

ความเครียดในการทำงาน
ของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
Work Stress
Of Employee of the Thailand Post Company Limited

วาทีนี บุตรศรีภูเภา
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Wathinee Butsriphuphao
Email: wanee.tpost@gmail.com
Master of Business Administration, Accounting
Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 2) เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 395 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ Independent samples t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานต้นสังกัด และอายุงาน ที่ต่างกันทำให้ความเครียดในการทำงานต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพสมรส ที่ต่างกันทำให้ความเครียดในการทำงานไม่ต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน และปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน

คำสำคัญ: ความเครียด, ความเครียดในการทำงาน

Abstract

The objective of this study was 1) to study the work stress of employee of the Thailand Post Company Limited. 2) To study the work stress of employee of the Thailand Post Company Limited by individual factors. 3) To study the factors at work that influenced the work stress of employee of the Thailand Post Company Limited.

The sample of the study consisted of 395 people of employee of the Thailand Post Company Limited. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data were analyzed using descriptive statistics which comprised Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation, as well as inferential statistics which included Independent Sample t-test, One-Way ANOVA, in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Linear Regression Statistics.

The results of hypothesis testing, it was found that the employees of the Thailand Post Company Limited which had individual factors consisting of gender, age, income per month, division and work experience were different, making the work stress of the employee. And the employees had individual factors consisting of level of education and status were different making the work stress of the employee no different. For work factors working found that the work types, relationship with people in the organization and progress in career had influence on the work stress of employees, and work factors working found that the work progress and salary and compensation had not influence on the work stress of employees.

Keywords: Stress, Work Stress

บทนำ

ในปัจจุบันการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เพราะงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิต การมีงานทำช่วยให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต งานเป็นแหล่งที่มาของรายได้ เป็นตัวกำหนดสถานภาพและตำแหน่งทางสังคม ลักษณะของงานถือเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดคุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตของการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำงาน ดังนั้น สถานที่ทำงานจึงต้องมีความเหมาะสม ก่อให้เกิดการทำงานที่มีความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร แต่ในความเป็นจริงแล้วจะปฏิเสธเลยไม่ได้ว่า การทำงานเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด เป็นสภาวะที่คนทำงานทุกคนต้องเผชิญอย่าหลีกเลี่ยงไม่ได้ และอาจส่งผลให้คนเรามีความเครียดทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลกระทบไปยังสุขภาพของตัวบุคคล มีสุขภาพกายหรือสุขภาพจิตใจที่เป็นปัญหาในชีวิตประจำวันและเป็นอุปสรรคต่อการทำงานอีกด้วย จากผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ผลสำรวจทั่วประเทศ มีผู้ที่ทำงานทำ 38.41 ล้านคน ในจำนวนนี้ร้อยละ 70 ทำงานนอกภาคเกษตรกรรม และเป็นกลุ่มที่เสี่ยงเกิดความเครียดได้สูงกว่าวัยอื่น เนื่องจากมีหน้าที่ความรับผิดชอบรอบคอบ การงาน และเศรษฐกิจ โดยเฉพาะกลุ่มที่น่าเป็นห่วงคือ ผู้ที่ใช้เวลาทำงานมากกว่า 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งจากผลสำรวจครั้งนี้พบว่า มีมากกว่า 6.82 ล้านคน เป็นกลุ่มที่เสี่ยงเกิดความเครียดได้ง่าย อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานและสุขภาพ หากไม่รู้วิธีจัดการความเครียดที่ถูกต้อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) จึงเห็นได้ว่าความเครียดเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจเมื่อเกิดขึ้นมาแล้ว จะส่งผลให้ความสมดุลของร่างกายและจิตใจเปลี่ยนไปมีผลต่อความรู้สึกนึกคิด และการกระทำมีผลต่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรได้

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการแก่ประชาชนในการรับฝากส่งสิ่งของและบริการทางการเงินอื่น ๆ เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศไทย มีพนักงานจำนวน 31,338 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ 29 กุมภาพันธ์ 2563) ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ใช้บุคลากรเป็นจำนวนมากในการปฏิบัติงาน ซึ่งการทำงานมีหลากหลายหน้าที่ความรับผิดชอบ มีเครือข่ายบริการครอบคลุมทั่วประเทศ จากปัจจัยด้านการทำงานอาจเป็นเหตุนำมาซึ่งความเครียดในการทำงานของพนักงานได้

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดของพนักงาน และเป็นนำไปเป็นแนวทางในการจัดการกับความเครียดให้แก่พนักงานของบริษัท

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 31,338 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ 29 กุมภาพันธ์ 2563)
2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง
ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ที่มีการกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ในระดับร้อยละ 5 หรือคิดเป็น 0.05 ซึ่งผลจากการคำนวณนั้น ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการศึกษาที่จำนวน 395 ตัวอย่าง
3. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
4. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่
 - 4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านหน่วยงานต้นสังกัด ด้านอายุงาน
 - 4.1.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
 - 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม 2563-เมษายน 2563 รวมระยะเวลา 2 เดือน

สมมติฐานในการวิจัย

เพื่อใช้ในการทดสอบผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยมีรายละเอียดการตั้งสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพสมรส ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านหน่วยงานต้นสังกัด ด้านอายุงาน ต่างกันทำให้ความเครียดในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. เพื่อทราบถึงความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
4. เพื่อประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ เมื่อทราบถึงปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน เป็นข้อมูลให้ฝ่ายพัฒนาบุคลากรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นำไปเป็นแนวทางในการจัดการ

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากบทความ เอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งที่มา เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและการวิเคราะห์ผลศึกษา ซึ่งสามารถจำแนกเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียด (stress) หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะที่คร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป ซึ่งมีรากศัพท์มาจาก ภาษาละตินว่า “stringers” แปลว่า “ความขมึงเกลียว” (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

กรมสุขภาพจิต (2541) ให้ความหมายว่า “ความเครียด” เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิดและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกโดยรับรู้ว่าเป็นความกดดัน บีบคั้นคุกคาม หากสามารถปรับตัวและจัดการต่อสิ่งนั้นได้เป็นการสร้างเสริมความแข็งแรงของร่างกายและจิตใจ หากไม่สามารถปรับตัวไม่ได้ก็จะเกิดความเครียดทำให้เสียสมดุลในการดำรงชีวิตได้

ความเครียดจากการทำงาน เป็นอาการที่เกิดจากการทำงานที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ ทางร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะลักษณะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากรและความต้องการของงาน

Cooper and Marshall (1976, อ้างถึงใน วีระชัย ชูประจิตต์, 2560) ความเครียดเป็นปฏิกิริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสิ่งแวดล้อมได้ หรือบุคคลอาจเกิดความเครียดเนื่องจากประสบพบเจอกับสิ่งแวดล้อมในเชิงลบ หรืองานที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

2. แนวคิดและทฤษฎีด้านปัจจัยส่วนบุคคล

วชิวัชร งามละม่อม (2558, อ้างถึงใน ปิยพัทธ์ ประสาทเสรี, 2560) กล่าวว่าไว้ว่า ลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคลถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างที่เกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละคนจากอดีตถึงปัจจุบันที่มีความแตกต่างและหลากหลาย สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่ต่างหากกัน มีการตัดสินใจที่ต่างกันสาเหตุจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง

3. แนวคิดและทฤษฎีด้านปัจจัยการทำงาน

ปวีณา เกษเดช (2553) ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ตัวงาน บทบาทหน้าที่ของคนในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะของการทำงานในองค์กร ตลอดจนเป็นเงื่อนไขที่ควบคุมการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้วย

Brown and Moberg (1980: 170-172, อ้างถึงใน ปวีณา เกษเดช, 2553) กล่าวว่า ปัจจัยในการทำงานประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน และปริมาณงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน ได้แก่ บทบาทที่คลุมเครือ และบทบาทที่ขัดแย้ง ความรับผิดชอบในงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในงาน
4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยและก้าวหน้าในงาน
5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ อีสุภะภาพของแต่ละบุคคลในการทำงาน
6. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น เปลี่ยนหน้าที่ เปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน เปลี่ยนเทคโนโลยีในการทำงาน
7. ระบบรางวัลการประเมินผลงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนันท์ พะละหงษ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร จากการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด และการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าระดับอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ต่างกันมีความเครียดในการทำงานและปรากฏอาการทางด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ปัทมา คุณะเพิ่มศิริ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่า เพศที่ต่างหากกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามด้านอายุ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างหากกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงาน

แตกต่างกัน และการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงาน

ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จากการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในภาพรวมของพนักงานในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลไม่เป็นความเครียดในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยความเครียดที่แบ่งออกเป็นด้าน ๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญ

วชิระ เพ็ชรธรรม (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทย จากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปกติปานกลาง มีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดต้องใช้ทักษะและองค์ความรู้มาปรับใช้กับสถานที่ทำงานที่เป็นสถานที่ค่อนข้างเสี่ยงกับผลกระทบจากธรรมชาติ ได้อย่างเหมาะสม

จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความเครียดในระดับน้อย และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติการในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ อายุงาน ที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดที่ต่างกัน ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยความเครียดภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านลักษณะงาน ผลของการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศและระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านคุณภาพที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และตำแหน่งของพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ฐาปณี วังกานนท์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จากการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานะภาพมีอิทธิพลต่อความเครียด มีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนของเพศ อายุ และสถานะการเงินที่ต่างกันมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ส่วนด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับระดับความเครียดของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เจษฎา คูงามมาก (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ จากการวิจัยพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำถึงปานกลาง ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส

สถานภาพในงาน ประเภทมหาวิทยาลัย กลุ่มตำแหน่งงานทางวิชาการ อายุงาน และจำนวนชั่วโมงการสอน ต่อสัปดาห์ พบว่า ไม่มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-experimental design) โดยการวิจัยมีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปแบบธรรมชาติ ไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (cross sectional study) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท ไพรซ์นีย์ไทย จำกัด ซึ่งมีจำนวน 31,338 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ 29 กุมภาพันธ์ 2563) โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประเภทสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยนี้ได้คิดสูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) จากการประมาณค่าร้อยละ โดยต้องการให้เกิดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ผลการคำนวณต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 395 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัย ใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูล เพื่อวิเคราะห์สถิติตอบข้อสมมติฐานของการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพรซ์นีย์ไทย จำกัด ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร ความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวนทั้งหมด 34 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงาน มีข้อคำถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามอภิปรายความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics)

1.1 ใช้ค่าร้อยละและความถี่ ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่มได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพสมรส ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านหน่วยงานต้นสังกัด และด้านอายุงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่ระดับการวัดเชิงปริมาณ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านการงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพรซ์นีย์ไทย จำกัด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพรซ์นีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพรซ์นีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพสมรส ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านหน่วยงานต้นสังกัดและด้านอายุงาน โดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว ในการวิเคราะห์ข้อมูลหากพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 40-49 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท หน่วยงานต้นสังกัดสายงาน ป. อายุงาน 20 ปี ขึ้นไปและสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดโดยภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

2.1 ลักษณะกลุ่มพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานต้นสังกัด และอายุงานต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานต่างกัน

2.2 ลักษณะกลุ่มพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน

3.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยสรุปผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกกดดันในการทำงานจนทำให้เกิดความเครียด และรู้สึกว่าการเครียดส่วนใหญ่เกิดจากตนเองและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประสบ จนเกิดความวิตกกังวล หงุดหงิด ไม่มีสมาธิทำงานโดยความเครียดในระดับนี้จะไม่ก่ออันตรายและไม่แสดงออกว่ามีความเครียดอย่างชัดเจน สามารถปรับตัวกลับสู่ภาวะปกติได้เองซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gallagher (1979, อ้างถึงใน อุทุมพร เมืองนา, 2555) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดจากสิ่งคุกคามต่อร่างกาย ซึ่งเหล่านี้ อาจเกิดจากตัวเองและเกิดจากสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัจจัยในการดำเนินชีวิต และความเครียดที่เกิดจากสิ่งรบกวนหรือคุกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดซึ่งเกิดจากตัวของบุคคลเอง และเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้สถานการณ์รอบตัวมีความตึงเครียดต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ เพ็ชรธรรม (2559) กล่าวว่า การจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดต้องใช้ทักษะและองค์ความรู้ปรับใช้กับสถานที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ (2559) กล่าวว่า ความเครียดระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า พนักงานเริ่มเกิดความเบื่อหน่ายและขาดความสนใจในงาน จนอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ผลการศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพสมรส ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านหน่วยงานต้นสังกัด และด้านอายุงาน สรุปได้ดังนี้

2.1 ลักษณะประชากรของกลุ่มพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีเพศที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน เนื่องจากชายหญิงมีความแตกต่างกันทางสรีระ ความถนัด จิตใจและอารมณ์ซึ่งเพศที่แตกต่างกันจะเป็นตัวกำหนดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548, อ้างถึงใน ปุณณวิช แก้วล้อม, 2560) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของคุณสมบัติว่า ความแตกต่างของเพศมีความแตกต่างกันแต่ไม่มากนักมีความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงานได้เช่นกัน การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และในทางจิตวิทยาศึกษากล่าวไว้ว่า เพศหญิงจะแสดงออกถึงลักษณะคล้ายตามได้ง่ายกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายนั้นจะมีมุมมองในการปฏิบัติงาน และมีความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) กล่าวว่า พนักงานมีเพศต่างกันทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายโทรศัพท์มือถือครบวงจรจึงจำเป็นต้องใช้พนักงานที่มีความชำนาญเฉพาะทางเพศชายมากกว่าเพศหญิง

2.2 ลักษณะประชากรของกลุ่มพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีอายุที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งอายุที่แตกต่างกันจะเป็นตัวกำหนดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548) กล่าวว่า อายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่าง ๆ ที่ชี้ให้เห็นอารมณ์ที่แตกต่างกัน เนื่องจากกระบวนการคิดและตัดสินใจที่ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ของช่วงวัยที่มีผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุ คนอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่า ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ เพ็ชรธรรม (2559) กล่าวว่า อายุที่ต่างกันมีระดับความเครียดต่างกัน โดยพนักงานที่มีความเครียดสูงจะมีอายุในช่วงวัยใกล้เกษียณอายุ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) กล่าวว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 44-54 ปี มีประสบการณ์ทำงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วจะมีทักษะและความรอบคอบเป็นที่ไว้วางใจของบริษัท ส่งผลให้มีความรู้สึกว่าตนสำคัญต่อบริษัท ทำให้งานมีประสิทธิภาพดีกว่าช่วงอายุอื่น เมื่อได้รับความไว้วางใจในงานมากก็จะเกิดความเครียดได้ โดยไม่รู้ตัว จึงเห็นได้ว่าความต่างของอายุมีผลต่องาน

2.3 ลักษณะประชากรของกลุ่มพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่ไม่ต่างกัน ซึ่งระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียด เนื่องจากนโยบายบริษัทในการมอบหมายงานตามความสามารถของพนักงานตามหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในงานแต่ละประเภท ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันท์ พะละหงษ์ (2560) กล่าวว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานและปรากฏอาการทางด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ เพราะความเครียดที่แสดงออกทางด้านร่างกายและพฤติกรรมนั้น ได้ออกมาจากความเครียดสะสมที่มีอยู่ในร่างกายเมื่อได้รับการตอบสนองไม่เพียงพออาจเกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและพฤติกรรมได้ จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีโดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้าง ทำให้มีระดับความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ซึ่งพนักงานจ้าง มีการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อสัญญาปีต่อปี เป็นเหตุผลให้พนักงานจ้างมีความรู้สึกไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน

2.4 ลักษณะประชากรของกลุ่มพนักงาน บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานของ บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่ไม่ต่างกัน ซึ่งสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่ได้เป็นตัวกำหนดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) กล่าวว่า สถานภาพสมรสไม่ได้เป็นตัวกำหนดหน้าที่การทำงาน เนื่องจากนโยบายบริษัทในการมอบหมายงานตามความสามารถของพนักงาน ตามหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในงานแต่ละประเภท ไม่ได้กำหนดจากสถานภาพแต่อย่างใด แต่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Griffith, Homand Gaertner (2000, อ้างถึงใน ปุณณวิช แก้วล้อม, 2560) กล่าวว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะมีอัตราการขาดงานและอัตราการลาออกจากงาน น้อยกว่าพนักงาน ที่มีสถานภาพโสด อีกทั้งยังคงมีความพึงพอใจและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่สูงกว่าเดิม และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญธรณ์ ทองแก้ว (2559) ซึ่งจากการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า อายุ สภาพสมรสแล้ว ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ย ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการทำงาน

2.5 ลักษณะประชากรของกลุ่มพนักงาน บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานของ บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะเป็นตัวกำหนดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ เพ็ชรธรรม (2559) กล่าวว่า ผู้มีรายได้ต่อเดือนมากและมีระดับตำแหน่งงานสูงจะมีระดับความเครียดมากกว่าผู้มีรายได้ ต่อเดือนน้อย อาจเป็นเพราะหน้าที่ความรับผิดชอบงานมากขึ้นจึงมีความเครียดมากขึ้นเช่นกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) กล่าวว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 19,500-29,999 บาท จะมี ประสิทธิภาพในการทำงานในด้านปริมาณมากที่สุด หากมีรายได้สูงจะเกิดความพอใจในงานและสามารถ ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย

2.6 ลักษณะประชากรของกลุ่มพนักงาน บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ที่มีหน่วยงานต้นสังกัด ต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานของ บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด มีหน่วยงานต้นสังกัดที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งหน่วยงานต้นสังกัด ที่แตกต่างกันจะเป็นตัวกำหนดความเครียดในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ ปัทมา คุณะเพิ่มศิริ (2560) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านแผนกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ย่อมแสดงถึงความรู้สึกรักใคร่และอุดมการณ์ของคณนั้น และไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) กล่าวว่า ส่วนงานที่แตกต่างกันมีการความรู้สึกรักใคร่โดยรวมไม่ต่างกันเนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในแต่ละส่วนที่ได้รับมอบหมายมีความต่างกัน แบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจนจึงไม่ทำให้พนักงานมีความเครียด มากนัก

2.7 ลักษณะประชากรของกลุ่มพนักงาน บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ที่มีอายุงานต่างกัน ทำให้ ความเครียดในการทำงานโดยรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานของ บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด มีอายุงานที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งอายุงานที่แตกต่างกันจะเป็นตัวกำหนด ความเครียด ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) กล่าวว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย พบว่า มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งคนกลุ่มนี้จะมีอายุที่มากกว่า มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่าสามารถเผชิญความกดดันและรับมือกับปัญหา ได้ดีกว่าผู้มีประสบการณ์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Cooper et. al (2001) กล่าวว่า พนักงานที่มี ประสบการณ์ทำงานมาก เมื่อต้องเผชิญกับความกดดันในการทำงานต่าง ๆ จะสามารถนำเอาประสบการณ์

ในการทำงานที่ผ่านมามาใช้แก้ไขปัญหาได้ดีกว่า จึงส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย

3. ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ความสำคัญกับด้านลักษณะงาน เกี่ยวกับความปลอดภัยของสุขภาพขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cartwright and Cooper (1997, อ้างถึงใน เจษฎา คุงามมาก, 2555) กล่าวว่า ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากลักษณะของงาน เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดสภาพแวดล้อมเกิดขึ้นสามารถบอกได้ถึงสภาพของงานนั้น ว่ามีลักษณะของงานอย่างไร สภาพการทำงานที่เลวร้าย บ่งบอกได้ว่าเป็นงานลักษณะอุตสาหกรรม งานกลางแจ้งมีความเสี่ยงต่ออันตราย หากทำงานในสภาวะที่มีเสียงดังเกินไป แสงสว่างไม่เพียงพอ อุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม สิ่งที่เกิดขึ้นเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ เพ็ชรธรรม (2559) กล่าวว่า ลักษณะงานที่มีปริมาณงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ความเสี่ยงในพื้นที่การทำงาน อุณหภูมิ เสียงดังรบกวนการทำงานมีผลให้เกิดความเครียดเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) กล่าวว่า ลักษณะงานของบริษัทเป็นงานที่มีความเสี่ยงเป็นงานใช้กำลังเป็นส่วนใหญ่ งานที่มีลักษณะเฉพาะต้องใช้ความสามารถและความเข้าใจย่อมมีความกดดันและต้องการความรับผิดชอบสูงส่งผลเสียกับสุขภาพ

3.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ความสำคัญกับด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กรเกี่ยวกับความขัดแย้งของคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพในการสั่งการหรือมอบหมายงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความเข้าใจในงานได้ ทำให้การทำงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันแต่มีการดำเนินการไปตามหน้าที่เท่านั้น จึงไม่เป็นสาเหตุให้พนักงานมีความเครียดในด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Brown and Moberg (1980, อ้างถึงใน สิทธิชัย โตสกุล, 2552) กล่าวว่า บทบาทที่ขัดแย้ง เป็นบทบาทของแต่ละคน ที่องค์กรกำหนดอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำจากกลุ่มคน 2 กลุ่ม ที่องค์กรคาดหวังให้ทำงานแบบเดียวกัน ซึ่งแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ผู้ที่รู้สึกขัดแย้ง คือ ผู้บริหารหรือผู้ควบคุมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยพัทธ์ ประสาทเสรี (2560) กล่าวว่า บทบาทในองค์กรประกอบไปด้วย ความคลุมเครือของงาน คือ ไม่ทราบว่าการงานของตนมีประสิทธิภาพแค่ไหน ไม่ทราบว่าตนมีบทบาทอย่างไรในองค์กร ไม่ทราบว่ารางวัลของการงานมีอะไรบ้างแม้ว่าจะทำงานดีเพียงใดก็ตามหา ไม่ทราบขอบเขตงานของตนเองและความรับผิดชอบในงาน เช่น การกำหนดงบประมาณ การใช้เวลากับเพื่อนร่วมงาน การแก้ปัญหาและตัดสินใจที่ยากลำบาก

3.3 ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ความสำคัญกับด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับบรรยากาศในที่ทำงานระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างกันกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความขัดแย้งในการทำงานระหว่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วชิระ เพ็ชรธรรม (2559) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานพบว่า ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสั่งงานจากหัวหน้ามีหลายระดับ ทำให้การปฏิบัติงานมีความสับสน ส่วนความสัมพันธ์กับบุคคล ในองค์กร มีการแข่งขันเปรียบเทียบการทำงานทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งและแบ่งฝ่ายกัน เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยหนึ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่ว่าจะเป็น

เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือแม้กระทั่งผู้ใต้บังคับบัญชา หากมีความขัดแย้งกัน ขาดความเชื่อใจ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากอีกฝ่ายย่อมเกิดความเครียดทางใจเกิดขึ้นทันที

3.4 ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ความสำคัญกับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) กล่าวว่า ถ้าพนักงานมีความเครียดในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานจะลดลงงานที่ได้จะมีคุณภาพต่ำ ด้านความพอใจในงานก็ต่ำลงรวมถึงด้านปริมาณงานที่ส่งผลกระทบเช่นกันและสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภาพวีรวงศ์ (2556) กล่าวว่า ความสำเร็จแล้วความก้าวหน้าในอาชีพหากพนักงานไม่ได้การประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม ไม่ได้รับโอกาสที่ดีจากผู้บังคับบัญชาอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายามจนกลายเป็นสาเหตุของความเครียดจากการทำงาน

3.5 ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ความสำคัญกับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เกี่ยวกับความเพียงพอของรายได้ในการดำรงชีพ การรับเงินเดือนและค่าจ้างอย่างเป็นธรรม ซึ่งในทางปฏิบัติสำหรับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัทได้จัดให้กับพนักงานนั้น บริษัทดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลัง และกรมบัญชีกลาง ได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนในด้านปริมาณงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญธรณ์ ทองแก้ว (2559) กล่าวว่า ความเพียงพอของรายได้เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์แนวทางสำหรับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานต้นสังกัด และอายุงาน ที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการทำงานต่างกัน ดังนั้น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงควรให้ความสนใจกับพนักงานกลุ่มเป้าหมาย เพราะเนื่องจากลักษณะของกลุ่มพนักงานที่แตกต่างกันไป ตามปัจจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาไปแล้วนั้นก็มีผลทำให้ความเครียดในการทำงานต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการทำงาน

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านลักษณะงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน บริษัทควรให้ความสำคัญรายละเอียดของงานแต่ละประเภทที่ส่งผลให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพของพนักงานได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมงานที่เสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพความจัดเครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปรับปรุงแก้ไข จะช่วยให้บริษัทลดต้นทุนในหมวดสวัสดิการพนักงานได้อีกทางหนึ่งพิจารณาความสามารถของแต่ละบุคคลให้เหมาะสมกับงานเพื่อให้ได้ประสิทธิผลของงานที่ออกมาอย่างมี

ประสิทธิภาพ เก็บสถิติงานเพื่อวิเคราะห์อัตราค่าจ้างอย่างสม่ำเสมอและเป็นการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีผลในทิศทางตรงกันข้ามต่อความเครียดในการทำงาน บริษัทควรให้ความสำคัญกับความชัดเจนในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในการมอบหมายหน้าที่ หรือสั่งการต่าง ๆ ให้มีความเข้าใจตรงกันไม่เกิดความขัดแย้งของคำสั่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ ควรมีการทบทวนรายละเอียดและวัตถุประสงค์ทิศทางการทำงานอยู่เสมอให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนอย่างชัดเจน มีการจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรการสื่อสาร เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานในหน่วยงาน ให้มีความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ให้มีความรู้เพิ่มเติมและสามารถนำมาใช้ในงานได้

2.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลในองค์กร

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคล ในองค์กรมีผลต่อความเครียดในการทำงาน บริษัทควรให้ความสำคัญกับเรื่องสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ในการประเมินผลงานการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม จัดการฝึกอบรมการประเมินผลงาน เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามผลงานที่วางเป้าหมายไว้ อบรมพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ด้วยความเป็นธรรมเพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา ในส่วนของสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ควรเพิ่มกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์และความสามัคคีซึ่งส่งผลต่อการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผ่อนคลายเป็นกันเองให้มากขึ้น

2.4 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน บริษัทควรให้ความสำคัญการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีการทบทวนข้อกำหนดตัวชี้วัดผลงานและสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำทุกปี ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ประเมินเป็นอย่างดี ต้องประเมินผลงานด้วยความเที่ยงตรงและยุติธรรม เพราะผลการประเมินนั้นเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาเลื่อนขั้นให้แกพนักงาน

2.5 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีผลในทิศทางตรงกันข้ามต่อความเครียดในการทำงาน บริษัทควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน เพื่อประเมินความสมดุลของปริมาณงานของแต่ละหน้าที่ ไม่ให้ทำงานหนักจนเกินไป จนเกิดปัญหากับสุขภาพของพนักงานได้ หากพนักงานเกิดเจ็บป่วยจะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าสวัสดิการพนักงานเพิ่มขึ้น และค่าใช้จ่ายบางส่วนนั้น อาจเป็นภาระให้แกพนักงานที่ต้องจ่ายค่าเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่สามารถเบิกชดเชยได้ ส่งผลให้เกิดความไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบเอง เพราะบริษัทเป็นรัฐวิสาหกิจที่ถือปฏิบัติวิธีการเบิกจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการภายใต้ระเบียบของกระทรวงการคลังและกรมบัญชีกลาง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทั้งองค์กร ซึ่งกลุ่มประชากรเป้าหมายมีอยู่ทั่วประเทศ ถือได้ว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่กว้างเกินไป ดังนั้น หากจะทำการศึกษาอีกควรใช้กลุ่มตัวอย่างที่แคบลงมา เช่น การระบุพื้นที่ปฏิบัติงานเฉพาะพื้นที่ เพื่อจะได้มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานที่ใกล้เคียงกัน

2. งานวิจัยนี้ได้ศึกษาตัวแปรอิสระในด้านการทำงานเป็นหลัก ควรศึกษาตัวแปรอื่น มีผลต่อความเครียด เช่น ปัจจัยด้านการจัดการความเครียด เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางเสนอแนะต่อองค์กร

3. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงความเครียดในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลวิจัยทำให้ทราบว่าพนักงานมีภาวะความเครียดอยู่ในระดับหนึ่ง ซึ่งพบว่า ด้านลักษณะงานและด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงานมีผลทำให้เกิดความเครียด หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขและบริหารจัดการ อาจส่งผลต่อความเครียดของพนักงานมากยิ่งขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2541). *คู่มือการดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- _____. (2548). *คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง*. กรุงเทพฯ: องค์การส่งเสริมสุขภาพอนามัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา, และฐิติ วานิชย์บัญชา. (2561). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 31). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). *ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เจษฎา คุ้มมาก. (2555). *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ*. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต(สถิติประยุกต์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2548). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฐาปนี วัจนานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้า.
- ทิพย์สิริ กาญจนวาสี, และศิริชัย กาญจนวาสี. (2561). *วิธีวิทยาการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: พิมพ์ทันใจ.
- ธัญญธรณ์ ทองแก้ว. (2559). *ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- ปัทมญา คุณะเพิ่มศิริ. (2560). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). *ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปวีณา เกษเดช. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความสุขของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปิยพัทธ์ ประสาทเสรี. (2560). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- บุญณวิช แก้วล้อม. (2560). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานสถานีโทรทัศน์แห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- วชิระ เพ็ชรราม. (2559). ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทย. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิวัฒน์ แสงเพชร. (2558). ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีระชัย ชูประจิดต์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์. (2554). ความเครียดและวิธีแก้ความเครียด. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2563, จาก <https://www.pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/47/>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการค้าปลีก. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สิทธิชัย โตสกุล. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมระบบสื่อสารในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุดารัตน์ ครุทสิก. (2558). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุพานี สฤญ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). สรุปผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2563, จาก <http://www.thaifita.com>
- อนันท์ พะละหงส์. (2558). ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลมก จังหัดพิจิตร. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุทุมพร เมืองนาма. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Cooper, Cary L; Dewe, Philip J. and O'Driscoll, Michael P. (2001). *Organizational Stress*. Thousand oaks, California: Sage.
- Lazarus, R.S. and Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.