



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตรานวัตกรรม การควบคุมภาวะเครียด และ ปัจจัยด้านงาน กับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาอัตรานวัตกรรม การควบคุมภาวะเครียด และปัจจัยด้านงาน กับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตรานวัตกรรม การควบคุมภาวะเครียด และ ปัจจัยด้านงาน กับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
3. เพื่อศึกษาอำนาจในการพยากรณ์ของอัตรานวัตกรรม การควบคุมภาวะเครียด และปัจจัยด้านงาน ที่มีต่อพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 323 คน โดยมีตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน คือ อัตรานวัตกรรม และการควบคุมภาวะเครียด ได้แก่ การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไข ปัญหา และการควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ ปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และ โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมเครียดในงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบวัดอัตมโนทัศน์ Tennessee ของ Fitts (1972) เป็นมาตราส่วนแบบลิเคอร์ท์ 5 ระดับ จำนวน 100 ข้อ หาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ .948

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการควบคุมภาวะเครียด ซึ่งดัดแปลงจากแบบวัดของพรพรรณ พงศ์สุพัฒน์ (2542) ที่ได้พัฒนาจากแนวความคิดและดัดแปลงจากแบบสอบถาม The way of coping checklist ของ Lazarus and Folkman (1984) เป็นมาตราส่วนแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ หาค่าความตรง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม เท่ากับ .244-.755 และหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ .887 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ดังนี้

แบบมุ่งแก้ไขปัญหา มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .902

แบบมุ่งเน้นอารมณ์ มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .783

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน ซึ่งดัดแปลงจากแบบวัดของ มธูรา จุลเจิม (2551) เป็นมาตราส่วนแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ หาค่าความตรง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม เท่ากับ .187-.713 และหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ .927

ตอนที่ 4 แบบวัดพฤติกรรมเครียดในการทำงาน ซึ่งดัดแปลงจากแบบวัดของ มธูรา จุลเจิม (2551) เป็นมาตราส่วนแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ หาค่าความตรง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ได้เท่ากับ .287-.742 และหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ .914

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจำนวน 420 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับจำนวน 323 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ คำนวณค่า

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน มีอัตมโนทัศน์อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 54.80
2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน มีการควบคุมภาวะเครียดอยู่ในแบบมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 95.98 และมีการควบคุมภาวะเครียดอยู่ในแบบมุ่งเน้นอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 4.02
3. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 104.50, SD = 15.00$)
4. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน มีพฤติกรรมเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 63.16
5. อัตมโนทัศน์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.423$)
6. การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นแก้ปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.267$) ส่วนการควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
7. ปัจจัยด้านงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.568$)

8. อັตมโนทัศน์และปัจจัยด้านงาน มีความสามารถร่วมกันในการพยากรณ์ พฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ได้ร้อยละ 37.1 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของอັตมโนทัศน์ และปัจจัยด้านงาน เท่ากับ -0.414 และ -0.557 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอັตมโนทัศน์ การควบคุมภาวะเครียด และปัจจัยด้านงาน กับพฤติกรรมเครียดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อັตมโนทัศน์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

จากผลการวิจัย พบว่า สมมติฐานที่ 1 ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือ อັตมโนทัศน์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ แสดงให้เห็นว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีอັตมโนทัศน์สูงหรือดี จะทำให้เกิดพฤติกรรมเครียดในงานต่ำ ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน มีระดับการศึกษาที่ดี ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรู้จักคิด ค่านิยม เจตคติ ที่แสดงออกเกี่ยวกับตนเองทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เรียกรวมถึง อັตมโนทัศน์ ที่ดีด้วย จากการศึกษาของ สุสัณหา ยิ้มแย้ม และกอบกุล พันธุ์เจริญวรกุล (2533) กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีการรับรู้สิ่งใด และตีความอย่างไรแล้วนั้น จะขึ้นอยู่กับอັตมโนทัศน์ของตนเอง หากบุคคลมีอັตมโนทัศน์ที่อ่อนแอ หรือในทางลบ จะทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีการรับรู้ที่แคบเบี่ยงเบนไปจากความเป็นจริง ความรู้สึกถูกคุกคามได้ง่าย มีระดับความวิตกกังวลสูง และหมกมุ่นกับการป้องกันตนเอง แต่หากบุคคลมีอັตมโนทัศน์

ที่เข้มแข็ง หรือในทางบวกจะเป็นคนเปิดเผย จริงใจ เนื่องจากมีภูมิหลังของประสบการณ์ ที่ได้รับการยอมรับและประสบผลสำเร็จตามความเป็นจริง เป็นผลมาจากประสบการณ์ ในทางที่ดี และนำไปสู่การรับรู้ที่ดีต่อไป ดังนั้น อัจฉริยะจึงเป็นปัจจัยหลักของ การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ บุคคลที่มีอัจฉริยะในทางบวกจะสามารถ ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 2 การควบคุมภาวะเครียด มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดใน งานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

สมมติฐานที่ 2.1 การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จากผลการวิจัย พบว่า สมมติฐานที่ 2.1 ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือ การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียด ในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีการควบคุมภาวะเครียดแบบ มุ่งแก้ไขปัญหาสูง จะทำให้เกิดพฤติกรรมเครียดในงานต่ำ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยมีระดับการศึกษาสูง ส่งผลให้รู้จักเลือกใช้รูปแบบการควบคุมภาวะเครียด ที่เหมาะสม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล เมื่อต้องอยู่ในภาวะที่ผู้ปฏิบัติงานถูกคุกคาม จากสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ หรือเกิด ความเครียด ทำให้สามารถควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นวิธีการจัดการ ที่ตัวปัญหาโดยตรง และมุ่งแก้ไขที่ตัวเองหรือปรับสิ่งแวดล้อมให้สถานการณ์ดีขึ้น มีการหาข้อมูลเพิ่มเติม วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาหลาย ๆ แบบ มองปัญหาอย่างตรงไปตรงมา ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง นำประสบการณ์ที่เคยใช้ได้ผลในอดีตมาร่วมแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นการควบคุมภาวะเครียด ที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เนตรพุกกณะ (2536) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความเครียดของคณาจารย์ใน โรงงานอุตสาหกรรมยางพารา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า กลวิธีในการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด

โดยคนงานที่มีการเผชิญปัญหาได้ดี คือ มุ่งเน้นในด้านการแก้ไขที่ตัวปัญหา จะมีความเครียดน้อยกว่าคนงานที่มีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์

สมมติฐานที่ 2.2 การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จากผลการวิจัย พบว่า สมมติฐานที่ 2.2 ไม่ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือ การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน การควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์เป็นพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกเพื่อพยายามหรือบรรเทาความเครียด โดยไม่ได้แก้ไขโดยตรงที่ตัวปัญหา เช่น การหลีกเลี่ยงปัญหา การปฏิเสธความจริง การแยกตัวเอง การร้องไห้ การระบายความ โกรธผู้อื่น การหันเข้าหาสิ่งเสพติด เป็นต้น เพื่อระงับหรือบรรเทาปัญหาให้น้อยลง ซึ่ง Lazarus (1977, pp. 256-258) กล่าวว่า ในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด คนส่วนมากใช้การจัดการความเครียดทั้ง 2 วิธี คือ แบบมุ่งแก้ไขปัญหา และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่เป็นทุกข์ พฤติกรรมการจัดการความเครียดนั้น เป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในเวลาเดียวกันบุคคลอาจเลือกใช้มากกว่าหนึ่งวิธี เมื่อพบปัญหาเดิมหรือแตกต่างไปจากเดิม ก็อาจมีการใช้พฤติกรรมที่คล้ายคลึงหรือแตกต่างไป ขึ้นอยู่กับการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้กระบวนการประเมินทางความคิด เช่น หากประเมินว่าเป็นสถานการณ์ที่สามารถจัดการได้และไม่คุกคามมากจนเกินไป ก็อาจใช้วิธีการจัดการแบบมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่เป็นทุกข์ และมีความพยายามจัดการปัญหาโดยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ แต่หากประเมินว่าเป็นสถานการณ์ที่ไม่สามารถจัดการได้ จะใช้การจัดการแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่เป็นทุกข์สูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุศรีพิละกันทา (2541) ที่ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่* ซึ่งพบว่า ตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่เลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดทั้งแบบมุ่งแก้ปัญห และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ทัยรัตน์ พันธุ์แพ (2544) ที่ศึกษาเรื่อง *การประเมินภาวะความเครียด การจัดการความเครียดและความต้องการคำแนะนำเพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของพี่เลี้ยงเด็ก*

สถานรับเลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พี่เลี้ยงเด็กจะมีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่เป็นทุกข์ไปพร้อม ๆ กัน

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มประชากรมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่ง Jalowice (1981, pp. 10-15) กล่าวว่า การมีการศึกษาที่ดี จะช่วยให้บุคคลเข้าใจและตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี เพราะบุคคลได้ใช้การเรียนรู้ในอดีตและพฤติกรรมที่เคยประสบความสำเร็จมาจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ กล่าวคือ มีทักษะที่ดีในการแก้ไขปัญหา ประกอบกับงานวิจัยของ Germexy and Rutter (อ้างถึงใน Auerbach & Grambling, 1998, p. 68) พบว่า ทักษะความสามารถและสติปัญญาจะช่วยให้การประเมินความเครียดและเป็นตัวทำนายการเลือกวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสมได้ ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่ระดับการศึกษาของกลุ่มประชากรมีส่วนช่วยให้มีการประเมินปัญหาและเลือกวิธีการจัดการความเครียดที่เหมาะสม

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

จากผลการวิจัย พบว่า สมมติฐานที่ 3 ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือ ปัจจัยด้านงาน ซึ่งได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าหากผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงานที่ดี จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมเครียดในงานต่ำ สามารถอธิบายเป็นรายด้านได้ดังนี้

ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ($r = -.523$) หมายความว่า หากลักษณะงานที่ทำน่าสนใจ และท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีการกำหนดหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน รวมถึงมีการกำหนดระยะเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสมแล้ว จะทำให้ความเครียดของผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ในทางตรงกันข้าม ผู้ปฏิบัติงานได้รับงานที่มีความยากหรือง่าย

จนเกินไป ถูกกดดันด้วยเวลาและปริมาณ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดสูงขึ้นได้ ดังที่ Taylor (1986, p. 27) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยภายในลักษณะงานสามารถก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ เช่น สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ งานที่รับผิดชอบสูง งานที่น่าเบื่อ เช่นเดียวกับ Brown and Moberg (1980, p. 214) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลต้องทำงานอย่างรวดเร็วต้องใช้ความพยายามสูง หรือทำงานที่มีความล้าบากเกินไป รวมทั้งงานที่ทำมีจำนวนมากหรือต้องใช้สมาธิในการทำงาน หรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมายต่องานนั้น ๆ ย่อมเป็นเหตุให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สินีนาฏ จิตต์ภักดี (2538) ที่ศึกษาเรื่อง *ภาวะเครียดและปัจจัยจากลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลสวนปรุง* พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลต่อความเครียดสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กนกพร สุขารมย์ (2543) ที่ศึกษาเรื่อง *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)* พบว่า ปริมาณงานที่มากเกินไป ทำงานยากเกินไป จำนวนพนักงานไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และบางงานก็ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่สูงมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ที่ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2* พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงาน

โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ($r = -.447$) หมายความว่า การที่องค์การมีการจัดโครงสร้างและบรรยากาศที่ดี โดยมีการกำหนดหน้าที่บทบาทของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รวมทั้งข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่ครบถ้วน ก็จะทำให้ความเครียดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ในทางตรงกันข้าม การที่องค์การมีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่นขาดเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้นได้ จากการศึกษาของ สินีนาฏ จิตต์ภักดี (2538) ที่ศึกษาเรื่อง *ภาวะเครียดและปัจจัยจากลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียดของพยาบาลโรงพยาบาลสวนปรุง*

พบว่า ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดของพยาบาลรองจากด้านลักษณะงาน คือ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ และยังสอดคล้องกับของ Ivancevich and Matteson (1978) ซึ่งได้สร้างโมเดลอธิบายตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด ผลลัพธ์และผลกระทบของความเครียดว่า ตัวกระตุ้นตัวหนึ่งทำให้เกิดความเครียด คือ สภาพแวดล้อม เช่น อุณหภูมิ และเสียง ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า หน่วยงานราชการในปัจจุบันมีการคำนึงถึงปัจจัยของโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมากขึ้น มีการกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจน มีการจัดกิจกรรมและให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับการศึกษาของ ถัดดา ตันกันทะ (2540) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช และการศึกษาของ สิริภรณ์ หันพงศักตติกุล (2542) ที่ศึกษาเรื่อง แหล่งความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่พบว่า ปัญหาด้านองค์การและการจัดการก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน รวมถึงงานวิจัยของ ศิริพร วิญญูรัตน์ (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียดในงานของพยาบาลประจำการ และรูปแบบการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ($r = -.429$) หมายความว่า หากผู้ปฏิบัติงานยินดีทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ มีความเห็นอกเห็นใจกัน หากเกิดปัญหา ไม่มีการเอาเปรียบกัน ในหมู่เพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดความเครียดต่ำ ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานมีเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีความสามัคคีกันในการทำงาน ไม่ยอมรับในการทำงาน เอาเปรียบกัน ก็จะทำให้มีความเครียดมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระ ครีกกรีนจิตร (2529) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเขตการศึกษาส่วนกลางและเขตการศึกษา 5 พบว่า ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความเครียดของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ พินนระรัฐ รัตนภัทร โสค (2544) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด

กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ: ศึกษากรณีธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ งานวิจัยของ กรกนก อ่อนคำภา (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความเครียด ในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด และงานวิจัยของ ปารวีร์ ทองแพง (2547) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาล ศูนย์นครปฐม พบว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียด ในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ($r = -.403$) หมายความว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา โดยได้รับความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา รวมถึงการได้รับกำลังใจและการชมเชยสนับสนุน ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้เกิดความเครียดน้อยลง ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ไม่ดี ไม่มีความยุติธรรม ไม่เอาใจใส่ ไม่ให้การส่งเสริม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด ที่สูงขึ้น ดังที่การศึกษาของ พาไชย โชติพันธุ์โสภณ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้ เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 พบว่า ถ้านายจ้าง หรือผู้บังคับบัญชา ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้พูดคุย เพื่อระบายความเครียด ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความเห็นอกเห็นใจ และสนับสนุนให้กำลังใจ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานได้ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ในหน่วยงานราชการ มีสายการบังคับบัญชาในหลายระดับ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสนิทสนมแต่กับผู้บังคับบัญชา ชั้นแรกที่ตนร่วมงานเท่านั้น ซึ่งหากไม่ได้รับการสนับสนุน ผู้ปฏิบัติงาน ก็จะไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริกร อักษรดี (2544) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านงาน กับความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี จะเกิดความขัดแย้งในหน่วยงานน้อยที่สุด และส่งผลในทางที่ดีต่อองค์กร แต่เมื่อใด

เกิดการขาดสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดี ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาขึ้นแล้ว ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดในการทำงานได้

ความสำเร็จและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมเครียด

ในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ($r = -.393$) หมายความว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน มีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมยุติธรรม จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดน้อยลง ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่าที่ควร ก็อาจทำให้เกิดความเครียดที่สูงขึ้น ดังที่ ธนดล หาญอมรเศรษฐ์ (2539, หน้า 39) ได้กล่าวว่า การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้นเหตุแห่งความเครียดและทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความกระตือรือร้นแสวงหางานใหม่ ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่าและนำไปสู่การมีผลผลิตที่ต่ำลง ดังนั้นหากผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าในอาชีพมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานลดน้อยลงเท่านั้น โดยปกติแล้วผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความคาดหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพื่อที่จะนำพาสิ่งต่างๆ ที่ปรารถนามาสู่ตนเอง ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามาทำงานในสถานที่ราชการ บางคนได้คำนึงถึงความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งหากได้รับความมั่นคงในอาชีพแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการวิจัยของ สุครัก พิละกันทา (2541) ที่ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของตำรวจจราจร จังหวัดเชียงใหม่* พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับของ มานพ วงษ์สุริย์รัตน์ (2541) ที่ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)* พบว่า ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ กรกนก อ่อนคำภา (2546) ที่ศึกษาเรื่อง *ความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด* พบว่า ความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต

สมมติฐานที่ 4 มีอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขนได้

สมมติฐานนี้ ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือ มีตัวแปรอัตมโนทัศน์ และปัจจัยด้านงาน ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันในการพยากรณ์พฤติกรรมเครียดในงานได้ร้อยละ 37.1 ($R^2 = .371$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ -.414 และ -.557 ตามลำดับ แสดงว่าปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเครียดในงานมากกว่าอัตมโนทัศน์ และความสัมพันธ์อยู่ในทิศทางตรงข้าม ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงานที่ดี จะทำให้เกิดพฤติกรรมเครียดในงานน้อยลง การที่ปัจจัยด้านงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ถือเป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเครียดในงานนั้น ล้วนเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดพฤติกรรมเครียดในการทำงานได้ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การบริหารงานภายในยังไม่มีกำหนดขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน การแบ่งภาระงานที่มากเกินไป จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ มีการเอาเปรียบกันในการทำงาน และผู้บริหารเองไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ ยังใช้ระบบเดิม (พิจารณาตามความอาวุโส) แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบในระดับต่าง ๆ ได้พยายามปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความเหมาะสม เช่น เพิ่มจำนวนบุคลากรในบางงานที่จำเป็น สรรหาคัดเลือกและบรรจุให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และกำหนดระยะเวลาในการทำงานให้เกิดความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ดังนี้แล้วจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดในการทำงานลดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑามาส คล้ายทอง (2545) ที่ศึกษาเรื่อง *ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่าสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สามารถทำนายความเครียดในการทำงานได้ รวมถึงอมรากุล อินโนชานนท์ (2532, หน้า 34) ได้กล่าวว่า สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดอคติ และขาดการประสานงานที่ดีต่อกันทำให้ขาดความเข้าใจกันส่งผลให้งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย และอีกตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมเครียดในงานได้*

คือ อັตมโนทัศน์ กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอັตมโนทัศน์มากขึ้น จะทำให้เกิดพฤติกรรมเครียดในงานต่ำลง ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า อັตมโนทัศน์เป็นปัจจัยด้านตัวบุคคล ที่เกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิด พิจารณาเกี่ยวกับตนเอง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อพฤติกรรมที่จะแสดงออกว่าเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี ตนเองเป็นผู้ตัดสินใจหลักกว่าจะกระทำพฤติกรรมนั้นหรือไม่ เมื่อคิดไปในทางที่ดี ย่อมส่งผลให้บุคคลคิดดี ทำดี ทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น เช่นเดียวกับที่ Stuart and Sundeen (1987, pp. 168-170) กล่าวว่า อັตมโนทัศน์เป็นความคิดเห็น ความเชื่อเกี่ยวกับตนเองเป็นการรับรู้ คุณลักษณะความสามารถของตน และยังเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ บุคคลที่มีอັตมโนทัศน์ดี หรือมีความคิดเห็นต่อตนเองในด้านบวก จะสามารถดำรงชีวิตและทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีอັตมโนทัศน์ต่ำ หรือมีความรู้สึก ความคิดเห็นต่อตนเองในด้านลบ จะมีบุคลิกภาพและการปรับตัวต่อสังคมในทางที่ผิดปกติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างอັตมโนทัศน์ การควบคุมภาวะเครียด ปัจจัยด้านงาน กับพฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ยังไม่รุนแรงมาก แต่ถ้าหากไม่ได้รับการแก้ไข อาจเป็นอันตรายในการปฏิบัติงานทำให้คุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานลดลง ดังนั้น จึงต้องริบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารหรือองค์กรเพื่อหาแนวทางในการป้องกัน ปรับปรุง แก้ไขปัญหา ตลอดจนสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดน้อยลง และก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาแล้วผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตรา โหมดันต์ต่ำยังมีอยู่ค่อนข้างมาก (ร้อยละ 45.20) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเครียดในงาน ($r = -.423$) ดังนั้น ผู้บริหาร จึงควรหาวิธีในการปลุกจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากการปลุกจิตสำนึกนั้น อาจต้องใช้เวลาานาน จึงอาจมีการจัดกิจกรรมที่สื่อถึงการสร้างจิตสำนึก การใช้ชีวิต ในองค์กรให้มีสุข หากผู้ปฏิบัติงานเริ่มจากการมีอัตรา โหมดันต์ที่ดีแล้ว จะทำให้การทำงาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น และส่งผลกับพฤติกรรมเครียดในการทำงาน ก็จะลดน้อยลง

2. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการควบคุมภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ไข ปัญหา ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเครียดในงาน ($r = -.286$) ซึ่งเป็นพฤติกรรม ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการจัดการกับความเครียด สามารถช่วยลดความเครียด ที่เกิดจากการทำงาน ส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดี ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมและแนะแนวทาง ในการควบคุมภาวะเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

3. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเครียดในงาน ($r = -.568$) แยกเป็น รายด้านได้ ดังนี้

ด้านลักษณะงาน เป็นองค์ประกอบของปัจจัยด้านงานที่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ($r = -.523$) องค์กรควรมอบหมายงาน ให้ตรงกับทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และสรีระร่างกายของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจะได้เป็นการลดความเครียดในการปฏิบัติงานให้ต่ำลง เนื่องจากลักษณะงานบางอย่าง ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะทาง จึงควรมอบหมายให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญ เฉพาะทาง ดังคำกล่าวที่ว่า “วางคนให้ตรงงาน (put the right man on the right jobs)” นอกจากจะลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานเองแล้ว ยังช่วยให้องค์กร ได้งานที่มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย

ด้าน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์รองลงมา จากด้านลักษณะงาน ($r = -.447$) ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึง โครงสร้างและบรรยากาศ ภายในองค์กร เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ควรมีการกำหนด โครงสร้าง หน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขอบเขตการทำงานของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน

เหมาะสม ควรมีการแบ่งสัดส่วนการทำงานให้เหมาะสม มีการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะต่อการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน แสดงให้เห็นว่า นอกจากลักษณะงานแล้ว บรรยากาศองค์การยังมีความสำคัญต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้วย

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลสำคัญในการทำงาน เพราะเพื่อนร่วมงานสามารถเป็นได้ทั้งครูในการสอนงาน เป็นกำลังใจในการทำงาน เป็นเพื่อนปรับทุกข์เมื่อยามท้อใจ หากองค์การต้องการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติ อาจจัดกิจกรรมประจำปี เช่น งานปีใหม่ หรือการพักผ่อนนอกสถานที่ตามความเหมาะสม การจัดฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นต้น เป็นการกระชับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานราชการนั้น จะมีการแบ่งแยก และมีช่องว่างระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้องสูง จะทำให้เกิดความเกรงกลัว เกรงใจในการที่จะเข้าหากัน อาจทำให้ไม่กล้าที่จะเข้าพบเพื่อปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้นควรจัดให้ผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติมีการทำความเข้าใจกันมากขึ้น เช่น การประชุมสรุปการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้นทุกสัปดาห์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกใกล้ชิดและเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา และกล้าที่จะแสดงออกในการบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้บังคับบัญชามากขึ้น

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ องค์การควรกำหนดโครงสร้างทางเดินอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งให้ชัดเจน หากผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้และเข้าใจทางเดินอาชีพของตนเองแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานและลดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจะทราบว่าตนเองทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์แล้ว สามารถได้รับการเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งได้อย่างโปร่งใส นอกจากนี้แล้วยังเป็นการบังคับให้ผู้ปฏิบัติงานรู้จักการพัฒนาตนเองในทางอ้อมที่เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานรู้จักเรียนรู้งานต่าง ๆ เนื่องจากต้องมีการแข่งขันกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่น ๆ ด้วย ผู้ปฏิบัติงานคนใดที่มีความรู้ความสามารถมากกว่าก็จะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า

4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมเครียดในงานของผู้ปฏิบัติงานได้ มี 2 ตัวแปร คือ อัคมโนทัศน์ และปัจจัยด้านงาน ซึ่งปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์มากกว่า อัคมโนทัศน์ ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยภายนอกมีผลต่อพฤติกรรมเครียดในงานมากกว่า

ปัจจัยภายในตัวบุคคล ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเครือข่ายในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจทำการศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างอื่นในกลุ่มงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมเครือข่ายในการทำงาน

