

## การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียด ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

### Organization Human Resource Management and Motivation Factors Contributing to Job Stress: A Case Study of Employees in a Private Company

ภัทรารัช แก้วพลาขงาม<sup>1</sup>, วสุ ธรรมจินดา<sup>2</sup>

<sup>1</sup>คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, e-mail; Phattrarach@bsu.ac.th

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, e-mail; Vasu@bsu.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทเอกชน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน สำหรับแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านลักษณะงาน รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพ และด้านความก้าวหน้าตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำหลัก:** แรงจูงใจ ความเครียดในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัทเอกชน

#### Abstract

This research aims to: 1. study the motivations causing work stress among employees of a private company 2. compare the motivations causing work stress categorized by personal factors and 3. study the relationship between motivation and stress among employees of a private company. The sample consisted of employees of a private

company. The research instrument was a questionnaire. Descriptive statistics, including percentages, means, and standard deviations, were used for data analysis. Inferential statistics, including t-test and One-way ANOVA, were employed. The results showed that the majority of personal factors differed, with differences in gender, age, education level, length of service, and average monthly income. Overall, the motivations causing stress were at a high level, with the highest mean score being related to job characteristics, followed by relationships and career advancement, respectively. Hypothesis testing revealed that different personal factors did not significantly affect motivations causing stress. Furthermore, a statistically significant positive correlation was found between work motivation and work stress.

**Keywords:** Motivation, Job stress, Private company employees

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความมีชีวิตจิตใจ มีความต้องการ มีพฤติกรรม มีบุคลิกลักษณะและวิธีการทำงานที่แตกต่างกันออกไป และในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของตนเอง ต้องแข่งขันกับพนักงานกันเองภายในองค์กร ขาดความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน จึงทำให้เกิดความเครียด ซึ่งความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อความกดดันทั้งจากภายในร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้ภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล จึงอาจทำให้เกิดปัญหาแก่องค์กรได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากการที่จะชักจูงให้คนที่อยู่ในองค์กรทำงานด้วยความกระตือรือร้น ทุ่มความสามารถ ให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่ มีความซื่อสัตย์ และยอมเสียสละเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนั้นได้ ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรควรต้องเข้าใจถึงคุณค่าแห่งความรู้ความสามารถ ตลอดจนนิสัยใจคอของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานแต่ละคน พร้อมปรุงแต่งให้เกิดความผสมผสานที่กลมกลืนเข้าด้วยกัน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล (Individual objective) และวัตถุประสงค์ขององค์กร (Organizational objective) เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่าย รวมถึงสามารถปฏิบัติพันธกิจ (Mission) ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้การทำงานในองค์กรที่มีงานปริมาณมากและมีจำนวนพนักงานภายในองค์กรที่จำกัด จำเป็นต้องอาศัยการทำงานที่มีเป้าหมายร่วมกัน และมีการใช้กฎเกณฑ์หรือระเบียบอันเดียวกัน เพื่อให้งาน (ปริยาพร วงศ์นุตร์โรจน์. 2544).

ความเครียดจากที่ทำงาน คือ ผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกาย และจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของคนงาน สำหรับคนทำงานมีคำหนึ่งที่พูดกันมากคือความท้าทาย (Challenge) คือ ภาวะทั้งทางร่างกาย และจิตใจที่

กระตุ้นให้เราเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เกี่ยวกับงานเพื่อผลสำเร็จของงาน เมื่องานนั้นสำเร็จก็จะเกิดการผ่อนคลาย และพอใจ Challenge เป็นสิ่งที่ดีทำให้สุขภาพจิตดีและสร้างงานจึงเป็นคำกล่าวที่ว่า ความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ต้องทำหรือหน้าที่ประจำและไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน (กรมสุขภาพจิต. 2561)

งานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมากกว่าเป็นการดำรงชีวิตให้ผ่านพ้นไปวันๆ งานมิได้เพียง ครอบครองเวลาส่วนใหญ่ของเราแท้จริงแล้วงานได้ครอบครองช่วงเวลาในชีวิตที่เรามีอยู่มากเสียจนกระทั่งความสุขใจในงานมิใช่เป็นเพียงสิ่งดีๆ ในชีวิตเท่านั้น แต่กลับเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดที่ทำให้ชีวิตของเรามีความหมาย ในทางกลับกันงานยังมีความสำคัญมากเท่าไรก็ยิ่งสร้างความกดดันหรือความเครียดมากขึ้นเท่านั้น นักวิชาการหลายท่านมีความเห็นตรงกันว่า งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดและมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น ผลการสำรวจสถานการณ์และแนวโน้มความเครียดของคนไทยโดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร พบว่า เป็นพื้นที่เสี่ยงที่พบผู้ที่มีความเครียดสูงมากที่สุด โดยมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาทางการเงิน ปัญหาด้านการงาน (เพลินพิศ วิบูลย์กุล. 2558).

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นบริษัทที่ก่อตั้งในปีคริสต์ศักราช 2008 และเป็นบริษัทที่มีโครงสร้างผู้ถือหุ้นภายในประเทศไทย 100 เปอร์เซ็นต์ เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจการผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติก ผลิตภัณฑ์หลักคือชิ้นส่วนตู้เย็น ชิ้นส่วนยานยนต์ แม่พิมพ์พลาสติก ผลิตภัณฑ์ถูกนำไปใช้ในกลุ่มอุตสาหกรรม ยานยนต์ ไฟฟ้า/อิเล็กทรอนิกส์และอื่นๆ จากการก่อตั้งของบริษัทที่ผ่านมานั้น กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในความยั่งยืนก็คือทรัพยากรมนุษย์ซึ่งองค์กร จะเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดได้เน้นบุคลากรในองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน และไม่ควรมีสิ่งจูงใจหรือเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดอันเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกมากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้นเป็นที่สังเกตว่าอัตราการลาออกของพนักงานบริการนั้นจะค่อนข้างสูงมาก หากเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ เพราะนอกจากความเครียดที่เกิดจากการทำงานแล้ว พนักงานยังต้องเผชิญกับความเครียดจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายนอกอีกมากมายเริ่มตั้งแต่การออกมาทำงาน ตอนเช้าก็ต้องพบกับปัญหาการจราจรติดขัดในการเดินทางมาทำงาน เมื่อมาถึงที่ทำงานก็พบกับปัญหาที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งอาจเกิดจากตัวเนื้องาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เหตุการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้นล้วนก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น (ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์. 2559).

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้พนักงานมีทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีมีความพร้อมในการปฏิบัติงานและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความสุขในการทำงานเกิดขวัญกำลังใจรวมถึงมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะนำผลสำเร็จให้แก่องค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

### สมมติฐานงานวิจัย

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย สามารถนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อลดระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร

### กรอบแนวคิด

#### ตัวแปรต้น (Independent)

##### ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ระยะเวลาการทำงาน
5. เงินเดือน

#### ตัวแปรตาม (Dependent)

แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร
3. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบสองปัจจัย The two Factor Theory พบว่า มีมิติ 2 มิติ ที่แตกต่างกันที่อยู่ด้วยกัน คือ มิติหนึ่งเริ่มจากความไม่พอใจในการทำงาน ต่อเนื่องไปถึงความไม่มีความไม่พอใจ มีรายละเอียดดังนี้ (ทองใบ สุตชารี, 2563)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Faction) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสัมพันธ์กับงานโดยตรง ทำให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถ ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้รับงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Faction) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

2.1 เงินเดือน (Salary) สวัสดิการและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะ เป็นกริยา หรือ วาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ให้สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.3 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.4 สถานะสภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.5 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานให้แห่งใหม่

2.6 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.7 วิธีการปกครองบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

สรุปได้ว่า Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากคน และจะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้นในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกันในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ Herzberg ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (job enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้นและมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้ปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ เพิ่มมากขึ้นในตัวเอง การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่าเนื้อหาของงานสูงขึ้นเอง ที่งานต่างจะมีความหมายมากยิ่งขึ้นมีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมากจะเห็นได้ว่าทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและคล้ายกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow เป็นอันมาก ซึ่งในทางปฏิบัติจากการพิสูจน์ยืนยันว่าทฤษฎีทั้งสองเป็นความจริงและใช้ได้ในกลุ่มอาชีพที่มีฐานะตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี ดังที่กล่าวมา แต่อย่างไรก็ตาม กรณีการนำไปใช้ในพนักงานระดับต่ำลงไปหรือพนักงานสตรี และ ณ ระดับของพนักงานประจำวัน ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามที่กล่าวได้ทีเดียวนัก และให้ผลผลิตผิพเพี้ยนไปได้เสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2530 อ้างถึงใน วีรบุษ ตรีลักษณ์อาานนท์, 2546)

### แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความเครียดนี้ กล่าวถึงความหมายของความเครียดความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงาน และประเภทของความเครียดดังนี้

Thoresen and Eagleston และ Cooper and Davidson (อ้างถึงในสุนันท์ ฤทธิมนตรี, 2543:8) กล่าวว่าความเครียด (Stress) มาจากภาษาละติน คือ Stringer หมายถึงการดึงเครียดอัด ซึ่งเป็นคำที่ถูกใช้ในศตวรรษที่ 17 เพื่อพรรณนาถึงความยากลำบาก หรือความทุกข์ต่อมาในศตวรรษที่ 18 ความเครียด หมายถึงแรงกดดัน ความตึงหรือความพยายามอย่างสูงของแต่ละบุคคล

Selye (1978 : 5) ผู้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด กล่าวว่า ความเครียดเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบไม่เฉพาะเจาะจงที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจในสภาพปัญหา ทุกปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาอะไรก็ตามถือว่าเป็นความเครียด ความหมายของความเครียดนั้นยากที่จะจำกัดลงไปให้เฉพาะเจาะจง เนื่องจากเป็นเรื่องที่นักสังคมวิทยา นักจิตวิทยาและกลุ่มวิชาชีพในทีมสุขภาพให้ความสนใจศึกษากันอย่างกว้างขวางทำให้เกิดแนวคิดที่หลากหลายสามารถจัดกลุ่มได้ 3 กลุ่มใหญ่คือ การให้คำนิยามโดยเน้นสิ่งเร้า (Stimulus Definition) แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับสิ่งเร้าเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือ ความตึงเครียดในบุคคลผู้ที่ให้คำอธิบายที่เน้นสิ่งเร้า

Luckman and Sorensen (1976: 10) กล่าวว่า ความเครียดมีอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมภายในหรือ ภายนอกตัวบุคคล โดยมีผลกระทบต่อความต้องการขั้นพื้นฐานหรือส่งผลต่อภาวะสมดุลของบุคคล ซึ่ง สามารถสรุปความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

1. สิ่งใดก็ตามที่คุกคามหรือก่อให้เกิดอันตรายกับบุคคล
2. สิ่งใดก็ตามที่ทำให้บุคคลไม่ได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่เป็นความต้องการพื้นฐานของบุคคล
3. สิ่งที่รบกวนพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล สิ่งนั้นมีผลทำให้ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล จากความหมายของ Luckman and Sorensen

Aron Antonovsky (1991: 72) และ Kleinmuntz (1974: 564) ให้คำนิยามไว้ว่า ความเครียดเป็นสิ่งใดก็ตามที่รบกวนความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือเข้ามาแทรกซ้อนและคุกคามวงจรการทำงานตามปกติของร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพที่คนปกติพึงมีซึ่งอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายใน เช่น ความกลัว หรือความเจ็บป่วยต่างๆ รวมทั้งความบีบคั้นทางร่างกายจิตใจและอารมณ์หรือสภาพแวดล้อมรอบข้างภายนอกตัวบุคคลที่ต้องเผชิญ

Margolis, Kroes and Quinn (1974: 651) กล่าวว่า ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงาน คือ ความเครียดที่เป็นเงื่อนไขอย่างหนึ่งเกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะของงานซึ่งความสัมพันธ์นี้มีส่วนทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจและเป็นตัวทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจที่มีผลต่อความเครียดในงาน

Kalleberg (1977: 124) กล่าวว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจจากการแสดงบทบาทในการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ก่อให้เกิดความสับสน กระวนกระวายเบื่อหน่ายและท้อแท้ใจ เป็นต้น

กรมกรมสุขภาพจิต (2541 : 1) กล่าวว่า ความเครียดว่าเป็นอาการที่ร่างกายและ จิตใจเกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งบุคคลคิดว่าไม่น่าพอใจ หรือเป็นเรื่องที่เกินกำลังความสามารถและทรัพยากรที่จะแก้ไขได้ทำให้เกิดความหนักใจเป็นทุกข์และอาจทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย

อรุณ รัชธรรม (2538 : 53) และบัณฑิต ศรีไพศาล (2541 : 62) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาพทางชีวเคมีภายในร่างกายและจิตใจของแต่ละคน มีการตอบสนอง หรือตื่นตัวต่อสิ่งเร้าที่จู่โจม เข้ามา หรือตอบสนองต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเป็นสภาพที่สะท้อนถึงความพยายามที่ร่างกายและจิตใจของแต่ละคนเกิดการปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเตรียมตัวรับกับความกดดันต่างๆ รวมทั้งอาจเป็นสถานการณ์ ที่ฉุกเฉินหรือเป็นอันตรายก็ได้

จากความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์สถานการณ์ลักษณะงาน นโยบาย และวิธีปฏิบัติงานเงื่อนไขข้อจำกัดต่างๆ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งในแง่บวกและในแง่ลบ ส่งผลทำให้เกิดสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายจิตใจพฤติกรรมที่ไม่ปกติทำให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสม และไม่สมดุลต่อร่างกายขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นพนักงานประจำ จำนวน 172 คน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 120 คน ได้มาด้วยวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถยอมรับได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane, (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionare) ในการเก็บข้อมูล

### ลักษณะข้อคำถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น คือ แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ / ข้อเสนอแนะ

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดำเนินการดังนี้

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนในการสร้าง และตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อพิจารณาตัวแปรที่ต้องศึกษา
2. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทาง

ในการนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

3. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์

ของการวิจัย

4. ดำเนินการหาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

5. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

6. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษา ได้พิจารณาและตรวจสอบ ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาข้อคำถามทุกข้อ หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษา ได้พิจารณาและตรวจสอบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแล้ว ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข

7. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ ทางด้านที่ทำการศึกษาค้นคว้าแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาและตรวจสอบแล้ว และทำการปรับปรุงแก้ไข

8. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่าง ไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้สุ่มมาเป็น ตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

9. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่นำไปทดลองใช้ มาทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามวิเคราะห์ โดยหาค่าแอลฟา มีค่าเท่ากับความเชื่อมั่น .870

10. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง 120 ชุด เป็นเวลา 1 สัปดาห์
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามเป้าหมาย
3. รวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จนครบ 120 ชุด

### การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ด้วย ระดับแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสมมติฐาน t-test (Independent-Samples -t test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติเชิงอนุมานด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ผลการวิจัย

ตาราง 1 แสดงผลการสรุปผลวิเคราะห์สมมติฐานแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	Sig	ยอมรับ/ปฏิเสธ
เพศ	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.412	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	.313	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	.184	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	.619	ปฏิเสธ
อายุ	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.309	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	.981	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	.215	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	.797	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษา	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.215	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	.735	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	.279	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	.536	ปฏิเสธ
ระยะเวลาการทำงาน	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.077	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	.060	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	.097	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	.879	ปฏิเสธ
เงินเดือน	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.177	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	.534	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	.411	ปฏิเสธ
	ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	.915	ปฏิเสธ

จากตารางพบว่า แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน เงินเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน  
 แห่งหนึ่ง ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความเครียดของ พนักงาน		ปัจจัยด้าน ลักษณะ งาน	ปัจจัยด้าน บทบาทและ หน้าที่ใน องค์กร	ปัจจัยด้าน สัมพันธภาพ ในการทำงาน	ปัจจัยด้าน ความสำเร็จและ ความก้าวหน้าใน อาชีพ
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	Pearson	1	.172	.468**	.375**
	Correlation				
	Sig.		.061	.000	.000
	N		120	120	120
ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	Pearson		1	.173	.146
	Correlation				
	Sig.			.059	.112
	N			120	120
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	Pearson			1	.280**
	Correlation				
	Sig.				.002
	N				120
ปัจจัยด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในอาชีพ	Pearson				1
	Correlation				
	Sig.				
	N				

หมายเหตุ: \*\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนแห่ง  
 หนึ่ง พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ  
 ( $r = .468$ ,  $Sig. = .000$ ) รองลงมาปัจจัยด้านลักษณะงานกับปัจจัยด้านความสำเร็จและ  
 ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ( $r = .375$ ,  $Sig. = .000$ ) และปัจจัยด้านสัมพันธภาพใน  
 การทำงานกับปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ( $r =$   
 $.280$ ,  $Sig. = .002$ ) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เรื่องแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน  
 แห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีระดับ  
 การศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยรวมทุกด้านที่จะมีผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านลักษณะงาน พบว่า ด้านลักษณะงานจะมีผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ งานที่ได้รับมีขอบเขตที่ต้องรับผิดชอบที่สูง เป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง งานที่ได้รับมีขอบเขตที่ต้องรับผิดชอบที่สูง การงานที่ได้รับไม่ตรงกับความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมีลักษณะที่ยาก อยู่ภายใต้แรงกดดัน และการปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก ตามลำดับ

ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร พบว่าด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรจะมีผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแบบไม่ยุติธรรมเป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง การแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม การได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่หลัก และนโยบายในการบริหารงานมีความไม่ชัดเจน ตามลำดับ

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน พบว่าด้านสัมพันธภาพในการทำงานจะมีผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ ขาดบุคคลที่มีความสามารถในการแนะนำสำหรับการแก้ปัญหาเป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง บรรยากาศในการทำงาน ไม่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานมักใช้อารมณ์ในการปฏิบัติมากกว่าการใช้เหตุผล ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพจะมีผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการปฏิบัติงาน เป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง งานที่ได้รับมอบหมายไม่มีความท้าทายและส่งเสริมการแสดงออกซึ่งความสามารถ ไม่ได้รับส่งเสริมให้ปฏิบัติงานในงานสำคัญๆ และขาดการสนับสนุนหรือส่งเสริมในการพัฒนาทักษะความรู้ สำหรับความก้าวหน้าในตำแหน่ง ตามลำดับ

#### **สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน**

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน พบว่าผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่แตกต่างกัน

#### **สรุปผลความสัมพันธ์**

พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันใน

ระดับต่ำ รองลงมาปัจจัยด้านลักษณะงานกับปัจจัยด้านมีความความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีสัมพันธกันในระดับและปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานกับปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธกันในระดับต่ำมาก ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

แรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

ด้านลักษณะงาน พบว่า ด้านลักษณะงานจะมีผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ งานที่ได้รับมีขอบเขตที่ต้องรับผิดชอบที่สูง เป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง งานที่ได้รับมีขอบเขตที่ต้องรับผิดชอบที่สูง การงานที่ได้รับไม่ตรงกับความรู้และความสามารถ ในการปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมีลักษณะที่ยาก อยู่ภายใต้แรงกดดัน และการปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมาก เพราะว่าด้านลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัญญพัทธ์วิมลรัตน์ และคณะ (2563) ที่ระบุว่า แรงจูงใจด้าน 'ลักษณะงาน' (Job Content) โดยเฉพาะความท้าทายและความรับผิดชอบในงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน การที่งานมีความท้าทายสูงนั้น ในด้านหนึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานดึงศักยภาพออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ แต่ในอีกด้านหนึ่ง ความท้าทายภายใต้โครงสร้างองค์กรที่เน้นการแข่งขันสูงย่อมเป็นตัวแปรสำคัญที่สร้างแรงกดดันและความเครียดสะสมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งผลการศึกษานี้ยืนยันว่า ความกดดันจากตัวงาน (Workload/Challenge) และวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความสำเร็จเป็นปัจจัยร่วมที่หล่อหลอมให้พนักงานรับรู้ถึงสถานะความเครียดในทิศทางเดียวกัน แม้จะมีพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกันก็ตาม"

ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร พบว่าด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรจะมีผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาแบบไม่ยุติธรรมเป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง การแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม การได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่หลัก และนโยบายในการบริหารงานมีความไม่ชัดเจน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิด Mclean Alan A. (1988) ว่าตัวการสำคัญที่นำมาซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานความไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตของตนเองและความรับผิดชอบในการควบคุมบังคับบัญชาผู้อื่น นอกจากนี้ ผลการวิจัยที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างแรงจูงใจและความเครียด ยังสอดคล้องกับข้อค้นพบของ ศุภราภรณ์ มั่งสูงเนิน (2561) ที่อธิบายว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร มักจะแบกรับความคาดหวังจนเกิดเป็นสถานะความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้ช่วยให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญว่า แม้

พนักงานจะมีแรงจูงใจสูง แต่หากไม่มีการจัดการความเครียดที่เหมาะสม อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพจิตและประสิทธิภาพงานในระยะยาวได้”

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน พบว่าด้านสัมพันธภาพในการทำงานจะมีผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ ขาดบุคคลที่มีความสามารถในการแนะนำสำหรับการแก้ปัญหาเป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง บรรยากาศในการทำงาน ไม่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานมักใช้อารมณ์ในการปฏิบัติมากกว่าการใช้เหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนิกา แสงเพลิน (2565) ที่พบว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลอย่างนัยสำคัญต่อความเครียดในการทำงานในบริบทขององค์กรที่มีการแข่งขันสูง หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นไปในลักษณะของการกดดันหรือการขาดการสนับสนุน (Lack of Social Support) จะยิ่งทวีความเครียดให้กับพนักงานที่มีความต้องการความก้าวหน้าสูงอยู่เดิม ในทางกลับกัน หากวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเป็นเอกภาพนั้นสามารถสร้างระบบการสนับสนุนทางสังคม (Social Support System) ที่ดีได้ แม้พนักงานจะเผชิญกับงานที่ท้าทายและกดดัน แต่สัมพันธภาพที่เป็นกัลยาณมิตรจะทำหน้าที่เป็น 'ตัวแปรส่งผ่าน' (Mediator) หรือเกราะป้องกันที่ช่วยลดทอนผลกระทบจากความเครียดนั้นไม่ให้พุ่งสูงจนเกินขีดจำกัด”

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพจะมีผลต่อแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการปฏิบัติงาน เป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง งานที่ได้รับมอบหมายไม่มีความท้าทายและส่งเสริมการแสดงออกซึ่งความสามารถไม่ได้รับส่งเสริมให้ปฏิบัติงานในงานสำคัญๆ และขาดการสนับสนุนหรือส่งเสริมในการพัฒนาทักษะความรู้สำหรับความก้าวหน้าในตำแหน่ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิด Alan A. Mclean (1988) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในงานที่ปฏิบัติสามารถทำให้เครียดได้เท่าๆ กับงานที่ซ้ำซากจำเจงานที่กำกวมหาขอบเขตแน่นอนไม่ได้ มักมีปัญหาข้อขัดแย้งบ่อยๆ มักนำมาซึ่งความเครียดสถานการณ์ที่นำมาซึ่งความเครียดมาก มักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับบุคคลและองค์กร

จากผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจคือ แรงจูงใจด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงสุด ซึ่งอธิบายได้ว่าหากพนักงานมีความคาดหวังต่อความสำเร็จในงานสูงแต่ทรัพยากรหรือเวลาจำกัด จะส่งผลให้เกิดสภาวะความเครียดสะสม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (2012) ที่ระบุว่าลักษณะงานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถจะกระตุ้นความวิตกกังวล ในส่วนของความสัมพันธ์ที่พบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดนั้น สะท้อนให้เห็นว่าในบริบทของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แรงจูงใจอาจไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแค่กระตุ้นการทำงาน แต่เป็นแรงกดดัน (Stressor) ในตัวมันเองด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภมาส อังศุโชติ. (2560) ที่พบว่าความต้องการ

ความก้าวหน้าในระดับสูงภายใต้โครงสร้างองค์กรที่มีการแข่งขันสูง มักนำไปสู่ระดับความเครียดที่เพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม การที่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเครียด อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเป็นเอกภาพ ทำให้พนักงานทุกกลุ่มรับรู้ถึงแรงกดดันในทิศทางเดียวกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สามารถนำมาใช้การปรับปรุงกระบวนการและการจัดแผนงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
2. สามารถนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อลดระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากข้อมูลที่รวบรวมได้นั้นเป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง บางส่วนเท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมมากขึ้น จึงควรกระทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของจำนวนพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
2. ควรวางแผนทำแบบสอบถามไว้ล่วงหน้า เพื่อความรวดเร็วในการทำวิจัยเพราะการแจกแบบสอบถามและการคืนข้อมูลในโปรแกรมเพื่อคำนวณนั้นต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2561). *คู่มือคลายเครียด*. ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ดีไซน์คอนดักชั่น.
- กัญญพัทธ์ สกลันดี, สถิตย์ อรรถาวีร์, และ ปิยะฉัตร บุญพองศรี. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 14(2), 20-31.
- ชูทิตย์ ปานปรีชา. (2529). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: สุโขทัยธรรมธิดา.
- ดวงพร หุตะเสวี. (2544). *การศึกษาจุดหมายในอาชีพ แรงจูงใจในการบริหารและพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ติน ปรัชญพถ์. (2535). *การบริหารการพัฒนา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ 204.
- ธนิกา แสงเพลิน. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. สถาบันหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด. (มหาชน).* งานนิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการศึกษาผู้ใหญ่, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญมัน ธนาศุภวัฒน์. (2537). *จิตวิทยาองค์การ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ปรียาพร วงศ์บุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พงศ์ หรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมองค์การเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ แจ่มพงษ์. (2546). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานด้านยาเสพติดที่ผนวกกับงานประจำของข้าราชการส่วนภูมิภาคพื้นที่ภาคกลาง.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพลินพิศ วิบูลย์กุล. (2558). *แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation.* ฝ่ายแผนงาน ส่วนแผนงานและส่งเสริมความรู้.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์. (2559). *การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน: ศึกษารณีย์ บริษัท อติเทพจำกัด.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภราภรณ์ มั่งสูงเนิน. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษา พนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ. วารสารการจัดการและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*
- สมพงษ์ เกษมสิน (2521). *การบริหาร.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภมาส อังศ์โชติ. (2560). *ปัจจัยเชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ภายใต้วัฒนธรรมองค์การแบบแข่งขัน. วารสารวิธีวิทยาการวิจัย, 30(1), 45-68.*
- สุระ ทิปโอสถ. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.* งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อมรากล อินโอสานนท์. (2532). *ความเครียดในการทำงานในกองสุขภาพจิต: กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขในสุขภาพจิต.* กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- Frederick, Herzberg et al. (1959). *The Motivation of work.* New York: John Wiley & Sons.