

ความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร
THE STRESS INFLUENCING INTENTION TO RESIGN OF EMPLOYEES
IN BANGKOK

จินดารัตน์ มณีแก้ว

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของความเครียดและการลาออกของพนักงานบริษัทในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ได้แก่ พนักงานบริษัทในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะกลุ่มส่วนใหญ่ อยู่ในเขตจตุจักร และ แขวงจอมพล รวมทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t - test) สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F - test) และ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย พบว่า (1) ความเครียดของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) การลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3) พนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกันมีการลาออกโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (4) ปัจจัยความเครียด ได้แก่ ด้านความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความเครียดจากองค์กร และ ด้านความเครียดจากการทำงาน ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 69.30

คำสำคัญ: ปัจจัยความเครียด, การลาออก, พนักงานบริษัท

Abstract

This thematic paper aims to (1) investigate the personal factors of stress and turnover among company employees in Bangkok Province. (2) compare the turnover of company employees in Bangkok Province classified by personal factors and (3) examine the stress factors affecting the turnover of company employees in Bangkok Province. The sample group for this research consisted of 400 company employees in Bangkok Province. The instrument used for

data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way ANOVA (F-test), and multiple linear regression.

The research findings revealed that: (1) the overall stress level of company employees in Bangkok Province was at a high mean score; (2) the overall turnover level of company employees in Bangkok Province was at a high mean score; (3) company employees in Bangkok Province with different occupations had statistically significant differences in overall turnover at the 0.05 level; and (4) stress factors, namely stress from personal factors, stress from organizational factors, and stress from job-related factors, significantly affected the turnover of company employees in Bangkok Province at the 0.05 statistical significance level, accounting for 69.30% of the variance in employee turnover.

Keyword: Stress factors, turnover, company employees

บทนำ

ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจและอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับแรงกดดันหรือภาระที่เกินขีดความสามารถในการจัดการ ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพกายและใจ ทั้งนี้ ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ปัญหาทางการเงิน สุขภาพ หรือความสัมพันธ์ในครอบครัว หรือปัจจัยทางสังคมและสภาพแวดล้อม เช่น ภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างมีนัยสำคัญคือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ซึ่งสามารถเกิดจากภาระงานที่หนักเกินไป เวลาการทำงานล่วงเวลา ความกดดันจากการประเมินผลงานในตัวบุคคลที่ต้องบรรลุตามเป้าหมาย หรือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ตึงเครียด ความเครียดที่ไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมอาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพ เช่น โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง หรือปัญหาทางสุขภาพจิต เช่น ภาวะซึมเศร้า หรือความวิตกกังวล ซึ่งไม่เพียงแต่ส่งผลต่อบุคคลเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม

ในบริบทขององค์กร ความเครียดที่เกิดจากการทำงานถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากงาน โดยเฉพาะเมื่อพนักงานรู้สึกว่าการเครียดที่เผชิญนั้นเกินกว่าที่ตนจะรับมือได้ หรือองค์กรไม่มีแนวทางช่วยเหลือและสนับสนุนอย่างเพียงพอ ปัจจัยความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกอาจมาจากภาระงานที่มากเกินไป ความกดดันในการบรรลุเป้าหมายที่สูงเกินจริง การขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานไม่สามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมองค์กรที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กรที่เคร่งเครียด การขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือระบบการให้รางวัลและการเติบโตในสายงานที่ไม่เป็นธรรม ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจและตัดสินใจลาออก เมื่อพนักงานที่มีศักยภาพลาออก

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวข้องของความเครียด

ทฤษฎีของ Hans Selye (1983) กล่าวว่าความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด หรือที่เรียกว่า "General Adaptation Syndrome (GAS)" แบ่งกระบวนการตอบสนองต่อความเครียดออกเป็น 3 ขั้นตอน:

1. ขั้นตอนการแจ้งเตือน (Alarm Stage): ร่างกายเริ่มตอบสนองต่อความเครียดด้วยการเพิ่มการทำงานของระบบประสาทและฮอร์โมน (ร่างกายรับรู้ถึงสิ่งเร้าที่เป็นความเครียดและเริ่มตอบสนอง เช่น หัวใจเต้นเร็วขึ้น ฮอร์โมนความเครียด (Cortisol) หลั่งออกมา)
2. ขั้นตอนการต่อต้าน (Resistance Stage): ร่างกายพยายามปรับตัวและต่อสู้กับความเครียด (ร่างกายพยายามปรับตัวเพื่อลดผลกระทบของความเครียด หากความเครียดยังดำเนินต่อไป อาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพ)
3. ขั้นตอนการหมดพลัง (Exhaustion Stage): หากความเครียดยังคงอยู่เป็นเวลานาน ร่างกายอาจหมดพลังและเกิดภาวะที่เจ็บป่วย (หากร่างกายไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้อีกต่อไป จะเกิดภาวะเหนื่อยล้าทางกายและจิตใจ ซึ่งอาจนำไปสู่โรคเรื้อรัง เช่น โรคหัวใจ โรคซึมเศร้า และ โรคอื่นๆได้)

ผลการวิจัยพบว่าทฤษฎีของ Hans Selye ความเครียดไม่เพียงส่งผลต่อจิตใจ แต่ยังส่งผลต่อร่างกายด้วย โดยร่างกายจะพยายามปรับตัวและรับมือกับความเครียด แต่หากความเครียดนั้นรุนแรงหรือยาวนานเกินไป จะส่งผลเสียต่อสุขภาพในที่สุด ดังนั้น การจัดการความเครียดอย่างเหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อป้องกันไม่ให้อาการเข้าสู่ระยะหมดพลัง (Exhaustion Stage) นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดรวมถึงกระบวนการตอบสนองและแนวทางการจัดการ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาปัญหาการลาออกของพนักงาน เนื่องจากความเครียดเป็นปัจจัยหลักที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและการตัดสินใจในการลาออก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก

ทฤษฎีการลาออกของ Victor Harold Vroom (Vroom, V.H. 1984) กล่าวว่า การลาออกเป็นผลมาจากการที่พนักงานรู้สึกว่าจะไม่มีความคุ้มค่าหรือไม่สามารถรับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความพยายามที่ตนเองทุ่มเทไป ในทฤษฎีของ Vroom, V.H. ความคาดหวัง (Expectancy) ความต้องการผลตอบแทน (Instrumentality) และความคุ้มค่าของรางวัล (Valence) มีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งเมื่อพนักงานไม่เห็นว่าการกระทำของตนสามารถให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมหรือไม่ตอบสนองความคาดหวังของพวกเขาได้ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทในเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตรารายได้ต่อเดือน อาชีพ ประเภทตำแหน่ง/ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน/อายุการทำงานในบริษัทปัจจุบัน โดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความเครียดของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความเครียดจากการทำงาน (2) ความเครียดจากองค์กร (3) ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 15 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ การลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความตั้งใจในการลาออก (2) ภาวะหมดไฟในการทำงาน (3) การมองหางานใหม่ (4) แผนการลาออกในอนาคตอันใกล้ จำนวน 21 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินแล้วได้ค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 1.00 และผู้ศึกษาจึงจะนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.944 พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์สูง และนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้และรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำไปทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ใช้วิธีการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) และ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความเครียดของพนักงานบริษัท และการลาออกของพนักงานบริษัท ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) กับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t - test) สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F - test) และ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.50) อายุ 31- 40 ปี (ร้อยละ 37.30) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56.80) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท (ร้อยละ 27.80) อาชีพพนักงานขาย (ร้อยละ 34.80) ประเภทตำแหน่ง/ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน (ร้อยละ 55.30) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปี (ร้อยละ 45.50)

2. ผลการวิเคราะห์ความเครียดของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.60) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเครียดจากองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.08$) รองลงมาคือ ด้านความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล ($\bar{x} = 3.88$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเครียดจากการงาน ($\bar{x} = 3.87$) ดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร โดยรวม

ความเครียดของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความเครียดจากการทำงาน	4.08	0.58	มาก
ด้านความเครียดจากองค์กร	3.87	0.77	มาก
ด้านความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล	3.88	0.76	มาก
รวม	3.94	0.60	มาก

3. ผลการวิเคราะห์การลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร พบว่า การลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.67) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแผนการลาออกในอนาคตอันใกล้มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.93$) รองลงมาคือ ด้านภาวะการหมดไฟ ($\bar{x} = 3.92$) ต่อมาคือ ด้านการมองหางานใหม่ ($\bar{x} = 3.86$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความตั้งใจในการลาออก ($\bar{x} = 3.82$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร โดยรวม

การลาออกของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความตั้งใจในการลาออก	3.82	0.73	มาก
ด้านภาวะการหมดไฟ	3.92	0.83	มาก
ด้านการมองหางานใหม่	3.86	0.81	มาก
ด้านแผนการลาออกในอนาคตอันใกล้	3.93	0.72	มาก
รวม	3.88	0.67	มาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีการลาออกแตกต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกันมีการลาออกโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ พนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทตำแหน่ง/ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

การลาออก	ปัจจัยส่วนบุคคล						
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อัตราเงินเดือน	อาชีพ	ประเภทตำแหน่ง/ระดับงานในปัจจุบัน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
1.ความตั้งใจในการลาออก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. ภาวะการหมดไฟ	x	✓	✓	✓	x	✓	x
3.การมองหางานใหม่	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. แผนการลาออกในอนาคตอันใกล้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ไม่ต่างกัน, เครื่องหมาย × หมายถึง ต่างกัน

สมมติฐานข้อ 2 ความเครียดส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความเครียดจากการงาน, ความเครียดจากองค์กร, และความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ ด้านความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล รองมาคือ ด้านความเครียดจากองค์กร และ ด้านความเครียดจากการงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SEest) เท่ากับ ± 0.374 มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.833 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R²) เท่ากับ 0.693 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความเครียด ได้แก่ ด้านความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความเครียดจากองค์กร และ ด้านความเครียดจากการงาน ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 69.30 ดังตารางที่ 4

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความเครียดส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร

การลาออก	ความเครียด (ความเครียดในการทำงาน)		
	1.ความเครียดจากการงาน	2.ความเครียดจากองค์กร	3.ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล
1.ความตั้งใจในการลาออก	X	X	X
2. ภาวะการหมดไฟ	X	X	X
3.การมองหางานใหม่	✓	X	X
4. แผนการลาออกในอนาคตอันใกล้	X	✓	X

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ไม่ต่างกัน, เครื่องหมาย × หมายถึง ต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของความเครียดและการลาออกของพนักงานบริษัทในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ความเครียดของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเครียดจากองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนน

เฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเครียดจากการงาน และ การลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแผนการลาออกในอนาคตอันใกล้มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านภาวะการหมดไฟ ต่อมาคือ ด้านการมองหางานใหม่ รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความตั้งใจในการลาออก ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรส่งเสริมให้มีการช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานร่วมกัน มีกฎ ระเบียบการทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน และ ปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมทั้งภายในองค์กร เช่น รูปแบบการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และ มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการทำงานในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่มีค่าสูงสุดที่ก่อให้เกิดความเครียด คือปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ในด้านความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน มีค่าความเครียดสูงที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน มีค่าความเครียดสูงที่สุด และค่าต่ำที่สุดคือ ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ในด้านการไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าความเครียดสูงที่สุด

2. เพื่อเปรียบเทียบการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกันมีการลาออกโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ พนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทตำแหน่ง/ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก อัตราการลาออกที่สูงกว่าของเจ้าหน้าที่ IT Support ในกรุงเทพฯ เป็นผลมาจากความต้องการบุคลากรที่สูง การแข่งขันในตลาด โอกาสในการเติบโตที่รวดเร็ว ความเครียดในการทำงาน ความคาดหวังด้านค่าตอบแทน และลักษณะงานที่อาจมีความจำเริญในบางครั้ง ซึ่งแตกต่างจากลักษณะงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในอาชีพพนักงานขาย อาชีพเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า อาชีพวิศวกร อาชีพเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล และ อาชีพอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรภัทร รักเดช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานในกรุงเทพมหานครหลังสถานการณ์โควิด 19 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส การศึกษา และ ระยะเวลาในการทำงาน

3. เพื่อศึกษาปัจจัยความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเครียด ได้แก่ ด้านความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความเครียดจากองค์กร และ ด้านความเครียดจากการงาน ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 69.30 ทั้งนี้เนื่องจาก ความเครียดจากทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจากองค์กร และปัจจัยจากการงาน เป็นตัวการสำคัญที่บั่นทอนทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิต ความพึง

พอใจ และความผูกพันของพนักงานในกรุงเทพมหานคร เมื่อความเครียดสะสมจนเกินรับไหว พนักงานจึงมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจลาออกเพื่อแสวงหาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีกว่า มีความสมดุล และส่งเสริมความผาสุกในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมลรัตน์ โนนติवाल (2561) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงาน ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในที่ทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความเครียดในที่ทำงานสามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกร้อยละ 17.00 และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Siengthai (2019) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ความเครียดในการทำงาน เนื่องจากพยาบาลที่ต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงานสูง มีแนวโน้มที่จะมีความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าพยาบาลที่เผชิญกับความเครียดในการทำงานต่ำ ความเครียดอาจเกิดจากปริมาณงานที่มากเกินไป ความซับซ้อนของงาน การขาดแคลนทรัพยากร หรือความขัดแย้งในที่ทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความเครียดของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเครียดจากการงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะจัดอบรมหรือให้แนวทางแก่พนักงานในทุกระดับ เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถนำแนวทางการมอบหมายงานที่เหมาะสมไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ องค์กรควรมีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ
2. การลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความตั้งใจในการลาออก ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน เช่น กิจกรรมทีม building กิจกรรมสันทนาการ หรือการจัดกิจกรรมทางสังคม และ ส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน
3. ปัจจัยความเครียดด้านความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคลเป็นด้านที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะดำเนินการสำรวจความเครียดของพนักงานเป็นประจำเพื่อระบุระดับความเครียดและแหล่งที่มาของความเครียดในองค์กร และ จัดให้มีบริการให้คำปรึกษาด้านจิตใจ การเงิน หรือกฎหมาย เพื่อช่วยเหลือพนักงานในการจัดการกับปัญหาชีวิตส่วนตัว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร เช่น ลักษณะงานและความพึงพอใจในงาน วัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมการทำงาน ความสุขในการทำงาน ความผูกพันองค์กร เพื่อนำมาปรับปรุง วางแผน ให้เกิดประโยชน์ต่อไปในอนาคต

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในแนวทางการพัฒนาเพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร อันจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และการดึงดูดศักยภาพของบุคลากรเพื่อประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน

3. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussions) รวมทั้งอาจเปลี่ยนเครื่องมือที่นำมาศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงมากขึ้น

เอกสารวิจัยอ้างอิง

กรภัทร รักเดช. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานในกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์โควิด 19 สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กสิณ วิตะกุล. (2562). ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทอาหารแห่งหนึ่งในประเทศไทย วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.

กฤษฎา ปานศรี. (2567). อิทธิพลระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว กับความเครียดของพนักงานเอกชนเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จิรัฏฐ์ จิตอรุณทัย. (2565). ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD). 8339. <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/8339>

ฉัตรลดา พิมพ์พา. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชลภัสสรณ์ ศรีวรจักรภทร และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน : กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร, Veridian E-Journal, Silpakorn University ISSN 1906 – 3431.

นันทวรรณ คำนวน. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานกลุ่ม GEN Y ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ปิยพัทธ์ ประสาทเสร. (2561). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน FACTORS WHICH AFFECT THE STRESS OF EMPLOYEE , บทคัดย่อ.

พันตำรวจโท จักรวัฒน์ เร่งถนอมทรัพย์ (2565) ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพ ความเครียด และทัศนคติในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาพนักงานสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปรชญาดุษฐ์บัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ ดุษฎีนิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รักนิรันดร์ ส่งแสง และ ยรุพรศุทธรัตน์. (2558). อิทธิพลระหว่างความเครียดของพนักงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วัฒนา ศรีวิลัย และ กล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.

วิรัชวิทย์ จานเหนือ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท จี สตีล จำกัด (มหาชน), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศรียุญา เลิศทรัพย์สำราญ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากวิกฤต Covid-19 ของพนักงานประจำบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม (วปส.) และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (2567), สุขภาพคนไทยปี 2567 “ความเครียดภัยเงียบของสังคมไทย”, มหาวิทยาลัยมหิดล.

อันดามัน วัฒนวรานุกร และ ภฤศญา ปิยนุสรณ์. (2567). (Journal of Modern Learning Development), ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานราชการ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร , มหาวิทยาลัยศิลปากร

อิษฎา เติมนัย. (2562). ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

American Psychological Association. (2020). Stress effects on the body. Retrieved from <https://www.apa.org>

Annals of the New York Academy of Sciences, 840(1), 33-44.

Assoc. Prof. Dr. CAN BİÇER, BİÇER (2024), THE ROLE OF THE LEADERS IN STRESS MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.

McEwen, B. S. (1998). Stress, adaptation, and disease: Allostasis and allostatic load.

Norizan Baba Rahim (2024), Universiti Sains Malaysia// Intan Osman, Wawasan Open University// Prakash V. Arumugam, Wawasan Open University, Rahim, Osman, and Arugugam,

LINKING WORK-LIFE BALANCE AND EMPLOYEE WELL-BEING: DO SUPERVISOR SUPPORT AND FAMILY SUPPORT MODERATE THE RELATIONSHIP?,

Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138(3479), 32–32.

Selye, H. (1983). *The Stress Concept: Past, Present and Future*. In C. L. Cooper (Ed.), *Stress Research* (pp. 1-20). John Wiley & Sons.

Vroom, V. H. (1984). *Work and motivation*. Krieger Publishing Company.