

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาศาเหตุและผลกระทบของความเครียดที่มีต่อพนักงานและองค์กร กรณีศึกษา : บริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงศึกษาสาเหตุที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงาน และผลกระทบที่เกิดจากความเครียดของพนักงานทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยในด้านต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 170 คน แยกเป็นเพศชายและเพศหญิง ร้อยละ 50 เท่า ๆ กัน ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.7 โดยเฉลี่ยมีอายุเท่ากับ 31 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (อยู่ด้วยกัน) คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 38.2 และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.9 ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 15,771 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 87.6 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 7.6 มีภาระค่าใช้จ่ายเฉลี่ยอยู่ที่ 13,624 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีภาระค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมามีภาระค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.2 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า รายได้ไม่เพียงพอ และมีหนี้สินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมามีความคิดเห็นว่ารายได้เพียงพอ แต่ไม่มีเหลือเก็บ คิดเป็นร้อยละ 32.9 และมีภาระต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว ทางการเงิน หรือการเลี้ยงดูมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ที่หอพัก หรือบ้านเช่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.9 รองลงมาคือ บ้านส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.9 ด้านอายุงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 7.66 ปี

ด้านพฤติกรรมการออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างออกกำลังกายติดต่อกันอย่างน้อย 30 นาที/วัน อยู่ที่ 0.66 ครั้ง/สัปดาห์ ส่วนใหญ่ไม่เคยออกกำลังกายติดต่อกันอย่างน้อย 30 นาที/วัน คิดเป็น

ร้อยละ 74.7 มีเพียงร้อยละ 25.3 เท่านั้นที่มีการออกกำลังกายติดต่อกันอย่างน้อย 30 นาที/วัน และส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 71.2 ส่วนกลุ่มที่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 28.8 ซึ่งแยกเป็นโรคแผลในกระเพาะอาหาร (ร้อยละ 7.6) โรคปวดหลัง (ร้อยละ 6.5) โรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ 3.5) โรคเบาหวาน (ร้อยละ 1.8) โรคไทรอยด์เป็นพิษ (ร้อยละ 1.2) โรคหอบหืด (ร้อยละ 0.6) และอื่น ๆ (ไม่ทราบ ไทรอยด์ ภูมิแพ้) คิดเป็นร้อยละ 7.6 ส่วนใหญ่มีชั่วโมงการนอนหลับพักผ่อนอยู่ที่ 4-6 ชั่วโมง/วัน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ 6-8 ชั่วโมง/วัน คิดเป็น ร้อยละ 27.1 และยังพบว่ามียุทธศาสตร์บางอย่าง บางส่วนที่มีชั่วโมงการนอนหลับพักผ่อนน้อยกว่า 4 ชั่วโมง/วัน ถึงร้อยละ 10.6 โดยส่วนใหญ่มีอาการนอนไม่หลับ หรือหลับยาก หรือชอบตื่นกลางดึก หรือหลับ ๆ ตื่น ๆ เป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือไม่เคยเป็นเลย คิดเป็นร้อยละ 24.1 และหลังจากตื่นนอน กลุ่มตัวอย่างจะมีความรู้สึกไม่สดชื่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.5 และรู้สึกสดชื่น คิดเป็นร้อยละ 23.5 โดยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรม การดื่มสุรา เบียร์ หรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมาเฉลี่ยอยู่ที่ 0.67 แก้ว/สัปดาห์ ส่วนใหญ่จะดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 และไม่ดื่ม ร้อยละ 40 ในด้านพฤติกรรม การสูบบุหรี่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่สูบบุหรี่ คิดเป็นร้อยละ 74.7 และสูบบุหรี่ คิดเป็นร้อยละ 25.3 และโดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการสูบบุหรี่อยู่ที่ 0.27 มวน/วัน ส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อสถานการณ์ ที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์เคร่งเครียดหรือเร่งรีบเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.6 และเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 34.7 และมีความคิดเห็นว่า ตนเองไม่ใช่คนพูดน้อย เกือบตัว ไม่กล้าแสดงออก หรือ แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.9 และมีบางส่วนที่มีความคิดเห็นว่า ตนเองเป็นคนพูด น้อย ชอบเก็บตัว ไม่กล้าแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 27.1 และในด้านการมีอารมณ์ ฉุนเฉียว หงุดหงิด โมโหง่าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ตนเองมีอารมณ์ฉุนเฉียว หงุดหงิด โมโหง่ายเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมาคือ ไม่เป็นเลย คิดเป็นร้อยละ 14.1 และบางส่วน มีความคิดเห็นว่า ตนเองมีอารมณ์ฉุนเฉียว หงุดหงิด โมโหง่ายอยู่เป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 10.6

2. ปัจจัยด้านการทำงาน

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการทำงานโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.10, S.D.=0.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.74, S.D.=0.79$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.57, S.D.=0.82$) และ ปัจจัยด้านตัวงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.53, S.D.=0.56$) ส่วนปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ในงาน ($\bar{x}=3.08, S.D.=0.73$) และด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($\bar{x}=2.94, S.D.=0.75$) มีค่าเฉลี่ย น้อยลงมาตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่า ๆ กัน โดยผู้วิจัยจะอธิบายแยกเป็นด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านตัวงาน เมื่อพิจารณารายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะเป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ ไม่มีความแปลกใหม่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.06, S.D.=0.56$) รองลงมาคืองานที่ท่านทำอยู่มีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ และได้รับอันตรายจากการทำงานได้ง่าย ($\bar{x}=3.77, S.D.=1.05$) และปริมาณงานที่ท่านทำอยู่มากเกินไป ($\bar{x}=3.67, S.D.=0.80$) ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในงาน เมื่อพิจารณารายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ท่านขาดอิสระในการปฏิบัติงาน หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ($\bar{x}=3.48, S.D.=0.98$) และท่านคิดว่าการสั่งการ หรือการมอบหมายงานไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสน ($\bar{x}=3.48, S.D.=1.04$) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการจัดแบ่งพนักงานให้ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่มีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.15, S.D.=1.05$) และท่านคิดว่าภาระงานที่ท่านทำในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน ($\bar{x}=2.77, S.D.=0.99$) ตามลำดับ

3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เมื่อพิจารณารายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริม หรือให้กำลังใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.27, S.D.=0.97$) รองลงมาคือ รู้สึกว่าถูกทอดทิ้งในการปฏิบัติงาน ไม่ได้รับการแนะนำ หรือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่างๆ ($\bar{x}=3.12, S.D.=1.06$) และสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปในทางที่ไม่ดี ($\bar{x}=2.84, S.D.=0.95$) ตามลำดับ

4) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เมื่อพิจารณารายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพของท่านในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.21, S.D.=0.98$) รองลงมาคือ ท่านคิดว่าโอกาสเรื่องความก้าวหน้าในงานของมีน้อย ($\bar{x}=3.77, S.D.=1.21$) และโอกาสในความก้าวหน้าในงานเป็นไปตามระบบอาวุโส ($\bar{x}=3.51, S.D.=1.08$) ตามลำดับ

5) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เมื่อพิจารณารายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องจักรที่เป็นอันตรายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.94, S.D.=0.97$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีลักษณะซ้ำซาก ไม่ค่อยมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น ($\bar{x}=3.88, S.D.=0.99$) และแสงสว่างขณะปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ($\bar{x}=3.83, S.D.=1.13$) ตามลำดับ

3. แบบประเมินวัดระดับความเครียดสวนปรุง

ผลการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานโดยใช้แบบประเมินวัดระดับความเครียดสวนปรุงพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคะแนนความเครียดมากกว่า 63 คะแนนขึ้นไป คือ มีความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง จำนวน 89 คน (ร้อยละ 52.4) รองลงมาคือ มีคะแนนความเครียดระหว่าง 43-62 คะแนน คือ มีความเครียดอยู่ในระดับสูง จำนวน 63 คน (ร้อยละ 37.1) และคะแนนความเครียดระหว่าง 25-42 คะแนน คือ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 18 คน (ร้อยละ 10.6) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ประเด็นเรื่องเงินไม่พอใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.90, S.D.=1.26$) รองลงมาคือกลิ่นเหม็นตึงหรือปุด ($\bar{x}=3.68, S.D.=1.02$) และปวดหลัง ($\bar{x}=3.62, S.D.=1.09$) ตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านผลกระทบที่เกิดจากความเครียด

จากผลการศึกษาด้านผลกระทบที่เกิดจากความเครียดทั้งต่อบุคคลและต่อองค์กร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อบุคคล

จากผลการศึกษา พบว่า ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อบุคคลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.64, S.D.=0.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ผลกระทบต่อบุคคลในด้านสุขภาพพ้อมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.13, S.D.=0.77$) รองลงมาคือ ผลกระทบต่อจิตใจ ($\bar{x}=2.62, S.D.=0.86$) และผลกระทบด้านพฤติกรรม ($\bar{x}=2.19, S.D.=0.87$) ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

(1) ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อสุขภาพ เมื่อพิจารณารายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ท่านมีอาการปวดศีรษะอยู่เป็นประจำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.55, S.D.=1.07$) รองลงมาคือ ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อ หรือปวดหลังอยู่เป็นประจำ ($\bar{x}=3.53, S.D.=1.01$) และท่านมักจะมีอาการอาหารไม่ย่อยหรือรู้สึกอึดอัดไม่สบายท้อง ($\bar{x}=3.37, S.D.=1.09$) ตามลำดับ

(2) ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อจิตใจ เมื่อพิจารณารายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ท่านนอนหลับยากหรือหลับไม่สนิทมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.37, S.D.=1.28$) รองลงมาคือ ท่านมักมีปัญหาขัดแย้ง หรือทะเลาะกับคนในครอบครัว ($\bar{x}=2.95, S.D.=1.31$) และท่านมักมีความวิตกกังวล และซึมเศร้าอยู่บ่อย ๆ ($\bar{x}=2.67, S.D.=1.13$) ตามลำดับ

(3) ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดด้านพฤติกรรม เมื่อพิจารณารายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ท่านมีความยากอาหารลดลง หรือเบื่ออาหารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=2.61, S.D.=1.00$) รองลงมาคือ ท่านดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มากกว่าปกติ ($\bar{x}=2.34, S.D.=1.52$) และมักจะมีปัญหากระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}=2.28, S.D.=1.02$) ตามลำดับ

2) ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อองค์กร

จากผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อองค์กรโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.70, S.D.=0.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ความเครียดส่งผลกระทบต่อการทำงานมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.81, S.D.=0.60$) รองลงมาคือ ส่งผลกระทบต่อด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ($\bar{x}=2.55, S.D.=0.52$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรกพบว่า ท่านไม่เคยคิดอยากจะลาออกจากที่ทำงานเลยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.59, S.D.=1.10$) รองลงมาคือ ท่านมีความรู้สึกอยากทำงานอยู่ตลอดเวลา โดยไม่เบื่อหน่าย ($\bar{x}=3.38, S.D.=0.96$) และท่านรู้สึกภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ ($\bar{x}=3.37, S.D.=1.03$) ตามลำดับ

5. การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคะแนนความเครียดของพนักงานโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดของพนักงานโดยรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงาน คือ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางเศรษฐกิจ/ความเพียงพอของรายได้ ที่พักอาศัยในปัจจุบัน อายุงาน พฤติกรรมการนอนหลับพักผ่อน และการรับรู้ต่อเหตุการณ์ (การเผชิญการณ์เคร่งเครียด หรือเร่งรีบ) โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานกับระดับความเครียดของพนักงานโดยใช้สถิติ Pearson Correlation

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานกับระดับความเครียดของพนักงานโดยรวมทุกด้านพบว่า ปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ (.464) และเมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ปัจจัยด้านตัวงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานในระดับต่ำ (.395) ด้านบทบาทหน้าที่ในงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานในระดับต่ำมาก (.294) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานในระดับต่ำ (.467) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานในระดับต่ำ (.394) และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานในระดับปานกลาง (.534)

7. หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดของพนักงานกับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดของพนักงานโดยใช้สถิติ Pearson Correlation

1) ผลกระทบของความเครียดต่อบุคคล

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดของพนักงานกับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อบุคคลโดยรวม พบว่า ความเครียดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (.425) และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย พบว่า ผลกระทบด้านสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในระดับปานกลาง (.672) ผลกระทบด้านจิตใจมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (.669) และผลกระทบด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (.375) ตามลำดับ

2) ผลกระทบของความเครียดต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดของพนักงานกับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อองค์กรโดยรวม พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (.418) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย พบว่า

ผลกระทบด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในระดับต่ำ (.472) และผลกระทบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในระดับต่ำมาก (.273) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาถึงสาเหตุและผลกระทบของความเครียดที่มีต่อพนักงานและองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ด้านระดับความเครียด

ผลการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง (ร้อยละ 52.4) รองลงมาคือ มีความเครียดอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 37.1) และระดับปานกลาง (ร้อยละ 10.6) ตามลำดับ โดยประเด็นเรื่องเงินไม่พอใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยของความเครียดมากที่สุด รองลงมา คือ กล้ามเนื้อตึงหรือปวด และปวดหลัง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุมสาย พันแสง (2550 : บทคัดย่อ) เรื่องการพัฒนารูปแบบการลดความเครียดของพนักงานในโรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า ซึ่งผลการวิจัยด้านระดับความเครียดพบว่า พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง คิดเป็นร้อยละ 15 ระดับสูง ร้อยละ 45 ระดับปานกลาง ร้อยละ 25 และมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 15 ส่วนสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นมี 3 สาเหตุ คือ ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาครอบครัว และปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจากผลการศึกษาด้านระดับความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง โดยเฉพาะประเด็นเรื่องเงินไม่พอใช้จ่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Farmer and other (1984 : 28 อ้างถึงใน สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์. 2550 : 18) ที่กล่าวไว้ว่า การเกิดความเครียดส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากเรื่องเงิน (Financial Source) ซึ่งเป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหา รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็นที่แตกต่างกันออกไป

2. ด้านการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียด

1) ปัจจัยส่วนบุคคล

เมื่อพิจารณาด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงาน คือ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางเศรษฐกิจ/ความเพียงพอของรายได้ ที่พักอาศัยในปัจจุบัน อายุงาน พฤติกรรมการนอนหลับพักผ่อน และการรับรู้ต่อเหตุการณ์ (การเผชิญการณ์เคร่งเครียด หรือเร่งรีบ) โดยมีความสัมพันธ์กับระดับ

ความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546) ที่ทำการศึกษาความเครียดของคนไทย : การศึกษาระดับชาติ 2546 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางการเงิน จำนวนห้องพักในบ้าน การมีที่ดินเป็นของตนเอง เคยผ่าตัดหรือได้รับการบาดเจ็บที่ศีรษะ การเจ็บป่วยจนต้องไปพบแพทย์ และความกังวลกับความเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดของประชาชน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วนันธร แวสว่างวงศ์ (2549 : 118) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดของพนักงานที่แตกต่างกัน และจากการศึกษาในครั้งนี้ เมื่อพิจารณาในด้านของอายุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีคะแนนความเครียดอยู่ในระดับสูงถึงระดับรุนแรงมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากขึ้น อาจมีสาเหตุมาจากการมีประสบการณ์ชีวิตที่น้อยกว่า ทั้งด้านการทำงาน การดำเนินชีวิต ด้านสุขภาพ และความสามารถในการปรับตัว การเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละช่วงวัยที่น้อยกว่า จึงส่งผลให้พนักงานที่มีอายุน้อยส่วนใหญ่เกิดความเครียดในระดับสูงกว่าตามแนวคิดของ Farmer and other (1984 : 28 อ้างถึงใน สุमारินทร์ เจริญสวัสดิ์. 2550 : 18) ที่กล่าวไว้ว่า การเกิดความเครียดมีสาเหตุมาจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ซึ่งได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต ทัศนคติของบุคคล และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะปัจเจกบุคคล

2) ปัจจัยด้านการทำงาน

เมื่อพิจารณาด้านปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Cooper and Marshall (1976 : 12-13 อ้างถึงใน จีรพงศ์ ธนโกเศศ. 2547 : 24-26) ที่ได้กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดความเครียดจากการทำงานไว้ว่า ความเครียดมีสาเหตุมาจากการทำงานหลายอย่าง เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงานระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งก็มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดด้วยเช่นกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูราภรณ์ บุญเรือง (2542 : 93) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการทำงานมีผลกับความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ ซึ่งได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ด้านการบริหาร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งจากผลการศึกษาในครั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานส่งผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานมากที่สุด ซึ่งจากการสังเกตในระหว่างเข้าเก็บข้อมูลทำให้ทราบว่า สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานค่อนข้างร้อน อบอ้าว ทั้งนี้เนื่องมาจากกระบวนการทำงานของเครื่องจักรจะต้องใช้ความร้อนในการเดินเครื่องจักรและสายพาน ไม่สามารถติดตั้งเครื่องปรับอากาศได้ จึงส่งผลให้สภาพแวดล้อมภายในร้อน อบอ้าว ซึ่งพนักงานต้องปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมเช่นนี้ เป็นระยะเวลานาน ๆ จึงส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดในงานวิจัยของ ซนิดาภา ปราศราศรี (2550 : 2) ในด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ หรือเกิดความเครียดขึ้นได้ เช่น เสียงดังเกินไป บรรยากาศร้อนอบอ้าวหรือเย็นเกินไป เป็นต้น ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานจึงเป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดจากการทำงานของพนักงานมากที่สุด

3. ด้านผลกระทบที่เกิดจากความเครียด

ผลการศึกษาด้านผลกระทบที่เกิดจากความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม ทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์กร สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อบุคคล

ผลการศึกษาด้านผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อบุคคล พบว่า ความเครียดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อบุคคล อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (.425) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผลกระทบด้านสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในระดับปานกลาง (.672) ผลกระทบด้านจิตใจมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (.669) และผลกระทบด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ (.375) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Reivich และ Shatte (2002 citing in Greenberg, 2005 อ้างถึงใน ประทุม ฤกษ์กลาง. ม.ป.ป. : 98) ที่กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดไว้ว่า ความเครียดสามารถส่งผลต่อบุคคล และการปฏิบัติงานหรือองค์กรที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ โดยในด้านของผลกระทบต่อบุคคลนั้น ความเครียดสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคล 3 ด้าน คือ ด้านสุขภาพ ความเครียดผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคล โดยจะก่อให้เกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคทางร่างกายต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ โรคมะเร็ง ปวดศีรษะ และปวดหลัง เป็นต้น ด้านจิตใจ โดยทั่วไปความเครียดมักเกิดขึ้นพร้อมกับอารมณ์โกรธ ความตื่นเต้น ความวิตกกังวล ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และสภาพจิตใจของบุคคล อาการทางจิตใจที่เกิดจากความเครียด ได้แก่ มีอาการหดหู่ ขัดแย้งในครอบครัว เปื่อหน่าย นอนไม่หลับ และเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ เป็นต้น ด้านพฤติกรรม บุคคลที่เกิดความเครียดมักแสดงพฤติกรรมไป

ในทางลบ หรือส่งผลเสียต่อสุขภาพ เช่น การสูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ มีพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง รู้สึกเบื่ออาหาร เป็นต้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานที่เกิดความเครียดแล้ว ก็จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความสนใจในงาน เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และสิ่งที่ตามมาในด้านการทำงานก็คือ เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน เกิดการขาดงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

2) ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อองค์กร

ผลการศึกษาด้านผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อองค์กรโดยรวม พบว่า ความเครียดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (.418) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลกระทบด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในระดับต่ำ (.472) และผลกระทบด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในระดับต่ำมาก (.273) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Reivich และ Shatte (2002 citing in Greenberg. 2005 อ้างถึงใน ประทุม ฤกษ์กลาง. ม.ป.ป. : 98) ที่กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดไว้ว่า ความเครียดสามารถส่งผลต่อบุคคล และการปฏิบัติงานหรือองค์กรที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ โดยในด้านของผลกระทบต่อบุคคลนั้น ความเครียดสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคล 3 ด้าน คือ ด้านสุขภาพ ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ส่วนผลกระทบต่อองค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นผลที่ต่อเนื่องมาจากตัวบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกิดความเครียด แล้วแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความสนใจในงาน เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และสิ่งที่ตามมาในด้านการทำงานก็คือ เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน เกิดการขาดงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวรรณ พรมทอง (2551 : บทคัดย่อ) เรื่องผลกระทบของความเครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยที่พนักงานไม่ได้มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน หรือการขาดความเท่าเทียมกันเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน เป็นสิ่งนำไปสู่ความผูกพันที่ลดน้อยลงของพนักงาน ขาดความต้องการที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร และไม่มี ความเชื่อถือในระบบการบริหารขององค์กรอีกต่อไป เป็นเหตุให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงตามไปด้วย

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านการทำงานก็พบว่า พนักงานมีความเครียดด้านการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่นายจ้างหรือองค์กรควรให้ความสำคัญ และควรมีนโยบายในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทั้งปัจจัยด้านตัวงาน บทบาทหน้าที่ในงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการศึกษาครั้งนี้ยังพบอีกว่า ระดับความเครียดของพนักงานนั้น มีความสัมพันธ์กับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดของพนักงาน ทั้งผลกระทบต่อตัวบุคคลและผลกระทบต่อองค์กร ถึงแม้จะมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ แต่หากนายจ้างยังไม่มี การปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยเห็นว่าในอนาคตปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ อาจส่งผลให้ระดับความเครียดของพนักงานรุนแรงมากขึ้น และส่งผลกระทบต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้นไปได้เช่นเดียวกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบที่เกิดจากความเครียด สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับงานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรม เพื่อเสริมสร้างสุขภาพและความปลอดภัยให้แก่พนักงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับอยู่ในระดับต่ำ นายจ้างจึงควรมีมาตรการในการลดสิ่งกระตุ้นด้านการงานที่จะก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงาน เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ให้มีอากาศที่ถ่ายเทได้สะดวก ให้ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนฝึกทักษะในการจัดการสิ่งกระตุ้นดังกล่าวอย่างเหมาะสม

(2) บทบาทในงานที่ขัดแย้งและกำกวมจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียดขึ้นได้ องค์กรจึงควรที่จะมีการจัดการเพื่อกำจัดหรือลดบทบาทที่มีความขัดแย้งกัน และสร้างความชัดเจนในบทบาทขึ้นมาให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ

(3) จัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือหรือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน เช่น โครงการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน โครงการส่งเสริมสุขภาพกายและจิตใจ โครงการอบรมพนักงานในด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น วิธีการจัดการความเครียด การรักษาสุขภาพกายใจให้เข้มแข็ง เพื่อฝึกอบรมบุคลากรให้รู้จักเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ในการลดความเครียด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยจากการทำงานด้านอื่นๆด้วย เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เพื่อมีความหลากหลายและครอบคลุมถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น

(2) ควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงาน เมื่อเกิดสภาวะเครียดขึ้น

(3) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

