

ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ร้านกาแฟเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร

Work factors that Influence job stress among employees Café Amazon In Bangkok.

ธนันพัชญ์ แก้วพรม¹

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการงานและความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานร้านกาแฟเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการงานที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One Way ANOVA และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานร้านกาแฟเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร สำหรับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 367 คน มีอายุ 21-30 ปี นับถือศาสนาพุทธ สถานภาพโสด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 -20,000 บาท และระดับตำแหน่งبارิสต้า ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานร้านกาแฟเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มี ศาสนา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders)

2. ปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน มี 1 ด้าน คือด้านลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

The purpose of this research study is as follows: 1. Investigate personal factors to work performance and stress among employees at café Amazon in Bangkok 2. Compare the stress levels during work based on individual factors among at employees café Amazon in Bangkok. 3. Investigate the influence of work-related factors on stress levels among at employees café Amazon in Bangkok. The study involves 400 participants for data collection. Statistical analyses include frequency percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing using One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

The study found that at employees café Amazon in Bangkok generally have a positive perception of work-related factors, including job characteristics, organizational roles and responsibilities, interpersonal relationships, career success and advancement, and organizational structure and atmosphere. However, overall, the level of work-related stress among employees is relatively low.

The results of hypothesis testing are as follows. The test revealed that among the personal factors, respondents mainly consisted of females, with 367 out of 400 participants, aged between 21-30 years old, adhering to Buddhism, being single, having completed high school or vocational education, earning an average monthly income of 15,001 - 20,000 Baht, and holding a position as a barista. 1. Different personal factors of Cafe Amazon employees in Bangkok. There are different types of work stress. It was found that employees with different religions, status, and average monthly income and different positions have different job stress. While employees with gender, age and education level different. There is no difference in performance. Statistically significant at the 0.05 level. 2. Work factors influence work stress among employees at Café Amazon in Bangkok. It was found that of the 5 work factors, 1 side was the nature of work. That influences the work stress of employees at Café Amazon in Bangkok Statistically significant at the 0.05 level.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สังคมการทำงานของโลกยุคโลกาภิวัตน์ปัจจุบันนี้ องค์กรและบุคลากรต้องมีการปรับตัว พัฒนาตัวเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิธีการทำงานกันมากขึ้น ทำให้หลาย ๆ องค์กรต้องมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้เกิดการพร้อมปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของวิธีการทำงานสมัยใหม่อยู่ตลอดเวลา การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินสถานะการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากรในองค์กร จึงเป็นส่วนสำคัญในการปรับตัวให้องค์กรเดินหน้าไปสู่ความสำเร็จเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ในอนาคต หากองค์กรนั้นไม่มีการประเมิน วางแผน เพื่อพัฒนาปรับปรุงบุคลากร ส่วนมากแล้วองค์กรเหล่านั้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ค่อยประสบความสำเร็จหรือประสบความสำเร็จน้อยกว่า เมื่อเทียบกับองค์กรที่มีการประเมิน วางแผน พัฒนาปรับปรุงบุคลากรอยู่ตลอดเวลา องค์กรนั้นจะมีประสบความสำเร็จสูงกว่า และมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่า การประเมินสถานะด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร จึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารขององค์กรไม่ควรมองข้าม และยิ่งต้องให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะสถานะด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ร้านคาเฟ่เมซอน (Café Amazon) เป็นธุรกิจในเรื่องของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการจำหน่ายเครื่องดื่มกาแฟสด ชา โกโก้ นม น้ำผลไม้ และเบเกอรี่ โดยช่วงเวลาเช้า และเวลาพักกลางวัน จะเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้ามาสั่งเครื่องดื่มเป็นจำนวนมาก ปัญหาที่พบบ่อยในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านคาเฟ่เมซอนแต่ละสาขา คือ พนักงานแคชเชียร์จะเร่งรีบรับออเดอร์สั่งซื้อจากลูกค้า ทำให้ไม่มีการทวนออเดอร์คำสั่งซื้อกับลูกค้า จนทำให้ลงผิดเมนูและคิดเงินผิดให้กับลูกค้า หรือใส่รายละเอียดเมนูที่ลูกค้าต้องการไม่ชัดเจนไม่ครบ พนักงานบาร์ิสต์เองก็จะเร่งรีบชงเมนู จนทำให้เกิดการชงผิดเมนู หรือใส่วัตถุดิบของเมื่อนั้นไม่ครบ ทำให้รสชาติออกมาไม่ดี ไม่อร่อย พนักงานทำความสะอาดร้านก็ทำความสะอาดร้านไม่ทันต่อการเข้าใช้บริการทำความสะอาดได้ไม่ดี ร้านดูสกปรก จนบางครั้งพบเห็นลูกค้าบางรายที่เข้ามาใช้บริการเกิดความไม่พอใจต่อว่าคำให้การให้บริการของพนักงานขึ้น และเมื่อพนักงานเองถูกตำหนิต่อว่าจากลูกค้าก็จะมีปฏิกิริยาแสดงออก โดยเห็นได้จากสีหน้าของพนักงานที่ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทำให้การปฏิบัติงานที่รับภาระจนกระวนกระวายในการให้บริการ และน้ำเสียงของพนักงานที่ใช้พูดคุยสนทนากับลูกค้า พูดจาห้วน ๆ กระแทกน้ำเสียง ชักสีหน้าใส่ลูกค้า เวลาที่เข้าไปใช้บริการ ทำให้บรรยากาศการทำงาน of พนักงานร้านคาเฟ่เมซอนนั้นเต็มไปด้วยความเครียด

สาเหตุปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานก็มีผลอีกด้วยเช่นกัน ที่ทำให้พนักงานเองเกิดแรงกดดัน เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เพราะพนักงานเองก็ต้องปฏิบัติงานตาม

หลักเกณฑ์ ข้อกำหนดมาตรฐาน การใช้บริการของร้าน รับออเดอร์และเสิร์ฟเครื่องดื่มให้ทันเวลาต่อการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า โดยพนักงานบาร์ิสต์ต้องมีความแม่นยำในวิธีการชงเมนู และต้องคอยรักษามาตรฐานของแบรนด์และสูตรการชงให้ได้รสชาติเครื่องดื่มที่ดีในแต่ละเมนู พนักงานแคชเชียร์ก็ต้องใส่ใจขั้นตอนการให้บริการทำตามขั้นตอนที่บริษัทกำหนด พนักงานทำความสะอาดก็ต้องใส่ใจความสะอาดภาพลักษณ์ของร้าน และพนักงานยังต้องช่วยกันทำยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมายของร้าน ด้วยเหตุที่กล่าวมานี้และการพบเจอเวลาเข้าไปใช้บริการจึงมองว่าเป็นสาเหตุให้พนักงานร้านคาเฟ่เมซอนนั้นดูกดดัน เร่งรีบ และมีสีหน้าท่าทางเคร่งเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาที่มีลูกค้าเข้าใช้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ ประเมินสถานะความเครียดที่ขึ้นของพนักงาน และนำไปเป็นแนวทางวางแผน พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานร้านคาเฟ่เมซอนนั้น มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น ปรับลดสถานะความเครียดในการปฏิบัติงานลง หาแนวทางสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นเหตุที่ทำให้ทั้งตัวพนักงานเองและองค์กรประสบความสำเร็จในอนาคตไปพร้อมกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการงานและความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการงานที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ทำการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 ถึง เดือน เมษายน พ.ศ. 2567 เป็นระยะเวลา 3 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ทฤษฎีปัจจัยด้านการทำงาน Taylor (1986) ได้แบ่งสาเหตุ หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

1.1 ลักษณะงาน คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และกระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนภาระอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้น ๆ

1.2 บทบาทหน้าที่ในองค์กร คือ การแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานตามตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

1.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล คือ การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างพนักงานในที่ทำงานเดียวกันระหว่างทำงาน ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ มีลักษณะเป็นมิตรภาพร่วมกัน ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และความสามัคคี

1.4 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ คือ สิ่งที่ส่งผลให้เกิด ความรู้สึกในเชิงบวก และการได้รับประโยชน์ตอบแทนในการทำงานแก่พนักงานที่ปฏิบัติงาน สิ่งที่เป็นเป้าหมายในการทำงาน

1.5 โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร คือ การที่ความรู้สึกของพนักงานภายในองค์กร ต่อปัจจัยต่างๆ ขององค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน หรือการรับรู้ของพนักงานภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานแต่ละคนจะมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการแสดงออกถึงความเครียดในหลายรูปแบบและมีวิธีการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันไป ซึ่งสาเหตุของความเครียดของแต่ละพนักงานนั้น อาจมาจาก เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ความสัมพันธ์ในครอบครัว สภาพแวดล้อมในครอบครัว สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และศาสนา ของบุคคลนั้น

ทฤษฎีความเครียดในการทำงานมิลเลอร์และคีน (Miller; & Keane. 1972: 915-916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

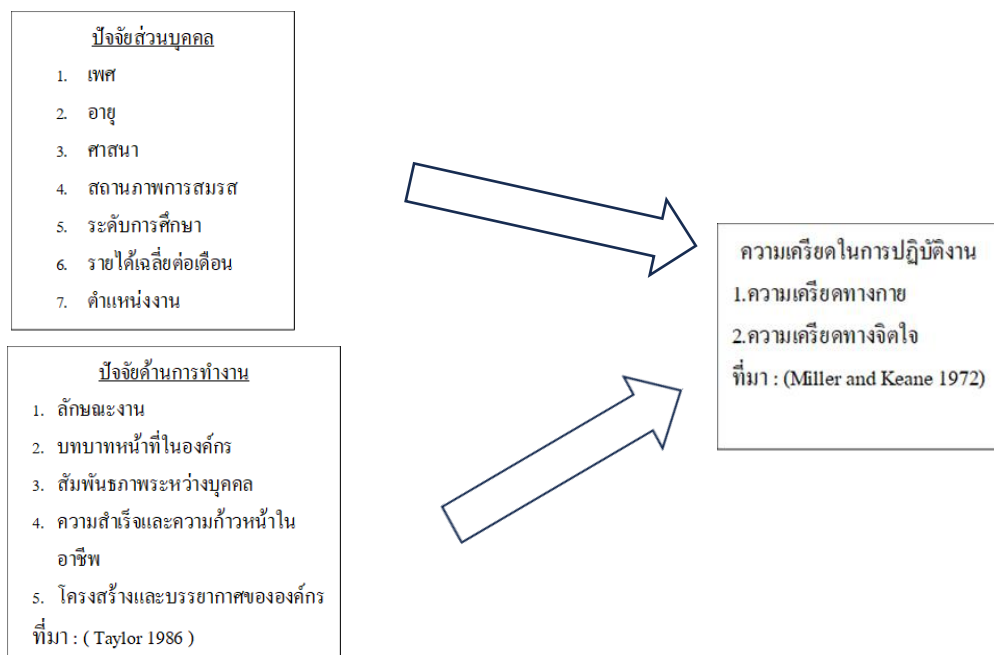
1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress)

คือ ความเครียดที่มาจากสิ่งที่มีรบกวนหรือ คุกคามต่อร่างกาย ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวพนักงานเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย และความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนี้อาจจะเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกร่างกายคนก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress)

คือ ความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่รบกวนหรือคุกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวของพนักงานเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพสังคม สภาพครอบครัว วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้ ตัวแปรต้นประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงาน ตัวแปรตามคือความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบ Checklist สํารวจข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทํางาน และความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert ผู้วิจัยได้ตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรงได้ค่า IOC = 0.96 แล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่คล้ายตัวอย่าง 30 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.947 แบบสอบถามนี้จึงมีความเหมาะสมในการใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลปัจจัยด้านการทํางาน และความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรเพศ และค่า F-test สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทํางานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟ อเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยได้ 2 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานร้านกาแฟอเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 367 คน (ร้อยละ 91.8) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 224 คน (ร้อยละ 56) นับถือศาสนาพุทธ มากที่สุด จำนวน 351 คน (ร้อยละ 87.8) สถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 224 คน (ร้อยละ 61) มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 -20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 168 คน (ร้อยละ 42) และระดับตำแหน่งบรรลิต้า มากที่สุด จำนวน 311 คน (ร้อยละ 77.8)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการทํางานของพนักงานร้านกาแฟอเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ปัจจัยด้านการทํางาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ด้านลักษณะงาน	3.51	0.98	ให้ความสำคัญในระดับมาก
2. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	3.49	0.98	ให้ความสำคัญในระดับมาก
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.45	1.01	ให้ความสำคัญในระดับมาก

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.48	1.01	ให้ความสำคัญในระดับมาก
5 โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	3.51	0.99	ให้ความสำคัญในระดับมาก
ปัจจัยด้านการทำงาน โดยรวม	3.49	0.94	ให้ความสำคัญในระดับมาก

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.49 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.94) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน และ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่ามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.51 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.99 และ 0.98) ลำดับถัดมา ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.49 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.98) ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.01) และ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 400

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความเครียดทางกาย	2.24	0.98	มีความเครียดในระดับน้อย
2. ความเครียดทางจิตใจ	2.05	1.01	มีความเครียดในระดับน้อย
ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวม	2.14	0.96	มีความเครียดในระดับน้อย

จากตารางที่ 2 พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.14 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.96) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความเครียดทางกาย มีค่ามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.24 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.98) และความเครียดทางจิตใจ มีค่าน้อยที่สุดโดย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.05 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.01) ตามลำดับ

2. การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจากการนำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ได้สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ตามมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานร้านกาแฟ อเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มี ศาสนา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟอเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน มี 1 ด้าน คือด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟอเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน(เพิ่มเติม) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (*Linear Regression Analysis*) ปัจจัยด้านการทำงานทั้ง 5 ด้าน มี 1 ด้านที่มีอิทธิพลต่อความเครียดได้แก่ ด้านลักษณะงาน (X_1) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟอเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยค่าสัมประสิทธิ์ปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีพนักงานร้านกาแฟอเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความเครียดในการปฏิบัติงานลดลง 0.32 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่นคงที่

ดังนั้นปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟอเมซอนในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ด้านลักษณะงาน

$$\hat{Y}_T = 1.90 + (-0.32)X_1$$

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี นับถือศาสนาพุทธ สถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท และอยู่ในตำแหน่งพนักงานบาร์ิสต้า เป็นกลุ่มพนักงานในกลุ่มคนวัยทำงาน ที่ยังไม่มีครอบครัว ไม่มีพันธะ ไม่มีภาระหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว มุ่งทำงานหาเงินสร้างความมั่นคงให้ชีวิต โดยในส่วนภาระด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานก็อยู่ในระดับตำแหน่งปฏิบัติการ ใช้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่าใช้ทักษะการบริหารงาน ส่วนรายได้ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ก็เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ภาระความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และอยู่ในอัตราค่าแรงตามระดับการศึกษาที่กฎหมายกำหนด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานร้านกาแฟอเมซอน

ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนวัยทำงาน ที่มุ่งทำงานหาเงินและเริ่มสร้างความมั่นคงให้ชีวิต ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ทักษะความสามารถ และได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับระดับการศึกษาและความรับผิดชอบในหน้าที่ตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านการทำงาน

ปัจจัยด้านการทำงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมส่วนใหญ่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน กับ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่ามากที่สุด อาจเป็นเพราะด้านลักษณะงาน เป็นงานประเภทการให้บริการ ที่พนักงานบาร์ิสต้าจะต้องมีความระมัดระวังในการชงเมนูให้กับลูกค้าที่มีความหลากหลายความต้องการ พนักงานแคชเชียร์ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอนที่กำหนดในการรับออเดอร์ลูกค้าอย่างเคร่งครัดเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด และยังมีระยะเวลาเข้ามาเป็นตัวกำหนดในการปฏิบัติงานอีกด้วย และด้านคือโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานซึ่งพนักงานต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานร่วมกัน การสื่อสารกันระหว่างตามขั้นตอนการทำงาน และการรักษาความสัมพันธ์ การเป็นมิตร คอยช่วยเหลือกัน สร้างบรรยากาศในการทำงานให้รู้สึกดี สอดคล้องกับการศึกษาของ จารุวรรณ ประภาสอน (2564) ที่กล่าวว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดสาม อันดับแรก ได้แก่ ด้านบทบาทในองค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความเห็นว่า โครงสร้างการบริหารขาดความยืดหยุ่น บรรยากาศองค์กรไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บรรยากาศในองค์กรไม่เป็นมิตรขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านลักษณะงานและภาระงาน บุคลากร มีความเห็นว่า ภาระงานมากเกินไป ขาดทักษะและทำงานไม่ตรงความสามารถ งานมีความเสี่ยง สภาพแวดล้อมทางกายไม่เหมาะสม

ความเครียด (Stress)

ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจะพบว่า พนักงานนั้นมีความเครียดทางร่างกาย อยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน กลุ่มวัยทำงานนั้น เกิดความเครียดทางร่างกายในการปฏิบัติงาน สาเหตุอาจเกิดจากความเหนื่อยล้าในการทำงานตามปกติทั่วไป ที่พนักงานนั้นต้องยืนปฏิบัติงานเตรียมเมนู เครื่องดื่ม ให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และบางช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้าใช้บริการเยอะ ร่างกายของพนักงานอาจจะมี อาการปวดเมื่อย กล้ามเนื้อแขน ขา มีอาการปวดหัว ปวดขมับ มึนงง เวียนหัว ไข้บ้าง และเมื่อพนักงานได้พักผ่อน ผ่อนคลาย

หลังเลิกงาน ก็จะทำให้อาการดีขึ้นหรืออาการนั้นหายไป ในส่วนความเครียดทางด้านจิตใจ ก็อยู่ในระดับน้อย สาเหตุอาจเกิดจากความรู้สึกรักการกลัวผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลัวจะรับออเดอร์ถูกคำผิด กลัวจะรับและทอนเงินลูกค้าผิด กลัวขงเมนูให้ลูกค้าผิด กลัวปฏิบัติได้ไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า หรือกลัวการที่ลูกค้าคอมเพลนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ สิริลักษณ์ สุธรรม (2563) ที่กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม จะส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานครจะมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จากการศึกษพบว่า

พนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะ ส่วนใหญ่จะมีบุตรแล้ว จะมีภาระด้านค่าใช้จ่ายที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว จึงให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมาก มักจะมีแรงกดดันจากหลายปัจจัยไม่ว่าจะจากทางครอบครัวและจากบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้ต้องอดทน ต้องมีความรับผิดชอบ ส่วนพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานวัยทำงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบมากกว่า ความกดดัน ความเสี่ยงสูงขึ้นตามลำดับ ทำให้ต้องมีความรอบคอบ ระมัดระวังในการปฏิบัติงาน และยังพบว่าพนักงานทำความสะอาดมีความเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะด้วยลักษณะบทบาทหน้าที่ในงานที่เป็นการที่ต้องคอยดูแล ทำความสะอาด รักษาภาพลักษณ์ ของร้านให้เป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอยู่ตลอดเวลา และอีกทั้งอาจจะเป็นตำแหน่งงานที่มีเพียงตำแหน่งเดียว ต้องปฏิบัติและคอยรับผิดชอบงานเพียงคนเดียว ต้องรับมือกับปัญหา แรงกดดันจากรอบด้านเพียงคนเดียว สอดคล้องกับการศึกษาของ *นวนันท์ คำมา (2563)* ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ใน การทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ใน เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน เพราะบุคลากรที่มีตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงานมานาน อาจได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ งานที่ ยากและมีความซับซ้อนมาก จึงทำให้ความเครียดในการทำงานอาจจะมีมากกว่าบุคลากรที่มี

ตำแหน่งงานที่ต่ำกว่าหรือประสบการณ์น้อยกว่าได้ ตลอดจนรายได้ที่แตกต่างกันสำหรับบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย ความเครียดในการทำงานอาจจะมีมากกว่า บุคลากรที่มีรายได้มาก จะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลในทุกด้านที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานแตกต่าง กันด้วย

พนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีศาสนาแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลพบว่า พนักงานที่นับถือศาสนาพุทธ จะมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด เพราะประชากรในประเทศไทยส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาพุทธเป็นหลัก พนักงานในร้านคาเฟ่เมซอนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ จึงทำให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันได้ ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ง่ายกว่าไม่ค่อยส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติ แต่พนักงานที่นับถือศาสนา อิสลาม คริสต์ และศาสนาอื่น ๆ ก็อาจจะมีเครียดในการที่ต้องปรับตัว เข้ากับเพื่อนร่วมงานที่ยากกว่า ไม่ว่าจะเป็นหลักความเชื่อ การปฏิบัติตามหลักของศาสนานั้น ๆ ซึ่ง**ไม่สอดคล้อง**กับการศึกษาของ *กนกวรรณ ช่วยบำรุง (2562)* ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ที่กล่าวว่า ความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ภาพรวมส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว ศาสนา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการงาน ทั้ง 5 ด้าน มี 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการงานของพนักงานร้านคาเฟ่ เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงาน ทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงาน ผลพบว่า พนักงานจะมีความเครียดทางร่างกายเกิดขึ้น เพราะลักษณะงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน เป็นงานประเภทการให้บริการลูกค้าที่ต้องยืนชงเครื่องดื่ม ให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังต้องใช้ความความระมัดระวังในการให้บริการ ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามมาตรฐานขั้นตอนอย่างเคร่งครัด โดยมีระยะเวลาเป็นตัวกำหนด จึงอาจจะส่งผลให้ร่างกายพนักงานมีอาการปวดเมื่อย กล้ามเนื้อ แขน ขา หรือมีอาการปวดหัว ปวดขมับ มึนงง เวียนหัว ถือได้ว่าเป็นความเครียดทางกายในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ *ศิริลักษณ์ สุธรรม (2563)* ที่พบว่าความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม จะส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านคาเฟ่เมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.1 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทางสภาพภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยกว่าสถานภาพโสด และหย่าร้าง เพื่อลดภาวะความเครียดของพนักงาน บริษัทควรหาแนวทางสร้างความสมดุล ความสุขของพนักงาน ระหว่างการทำงานกับการร่วมทำกิจกรรมกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อช่วยกระชับความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว จนนำไปสู่ความเครียดในการปฏิบัติงาน และอาจจะเป็นสาเหตุของการหย่าร้างของพนักงาน เช่น จัดเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ จัดท่องเที่ยวประจำปี โดยให้พนักงานสามารถนำคนในครอบครัวหรือคนรักไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้วยได้ และในส่วนของพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างแล้วนั้น จะมีภาระทางครอบครัว มีบุตรที่รับผิดชอบดูแล ตัวอย่างเช่น พนักงานหย่าร้าง จะมีภาระการเลี้ยงดูบุตร บริษัทก็ควรมีการให้เงิน โบนัส มอบทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงานตามสมควร สนับสนุนสื่ออุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ต แก่บุตรพนักงานที่มีผลการเรียนดี หรืออาจจะช่วยเหลือค่าอุปกรณ์การเรียนในช่วงเปิดเทอมแก่บุตรของพนักงาน เป็นต้น

1.2 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทางรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท และพบว่า พนักงานทำความสะอาด มีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ เพื่อเป็นการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความคิดที่จะทำการตั้งรับมือกับความเครียดให้ได้นั้น บริษัทควรจัดฝึกอบรม ให้กับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้สูงและกลุ่มพนักงานทำความสะอาด เพื่อพัฒนาการบริหารความเครียดให้พนักงาน เช่น การฝึกบริหารจัดการใจภายใต้สภาวะความกดดัน โดยการฝึกสมาธิ การทำจิตใจให้สงบ การฝึกวิธีการคิดในทางบวก การคิดที่ยืดหยุ่น การฝึกมองตนเองให้เป็นผู้มีคุณค่า การมองปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การฝึกวางแผนแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ควรจัดทำโครงการให้บริการด้านสุขภาพจิตแก่พนักงาน แนะนำปัญหาด้านสุขภาพเป็นรายบุคคล รวมถึงการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี และสำหรับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้สูงควรสนับสนุนให้มีกิจกรรมการออกกำลังกาย ให้คอร์สฟิตเนสพนักงานไปใช้บริการ และกิจกรรมการพักผ่อน คลายเครียด ให้ตัวดูหนังเดือนละ 1 ครั้ง กลุ่มพนักงานทำความสะอาดควร

สนับสนุน คอร์สนวดแผนไทย ให้พนักงานไปใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง สนับสนุนกิจกรรม วัฒนธรรมฐาน ทุก ๆ 6 เดือน ก็จะเป็นอีกวิธีที่ช่วยลดความเครียดของพนักงานลงได้

2. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟ อเมซอน ในเขตกรุงเทพมหานคร บริษัทจึงควรปรับปรุงดังนี้

2.1 บริษัทควรลดระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีหลายขั้นตอน ให้รวดเร็วกระชับทันต่อเวลา รวมทั้งวางแผนปรับให้เกิดความยืดหยุ่นกับเวลาและจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงาน เช่น ในช่วงเทศกาลหรือวันเสาร์ อาทิตย์ ที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเยอะ ผู้บริหารอาจจะปรับเพิ่มจำนวนพนักงานพาร์ทไทม์เข้ามาปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อเป็นการลดปริมาณงานต่อคนในการปฏิบัติงานให้สมดุล เป็นต้น

2.2 บริษัทควรวิเคราะห์ลักษณะการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามหลักกายศาสตร์ เช่น ปรับลักษณะการยืนปฏิบัติงานกับระยะเวลาในการทำงาน การพักยืนให้เหมาะสม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งควรศึกษากับรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเน้นการสัมภาษณ์และเจาะกลุ่มเป้าหมายพนักงานแต่ละตำแหน่งว่ามีความเครียดในด้านใดเพิ่มเติมอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าถึงข้อมูล และทำความเข้าใจถึงความต้องการ ได้อย่างตรงจุดได้มากกว่าเชิงปริมาณ

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

บรรณานุกรม

กนกวรรณ ช่วยบำรุง. (2562). *ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สาม*

จังหวัด ชัยแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส (สารนิพนธ์รัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จารุวรรณ ประภาสอน. (2564). *ความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการ*

ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนแดง จังหวัดบุรีรัมย์ในสถานการณ์การระบาดของ

ของ โรคโควิด-19. วารสารศูนย์อนามัยที่ 9, 15(38).

นวนันท์ คำมา.(2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจ*

เงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร.สาขาวิชาการบัญชี. คณะบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

ศิริลักษณ์ สุธรรม. (2563) อิทธิพลของปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อ
 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยาน
 ยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

Miller and Keane. (1972). *Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing*

Philadelphia: W.B. Saunders.

Taylor. (1986). *Health Psychology*. New York: Random House.