

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน

FACTORS WHICH AFFECT THE STRESS OF EMPLOYEE

ปิยพัทธ์ ประสาทเสรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาว่า เพศ ลักษณะของหน่วยงาน และ บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน 2. เพื่อศึกษาว่า อายุ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน 3. เพื่อศึกษาว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างขององค์กร ความมั่นคงของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ หัวหน้างาน มีผลกระทบต่อ ความเครียดของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทั้งในหน่วยงานราชการและเอกชน จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็น รายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดต่างกัน และพนักงานที่มี เพศ รายได้ ลักษณะหน่วยงาน และบุคลิกภาพต่างกัน มีความเครียดไม่ต่างกัน และในส่วนของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน และ ความมั่นคงของงาน ระยะเวลาในการทำงาน และหัวหน้างาน ไม่มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการศึกษาวิจัยหลายแห่งพบว่าความเครียดในระดับอ่อนๆจะช่วยให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการทำงานและการเรียนรู้พัฒนาในงานของตนเอง ในทางกลับกันหากพนักงานมีความเครียดที่มากเกินไปจะทำให้พนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพจิตและสุขภาพกาย อันเป็นสาเหตุให้เกิดอัตราการลาออกที่มากขึ้น การหมุนเวียนเปลี่ยนพนักงาน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแยกลง ดังนั้นข้าพเจ้าจึงสนใจทำงานวิจัยหัวข้อนี้ เพื่อที่จะทราบถึงสาเหตุของความเครียดที่มากเกินไปในการทำงาน และสามารถนำข้อมูลมาปรับใช้กับองค์กรให้พนักงานมีความเครียดไม่มากเกินไปจนส่งผลกระทบต่อทางด้านลบในการทำงาน มีความเครียดในระดับที่พอดีและเหมาะสมกับการทำงาน เพื่อที่จะสามารถดึงศักยภาพในการทำงานของพนักงานออกมาให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาว่า เพศ ลักษณะของหน่วยงาน และ บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาว่า อายุ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างขององค์กร ความมั่นคงของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน มีผลกระทบต่อ ความเครียดของพนักงาน

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.ความเครียด

(บึงอร อยู่ฉ่ำ, 2558) ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความความเครียดว่า ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล เนื่องจากสิ่งที่มีกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้เกิดความทุกข์ ส่งผลให้ร่างกายเกิดความเครียดขึ้นมา และเป็นสัญญาณเตือนให้ร่างกายต้องมีการปรับเปลี่ยนภาวะให้สมดุล

(Mark A. Dwamena, 2012) ผู้วิจัยได้ทำวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบต่อความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลวิจัยพบว่าความเครียดที่มากขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงอย่างไม่ต้องสงสัย

(Jayadev Babu Divakar, 2015) ความเครียดในระดับอ่อนๆจะทำให้เกิดความตื่นตัว มีแรงขับเคลื่อน และเกิดความอยากรเรียนรู้ แต่ความเครียดที่มากเกินไปจะทำลายลูกจ้างทั้งทางด้านสุขภาพและประสิทธิภาพการทำงาน

2.ประชากร

(จวิฑฐร งามละม่อม อ้างถึงใน สุณิศา ตรงจิตร, 2559) ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะ แสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคล นี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่แตกต่างกันที่มีสาเหตุมา จากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง

(อภัสรา โสวาทภาพ, 2560) ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์ของหลักประชากรศาสตร์ ว่าการอธิบายตามลักษณะความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการ สมรส การศึกษา รายได้ ซึ่งนักการตลาดใช้เป็นการแบ่งส่วนตลาด เพื่อศึกษาถึงความ แตกต่าง และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง โดยลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น สถิติที่วัดได้จะสามารถช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย และนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายของธุรกิจได้

3.ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

(Robbins อ้างถึงในบังอร อยู่หน้า, 2558) Robbins ได้กล่าวว่าความเครียดเกิดจากปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี
2. ปัจจัยทางด้านองค์กร ได้แก่ งาน บทบาทในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หัวหน้างาน โครงสร้างองค์กร
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาครอบครัว การเงิน บุคลิกภาพ

(Mark A. Dwamena, 2012) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงานว่ามีดังนี้

1. ปัจจัยที่แท้จริงของงาน ประกอบด้วย 1.สภาพแวดล้อมการทำงานที่แย่ เช่น กลิ่น อากาศ ความร้อน การออกแบบที่แย่ของสถานที่ทำงาน 2.การทำงานเป็นกะ ทำให้พนักงานพักผ่อนไม่เพียงพอ ความดันขึ้น น้ำตาลในเลือดขึ้นจนเป็นเบาหวาน และมีผลกระทบต่อสุขภาพจิต 3.ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานจนแทบไม่ได้นอน 4.ความเสี่ยงและอันตรายในการทำงาน ซึ่งรวมถึงเรื่องสุขภาพด้วย 5.เทคโนโลยีใหม่ๆ เพราะจะต้องทำการเรียนรู้ใหม่ เปลี่ยนวิธีการทำงาน 6.งานขาดความท้าทาย น่าเบื่อ และทำซ้ำวนแบบเดิม 7.งานยากเกินไป
2. บทบาทในองค์กร ประกอบด้วย 1.ความคลุมเครือของงาน คือ ไม่รู้ว่างานของตัวเองมีประสิทธิภาพขนาดไหน ไม่รู้ว่าตนเองมีบทบาทใดในองค์กร ไม่รู้ว่ารางวัลของการทำงานมีอะไรบ้างแม้ว่าจะทำงานดีขนาดไหนก็ตาม ไม่รู้ขอบเขตงานของตนเอง 2.ความรับผิดชอบ เช่น การกำหนดจบ การที่จะต้องใช้เวลากับเพื่อนร่วมงาน การแก้ปัญหา การตัดสินใจที่ยากลำบาก
3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานจะทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี ในทางกลับกันหากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก็จะทำให้เกิดความเครียด และมีการสื่อสารระหว่างกันที่ลดลง เพราะพวกเขาพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการพูดคุยกัน เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง
4. โอกาสก้าวหน้าในงาน คืองานจะต้องมีการอบรมพัฒนาความรู้ใหม่ๆเสมอ มิฉะนั้นจะทำให้เกิดความเครียดด้วย

(Tomas Chamorro-Premuzic, 2019) กล่าวไว้ว่าตามทฤษฎีแล้ว หัวหน้าจะต้องมีหน้าที่ที่ปกป้องลูกน้องจากความเครียด สามารถให้คำแนะนำที่ดีกับลูกน้องได้ แต่ในความเป็นจริงมีลูกจ้างนับล้านคนที่ได้รับความเครียดจากหัวหน้ามากขึ้น เพราะหัวหน้ามีภาวะผู้นำที่แย่ ขอบระเบิดอารมณ์ ไม่รับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง และไม่สามารถคาดการณ์การกระทำได้ ซึ่งทำให้พนักงานความเบื่อหน่ายงาน เกิดความขัดแย้ง และมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่แย่ลง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญแนะนำว่าทางที่ดีที่สุดในการลดปัญหานี้คือการเปลี่ยนหัวหน้าคนใหม่ให้มีภาวะผู้นำที่ดี

4.บุคลิกภาพ

(Najmoddin Nekzada and Selamawit Fisseha Tekeste, 2019) กล่าวว่ามีคนอยู่ 2 ประเภท ซึ่งความเครียดจะส่งผลกระทบต่อคน 2 ประเภทนี้ต่างกัน ประเภทแรก Type A คนพวกนี้จะทำงานหลายอย่างพร้อมกัน แต่สุดท้ายจะต้องคิดอยู่และทรมาณกับความเครียด ส่วนคน Type B จะเป็นคนสบายๆและสุขุม พวกเขาที่มีความเป็นมืออาชีพมากกว่าและสามารถที่จะมีผลงานที่ดีในขณะที่มีความเครียดในระดับต่ำ

(Brooke Carroll, 2014) เป็นการวิจัยถึงบุคลิกภาพที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยฟลอริดา มุ่งเน้นไปที่ความเป็นคนประเภท Type A ซึ่งเป็นคนที่มีความรุนแรง หงุดหงิดง่าย มีการแข่งขันสูง แปรกแยกจากสังคม มีความทะเยอทะยาน มุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จของงาน และมีความอดทนต่ำ

5.บทบาทงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

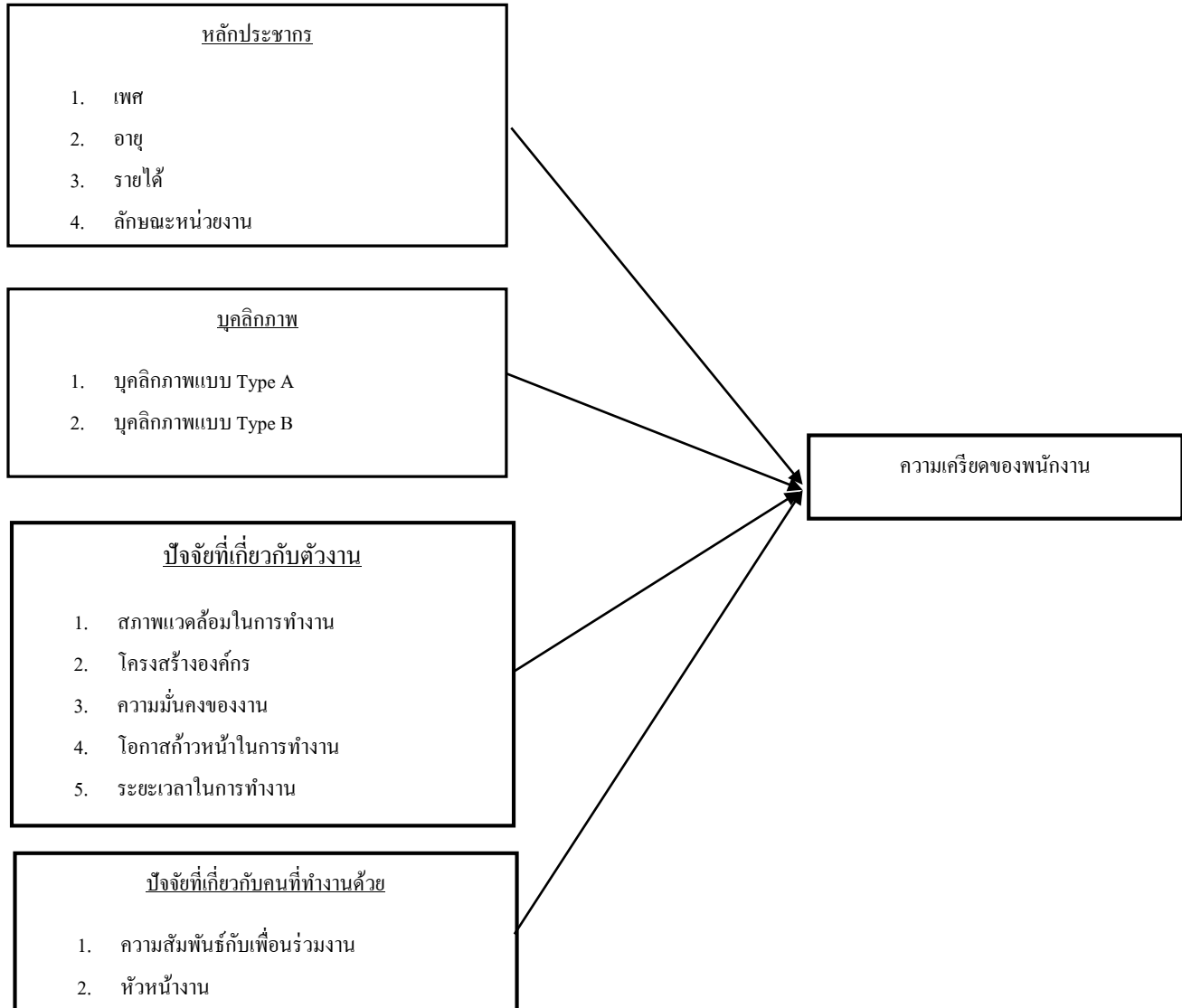
(รัชยุธรณ์ ทองแก้ว และศรีลักษณ์ ศกปดีพร, 2561) เป็นการศึกษาความเครียดจากการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ สาเหตุที่ผู้วิจัยทำงานวิจัยนี้เพราะพบจากงานวิจัยก่อนว่าอัตราการลาออกที่สูงของพยาบาล โรงพยาบาลแห่งนี้เกิดจากความเครียดในการทำงานเป็นหลัก จึงต้องการทราบว่าปัจจัยทางด้านการงานใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด ซึ่งจะศึกษาไปถึงปัจจัยอื่นๆที่อาจมีผลกระทบต่อความเครียดด้วย เช่น ที่พัก รายได้ โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านการงานส่งผลกระทบต่อความเครียดมากที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ

(ฐาปณี วงศ์านนท์, 2556) ได้ทำวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยการทำงานที่มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งซึ่งพบว่า

1. บุคคลที่มีการศึกษต่ำกว่า ปวส. จะมีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า
2. ปริมาณงานที่มากและสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีมีผลกระทบต่อความเครียด
3. พนักงานที่ประสบการณ์สูงกว่าจะมีความเครียดน้อยกว่า
4. ปัจจัยทางด้านลักษณะงานที่ต่างกันมีผลให้ความเครียดต่างกันเช่น เช่นงานมีความเสี่ยงสูงก็จะเครียดเยอะงานที่มีความเสี่ยงต่ำ งานที่มีเวลาทำงานมากเกินไปก็ทำให้เกิดความเครียดสูง
5. ปัญหาความสัมพันธ์ภายในองค์กรระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ความขัดแย้ง การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกันทำให้เกิดความเครียดสูง และมีความสุขลดลง

กรอบแนวคิดวิจัย

จากศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน ข้าพเจ้าได้ทำการคัดเลือกปัจจัย ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ที่ส่งผลต่อพนักงาน โดยได้คัดเลือกมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



การออกแบบการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดการทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ สาเหตุที่ใช้วิธีดังกล่าวเพราะข้าพเจ้าต้องการข้อมูลของพนักงานที่เกิดขึ้นจริง โดยไม่มีการควบคุมใดๆ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทั้งในหน่วยงานราชการและเอกชน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดค่า ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือ 5% โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง สำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ซึ่งในกรณีที่ใช้กลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปดังกล่าวและไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จะต้องมีจำนวน 400 ตัวอย่าง ส่วนในเรื่องของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ข้าพเจ้าเลือกที่จะใช้วิธีการสุ่มแบบ Snowball sampling และแบบเจาะจง เพื่อให้สามารถส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มคนที่ต้องการได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล เพื่อจะนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อการตอบ ปัญหาการวิจัยหรือเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยข้าพเจ้าได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวน วรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้ และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ข้าพเจ้ากำหนด โดยการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถามต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดพนักงาน สามารถสรุปผลจาก การวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดพนักงาน โดยภาพรวมพบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร
 - 2.1 เพศที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน
 - 2.2 อายุที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน
 - 2.3 รายได้ที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน
 - 2.4 ลักษณะของหน่วยงานที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน
3. ผลการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงาน จำแนกตาม บุคลิกภาพของพนักงาน พบว่า บุคลิกภาพที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน

5.ความมั่นคงของงาน ระยะเวลาในการทำงาน และหัวหน้างาน ไม่มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดพนักงานการสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.หากพิจารณาทางด้าน ประชากรศาสตร์ จะเห็นว่า เพศ รายได้ และลักษณะของหน่วยงานที่แตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน แต่อายุที่แตกต่างกันทำให้ความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งจากผลศึกษาพบว่าหากเรียงลำดับความเครียดเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจากมากไปน้อยจะได้ 1) น้อยกว่า 20 ปี 2) 31-40 ปี 3) 21-30 ปี 4) 51-60 ปี 5) 41-50 ปี 6) มากกว่า 60 ปี ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ายิ่งมีอายุมากยิ่งมีความเครียดที่ต่ำลง ที่เป็นเช่นนี้น่าจะมีสาเหตุมาจากการมีประสบการณ์ชีวิตและการทำงานที่มาก เพราะการมีประสบการณ์ชีวิตและการทำงานที่มากจะทำให้รับมือปัญหาในการทำงาน และเข้าใจธรรมชาติของการทำงานได้ดี

2.หากพิจารณาทางด้านบุคลิกภาพ จะพบว่า บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งข้าพเจ้าเกิดความแปลกใจในผลวิจัยนี้มาก จากการศึกษาวิจัยของท่านอื่น เช่น บังอร อยู่หน้า (2558) Kathleen Elanie James และ Julian Paul Sidin (2017) ข้าพเจ้าพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกแบบ Type A จะมีความเครียดในการทำงานที่มากกว่าคนที่มีลักษณะบุคลิกแบบ Type B ซึ่งข้าพเจ้าคิดว่าสาเหตุที่บุคลิกภาพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานในงานวิจัยนี้ คือ การเก็บกลุ่มตัวอย่างที่มาจากองค์กรที่หลากหลาย ทำให้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน ยกตัวอย่าง เช่น หากนายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Type A และ นางเจ็งที่มีบุคลิกภาพ แบบ Type B ทำงานที่เดียวกัน ก็จะมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่ใกล้เคียงกัน ทำให้ทราบได้อย่างชัดเจนว่า คนที่มีบุคลิกแบบ Type A และ Type B มีความเครียดที่แตกต่างกันหรือไม่ แต่หากนายชายกับนางเจ็งทำงานคนละที่กัน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของนายชาย และนางเจ็งจะมีความแตกต่างกัน และหากมีความแตกต่างดังกล่าวมาก ความแตกต่างกันก็จะมีส่วนช่วยในการทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างมากกว่าบุคลิกภาพ

3.ในส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งข้าพเจ้าจะพูดถึงเป็นรายข้อดังนี้

3.1 จากผลวิจัยที่ได้พบว่า ยังมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ยังมีความเครียดในการทำงานที่ต่ำลง โดยเป็นผลวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mark A. Dwamena (2012) ซึ่งหมายความว่า การมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีพื้นที่ที่เพียงพอ สะอาด สวยงาม มีกลิ่นที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่สามารถสนับสนุนการทำงานได้ดี มีผลทำให้พนักงานมีความเครียดต่ำ

3.2 จากผลวิจัยที่ได้พบว่า ยังมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ซึ่งทำให้ความเครียดในการทำงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Robbins (1996) เน้นอนว่ากรมีเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้ และสามารถทำงานด้วยกันได้อย่างไม่อี้อัดทำให้มีความทุกข์ใจ ความหงุดหงิดในการทำงานลดลง

3.3 ผลวิจัยที่ได้พบว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่ดี ทำให้มีความเครียดในการทำงานที่มากขึ้น ซึ่งขัดกับงานวิจัยของ Mark A. Dwamena (2012) ที่ว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่ดีจะทำให้ความเครียดต่ำ ทั้งนี้เพราะโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น จะต้องมีการมุ่งพัฒนาตนเองเพื่อให้ไปถึงจุดที่ตั้งเป้าไว้ เน้นอนว่ากรพัฒนาดังกล่าวจะต้องมีการแข่งขันและความกดดันเกิดขึ้น ซึ่งทำให้เกิดความเครียด

3.4 ผลวิจัยที่ได้พบว่า โครงสร้างขององค์กรที่ดี ทำให้มีความเครียดในการทำงานที่มากขึ้น ซึ่งขัดกับงานวิจัยของ วาปี วกานนท์ (2556) ทั้งนี้เพราะข้าพเจ้าได้สร้างนิยามศัพท์เกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรในงานวิจัยนี้เกี่ยวกับ ความสมเหตุสมผลของกฎเกณฑ์ และความมีประสิทธิภาพของกฎเกณฑ์ ดังนั้นยังมีโครงสร้างองค์กรที่ดีตามนิยามศัพท์นี้ยังทำให้เกิดความเครียดที่สูงขึ้น เพราะจะต้องระวังตัวทำตามกฎเกณฑ์ที่มีความความสมเหตุสมผลและมีประสิทธิภาพ

4. ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีมีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน คือ ความมั่นคงของงาน ระยะเวลาในการทำงาน และหัวหน้างาน ซึ่งสร้างความแปลกใจให้แก่ข้าพเจ้าเป็นอย่างยิ่งเพราะจากที่ได้พบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีบทความและงานวิจัยหลายงานที่กล่าวว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน เช่น Tomas Chamorro-Premuzic (2019) กล่าวว่าหัวหน้าที่แย่งจะทำให้พนักงานเกิดความเครียด หดไฟในการทำงาน อยากลากออก งานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวว่าความมั่นคงของงานมีผลต่อความเครียดของพนักงาน และทฤษฎีของ Robbins (1996) กล่าวว่าโครงสร้างองค์กรมีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้อาจจะมีส่วนเหตุมาจากกลุ่มเป้าหมายที่มีปัจจัยในส่วนนี้ใกล้เคียงกัน เพราะข้อมูลดิบที่ได้พบว่ากลุ่มเป้าหมายประมาณร้อยละ 90 ได้ตอบแบบสอบถามในส่วนหัวหน้างานว่า ปานกลาง มาก มากที่สุด และในส่วนของความมั่นคงของงาน และโครงสร้างขององค์กรก็มีกลุ่มเป้าหมายลักษณะใกล้เคียงกันเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อนำ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ สำหรับองค์กรต่างๆทั้งที่มีลักษณะหน่วยงานเป็นแบบราชการและเอกชน เพื่อบริหารให้พนักงานมีความเครียดในระดับเหมาะสมกับการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากอายุที่แตกต่างกันทำให้มีความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยคนที่มียายุสูง จะสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีกว่าคนอายุน้อย ดังนั้น งานที่มีความกดดันและความเครียดสูง จึงควรที่จะให้คนที่มียายุ และมีประสบการณ์ที่มาก เพื่อที่จะสามารถรับมือกับปัญหาได้อย่างใจเย็น

2. หากต้องการลดความเครียดในการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานให้มีความสะอาด มีความโปร่ง เหมาะสมกับการทำงาน มีพื้นที่สำหรับผ่อนคลายได้เมื่อถึงเวลาพักผ่อน และมีอุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและพร้อมเพรียง สามารถที่จะลดความเครียดของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การรับพนักงานที่มีความเป็นมิตรต่อกัน มีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีทัศนคติที่ดีก็สามารถช่วยลดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่มากเกินไปอาจทำให้พนักงานเกิดความเครียดที่มากขึ้น เพราะพนักงานจะต้องกังวลกับการพัฒนาตนเอง การแข่งขันภายในองค์กร และการปรับตัวในการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง ดังนั้นหากองค์กรมีนโยบายในการให้ความก้าวหน้าแก่พนักงานที่พอดี พนักงานก็จะไม่มีความเครียดจนเกินไป

4. กฎเกณฑ์ที่ช่วยให้ทำงานดีขึ้นอาจทำให้เกิดความเครียดที่มากขึ้นได้ อย่างไรก็ตามถ้าหากกฎเกณฑ์ไม่ได้เคร่งครัดจนทำให้พนักงานเกิดความอึดอัดเกินไป ก็ควรที่จะคงอยู่ไว้ เพราะกฎเกณฑ์ดังกล่าวมีผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. หากจะทำการศึกษานุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความเครียดต่างกัน ควรที่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่แคบกว่านี้ เช่น ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทใดบริษัทหนึ่งเท่านั้น เพื่อที่จะได้มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานใกล้เคียงกัน

2. ในงานวิจัยนี้ข้าพเจ้าได้ใช้ปัจจัยภายในองค์กรในการเป็นตัวแปรเป็นหลัก ซึ่งจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยภายนอก เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง กฎหมาย ก็มีผลกระทบต่อความเครียดเช่นกัน ดังนั้นข้าพเจ้าจึงเห็นว่าควรใช้ปัจจัยภายนอกมาเป็นตัวแปรในงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดเป็นเรื่องที่น่าสนใจ

บรรณานุกรม

- Amran Rasli, Maqsood Haider and Muhammad Imran Qureshi Mansoor Nazir Bhatti. (2017). *ELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY TRAITS AND ACADEMIC STRESS AMONG POSTGRADUATE STUDENTS IN PAKISTAN*. Future Academy.
- AyŞegül Durak BATIGÜN and Nesrin H. ŞAHİN. (2006). Type-A Personality and Job Satisfaction. *Turkish Journal of Psychiatry*.
- Brooke Carroll. (2014). *Identifying the Effects of Personality Type on Stress*. THE FLORIDA STATE UNIVERSITY COLLEGE OF ARTS & SCIENCES.
- Chamorro-Premuzic, T. (2019, August 23). *To Prevent Burnout, Hire Better Bosses*. Retrieved from Harvard Business Review: <https://hbr.org/2019/08/to-prevent-burnout-hire-better-bosses>
- Dwamena, M. A. (2012). *STRESS AND ITS EFFECTS ON EMPLOYEES PRODUCTIVITY – A CASE STUDY OF GHANA PORTS AND HARBOURS AUTHORITY, TAKORADI*. Kwame Nkrumah University of Science and Technology.
- Jayadev Babu Divakar. (2015). *FACTORS LEADING TO WORK STRESS AND ITS IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE – A CASE STUDY OF RELIANCE FRESH, INDIA*. Dublin Business School MBA Dissertation.
- Kathleen Elanie James and Julian Paul Sidin. (2017). *REVISIT THE EFFECT OF TYPE A AND B PERSONALITY, AND ITS EFFECT ON JOB-RELATED STRESS IN THE ORGANIZATION*. Faculty Business, Economy, and Accounting Universiti Malaysia Sabah .
- Najmoddin Nekzada and Selamawit Fisseha Tekeste. (2013). *A qualitative study on the causes of stress and management*. UMEA UNIVERSITY.
- Natasha O'Connor. (2015). *The Correlation Among Personality Characteristics, Stress, and Coping of Caregivers of Individuals with Intellectual and Developmental Disabilities*. Walden University.
- Rachid Zeffane and Dominic McLoughlin. (2006). Cooperation and stress: Exploring the differential impact of job satisfaction, communication and culture. *Management Research News* , 618-631.
- Saul McLeod. (2017). *Type A and B Personality*. เข้าถึงได้จาก Simplypsychology: <https://www.simplypsychology.org/personality-a.html>

ณัฐสุดา นิลดา. (2560). *กระบวนการตัดสินใจบริโภคน้ำมันพร้าวสำเร็จรูปของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และ อริสรา เสขานนท์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.*

ชญชธรณ์ ทองแก้ว และ ศรีลักษณ์ ศกปุติพร. (2561). *ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.*

นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*

บังอร อยู่หน้า. (2552). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*

ปวีตรา ลากละมุล. (2557). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*

วาณี เมฆรังสิมันต์. (2555). *ความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. หลักสูตรปริญญาวิทยาศาตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.*

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2557). เข้าถึงได้จาก

<http://www.royin.go.th/?knowledges=%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3-%E0%B9%92-%E0%B9%98-%E0%B8%A1%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A1-%E0%B9%92%E0%B9%95%E0%B9%95%E0%B9%97>

สิริอร วิชชาวุธ. (2553). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

สุณิสา ตรงจิต. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace). การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม
ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อาภัสรา โสวะภาพ. (2560). กระบวนการตัดสินใจซื้อกาแฟสดจากร้าน เคอ เคเค คาเฟ่ ของพนักงาน บริษัท ไทย
เค เค อุตสาหกรรม จำกัด . การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

อุทุมพร เมืองนามา. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด
(มหาชน). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.