

BE-024

การศึกษาพฤติกรรมการจัดการความเครียด

The Study of Stress Management Behavior

ศุภโชค เสมศรี¹, ปิยะนาถ ชีชนะ², ณัฐชฎา พิมพารณ^{3*}, อัจฉรา สุกประเสริฐ⁴, อินทร จิตต์อ่อน⁵
และ พงศกร ผิวอ่อนดี⁶

^{1,2,3,4,5,6} คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, สาขาการจัดการอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

*Corresponding author's e-mail: natchada.p@bsu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความเครียด ศึกษาพฤติกรรมการจัดการความเครียด และ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการจัดการความเครียด โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบริษัทกรณีศึกษาแห่งหนึ่งในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และ พฤติกรรมการจัดการความเครียด ซึ่งได้ผ่านหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.932 สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples : t-test) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA : F-test) และด้านการหาค่าความสัมพันธ์ของ ตัวแปรใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 75 อายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 34.7 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 61.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 56.7 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงานส่วนอื่น ๆ ร้อยละ 62 สถานภาพโสด ร้อยละ 61.3 จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแล คือ 1-3 คน ร้อยละ 71.3 ด้านระดับความเครียด พบว่า ความเครียดในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (\bar{x} 2.09) ด้านพฤติกรรมการจัดการความเครียดใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} 4.01) ด้านการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 พบว่า อายุต่างกันมี ความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างด้านเพศ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน สถานภาพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแล และโรคประจำตัว สมมติฐานที่ 2 พบว่า การศึกษา ต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างด้านเพศ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน สถานภาพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแล และโรคประจำตัวแตกต่างกัน

มีพฤติกรรมการจัดการความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 3 พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความเครียดในระดับต่ำ $r^2 .245^{**}$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน, พฤติกรรมการจัดการความเครียด

ABSTRACT

The purpose of this research is to study stress management behavior and the relationship between stress and stress management behavior with the population and sample of a case study company in Bang Phli District. Samut Prakan Province with 150 people. The tool used to collect data was a questionnaire, divided into 3 parts: personal factors; work stress, and stress management behavior which has passed and found a confidence value equal to 0.932. Statistics used are mean, percentage, and standard deviation. Comparing the differences between 2 variables (Independent-Samples: t-test) Comparing the differences between more than 2 variables with One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA: F- test) and to find the relationship between the variables, use the Pearson Correlation statistic.

The research results are summarized as follows. Regarding personal factors, it was found that the most of sample group are male, 75 percent, aged between 26-30 years, 34.7 percent, have completed less than a bachelor's degree, 61.3 percent, and have an average monthly income of less than 15,000 baht, 56.7 percent, other operational level positions are 62 percent. Single status is 61.3 percent. The number of family members to take care of is 1-3 people, 71.3 percent. Regarding stress levels, it was found that work stress overall level was a low level (\bar{x} 2.09). The overall level of stress management behavior was high (\bar{x} 4.01). In terms of hypothesis testing, Hypothesis 1 found that differentiation of age affects levels of work stress. However, no differences were found in gender, education, income, job position, status, and number of taking care of family members and congenital diseases. Hypothesis 2 found that differentiation of education has different work stress management behaviors. But no differences were found in terms of gender, age, income, job position, status, and number of taking care of family members and different congenital diseases. There was no difference

in work stress management behavior. Hypothesis 3 found that stress is related to stress management behavior at a low level, $r^2 .245^{**}$, with statistical significance at the .01 level.

Keywords: Work stress, stress management behavior.

บทนำ

สภาพสังคมในปัจจุบันของประเทศไทยได้พัฒนาเจริญรุ่งเรืองไปสู่ความทันสมัยอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านวิชาการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้มีผลต่อบทบาทหน้าที่ และความเป็นอยู่ของคนไทย ในสังคมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งทำให้การดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลต้องเผชิญกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และปัญหาอยู่ตลอดเวลา ทำให้คนเรานั้นจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในสังคมปัจจุบัน การปรับตัวนี้บุคคลแต่ละบุคคลจะมีการปรับตัวที่แตกต่างกัน และมีการปรับตัวที่ไม่เท่ากัน คนที่สามารถปรับได้ดีก็จะดำเนินชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข ส่วนคนที่ปรับตัวได้ไม่ดีก็จะก่อให้เกิดปัญหา และเกิดความเครียดขึ้นได้กับการดำเนินชีวิตของตน ความเครียดเป็นความรู้สึกที่สภาพจิตใจไม่เป็นปกติ เกิดอารมณ์ไม่เป็นสุข ไม่พอใจไม่สบายใจ กังวล วิตก กลัวเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่สามารถจุดชนวนปฏิกิริยาลูกโซ่ชีวะเคมีในร่างกายมนุษย์ เสมือนกับจิตใจของคนเรากถูกบีบบังคับ ซึ่งเป็นผลมาจากการแปรปรวนของร่างกายและจิตใจ

โรคเครียดที่พบเห็น โดยทั่วไปจะเกิดกับบุคคลในวัยทำงาน เนื่องจากมีภาระหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งในแง่หน้าที่การงานและการหาเลี้ยงชีพ ช่วงอายุที่มีความเครียดมากที่สุด อยู่ในช่วงอายุ 25 ปี ขึ้นไปจนถึง 60 ปี ความเครียดจึงเกิดจากปัญหา การทำงานภายในองค์กร ซึ่งได้แก่บรรยากาศในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายความต้องการที่จะให้ตนเองประสบความสำเร็จในการทำงาน ความทะเยอทะยานในการประกอบอาชีพ รวมทั้งสภาวะทางจิตใจของตนเอง ตลอดจนสถานะทางครอบครัว ซึ่งเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดความเครียดได้ ความเครียดจึงมีความสำคัญและสัมพันธ์กับพฤติกรรมมนุษย์ โดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และความเครียดเป็นปัญหาที่ได้รับความสนใจในการศึกษาของทุกสายอาชีพเพื่อหาทางป้องกัน แก้ไข หรือให้เกิดผลกระทบต่อตนเองหรือส่วนรวมให้น้อยที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการจัดการความเครียดของพนักงานในบริษัทกรณีศึกษาแห่งหนึ่ง มีการปฏิบัติงานด้านการซ่อมบำรุงอาคาร และการซ่อมบำรุงสุขภัณฑ์ เพื่อให้ทราบระดับความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการจัดการความเครียด เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน และทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามนโยบายของบุคลากรบริษัทกรณีศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียด
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการความเครียด

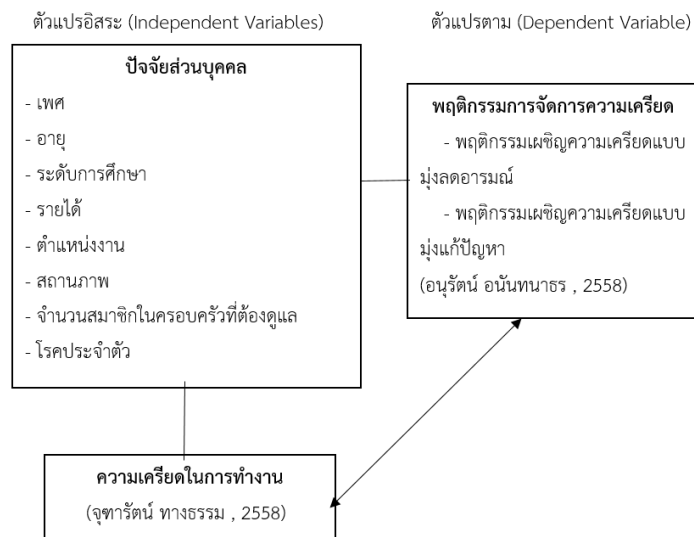
สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบการศึกษาพฤติกรรมการจัดการความเครียด
2. นำข้อมูลไปใช้ในการดูแลพนักงาน
3. นำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนหรือจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. นำไปเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของบริษัทแห่งหนึ่งในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 150 คน ประกอบด้วย พนักงานปฏิบัติงานด้านช่างซ่อมบำรุง พนักงานปฏิบัติงานด้านช่างสุขภัณฑ์ และพนักงานปฏิบัติงานด้านธุรการช่าง

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วดำเนินการทำแบบสอบถามฉบับร่าง และดำเนินการหาความสอดคล้องเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เมื่อค่าความสอดคล้องเชิงเนื้อหาผ่าน จึงได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลอง Try out แล้วทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับได้ค่าเท่ากับ .932 จึงได้แบบสอบถามสำหรับแจกจริง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการจัดการความเครียด

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยการเลือกแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดและเก็บแบบสอบถามคืนทันที พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ
2. ข้อมูลด้านความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการจัดการความเครียด วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการจัดการความเครียด วิเคราะห์โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples : t-test) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova : F-test)
4. การหาความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการจัดการความเครียด วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียด

| ความเครียด | N = 150 | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. ท่านนอนไม่หลับเพราะคิดมาก หรือกังวลใจ | 150 | 2.61 | 1.28 | ปานกลาง |
| 2. ท่านรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ | 150 | 2.48 | 1.16 | น้อย |
| 3. ท่านมีความวุ่นวายและสับสนในความคิด | 150 | 2.48 | 1.22 | น้อย |
| 4. ท่านรู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง | 150 | 2.12 | 1.08 | น้อย |
| 5. ท่านรู้สึกท้อแท้และหมดหวังในชีวิต | 150 | 1.92 | 1.08 | น้อย |
| 6. ท่านรู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่า | 150 | 1.55 | 0.92 | น้อย |
| 7. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน | 150 | 2.16 | 1.14 | น้อย |
| 8. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร | 150 | 2.10 | 1.11 | น้อย |
| 9. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากทำอะไร | 150 | 2.16 | 1.21 | น้อย |
| 10. ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ | 150 | 2.37 | 1.22 | น้อย |
| 11. ท่านทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด | 150 | 1.66 | 0.96 | น้อย |
| 12. ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับ ทั้ง 2 ข้าง | 150 | 2.28 | 1.15 | น้อย |
| 13. ท่านมีอาการหัวใจเต้นแรงโดยไม่มีสาเหตุ | 150 | 1.64 | 0.92 | น้อย |
| 14. ท่านเสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ | 150 | 2.01 | 1.25 | น้อย |
| 15. ท่านปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลัง หรือ ไหล่ | 150 | 2.43 | 1.17 | น้อย |
| 16. ท่านรู้สึกมึนงงหรือเวียนศีรษะบ่อย ๆ | 150 | 2.14 | 0.97 | น้อย |
| 17. ท่านไม่อยากสนทนาหรือพบปะผู้คน | 150 | 1.76 | 1.01 | น้อย |
| 18. ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา | 150 | 1.84 | 1.14 | น้อย |
| 19. ท่านรู้สึกตื่นตันทันง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย | 150 | 2.56 | 1.30 | ปานกลาง |
| 20. ท่านมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว | 150 | 1.60 | 0.94 | น้อย |
| รวม | 150 | 2.09 | 0.83 | น้อย |

จากตาราง 1 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.09$)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพฤติกรรมการจัดการความเครียด

| ความเครียด | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-----------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ | 3.81 | 1.08 | มาก |
| 2. ด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา | 4.72 | 0.85 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$)
และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด

| สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ | ผลการทดสอบ |
|---------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
| เพศต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน | t-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| อายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ยอมรับสมมติฐาน |
| การศึกษาต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| รายได้ต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| ตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| สถานภาพต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแลต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| โรคประจำตัวต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน | t-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน และไม่พบความแตกต่างด้านเพศ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน สถานภาพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแล และโรคประจำตัว จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการจัดการความเครียด

| สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ | ผลการทดสอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
| เพศต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแตกต่างกัน | t-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| อายุต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| การศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ยอมรับสมมติฐาน |
| รายได้ต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| ตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| สถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแลต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแตกต่างกัน | F-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| โรคประจำตัวต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแตกต่างกัน | t-test | ปฏิเสธสมมติฐาน |

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน แต่ไม่พบความแตกต่างด้านเพศ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน สถานภาพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแล และโรคประจำตัว จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการจัดการความเครียด

| ปัจจัย | ความเครียด | พฤติกรรมการจัดการความเครียด |
|-----------------------------|------------|-----------------------------|
| ความเครียด | | |
| Pearson Correlation | | 0.245** |
| Sig. (2-tailed) | 1 | 0.003 |
| N | 150 | 120 |
| พฤติกรรมการจัดการความเครียด | | |
| Pearson Correlation | 0.245** | |
| Sig. (2-tailed) | 0.003 | 1 |
| N | 150 | 150 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ ($r^2 = 0.245^{**}$)

สรุปผลการวิจัย

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 75 อายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 34.7 สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 61.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 56.7 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงานส่วนอื่น ๆ ร้อยละ 62 สถานภาพโสด ร้อยละ 61.3 จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแล คือ 1-3 คน ร้อยละ 71.3 ด้านระดับความเครียด พบว่า ความเครียดในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (\bar{x} 2.09) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนูรัตน์ อนันทนาธร. (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธรสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย (\bar{X} =2.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน (\bar{X} =2.70) โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไปของการทำงาน (\bar{X} =2.69) และลักษณะงานที่ปฏิบัติ (\bar{X} = 2.63) ตามอันดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐสินี นันท์ เมธากาญจนาน. (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเครียดและความเปราะบางในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด ผลจากการวัดระดับความคิดเห็น พบว่า ความเครียด ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลวิจัยพบว่า มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ด้านพฤติกรรมการจัดการความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.01) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ [2] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลการศึกษา พฤติกรรมการจัดการความเครียด พบว่า ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับเป็นบ่อยครั้ง (\bar{X} =2.51) โดยแสดงออกในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมากเป็นอันดับแรก และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดปัญหาอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว (\bar{X} =2.36) โดยแสดงออกในการตั้งสติ ไม่ตื่นตระหนก และพยายามเผชิญปัญหาเป็นอันดับแรก

ด้านการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 พบว่า ด้านอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างด้านเพศ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน สถานภาพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแล และโรคประจำตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงานและรายได้ของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่ปัจจัยในการทำงานและความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมมติฐานที่ 2 พบว่า ด้านการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างด้านเพศ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน สถานภาพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแล และโรคประจำตัวแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการจัดการความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 3 พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความเครียดในระดับต่ำ .245** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [2] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธรสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พฤติกรรมการจัดการความเครียด พบว่า ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับเป็นบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 2.51$) โดยแสดงออกในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมากเป็นอันดับแรก และด้านพฤติกรรมเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดปัญหาอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว ($\bar{X} = 2.36$) โดยแสดงออกในการตั้งสติ ไม่ตื่นตระหนกและพยายามเผชิญปัญหาเป็นอันดับแรก ผู้วิจัยได้เสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนระยะเวลาทำงานที่เหมาะสมไม่เร็ว/ช้า จนเกินไปแก้ไขความซ้ำซ้อนของหน้าที่และความรับผิดชอบอย่าให้ทำงานหลายอย่างเกินไป ช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ควรมีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฯ ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานบ่อย ๆ และควรเพิ่มอัตราค่าจ้าง ให้เพียงพอต่อการภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ

จากข้อมูลสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัยตามทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผลจากการวิจัยครั้งนี้และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน แต่มีระดับความเครียดน้อย และด้านพฤติกรรมการจัดการความเครียด ผลจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพยายามที่จะเผชิญกับปัญหาและมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่าหน่วยงานกรณีศึกษาใน

การวิจัยเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ และเปิดดำเนินการมานาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การดูแลคุณภาพชีวิตของบุคลากร การรูปแบบการทำงาน อาจมีเป็นไปได้ด้วยดี ส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดในการทำงานระดับน้อย และมีความพร้อมในการเผชิญกับปัญหาความเครียดได้ ซึ่งถือว่าเป็นข้อดีที่หน่วยงานควรรักษาและส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้น เพราะตามทฤษฎีหากบุคคลมีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ จะช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้นได้ แต่หากมีความเครียดในระดับที่สูงมากเกินไป จะส่งผลทางลบทั้งต่อตัวบุคคลเองที่จะไม่มีความสุข ส่งผลต่อประสิทธิภาพในงาน และอาจส่งผลต่อสัมพันธภาพที่ดีของคนในหน่วยงานอีกด้วย และหากมีความเครียดสะสมมากขึ้นอาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่บุคคลอาจจะลาออกจากหน่วยงานไป หรือส่งผลทางสุขภาพจิตของบุคคลนั้นๆอีกด้วย แต่หากหน่วยงานสามารถดูแลคุณภาพชีวิตของบุคลากรเหมาะสม ให้มีสุขภาพกายใจที่ดีในการทำงาน และเพิ่มทักษะในการเผชิญปัญหาหรือการจัดการความเครียดอย่างสร้างสรรค์ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย และเกิดผลดีต่อหน่วยงานตามมาอีกหลายประการ

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐสินีพันธ์ เมธากาญจน. (2562). ความเครียดและความเปราะบางในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอแคลเทคโนโลยี จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมศักดิ์ ว่างเอี่ยมเสริมสุข. (2554). การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการประกอบการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนูรัตน์ อนันทนาธร. (2558). ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.