

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานปฏิบัติการของบริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด จำนวน 162 คน (ที่มา : ฝ่ายบุคลากร บริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด, 2553) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 113 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบุคคลในอุปการะ การศึกษาอบรมพัฒนา จำนวน 8 ข้อ
2. สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ มี 6 ด้าน คือ ด้านตัวงาน บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมและโครงสร้างขององค์กร และปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จำนวน 31 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานปฏิบัติการของบริษัท ซี.เค.เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 113 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 113 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.88 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 76.11 รองลงมา 30-40 ปี ร้อยละ 21.24 สถานภาพโสด ร้อยละ 62.83 รองลงมา สมรส ร้อยละ 28.32 มีการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 78.77 รองลงมา อนุปริญญา ร้อยละ 13.27 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 86.73 รองลงมา 5-10 ปี ร้อยละ 7.08 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 74.34 และ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 25.66 จำนวนบุคคลในอุปการะไม่มี ร้อยละ 43.36 รองลงมา 1-2 คน ร้อยละ 42.48 มีการศึกษาอบรมพัฒนา 1-2 ครั้ง ร้อยละ 49.57 รองลงมา ไม่เคย ร้อยละ 39.82

2. วิเคราะห์สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุความเครียดจากการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านตัวงาน พนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) จำนวน 1 รายการ คือ ลักษณะงาน ต้องการความรวดเร็ว เร่งรัดให้เสร็จตามกำหนด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด และสมรสทุกระดับการศึกษา อายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท ไม่มีจำนวนบุคคลในอุปการะ มีจำนวนบุคคลในอุปการะ 1-2 คน และ 3-4 คน ไม่เคยมีการศึกษาอบรมพัฒนา และมีการศึกษาอบรมพัฒนา 1-2 ครั้ง

บทบาทหน้าที่ในงาน พนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) จำนวน 1 รายการ คือ ความรับผิดชอบทั้งต่อคนและต่อสิ่งของ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานปฏิบัติการที่มีอายุ 30-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวนบุคคลในอุปการะ 1-2 คน มีการศึกษาอบรมพัฒนา 1-2 ครั้ง

ความสัมพันธ์ในการทำงาน พนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65-3.48$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
2. ขาดการทำงานเป็นทีม
3. ไม่มีความเป็นส่วนตัวในที่ทำงาน
4. เพื่อนร่วมงานไม่ร่วมมือในการทำงาน
5. มีปัญหาพุดกัน ไม่เข้าใจกับเพื่อนร่วมงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอนุปริญญา และปริญญาตรี อายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53-3.67$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การเลื่อนเงินเดือนยังเป็นพวกเขาพวกเรา
2. ความกลัวที่จะถูกออกจากงาน
3. ความเป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่งงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง ทุกระดับอายุ สถานภาพสมรส การศึกษาอนุปริญญา อายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท มีจำนวนบุคคลในอุปการะมากกว่า 4 คน

สภาพแวดล้อมและโครงสร้างขององค์กร พนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) จำนวน 1 รายการ คือ การบริหารงานอำนาจอยู่ที่ผู้บริหารเท่านั้น (รวมศูนย์)

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30-40 ปี ทุกสถานภาพสมรส การศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และอนุปริญญา อายุงานต่ำกว่า 5 ปี และมากกว่า 20 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท ไม่มีจำนวนบุคคลในอุปการะ, มีจำนวนบุคคลในอุปการะ 1-2 คน ไม่เคยมีการศึกษาอบรมพัฒนา และมีการศึกษาอบรมพัฒนา 1-2 ครั้ง

ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน พนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) จำนวน 1 รายการ คือ ขาดการสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41-50 ปี สถานภาพโสด และหม้าย/หย่า/ร้าง การศึกษาอนุปริญญา อายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท ไม่มีจำนวนบุคคลในอุปการะ, มีจำนวนบุคคลในอุปการะ 1-2 คน และมากกว่า 4 คน มีการศึกษาอบรมพัฒนา 1-2 ครั้ง และ 3-4 ครั้ง

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านตัวงาน

พนักงานปฏิบัติการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง กลิ่น ฯลฯ

พนักงานปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง กลิ่น ฯลฯ

บทบาทหน้าที่ในงาน

พนักงานปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ขาดทักษะที่ต้องใช้ในการทำงาน
2. เครื่องมือในการทำงานมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ

พนักงานปฏิบัติการที่มีจำนวนบุคคลในอุปการะต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เครื่องมือในการทำงานมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ

ความสัมพันธ์ในการทำงาน

พนักงานปฏิบัติการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การฝึกงานหรือให้คำปรึกษาเรื่องงานไม่มีประสิทธิภาพ

พนักงานปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การฝึกงานหรือให้คำปรึกษาเรื่องงานไม่มีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมและโครงสร้างขององค์การ

พนักงานปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ วัฒนธรรมองค์การทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมจำกัด

พนักงานปฏิบัติการที่มีจำนวนบุคคลในอุปการะต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การบริหารงานอำนาจอยู่ที่ผู้บริหารเท่านั้น (รวมศูนย์)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ซี.เค. เอ็ม. แอนด์แอสโซซิเอท จำกัด ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. วิเคราะห์สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุความเครียดจากการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล มีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านตัวงาน บทบาทหน้าที่ในงาน ความสัมพันธ์ในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมและโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ($\bar{X} = 3.25, 2.61, 2.87, 3.24, 3.13$ และ 2.52 ตามลำดับ) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์ (2545) ศึกษาเรื่อง สภาพความเครียดจากการทำงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปกติ ความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเรื่องการใช้ความรู้ ความชำนาญ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ลักษณะการทำงานที่ซ้ำซาก อาหารกลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงาน บริการทางการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงาน และการที่ต้องนั่งทำงานเป็นระยะเวลานาน ๆ จากข้อค้นพบดังกล่าว มีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด พบว่าหนึ่งในสี่ของคณาบยกบอกว่าได้รับความเครียดจากที่ทำงาน สามในสี่บอกว่าความเครียดจากที่ทำงานมากกว่าสมัยอดีต และพบว่าความเครียดจากที่ทำงานทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เศรษฐกิจและครอบครัว โดยมีการสำรวจพบว่ามีความเครียดจากที่ทำงานร้อยละ 26-40

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า สาเหตุความเครียดจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พาไชย โชติพันธุ์โสภณ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าว ความเครียดจากที่ทำงานหมายถึงผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของคณาบยก สำหรับคณาบยกทำงานคือความท้าทาย คือภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจที่กระตุ้นให้เราเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานเพื่อผลสำเร็จของงาน เมื่องานนั้นสำเร็จก็จะเกิดการผ่อนคลายและพอใจ ความท้าทายเป็นสิ่งที่ดีทำให้สุขภาพจิตดีและสร้างงานจึงเป็นค่ากล่าวที่ว่า ความเครียดเล็กน้อยเป็น

สิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ต้องทำหรือหน้าที่ประจำ และไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. บริษัทควรจัดทำโครงการฝึกงานหรือการให้คำปรึกษาการทำงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานของบริษัทมีการเข้า-ออกงาน (turn over) สูง เป็นเพราะส่วนหนึ่งมาจากการไม่รู้งาน ขาดทักษะในงาน จึงปฏิบัติงานด้วยความเครียด ทำให้ไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร การจัดให้มีการฝึกงานโดยมีวิทยากรที่ชำนาญงานจะสามารถแก้ปัญหาได้
2. บริษัทควรตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ทำงานอย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีการซ่อมบำรุงอย่างเพียงพอ
3. บริษัทปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การให้ทันสมัยสอดคล้องกับพฤติกรรมความเป็นอยู่ของพนักงาน เพื่อสร้างความอบอุ่น ความเป็นกันเอง ความเป็นพวกเดียวกัน อันจะสร้างความภักดีต่อบริษัทและความสามัคคีระหว่างพนักงาน
4. บริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะในการทำงานให้พนักงานมากขึ้น อาจเป็นการฝึกในระหว่างการทำงาน โดยใช้วิทยากรให้ความรู้ในการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น
5. บริษัทควรได้จัดปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสง เสียง กลิ่น ฯลฯ ให้มีบรรยากาศส่งเสริมการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียด อันเนื่องจากสิ่งแวดล้อมการทำงาน
6. บริษัทควรได้มีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ (decentralization) ให้มากขึ้น อันจะเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจออกไปในพนักงานระดับต่าง ๆ ทำให้ผ่อนคลายความเครียดพนักงาน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เนื่องจากพนักงานมีการเข้าออกงานสูงทำให้บริษัทจะต้องรับพนักงานใหม่อยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องจัดการฝึกอบรมพนักงานใหม่อยู่ตลอดเวลาด้วย อันเป็นการสิ้นเปลืองเวลาค่าใช้จ่ายและแรงงาน จึงสมควรจัดให้มีการจูงใจ (motivation) ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรม เช่น การให้รางวัล เป็นต้น และที่เป็นนามธรรม เช่น การยกย่องชมเชย การประกาศเกียรติคุณดีเด่นในด้านต่าง ๆ เป็นต้น