

ความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
Work Stress of Accountants in Private Organizations in Bangkok
Metropolitan Area

นิชชาภรณ์ มีสุข
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nitchayaporn Meesuk
Department of Accounting, Faculty of Business Administration,
Ramkhamhaeng University
Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาการทำงานในบริษัท และ (3) ศึกษาปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชี กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบัญชีในองค์กรเอกชนจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน การทดสอบความแตกต่าง (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะระดับการศึกษา ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อระดับความเครียด โดยเฉพาะด้านบทบาทหน้าที่ ในองค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะงาน และโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรง ต่อระดับความเครียด ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การบริหารจัดการงาน การจัดสรรบทบาทอย่างเหมาะสม และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุน จะช่วยลดความเครียดของพนักงานบัญชีและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน, พนักงานบัญชี, ปัจจัยด้านการทำงาน

Abstract

This research aimed to (1) examine the level of job stress among accountants working in private organizations in the Bangkok Metropolitan area, (2) compare job stress levels classified by personal factors such as gender, age, education level, work experience, job position, income, and length of employment, and (3) investigate work-related factors influencing job stress among accountants. The sample consisted of 400 accountants employed in private organizations. Data were collected through questionnaires and data were analyzed using descriptive statistics, t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The findings revealed that the overall job stress level of accountants was high. Personal factors, particularly education level, significantly affected job stress at the 0.05 statistical level. Regarding work-related factors, the overall aspects significantly influenced job stress, especially roles and responsibilities, career achievement and advancement, job characteristics, and organizational structure and climate, which were key variables directly impacting stress levels. The results suggest that effective work management, appropriate role allocation, and a supportive work environment can help reduce job stress among accountants and enhance their work efficiency and organizational performance.

Keywords: Job Stress, Accountants, Work-related Factors

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีการแข่งขันสูงและต้องปรับตัวตามสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พนักงานบัญชีเป็นกลุ่มอาชีพที่มีภาระงานสูง ต้องรับผิดชอบด้านข้อมูลทางการเงินที่ต้องมีความถูกต้องและตรวจสอบได้ ส่งผลให้ต้องทำงานภายใต้แรงกดดันจากเวลา ความละเอียดของข้อมูล และความคาดหวังจากผู้บริหาร ปัจจัยเหล่านี้อาจก่อให้เกิด ความเครียดในการทำงาน ซึ่งหากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สุขภาพจิต และความพึงพอใจในอาชีพของพนักงานบัญชีได้ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบัญชี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีในองค์กรเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาการทำงานในบริษัท) กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชี
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านการทำงาน (ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และบทบาทหน้าที่ในองค์กร) กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาการทำงานในบริษัท) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการทำงาน (ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และบทบาทหน้าที่ในองค์กร) มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชี

ขอบเขตการวิจัย

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: พนักงานบัญชีในองค์กรธุรกิจเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

ด้านเนื้อหา: มุ่งเน้นการศึกษา 2 กลุ่มปัจจัยหลัก ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาการทำงานในบริษัท)

2. ปัจจัยด้านการทำงาน (ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และบทบาทหน้าที่ในองค์กร) โดยมี ตัวแปรตาม คือ ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชี

ด้านเวลา: เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2568 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียด เช่น อายุ ประสบการณ์ หรือระดับการศึกษา ซึ่งสามารถนำไปใช้วางแผนบริหารบุคลากรให้เหมาะสม เช่น การมอบหมายงานตามความถนัด การให้คำปรึกษา และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

2. องค์กรเอกชนสามารถนำผลวิจัยไปปรับปรุงระบบและโครงสร้างการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้เหมาะสม การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีความสุข

3. องค์กรเอกชนสามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงระบบบริหารจัดการ เพื่อช่วยลดความเครียดของพนักงานบัญชี เช่น การจัดสมดุลภาระงาน การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสม และการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตภายในองค์กร

4. พนักงานสามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปใช้ประเมินตนเองและพัฒนาทักษะการจัดการความเครียด เช่น การบริหารเวลา การสื่อสารเชิงบวก และการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

5. ผลการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงหรือต่อยอดในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต โดยเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และจิตวิทยาในองค์กร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ถือเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องจากลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

ทฤษฎีบทบาททางสังคม (Role Theory) ของ Kahn และคณะ (1964) เพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถกำหนดรูปแบบการรับรู้ความเครียดและการตอบสนองต่อแรงกดดันในองค์กร

ทฤษฎีการพัฒนาทางจิตสังคมของ Erikson (1963) อธิบายว่าในแต่ละช่วงวัย บุคคลต้องเผชิญกับความท้าทายและแรงกดดันที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) ของ Becker (1993) อธิบายว่าการศึกษาช่วยเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ และความสามารถในการแก้ปัญหา ซึ่งอาจทำให้ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีวิธีการรับมือกับแรงกดดันได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การศึกษาสูงยังอาจนำมาซึ่งความคาดหวังที่มากขึ้นทั้งจากตนเองและองค์กร หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามความคาดหวัง ก็อาจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

แบบจำลองความเครียดเชิงปฏิสัมพันธ์ (Transactional Model of Stress and Coping) ของ Lazarus และ Folkman (1984) ที่อธิบายว่าประสบการณ์มีผลต่อกระบวนการประเมินสถานการณ์ (Appraisal) และวิธีการเผชิญความเครียด (Coping) ผู้ที่มีประสบการณ์มากมักประเมินสถานการณ์ได้แม่นยำ และเลือกวิธีรับมือได้มีประสิทธิภาพมากกว่า

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1943) ที่อธิบายว่าตำแหน่งงานและความก้าวหน้าในอาชีพสามารถตอบสนองความต้องการด้านการยกย่องและการเติมเต็มตนเอง แต่หากไม่สามารถบรรลุได้ตามความคาดหวัง ย่อมก่อให้เกิดความเครียด และรายได้ ถือเป็นปัจจัยทางเศรษฐกิจที่สัมพันธ์กับความมั่นคงในชีวิต โดยตามลำดับชั้นความต้องการของ Maslow (1943)

Work-Life Balance Theory ของ Greenhaus และ Beutell (1985) ที่ชี้ให้เห็นว่าระยะเวลาการทำงานสัมพันธ์กับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หากขาดความสมดุลย่อมนำไปสู่ความเครียดในระยะยาว

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน **Cooper (1976 อ้างอิงใน คริสต์มาส ลิ้มรัตนกุล ,2566)** กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลในด้านสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต และยังส่งผลต่อการทำงานอีกด้วย โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีหลากหลาย เช่น ปริมาณงาน, บทบาทหน้าที่ในการทำงาน, ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน, ความก้าวหน้าในการทำงาน, สภาพแวดล้อมในการ

ทำงาน, รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยโดยสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

Warshaw (1979 อ้างอิงใน คริสต์มาส ลิ้มรัตน์กุล, 2566) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม โครงสร้างงาน บทบาทในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน *Hans Selye (1956) ได้นำเสนอแนวคิด General Adaptation Syndrome (GAS)* อธิบายปฏิกิริยาของร่างกายต่อความเครียดใน 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเตือนภัย (Alarm), ระยะต่อต้าน (Resistance) และระยะหมดกำลัง (Exhaustion)

ทฤษฎีความเครียด ของ Lazarus และ Folkman (1984) ที่อธิบายว่าความเครียดเกิดจากกระบวนการประเมินสถานการณ์ของบุคคลต่อสิ่งเร้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คริสต์มาส ลิ้มรัตน์กุล (2565) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอาการที่พบมากที่สุดคือการปวดศีรษะบริเวณขมับและการรู้สึกไม่มีความสุขหรือมีอาการซึมเศร้า ขณะที่อาการที่พบในระดับต่ำที่สุดคือความสุขทางเพศลดลง สาเหตุหลักเกิดจากการที่บุคลากรต้องเผชิญกับปัญหาและแรงกดดันในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความวิตกกังวล เบื่อหน่าย และขาดความสนใจ ซึ่งย่อมสะท้อนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ภาระหนี้สิน และตำแหน่ง ไม่ได้ส่งผลต่อระดับความเครียดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่พบว่าภูมิลำเนาเป็นตัวแปรที่มีความแตกต่าง โดยผู้ที่ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้มีระดับความเครียดสูงกว่า เนื่องจากต้องเผชิญกับความเสี่ยง ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและศาสนา รวมถึงความจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมในพื้นที่

ในด้านปัจจัยการทำงาน พบว่า ลักษณะงานและโครงสร้างรวมถึงบรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ โดยงานที่มีปริมาณมากเกินไป งานที่ต้องรับผิดชอบภายใต้เวลาที่จำกัด หรืองานที่มีกฎระเบียบซับซ้อนเกินไป เป็นสาเหตุหลักของความเครียดในการทำงาน เช่นเดียวกับบรรยากาศองค์กรที่ขาดความยืดหยุ่น ขาดการสนับสนุน และมีความขัดแย้งภายใน ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นความเครียด

กล่าวโดยสรุป งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ความเครียดของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีความสัมพันธ์อย่างมากกับ ลักษณะงาน ปริมาณงาน และบรรยากาศองค์กร มากกว่าปัจจัยส่วนบุคคลและยัง

ตอกย้ำแนวโน้มจากงานวิจัยหลายฉบับที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเชิงโครงสร้างและสภาพแวดล้อมการทำงานมีบทบาทสำคัญต่อระดับความเครียดของบุคลากรมากกว่าความแตกต่างทางด้านส่วนบุคคล

กรรณิกา แสงนิลาวิวัฒน์ (2566) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงาน 1330 Contact Center สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน Call Center 1330 มีระดับความเครียดโดยรวมสูง โดยมีสัดส่วนถึง ร้อยละ 58.9 ที่อยู่ในระดับความเครียดสูง สาเหตุหลักที่ทำให้พนักงานเครียดมากที่สุดคือ "ความกลัวการทำงานผิดพลาด" ซึ่งสะท้อนแรงกดดันในการให้บริการข้อมูลที่ต้องถูกต้องแม่นยำในช่วงสถานการณ์ที่มีความเปราะบางสูง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ของพนักงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับหลายปัจจัย ทั้งจากชีวิตส่วนตัวและสภาพการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพทางเศรษฐกิจ และ ปัญหาทางด้านสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดที่เพิ่มขึ้น ปัจจัยด้านงาน ลักษณะงาน และ สภาพแวดล้อมการทำงาน มีผลต่อความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเรื่อง โอกาสก้าวหน้าหรือการเลื่อนตำแหน่งเป็นพนักงานประจำที่มีน้อย ถือเป็นปัจจัยกดดันด้านความมั่นคงในอาชีพ การจัดการความเครียดที่แตกต่างกัน พนักงานมีการจัดการความเครียดสองรูปแบบหลัก โดยแต่ละรูปแบบมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ต่างกัน การจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ (Emotion-focused coping) พฤติกรรมที่เน้นการทำความเข้าใจและการสร้างสติเพื่อเผชิญปัญหา มีความสัมพันธ์กับ ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคโควิด-19 โดยตรง การจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem-focused coping) พฤติกรรมที่เน้นการแก้ไขสถานการณ์ เช่น การขอเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับ เพศ

อนันท์ พะละหงษ์ และทีปพิพัฒน์ สันตะวัน (2558) ศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมการทำงานได้ดีและไม่ส่งผลต่อภาวะความเครียดโดยรวม อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความเครียดตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะอาการทางด้านจิตใจที่ปรากฏความแตกต่างเด่นชัด ซึ่งสะท้อนว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้และการแสดงออกของภาวะความเครียดในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

การแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms โดยติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ขององค์กรธุรกิจเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขอความร่วมมือให้ HR หรือผู้บริหารช่วยส่งต่อลิงก์แบบสอบถามไปยังพนักงานบัญชีในหน่วยงาน พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ยืนยันถึงการรักษาความลับของข้อมูล และย้ำว่าข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น โดยจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (โครงการ Twin 12) และขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมรุ่น รุ่นพี่ และเครือข่ายเพื่อช่วยกระจายลิงก์แบบสอบถามตลอดจนเผยแพร่ผ่านกลุ่มออนไลน์ของนักบัญชี เช่น Facebook และ Line โดยได้รับอนุญาตจากผู้ดูแลกลุ่ม (Admin) ก่อนโพสต์ลิงก์แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การบันทึกและเตรียมข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์บันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติตามวิธีการที่ได้กำหนด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป: ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาการทำงานในบริษัท)

2. การวิเคราะห์ระดับความเครียดและปัจจัยด้านการทำงาน: ใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายความเครียดและปัจจัยด้านการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบตัวแปรระหว่างตัวแปร ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ใช้ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรเพศ

ใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปร อายุ, ระดับการศึกษา, ประสบการณ์ทำงาน, ตำแหน่งงาน, รายได้, และระยะเวลาการทำงานในบริษัท

2. การวิเคราะห์ความมีอิทธิพลระหว่างปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ใช้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการทำงาน (ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, โครงสร้างและบรรยากาศของ องค์กร, ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ, และบทบาทหน้าที่ในองค์กร) กับความเครียดในการทำงานของ พนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1. การวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อ ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69 ซึ่ง สะท้อนภาพรวมของวิชาชีพบัญชีที่มักมีแรงงานหญิงมากกว่าเพศชาย อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.5 ซึ่งเป็นวัยทำงานหลักที่มีความมั่นคงทางอาชีพและรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้น ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68 แสดงให้เห็นว่าตลาดแรงงานบัญชีในภาคเอกชนยังคง ให้ความสำคัญกับคุณวุฒิการศึกษาขั้นพื้นฐานด้านบัญชีประสบการณ์ทำงานพบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 ซึ่งถือว่าเป็นช่วงเวลาที่พนักงานมีทักษะและความเชี่ยวชาญมากขึ้น ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 46 รายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อย ละ 41.5 และมีระยะเวลาการทำงานในบริษัทปัจจุบัน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49

2. ปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการทำงานทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.63$, S.D. = 0.91) โดยเฉพาะด้านลักษณะงาน ($\bar{x}=3.80$, S.D. = 0.81) รองลงมา คือ ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ($\bar{x}=3.71$, S.D. = 1.00) และ ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศขององค์กร ($\bar{x}=3.70$, S.D. = 0.85) สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานบัญชีมักเผชิญกับภาระงานจำนวน มาก งานที่มีความซับซ้อน ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง และมีกรอบกฎระเบียบที่เข้มงวด โดยแยกพิจารณา รายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปิดงบการเงินตามรอบ บัญชีสร้างความกดดันสูง ($\bar{x}=3.99$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ งานที่ท่านได้รับต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง ทำให้เกิดความกดดัน ($\bar{x}=3.92$, S.D. = 0.85) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานที่ท่านได้รับมีลักษณะงาน ซ้ำซ้อนทำให้เกิดความเครียด ($\bar{x}=3.56$, S.D. = 0.89)

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร อยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ($\bar{x}=3.87$, S.D. = 1.03) รองลงมา คือ การแบ่งงานที่ไม่มีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.68$, S.D. = 1.01) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน ($\bar{x}=3.57$, S.D. = 0.96)

2.3 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร อยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บรรยากาศการทำงานที่กดดันทำให้เกิดความเครียด ($\bar{x}=3.81$, S.D. = 0.89) รองลงมา คือ นโยบายหรือกฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไปทำให้เกิดความเครียด ($\bar{x}=3.80$, S.D. = 0.75) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ต้องเผชิญกับผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีความยุติธรรม ($\bar{x}=3.57$, S.D. = 0.91)

3. ความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมพนักงานบัญชีมีความเครียดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.60$, S.D. = 0.97) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการทำงานในสายวิชาชีพบัญชีมีความท้าทายและต้องรับผิดชอบสูง ทั้งในแง่ของความถูกต้อง ความละเอียดรอบคอบ และแรงกดดันจากเวลา

4. การเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาการทำงานในบริษัท ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานของบุคคล แต่เกิดจากลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นหลัก

ในส่วน ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยด้านการงานอธิบายความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 61.2 ($R^2 = 0.612$) ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 38.8 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” พบผลการวิจัยที่มีประเด็นสำคัญหลายด้าน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะงานบัญชีที่มีความซับซ้อน มีรายละเอียดมาก และต้องรับผิดชอบข้อมูลทางการเงินที่สำคัญขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียด สอดคล้องกับทฤษฎีของ Selye (1976) เกี่ยวกับ General Adaptation Syndrome (GAS) ที่อธิบายว่าร่างกายจะตอบสนองต่อความเครียดใน 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเตือน ระยะต่อต้าน และระยะหมดแรง หากบุคคลต้องเผชิญความเครียดเป็นเวลานานโดยไม่ได้รับการจัดการที่เหมาะสม จะทำให้สุขภาพกายและใจเสื่อมโทรมลง ซึ่งตรงกับการที่พนักงานบัญชีจำนวนไม่น้อยมีอาการทางสุขภาพ เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ และภาวะหมดไฟในการทำงานนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรมสุขภาพจิต (2564) ที่ระบุว่าความเครียดส่งผลกระทบต่ออารมณ์ จิตใจ ร่างกาย และพฤติกรรม โดยในกลุ่มพนักงานบัญชีพบว่า ความเครียดส่วนใหญ่เกิดจากความกังวลเรื่องความผิดพลาดของข้อมูลทางการเงิน ความไม่มั่นคงในอาชีพ และความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถอธิบายได้ว่าเหตุใดพนักงานบัญชีจึงมีความเครียดในระดับสูง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากทั้งลักษณะงานที่มีความกดดันสูง และความคาดหวังจากองค์กร หากไม่ได้รับการจัดการที่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพและประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว

ผลเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาการทำงานในบริษัท ไม่ได้ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นตัวแปรด้าน ระดับการศึกษา ที่ส่งผลต่อความแตกต่างของความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานบัญชีที่มีการศึกษาสูงกว่ามักมีระดับความเครียดมากกว่า เนื่องจากได้รับมอบหมายงานที่ซับซ้อน รับผิดชอบสูง และมีความคาดหวังจากผู้บริหารมากกว่า ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีการประเมินความเครียดของ Lazarus และ Folkman (1984) ที่อธิบายว่าความเครียดเกิดขึ้นจากกระบวนการรับรู้และการประเมินสถานการณ์ของบุคคล กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมตระหนักถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบ และผลลัพธ์ของงานมากกว่า จึงอาจทำให้เกิดความรู้สึกกดดันมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า นอกจากนี้ยัง

สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทย เช่น งานวิจัยเพ็ญทิพย์ จันทร์แก้ว (2562) ศึกษา งานวิจัยเรื่องความเครียดจากการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อนันท์ พะละหงษ์ และทิพย์พัฒน์ สันตะวัน (2558) งานวิจัยที่ศึกษา ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร พบว่า โดย ภาพรวมพนักงานมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่สามารถ ปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมการทำงานได้ดีและไม่ส่งผลต่อภาวะความเครียดโดยรวม อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบความเครียดตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะอาการทางด้านจิตใจที่ปรากฏความแตกต่างเด่นชัด ซึ่งสะท้อนว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อ การรับรู้ และการแสดงออกของภาวะความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยชี้ว่า ปัจจัยด้านการงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะ ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะงาน และ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ที่ปรากฏเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด โดยงานบัญชีมีความซับซ้อน ต้องการความละเอียดรอบคอบสูง มีปริมาณงานมาก และต้องทำงานแข่งกับเวลา อีกทั้งบรรยากาศองค์กรที่เข้มงวด กฎระเบียบที่ตายตัว และลำดับขั้นการสั่งการที่ซับซ้อน ล้วนเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ ทฤษฎี Demand-Control Model ของ Karasek (1979) ที่ระบุว่า ความเครียดในการทำงานจะเกิดขึ้นสูงสุดเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความต้องการของงานที่สูง (high demand) แต่มีอิสระในการควบคุมงานต่ำ (low control) ซึ่งตรงกับลักษณะของพนักงานบัญชีที่แม้มีความรับผิดชอบสูง แต่มีข้อจำกัดจากกฎระเบียบทางการเงินและนโยบายองค์กรที่เข้มงวด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คริสต์มาส ลิมรัตนะกุล (2565) ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านปัจจัยการทำงาน พบว่า ลักษณะงานและโครงสร้างรวมถึงบรรยากาศขององค์กร ส่งผลต่อระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ โดยงานที่มีปริมาณมากเกินไป งานที่ต้องรับผิดชอบภายใต้เวลาที่จำกัด หรืองานที่มีกฎระเบียบซับซ้อนเกินไป เป็นสาเหตุหลักของความเครียดในการทำงาน เช่นเดียวกับบรรยากาศองค์กรที่ขาดความยืดหยุ่น ขาดการสนับสนุน และมีความขัดแย้งภายใน ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นความเครียด กระณีภา แสงนิลาวิวัฒน์ (2566) ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการจัดการ

ความเครียดของพนักงาน 1330 Contact Center สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น เพศ อายุ สุขภาพ) และ ปัจจัยด้านงาน (ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม) มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่พฤติกรรมจัดการความเครียดไม่สัมพันธ์กับระดับความเครียด ซึ่งสะท้อนว่าความเครียดในงานมีความซับซ้อนและขึ้นอยู่กับทั้งบริบทงานและคุณลักษณะของบุคคล ศิริลักษณ์ สุธรรม (2563) ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปานกลาง ส่วนความเครียดในการทำงานของพนักงานมีความเครียดในการทำงานระดับสูง 2) ปัจจัยในการทำงาน (ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กร) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน ส่วนด้านการพัฒนาอาชีพการงานส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงาน 3) ความเครียดในการทำงาน (ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม) ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิญา วิเวโก (2559) ที่ศึกษาความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร และพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานและบรรยากาศการทำงานมีผลโดยตรงต่อระดับความเครียด รวมถึงงานของตรีรินทร์ คนจริง (2563) ที่ศึกษาความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร และพบว่าโครงสร้างองค์กรและบรรยากาศการทำงานที่ไม่เอื้อต่อความยืดหยุ่นมีผลอย่างมากต่อระดับความเครียด

โดยสรุป การอภิปรายผลชี้ให้เห็นว่า ความเครียดของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชนไม่ได้เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะงาน และ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีบทบาทสำคัญยิ่งกว่า ซึ่งสอดคล้องกับทั้งทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้า ทั้งในและต่างประเทศ ดังนั้น การจัดการความเครียดในองค์กรบัญชีควรมุ่งไปที่การบริหารโครงสร้างงาน การลดปริมาณงานที่เกินกำลัง และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุนความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชีองค์กรเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถนำผลการศึกษาไปสู่ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในเชิงนโยบาย การบริหารจัดการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อป้องกันและลดระดับความเครียดของพนักงานบัญชี ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพที่มีความรับผิดชอบสูงและทำงานอยู่ภายใต้แรงกดดันด้านเวลาและความถูกต้องอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถแบ่งข้อเสนอแนะได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ เช่น ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของความเครียด ดังนั้นองค์กรควรกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่ม เช่น พนักงานที่มีประสบการณ์น้อยอาจต้องการระบบพี่เลี้ยง (Mentorship Program) เพื่อช่วยแนะนำแนวทางในการทำงานและการปรับตัว ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาหรือความเชี่ยวชาญสูงควรได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะขั้นสูง และมอบหมายงานที่ท้าทายและสอดคล้องกับความสามารถ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและลดความเครียดจากความรู้สึกรำงานหรือถูกใช้ศักยภาพไม่เต็มที่ ในขณะเดียวกัน ควรมีระบบการกำหนดค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อสร้างแรงจูงใจและลดความเครียด

ส่วนที่ 2 ในด้านปัจจัยการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าลักษณะงานที่ซับซ้อน ปริมาณงานที่มาก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ตลอดจนความก้าวหน้าในอาชีพและบทบาทหน้าที่ล้วนมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานบัญชี ดังนั้นองค์กรควรปรับปรุงในหลายมิติ ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน: ควรกำหนดปริมาณงานที่สมดุลกับเวลาการทำงานจริง และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนหรืองานที่ใช้เวลามากเกินไป
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล: ควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร: ควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่ยืดหยุ่น สนับสนุนการทำงานแบบ Hybrid หรือ Work-Life Balance รวมถึงพิจารณาทบทวนกฎระเบียบที่เข้มงวดเกินความจำเป็น
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ: ควรจัดให้มีระบบความก้าวหน้าในสายงานที่ชัดเจน พร้อมสนับสนุนการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ของพนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจ
5. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร: ควรจัดให้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ลดความสับสนหรือความทับซ้อนของงาน และสร้างความมั่นใจว่าพนักงานได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ

ส่วนที่ 3 องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดการความเครียดของบุคลากรอย่างจริงจัง โดยอาจดำเนินการ เช่น จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต การอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารเวลาและการจัดการอารมณ์ รวมทั้งจัดให้มีการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาองค์กรเป็นระยะ ๆ เพื่อลดระดับความเครียดของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม นอกจากนี้ องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมที่เปิดกว้างให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนปัญหาที่พบเจอได้โดยไม่รู้สึกกดดันหรือกลัวว่าจะส่งผลต่อการประเมินผลงาน

เอกสารอ้างอิง

กณิศา จิตต์สุภาพรรณ. (2556). ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กนกวรรณ ช่วยบำรุง. (2562). ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

กรมสุขภาพจิต. (2560). รายงานสถานการณ์สุขภาพจิตของคนไทยประจำปี 2560. กระทรวงสาธารณสุข.

กรมสุขภาพจิต. (2564). ปัญหาสุขภาพจิตในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564, จากเว็บไซต์: <https://www.prdmh.com>

กรรณิกา แสงนิลาวิวัฒน์. (2566). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงาน 1330 Contact Center สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คณิน จินตนาปราโมทย์ และพรชัย สิทธิศรีณย์กุล. (2562). สรีรวิทยาความเครียดจากการทำงานและการแก้ปัญหาเมื่อเผชิญความเครียดในอาชีพแพทย์. วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ, 26(3).

คริสต์มาส ลิ้มรัตน์กุล. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).

จารุวรรณ ประภาสอน. (2564). ความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนแดง จังหวัดบุรีรัมย์ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19. วารสารศูนย์อนามัยที่ 9, 15(38).

จิรณัฐ จิตตราทร. (2563). คู่มือคลายเครียด ความรู้เรื่องความเครียด การป้องกันและแก้ไข ของสมบัติตาปัญญา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เจริญบุญการพิมพ์.

- ทิพวรรณ คงเสรี. (2548). *จิตวิทยาในที่ทำงาน*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นริศชา ภูักสืบ. (2564). *ความเครียดในการทำงานของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- พสุ เดชะรินทร์. (2560). *การจัดการองค์กรสมัยใหม่*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซา ลาดพร้าว กรุงเทพฯ*. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- มณฑา ลิ้มทองกุล. (2562). *สาเหตุความเครียด วิธีเผชิญความเครียด และผลที่เกิดขึ้นในนักศึกษาพยาบาล*. ราชภัฏพยาบาลสาร.
- ริญญาภรณ์ สุภาศิริธนาภรณ์. (2563). *บทบาทผู้บริหารกับบรรยากาศองค์กรของโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี*. ศีลปสาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริลักษณ์ สุธรรม. (2563) *อิทธิพลของปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
- สุพิชา สรประเสริฐ. (2564). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพอิสระในเจเนอเรชันวายโดยมีรูปแบบการจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเป็นตัวแปรกำกับ*. ศีลปสาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนรรตน์ อนันทนาธร. (2559). *ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนันท์ พะละหงส์ และทีปพิพัฒน์ สันตะวัน. (2558). *ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร*. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 5(9), 119-133.

- Becker, H. S. (1993). *Sociological work: Method and substance*. Aldine.
- Cooper, C. L. (1976). *The stress of work*. Penguin Books.
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and society* (2nd ed.). Norton.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. (1998). *Organizational behavior* (8th ed.). South-Western College Publishing.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.