

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกเราในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม และการเมืองการศึกษา การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่างๆ นี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก รวมไปถึงทำให้มนุษย์เกิดความเครียดมากขึ้นด้วย ดังนั้นในปัจจุบันความเครียดจึงเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนไทยในปัจจุบัน ความเครียดสามารถนำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพจิตที่ร้ายแรง เช่น โรคจิตเภท โรคซึมเศร้า และปัญหาฆ่าตัวตายที่นับวันจะมีแนวโน้มสูงขึ้น นอกจากนี้ความเครียดอาจนำไปสู่การเป็นโรคทางกายต่างๆ เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจเป็นต้น และการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันรวมทั้งวิถีชีวิตที่เร่งรีบจึงทำให้ความเครียดกลายเป็นสิ่งใกล้ตัวที่ทุกคนต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก และนับวันความเครียดยิ่งก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านสุขภาพและสุขภาพจิต ความเครียดจึงกลายเป็นพหุผลที่คอยบั่นทอนชีวิตของเราให้สั้นลงไปเรื่อยๆ โดยที่เราไม่รู้ตัวซึ่ง นายแพทย์วิฑูร แสงสิงแก้ว ได้กล่าวว่า“ประเทศไทยมีประชากรที่มีภาวะความเครียดประมาณร้อยละ 20 และคาดการณ์ว่าประชากรที่มีความเครียดจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้เนื่องจากสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ” ผลกระทบของความเครียดนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยเฉพาะทางกาย และทางใจเท่านั้นแต่ยังส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่การทำงานอันสำคัญอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ทำให้อาชีพพนักงานบริษัทที่ต้องการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอีกอาชีพหนึ่งที่มีความเครียดในการทำงานสูงมาก เพราะต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่สูง อดทน และต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำด้วย กล่าวถึงข้อมูลการสำรวจสุขภาพจิตของคนไทย โดยความร่วมมือของสวนดุสิตโพล ในขั้นต้นพบว่าสาเหตุที่ทำให้คนไทยเกิดอาการเครียด 5 อันดับแรกได้แก่ หน้าที่การทำงาน เศรษฐกิจ การเรียน ปัญหาจราจร และปัญหาครอบครัว ซึ่งจากการศึกษาของ Lazarus และ Folkman (1984) พบว่าความเครียดสามารถก่อให้เกิดผลเสียทั้งต่อบุคคลและองค์การ ด้านผลเสียที่เกิดต่อองค์การ พบว่าความเครียดนั้นทำให้อุบัติการณ์ปัญหาในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ลดลง บุคลากรเกิดการลาป่วย ขาดงาน ลาออก โอนย้าย และทำให้ประสิทธิภาพในการคิดและการ ทำงานลดลง

ด้วยเหตุของความเครียดที่อยู่รอบตัวมนุษย์ จึงควรมีการจัดการความเครียดเพื่อให้ความรู้ระดับความเครียดที่ลดลง อันจะส่งผลดีต่อสุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพฤติกรรม การเผชิญความเครียดมีหลายรูปแบบ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสม และมี ประสิทธิภาพต้องเป็นพฤติกรรมที่สามารถจัดการกับสาเหตุของความเครียดได้สำเร็จ สามารถลด ความไม่สบายใจจากปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ช่วยให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้ อย่างปกติและไม่ก่อความเดือดร้อนแก่สังคม (Ignatavicius and Bayne, 1991) ซึ่งลาซารัสและโฟ ลคแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ได้กล่าวกระบวนการในการจัดการความเครียดไว้ว่ามี 3 ขั้นตอน หลัก คือ ขั้นแรกคือขั้นตอนการประเมินตัดสินสถานการณ์ (Cognitive appraisal) การประเมินสิ่ง ที่มาคุกคาม ขั้นตอนที่สองคือ การประเมินครั้งที่สอง (Secondary appraisal) เป็นการเลือกวิธีการที่ จะจัดการกับปัญหาและขั้นตอนสุดท้าย คือขั้นของการประเมินซ้ำ (Reappraisal) ซึ่งถือเป็นการ ประเมินซ้ำโดยใช้ข้อมูลเพิ่มเติมและติดตามประเมินผลของวิธีการเผชิญความเครียดที่ได้กระทำลง ไปแล้ว ซึ่งหากมีการจัดการความเครียดอย่างเป็นกระบวนการก็จะทำให้ความเครียดของมนุษย์ ลดลง

จากที่กล่าวถึงความเครียดมาในข้างต้น จึงเป็นที่สนใจว่ามนุษย์ที่ต้องผูกพันอยู่กับการ ทำงานในองค์กร จึงต้องเผชิญกับความเครียดใน ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงมุ่งสนใจที่จะศึกษา ความเครียดโดยมุ่งไปที่ความเครียดในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้ไปหาสาเหตุว่า แท้จริงแล้วความเครียดที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานนั้นเกิดจากสาเหตุใดและเพื่อศึกษากระบวนการ จัดการกับความเครียดของพนักงานซึ่งในงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน ธนาคาร โดยมุ่งสนใจศึกษาธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดย ธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจซึ่งเป็นธุรกิจใจเรือของวิสาหกิจมหาชนนับเป็น หน่วยงานที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างมากในฐานะที่เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงใน ประเทศไทย และเป็นธนาคารที่มีเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างชัดเจน ตามแผนนโยบาย เศรษฐกิจที่ธนาคารกสิกรยึดเป็นหลักดังนั้นธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานไว้หลาย ด้าน โดยมุ่งเน้นในการส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของประชาชนในระดับเศรษฐกิจฐาน ราก ขยายฐานลูกค้า และปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการขยายการให้บริการ ด้านธุรกิจสินเชื่อและปรับปรุงศักยภาพการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในแข่งขันของ ธนาคาร

ในช่วงปี 2553 เห็นได้ชัดเจนว่าที่ผ่านมารธนาคารกสิกรไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาครั้งใหญ่ โดยมีการปรับโครงสร้างหน่วยงาน ตลอดจนกระบวนการและรูปแบบการทำงานในทุกๆด้าน ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาธุรกิจควบคู่กับการประกอบธุรกรรมทางการเงินอย่างหลากหลายและต่อเนื่องมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มโดยบริหารองค์ความรู้และข้อมูลด้านธุรกิจ ธุรกิจตลาด และข้อมูลลูกค้าแบบบูรณาการ และได้เริ่มบริการ “ฝากได้ทุกอย่างกับธนาคารกสิกรไทย” เพื่อรับดูแลเรื่องทางการเงิน จัดการปัญหาทางการเงิน ดูแลธุรกิจตั้งแต่เริ่มกิจการ แนะนำวิธีประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ช่วยค้นหาข้อมูลผ่านเครือข่ายทางธุรกิจ ช่วยวางแผนการท่องเที่ยว ช่วยดูแลทุกเรื่องภายในบ้าน ตลอดจนช่วยจัดการสารพัดเรื่องราวให้แก่ลูกค้า และในช่วงนี้ 2554 ธนาคารกสิกรไทย ได้ร่วมกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการให้บริการโอนเงินรับปลายทางที่ไปรษณีย์จากกสิกรไทย เป็นช่องทางใหม่ที่จะทำให้ลูกค้าสามารถโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารกสิกรไทย โดยผู้รับเงินสามารถรับเงินได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ ซึ่งเป็นธนาคารเดียวในประเทศที่ประกาศโอนเงินไปต่างประเทศได้ภายในวันเดียว (ธนาคารกสิกรไทย,ออนไลน์, 2556)

จากการเปลี่ยนแปลงของธนาคารกสิกรไทยในครั้งนี้ ทำให้พนักงานธนาคารกสิกรไทยมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงขึ้นกว่าเดิม ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพทำให้มีความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น รวมถึงต้องมีการปรับตัวในการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องและตอบรับกับงานที่ต้องอาศัยความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคนิควิธีการใหม่ๆ จากสาเหตุต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลทำให้เกิดความเครียดต่อผู้ปฏิบัติทั้งสิ้น มีคำกล่าวว่าคนเรานั้นจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงและเหตุการณ์หลายอย่างซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้อยู่ตลอดเวลา สภาพการณ์เหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดขึ้นภายในจิตใจไม่มากนักน้อย ตามเหตุการณ์และการปรับตัวของบุคคลนั้น สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมีหลายสาเหตุหลายปัจจัยเมื่อมนุษย์ต้องเผชิญสิ่งเหล่านี้ จะต้องอาศัยการปรับตัวเพื่อให้เกิดความสมดุลกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิตประจำวัน ความเครียดในการทำงานเป็นความเครียดหนึ่งที่สำคัญมาก เพราะการทำงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต ได้มีผู้ศึกษาลักษณะของอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียดพบว่า การทำงานหรืออาชีพที่ต้องมีการแข่งขันสูง รับผิดชอบสูงหรือว่ามีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้บุคคลที่ทำงานนั้นเกิดความเครียดได้ง่าย

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะพนักงานของธนาคารกสิกรไทย มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้ไปหาสาเหตุว่า แท้จริงแล้วความเครียดที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานนั้นเกิดจากสาเหตุใด และจะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการวางแผนการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการดำเนินงานเพื่อลดภาวะความเครียดของพนักงานในสาขา อีกทั้งยังเป็น

แนวทางให้ผู้บริหารของธนาคารกสิกรไทย ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการกับความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ จำนวน 35 คน

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร ระดับความเครียดของพนักงาน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และวิธีการจัดการความเครียดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะทำการศึกษาเนื้อหาเหล่านี้เพื่อนำไปสร้างเป็นกระบวนการจัดการความเครียดที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์จริงได้ในองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความเครียดและปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และเข้าใจปัญหาของพนักงานธนาคารกสิกรไทยมากขึ้น
2. ทราบถึงวิธีการจัดการความเครียดและส่งเสริมการจัดการความเครียดที่เหมาะสมของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถหากระบวนการจัดการความเครียดที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในการลดความเครียดให้แก่พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. สามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการช่วยให้ผู้บริหารนำมาใช้ในการแก้ปัญหาความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของพนักงานธนาคารกสิกรที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อม โดยพนักงานธนาคารกสิกรจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคาม หรือบีบคั้น ถ้าพนักงานธนาคารกสิกรสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลัง ในการจัดการกับสิ่งต่างๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางร่างกายและจิตใจ

ระดับความเครียด หมายถึง ความเครียดที่แต่ละบุคคลจะมีปฏิกริยาโต้ตอบสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับความรุนแรงที่ต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้น ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับความเครียดไว้ 4 ระดับ คือ ความเครียดระดับน้อย ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับสูง และความเครียดระดับรุนแรง

วิธีการจัดการความเครียด หมายถึง ความพยายามที่เปลี่ยนแปลงความนึกคิดและพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดขึ้น ทั้งที่เกิดขึ้นภายในหรือภายนอก

กระบวนการจัดการความเครียด หมายถึง ขั้นตอนในการลดหรือจัดการกับสิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานธนาคารเกิดความเครียดขึ้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่เหมาะสมกับพนักงานธนาคารกสิกรไทย

พนักงานธนาคารกสิกรไทย หมายถึง พนักงานที่ทำงานอยู่ในธนาคารกสิกรไทย สาขา ถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานในฝ่ายต่างๆ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ เคนันเตอร์ สินเชื่อ แคชเชียร์ ประชาสัมพันธ์ การตลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved