห์ว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปร ตามนั้นจะแตกต่างกันในทุกกลุ่มของตัวแปรอิสระหรือไม่ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549) และ One-Way ANOVA หรือ F-Test คือ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่ม ประชากร เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการ

ปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 โดยนำค่า F-Test ในการทดสอบผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มแตกต่างกันหรือไม่

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ กับระดับเครียดในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน สามารถดูทิศทางของความสัมพันธ์ได้ โดยมีลักษณะความสัมพันธ์แบบเดียว คือ

- สหสัมพันธ์ทางบวก (Positive Correlations) ซึ่งหมายความว่าเมื่อตัวแปรตัวหนึ่ง เพิ่มขึ้นหรือลดลงอีกตัวแปรหนึ่งก็จะเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ที่ 30 – 35 ปี มีสถานภาพโสด รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนที่ได้รับจากธนาคาร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท สำหรับตำแหน่งงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานสินเชื่อกลุ่มงานปรับโครงสร้างหนี้ กลุ่มงานนิติกรรม กลุ่มงานการเงินและบัญชี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ที่ 1-5

ตอนที่ 2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

2.1 ด้านความเครียดเชิงจิตวิทยา

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ด้านความเครียดเชิงจิตวิทยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีระดับความเครียดมากที่สุด ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ/หรือเพื่อนร่วมงานไม่เป็นที่น่าพอใจ ลำดับที่ 2 รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการใส่ใจดูแลการทำงานของพนักงานของธนาคาร ลำดับที่ 3 ได้แก่งานไม่มั่นใจว่าธนาคารจะเป็นที่พึงพิงเชิงเศรษฐกิจให้แก่ท่านได้ ลำดับที่ 4 ได้แก่ การรู้สึกไม่ยินดีและไม่เต็มใจทำงานต่อไปในธนาคาร ถ้าหากมีความจำเป็นต้องปรับลดเงินเดือน และลำดับสุดท้าย คือ การรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงานบ่อยครั้ง

2.2 ด้านความเครียดเชิงพฤติกรรม

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ด้านความเครียดเชิงพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีระดับความเครียดมากที่สุด ได้แก่ อัตราการรับสมัครและลาออกที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลกระทบต่อปริมาณงานที่ได้รับ ลำดับที่ 2 ในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา มีอัตราการขาดงานเพิ่มมากขึ้น ลำดับที่ 3 ได้แก่ ธนาคารมีอัตราการมอบหมายงานที่มากขึ้น ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ลำดับที่ 4 ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานลดลงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา และลำดับสุดท้าย คือ มีปัญหากระทบกระทั่งกันเพื่อร่วมงานในเรื่องของการทำงานมากขึ้นในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

2.3 ด้านความเครียดเชิงความคิด

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ด้านความเครียดเชิงความคิด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีระดับความเครียดมากที่สุด ได้แก่ คิดว่างานธนาคารอาจจะไม่ใช่งานที่สามารถส่งเสริมความก้าวหน้าในอนาคตให้ท่านได้ ลำดับที่ 2 มี 2 ข้อที่เท่ากัน ได้แก่ รู้สึกด้อยค่าในการอยู่ร่วมกันเพื่อนร่วมงาน

หรือจากงานที่ได้รับมอบหมาย และคิดว่าการทำงานในปัจจุบันส่งผลให้ท่านมีความกังวลเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ลำดับที่ 4 ได้แก่ คิดว่ามีการจับผิดการทำงานของท่านจากเพื่อร่วมงานหรือหัวหน้างาน และลำดับสุดท้าย คือ คิดว่ามีแต่คนสร้างปัญหาในการทำงานให้ท่าน โดยที่ไม่มีใครมีส่วนรับผิดชอบนอกจากตัวท่านเอง

ตารางที่ 1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ด้านความเครียดโดยรวม

n = 400

ความเครียดในการปฏิบัติของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ความเครียดเชิงจิตวิทยา	2.89	.54	ปานกลาง	2
ความเครียดเชิงพฤติกรรม	3.07	.69	ปานกลาง	1
ความเครียดเชิงความคิด	2.89	.51	ปานกลาง	2

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านความเครียดโดยรวม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านที่มีระดับความเครียดมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเครียดเชิงพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 และสำหรับความเครียดเชิงจิตวิทยา และความเครียดเชิงความคิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 2.89 อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

3.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ได้แก่ มีโอกาสพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพและการพิจารณาเลื่อนขั้นสูงขึ้น อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 2 ได้รับมอบหมายงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากลำดับที่ 3 ได้แก่ การมอบหมายงานจากธนาคารตรงกับความสามารถและทักษะที่มีอยู่ อยู่ในระดับมากและลำดับสุดท้าย คือ การกำหนดตำแหน่งและอธิบายงานสำหรับตำแหน่งของท่านธนาคารมีความชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ได้แก่ ธนาคารสนับสนุนโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 2 ธนาคารมอบการสนับสนุนและส่งเสริม พัฒนาศักยภาพในตำแหน่งหน้าที่ให้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ลำดับที่ 3 ได้แก่ ธนาคารมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการอบรมและเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย คือ ได้รับโอกาสการเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอยู่เสมออยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ได้แก่ ธนาคารมีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากสวัสดิการที่มีอยู่ อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 2 ธนาคารมีการจัดสรรอัตราเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ให้ท่านอย่างเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 ได้แก่ ธนาคารได้จัดสรรค่าตอบแทนพิเศษเมื่อมีการปฏิบัติงานนอกเวลาหรือเมื่อมีการมอบหมายงานเพิ่มเติม อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือธนาคารมีการคำนวณฐานเงินเดือนและเลื่อนเงินเดือนที่ท่านได้รับอย่างเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง

3.4 ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ได้แก่ ธนาคารมีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงและมาตรการรักษาความปลอดภัยประกาศใช้ อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 2 ธนาคารมีการดูแลสุขภาพอนามัยของสภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั่วไปในสถานที่ทำงานอย่างถูกต้องและเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 ได้แก่ การจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกของธนาคารมีความเพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือธนาคารมีวิธีการป้องกันอันตรายสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ ภายในพื้นที่และนอกพื้นที่เผยแพร่ให้แก่พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

3.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีต่อเนื่อง และมีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับการเติบโตในอนาคตขององค์กรเท่านั้นที่จะได้รับการ โปรโมทสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 2 มีการกำหนดเกณฑ์เพื่อการวัดผลการปฏิบัติงาน และแจ้งทราบโดยทั่วกันอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 3 ได้แก่ การประเมินผลจะยึดหลักผลงานและความยุติธรรมโดยเคร่งครัด อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือพอใจกับการประเมินผลงานประจำปีโดยหัวหน้างานของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง

3.6 ด้านการธำรงรักษาบุคลากร

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านการธำรงรักษาบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ได้แก่ มั่นใจว่าจะสามารถทำงานได้ครบจนเกษียณอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 2 ธนาคารปฏิบัติต่อพนักงานเสมือนญาติที่ต้องใส่ใจดูแลต่อกัน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 3 ได้แก่ ธนาคารจะให้โอกาสในการพัฒนาฝึกอบรมโดยเสมอภาคกับบุคลากรเพื่อสามารถก้าวสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือธนาคารตระหนักในคุณค่าและให้เกียรติกับผู้ปฏิบัติงานในสถานะเป็นสมาชิกตามสมควร อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยรวมรายด้าน

n = 400

ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.19	.56	ปานกลาง	4
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.61	.56	มาก	1
การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.45	.66	ปานกลาง	2
ความปลอดภัยและสุขภาพ	3.42	.60	ปานกลาง	3
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.93	.67	ปานกลาง	6
การธำรงรักษาบุคลากร	3.02	.68	ปานกลาง	5

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยรวมรายด้าน ด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 2 การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับ

ปานกลาง ลำดับที่ 3 ได้แก่ ความปลอดภัยและสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 4 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 5 การธำรงรักษาบุคลากร มี อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านที่มีระดับความเครียดมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเครียดเชิงพฤติกรรม และสำหรับความเครียดเชิงจิตวิทยา และความเครียดเชิงความคิด อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับนวนันท์ คำมา, 2563 ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพ โสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับชำนาญการ ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี เงินเดือนและค่าตอบแทนต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ปัจจัยด้านการทำงานโดยภาพรวมในระดับปานกลาง

2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 2 การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 3 ได้แก่ ความปลอดภัยและสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 4 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับที่ 5 การธำรงรักษาบุคลากร มี อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ วีรพงศ์ และ ภาสกร, 2559 ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความเครียดในงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทน และความผูกพันต่อองค์กรเชิงอารมณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุในหน่วยงานของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้ง 2 กลุ่ม มีความเครียดในงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทนและความผูกพันต่อองค์กรเชิงอารมณ์ในระดับปานกลาง

3. ระดับความสัมพันธ์ของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) น้อยกว่า .05 ทุกด้าน แสดงว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ระดับต่ำทุกด้าน หมายถึง ถ้าความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์สูงขึ้น จะส่งผลให้ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเช่นกัน สอดคล้องกับ มารินทิพย์ และทวีศักดิ์, 2560 ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์และปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัทเนชั่นแนล เฮลท์แคร์ ซิสเต็มส์ จำกัด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาและคัดเลือกส่งผลต่อศักยภาพของบุคลากรบริษัทเนชั่นแนล

เฮลท์แคร์ ซิสเต็มส์ จำกัด สำนักงานใหญ่ ในทุกด้าน และปัจจัยแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานส่งผลต่อ สักยภาพของบุคลากรบริษัทเนชั่นแนล เฮลท์แคร์ ซิสเต็มส์ จำกัด สำนักงานใหญ่ ทุกด้านเช่นกัน

4. ความแตกต่างของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในทุกด้าน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับ นวนันท์ คำมา, 2563 ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ด้านความเครียดเชิงจิตวิทยาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายชื่อพบว่าทุกชื่ออยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้ชื่อที่มีคะแนนอยู่ในลำดับสุดท้ายได้แก่ การรู้สึกไม่มีความสุขในวันทำงานบ่อยครั้ง ดังนั้น จึง ควรมีการผลักดันให้พนักงานสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนเพื่อหาสาเหตุของการไม่มีความสุขในการทำงาน หรือ สิ่งที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของแต่ละบุคคล ทั้งในระดับพนักงานด้วยกันเองตลอดจนหัวหน้างานที่ นอกจากจะคอยดูแลเรื่องความเรียบร้อย คอยอำนวยความสะดวกในการทำงานแล้ว ควรดูแลสอดส่องเกี่ยวกับ ความเป็นอยู่ในที่ทำงาน ความสัมพันธ์ และปัญหาที่พนักงานอาจจะประสบพบเจอในที่ทำงานด้วย

2. จากผลกาวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ด้านความเครียดเชิงพฤติกรรม ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ด้านความเครียดเชิงพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่อทุกชื่ออยู่ใน ระดับปานกลาง โดยชื่อที่มีคะแนนน้อยที่สุดได้แก่ การมีปัญหาคะทั่งกับเพื่อร่วมงานในเรื่องของการ ทำงานมากขึ้นในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา เป็นความจริงที่ว่า การอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกัน ย่อมมีสิ่ง ที่ขัดแย้ง หรือมีความคิดเห็นไม่ตรงกันบ้าง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ปัญหาดังกล่าวจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที ก่อนที่จะบานปลาย เกิดเป็นปัญหาการทำงานและอาจจะลุกลามไปจนเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้พนักงานเกิด ความเครียดจากการมาทำงาน สำหรับเรื่องการทำงานนั้น แต่ละคนอาจจะมีวิธีการดำเนินงาน หรือแนวทางการ ทำงานที่แตกต่างกัน แต่จะต้องมีการกระตุ้นเตือนอยู่เสมอว่า เป้าหมายหลักของการทำงานคืออะไร เป้าประสงค์ ขององค์กรคืออะไร เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ถิ่นที่ถ้อยอาศัย และประนีประนอมต่อกัน ภายใต้ความแตกต่างดังกล่าวข้างต้น

3. จากผลการวิเคราะห์ ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ด้านความเครียดเชิงความคิด พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ด้านความเครียดเชิงความคิด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คิดว่ามีแต่คนสร้างปัญหาในการทำงาน โดยที่ไม่มีใครมีส่วนรับผิดชอบนอกจากตัวเอง สำหรับเรื่องนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรมีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานเพิ่มเติม เพื่อให้รู้ที่มาที่ไปของปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หลังจากนั้นจึงดำเนินการพูดจาก ประชุม หรือปรับทัศนคติ เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังที่ทราบสาเหตุ หัวหน้างานต้องไม่ปล่อยให้พนักงานในปกครองต้องเผชิญปัญหาต่างๆแต่เพียงลำพัง และจะต้องการการพิจารณาประเด็นต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างบริสุทธิยุติธรรมด้วย

4. จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยรวมรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรมีการชี้แจงผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานทราบเพื่อความมั่นใจว่า จากการทำงานที่ผ่านมาผู้ปฏิบัติงานจะมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จอย่างยิ่งทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ พิจารณาความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคและมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนแก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาของผู้วิจัยที่ผ่านมาพบว่ามีปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อีกหลายๆปัจจัยที่น่าสนใจนำมาศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายขึ้น เพิ่มมิติให้กับงานวิจัยได้มากขึ้น ทั้งนี้ ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นปัจจัยที่ทำการศึกษาเพิ่มเติมเช่นกัน

2. ควรมีการสำรวจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานต่างๆ ด้วยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือแม้แต่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเชิงลึก พัฒนาต่อยอดสู่งานวิจัยเชิงคุณภาพต่อไป

แหล่งอ้างอิง

- วีรพงศ์ นวลศิริ และ ภาสกร เทวีพงษ์. (2559). การเปรียบเทียบความเครียดในงานความพึงพอใจในคำตอบแทน และความผูกพันต่อองค์กรเชิงอารมณ์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุใน หน่วยงานของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารจิตวิทยาคลินิก*. ปีที่ 47(1) ม.ล.-มิ.ย.: 48-62
- วุฒิไกร งามศิริจิตต์. (2562). *การวิเคราะห์ในงานทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญอนันต์ พันัญทรัพย์. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำรา
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พยัคฆ์ วุฒิรงค์. (2562). *สุดยอดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มารินทิพย์ คันชะมาลา, และทวิศักดิ์ กฤษเจริญ. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์และ
ปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัทเนชั่นแนล
เฮลท์แคร์ ซิสเต็มส์ จำกัด. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, ปีที่ 20 (ม.ค.-ธ.ค.) หน้า
152-168.