

ผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานใน ภาวะการณ์โควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

ธนชัย ยมจินดา¹ ลดาวัลย์ ยมจินดา² กรรณิการ์ แจกแสงรัตน์¹ และเริงรัก จำปาเงิน²

¹สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²สาขาวิชาการจัดการการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณ์โควิด-19 ตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ศึกษา ระดับการจัดการพฤติกรรมองค์กรของบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) ศึกษาผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาวะการณ์โควิด-19 ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานบริษัทต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คณะผู้วิจัยใช้ คือ 400 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบประมาธค่าของ Likert ที่มีค่าความเชื่อมั่น .634 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 2.80$) และ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านอายุ ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยระดับความเครียดของเพศชายสูงกว่าเพศหญิงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในแผนกการเงิน/บัญชี การขายการตลาดและ IT และพบระดับความเครียดที่สูงกว่าของกลุ่มตำแหน่งหัวหน้างาน/ผู้บริหารระดับต้น กลุ่มอายุงาน 2-4 ปี และพบว่าแผนกการเงิน/บัญชี การขายการตลาดและทรัพยากรมนุษย์มีระดับความเครียดสูงกว่าแผนกอื่น ๆ 2) การจัดการพฤติกรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($M = 3.21$) 3) การจัดการพฤติกรรมองค์กรมีผลเชิงลบต่อความเครียดของพนักงาน และมีอำนาจพยากรณ์ ร้อยละ 33.4

คำสำคัญ: ความเครียดของพนักงาน โควิด-19 พฤติกรรมองค์กร

The Effects of Organizational Behavior toward Work Stress during Covid-19 Pandemic: A Case of Bangkok Metropolitan Private Companies

Thanachai Yomchinda¹ Ladawan Yomchinda² Kannikar Chakesaengrat¹ and Roengrak Jampangoen²

¹Industrial management Program Business Administration faculty, Ramkhamhaeng University

²Money and Banking management Program Business Administration faculty, Ramkhamhaeng University

Abstract

This survey research aimed to: 1) study and compare the level of work stress of employees working in private companies in Bangkok Metropolitan as classified by personal factors 2) the level of organizational behavior management of private companies in Bangkok Metropolitan; and 3) examine the effects of organizational behavior management towards employees work stress. The unknown population was calculated by Cochran formula to derive the sample size of 400 samples. Likert's scale questionnaire of .634 reliability at .05 was employed to collect data. The analysis of data employed both descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation; and inferential statistics including t-test, one way ANOVA, Fischer Least Significance Difference, and Multiple Linear Regression.

The following findings could be found in the results of this research study. 1) the overall level of work stress in the employees of Bangkok private companies were at moderate level ($M = 2.80$); and appeared to significantly differ in relation to age, position, tenure and monthly income at .05. The finding also indicated that male employees were found to have higher stress level than female especially for those who worked in Finance/Accounting, Sales/Marketing, and IT. In terms of work position and work experience, the higher stress level could be found in the position of supervisor, first line manager, and employees whose work experience were around 2-4 years respectively. Furthermore, employees' stress level in relation to work department, the higher average of stress level could be observed in Finance/Accounting, Sales/Marketing, and Human Resources. 2) The overall level of organizational behavior management was found to be at moderate level ($M = 3.21$). 3) Regarding, the effects of organizational behavior management towards employees' work stress, it was found that organizational behavior management appeared to have negative association with employees' stress level, based on the predicting power 33.4 percent.

Keywords: Work Stress, Covid-19, Organizational Behavior

Received: 20 January 2021

Revised: 19 April 2021

Accepted: 29 April 2021

บทนำ

ตั้งแต่ต้นปี พ.ศ.2563 ประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกเผชิญกับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 โรคอุบัติใหม่ที่ยังไม่มียารักษา อันเป็นวิกฤติหนักสุดเท่าที่เคยมีมา ประเทศต่าง ๆ ต้องเผชิญกับการขาดประสิทธิภาพการรักษาและการมีวัคซีนเพื่อใช้ต่อต้านการระบาด ทำให้ ณ สิ้นเดือน ตุลาคม 2563 มียอดผู้ป่วยโรคโควิด-19 สะสมทั่วโลกเกือบ 46 ล้านคน เสียชีวิต 1.2 ล้านคน รักษาหาย 33.29 ล้านคน สำหรับประเทศไทยมี ยอดผู้ป่วยโรคโควิด-19 สะสม 3,780 คน เสียชีวิต 59 คน รักษาหายแล้ว 3,590 คน (ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19, 2563) มาตรการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมการระบาดของโรคโควิด-19 อย่างได้ผลที่ทุกประเทศนำมาใช้คือการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ที่นำไปสู่การปิดประเทศและกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เรียกว่าการล็อกดาวน์เพื่อไม่ให้เกิดการอยู่ใกล้ชิดกันของคนจำนวนมาก มาตรการเว้นระยะห่างนี้ส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คน การดำเนินธุรกิจของกิจการต่าง ๆ และระบบเศรษฐกิจของประเทศ ในส่วนของประชาชน มาตรการนี้ก่อให้เกิดวิถีการดำเนินชีวิตแบบใหม่ (New Normal) ซึ่งหลัก ๆ ได้แก่ การใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ออกจากบ้าน การล้างมือบ่อย ๆ ด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลในทุกกิจกรรม เป็นต้น ในส่วนของธุรกิจ มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมทำให้รายได้ของธุรกิจหดหายไปอย่างมาก ทำให้ต้องปรับลดการดำเนินงานและต้นทุนขนาดใหญ่ในด้านเศรษฐกิจ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของเศรษฐกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคการท่องเที่ยวและบริการและอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่อง เช่น การบริการการบิน การขนส่ง ที่พัก ร้านอาหารและบริการอื่น ๆ ทำให้ธุรกิจจำนวนมากต้องลดกิจกรรมทางธุรกรรม หยุดให้บริการหรือต้องปิดกิจการนำมาซึ่งปัญหาการว่างงานของคนจำนวนมาก กำลังซื้อของผู้บริโภคหดหาย ธนาคารโลกประเมินว่าเศรษฐกิจโลกปี 2563 จะติดลบประมาณร้อยละ 5.2 และเศรษฐกิจของเกือบทุกประเทศมีแนวโน้มการเติบโตติดลบ (ธนาคารโลก, 2563) และธุรกิจอาจไม่สามารถจะดำเนินการให้อยู่รอดได้ในระยะยาวหากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังไม่สามารถยุติได้ในช่วง 2 ปีข้างหน้า

ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นเศรษฐกิจระบบเปิดและมีขนาดเล็กที่พึ่งพิงตลาดต่างประเทศในภาคการส่งออกและการท่องเที่ยว มีเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจที่ผันผวนและไม่แน่นอนสูงมาก (VUCA: Volatility Uncertainty Complexity Ambiguity) เมื่อต้องเผชิญกับสภาวะการระบาดของโควิด-19 ที่รุนแรงและไม่ทันตั้งรับ เศรษฐกิจของประเทศไทยจึงได้รับผลกระทบอย่างแสนสาหัส มีผลให้ในปี 2563 ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ของประเทศไทยติดลบ 7.8 % และในปี 2564 จะขยายตัว 3.6 % (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) และเมื่อสถานการณ์การท่องเที่ยวที่เคยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาปีละกว่า 40 ล้านคนยังไม่สามารถกลับสู่สภาวะการปกติได้จึงมี

การคาดการณ์ว่าส่วนใหญ่ของธุรกิจในภาคการท่องเที่ยวและบริการและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องจะต้องหยุดการดำเนินงานหรือปิดกิจการกัน ส่งผลให้เกิดการเลิกจ้างงานขนาดใหญ่ และยังกระทบไปสู่ธุรกิจใภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่จะไม่สามารถขายสินค้าได้ตามปกติ เนื่องจากกำลังซื้อหดหาย สิ่งที่ธุรกิจจะต้องเป็นกังวลในช่วงระบาคนี้คือ รายได้ของบริษัทลดลงอย่างมากทั้งยังมีรายจ่ายด้านการเว้นระยะห่างทางสังคมเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะสามารถดำเนินงานต่อไปได้ธุรกิจจำนวนมากหันมาใช้ทางเลือกการปรับลดขนาดและหรือปรับเปลี่ยนระบบวิธีการดำเนินงานซึ่งรวมถึงการลดต้นทุนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้นทุนด้านเงินเดือนและค่าล่วงเวลาและปรับระบบการให้รางวัลและแรงจูงใจพนักงานหรือลดกำลังคนที่อาจไม่จำเป็นและวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ในขณะเดียวกันการปรับลดกำลังคนสร้างปัญหาต่อเนื่องทำให้ปริมาณงานและขอบเขตรับผิดชอบงานของพนักงานจะเพิ่มมากขึ้นและกว้างกว่าเดิม การเว้นระยะห่างทางสังคมโดยให้พนักงานทำงานที่บ้านทำให้การปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างพนักงานลดลง ความเชื่อมโยงความรู้สึกทำงานเป็นทีมลดลงและพนักงานเกิดความกังวลต่ออนาคตการมีงานทำและรายได้ของตนเองและความมั่นคงยั่งยืนขององค์กร

โดยทั่วไปประชากรวัยทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานบริษัทต้องเผชิญภาวะความเครียดที่เกิดจากการที่องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงตามสภาพการแข่งขันและหรือปรับตัวอย่างต่อเนื่องในเรื่องการดำเนินชีวิต และปรับพฤติกรรมการทำงานตามเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปได้ ความเครียดจึงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตแต่ไม่ใช่สิ่งเลวร้ายไปทั้งหมด ความเครียดในระดับต่ำถึงปานกลางจะส่งผลดีให้บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้นและมุ่งมั่น นำไปสู่การประสบผลสำเร็จในการทำงานในทางตรงกันข้ามความเครียดในระดับสูงจะส่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ เช่น หงุดหงิด ก้าวร้าววิตกกังวล ปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย เปื่อหน่ายในการทำงาน สัมพันธภาพไม่ดีกับบุคคลแวดล้อม นำไปสู่การขาดงานและประสิทธิภาพการทำงานลดลง ความเครียดเป็นสิ่งที่บุคคลหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งที่บริษัทและพนักงานแต่ละคนทำได้เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานคือการบริหารจัดการความเครียดเพื่อไม่พนักงานมีความเครียดสะสมมากเกินไปพนักงานที่มีความสามารถและประสบการณ์ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์กร จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารในการคงไว้หรือรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้ โดยการบริหารจัดการให้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเอื้อต่อการทำงานอย่างมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ก่อเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การจัดการพฤติกรรมองค์กรถือเป็นแนวคิดหนึ่งที่สามารถนำมาใช้จัดการให้เกิดผลในสภาพของข้อจำกัดต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้นได้ ซึ่งจะเกี่ยวกับการทำความเข้าใจและการบริหารจัดการพฤติกรรมของบุคคลในที่ทำงานโดย การบริหารพฤติกรรม

ของพนักงานในฐานะปัจเจกเรียกว่าการจัดการพฤติกรรมระดับบุคคล การบริหารพฤติกรรมของกลุ่มที่เป็นผลจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันเรียกว่าการจัดการพฤติกรรมระดับกลุ่ม และการบริหารพฤติกรรมขององค์การที่เป็นผลจากกลยุทธ์ โครงสร้าง กระบวนการบริหารและปัญหาการจัดการในองค์การเรียกว่าการจัดการพฤติกรรมระดับองค์การ

การจัดการพฤติกรรมขององค์การจะช่วยสนับสนุนการปรับสภาพแวดล้อมขององค์การ และการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานที่จะสามารถทำได้ทันทีในภาวะการณ์ปัจจุบันที่ทรัพยากรมีจำกัดและธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงพลิกผันรุนแรงอันเนื่องมาจากวิกฤติโควิด-19 การวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาว่าในภาวะการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 ที่เป็นอยู่ การจัดการพฤติกรรมขององค์การของบริษัทต่าง ๆ มีผลต่อความเครียดของพนักงานอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการพฤติกรรมขององค์การและจัดการความเครียดของพนักงานอย่างถูกวิธี พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี การทำงานมีประสิทธิภาพและผลผลิตภาพมากขึ้น เป็นประโยชน์ต่อทั้งพนักงานและบริษัท

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณ์ โควิด-19 ตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาระดับการจัดการพฤติกรรมขององค์การของบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาผลของการจัดการพฤติกรรมขององค์การที่มีต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณ์โควิด-19

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ของ Cochran (1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คณะผู้วิจัยใช้ คือ 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา แผนกงาน ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้ต่อเดือน (ทั้งครอบครัว)

1.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์การ ประกอบด้วย พฤติกรรมระดับบุคคล พฤติกรรมระดับกลุ่มและพฤติกรรมระดับองค์การ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

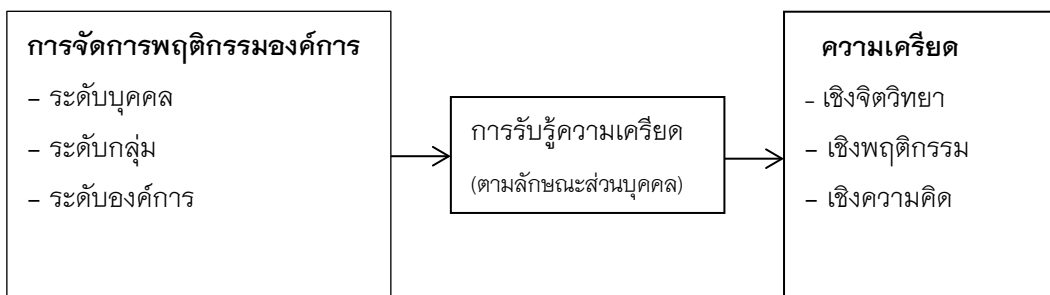
ความเครียดของพนักงาน ประกอบด้วยความเครียดเชิงจิตวิทยา ความเครียดเชิงพฤติกรรมและความเครียดเชิงความคิด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณืโควิด-19 แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. การจัดการพฤติกรรมองค์การมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณืโควิด-19

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้คณะวิจัยยึดถือตามโมเดลความเครียดจากการทำงานที่คณะวิจัยดัดแปลงจาก Model of occupational stress ที่ Kreitner และ Kinicki (2001) ปรับปรุงจาก Modeling the stress-Strain Relationship in Work Setting โดย Koslowsky และบทความเรื่อง Organizational stressors and heart disease: A research model โดย Ivancevich และ Matteson, (2001 p 589). ดังนี้



ภาพที่ 1 โมเดลความเครียดจากการทำงาน

โมเดลความเครียดจากการทำงานอธิบายกระบวนการเกิดความเครียดประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) สถานการณ์ในองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งจากโมเดลนี้ คือการจัดการพฤติกรรมองค์การ 2) การรับรู้ความเครียด บุคคลซึ่งคือพนักงานรู้ว่ามีสถานการณ์หนึ่ง ๆ เกิดขึ้นพร้อมทั้งตีความว่าสถานการณ์นั้น ๆ มีผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบต่อชีวิตของตนในระดับใด แต่ละบุคคลจะตีความสถานการณ์หรือเหตุการณ์เดียวกันแตกต่างกันทำให้มีความเครียดแตกต่างกันบางคนเครียดมากกว่า บางคนเครียดน้อยกว่าขึ้นกับลักษณะส่วนบุคคลและกระบวนการทางจิตวิทยา เช่น

เพศ อายุ อาชีพ บุคลิกภาพ การสนับสนุนทางสังคม ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์นั้น ๆ
3) ความเครียดจากการทำงาน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่ตอบสนองต่อสถานการณ์หรือเหตุการณ์หนึ่ง ๆ ในองค์การ โดยมีรายละเอียดของการจัดการพฤติกรรมองค์การและความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. การจัดการพฤติกรรมองค์การ จากแนวคิดของ Kreitner และ Kinicki (2001) พฤติกรรมองค์การ คือการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ โดยศึกษากระบวนการพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล ของกลุ่มและขององค์การเพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการจัดการพฤติกรรมของบุคคล ของกลุ่มและขององค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของบุคคลและองค์การและทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์การมีความสุข

การจัดการพฤติกรรมองค์การระดับบุคคลเป็นการกำหนดลักษณะงานที่มอบหมายให้แต่ละบุคคลรับผิดชอบ โดยมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ขอบเขตของงานมีความชัดเจนและไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ปริมาณภาระงานเหมาะสม เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานชัดเจนและสามารถบรรลุได้ และการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน และสร้างความมั่นใจในความมั่นคงของงาน (Job Security)

การจัดการพฤติกรรมองค์การระดับกลุ่มเป็นการกำหนดแบบแผนการปฏิบัติงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์การในลักษณะทีมงาน บทบาทและภาระงานของทีม การฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมและเสริมสร้างทักษะรวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ การสร้างความยึดเหนี่ยวกับทีม การติดต่อสื่อสารภายในองค์การอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการตัดสินใจเรื่องงานอย่างมีส่วนร่วมของสมาชิกในทีม ตลอดจนการบริหารความขัดแย้งภายในทีมและระหว่างทีม การประเมินผลงานของทีมงาน

การจัดการพฤติกรรมองค์การระดับองค์การเป็นลักษณะการกำหนดแบบแผนเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกันในระดับองค์การ โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดโครงสร้างการบริหาร ระบบการวางแผนและควบคุม แบบแผนการปกครองบังคับบัญชา วัฒนธรรมการปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานและการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายใน รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่อบอุ่นมีมิตรภาพ

2. ความเครียดจากการทำงาน จากแนวคิดของ Kreitner และ Kinicki (2001) และ Ivancevich และ Matteson (1980) สรุปได้ว่า ความเครียดจากการทำงาน คือปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลทางด้านร่างกาย ความรู้สึกและหรือความคิดเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกต่องานของบุคคล ทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความวุ่นวายใจ วิตกกังวล ปฏิกริยาการตอบสนองดังกล่าว

แสดงออกเพื่อลดทอนผลกระทบต่อความคิด จิตใจและความรู้สึกของบุคคล การตอบสนองที่คณะผู้วิจัยเห็นว่าเกี่ยวข้องกับภารกิจนี้มี 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ความเครียดเชิงจิตวิทยา คือปฏิกิริยาตอบสนองด้านความรู้สึกและอารมณ์เมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความทุกข์ ความขัดแย้งในใจ ความไม่เชื่อมั่น ความไม่พึงพอใจและหรือความคับข้องใจ เช่น ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องาน ความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกมีคุณค่าต่อองค์กร (Self-esteem) เป็นต้น

2.2 ความเครียดเชิงพฤติกรรม คือปฏิกิริยาเชิงพฤติกรรมตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดแรงกดดันหรือสร้างความไม่พึงพอใจหรือความคับข้องใจในการปฏิบัติงาน เช่น การขาดงาน อุบัติเหตุในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานลดลง เป็นต้น

2.3 ความเครียดเชิงความคิด คือ ปฏิกิริยาตอบสนองด้านความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ กระบวนการคิดวิเคราะห์หรือความคิดเห็นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สร้างความกดดันในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา แผนกงาน ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้ต่อเดือน	ความเครียดของพนักงาน ประกอบด้วย ความเครียดเชิงจิตวิทยา ความเครียดเชิงพฤติกรรม และ ความเครียดเชิงความคิด
2. การจัดการพฤติกรรมองค์กร ประกอบด้วย การจัดการพฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร	

ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุวุฒิการศึกษา แผนกงาน ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดการพฤติกรรมองค์กร เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราลิกิธ (Likert's Scale) แบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ความเครียดในการทำงานของพนักงานเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

คณะผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficient) ผลการตรวจสอบพบว่าข้อคำถามด้านการจัดการพฤติกรรมองค์การจำนวน 20 ข้อมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.604 ด้านความเครียดของพนักงานจำนวน 20 ข้อค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.803 ดังนั้นแบบสอบถามทุกตอนมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบและส่งคืนมา ครบ 400 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนาคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงาน และความคิดเห็นต่อการจัดการพฤติกรรมองค์การนำมาคำนวณหา ค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2545)

<u>คะแนน/ค่าเฉลี่ย</u>	<u>การจัดการพฤติกรรมองค์การ</u>	<u>ความเครียด</u>
ค่าเฉลี่ย 4.51 ขึ้นไป	แปลว่า ดีมาก	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	แปลว่า ดี	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	แปลว่า พอใช้	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	แปลว่า ไม่ดี	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	แปลว่า ไม่ดีอย่างมาก	น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดของพนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยการทดสอบค่าที (t-test) กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และหากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างโดยใช้แบบทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD

2. การวิเคราะห์ผลของปัจจัยพฤติกรรมองค์การต่อความเครียดของพนักงานใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณโควิด-19

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดโดยรวมของพนักงาน

ความเครียดของพนักงาน	M	(SD)	ระดับความเครียด
ความเครียดเชิงจิตวิทยา	2.30	.59	น้อย
ความเครียดเชิงพฤติกรรม	2.78	.85	ปานกลาง
ความเครียดเชิงความคิด	3.31	1.00	ปานกลาง
รวม	2.80	.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ความเครียดของพนักงานบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 2.80$, $SD = 0.58$) โดยความเครียดเชิงความคิดมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและความเครียด เชิงจิตวิทยามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดโดยรวมของพนักงานในแผนกงาน จำแนกตาม เพศ ตำแหน่งงานและอายุงาน

แผนกงาน	ค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงาน M (SD)									
	เพศ		ตำแหน่งงาน				อายุงาน			รวม
	ชาย	หญิง	ปฏิบัติการ	หัวหน้างาน/ ผู้บริหารระดับต้น	ผู้บริหารระดับ กลางขึ้นไป	น้อยกว่า 2 ปี	2-4 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
การเงิน/ บัญชี	3.16 (.42)	2.78 (.60)	2.88 (.61)	2.80 (.59)	2.80 (.55)	2.78 (.44)	3.03 (.64)	2.96 (.49)	2.48 (.62)	2.85 (.58)
การขาย/ ตลาด	2.88 (.52)	2.78 (.58)	2.80 (.58)	2.80 (.57)	2.86 (.48)	2.75 (.47)	2.91 (.55)	2.79 (.55)	2.66 (.71)	2.81 (.56)
ทรัพยากร มนุษย์	2.78 (.53)	2.86 (.58)	2.82 (.64)	2.99 (.51)	2.63 (.45)	2.82 (.62)	2.92 (.56)	2.77 (.49)	2.76 (.68)	2.83 (.56)
การผลิต	2.74 (.63)	2.82 (.60)	2.87 (.59)	2.91 (.51)	2.42 (.68)	2.79 (.51)	2.93 (.56)	2.92 (.57)	2.41 (.62)	2.77 (.61)
แผนก IT	2.86 (.56)	2.36 (.53)	2.62 (.60)	2.63 (.52)	3.09 (.71)	2.56 (.61)	2.66 (.61)	2.76 (.55)	2.64 (.95)	2.68 (.59)
รวม	2.81 (.58)	2.79 (.59)	2.82 (.59)	2.86 (.53)	2.62 (.61)	2.76 (.48)	2.92 (.56)	2.85 (.54)	2.54 (.66)	2.80 (.58)

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยความเครียดของกลุ่มตัวอย่างเพศชายสูงสุดอยู่ในแผนกการเงิน/บัญชี ($M = 3.16, SD = .42$) ต่ำสุดอยู่ในแผนกการผลิต ($M = 2.74, SD = .63$) เพศหญิงสูงสุดอยู่ในแผนกทรัพยากรมนุษย์ ($M = 2.86, SD = .58$) ต่ำสุดอยู่ในแผนก IT ($M = 2.36, SD = .53$) กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งปฏิบัติการ สูงสุดอยู่ในแผนกการเงิน/บัญชี ($M = 2.88, SD = .61$) ต่ำสุดอยู่ในแผนก IT ($M = 2.62, SD = .60$) ตำแหน่งหัวหน้างาน/ผู้บริหารระดับต้น สูงสุดอยู่ในแผนกทรัพยากรมนุษย์ ($M = 2.99, SD = .51$) ต่ำสุดอยู่ในแผนก IT ($M = 2.63, SD = .52$) ตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป สูงสุดอยู่ในแผนก IT ($M = 3.09, SD = .71$) ต่ำสุดอยู่ในแผนกการผลิต ($M = 2.42, SD = .68$) กลุ่มตัวอย่างอายุงานน้อยกว่า 2 ปี สูงสุดอยู่ในแผนกทรัพยากรมนุษย์ ($M = 2.82, SD = .62$) ต่ำสุดอยู่ในแผนก IT ($M = 2.56, SD = .61$) อายุงาน 2-4 ปี สูงสุดอยู่ในแผนกการเงิน/บัญชี ($M = 3.03, SD = .64$) ต่ำสุดอยู่ในแผนก IT ($M = 2.66, SD = .61$) อายุงาน 5-10 ปี สูงสุดอยู่ในแผนกการเงิน/บัญชี ($M = 2.96, SD = .49$) ต่ำสุดอยู่ในแผนก IT ($M = 2.76, SD = .55$) อายุงานมากกว่า 10 ปี สูงสุดอยู่ในแผนกทรัพยากรมนุษย์ ($M = 2.76, SD = .68$) ต่ำสุดอยู่ในแผนกการผลิต ($M = 2.41, SD = .62$)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการจัดการพฤติกรรมองค์การของบริษัท

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อการจัดการพฤติกรรมองค์การโดยรวม

การจัดการพฤติกรรมองค์การ	M	(SD)	ระดับการจัดการพฤติกรรมองค์การ
การจัดการพฤติกรรมระดับบุคคล	3.05	.63	พอใช้
การจัดการพฤติกรรมระดับกลุ่ม	3.31	.84	พอใช้
การจัดการพฤติกรรมระดับองค์การ	3.27	.68	พอใช้
รวม	3.21	.59	พอใช้

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการจัดการพฤติกรรมองค์การโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้ ($M = 3.21, SD = .59$) โดยความคิดเห็นต่อการจัดการพฤติกรรมระดับกลุ่มมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($M = 3.27, SD = .84$) และความคิดเห็นต่อการจัดการพฤติกรรมระดับบุคคลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($M = 3.05, SD = .63$)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณ โควิด-19 แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท ค่าเฉลี่ยความเครียดและผลการเปรียบเทียบ
ความเครียดของพนักงานบริษัท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	M	t-test(Sig.)/ ANOVA(Sig.)
เพศ				t-test(Sig)
ชาย	170	42.5	2.81***	.446
หญิง	230**	57.5**	2.79	
อายุ				ANOVA(Sig.)
ต่ำกว่า 30 ปี	179**	44.8**	2.88	.032*
30-40 ปี	163	40.8	2.75	
41-50 ปี	53	13.3	2.64****	
51 ปีขึ้นไป	5	1.3	2.97***	
การศึกษา				.287
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	2.5	2.64****	
ปริญญาตรี	327**	81.8**	2.82***	
สูงกว่าปริญญาตรี	63	15.8	2.71	
แผนกงาน				.783
การเงิน/บัญชี	45	11.3	2.85****	
การขาย/การตลาด	146**	36.5**	2.81	
ทรัพยากรมนุษย์	53	13.3	2.83	
การผลิต	133	33.3	2.77	
ฝ่าย IT	23	5.8	2.68****	
ตำแหน่งงาน				.014*
ปฏิบัติการ	201**	50.3**	2.82	
หัวหน้างาน/ผู้บริหารระดับต้น	123	30.8	2.86***	
ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป	76	19.0	2.62****	
อายุงาน				.000*
น้อยกว่า 2 ปี	55	13.8	2.76	
2-4 ปี	136**	34.0**	2.92***	
5-10 ปี	128	32.0	2.85	
มากกว่า 10 ปี	81	20.3	2.54****	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				.016*
น้อยกว่า 30,000บาท	79	19.8	2.88***	
30,001-60,000บาท	178**	44.5**	2.84	
60,001-100,000บาท	83	20.8	2.76	
มากกว่า 100,000บาท	60	15.0	2.59****	

* หมายถึงค่า sig. ที่ระดับ .05

** แสดงจำนวนส่วนใหญ่ของแต่ละปัจจัยส่วนบุคคล

*** แสดงกลุ่มที่มีความเครียดสูงสุด

**** แสดงกลุ่มที่มีความเครียดต่ำสุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานแผนกการขาย/การตลาด ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ อายุงาน 2-4 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,000-60,000 บาท นอกจากนี้ พบว่า พนักงานเพศชาย มีความเครียดสูงกว่าเพศหญิง พนักงานกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความเครียดสูงที่สุด กลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความเครียดต่ำสุด พนักงานกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความเครียดสูงที่สุด กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรีมีความเครียดต่ำสุด พนักงานแผนกการเงิน/บัญชีมีความเครียดสูงที่สุด แผนก IT มีความเครียดต่ำสุด พนักงานระดับหัวหน้างาน/ผู้บริหารระดับต้นมีความเครียดสูงที่สุด ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปมีความเครียดต่ำสุด พนักงานกลุ่มที่มีอายุงานระหว่าง 2-4 ปี มีความเครียดสูงที่สุด กลุ่มอายุงานมากกว่า 10 ปี มีความเครียดต่ำสุด พนักงานกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท มีความเครียดสูงที่สุด กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท มีความเครียดต่ำสุด และในภาพรวม กล่าวได้ว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ตำแหน่งงานต่ำกว่า อายุงานน้อยกว่าและรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าจะมีความเครียดสูงกว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานความเครียดของพนักงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ความเครียดของพนักงานแตกต่างกันตามอายุ ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และไม่แตกต่างกัน ตามเพศ การศึกษาและ แผนกงาน

สมมติฐานที่ 2 การจัดการพฤติกรรมองค์การมีผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทในเขต กรุงเทพมหานครในภาวะการณืโควิด-19

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การจัดการพฤติกรรมองค์การที่มีต่อความเครียดของพนักงาน

ตัวแปร	B	SE	Beta	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่	4.669	.140		33.364	.000	
การจัดการพฤติกรรมระดับบุคคล X_1	-.212	.046	-.230	-4.658	.000	1.451
การจัดการพฤติกรรมระดับกลุ่ม X_2	-.162	.039	-.232	-4.182	.000	1.830
การจัดการพฤติกรรมระดับองค์การ X_3	-.209	.044	-.243	-4.782	.000	1.532

$R = .578, R^2 = .334, \text{Adjusted } R^2 = .329, F = 66.332, \text{Sig of } F = .000$

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity test) โดยใช้ค่า VIF (Variance Inflation Factor) พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรการจัดการพฤติกรรมระดับบุคคลระดับกลุ่ม และระดับองค์การเท่ากับ 1.451, 1.830, และ 1.532 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งสามไม่มีความสัมพันธ์กัน การทดสอบการจัดการพฤติกรรมองค์การมีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า การจัดการพฤติกรรมองค์การโดยรวมมีผลต่อความเครียดของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานโดยมีผลในทิศทางผกผันและมีอำนาจการพยากรณ์

ร้อยละ 33.4 ($R^2 = .334$) และการจัดการพฤติกรรมองค์การทุกระดับมีผลต่อความเครียดของพนักงาน คือระดับบุคคลมีค่า $B = -.212$ ระดับกลุ่มมีค่า $B = -.162$ และระดับองค์การมีค่า $B = -.209$ สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\text{สมการคะแนนดิบ } Y = 4.669 - .212(X_1) - .162(X_2) - .209(X_3)$$

ผลการวิจัย

1. พนักงานบริษัทที่มีความเครียดโดยรวมในระดับปานกลาง ($M = 2.80$, $SD = .58$) และความเครียดแตกต่างกันตามอายุ ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและไม่แตกต่างกันตามเพศ การศึกษาและแผนงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ตำแหน่งงานต่ำกว่า อายุงานน้อยกว่าและรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าจะมีความเครียดสูงกว่า

2. การจัดการพฤติกรรมองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($M = 3.21$, $SD = .59$) โดยรายด้านการจัดการพฤติกรรมกลุ่มมีค่าเฉลี่ยระดับพอใช้ ($M = 3.31$, $SD = .84$) สูงกว่าการจัดการพฤติกรรมระดับบุคคล ($M = 3.05$, $SD = .63$) และระดับองค์การ ($M = 3.27$, $SD = .68$)

3. การจัดการพฤติกรรมองค์การในภาพรวมมีผลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางพหุคูณและมีอำนาจการพยากรณ์ความเครียดร้อยละ 33.4 ($R^2 = .334$) และพบว่าการจัดการพฤติกรรมระดับบุคคลมีผลต่อความเครียดของพนักงานมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความเครียดของพนักงาน

ความเครียดโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับการวิจัยของสุรชัย ทูหมัด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่องความเครียดและผลกระทบต่อการทำงานในหน่วยงานด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สุชา พงศ์ถาวรภิญโญ และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตตัวเก็บประจุไฟฟ้าโทรศัพทมือถือ ความเครียดระดับปานกลางมองได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถจัดการความเครียดได้ดีพอสมควร และความเครียดระดับปานกลางนี้ยังเป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น (กรมสุขภาพจิต, 2541) ในการทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ท้าทายความสามารถหากได้รับการกระตุ้นหรือการจูงใจอย่างถูกวิธี และการที่พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ตำแหน่งงานต่ำกว่า อายุงานน้อยกว่าและรายได้เฉลี่ยต่ำกว่ามีความเครียดสูงกว่า มองได้ว่ากลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มที่เพิ่งเริ่มทำงาน ไม่มีความมั่นคงด้านการทำงานและรายได้จึงมีความกังวลว่าหน้าที่การงานของตนอาจได้รับผลกระทบจากภาวะการณโควิด-19

มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้สูงกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ DeFrank และ Ivancevich (1998) ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่แล้วคนงานอายุต่ำกว่า 35 ปี ผู้ทำงานในตำแหน่งเสมียน บุคลากรด้านธุรการในสำนักงานและพนักงานขายมีความเครียดสูงกว่า ในส่วนของเพศพบว่าเพศชาย มีความเครียดโดยรวมสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย แต่เมื่อพิจารณาในงานในแผนกทรัพยากรมนุษย์ พบว่าเพศหญิงมีความเครียดสูงกว่าเพศชายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Narayanan, Menon และ Spector (1999) ที่พบว่าเพศหญิงเครียดมากกว่าเพศชายในงานที่ต้องมีการประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ จำนวนมากและมีโอกาสขัดแย้งระหว่างบุคคลสูง นอกจากนี้หัวหน้างาน/ผู้บริหารระดับต้น มีความเครียดสูงกว่าตำแหน่งงานอื่น สอดคล้องกับทฤษฎีของ Kreitner และ Kinicki (2001) ที่อธิบายว่าผู้ที่มีตำแหน่งทางสังคมเศรษฐกิจที่ต่ำกว่าซึ่งวัดด้วยรายได้ ระดับการศึกษา สถานะของงาน มีความเครียดสูงกว่าทั้งนี้อาจมองได้ด้วยเหตุผลอีกด้านหนึ่งว่าความเครียดของหัวหน้างานเป็นความเครียดเชิงบวก (Eustress) ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในกรณีประสบความสำเร็จในหน้าที่งาน และได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือการได้รับรางวัลต่อหน้าคนจำนวนมาก

2. การจัดการพฤติกรรมองค์การและผลต่อความเครียด

การจัดการพฤติกรรมองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยรายด้านการจัดการพฤติกรรมระดับกลุ่มมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด การจัดการพฤติกรรมระดับบุคคลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มองได้ว่า พนักงานยังพอใจการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อภาวะการณ โควิด-19 ของบริษัทไม่มาก ส่วนในเรื่องผลของการจัดการพฤติกรรมองค์การที่มีต่อความเครียดของพนักงานพบว่าการจัดการพฤติกรรมองค์การรวมทุกด้านมีผลต่อความเครียดของพนักงานในทิศทางบวกขึ้น โดยสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 33.4 นั่นคือถ้าการจัดการพฤติกรรมองค์การดีขึ้นหนึ่งหน่วย ความเครียดของพนักงานจะลดลง .334 หน่วย การที่ค่า B ด้านการจัดการพฤติกรรมระดับบุคคลมีค่าสูงที่สุด (-.212) แสดงว่าการจัดการพฤติกรรมระดับบุคคลมีผลต่อความเครียดของพนักงานมากกว่าระดับอื่น ๆ ดังนั้นถ้าบริษัทต้องการลดความเครียดของพนักงานควรเริ่มที่การปรับเปลี่ยนการจัดการพฤติกรรมระดับบุคคลให้ตรงกับความสนใจของพนักงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการจัดการพฤติกรรมองค์การระดับบุคคล เน้นการควบคุมการปฏิบัติงานโดยหลีกเลี่ยงตัวชี้วัดที่ทำได้ยากแม้ในภาวะปกติ เพื่อไม่ให้เป็นการบีบรัดด้านงานจนเกินกำลัง
2. ด้านการจัดการพฤติกรรมองค์การระดับบุคคล เน้นการสร้างขวัญและกำลังใจพนักงาน โดยการสื่อสารอย่างจริงใจและสม่ำเสมอเพื่อสร้างความเข้าใจสถานการณ์ที่บริษัทและ

พนักงานกำลังเผชิญและสร้างความมั่นใจแนวทางและวิธีการแก้ปัญหาของบริษัท ในด้านการมุ่งใจใช้รูปแบบการมุ่งใจที่ไม่ใช้ตัวเงิน เช่น การมอบประกาศเกียรติคุณและรางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่น

3. ด้านการจัดการพฤติกรรมมองค้การระดับกลุ่ม เน้นการทำงานระบบทีมเพื่อช่วยเพิ่มสัมพันธภาพและลดการแข่งขันระหว่างพนักงานโดยใช้ประโยชน์จากระบบปฏิบัติการเพื่อการทำงานที่บ้านและเพื่อการสื่อสารระหว่างพนักงานในการประสานงาน

4. ด้านการจัดการพฤติกรรมมองค้การระดับองค์การ กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งงานอย่างชัดเจนและรับรู้โดยทั่วกัน โดยเน้นขยายขอบเขตงานทั้งในแนวนอนและแนวตั้งและให้อำนาจตัดสินใจเพื่อให้งานมีลักษณะท้าทายและไม่น่าเบื่อหน่าย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการพฤติกรรมมองค้การยังครอบคลุมประเด็นการจัดการพฤติกรรมมองค้การแต่ละระดับได้ไม่ครบถ้วนด้วยข้อจำกัดด้านจำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามดังนั้นการทำในการวิจัยครั้งต่อไปควรครอบคลุมเนื้อหาที่ได้ข้ามไปในครั้งนี้

2. ควรทำวิจัยความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตพื้นที่อื่น ๆ

3. ควรทำวิจัยศึกษาความเครียดของพนักงานที่ทำงานในบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. (2541). *คู่มือคลายเครียด* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ดีไซน์คอนดักชั่น.

ธนาคารโลก. (2563). *รายงานผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19*.

สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2563, จาก www.news.thaipbs.or.th/content/293470

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563). *รายงานนโยบายการเงินเดือนกันยายน 2563*.

สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563, จาก

www.bot.or.th/thai/MonetaryPolicy/MonetaryPolicyCommittee/MPR/Pages/default.aspx

ธำรงค์ดี ดงดาสวัสดิ์. (2563). *การบริหารบุคคลยุค New Normal* คอลัมน์ เอช อาร์.

สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563, จาก www.prachachat.net/cs-hr/news/467738

ลักขณา สิริวัฒน์. (2561). การศึกษาพฤติกรรมมองค้การ. *วารสารบริหารและนิเทศการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 9(2), 7-15.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2545). *ระเบียบวิธีการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ม.ม.พ.

ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19. (2563). *ข้อมูลผู้ติดเชื้อโควิด-19*.

สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563, จาก www.thebangkokinsight.com/489892/

- สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตตัวเก็บประจุไฟฟ้าโทรศัพท์มือถือ. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 21(41), 125-134.
- สุรชัย ทุหมัด และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์. (2561). ความเครียดและผลกระทบต่อการทำงานในหน่วยงานด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 19(2), 151-165.
- Cochran W.G. (1977). *Sampling Techniques*. (2nd ed.). New York, Wiley.
- DeFrank, R.S. & Ivancevich, J.M. (1998). Stress on the job: An executive update. *Academy of Management Executive*, 12(3), 55-66.
- Ivancevich, J. M. & Matteson, M T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview, IL: Scott, Foreman.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2001). *Organizational behavior* (5thed). McGraw-hill. Co. Inc.
- Narayan, L., Menon, S. & Spector, P. E. (1999). Stress in workplace: A comparison of gender and occupation. *Journal of Organizational Behavior*, 20(1), 63-73.