

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัท สหพัฒน์ปิบูล จำกัด
(มหาชน)

Factor Affecting Coping with Stress of Employees
of Saha Phathanapibul Public Company Limited

ณัฐวุฒิ รวงผึ้ง*, ธัญญาลักษณ์ มีเอี่ยม**, กฤตณุ สวาทไมตรี***, ทัดเทพ ทวีไทย****
Nattawut Ruangpueng*, Thunyalak Meeaim**, Kittanu Swartmaitrie***,
Tattep Taweethai****

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus

Received: April 13, 2022 Revised: March 25, 2024 Accepted: May 15, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน และปัจจัยด้านการเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัท สหพัฒน์ปิบูล จำกัด (มหาชน) เพื่อเปรียบเทียบการเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท สหพัฒน์ปิบูล จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อการเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท สหพัฒน์ปิบูล จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานประจำบริษัท สหพัฒน์ปิบูล จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานประจำบริษัทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยการเผชิญความเครียดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากกลุ่มตัวอย่างปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีการเผชิญความเครียดที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยเพศ รายได้ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการเผชิญความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเผชิญความเครียดของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ปัจจัยความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานในช่วงอายุ 51-60 ปี ที่ซึ่งมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน สร้างความกระตือรือร้นในตัวเอง มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ พัฒนาความสัมพันธ์ในทุกระดับชั้น ส่งเสริมความก้าวหน้าในงานอาชีพ ส่งเสริมบรรยากาศที่น่าปฏิบัติงาน และให้พนักงานได้มีความสามารถในการแบ่งเวลาส่วนตัวและการทำงานได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: ปัจจัย, ความเครียด, พนักงาน

Abstract

The purpose of this research was to study personal factors stress factor at work and stress coping factors of employees Saha Pathanapibul Public Company Limited, to compare the employees' coping with stress of Saha Pathanapibul Public Company Limited classified by personal factors, To study the stress factor at work that affects the

coping with stress among employees of Saha Pathanapibul Public Company Limited. The sample group was 200 employees of Saha Pathanapibul Public Company Limited. The instrument used in this study was a questionnaire. The subjects had their opinions on the stress factor at work. Overall, it is at a high level. and the overall coping factor was at a high level. The samples of different age factors had statistically significant differences in coping at the 0.05 level. The gender factor, income, education level and different jobs have different coping stresses. and factors affecting employees' coping with stress, including work-related factors role factor in the organization Relationship Factors in the Workplace Factors for success and career advancement Factors in the structure of the atmosphere in the organization Factors related to work-life balance. Therefore, organizations should focus on employees 51-60 years old who are responsible for performing complex tasks. Create clarity in the work, Clarity in the role Develop relationships at all levels, promote career advancement, Promote a pleasant working atmosphere and give employees the ability to divide their personal and working time appropriately.

Keyword: Factor, Stress, Employees

บทนำ

สถานการณ์ในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจกันอย่างมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมทั้งในด้านการงานและการใช้ชีวิต ในด้านการงานองค์กรต่างๆก็ให้ความสำคัญกับเปลี่ยนแปลงไปของสิ่งต่างๆ และไม่ว่าจะเป็นพนักงานหรือองค์กรต่างต้องปรับตัวเพื่อการทำงานที่ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดขององค์กร เพราะฉะนั้นการทำงานในยุคปัจจุบันนั้นไม่ว่าจะทำงานในด้านใดก็จะประสบพบเจอกับภาวะความเครียดได้ (นวนันท์ คำมา, 2562: 1)

ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งต่างๆ ทำให้ตัวบุคคลนั้นรู้สึกถูกกดดัน วิตกกังวล วุ่นวายใจ เมื่อประเมินสิ่งที่เจอว่าเป็นสิ่งที่กระทบจิตใจหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จะส่งผลให้ร่างกายและจิตใจนั้นได้รับผลกระทบในทางที่แย่ลง (ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์, 2554 อ้างถึงใน กัญญาณัฐ เพ็ชรผ่อง, 2561: 2) และเมื่อบุคคลได้รับความเครียดก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและการใช้ชีวิต เนื่องจากแต่ละคนมักจะแสดงอาการตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกัน โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานมีหลายปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด ได้แก่ 1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน 2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร 3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน 4. ความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในอาชีพ 5. โครงสร้างบรรยากาศในองค์กร และ 6. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Cooper & Cartwright, 1997 อ้างถึงใน กนกอร เปรมเดชา, 2559: 35)

ด้วยความซับซ้อนหลากหลายแห่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด จึงเป็นเหตุให้บุคคลต้องมีขีดความสามารถในการรับมือกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม อาจกล่าวได้ว่าการเผชิญกับความเครียดของบุคคลจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความสามารถในการจัดการความเครียดได้อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลในการบริหารจัดการความเครียดอย่างไรในรูปแบบไหน ซึ่งสามารถอธิบายถึง

รูปแบบของการเผชิญความเครียดได้เป็น 2 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ 1. แบบมุ่งลดอารมณ์ คือบุคคลที่เกิดความเครียดนั้นจะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกต่างๆที่เกิดขึ้น โดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาหรือสาเหตุแต่อย่างใด 2. แบบมุ่งแก้ปัญหา คือบุคคลพยายามจัดการสิ่งที่ทำให้กระตุ้นโดยตรง โดยการตัดสินใจที่จะใช้วิธีการจัดการกับสถานการณ์ โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหา และหาหนทางแก้ไข ซึ่งไม่ว่าบุคคลจะมีการจัดการกับความเครียดอย่างไรผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นย่อมแตกต่างกันตามแนวทางในการตัดสินใจของบุคคล (Lazarus & Folkman, 1984 อ้างถึงใน อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2560: 141-142)

บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งโดย ดร.เทียม โชควัฒนา ในปี พ.ศ. 2485 โดยนำเข้าสินค้าอุปโภคบริโภคจากนานาชาตินมาจำหน่าย ต่อมาได้สร้างโรงงานโดยร่วมทุนกับ บริษัท ไลอ้อน ประเทศญี่ปุ่น เพื่อผลิตยาสียฟัน แชมพู ผงซักฟอก และได้สร้างโรงงานผลิตบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมาจำหน่าย ปัจจุบันเป็นบริษัทตัวแทนจำหน่ายที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ที่มีระบบโลจิสติกส์ที่ทันสมัย ครอบคลุมทุกช่องทางการขายและมีเครือข่ายกว้างขวางที่สุดในประเทศ (<https://www.sahapat.co.th/>)

จากการทบทวนงานเอกสาร วารสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในในศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) ว่ามีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการเผชิญความเครียดในการทำงาน เพื่อให้องค์กรนำผลการวิจัยที่เป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุง พัฒนา และเตรียมพร้อมให้กับพนักงานได้มีขีดความสามารถในการเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำบริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำบริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน โดยใช้สูตรกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามโดย

ลักษณะของคำถามให้เลือกตอบประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ประกอบด้วย 1. เพศ 2.อายุ 3. รายได้ต่อเดือน 4. ระดับการศึกษา และ 5. ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1. ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน 2. ด้านบทบาทในองค์กร 3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ 4. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน 5. โครงสร้างบรรยากาศในองค์กร และ 6. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการเผชิญความเครียด เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1. การเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ 2. การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Questions) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลงในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient) ของครอนบาค – อัลฟา (Cronbach's Alpha) โดยค่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความสอดคล้องของแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ดังนี้

2.1 การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

2.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน)

3. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

3.1 สถิติวิเคราะห์ T-test ใช้ทดสอบตัวแปรเชิงกลุ่มกับปริมาณ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ 1 ตัวและตัวแปรตาม 1 ตัว ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม

3.2 สถิติวิเคราะห์ One – way ANOVA ใช้ทดสอบตัวแปรเชิงกลุ่มกับเชิงปริมาณ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ 1 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามหลายกลุ่ม

3.3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย Simple Linear Regression Analysis เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อการเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน และปัจจัยด้านการเผชิญความเครียด

1.1 ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 มีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ตำแหน่งงานของประชากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70

1.2 ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) โดยรวมพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.917 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.887 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ปัจจัย

ด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจัยด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์กร และปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

1.3 ปัจจัยการเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) โดยรวมพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการเผชิญความเครียดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.927 เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.840 อยู่ในระดับมาก และการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.014 อยู่ในระดับมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบการเผชิญความเครียดของพนักงานบริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีการเผชิญความเครียดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยเพศ รายได้ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการเผชิญความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเผชิญความเครียดของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ปัจจัยความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อการเผชิญความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเผชิญความเครียดของพนักงาน บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีการเผชิญความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการทดสอบด้วยค่าสถิติวิเคราะห์ One-way ANOVA ให้ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เนื่องจากอายุที่แตกต่างกันจะมีปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากมักจะอยู่ในระดับการบริหารงานจึงทำให้มีหน้าที่การทำงานที่ซับซ้อนและสิ่งต้องรับผิดชอบที่หลากหลายมากมาย ส่วนพนักงานที่มีอายุน้อยโดยส่วนใหญ่มักอยู่ในระดับปฏิบัติงาน ซึ่งมีปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบและความซับซ้อนในตัวงานที่น้อยกว่า จึงทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าอายุที่ต่างกันจะมีการเผชิญความเครียดที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อนุรัตน์ อนันทนาธร (2560: 156-157) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ ตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีการเผชิญความเครียดแตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานส่งผลต่อการเผชิญความเครียด ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการทดสอบด้วยค่าสถิติวิเคราะห์ Simple Regression ให้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่พนักงานจะต้องรับผิดชอบให้งานนั้นสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งยังต้องเผชิญกับข้อจำกัดในด้านต่างๆ เช่น ข้อมูล เวลา ก็อาจทำให้พนักงานจะต้องเผชิญกับความเครียดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพิชชา กัญวิทย์โกศล (2563: 8) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 22 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงานส่งผลต่อการเผชิญความเครียด

3. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรส่งผลต่อการเผชิญความเครียด ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการทดสอบด้วยค่าสถิติวิเคราะห์ Simple Regression ให้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เนื่องจากบทบาทหน้าที่เป็นความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่มีความซับซ้อน มีเป้าหมาย และมีเงื่อนไขข้อจำกัดที่ทำให้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องใช้ความมุ่งมั่น ความอุสาหะในการปฏิบัติงานจึงทำให้พนักงานต้องเผชิญกับความเครียดได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Arnold, J., and Feldman, C. (1986: 178) ได้กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ในองค์กรมีความขัดแย้งกันเองจึงทำให้เกิดความเครียดสูงขึ้น บทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานและหน้าที่ที่คลุมเครือ ไม่ชัดเจน ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่มากหรือน้อยจนเกินไป

4. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานส่งผลต่อการเผชิญความเครียด ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการทดสอบด้วยค่าสถิติวิเคราะห์ Simple Regression ให้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เนื่องจากสัมพันธภาพเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย เพราะบทบาทหน้าที่ของงานบางตำแหน่งงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกัน การส่งต่อข้อมูลกัน หรือการพึ่งพาซึ่งกันและกันจึงทำให้การปฏิบัติงานสามารถที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ จึงทำให้พนักงานอาจต้องเผชิญกับความเครียดได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hellriegel, Slocum and Woodman (1998: 99) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเกิดจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล องค์กร ต้องการสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สัมพันธภาพที่ดี ทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและหน่วยงาน ส่วนผลที่ตามมาคือ ทุกคนจะมีความเครียด และทำให้ผลผลิตขององค์กรต่ำลง ถ้าหากไม่ได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5. ปัจจัยความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อการเผชิญความเครียด ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการทดสอบด้วยค่าสถิติวิเคราะห์ Simple Regression ให้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เนื่องจากทั้งปัจจัยความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพทำให้พนักงานจะต้องมีความพยายามในการพัฒนาตนเองทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อตำแหน่งที่สูงขึ้น จึงเป็นเหตุปัจจัยที่ทำให้พนักงานต้องเผชิญกับความเครียดได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hellriegel, Slocum and Woodman (1998: 285) กล่าวว่า ในช่วงแรกเริ่มของอาชีพพนักงานมีโอกาที่จะได้รับรางวัลจากการทำงาน ได้รับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น ได้รับโอกาสในการศึกษาหรือฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่างๆ และอาจได้รับการเลื่อนตำแหน่ง แต่เมื่อเวลาผ่านไป แต่จะต้องแสดงความมุ่งมั่นตั้งใจในโอกาสที่ได้รับรวมถึงชวนหาโอกาสในการก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่อาจเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานต้องเผชิญกับความเครียดได้

6. ปัจจัยด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์กรส่งผลต่อการเผชิญความเครียดซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการทดสอบด้วยค่าสถิติวิเคราะห์ Simple Regression ให้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เนื่องจากบรรยากาศในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานได้มีอารมณ์และความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ ในองค์กร ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลที่พนักงานจะต้องเผชิญและสามารถที่จะรู้สึกได้ ถ้าบรรยากาศในการปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวย ไม่เหมาะสม เช่น การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ลักษณะของงาน เป็นต้น อาจเป็นเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานต้องเผชิญกับความเครียดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพิชชา กัญวิทย์โกศล (2563: 8) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่

กรุงเทพมหานคร 22 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างบรรยากาศในองค์กรส่งผลต่อการเผชิญความเครียด

7. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อการเผชิญความเครียด ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการทดสอบด้วยค่าสถิติวิเคราะห์ Simple Regression ให้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เนื่องจากพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่มีความเกี่ยวพันที่หลากหลาย เช่น ครอบครัว เพื่อน รวมถึงตนเอง เป็นต้น ซึ่งแต่ละสังคมนั้นพนักงานเองก็มีความจำเป็นที่จะต้องจัดสรรปันส่วนเวลาในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน ถ้าพนักงานไม่สามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์ของแต่ละสังคมได้นั้นย่อมทำให้เกิดปัญหาที่ทำให้มีผลกระทบต่องานต่างๆ และทำให้พนักงานต้องเผชิญกับความเครียดได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper and Marshall (1976: 55) กล่าวว่า การทำงานหนักมากเกินไปจนไม่มีเวลาให้ครอบครัว ปัญหาทางการเงิน วิกฤตการณ์ในชีวิต ปัญหาทางด้านความสมดุลและความต้องการความสนใจในชีวิตครอบครัวและองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. พนักงานก็ต้องปฏิบัติงานให้เต็มที่ เต็มศักยภาพในเวลางาน และหลังเลิกงานที่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรสรรหามาให้ได้เพื่อเป็นการลดหย่อนผ่อนคลายความเครียดที่ต้องเผชิญมาทั้งวันกับการทำงาน
2. มีกระบวนการในการพัฒนาพนักงานให้มีขีดความสามารถ และความพร้อมต่อปฏิบัติงาน และมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการจัดสรรภาระงานและให้การปฏิบัติงานสามารถประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ผู้บังคับบัญชาควรทำการสื่อสารอธิบายทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบด้วย และผู้บังคับบัญชาจะต้องใช้การสื่อสารแบบสองทางเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่ตนเองยังไม่เข้าใจ หรือมีข้อสงสัยที่จะทำให้พนักงานมีความกระจำในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกอร เปรมเดชา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดและระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กัญญาณัฐ เพ็ชรผ่อง และคณะ. (2561). ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตชั้นปีที่1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- นวนันท์ คำมา. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565 จาก <https://www.sahapat.co.th/>

- อนูรัตน์ อนันนนาธร. (2560). ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการ
ตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2. **วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย** 9(3) :
137-171.
- ธัญพิชชา กัยวิทย์โกศล. (2563). **การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Arnold, J., & Feldman, C. (1986). **Organization behavior**. Singapore: McGraw-Hill Inc.
- Cooper, C. L. & Cartwright, Susan. (1997). **Managing Workplace Stress**. Thousand Oaks:
Sage Publishing Inc.
- Cooper, C. L. & Marshall, Judi. (1976). Occupational Sources of Stress: A Review of the
Literature Relation to Coronary Heart disease and Mental Health. **Journal of
Occupational Psychology**, 49(1) : 11-28.
- Hellriegel, D., Slocum, J.W. and Woodman, R.W. (1998). **Organizational Behavior**. 8th ed.
Cincinnati Ohio: South Western College.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). **Stress Appraisal and Coping**. New York: Springer
Publishing Company Inc.