

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานและเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ ตำแหน่งงาน ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 114 คน (Yamane, 1970) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลคือแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จำนวน 30 คน คำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้เท่ากับ .884 จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีการชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามกลับมา รวมจำนวนแบบสอบถามที่นำไปเก็บจำนวน 114 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 114 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

#### สรุปผลการศึกษา

##### 1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 2 – 6 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ

##### 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ความเครียดในการทำงานของพนักงานโดยรวม พบว่าส่วนใหญ่พนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า หนึ่งด้านมีความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย คือด้านลักษณะงาน และอีกสามด้านมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านสัมพันธภาพ ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศ องค์กร และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

### 3.ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ ) ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามเพศของพนักงาน พบว่า พนักงานเพศชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยของความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับน้อย ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามอายุของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี พนักงานที่มีอายุ 25 – 35 ปี และอายุมากกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยของความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยด้านลักษณะงานน้อย ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยด้านลักษณะงาน และด้านโครงสร้างและนโยบายองค์กรอยู่ในระดับน้อย ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยของความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย พนักงานที่มีระดับการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยความเครียดด้านลักษณะงานน้อย ส่วนด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความเครียดด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านสัมพันธภาพและด้าน โครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ มีค่าเฉลี่ยความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 2 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 2-6 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้าน โครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพมีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 2 – 6 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานน้อย ส่วนด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้าน โครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ มีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้าน โครงสร้างและนโยบายบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานระดับบริหาร มีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานน้อย ส่วนด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้าน โครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ มีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับพนักงานระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานน้อย ส่วนด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้าน โครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์การ มีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

## อภิปรายผล

การอภิปรายผลจากการศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้แยก อภิปรายตามสมมติฐานในการศึกษาค้นคว้าแต่ละข้อดังนี้

### 1. ความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยศึกษาจากความเครียดทั้ง 4 ด้าน พบว่า ใน ภาพรวมพนักงานมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน้าที่ โดยส่วนใหญ่ของพนักงานมีการถูกกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนทำให้ พนักงานรับรู้ถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนเองมีอยู่ การมีระบบในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สูง ทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาดน้อยและสามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ การได้รับการ สนับสนุนจากหัวหน้างานทางด้านการส่งเสริมศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากการทำงาน ทำให้ พนักงานเกิดการเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ และสามารถทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บรรยากาศระหว่างเพื่อนร่วมงานที่คอยให้คำปรึกษาและร่วมแก้ไขปัญหามาจากการทำงานเป็นทีม และนโยบายของพนักงานที่มีแนวทางเดียวกันกับองค์กร ทำให้พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ ของตนเองให้ดีที่สุด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน จึงทำให้พนักงานมี ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมเกียรติ วิสัยทอง (2545) ได้ศึกษาความเครียดของครูผู้สอน โรงเรียนคารวสมุทร ศรีราชา ชลบุรี พบว่าความเครียด โดยรวมของครูผู้สอนโรงเรียนคารวสมุทร ศรีราชา ชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ กิตติพล ปานเจริญ (2548) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง พบว่าข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

### 2. การทดสอบสมมติฐาน

2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ( $p > .05$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันสังคมแห่งการทำงานได้เปิดโอกาสให้ผู้หญิงเข้ามา มี บทบาทในการทำงานเท่าเทียมกับผู้ชาย การยอมรับในความสามารถและการทุ่มเทให้กับการทำงาน เนื่องจากทุกคนต่างก็มีเป้าหมายในการทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพ จึงทำให้เรื่องเพศไม่ถูกนำไป จำกัดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญนันท์ บุปผาทอง (2550) ได้ศึกษา ความเครียดในการทำงานของผู้บริหารศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทแสงรุ่งกรุป จำกัด พบว่าผู้บริหารที่มี เพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ )

2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) โดยที่พนักงานที่มีอายุน้อยมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนัย ศิริสนธิ (2536) ได้ศึกษาความเครียดในตำรวจชั้นประทวน

กองปราบปราม พบว่าความแตกต่างทางด้านอายุก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ผู้วิจัยเสนอว่า ผู้ที่มีอายุน้อยมีความเครียดสูง เป็นเพราะยังเป็นผู้ที่ไม่มีวุฒิภาวะสูง จึงมีความแปรปรวนทางอารมณ์มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก ทำให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน และทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีอายุน้อยเป็นผู้ที่เพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานในองค์กรใหม่ ยังมีตำแหน่งงานในระดับที่ไม่สูง ทำให้โอกาสที่พนักงานเหล่านี้จะมีความก้าวหน้าตามที่พวกเขาคาดหวังน้อยลง ดังนั้น ปัจจัยของสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานข้อนี้จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้พวกเขาเกิดความเครียด

2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเครียดในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาของงาน เอกสารที่ใช้ในการจัดทำ อาจไม่เหมาะสมกับวุฒิการศึกษา โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาค่ากว่าอาจจะได้รับมอบหมายงานที่มีความยากมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าและอาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีตำแหน่งงานที่สูงและสำคัญกว่า จำเป็นต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gibson and Other (1982) ที่กล่าวว่า การศึกษาส่งผลต่อความเครียดและมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการจัดการกับความเครียดของบุคคล Ben Back, Shammari and Feri (1995 อ้างถึงในจักรพันธ์ เจริญผล, 2546, หน้า 95) พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่ามีระดับความเครียดน้อยกว่า

2.4 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความเครียดของบุคลากรของหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจและเอกชน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความเครียด คือ ประสบการณ์ ผู้วิจัยเห็นว่าประสบการณ์มีผลต่อระดับความเครียด อาจเป็นเพราะว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ต่างกันย่อมมีระดับการปรับตัวเพื่ออยู่ในองค์กรต่างกัน และมีความรู้ความชำนาญประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ที่สูงกว่า

2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > .05$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของการทำงานที่เป็นทีมทำให้ทุกคนสามารถรับรู้ถึงปัญหาที่เหมือนกัน และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขด้วยกัน ทำให้ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น.ท. เบ็ญจพัฑ์ เวศวิบูลย์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการ กองบังคับการ กรมอุทกหารเรือ พบว่าชั้นยศไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการ กองบังคับการ กรมอุทกหารเรือ

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่าความเครียดในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนวทางเพื่อเป็นการลดความเครียดในการทำงานของพนักงานให้น้อยลง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. แม้ว่าระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ทั้ง 4 ด้าน จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในส่วนของด้านสัมพันธภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ ถือว่ามีแนวโน้มที่สูงกว่า แสดงว่าพนักงานภายในองค์กรยังคงขาดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ทั้งนี้ด้วยลักษณะของการทำงานที่เป็นทีม ด้านสัมพันธภาพถือว่าเป็นปัจจัยหลักๆ ในการที่จะทำให้ผลการทำงานออกมามีประสิทธิภาพ และถูกค่าได้รับความพึงพอใจ ดังนั้นองค์กรควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากยิ่งขึ้น การเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยถึงปัญหาหรือแนวทางในการทำงานเป็นทีมที่ประสิทธิภาพมากขึ้นนอกเหนือจากเนื้อหาของงาน จะทำให้พนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2. ควรให้ความสนใจกับพนักงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งประกอบด้วยการให้ค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม มีสวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้น มีการปรับปรุงสภาพการทำงานที่ดี สร้างบรรยากาศภายในที่ทำงานให้ดีขึ้น ให้ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน เพิ่มโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน อันจะส่งผลด้านกำลังใจและประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน นอกเหนือจากปัจจัยภายในองค์กร

2. ในการทำการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไปด้วย เช่นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาคุณลักษณะอื่นๆของบุคคลเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในปัจจัยต่างๆที่ศึกษา เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร แผนกที่ปฏิบัติงาน