

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน

EFFECTS OF FACTORS AT WORK ON EMPLOYEE STRESS

ศศิณา สมเดช¹, ขวัญรพี ศรีใส²

¹สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, sasina987@gmail.com

²คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ:

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน 2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน 3. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานจำนวน 320 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test และ One-Way ANOVA ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรอยู่ในระดับน้อยสำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยระดับการศึกษา อายุงาน การทำงาน และสถานภาพมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำหลัก: ปัจจัยด้านการทำงาน, ความเครียด

ABSTRACT:

This research aims to 1. To study personal factors that influence employee stress. 2. To study work-related factors that affect employee stress. 3. To study information about employee stress. A questionnaire was used as a tool to collect data from a sample of 320 employees. Data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested with inferential statistics, including Independent Samples t-test and One-Way ANOVA, at a statistical significance level of 0.05.

The results showed that Employees have opinions about work factors, namely job characteristics, roles in the organization. The organizational environment was at a moderate

level. Human relations in the organization were at a low level. As for the overall employee stress level, it was at the highest level.

The results of the hypothesis test revealed that the personal factors Consisting of education level, work experience, work and status have a statistically significant influence on employee stress at the 0.05 level.

KEYWORDS: Work factors, stress

บทนำ

ภาวะความเครียดกลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับชีวิตคนสมัยใหม่เป็นปฏิกิริยาของร่างกาย และจิตใจที่ตอบสนองต่อสภาวะหรือการกระทำใดๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ส่งผลกระทบต่อ สุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคล ส่วนใหญ่มักส่งผลในทางลบต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้นๆ มนุษย์ทุกคนย่อมมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจมีทั้งประโยชน์และโทษ ความเครียดที่ไม่รุนแรงเป็นสิ่งกระตุ้นให้พัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าแต่ความเครียดที่รุนแรงมาก อาจส่งผลเสียมากกว่าผลดี

ปัจจุบันนี้โลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกองค์กรไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความเป็นปัจจุบันมากที่สุด และที่สำคัญทุกองค์กรจะไม่สามารถขับเคลื่อนไปได้โดยปราศจากบุคคลากร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงจนถึง ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ต่างมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกันทั้งสิ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ภาพสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กร แต่การทำงานร่วมกันของคนจำนวนมากที่มาจากในสถานที่ที่ แตกต่างกันทั้งในด้านครอบครัว ด้านจิตใจความรู้สึก ความรู้ความสามารถ ด้านอายุ และด้านประสบการณ์การทำงาน อาจทำให้เกิดการเอาเปรียบ การกระทบกระทั่งหรือความไม่เข้าใจ กับปัญหาเหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมจะเกิดเป็นความท้อแท้ ความกดดัน และความ เบื่อหน่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียดทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าเพราะเหตุใดปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ของความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการวิจัยครั้งนี้อาจเป็นแนวทางช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงสาเหตุ และระดับความเครียดของพนักงาน เพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขปรับปรุงตลอดจนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพราะทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสิ่งที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

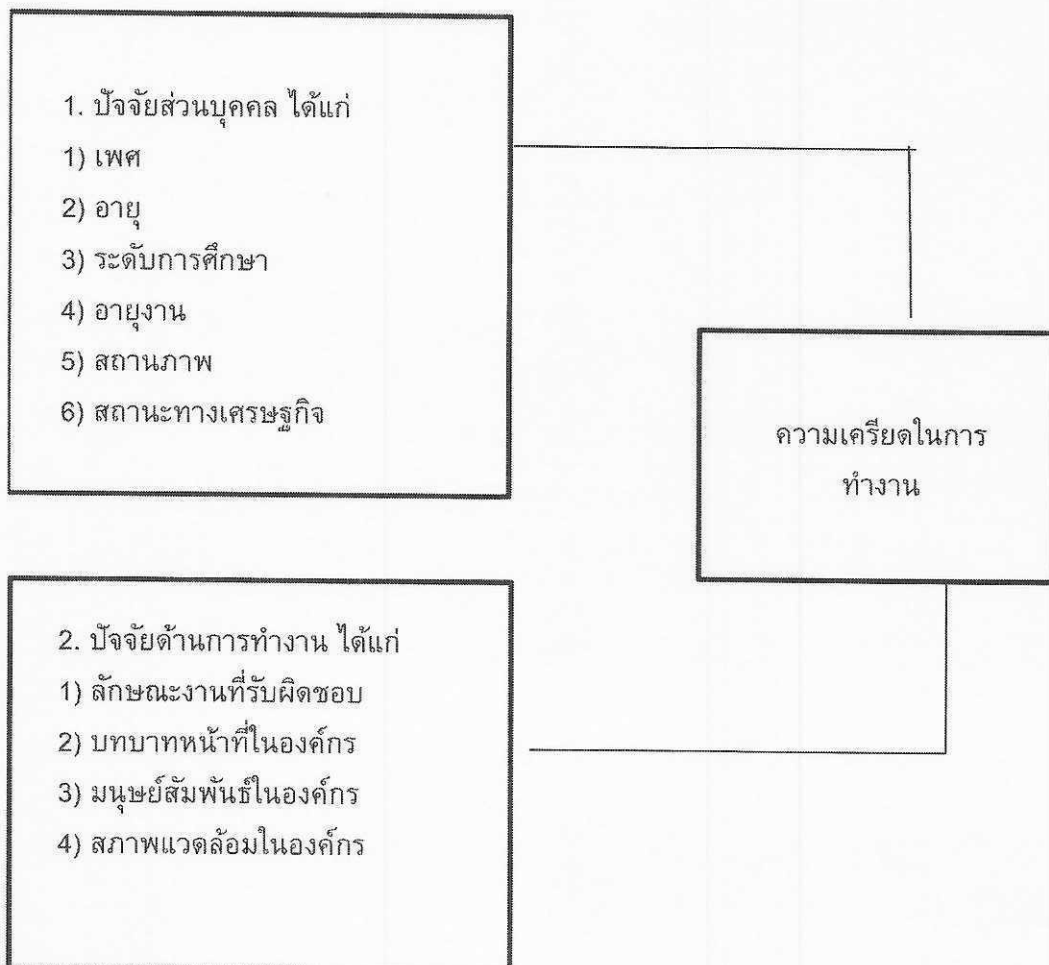
1. คณะผู้วิจัยได้ทราบถึงระดับความเครียดของพนักงาน และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน
2. ทราบถึงปัญหาด้านความเครียดที่ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง
3. จากการศึกษาสามารถนำไปพัฒนาระบบการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์และวางแผนในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ทำให้พนักงานมีคุณภาพจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดของงานวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อ ความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย คือพนักงานจำนวน 1,595 คน จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของ Taro Yamane (1979) ได้บุคคลเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงาน จำนวน 1595 คนที่ทำงานในบริษัท จังหวัดสมุทรปราการ

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มาจากการเลือกตัวอย่าง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Simple Random Sampling) โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามแก่พนักงาน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มาจากการประมาณค่าร้อยละโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งคำนวณได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (ร้อยละ 5)

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

จากเงื่อนไขดังต่อไปนี้ประมาณค่าร้อยละมีความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 (5.0%) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรจะได้จำนวนตัวอย่างที่ควรใช้ดังนี้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{1595}{1 + (1595 \times 0.05^2)}$$

$n = 319.64$ คน

ดังนั้นจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 320 กลุ่มตัวอย่างจึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 (หรือ 5.0%) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาข้อมูลที่ได้ประกอบด้วยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ สถานะทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคำเนิงงาน เดือนธันวาคม 2565 – เดือนเมษายน 2566 ระยะเวลา 3 เดือน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาข้อมูลที่ได้ประกอบด้วยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านการทำงาน

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ สถานะทางเศรษฐกิจ

2.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคำเนินงาน เดือนธันวาคม 2565 – เดือนเมษายน 2566 ระยะเวลา 3 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.2.1 ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ สถานะทางเศรษฐกิจ จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะเป็นคำตอบแบบเลือกตอบ (Check list)

3.2.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงาน

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน เพื่อวัดความเครียดในการทำงาน 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ
2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางระดับคะแนนแบบสอบถาม

ระดับความรู้สึก	จำนวนคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตารางที่ 3.2 ลักษณะการตอบ

จำนวนคะแนน	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
5	5	1
4	4	2
3	3	3
2	2	4
1	1	5

การแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน ผู้ศึกษาคำนวณจากค่าพิสัย (Range) โดยใช้สูตรอัตรา

$$\begin{aligned} \text{ภาคขั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.3 ตารางแปลผลของคะแนนความเครียดในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
ความเครียดในการทำงานในระดับน้อยที่สุด	1.00-1.80
ความเครียดในการทำงานในระดับน้อย	1.81-2.60
ความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง	2.61-3.40
ความเครียดในการทำงานในระดับมาก	3.41-4.20
ความเครียดในการทำงานในระดับมากที่สุด	4.21-5.00

3.2.3 ส่วนที่ 3 ความเครียด

เป็นคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows และทำการวิเคราะห์ตามหลักตรรกศาสตร์เทียบเคียงตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเพื่อให้การวิเคราะห์มีความชัดเจนจึงต้องใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

-หาความถี่ และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ สถานะทางเศรษฐกิจ

-หาค่าความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percent) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในส่วนความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติของพนักงาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

- วิเคราะห์หาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความเครียด โดยใช้ Multiple Linear Regression กำหนดเป็น Stepwise Model ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ สถานะทางเศรษฐกิจ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	148	46.25
หญิง	172	53.75
รวม	320	100.00

ตารางที่ 4.2 แสดงความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	163	50.94
31 - 40 ปี	121	37.81
มากกว่า 40 ปี	36	11.25
รวม	320	100.00

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	194	60.63
ปวช./ปวส.	59	18.44
ปริญญาตรี	67	20.94
รวม	320	100.00

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
---------	------------	--------

ต่ำกว่า 5 ปี	182	56.88
5 – 10 ปี	71	22.19
10 ปีขึ้นไป	67	20.94
รวม	320	100.00

ตารางที่ 4.5 แสดงความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	189	59.06
สมรส	114	35.63
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	17	5.31
รวม	320	100.00

ตารางที่ 4.6 แสดงความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานะทางเศรษฐกิจ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายรับน้อยกว่ารายจ่าย	130	40.62
รายรับเท่ากับรายจ่าย	143	44.69
รายรับมากกว่ารายจ่าย	47	14.69
รวม	320	100.00

สรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ด้านลักษณะงาน โดยรวมแล้วระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะงานโดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานในบริษัทต้องมีความรับผิดชอบในการทำงานที่สูง และงานที่ทำมีความเร่งด่วนซึ่ง 2 ข้อนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับที่มาก เรียงตามลำดับ

ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร โดยรวมแล้วระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรโดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน การแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม หลักเกณฑ์ในการประเมินงานไม่ชัดเจน การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ การเกิดความขัดแย้งกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งทั้งหมดนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร โดยรวมแล้วระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร โดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานในบริษัทมีผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน ซึ่ง 1 ข้อนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร โดยรวมแล้วระดับความรู้สึกพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร โดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานในบริษัทมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะสนับสนุนงานไม่เพียงพอ ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานที่ทำงานสังกัดไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมขณะทำงานไม่เหมาะสม เช่นเสียงดังอากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน บรรยากาศในองค์กรไม่มีมิตรภาพ ซึ่งทั้งหมดนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

ปัจจัยด้านการทำงาน โดยภาพรวมระดับความรู้สึกที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ระดับความรู้สึกพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรกคือด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ รองลงมาคือด้านบทบาทหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยที่กล่าวมานั้นส่งผลต่อความเครียดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรนั้นส่งผลต่อความเครียดน้อยหรือไม่ส่งผลเลย

การวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงาน

ความเครียดของพนักงานโดยภาพรวมระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา โดยเฉลี่ยเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานรู้สึกไม่มีความสุขหรือเศร้าหมอง รองลงมาคือรู้สึกหมดหวังในชีวิต ไม่อยากพบปะผู้คนที่มีความวุ่นวายใจ และรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ ซึ่งทั้ง 5 ข้อนี้มีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความเครียด พบว่า มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพที่แตกต่างกันมีความเครียดต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษา เรื่องปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน มีประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการศึกษาในครั้งนี้ และสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงมีการปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ได้รับการมอบหมายงานจากผู้บริหารและมีโอกาสก้าวหน้าในงานต่าง ๆ เหมือนกัน ดังนั้นในการทำงานร่วมกันภายในองค์กรเพศหญิงและเพศชายจึงมีความเครียดในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรจิรา ภูทองเกษ (2537) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความเครียดไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ ประณิศา ประสงค์จรรยา (2542) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ซึ่งมีลักษณะงานบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในลักษณะเดียวกัน ทำให้การเผชิญปัญหาไม่มีความแตกต่างกันรวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทำให้พนักงานมีการเรียนรู้สามารถปรับเข้ากับงานในองค์กรได้ มีระบบความคิดที่ต้องการเรียนรู้และแก้ปัญหาให้ได้ รวมถึงศึกษาจากวัฒนธรรมองค์การในการแก้ปัญหา พนักงานที่มีอายุต่างกันจึงมีความเครียดไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทา พงษ์ศิริ (2541) ได้ศึกษา ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณพบว่าอายุไม่ทำให้ความเครียดในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาที่มีความเครียดมากกว่า พนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช./ปวส.และปริญญาตรีซึ่งพนักงานที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาส่วนใหญ่งานทำงานในส่วนปฏิบัติการ ที่มีปริมาณงานที่มาก ต้องใช้เวลาที่จำกัด และต้องเสี่ยงกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สอดคล้องกับ เฮเลน โดรี (2536) ที่กล่าวว่าพนักงานที่มีปริมาณที่มาก ระยะเวลาที่จำกัด สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเสี่ยงต่อสุขภาพร่างกาย เช่น เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ล้าสมัย สถานที่แออัด อุดมภูมิที่สูงหรือต่ำเกินไป เสียงที่ดังรบกวน เป็นต้น

4. พนักงานที่มีอายุงานในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ขึ้นไป เพราะพนักงานที่ทำงาน มาระยะเวลาส่วนใหญ่งานมีอายุที่มาก จะมีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย สอดคล้องกับ Cooper et al. (2001) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มี ประสบการณ์ในการทำงานมาก เมื่อต้องเผชิญกับความกดดันในการทำงานจะสามารถรับมือกับ สถานการณ์กดดันต่าง ๆ ได้ดีกว่า หรือเมื่อมีปัญหาที่ต้องแก้ไขก็จะสามารถนำเอา ประสบการณ์ใน การทำงานที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าจึงส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานน้อยกว่า

5. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่โสดมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่สมรส เพราะพนักงานที่โสดมีเวลาเต็มที่ทุ่มเทให้กับงานที่ทำอย่างสุดความสามารถ เกิดความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน และถูกคาดหวังจากบุคคลรอบข้างทำให้เกิดความกดดันกับตัวเอง สอดคล้องกับ Cooper et al. (2001) ที่กล่าวว่า พนักงานที่ถูกคาดหวังให้มีความทะเยอทะยานมีเป้าหมายในการทำงาน มีความมุ่งมั่นและมุ่งมั่นงานเป็นหลัก นั้นสามารถทำให้พนักงานนั้นเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้

6. พนักงานที่มีสถานทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานทุกคนรับรู้ระดับเงินเดือนของตนเองตามฐานเงินเดือนที่สถาบันได้กำหนดไว้อยู่แล้ว และทุกคนยอมรับว่าตนเองได้รับเงินเดือนในแต่ละเดือนเป็นจำนวนเท่าใดจึงสามารถคำนวณรายจ่ายของตนเองได้อย่างพอเพียงกับเงินเดือน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย พลอยล้อมแสง (2540) ที่

ศึกษาระดับความเครียดและภาวะซึมเศร้าของคนไทยที่อยู่ในเขตสาธารณสุข 10 พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ศึกษาปัจจัยด้านการทำงาน ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องจากสภาพงานในอุตสาหกรรมคือ งานที่มีความเสี่ยงงานที่มีอันตรายเป็นงานที่ต้องใช้กำลังเสียเป็นส่วนใหญ่ งานที่มีลักษณะเฉพาะต้องอาศัยความสามารถและความเข้าใจความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับ ชวัลญา ชิวะพลฤกษ์ (2547) ที่ ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน ฝ่ายสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ในข้อที่ว่าปัจจัยในการทำงานมีความเครียดคือลักษณะของงานที่ปฏิบัติและการมุ่งเน้นอารมณ์มีผลกับความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องจากองค์กรมีความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงมีข้อมูลระบุเกี่ยวกับตัวงานไว้อย่างชัดเจน จึงไม่ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า บทบาทและหน้าที่ในองค์กรไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่

ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร มีความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรนั้นมีปัญหา ทั้งจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้บรรยากาศในการทำงานเกิดความขัดแย้งขาดการไว้วางใจซึ่งกันซึ่งสอดคล้องกับดิษฐาลัย ศิริไพล์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกับความเครียดของข้าราชการครูอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครเขตยานนาวาในข้อที่ว่าสัมพันธ์ภาพในการทำงานมีผลกับระดับความเครียดในการทำงานของครูอาจารย์

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องจากการบรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นตัวบอกให้รู้ว่าลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นไปในเชิงบวก มีการบริหารและการจัดการภายในองค์กรที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศภายในองค์กรมีมิตรภาพ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมทั้งด้านเครื่องจักรที่เพียงพอ ระดับเสียงอุณหภูมิกลิ่น และมีมาตรฐานด้านความปลอดภัย ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารงานที่ดี ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีขึ้นภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายบริหารที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง ของกรมชลประทาน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร รูปแบบการบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากวิจัยครั้งนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการพบว่า พนักงานมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นบริษัทอาจทำการปรับปรุงกระบวนการจัดการองค์กรเพื่อให้พนักงานไม่มีความเครียดหลงเหลืออยู่และมีความสุขกับการทำงานมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้จำแนกข้อเสนอแนะ เป็นรายด้านได้ดังนี้

5.3.1 ด้านลักษณะงาน องค์กรอาจจะต้องทำการวิเคราะห์งานและการประเมินใหม่เพื่อจัด กลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน เพื่อให้สามารถมอบหมายงานให้ เหมาะสมกับความสามารถ ศักยภาพของพนักงานนอกจากนี้ยังควรปรับปรุงเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร เช่น มีการจัดทำแผนผังกระบวนการ รวมทั้งมีการประเมินศักยภาพของพนักงานเพื่อจัดการฝึกอบรมทักษะความรู้ที่จำเป็นในงานตามความเหมาะสม

5.3.2 ด้านบทบาทหน้าที่ของตนเองในองค์กร ต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ในการ ดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน โดยอาจเขียนเป็นคำบรรยายลักษณะงานซึ่งจะทำให้ขอบเขตของ การทำงานของแต่ละหน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่อำนาจการตัดสินใจของพนักงานแต่ละคน ชัดเจนยิ่งขึ้น

5.3.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ควรมีการจัดกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์โดยให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกันระหว่างแผนกและระหว่างพนักงานกับผู้บริหารซึ่งจะเป็นการสานสัมพันธ์ป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร

5.3.4 ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ในการทำงานองค์กรควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เช่น การวางตำแหน่งเครื่องจักรให้เหมาะสมกับขั้นตอนการทำงาน อากาศถ่ายเท สะดวก แสงสว่างในการทำงานที่เพียงพอ และคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานในการทำงานนอกจากนี้ผู้บริหารควรมีการสื่อสารถึงนโยบายกลยุทธ์ขององค์กรไปยังพนักงานอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะจากวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.4.1 ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานของ เช่น การ ทำงานเป็นกะ การทำงานล่วงเวลา และแนวทางการป้องกันและแก้ไข เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางหรือ ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- [1] กิ่งกาญจน์ ไทยขวัญ, (2563), ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความเครียดและวิธีการจัดการความเครียดของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีในสถานการณ์โควิด-19 คณะวิทยากรจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.
- [2] เจริญ ศรีศคลักษณ์, สมศักดิ์ อัสวศิริวรรณ, วรพันธ์ คงศิวะพิสิฐ, ทศนันท์ อาสาสุขและเวรา

- วัน ทับพลี. (2564). ความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการ
ตำรวจจราจร. *Jourmat of Roi Kensarn Academi*. 6(5),155-167
- [3] ชวัลญา ชีวะพุกษ์. (2547). ปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อ
ความเครียดของพนักงาน ฝ่ายสินเชื่อบริษัทธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ
- [4] สุวรรณี รูปหล่อ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม
จังหวัดระยอง บทความ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าพระนครเหนือ.
- [5] อติษฐสัย ศิริโปล์. (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกับความเครียดของข้าราชการครูอาจารย์ใน
สถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- [6] สิรินทรา ธรรมพิทักษ์. (2547) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับ
บัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- [6] เอมวิกา พนรัตน์ และศิวฤทธิ์ สุนทรเสถียร. (2564). ระดับความเครียดในองค์กรที่มีผลกับการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดกาญจนบุรี. การ
ประชุมนำเสนอ ผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ. ครั้งที่ 16. 1572-1583.