

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจ

ศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

Stress Management of Employee's Operation in Shopping Center Business,

Pathumwan and Ratchathewi Bangkok

นันทน์กัศ คอกไม้ทอง¹ ดร.ปริญญารักษ์ พจน์อริยะ²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี จำนวน 2,179 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด นำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญทำการสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการทำ IOC (Item Objective Congruence) ซึ่งได้ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน (SD) และข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ทดสอบ Chi-Square Test

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีช่วงอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73 ตำแหน่งงานระดับพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และมีอายุงานมากกว่า 2 ปี – 5 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความเครียดมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.35, SD = 0.724 และในเรื่องการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยที่เมื่อเกิดปัญหา จะเลือกปรึกษา คนในครอบครัว เมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงานจะดำเนินการปรึกษาหัวหน้างาน เพื่อหาทางแก้ไข เมื่อรู้สึกเครียดจะจัดการอารมณ์ของตัวเอง คือ มีสติ รับรู้อารมณ์ของตนเองและพยายามผ่อนคลาย ในการระบายความเครียดจะเลือกพูดคุยกับเพื่อน และจะถอยห่างจากปัญหาเพื่อประเมินปัญหาที่กำลังเผชิญและหาทางแก้ไขในการหลีกเลี่ยงหรือแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด เมื่อเกิดความเครียดระหว่างปฏิบัติงานจะทำกิจกรรม ใช้โทรศัพท์ส่วนตัวเล่น Social Media เช่น Facebook / Line / TikTok นอกจากนั้นเมื่อเกิดความเครียด มักจะ ดูหนัง/ฟังเพลง เพื่อคลายความเครียด และจะวางแผนการท่องเที่ยวในวันหยุด / วันพักร้อน เป็นแรงจูงใจเพื่อเป็นแรงกระตุ้นไม่ให้เกิดความเครียด

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน แตกต่างกัน

มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ยกเว้นด้านอายุ และด้านอายุงาน มีการจัดการความเครียดเมื่อเกิดปัญหาจะปรึกษาใครบ่อยที่สุด และ ด้านอายุงาน มีการจัดการความเครียดในการระบายความเครียดจะเลือกพูดคุยกับใคร ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ยกเว้นการจัดการความเครียด ในการหาแรงจูงใจเพื่อเป็นแรงกระตุ้นไม่ให้เกิดความเครียด จะวางแผนการท่องเที่ยวในวันหยุด / วันพักร้อน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความเครียด, การจัดการความเครียด

¹นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary leader รุ่นที่ 19 (กลุ่มวิชาเอกการจัดการ)
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This Independent Study is a study of stress factors and stress management of employee's operation in shopping center business, Pathumwan District and Ratchathewi District in Bangkok. The objectives were to study the stress management in the operation of employees in shopping center business, Pathumwan District and Ratchathewi District in Bangkok and to study the relationship of stress factors and stress management of employee's operation in shopping center business. The sample size was 2,179 employees in shopping center business. A questionnaire was used for data collection and the data was analyzed by SPSS program. Then, the content validity was conducted by IOC (Item Objective Congruence). After that, data was collected using the questionnaire to collect data from 400 samples. The descriptive data was analyzed in frequency, percentage, mean, and standard deviation (SD). The inferential data was analyzed by Chi-Square Test.

According to the research result, the personal information of the sample group showed that the majority were female (221 persons or 55.25 percent); 203 persons or 50.75 percent were within the age range of 26-35 years old; 292 persons or 73 percent had graduated in Bachelor's Degree or equivalent; 278 persons or 69.50 percent held a position as employee in practitioner level; and 152 persons or 38 percent had 2-5 years' of experience. The stress factors in the operation affected the stress in the mean of 3.35, SD = 0.724. Regarding the stress management in the operation of employees in shopping center business, Pathumwan District and Ratchathewi District in Bangkok, it was found that when problems occur, they choose to consult with a family member. When the problems occur from the operation, they will consult their supervisor for solutions. When feeling stress, they manage their own emotions by being conscious of and acknowledging their emotions, and trying to relax. To relieve stress, they choose to talk with friends. Avoiding problems, assess the problems that they encounter, and find solutions to avoid or solve problems that cause stress. When stress occurs during work, they use their personal phone to use social media, such as Facebook/Line/TikTok. Apart from this, when stress occurs, they often watch movies/listen to music to relieve stress and plan a holiday/vacation trip as motivation and stimulus to prevent stress.

In the hypothesis testing, it was found that in personal factors, gender difference had no effect on stress management in the operation. At the same time, the difference in age, educational level, position, and experience did have an effect on stress management in the operation. However, age and experience when consulting or talking about the management of stress management made no difference. The different stress factors affected stress management in the operation differently with the statistical significance at 0.05 and the confidence level at 95 percent except plan a holiday/vacation trip as motivation and stimulus to prevent stress no difference.

Keywords: Stress, Stress management

บทนำ

ความเครียดเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากในเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ เนื่องจากสามารถเกิดได้กับคนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ จากผลการให้บริการสายด่วนสุขภาพจิต ของกรมสุขภาพจิตในปี 2560 พบประชาชนโทรปรึกษาเรื่องปัญหาเครียด วิตกกังวล มากเป็นอันดับ 1 (ประชาสัมพันธ์กรมสุขภาพจิต, 2561) ความเครียดเป็นสภาวะของอารมณ์ของคนที่ต้องเจอกับปัญหาต่างๆ เกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวล รู้สึกกดดัน สาเหตุของความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้แบบทั้งที่รู้ตัว และไม่รู้ตัว เพราะคนเรามักจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดไม่เหมือนกัน โดยความเครียดเกิดจากปัจจัยแวดล้อมหลาย ๆ อย่าง ทั้งปัจจัยภายในตนเอง และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ที่ก่อให้เกิดสภาวะความเครียด มีหลายประการ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสังคม ปัญหาจากการทำงาน หรือแม้กระทั่งปัญหาจากภายในตนเอง และบางครั้งก็ไม่สามารถหาได้ว่าความเครียดนั้นเกิดขึ้นจากสาเหตุใด ทำให้ไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้

ผลการวิจัยของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (มัลลิกา, 2558) พบว่าวัยทำงานเป็นวัยที่สามารถเกิดความเครียดได้มากกว่าวัยอื่นๆ เนื่องจากการทำงานจะต้องทำงานร่วมกันกับผู้อื่นทำให้อาจเกิดการไม่เข้าใจกัน หรือปริมาณงานที่มากจนเกินไป ดังนั้นวัยผู้ใหญ่หรือวัยทำงานจะพบสิ่งเร้าได้มากกว่า จึงทำให้เกิดโอกาสของความเครียดได้มากกว่าวัยอื่นๆ เพราะวัยทำงานนั้น จะมีการระหน่ำที่ ความรับผิดชอบที่สูงกว่าวัยอื่นๆ โดยเฉพาะการตัดสินใจในการเลือกทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งการตัดสินใจดังกล่าวจะต้องวิเคราะห์ถึงผลดี ผลเสีย ผลกระทบต่อผู้อื่น จึงทำให้เพิ่มโอกาสในการเกิดความเครียดมากขึ้น จากการศึกษาของ คาลิโม, เอลเบทาวีและคูเปอร์ (Kalimo, El-Betawi & Cooper, 1987) พบว่าลักษณะงานของแต่ละอาชีพก่อให้เกิดความเครียดได้ หลายอาชีพมีลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลและลักษณะงาน หรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ปัจจัยภายใน ลักษณะงาน บทบาทในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กรและบรรยากาศในหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีความเครียดหรือรู้สึกเครียด อาจมีวิธีการจัดการความเครียดในแบบของตน ซึ่งอาจจะแตกต่างกันออกไป และแม้แต่ผู้ที่ไม่รู้สึกตัวว่าตนเองมีความเครียด อาจเข้าใจว่าบางครั้งคนเราต้องการกิจกรรมบางอย่างเพื่อผ่อนคลาย จึงเป็นเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแหล่งพื้นที่เศรษฐกิจแห่งหนึ่งของประเทศไทย เพื่อมีเป้าหมายในการศึกษาว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงาน อันจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการของบุคคลากรในองค์กร เพื่อให้เข้าใจถึงการเกิดขึ้นของความเครียด และการจัดการความเครียดในชีวิตประจำวัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยนี้มุ่งศึกษาในส่วนที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้

1.1 แนวคิดทฤษฎีปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

1.2 แนวคิดทฤษฎีการจัดการความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาครอบคลุมพื้นที่บริษัทกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

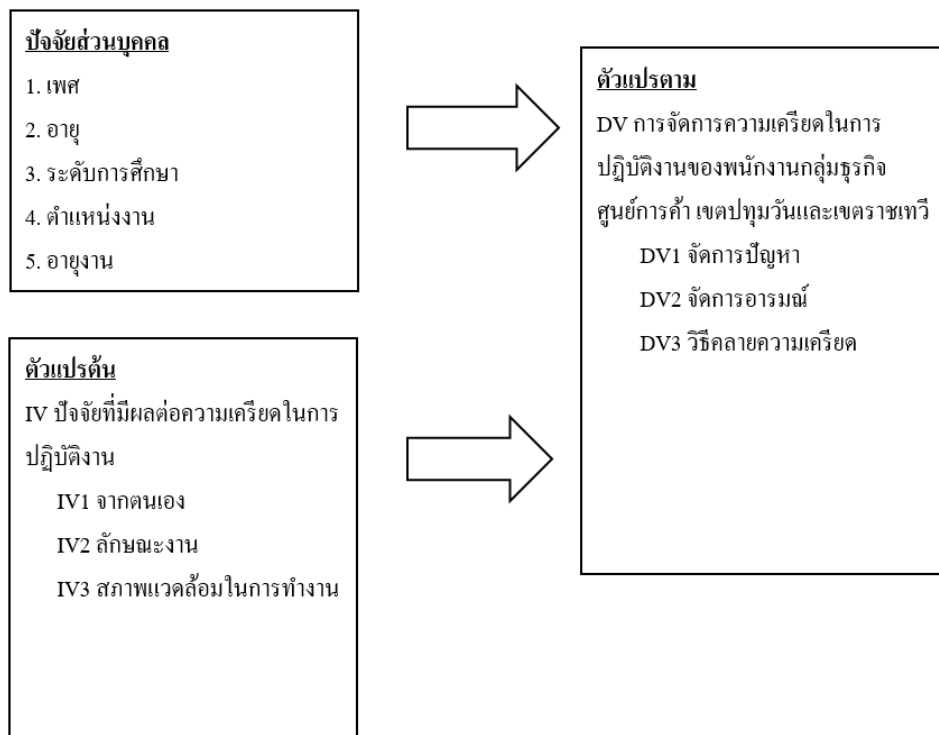
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ เก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม รวมระยะเวลา 3 เดือน

แนวคิด และทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด : ทฤษฎีความเครียดของ Karasek, วงจรสุขภาพ (Health Cycle) เกี่ยวกับความเครียดของฟามอร์ (Famer, 1987) และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดตามแนวของเซลเย่ (Selye Stress Theory)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการความเครียด : ทฤษฎีความเครียดและการเผชิญความเครียด (Lazarus & Folkman, 1984) และวิธีการคลายความเครียด

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดที่ต่างกันมีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

นิยามศัพท์

1. ความเครียด หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึก เมื่อเจอปัญหาหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกกดดัน วิตกกังวล
2. การจัดการความเครียด หมายถึง เทคนิคที่หลากหลายและกระบวนการจิตบำบัด ที่มุ่งควบคุมระดับความเครียด โดยเฉพาะความเครียดเรื้อรังปกติเพื่อปรับชีวิตประจำวันให้ดีขึ้น
3. ความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึก เมื่อปัญหาหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ จากงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนร่วมงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ปฏิบัติอยู่ในที่ทำงานนั้น ทำให้ตนเองรู้สึกกดดัน วิตกกังวล
4. ลักษณะงาน หมายถึง ขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบงานตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ในองค์กร
5. การจัดการอารมณ์ หมายถึง การควบคุมภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกให้เป็นปกติ โดยที่ไม่รู้สึกกดดันหรือวิตกกังวล
6. การผ่อนคลาย หมายถึง สิ่งที่ทำให้คลายจากความเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย ต่อร่างกายหรือจิตใจ
7. สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราษฎร์เทวี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราษฎร์เทวี กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อให้ทราบแนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราษฎร์เทวี กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อให้พนักงาน กลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราษฎร์เทวี กรุงเทพมหานคร สามารถจัดการความเครียดจากการปฏิบัติงานตลอดจนหาแนวทางแก้ไขจากความเครียดนั้นได้

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ขนาดหรือจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาค้างนี้ เป็นพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มาจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการหา กลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973, p.727) กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทดสอบ 2 ค่า คือ

- a. การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผลการตรวจค่า IOC พบว่าตัวแปรมีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ยกเว้น 1 ข้อ ที่ตัวแปรมีความสอดคล้องเท่ากับ 0.33 ซึ่งได้ปรับข้อคำถาม เพื่อให้เครื่องมือการวิจัยโดยรวมมีค่าความสอดคล้องที่ยอมรับได้
- b. การวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.814 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ จึงถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบ 400 ชุด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบ Chi-Square Test

สรุปผลวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่าข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73 มีระดับตำแหน่งงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 2-5 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

จากตนเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านจากตนเอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09 ซึ่งมีผลต่อความเครียดปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาด้านอารมณ์ของตนเอง เช่น อารมณ์ร้อน ย้ำคิดย้ำทำ ซึมเศร้า มีผลต่อความเครียดมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 นอกจากนั้นปัญหาส่วนตัว เช่น ครอบครัว คนรัก เพื่อน โรคประจำตัว และปัญหาด้านพฤติกรรม เช่น ดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ นอนดึก มาทำงานสาย ปัญหาทั้ง 2 ด้าน มีผลต่อความเครียดปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และ 2.68 ตามลำดับ

ลักษณะงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 ซึ่งมีผลต่อความเครียดมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีผลต่อความเครียดมาก โดยอันดับแรก ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีจำนวนมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาอันดับที่ 3 คือ บุคลากรที่รับผิดชอบงานไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่มีอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และอันดับสุดท้าย คือ ได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.13 ซึ่งมีผลต่อความเครียดปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีผลต่อความเครียดปานกลาง โดยอันดับแรก ปัญหาจากการเดินทางมาทำงานไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมาอันดับที่ 2 คือ สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน เช่น ที่นั่งแออัด, มีเสียงดังรบกวน, ไม่มีความเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 รองลงมาอันดับที่ 3 คือ ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และอันดับสุดท้าย คือ วัฒนธรรมและการจัดการขององค์กร ไม่เข้ากับตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ด้านการจัดการปัญหา

การจัดการความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านจัดการปัญหา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อเกิดปัญหา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะเลือกปรึกษาคนในครอบครัวมากที่สุด และเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน จะดำเนินการปรึกษาหัวหน้างาน เพื่อหาทางแก้ไข มากที่สุด รองลงมาอันดับที่ 2 เมื่อเกิดปัญหา จะเลือกปรึกษาเพื่อนร่วมงาน และเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน จะดำเนินการปรึกษาเพื่อนร่วมงาน และรองลงมาอันดับที่ 3 เมื่อเกิดปัญหา จะเลือกปรึกษาคณบดี/คณบดี และเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน จะดำเนินการสอบถามผู้เชี่ยวชาญโดยตรง

ด้านการจัดการอารมณ์

การจัดการความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านจัดการอารมณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อรู้สึกเครียด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะจัดการอารมณ์ของตัวเอง โดยจะมีสติ รับรู้อารมณ์ของตนเอง และพยายามผ่อนคลาย มากที่สุด จะเลือกพูดคุยกับเพื่อน ในการระบายความเครียด มากที่สุด และในการหลีกเลี่ยงหรือแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด จะใช้วิธีถอยห่างจากปัญหาเพื่อประเมินปัญหาที่กำลังเผชิญและหาทางแก้ไข มากที่สุด รองลงมาอันดับที่ 2 เมื่อรู้สึกเครียด จะจัดการอารมณ์ของตัวเองโดย จะคิดในแง่บวก มองว่าทุกปัญหาสามารถแก้ไขได้ จะเลือกพูดคุยกับครอบครัว ในการระบายความเครียด และในการหลีกเลี่ยงหรือแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด จะใช้วิธีเผชิญหน้ากับปัญหา และแก้ไขปัญหานั้นแบบที่คิดว่าถูกต้อง รองลงมาอันดับที่ 3 เมื่อรู้สึกเครียด จะจัดการอารมณ์ของตัวเองโดย ระบายความเครียดกับผู้อื่น เช่น เล่าถึงปัญหาเกี่ยวกับงาน, ปัญหาเกี่ยวกับคน ที่เป็นต้นเหตุทำให้ท่านรู้สึกเครียด

จะเลือกพูดคุยกับคนรัก/คู่สมรส ในการระบายความเครียด และในการหลีกเลี่ยงหรือแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด จะใช้วิธีขมอ้อนหรือทำตามฝั่งตรงข้ามเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหา

ด้านวิถีคลายความเครียด

การจัดการความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านวิถีคลายความเครียด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อเกิดความเครียดระหว่างปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเลือกทำกิจกรรม ใช้โทรศัพท์ส่วนตัวเล่น Social Media เช่น Facebook / Line / TikTok มากที่สุด และเมื่อเกิดความเครียดมักจะทำกิจกรรม ดูหนัง/ฟังเพลง มากที่สุด พร้อมทั้งจะหาแรงจูงใจเพื่อเป็นแรงกระตุ้น ไม่ให้เกิดความเครียด โดยวางแผนการท่องเที่ยวในวันหยุด/วันพักร้อน มากที่สุด รองลงมาอันดับที่ 2 เมื่อเกิดความเครียดระหว่างปฏิบัติงาน จะหาเรื่องอื่นพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และเมื่อเกิดความเครียดมักจะทำกิจกรรม ออกกำลังกาย พร้อมทั้งจะหาแรงจูงใจเพื่อเป็นแรงกระตุ้น ไม่ให้เกิดความเครียด โดยมีเป้าหมาย/หรือสิ่งที่อยากได้ เช่น บ้าน รถ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน รองลงมาอันดับที่ 3 เมื่อเกิดความเครียดระหว่างปฏิบัติงาน จะทานอาหารว่าง/กาแฟ และเมื่อเกิดความเครียดมักจะทำกิจกรรมช้อปปิ้ง พร้อมทั้งจะหาแรงจูงใจเพื่อเป็นแรงกระตุ้น ไม่ให้เกิดความเครียด โดยเข้าวัด ทำบุญ ฟังธรรม นั่งสมาธิ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาข้างต้นสามารถนำมาอธิบายวัตถุประสงค์และสมมติฐานในการศึกษาวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร มีการจัดการความเครียด ดังนี้

ด้านจัดการปัญหา ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร มีการจัดการปัญหา โดยเมื่อเกิดปัญหาจะเลือกปรึกษา “คนในครอบครัว” และเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน จะดำเนินการปรึกษา “หัวหน้างาน” เพื่อหาทางแก้ไข ในระดับมากที่สุด นอกจากนั้นรองลงมา พนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี เมื่อเกิดปัญหาจะเลือกปรึกษา “เพื่อนร่วมงาน” และเมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน จะดำเนินการปรึกษา “เพื่อนร่วมงาน” ในระดับมาก สอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดและการเผชิญความเครียด (Lazarus & Folkman, 1984) ที่ได้กล่าวว่า กลวิธีการเผชิญปัญหา เป็นความพยายามของบุคคลทั้งด้าน พฤติกรรม จิตใจ และสังคม ในการที่จะจัดการ ลด หรือบรรเทาความเครียดจากสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา (Problem-focused coping Strategies) เป็นวิธีการเผชิญปัญหาเชิงรุก รับทราบถึงปัญหาและมุ่งจัดการที่ตัวปัญหา กล่าวคือใช้วิธีการลงมือปฏิบัติเพื่อจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าว

ด้านจัดการอารมณ์ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร มีการจัดการอารมณ์ โดยเมื่อรู้สึกเครียดจะจัดการอารมณ์ของตนเอง โดยจะมีสติ รับรู้อารมณ์ของตนเอง และพยายามผ่อนคลาย จะเลือกพูดคุยกับเพื่อน ในการระบายความเครียด และในการหลีกเลี่ยงหรือแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด จะใช้วิธีถอยห่างจากปัญหาเพื่อประเมินปัญหาที่กำลังเผชิญและหาทางแก้ไข ในระดับมากที่สุด นอกจากนั้นรองลงมา พนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี เมื่อรู้สึกเครียด

จะคิดในแง่บวก มองว่าทุกปัญหาสามารถแก้ไขได้ จะเลือกพูดคุยกับครอบครัว ในการระบายความเครียด และในการหลีกเลี่ยงหรือแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด จะใช้วิธีเผชิญหน้ากับปัญหา และแก้ไขปัญหานั้นแบบที่คิดว่าถูกต้อง ในระดับมาก สอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดและการเผชิญความเครียด (Lazarus & Folkman, 1984) ที่ได้กล่าวว่า กลวิธีการเผชิญปัญหา เป็นความพยายามของบุคคลทั้งด้าน พฤติกรรม จิตใจ และสังคม ในการที่จะจัดการ ลด หรือบรรเทาความเครียดจากสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งกลวิธีการเผชิญปัญหาที่มุ่งจัดการด้านอารมณ์ (Emotion-focused coping Strategies) เป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่มุ่งจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ตึงเครียด รวมถึงกลวิธีในการหลีกเลี่ยงปัญหา เช่น การถอยห่างออกมาจากสถานการณ์ การทำงานอดิเรกต่าง ๆ เป็นต้น

ด้านวิถีคลายความเครียด ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร มีวิถีคลายความเครียด โดยเมื่อเกิดความเครียดระหว่างปฏิบัติงาน จะทำกิจกรรมใช้โทรศัพท์ส่วนตัวเล่น Social Media เช่น Facebook / Line / TikTok เมื่อเกิดความเครียดมักจะทำกิจกรรม ดูหนัง/ฟังเพลง และจะหาแรงจูงใจเพื่อเป็นแรงกระตุ้นไม่ให้เกิดความเครียด โดยวางแผนการท่องเที่ยวในวันหยุด/วันพักร้อน ในระดับมากที่สุด นอกจากนั้นรองลงมา พนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี เมื่อเกิดความเครียดระหว่างปฏิบัติงาน จะทำกิจกรรมหาเรื่องอื่นพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดความเครียดมักจะทำกิจกรรมออกกำลังกาย และจะมีเป้าหมาย/หรือสิ่งที่อยากได้ เช่น บ้าน รถ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของกองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (กระทรวงสาธารณสุข, 2558: 14-16) กล่าวว่าพฤติกรรมที่พึงประสงค์การจัดการความเครียด หมายถึง ความสามารถในการป้องกัน และขจัดการความเครียดตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์รอบข้าง ด้วยการที่สามารถเลือกวิธีการจัดการความเครียดวิธีใดวิธีหนึ่งตามความเหมาะสมกับสุขภาพ สมรรถภาพทางกายและวิถีชีวิตของแต่ละบุคคล เช่น การออกกำลังกาย การพักผ่อน กิจกรรมบันเทิง การนั่งสมาธิ การนวดไทย มีกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นทั้งในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือชุมชนอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครดังนี้

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านจากตนเอง ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะมีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมส่วนใหญ่ เมื่อเกิดปัญหาจะเลือกปรึกษา คนในครอบครัว เมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน จะดำเนินการปรึกษาหัวหน้างาน เพื่อหาทางแก้ไข เมื่อรู้สึกเครียดจะจัดการอารมณ์ของตนเอง คือ มีสติ รับรู้อารมณ์ของตนเอง และพยายามผ่อนคลาย ในการระบายความเครียดจะเลือกพูดคุยกับเพื่อน และจะถอยห่างจากปัญหาเพื่อประเมินปัญหาที่กำลังเผชิญและหาทางแก้ไขในการหลีกเลี่ยงหรือแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด เมื่อเกิดความเครียดระหว่างปฏิบัติงานจะทำกิจกรรม คือ ใช้โทรศัพท์ส่วนตัวเล่น Social Media เช่น Facebook / Line / TikTok นอกจากนั้นเมื่อเกิดความเครียด มักจะทำกิจกรรมเพื่อคลายความเครียด คือ ดูหนัง/ฟังเพลง และจะหาแรงจูงใจเพื่อเป็นแรงกระตุ้นไม่ให้เกิดความเครียด คือ วาง

แผนการท่องเที่ยวในวันหยุด / วันพักร้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาณัฐ เพ็ชรพ่อง และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษา ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิตชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี พบว่า นักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 มีการจัดการความเครียดเมื่อเกิดปัญหาจะพยายามระบายความเครียด หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยการฟังเพลง เล่นเกมส์ ดูหนัง

สมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครที่มี เพศ แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้าเขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ยกเว้นด้านอายุ จะมีการจัดการความเครียดเรื่องเมื่อเกิดปัญหาจะปรึกษาใครบ่อยที่สุด ไม่แตกต่างกัน และ ด้านอายุงาน จะมีการจัดการความเครียดเรื่องเมื่อเกิดปัญหาจะปรึกษาใครบ่อยที่สุดและเรื่องในการระบายความเครียดจะเลือกพูดคุยกับใคร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา คุณะเพิ่มศิริ (2559) ได้ทำการศึกษา การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า เพศที่แตกต่างส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้าม ด้านอายุ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดที่แตกต่าง มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ยกเว้นการจัดการความเครียด ในการหาแรงจูงใจเพื่อเป็นแรงกระตุ้น ไม่ให้เกิดความเครียด จะวางแผนการท่องเที่ยวในวันหยุด / วันพักร้อน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับวิจัยของ ชีรภัทร วิชยพงศ์ (2558) ได้ทำการศึกษา ความเครียดและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงาน หน่วยงานวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในปีการศึกษา 2558 จำนวน 231 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานวิสาหกิจที่ต่างกันของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความเครียดและมีกลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลสรุปการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศ ทุกวัย เพียงแต่จะมีเหตุที่จะก่อให้เกิดความเครียดที่แตกต่าง ดังนั้นหากให้พนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้านี้เผชิญต่อความเครียด หรือไม่ทำทันความเครียด ก็จะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน หรือชีวิตส่วนตัวด้านอื่น ๆ ตามมาอีกด้วย ฉะนั้นแล้วพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า จำเป็นที่จะต้องรับรู้ หรือทำทันถึงความเครียดที่เกิดขึ้นกับตนเองอย่างรวดเร็ว เพื่อจะได้รับดำเนินการแก้ไข

ซึ่งการจะทำให้พนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร สามารถรับรู้หรือเท่าทันกับความเครียดที่จะเกิดขึ้นได้นั้น ทางหน่วยงานจึงต้องมีการสำรวจพนักงานหรือการจัดให้มีวิทยากรหรือแพทย์มาให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถรู้ถึงสาเหตุที่อาจจะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ และการระบายความเครียดหรือการจัดการความเครียดของแต่ละบุคคล เนื่องจากปัญหาแต่ละบุคคลต่างกัน การจัดการความเครียดก็ย่อมแตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้จากตัวสรุปผลการวิจัย กิจกรรมที่จะทำเมื่อเกิดความเครียดระหว่างปฏิบัติงานมากที่สุดนั้นก็คือ จะทำกิจกรรมใช้โทรศัพท์ส่วนตัวเล่น Social Media เช่น Facebook / Line / TikTok ดังนั้น ทางด้านของผู้บังคับบัญชา ก็อาจจะต้องทำความเข้าใจในการจัดการความเครียดของพนักงาน

2. หน่วยงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร สร้างแบบประเมินเพื่อวัดระดับความเครียดของคนในองค์กรขึ้นมา เพื่อให้พนักงานในองค์กรนั้นสามารถประเมินผลจากแบบประเมิน ว่าตัวเองอยู่ในระดับความเครียดใด พนักงานเหล่านั้นก็จะรู้เท่าทันการเกิดความเครียดได้เร็วยิ่งขึ้น รวมไปถึงการแก้ปัญหาโดยการหาเพื่อนเพื่อปรึกษาหรือระบายความเครียดที่มีอยู่ได้รวดเร็วยิ่งขึ้นเท่านั้น

3. การเข้าถึงความรู้ในสมัยนี้นับว่าสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก รวดเร็วเนื่องจากเทคโนโลยีที่คอยอำนวยความสะดวกของมนุษย์ในปัจจุบัน ทำให้สามารถเข้าถึงสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้นการให้ความรู้เพื่อให้พนักงานได้เตรียมความพร้อมเพื่อที่จะรับมือกับความเครียดนั้น จะต้องดำเนินการทั้งทางออฟไลน์และออนไลน์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบว่าปัจจัยใดมีผลต่อความเครียดของพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า ซึ่งเมื่อได้ทำการวิจัยแล้วนั้น จะเห็นได้ว่า จากด้านของตัวพนักงานเอง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดต่อพนักงานมากที่สุดก็คือ ปัญหาด้านอารมณ์ของตนเอง ในขณะที่ด้านลักษณะงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุดคือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีจำนวนมากจนเกินไป รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดนั้นก็คือ ปัญหาจากการเดินทางมาทำงานที่ไม่สะดวก จากปัจจัยดังกล่าว จะทำให้องค์กรทราบว่าต้องช่วยเหลือพนักงานในด้านใด และลักษณะใดได้อย่างตรงจุด

2. ทำให้ทราบว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า มีลักษณะในการจัดการความเครียดที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งที่ปัจจัยหลักๆนั้นก็คือสภาพแวดล้อม และทำเลที่ตั้ง เนื่องจากศูนย์การค้าเป็นสถานที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ รวมไปถึงตัวพนักงานได้เองเช่นกัน เพราะศูนย์การค้ามีสิ่งที่จะให้ผู้คนได้สามารถคลายความเครียดได้ไม่ว่าเป็น ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ คาราโอเกะ รวมไปถึงการออกกำลังกายหรือฟิตเนส และด้วยความเป็นจุดศูนย์กลางของภาพธุรกิจ เทคโนโลยีต่าง ๆ ก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเห็นได้จากผลการวิจัยที่จะใช้สื่อทางด้าน Social ในการผ่อนคลาย องค์กรจึงอาจมีความจำเป็นที่จะต้องปรับมุมมองที่มีต่อพนักงานที่ใช้สื่อ Social ในเวลาทำงาน

3. ทำให้องค์กรสามารถเข้าใจถึงปัญหาในด้านการทำงานของพนักงานได้เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการช่วยเหลือในเรื่องการจัดการความเครียด โดยการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ พนักงานได้รู้สึกถึงการผ่อนคลายและยังสามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างตรงจุด เพื่อให้พนักงานในองค์กรได้ใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิจัยครั้งหน้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการวิจัยที่ชัดเจนและมีความละเอียดมากขึ้น อาจทำการขยายขอบเขตของการทำแบบวิจัย จากเดิมเฉพาะพนักงานบริษัทในกลุ่มศูนย์ธุรกิจการค้า อาจขยายไปยังพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้า อาทิเช่น พนักงานร้านค้าในศูนย์การค้า เพื่อเป็นการหาผลสะท้อนของสภาพแวดล้อมอย่างแท้จริง เนื่องจากพนักงานของร้านค้ามีลักษณะของปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมเหมือนกัน ดังนั้นจะสามารถทำให้ผู้ทำวิจัยได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพิ่มมากขึ้น
2. การวิจัยในครั้งหน้าอาจเชิญพนักงานระดับ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อมาช่วยวิเคราะห์ตัวคำถาม เพื่อให้ทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลของกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราษฎร์ กรุงเทพมหานคร สามารถนำข้อมูลทางการวิจัยไปพัฒนาระบบการจัดการของการทำงานในบริษัท หรือการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้มีความผ่อนคลายเพิ่มมากขึ้น หรือนำไปสู่สวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่จะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกภาวะของความเครียดลงได้
3. การวิจัยในครั้งหน้า จะทำการวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เนื่องจากในครั้งนี้ได้ทำการสำรวจพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เขตปทุมวันและเขตราษฎร์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งขึ้นชื่อว่าเป็นพื้นที่เศรษฐกิจแห่งหนึ่งในประเทศไทย ส่วนในครั้งหน้าจะทำการสำรวจพนักงานบริษัทเอกชน ในต่างจังหวัด เพื่อดูถึงข้อเปรียบเทียบของการดำเนินชีวิตในการจัดการความเครียดรวมไปถึงเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และสามารถนำข้อดีของแต่ละที่มาประยุกต์ใช้ร่วมกันได้หรือไม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จ เรียบร้อยไปได้เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ และคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาให้ความรู้ในขั้นตอนและกระบวนการทำการค้นคว้าอิสระ ให้คำปรึกษา แนะนำ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอบพระคุณคณาจารย์ประจำโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาเอกการจัดการทุกท่านที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ และถ่ายทอด ประสบการณ์อันมีคุณค่าให้แก่ณิสิตทุกคน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำโครงการทุกท่านที่ให้การสนับสนุน อำนวยความสะดวกในกระบวนการดำเนินการค้นคว้าอิสระ

ขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ตรวจสอบประเมินความสอดคล้องของคำถามในแบบสอบถาม (IOC) ทั้ง 3 ท่าน คือ คุณเกษมสุข จงมันคง กรรมการผู้จัดการศูนย์สนับสนุนองค์กร บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) คุณณัฐริา บุญลือ ผู้จัดการแผนกสวัสดิการและพนักงานสัมพันธ์อาวุโส บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) และคุณธาริณี น้อยจาด ผู้จัดการแผนกเสริมสร้างความผูกพันและการสื่อสาร บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบ ประเมินความสอดคล้องของคำถามในแบบสอบถาม (IOC) และให้คำแนะนำแบบสอบถามมีประสิทธิภาพ และทำให้การค้นคว้าอิสระสำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอบพระคุณพนักงานกลุ่มธุรกิจศูนย์การค้า เซตปทุมวันและเซตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ที่อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล และเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

สุดท้าย ขอบพระคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่นทุกท่าน ที่คอยให้คำปรึกษา และชี้แนะแนวทางการทำการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ให้สำเร็จไปได้ รวมถึงครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่คอยดูแล และให้กำลังใจ เพื่อเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยมีความอดทน มีพลัง จนสามารถฝ่าฟันอุปสรรคทำให้การค้นคว้าอิสระนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ และขอภัยในความผิดพลาดมา ณ โอกาสนี้

นันทน์ภัส ดอกไม้ทอง

บรรณานุกรม

- กองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2558). *การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการจัดการความเครียด สำหรับวัยทำงาน*, 14-16.สืบค้น 9 พฤษภาคม 2563, จาก www.hed.go.th
- กัญญาณัฐ เพ็ชรพ่อง และคณะ. (2561). *ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์บัณฑิตชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสราญบุรีธานี.งานวิจัยพยาบาลศาสตร์. สราญบุรีธานี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสราญบุรีธานี*
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอรสิรา เสงยานนท์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. งานวิจัยปริญาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.*
- ธีรภัทร วิชยพงศ์. (2558). *ความเครียดและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานหน่วยงานวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. นครราชสีมา: สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.*
- ปัทมา คุณะเพิ่มศิริ. (2559). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียดการจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). *ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- มรรยาท รุจิวิชญ์. (2556). *การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วัชรินทร์ อนันตพงศ์. (2562). *ภาวะความเครียดและแนวทางการปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงานร่วมกับสายการบินต่างชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2561). *สาเหตุของความเครียด*. สืบค้น 5 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.thaihealth.or.th/Content/42844-สาเหตุของความเครียด.html>
- อาทรณ์ กิจจา และอุษณา แจ่มคล้อย. (2560). *ความเครียดในการทำงานของนักบัญชีในองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครราชสีมา. งานวิจัยปริญาบัญชีมหาบัณฑิต. นครราชสีมา: สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.*
- Famer, R.E., Monahan, L.H., & Hekeler, R.W. (1984). *Stress Management for Human Services*. Michigan: Sage.
- Lasarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress Coping and Appraisal*. New York: Springer.
- Selye, H. (1976). *The Stress of life*. (Rev.ed). New York: McGraw Hill Book Co.