

ความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน
กลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร

Work stress affecting organization commitment of generation Y employees in Bangkok

ภาวิณี เทียนมณี¹, ประพันธ์ วงศ์บางโพ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ มีค่าความเชื่อมั่น 0.874 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t-test สถิติ F-test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก (3) พนักงานที่มี อายุ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ในขณะที่ความแตกต่างของเพศ ไม่ส่งผลให้มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เนื่องจาก ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงออกต่อความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานของบริษัทเป็นส่วนสำคัญ จึงทำให้พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และ (4) ความเครียดในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องมาจาก พนักงานที่ได้รับ ความเครียดในการทำงานสะสมเป็นระยะเวลานานและไม่สามารถจัดการกับความเครียดเหล่านั้นได้ จะทำการตอบสนองโดยผ่านความผูกพันต่อองค์กรในท้ายสุด

คำสำคัญ : ความเครียดในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, เจนเนอเรชันวาย

ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the influence of work stress on employee engagement among Generation Y private companies in Bangkok. Data was collected from a sample of 400 people. The statistics used in the data analysis are percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. The study found that (1) Generation Y private company employees in Bangkok work stress is at a moderate level. (2) Generation Y private company employees in Bangkok have a high level of organization commitment. (3) Employees with age, income, and work experience and different educational levels will have different levels of organization commitment while gender differences It does not result in different levels of organization commitment. It is an important expression of satisfaction with the company's management process. and (4) Work stress in 5 areas: nature of work roles and duties in the job opportunity for advancement in work interpersonal relations and organizational characteristics influences the level of organization commitment. Arising from employees who have accumulated work stress over a long period of time and are unable to deal with that stress. will ultimately respond through commitment to the organization

Keyword: Work Stress, Organization Commitment, Generation Y

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบริษัทต่าง ๆ ในประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอยู่ตลอดเวลา (พิมพ์พิศาศรีพัฒนานนท์ 2564) ซึ่งพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย เป็นประชากรวัยทำงานส่วนใหญ่ของประเทศไทย มักมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่มีความอดทนต่อการทำงาน ไม่เคารพกฎระเบียบบริษัท รวมถึงไม่มีความผูกพันต่อองค์กร มักมีอายุการทำงานสั้นและมีอัตราการลาออกสูงสุดเมื่อเทียบกับพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นอื่น (เจนพจน์ ข่ายม่าน, 2562)

สาเหตุหลักอีกประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครลาออกเพิ่มสูงมากขึ้น ได้แก่ ปัญหาด้านความเครียดในการทำงาน อันมีสาเหตุมาจาก

ปริมาณงานที่มากเกินไป เวลางานที่ไม่เหมาะสม การมอบหมายภาระงานที่มีความไม่ชัดเจน มีมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่งที่ไม่เป็นธรรม และวัฒนธรรมภายในบริษัท

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริษัท ในการวางแผนบริหารจัดการเพื่อลดความเครียดในการทำงานอันส่งผลให้พนักงานกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มสูงมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

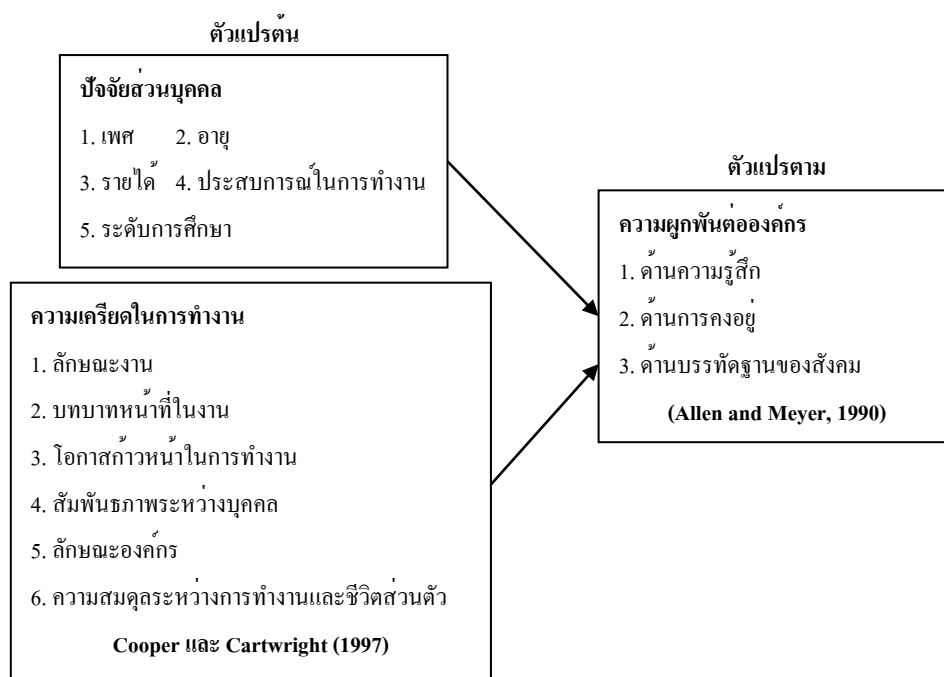
ความเครียดในการทำงาน เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า ที่คุกคามทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม (เมธา สุราพันธ์, 2563; รัตนา จันทน์นาม, 2563; จิรัฐ จิตอรุโณทัย, 2565) โดยมีปัจจัยเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการทำงาน ซึ่งทำให้นักบุคลากรเกิดความเครียดในการทำงาน (กนกอร เปรมเดชา, 2559) การทำงานภายใต้ความเครียดอย่างต่อเนื่องนำไปสู่ความไม่พอใจ ท้ายที่สุดส่งผลถึงองค์กรที่พวกเขาทำงานด้วย (Daniel, 2019) โดย Cooper & Cartwright (1997) อ้างถึงใน นาดยา สุวรรณจันทร์ (2560) ได้กล่าวว่าปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ (1) ลักษณะงาน (2) บทบาทหน้าที่ในงาน (3) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (5) โครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กร และ (6) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกันระหว่างพนักงานกับองค์กร (Al-Jabari & Ghazzawi, 2019) เป็นความรู้สึกในแง่ดีหรือทางบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร (มัทวัน เลิศวุฒิวงศา, 2564; กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์ และรัตนดิญา อยู่เย็น, 2565) สะท้อนออกมาถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรและได้การยอมรับจากองค์กร (เทียนศรี บางม่วงงาม, 2562; Vickovic & Morrow, 2020) โดย Allen & Mayer (1990)

อ้างถึงใน มัทวัน เลิศวุฒิวงศา (2564) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอยู่ด้วยกัน 3 ประการ คือ (1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่ และ (3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม

เจนเนอร์เรชันวาย คือกลุ่มของประชากรที่มีช่วงอายุอยู่ที่ 24 - 41 ปี (พิมพ์พิศา คีรีพัฒนานนท์, 2564) หรือเกิดในช่วง ปี พ.ศ. 2523 - 2540 (ชนิดา รัตนชล, 2562; ชุติมณฑน์ แสงทับ, 2563; สุกิติมา อัสวก้าแหงหาญ, 2564; สุภาภรณ์ โสภา และคณะ, 2565) เกิดมาพร้อมเทคโนโลยีทันสมัยและหลากหลาย (พิมพ์พิศา คีรีพัฒนานนท์, 2564; สุกิติมา อัสวก้าแหงหาญ, 2564) มีความกระตือรือร้น มีนิสัยชอบอิสระ ชอบการตัดสินใจด้วยตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบความท้าทาย ไม่ต้องการให้ผู้อื่นมาบังคับหรือการถูกรอการกระทำและความคิดไว้ (พิมพ์พิศา คีรีพัฒนานนท์, 2564) ขวนขวายเพื่อการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ สามารถปรับตัวได้ดี และอยากแสดงออกถึงศักยภาพให้ผู้อื่นในองค์กรได้เห็น ต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้มีโอกาสเจริญเติบโตและก้าวหน้า (ชุติมณฑน์ แสงทับ, 2563) มีความสามารถทำหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ไม่มีความอดทนต่อสิ่งต่าง ๆ (ชนิดา รัตนชล, 2562; สุภาภรณ์ โสภา และคณะ, 2565) ไม่ชอบทำงานซ้ำ ๆ เบื่อหน่ายได้ง่าย และมีอัตราการเปลี่ยนงานสูง (ชุติมณฑน์ แสงทับ, 2563)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (Cochran, 1953) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลจึงเพิ่มเป็น 400 คน ทำการสุ่มตัวอย่าง 4 ขั้นตอน (1) แบ่งพื้นที่ตามเขตของกรุงเทพมหานคร 50 เขต (2) สุ่มเขตโดยการสุ่มแบบอย่างง่าย 10 เขต (3) ทำการแบ่งโควต้า ได้เขตละ 40 คน และ (4) เก็บตัวอย่างโดยการสุ่มตามสะดวก

เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถามปลายเปิดในรูปแบบออนไลน์ ประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน และตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการตรวจสอบ IOC เท่ากับ 0.9767 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์กำหนด 0.5 (วิระยุทธ พรพจน์ธนาศ, 2565) และผลการวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) เท่ากับ 0.874 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์กำหนด 0.7 (กิตติพงษ์ พิพิษฐกุล, 2561)

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายถึงลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ (1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ และหาค่าความถี่ (2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนสถิติเชิงอนุมาน ใช้สถิติ t-test สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวัยในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน (ร้อยละ 56.25) มีอายุ 27 - 30 ปี จำนวน 300 คน (ร้อยละ 75.00) มีรายได้ 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.50) มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 3 ปี จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36.00) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 292 คน (ร้อยละ 73.00)

ตารางที่ 1 ระดับความเครียดในการทำงานภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านลักษณะงาน	3.6035	0.60465	ความเครียดระดับมาก
ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน	3.0275	0.92014	ความเครียดระดับปานกลาง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.0665	0.85505	ความเครียดระดับปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	2.4595	1.00553	ความเครียดระดับน้อย
ด้านลักษณะองค์กร	3.0135	1.02740	ความเครียดระดับปานกลาง
ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว	2.8160	0.95563	ความเครียดระดับปานกลาง
รวม	2.9978	0.71876	ความเครียดระดับปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความเครียดในการทำงานภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.9978$, $SD = 0.71876$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ($\bar{x} = 3.6035$, $SD = 0.60465$) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ($\bar{x} = 3.0275$, $SD = 0.92014$) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{x} = 3.0665$, $SD = 0.85505$) ด้านลักษณะองค์กร ($\bar{x} = 3.0135$, $SD = 1.02740$) ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{x} = 2.8160$, $SD = 0.95563$) และด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในระดับน้อย ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($\bar{x} = 2.4595$, $SD = 1.00553$)

ตารางที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านความรู้สึกรัก	3.6470	0.80037	ความผูกพันต่อองค์กรระดับมาก
ด้านการคงอยู่	3.0225	1.04361	ความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง
ด้านบรรทัดฐานของสังคม	4.0620	0.60818	ความผูกพันต่อองค์กรระดับมาก
รวม	3.5772	0.69364	ความผูกพันต่อองค์กรระดับมาก

จากตารางที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.5772$, $SD = 0.69364$) เมื่อพิจารณารายด้านของความผูกพันต่อองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้สึกรัก ($\bar{x} = 3.6470$, $SD = 0.80037$) และด้านบรรทัดฐานของสังคม ($\bar{x} = 4.0620$, $SD = 0.60818$) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการคงอยู่ ($\bar{x} = 3.0225$, $SD = 1.04361$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	2.111	0.081	ไม่แตกต่าง
อายุ	27.812	0.000*	แตกต่าง
รายได้	6.218	0.000*	แตกต่าง
ประสบการณ์ในการทำงาน	13.660	0.000*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	4.256	0.015*	แตกต่าง

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในด้านอายุ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานและระดับการศึกษา โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 – 44 ปี มีรายได้ต่อเดือน 45,001 ขึ้นไป มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี และมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์สัมพัทธ์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินออเรชั่นรายในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	3.685		20.061	0.000
ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน (X ₁)	0.319	0.278	5.129	0.000*
ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในงาน (X ₂)	-0.159	-0.211	-2.840	0.005*
ความเครียดในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (X ₃)	-0.240	-0.296	-4.757	0.000*
ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (X ₄)	0.258	0.374	6.655	0.000*
ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะองค์กร (X ₅)	-0.248	-0.367	-5.187	0.000*
ความเครียดในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว (X ₆)	0.027	0.037	0.600	0.549
R ² = 0.285 Adjusted R ² = 0.274 F = 26.117 Sig. = 0.000*				

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 8 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินออเรชั่นรายในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (R Squares) เท่ากับร้อยละ 28.5 และมีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ความเครียดในการทำงานอย่างน้อย 1 ด้าน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินออเรชั่นรายในเขตกรุงเทพมหานคร และสามารถสร้างสมการทำนายเชิงเส้นตรงได้ โดยตัวแปรที่ส่งผล ได้แก่ ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน (Beta = 0.278, Sig. = 0.000) ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในงาน (Beta = -0.211, Sig. = 0.005) ความเครียดในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Beta = -0.296, Sig. = 0.000) ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Beta = 0.374, Sig. = 0.000) และความเครียดในการทำงานด้านลักษณะองค์กร (Beta = -0.367, Sig. = 0.000)

สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ว่า

$$\hat{Y}_T = 3.685 + 0.319X_1 + (-0.159) X_2 + (-0.240) X_3 + 0.258X_4 + (-0.248) X_5$$

อภิปรายผลการศึกษา

ความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินออเรชั่นรายในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานมีระดับมากที่สุด คาดว่างานที่พนักงานได้รับมอบหมายมักมีลักษณะที่มีความซับซ้อน ต้องใช้ทักษะเฉพาะสูง ทำให้พนักงานเกิด

ความเครียดในการทำงาน เพราะหากเกิดความผิดพลาด ย่อมส่งผลถึงชีวิตการทำงานในอนาคตได้ สอดคล้องกับ อนันตชัย ศิริสูงเนิน (2565) ที่ศึกษาพบว่า ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่บุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายได้ พบว่า ด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีผลมาจากการได้รับมอบหมายงานที่มีขั้นตอนซับซ้อน และงานที่ได้รับมอบหมายมีการกำหนดกรอบเวลาที่ต้องแล้วเสร็จ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม มีระดับมากที่สุด คาดว่าที่พนักงานมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและต้องการปฏิบัติงานไปจนเกษียณอายุงาน สอดคล้องกับ อนันตชัย ศิริสูงเนิน (2565) ที่ศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรมีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รู้สึกกระตือรือร้นอยากทำงานให้สำเร็จ และปรารถนาที่จะทำงานในองค์กรไปจนเกษียณอายุงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเพศไม่ได้เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแต่ละคน แต่เป็นความพึงพอใจต่อกระบวนการบริหารงานของบริษัทและการวางนโยบายของบริษัท สอดคล้องกับ อนันตชัย ศิริสูงเนิน (2565) ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยอายุ 41 – 44 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มอื่นเนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงานสูง สามารถจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และเข้าใจวัฒนธรรมและแผนการของบริษัทเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ ญัฐนิชา ขยายแยม (2563) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติที่มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด

พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากการที่พนักงานได้รับรายได้ที่สูง จะมีความมั่นคง มองเห็นว่าการทำงานในองค์กรแห่งนั้นมีคุณค่า และมุ่งหวังในการเติบโตภายในบริษัทอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ญัฐนิชา ขยายแยม (2563) และ อนันตชัย ศิริสูงเนิน (2565) ที่พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากพนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์กรเป็นอย่างดี เชี่ยวชาญในงานที่ทำ เข้าใจความต้องการขององค์กร

สอดคล้องกับ ญัตติฯ ขยายแถม (2563) ที่พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากพนักงานมีความรู้และทักษะวิชาชีพ เข้าใจกระบวนการ แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้ และพยายามพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ไม่สอดคล้องกับ ญัตติฯ ขยายแถม (2563) ที่พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่าความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายเป็นกลุ่มที่มีความคิดสร้างสรรค์ ขวนขวายเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (ชุดิณชนันท์ แสงทับ, 2563) เมื่อได้รับความเครียดจากลักษณะงาน จึงพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ไม่สอดคล้องกับ อนัญญา ชลธวิท และคณะ (2564) ที่พบว่า ภาระงานไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย มักอยากแสดงออกถึงศักยภาพให้ผู้ใหญ่ในองค์กรได้รับรู้ (ชุดิณชนันท์ แสงทับ, 2563) และมีความเข้าใจในเทคโนโลยี (สุกิตติมา อัสวกำแหงหาญ, 2564) เมื่อพนักงานกลุ่มนี้เกิดความเครียดจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จะมีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาในสถานการณ์นั้น ๆ ไม่สอดคล้องกับ อนันตชัย ศิริสูงเนิน (2565) ที่พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีผลกระทบในทิศทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในงาน มีอิทธิพลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายมีอุปนิสัยต้องการเป็นที่ยอมรับในองค์กร (ชุดิณชนันท์ แสงทับ, 2563) เป็นตัวของตัวเองสูง (สุกิตติมา อัสวกำแหงหาญ, 2564) เมื่อมีความเครียดจากบทบาทหน้าที่ในงาน พนักงานจะไม่มี ความมั่นใจในการดำเนินงาน มีความพยายามลดลง ไม่สอดคล้องกับ ญัตติฯ ขยายแถม (2563) ที่พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีอิทธิพลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายมีความต้องการโอกาสในการเจริญเติบโตและก้าวหน้า (ชุดิณชนันท์ แสงทับ, 2563) เมื่อพนักงานกลุ่มนี้เกิดความเครียดจากโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จะส่งผลให้รู้สึกไม่พอใจและไม่มั่นคง ไม่สอดคล้องกับ อนันตชัย ศิริสูงเนิน (2565) ที่พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพมีผลกระทบในทิศทางบวกต่อความผูกพัน ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายต่างมีความต้องการในการทำงานภายในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน (ชุดิณชนันท์ แสงทับ, 2563) เมื่อต้องเผชิญกับความเครียดจากลักษณะองค์กร พนักงานอาจปฏิบัติงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ เกิดความไม่พอใจ ไม่สอดคล้องกับ

ณัฐนิชา ขยายแยม (2563) ที่พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ควรจัดการประชุมสามัญประจำปี พูดคุยกับพนักงาน จัดโปรแกรมเตรียมความพร้อมในการเลื่อนขั้นแก่พนักงาน ให้โอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยให้เสนอแนวคิดต่อทีมหรือผู้บริหาร

2. จากการวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร บริษัทควรมอบหมายงานที่มีลักษณะท้าทายแก่พนักงาน และมีลักษณะที่เป็นการแข่งขันกันระหว่างพนักงานด้วยกัน

3. จากการวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร บริษัทควรกำหนดหน้าที่ของพนักงานให้ชัดเจน ให้อิสระในการทำงาน รับฟังความเห็นของพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งงานตามความสามารถ สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ควรทำศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กัน โดยเน้นการสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเงินเนอเรชั่นวายเพิ่มเติม เพื่อขยายผลลัพธ์การวิจัยและความหมายของปรากฏการณ์ที่สังเกตได้ประกอบกันให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภูมิภาคอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่อาจมีความแตกต่างกันตามบริบทที่แตกต่างกันตามภูมิภาค

3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อระดับความสัมพันธระหว่างความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ทั้งในส่วนตัวแปรขึ้นกลางและตัวแปรปรับ เพื่อให้ได้

ผลการวิจัยที่มีประสิทธิภาพและขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรให้ได้มากที่สุด

บรรณานุกรม

- กนกอร เปรมเดชา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดและระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กิตติพงษ์ พิพิธกุล. (2561). คุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม : Validity กับ Reliability ในการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 8(2), 104-110.
- กั้ววาน ยอดวิเศษศักดิ์ และรัตนดิษฐ์ อยู่เย็น. (2565). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นซีที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคของประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 33(2), 108-125.
- จิรัฐ จิตอรุณทัย. (2565). ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิดา รัตนชล. (2562). ความต้องการสวัสดิการตามเจเนอเรชั่นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชุติมณฑน์ แสงทับ. (2563). กระบวนการตัดสินใจเลือกอาชีพและการปรับตัวในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรเจนเรชั่นวาย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจนพจน์ ขำขำมาน. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายที่ทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐนิชา ขยายแยม. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เทียนศรี บางม่วงงาม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- นาคยา สุวรรณจันทร์. (2560). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- พิมพ์พิศา ศิริพัฒนานนท์. (2564). การสำรวจคน Generation Y กับวัฒนธรรมการทำงานแบบราชการ เอกชน และสตาร์ทอัพ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัทวัน เลิศวุฒิสภา. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เมธา สุธาพันธ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนา จันทน์นาม. (2563). แนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กรณีศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ นครศรีธรรมราช. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ. (2565). การศึกษาเปรียบเทียบการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยด้วยเทคนิค IOC, CVR และ CVI. วารสารรังสีสารสนเทศ, 28(1), 169-192.
- สุกิดิมา อัสวากาแหงหาญ. (2564). การบริหารจัดการความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันระหว่าง Gen Y (อายุ 24-41 ปี) และ Gen Z (อายุ 9-23 ปี) ของนักศึกษา CMMU. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุภาภรณ์ โสภา, ภัชดา สุวรรณนวล, พระครูภาวนาจันทคุณ, พระสมุห์ชวลิต สุวรรณจันทร์ และพระปลัดฤทธิพร จารุณโณ. (2565). การจัดการทุนมนุษย์: ยุคเจนเอเรชั่นวาย. วารสารมหาจุฬานาครธรรมศาสตร์, 9(5), 112-128.
- อนัญญา ชลทวิล, ประยงค์ มีใจชื้อ และวิรัช สงวนวงษ์วาน. (2564). ผลกระทบของภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรในกรมสรรพากร. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 16(1), 97-111.

- อนันตชัย ศิริสูงเนิน. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่และความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่สุลกากร กรณีศึกษา สำนักงานสุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Al-Jabari, B., & Ghazzawi, I. (2019). Organizational Commitment: A Review of the Conceptual and Empirical Literature and a Research Agenda. *International Leadership Journal*, 11(1).
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Daniel, C. O. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 6(2), 375-382.
- Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York. McGraw-Hill Book Company Inc.
- Vickovic, S. G., & Morrow, W. J. (2020). Examining the influence of work–family conflict on job stress, job satisfaction, and organizational commitment among correctional officers. *Criminal Justice Review*, 45(1), 5-25.