

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความเครียดของพนักงานฝ่ายวิเทศพาณิชย์ จากการปรับโครงสร้างใหม่ งานบริการธุรกิจต่างประเทศ ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจต่างประเทศสำนักพหลโยธิน” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ดังนี้คือ เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานฝ่ายวิเทศพาณิชย์ และเพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายวิเทศพาณิชย์ จากการปรับโครงสร้างใหม่ งานบริการธุรกิจต่างประเทศ ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจต่างประเทศสำนักพหลโยธิน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายวิเทศพาณิชย์ ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศสำนักพหลโยธิน ในปี 2548 จำนวน 110 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling Technique) แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน (t – test และ F – test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานฝ่ายวิเทศพาณิชย์ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจต่างประเทศสำนักพหลโยธินกลุ่มตัวอย่าง เพศชาย มากกว่าเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีตำแหน่งหัวหน้าส่วนขึ้นไป ส่วนใหญ่ทำงานมาประมาณ 11-20 ปี

2. จากการศึกษาความเครียดของพนักงานฝ่ายวิเทศพาณิชย์ ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศสำนักพหลโยธิน พบว่าภาวะความเครียดในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีภาวะความเครียดอยู่ในระดับเครียดปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านสภาพจิตใจนั้น พนักงานฝ่ายวิเทศพาณิชย์ มีความเครียดมากกว่าด้านสภาพร่างกาย โดยด้านสภาพจิตใจข้อที่ พนักงานฝ่ายวิเทศพาณิชย์ มีความเครียดอยู่ในระดับสูงสุดคือ กลัวทำงานผิดพลาด รองลงมาคือ รู้สึกโกรธหงุดหงิด ส่วนด้านสภาพร่างกาย ข้อที่ พนักงานฝ่ายวิเทศพาณิชย์ มีความเครียดอยู่ในระดับสูงสุดคือ การไปไม่ถึงเป้าหมาย รองลงมาคือ ปวดหัวจากความตึงเครียด

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ด้าน อายุ รายได้ ตำแหน่ง หน้าที่การงาน ระยะเวลาในการการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้า และความสำเร็จในหน้าที่การงาน บรรยากาศภายในองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ด้าน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะของงาน ความรู้ความเข้าใจในงานตาม โครงสร้างใหม่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรชี้แจงถึงนโยบายและยุทธศาสตร์ของการปรับโครงสร้างงานใหม่ให้กระจ่างชัดทั้งนี้เพื่อให้พนักงานทุกระดับเข้าใจและพร้อมจะเรียนรู้งานและขับเคลื่อนการทำงานในระบบใหม่ให้ประสบผลสำเร็จ และมีการประเมินผลการทำงานในระบบใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดระดับความเครียดของพนักงาน

2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ควรลดช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน โดยการจัดให้มีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารควรเปิดใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารควรให้ความสนใจในเรื่องการทำงานเป็นทีม และการทำงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างพนักงานโดยการจัดกิจกรรม การอบรมสัมมนา ในการรวมเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเพื่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่าง พนักงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคต

Title of Research Paper : Employees' Stress Due to the Restructure : A Case Study of the Foreign Trading Section under the Foreign Business Service Division of the Foreign Business Center at a Paholyothin Office of the Thai Farmers Bank

Author : Mr. Piraphon Phonsena

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The study was conducted to find out the stress level of the employees in the Foreign Trading Division and to identify the factors related to their stress at a result of the restructure of the Foreign Business Service Division at the Paholyothin Office of the Thai Farmers Bank.

A questionnaire was employed to collect the data from 110 employees in the Foreign Trading Section in 2005. These employees were purposively selected. Both descriptive and inferential statistics (That is, t-test and F-test) were used for data analysis.

The findings were briefly stated as follows:

1. Personal data The male employees in the study outnumbered the female ones. Most of the employees were 31-40 years old and were married. They had a Bachelor's degree and got a salary of 20,001-30,000 baht a month. They were in the position of section head or higher. Most had worked for the bank for 11-20 years.

2. Overall, the employees were found to be moderately stressful When the individual aspects were considered, they were found to experience more mentally than physically stress. The thing that caused the highest mental stress was fear to make mistakes in work, followed by frustration. On the other hand, the thing that caused the highest physical stress was inability to achieve the target, followed by migraine.

3. When the hypotheses were tested, the factors that were significantly related to their stress were age, income, work position, number of working years, career advancement, success in work, organizational atmosphere, and relationship with the superior. In contrast, the factors that were not related to their stress were sex, marital status, education, nature of work, knowledge and understanding about the work in the new structure, and relationship with the colleagues.

Recommendations

1. The executives should clearly explain the policy and strategy of the organizational restructure so that all the employees will understand it and be ready to learn new things and to work for the organization's success. Performance evaluation in the new system should be made continually to reduce the employees' work stress.

2. The executives should reduce the gap between the management and the employees by holding some activities to build a better relationship between them. They should be open-minded and listen to the employee's opinions, which will bring about higher work efficiency.

3. The executive should focus on team-working and participatory work to promote unity among the employees. Activities, training and seminars should be arranged to create unity in the organization in order to lessen the conflicts among the employees, which will benefit the organizational development in the future.