

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความเครียดและแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล โดยนำเสนอผลการวิจัยเป็น 2 ระยะ

ผลการวิจัยระยะที่ 1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเพศ อายุ สถานภาพ และประสิทธิภาพการทำงาน ดังตาราง 3

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตาม ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ นโยบายการบริหาร อัตราเงินเดือน สภาวะแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร ดังตาราง 4 - 10

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ประสิทธิภาพการทำงาน ดังตาราง 11 - 14

ผลการวิจัยระยะที่ 2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

วิเคราะห์แนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ผลการวิจัยระยะที่ 1

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรทุกคณะ/หน่วยงานและทุกประเภทในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 303 คน ปรากฏรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	47.5
หญิง	159	52.5
รวม	303	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	17	5.6
26 – 35 ปี	77	25.4
36 – 45 ปี	61	20.1
45 ปี ขึ้นไป	148	28.9
รวม	303	100.0
สถานภาพ		
โสด	131	43.2
สมรส	160	52.8
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	12	4.0
รวม	303	100.0
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	100	33.0
5 – 10 ปี	66	21.8
11 – 15 ปี	26	8.6
16 ปีขึ้นไป	111	36.6
รวม	303	100.0

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี ร้อยละ 25.4 มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 52.8 รองลงมามีสถานภาพเป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 43.2 และ

บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป และเพิ่งทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.6 และ 33.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2.1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกเป็นภาพรวม

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
1.	ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	2.11	.627	ปานกลาง
2.	ด้านนโยบายการบริหาร	2.29	.707	ปานกลาง
3.	ด้านอัตราเงินเดือน	2.31	.824	ปานกลาง
4.	ด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	1.97	.681	ปานกลาง
5.	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	1.96	.696	ปานกลาง
6.	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร	1.95	.725	ปานกลาง
	รวม	2.10	.493	ปานกลาง

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความเครียดด้านอัตราเงินเดือนสูงสุด รองลงมาคือด้านนโยบายการบริหาร ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารนั้น บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความเครียดน้อยสุด

2.2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย

สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกเป็นรายด้าน รายละเอียดดังตาราง 5 - 10

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
1.	งานที่ทำมีปริมาณมาก	2.36	.833	ปานกลาง
2.	งานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจ	2.21	.832	ปานกลาง
3.	มีความชำนาญงานในการปฏิบัติหน้าที่	2.02	.871	ปานกลาง
4.	ลักษณะงานที่ทำให้มีความหลากหลาย	0.93	.778	ปานกลาง
	รวม	2.11	.627	ปานกลาง

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยงานที่ทำให้เกิดความเครียดสูงสุดคือ งานที่ทำมีปริมาณมาก รองลงมาคือ งานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจ ส่วนลักษณะงานที่ทำให้มีความหลากหลายนั้น บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความเครียดน้อยที่สุด

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านนโยบายการบริหาร ภาพรวมและรายชื่อ

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
1.	ความชัดเจนของนโยบายการบริหารงาน	2.31	.852	ปานกลาง
2.	ความสอดคล้องของนโยบายการบริหารและโครงสร้างขององค์กร	2.23	.827	ปานกลาง
3.	นโยบายการบริหารขัดแย้งกับวิธีปฏิบัติ	2.30	.877	ปานกลาง
4.	การปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน	2.29	.832	ปานกลาง
	รวม	2.29	.708	ปานกลาง

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นโยบายการบริหารที่มีความเครียดสูงสุดคือ ความชัดเจนของนโยบายการบริหาร รองลงมาคือนโยบายการบริหารขัดแย้งกับวิธีปฏิบัติ ส่วนการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานนั้น บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความเครียดน้อยที่สุด

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านอัตราเงินเดือน ภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
1.	อัตราเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเทียบกับปริมาณงาน	2.22	.939	ปานกลาง
2.	ความเหมาะสมของการปรับอัตราเงินเดือนในแต่ละปี	2.36	.945	ปานกลาง
3.	ระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	2.41	.927	ปานกลาง
4.	ขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณาขั้นเงินเดือน มีความล่าช้าและมีขั้นตอนมากเกินไป	2.26	.928	ปานกลาง
รวม		2.31	.824	ปานกลาง

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้ออัตราเงินเดือนที่ทำให้มีความเครียดสูงสุด คือ ระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน รองลงมา คือ ความเหมาะสมของการปรับอัตราเงินเดือนในแต่ละปี ส่วนอัตราเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเทียบกับปริมาณงานนั้น บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความเครียดน้อยที่สุด

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ภาพรวมและรายชื่อ

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
1.	สภาพภายในห้องทำงานคับแคบ/ไม่สะดวก	1.93	.907	ปานกลาง
2.	อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอ	2.13	.946	ปานกลาง
3.	ห้องทำงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอ	1.69	.816	ปานกลาง
4.	มหาวิทยาลัยไม่มีระบบป้องกันความปลอดภัย	2.15	.928	ปานกลาง
	รวม	1.97	.681	ปานกลาง

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ทำให้มีความเครียดสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยไม่มีระบบป้องกันความปลอดภัย รองลงมาคือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอ ส่วนห้องทำงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอ นั้นบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความเครียดน้อยที่สุด

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
1.	ความร่วมมือในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	1.91	.837	ปานกลาง
2.	ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของเพื่อนร่วมงาน	2.00	.844	ปานกลาง
3.	ในการประชุมหากเพื่อนร่วมงานยึดอารมณ์และเหตุผลของตนเองเป็นที่ตั้ง	2.17	.897	ปานกลาง
4.	ทุกคนมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน	1.76	.848	ปานกลาง
	รวม	1.96	.696	ปานกลาง

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ทำให้มีความเครียดสูงสุดคือ ในการประชุมหากเพื่อนร่วมงานยึดอารมณ์และเหตุผลของตนเองเป็นที่ตั้ง รองลงมาคือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของเพื่อนร่วมงาน ส่วนทุกคนมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันนั้น บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความเครียดน้อยที่สุด

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร ภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ความเครียดในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียดในการปฏิบัติ
1.	การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	1.80	.799	ปานกลาง
2.	ผู้บริหารมีกลยุทธ์ลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	2.11	.859	ปานกลาง
3.	ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ที่บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง	1.98	.853	ปานกลาง
4.	ผู้บริหารให้บุคลากรปฏิบัติงานตรงตามความถนัด/ความสามารถ	1.92	.883	ปานกลาง
	รวม	1.95	.725	ปานกลาง

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารมีความเครียดสูงสุดคือ ผู้บริหารมีกลยุทธ์ลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น รองลงมาผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ที่บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง ส่วนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานนั้น บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความเครียดน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และ ประเภทบุคลากร

ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และ ประเภทบุคลากร รายละเอียดดังตาราง 11 – 14

ตาราง 11 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อที่	ความเครียด ในการปฏิบัติงานรายด้าน	เพศ				t	Sig.
		ชาย		หญิง			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.	ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	2.08	.646	2.13	.610	-.772	.441
2.	ด้านนโยบายการบริหาร	2.28	.734	2.31	.686	-.353	.724
3.	ด้านอัตราเงินเดือน	2.37	.818	2.26	.829	1.148	.252
4.	ด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	2.05	.739	1.91	.619	1.767	.078
5.	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	1.90	.685	2.02	.704	-1.456	.146
6.	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร	1.95	.747	1.95	.708	.062	.951
รวม		2.10	.509	2.10	.480	.149	.881

จากตาราง 11 พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต
ปัตตานี เพศชายและเพศหญิง มีความเครียดในการทำงาน ทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามตัวแปรอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อที่	ความเครียดในการ ปฏิบัติงานรายด้าน	อายุ								f	Sig.	คู่ที่ แตกต่าง
		ต่ำกว่า 26 ปี		26 – 35 ปี		36 -45 ปี		มากกว่า 45 ปี				
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1.	ด้านลักษณะงานที่ รับผิดชอบ	2.21	.061	2.16	.585	2.11	.682	2.07	.630	.489	.690	-
2.	ด้านนโยบายการบริหาร	2.09	.572	2.33	.790	2.35	.685	2.27	.688	.753	.521	-
3.	ด้านอัตราเงินเดือน	2.47	.814	2.37	.858	2.32	.771	2.26	.832	.494	.687	-
4.	ด้านสภาวะแวดล้อม ในสถานที่ทำงาน	2.03	.829	1.89	.602	2.10	.759	1.95	.666	1.169	.322	-
5.	ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน	2.22	.814	1.78	.659	2.04	.705	1.99	.684	2.940	.033*	(1,2), (2,3),(2,4)
6.	ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร	2.06	.868	1.85	.663	2.00	.697	1.97	.752	.745	.526	
	รวม	2.18	.464	2.06	.465	2.15	.459	2.09	.526	.546	.652	

*p < 0.05

ตาราง 12 พบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี ที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความเครียดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่มีอายุต่างกัน มี
ความเครียดในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05
โดยบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีความเครียด
น้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 36 - 45 ปี และมากกว่า 45 ปี

ตาราง 13 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อที่	ความเครียด ในการปฏิบัติงานรายด้าน	สถานภาพ						F	Sig.
		โสด		สมรส		หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.	ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	2.17	.600	2.07	.648	1.90	.598	1.518	.221
2.	ด้านนโยบายการบริหาร	2.24	.737	2.33	.687	2.44	.716	.772	.463
3.	ด้านอัตราเงินเดือน	2.26	.858	2.35	.798	2.44	.820	.613	.542
4.	ด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	1.90	.687	2.04	.682	1.85	.548	1.568	.210
5.	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	1.96	.697	1.96	.706	1.92	.606	.025	.975
6.	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน กับผู้บริหาร	1.95	.722	1.96	.727	1.88	.801	.076	.927
	รวม	2.08	.512	2.12	.486	2.07	.418	.228	.797

ตาราง 13 พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี ที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดในภาพรวมและรายด้านไม่
แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์การทำงาน โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อที่	ความเครียด ในการปฏิบัติงานรายด้าน	ประสบการณ์การทำงาน								r	Sig.
		น้อยกว่า 5 ปี		5 - 10 ปี		11- 15 ปี		16 ขึ้นไป			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.	ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	2.18	.610	2.14	.605	1.94	.683	2.06	.639	1.306	.272
2.	ด้านนโยบายการบริหาร	2.23	.738	2.40	.656	2.51	.901	2.24	.651	1.863	.136
3.	ด้านอัตราเงินเดือน	2.35	.839	2.43	.801	2.19	.813	2.24	.826	.982	.401
4.	ด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	1.95	.672	2.11	.781	1.85	.759	1.95	.599	1.250	.292
5.	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	1.88	.723	2.05	.669	1.87	.660	2.00	.695	1.116	.343
6.	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร	1.93	.748	2.06	.699	1.80	.682	1.94	.731	.918	.432
	รวม	2.09	.497	2.20	.445	2.03	.548	2.07	.503	1.230	.299

ตาราง 14 พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดในภาพรวมและรายด้าน
ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยระยะที่ 2

หลังจากเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจึงพิจารณาคัดสรรค่าเฉลี่ยความเครียดของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่สูงกว่าด้านอื่น ๆ ใน 3 อันดับแรก ซึ่งพบว่า บุคลากรมีความเครียดด้านอัตราเงินเดือนสูงสุด รองลงมาคือด้านนโยบายการบริหาร และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบตามลำดับ แล้วนำผลวิจัยดังกล่าวไปสร้างแบบสัมภาษณ์ถึง โครงสร้าง ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการลดความเครียดปรากฏผลดังนี้

1. ความเครียดด้านอัตราเงินเดือน แบ่งออกเป็น

1.1 ระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

ผู้บริหาร ก มีความเห็นว่า “ระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามข้อตกลงภาระงาน (TOR) เป็นระบบที่ดี แต่ผู้ถูกประเมินอาจเกิดความเครียด เนื่องจากมีคณะกรรมการประเมินหลายชุด และหลายระดับ แต่สำหรับหน่วยงานระดับคณะมีคณบดีเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการประเมิน” สำหรับผู้บริหารระดับรองลงมา ผู้บริหาร ข ให้แนวคิดว่า “ควรจัดให้มีการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้กับบุคลากรทุกระดับที่มีผลงานอยู่ในเกณฑ์ดี” ส่วนผู้บริหาร ค มีความคิดเห็นว่า “ควรมีการชี้แจงหลักเกณฑ์และแนวทางในการประเมินการจัดทำข้อตกลงภาระงาน (TOR) เนื่องจากบุคลากรไม่ทราบว่าต้องทำ TOR เมื่อไหร่ซึ่งปัจจุบันจะทำแบบเฉพาะหน้าเมื่อใกล้เวลาจัดส่งรายงาน” และเห็นว่า “ผู้บริหารควรกลับไปใช้วิธีในอดีตที่ใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาหรือใช้วิธีการหมุนเวียนบุคลากรในหน่วยงาน”

ในส่วนของบุคลากร ได้ให้ความเห็นในเรื่องนี้ ดังนี้ บุคลากร ก ให้ความเห็นว่า “ควรมีการเลื่อนขั้นเงินเดือนในบุคลากรทุกระดับ” บุคลากร ข ให้ความเห็นว่า “ควรจัดให้คณะกรรมการประเมินที่มีระดับสูงกว่าผู้ถูกประเมิน และมีความรู้ความสามารถตรงกับสายการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน” บุคลากร ค บุคลากร ง และบุคลากร จ มีความเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า “ควรมีการระบุนจำนวนผู้ที่เลื่อนขั้นในแต่ละองค์กร โดยกำหนดเป็น โควต้า มากกว่าการนำคะแนนมาเปรียบเทียบในภาพรวม”

สำหรับแนวทางการลดความเครียดในเรื่องระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ผู้บริหาร ได้ให้ความเห็นดังนี้ ผู้บริหาร ก ให้ความเห็นว่า “ควรจัดประชุมคณะกรรมการประเมินก่อนการประเมินทุกครั้ง และใช้แนวทางในการประเมินเดียวกันในทุกระดับ” ผู้บริหาร ข ให้ความเห็นว่า “ควรเปิดโอกาสให้มีการประชุมเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาในการจัดทำ TOR” นอกจากนี้ ผู้บริหาร ค ให้ความคิดเห็นว่า “ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการประเมินตนเอง

ด้วยการเปิดใจระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน โดยไม่คิดว่าคะแนนที่ได้เท่านี้จะได้ 0.5 ขึ้น ใคร โศดเด่นจริง ๆ จึงจะได้ 2 ขึ้น”

ในขณะที่ฝ่ายบุคลากร ก บุคลากร ข บุคลากร ค บุคลากร ง และบุคลากร จ มีแนวคิดสอดคล้องกัน คือ “ควรจัดทำระบบการประเมินที่สามารถวัดปริมาณและคุณภาพงานของผู้รับการประเมิน ได้ถูกต้องตามความเป็นจริง โดยผ่านการคัดกรองจากหัวหน้างาน” และ “แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินให้มีระดับสูงกว่าผู้ถูกประเมิน โดยแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินให้ตรงกับสายปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน”

จากแนวคิดของผู้บริหารและบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี จึงพอจะสรุปแนวทางการลดความเครียดเกี่ยวกับระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนได้ว่า “บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เกิดความไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลง TOR และการประเมินผลเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน อีกทั้งการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน ที่มีหลายชุด หลายระดับ โดยมองว่าหากผ่านการคัดกรองจากหัวหน้างานจะดีกว่าการนำคะแนนมาเปรียบเทียบกัน

สำหรับแนวทางการลดความเครียด “มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และการประเมิน ในการจัดทำข้อตกลง TOR ของบุคลากรทุกสายงานและการบังคับบัญชา เปิดโอกาสให้มีการพูดคุยถึงปัญหาในการจัดทำข้อตกลง TOR พร้อมแนะแนวทางการแก้ปัญหา และส่งเสริมให้มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการประเมินตนเอง โดยจัดให้มีการเปิดใจระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน”

1.2 ความเหมาะสมของการปรับอัตราเงินเดือนในแต่ละปี

ผู้บริหาร ก คิดว่า “ปัจจุบันการปรับอัตราเงินเดือนในแต่ละปีนั้น คิดเป็นเปอร์เซ็นต์โดยคำนวณจากฐานเงินเดือน ทำให้อัตราการปรับเงินเดือนสูงกว่าในอดีต และยังขึ้นอยู่กับคะแนนที่ได้จากการประเมิน แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารของแต่ละคณะ/หน่วยงาน” ผู้บริหาร ข มีความเห็นว่า “ควรใช้การปรับอัตราเงินเดือนที่เป็นขั้นเงินเดือน” สำหรับผู้บริหารระดับรองลงมา คือ ผู้บริหาร ค มีความเห็นว่า “ผู้บังคับบัญชาควรมีภาวะผู้นำ มีความเสมอภาค โปร่งใส ตอบคำถามได้ทุกคำถาม สามารถบอกได้ว่าอะไรเป็นมาตรฐานวัดที่ชัดเจน เทียบธรรม และควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการประเมินตนเอง”

ในส่วนของบุคลากร บุคลากร ก มีความคิดเห็นในเรื่องนี้ว่า “ควรมีการปรับอัตราเงินเดือนบุคลากรทุกระดับ บุคลากร ค มีความเห็นว่า “การปรับอัตราเงินเดือนควรพิจารณาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมายทั้งรายงานและการทำงานจริง ผลงานเชิงประจักษ์ แทนการดูจาก

การเขียนรายงานผลเพียงอย่างเดียว” บุคลากร ก และบุคลากร จ มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า “ควรมีการกำหนดเกณฑ์การปรับอัตราเงินเดือนที่แน่ชัด เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด ผู้บริหาร ก มีความเห็นว่า “ควรจัดประชุมคณะกรรมการประเมิน และประเมินด้วยความยุติธรรม” ผู้บริหาร ข เห็นว่า “ควรมีการกำหนดเกณฑ์ที่แน่ชัด เป็นมาตรฐานในการปรับอัตราเงินเดือน” และ ผู้บริหาร ค ให้มีความเห็นว่า “ควรมีการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบได้ทุกคำถามเกี่ยวกับข้อสงสัยในการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีเกณฑ์การเลื่อนขั้นที่เป็นมาตรฐาน”

ในขณะที่ฝ่ายบุคลากร ก มีแนวคิดในการกำหนดกิจกรรม/วิธีการในเรื่องนี้ว่า “ควรมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการปรับอัตราเงินเดือนให้ชัดเจน” บุคลากร ค ให้แนวคิดว่า “การพิจารณาปรับอัตราเงินเดือนควรใช้การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์เพราะหัวหน้างานแต่ละคนมีผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนไม่เท่ากัน” บุคลากร ง และบุคลากร จ ได้ให้ความเห็นว่า “ควรปรับอัตราเงินเดือนตามประเภทบุคลากรในเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ”

จากแนวคิดของผู้บริหารและบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พอดีจะสรุปแนวทางการลดความเครียดในด้านความเหมาะสมของการปรับอัตราเงินเดือนในแต่ละปีได้ดังนี้ “การปรับอัตราเงินเดือนในแต่ละปีควรใช้วิธีการปรับอัตราเงินเดือนแบบเปอร์เซ็นต์ ซึ่งเดิมใช้วิธีปรับอัตราเงินเดือนแบบขั้นเงินเดือน สำหรับวิธีการพิจารณาการปรับอัตราเงินเดือนนั้นพิจารณาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาจากผลงานเชิงประจักษ์ มากกว่ารายงานข้อตกลงภาระงาน TOR ผู้บังคับบัญชาควรมีภาวะผู้นำ มีความเสมอภาค สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ และมีการกำหนดเกณฑ์การปรับเงินเดือนที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด พบว่า “มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ควรจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการประเมินก่อนการพิจารณาข้อตกลงภาระงาน TOR ของบุคลากรทุกครั้ง โดยกำหนดมาตรฐานการพิจารณาที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย และการพิจารณาควรใช้การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ เนื่องจากงานแต่ละฝ่ายมีจำนวนบุคลากรไม่เท่ากัน”

2. ความเครียดด้านนโยบายการบริหาร แบ่งออกเป็น

2.1 ความชัดเจนของนโยบายการบริหารงาน

ผู้บริหาร ก เห็นว่า “มหาวิทยาลัยมีนโยบายชัดเจน โดยมีอธิการบดีทำหน้าที่ถ่ายทอดนโยบายให้คณบดีและผู้บริหารทราบในที่ประชุม ส่วนคณบดีและผู้บริหารมีหน้าที่ที่จะต้องนำไปสื่อให้บุคลากรในคณะ/หน่วยงานรับรู้ว่า ขณะนี้มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการบริหารอย่างไร มีแนวทางอะไรในการดำเนินงาน สำหรับนโยบายเกี่ยวกับงานด้านวิจัยหากเป็นอาจารย์

ใหม่จะทราบตั้งแต่วันที่สัมภาษณ์ว่า ท่านใดมีความสามารถในการวิจัย ทางมหาวิทยาลัยจะมีทุนสำหรับการวิจัยให้ ทั้งทุนในระดับคณะและระดับวิทยาเขต” สำหรับ ผู้บริหาร ข ให้ความเห็นว่า “มหาวิทยาลัยมีนโยบายชัดเจนในการบริหาร แต่มีปัญหาอยู่ที่การถ่ายทอดหรือการสื่อสารให้บุคลากรได้ทราบ” ส่วน ผู้บริหาร ค มีแนวคิดในเรื่องนี้ว่า “มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการบริหารที่ชัดเจน แต่การสื่อสารไปยังบุคลากรยังไม่ชัดเจน ทำให้บุคลากรไม่เข้าใจว่าจะต้องทำอะไรถึงจะดำเนินงานตามนโยบายที่วางไว้”

ในส่วนของบุคลากร ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้โดย บุคลากร ก มีความเห็นว่า “การสื่อสารหรือถ่ายทอดนโยบายของมหาวิทยาลัยยังไม่ชัดเจน” บุคลากร ข ให้ความเห็นว่า “มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผนในการนำนโยบายไปชี้แจงให้บุคลากรได้ทราบในทุกระดับ” บุคลากร ค ให้ความเห็นว่า “มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายว่าหน่วยงานใดมีผู้บริหารมากกว่าหนึ่งคน ควรมีการแบ่งงานรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรขอรับคำปรึกษาและปฏิบัติได้ถูกต้องตามความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร” บุคลากร ง และบุคลากร จ มีความเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า “สิ่งที่บุคลากรต้องการให้ผู้บริหารดำเนินการในเรื่องการสื่อสาร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจนโยบายการบริหาร และปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนด”

แนวทางการลดความเครียดด้านความชัดเจนของนโยบายการบริหารงาน ผู้บริหาร ก มีความเห็นว่า “หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีควร มีการสื่อสารโดยมอบหมายให้ผู้บริหารระดับต้นทำความเข้าใจกับบุคลากรในนโยบายการบริหาร” และ ผู้บริหาร ข มีแนวคิดในเรื่องนี้ว่า “มหาวิทยาลัยควรให้บุคลากรทุกคนในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย” ส่วน ผู้บริหาร ค ให้ความคิดเห็นว่า “มหาวิทยาลัยควรมีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงนโยบายโดยผู้บริหารเป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานให้บุคลากรได้รับทราบ”

ในขณะที่ฝ่ายบุคลากร มีแนวคิดในการกำหนดวิธีการ ดังนี้ บุคลากร ก มีแนวคิด “ควรให้บุคลากรทุกคนในคณะ/หน่วยงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหาร” บุคลากร ข ให้ความคิดเห็นว่า “มหาวิทยาลัยควรจัดประชุมชี้แจงนโยบายการบริหารงานให้บุคลากรได้ทราบทุกคน” ส่วน บุคลากร ค มีแนวคิด “ผู้บริหารควรแบ่งงานรับผิดชอบที่ชัดเจน”

จากแนวคิดของผู้บริหารและบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จึงพอจะสรุปแนวทางการลดความเครียดในด้านความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานพอจะสรุปได้ว่า “มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีนโยบายการบริหารที่ชัดเจน แต่การสื่อสารหรือถ่ายทอดไปยังบุคลากรยังไม่ดีนัก ทำให้บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ขาดความเข้าใจในนโยบายการบริหาร มหาวิทยาลัยจึงควรมีการวางแผนในการนำนโยบายไปชี้แจงให้บุคลากรในทุกระดับได้รับทราบและถือปฏิบัติต่อไป”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด พบว่า “มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ควรจัดให้มีการประชุมหรือเปิดเวทีให้ผู้บริหาร ได้มีโอกาสชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายการบริหาร หรือมอบหมายให้ผู้บริหารระดับต้นทำความเข้าใจกับบุคลากรถึงนโยบายการบริหารงาน เพื่อให้บุคลากรในทุกระดับได้ทราบนโยบายและทำความเข้าใจในนโยบายการบริหารงาน และควรจัดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายหรือวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงาน”

2.2 นโยบายการบริหารขัดแย้งกับวิธีปฏิบัติ

ผู้บริหาร ก ให้ความเห็นว่า “ความไม่เข้าใจในนโยบายก่อให้เกิดความขัดแย้ง จึงต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวนโยบายการบริหาร” ผู้บริหาร ข เห็นว่า “นโยบายมีความสอดคล้องกับการนำไปปฏิบัติงาน เพียงแต่การสื่อสารเพื่อความเข้าใจยังไม่มี การนำมาใช้” ส่วน ผู้บริหาร ค แสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้ว่า “ขาดการนำวิสัยทัศน์มากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ การวางแผนต้องสอดคล้องกันในทุกระดับ และขาดการสื่อสารให้เข้าใจ กล่าวคือ ระดับสูงสุดก็ไม่ได้สื่อสารมายังระดับกลาง ระดับกลางก็ไม่ได้สื่อสารมายังระดับต้น”

ในส่วนของบุคลากร บุคลากร ก มีความคิดเห็นว่า “นโยบายของมหาวิทยาลัย ควรมีความสอดคล้องกับการนำไปปฏิบัติงาน” บุคลากร ข คิดเห็นว่า “มหาวิทยาลัยควรมีการทบทวนนโยบายการบริหารงาน” ส่วน บุคลากร ค มีแนวคิดที่ “เมื่อบุคลากรไปราชการควรมีการปฏิบัติงานแทนกันได้ โดยมีการมอบหมายงานทั้งแนวปฏิบัติและแนวคิดเป็นเรื่อง ๆ ไป”

สำหรับแนวทางการลดความเครียดด้านนโยบายการบริหารขัดแย้งกับวิธีปฏิบัติ ผู้บริหาร ก มีความเห็นว่า “ควรมีการประชุมสื่อสารในทุก ๆ เรื่อง” ผู้บริหาร ข ให้แนวคิดที่ “ควรให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย” และผู้บริหาร ค ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ควรสร้างความสอดคล้องในการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน”

ในส่วนของบุคลากร มีแนวคิดในการกำหนดวิธีการ ดังนี้ บุคลากร ก เห็นว่า “ควรจัดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดวางแผนการทำงานเพื่อสอดคล้องกับนโยบาย” บุคลากร ข

มีแนวคิดที่ว่า “ควรจัดให้มีการชี้แจงถึงแนวปฏิบัติที่จะสอดคล้องกับนโยบายการบริหารงาน” ส่วน บุคลากร ค มีแนวคิดที่ว่า “ควรมอบหมายทั้งแนวปฏิบัติและแนวคิดเป็นเรื่อง ๆ ไป”

จากแนวคิดของผู้บริหารและบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี จึงพอจะสรุปแนวทางการลดความเครียดในด้านนโยบายการบริหารขัดแย้งกับวิธีปฏิบัติ พอจะสรุปได้ว่า “มหาวิทยาลัยมีนโยบายการบริหารงานที่สอดคล้องกับการนำไปปฏิบัติงาน แต่ขาด การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบาย ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้สื่อสารมายังระดับกลาง ผู้บริหารระดับกลางไม่ได้สื่อสารมายังระดับต้น ทำให้บุคลากรไม่เข้าใจในนโยบาย และมองว่า มหาวิทยาลัยควรมีการทบทวนนโยบายการบริหารงานใหม่”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด “มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการสื่อสาร โดยการประชุมหรือเปิดเวทีเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบเกี่ยวกับนโยบายการบริหาร และสื่อสารกับ ผู้บริหาร เพื่อสร้างความสอดคล้องในการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน โดยมีจุดหมายเดียวกัน”

3. ความเครียดด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ แบ่งออกเป็น

3.1 งานที่ทำมีปริมาณมาก

ผู้บริหาร ก คิดว่า “ปัญหาที่เกิดขึ้น เกิดกับบางคณะ เนื่องจากเปิดรับสมัครงาน แต่ไม่มีผู้สนใจมาสมัคร ทำให้ยังขาดอัตรากำลัง” ผู้บริหาร ข เห็นว่า “มีอัตรากำลังรองรับกับ ปริมาณงาน” สำหรับผู้บริหารระดับรองลงมา คือ ผู้บริหาร ค คิดว่า “ในการทำงานหากพบว่าภาระ งานในหน้าที่มีปริมาณมากต้องมีการพูดคุยหรือขอเพิ่มบุคลากร เพื่อให้ภาระงานพอดีกับมาตรฐาน การทำงาน ”

ในส่วนของบุคลากร บุคลากร ก มีความคิดเห็นว่า “ควรมีการกำหนดให้มี อัตรากำลังบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงานของแต่ละคณะ/หน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น” บุคลากร ข ให้ความคิดเห็นว่า “ควรมีการแบ่งงานให้บุคลากรได้ปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกัน” บุคลากร ค ให้ความคิดเห็นว่า “ควรมีการกระจายการทำงาน ให้เกียรติคนทำงาน ทั้งความคิด คำพูดและการกระทำ” ส่วน บุคลากร ง และบุคลากร จ มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า “ควรมีการสำรวจอัตรากำลังและ เปรียบเทียบอัตรากำลังกับปริมาณงานที่ต้องทำ”

สำหรับแนวทางการลดความเครียดด้านงานที่ทำมีปริมาณมาก ผู้บริหาร ก มี ความคิดเห็นว่า “ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเปิดรับสมัครงาน แต่มีปัญหาคือ ไม่มีผู้สนใจมาสมัคร” ผู้บริหาร ข มีแนวคิดที่ว่า “ควรมีการกำหนดอัตรากำลังกับปริมาณงานในแต่ละปีว่าเพียงพอ หรือ ไม่” ในขณะที่ฝ่ายบุคลากร ก มีความเห็นว่า “ควรมีการกำหนดอัตรากำลังกับปริมาณงานใน แต่ละปีว่าเพียงพอหรือไม่” บุคลากร ข มีแนวคิด คือ “ควรมีการแบ่งงานให้บุคลากรได้ปฏิบัติใน ปริมาณที่เหมาะสมในแต่ละบุคคล” บุคลากร ค มีแนวคิดที่ว่า “ควรให้เกียรติบุคลากรทั้งคำพูดและ

การกระทำเมื่อมอบหมายงาน เพราะการทำงานของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน แต่ให้ดูที่ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เพราะนั่นคือ การสอนคนให้เกิดการพัฒนา มิใช่ทำงานแบบเด็กที่ไม่รู้จักโต แล้วมีการว่ากล่าวในภายหลัง” สำหรับ บุคลากร จ มีแนวคิดที่ว่า “ผู้บริหารควรจัดให้มีจำนวนบุคลากรเพียงพอกับปริมาณงาน”

จากแนวคิดของผู้บริหารและบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จึงพอจะสรุปแนวทางการลดความเครียดในด้านการงานที่มีปริมาณมาก พอจะสรุปได้ว่า “ในการทำงานเนื่องจากบางคณะ/หน่วยงาน ภาระงานในหน้าที่มีปริมาณมาก ต้องมีการขอเพิ่มจำนวนบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ แต่พบปัญหาคือไม่มีผู้สนใจมาสมัครงาน อีกทั้งควรมีการกระจายงาน แบ่งงาน และสำรวจอัตรากำลังเพื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานด้วย”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด “มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการสำรวจจำนวนอัตรากำลังเพื่อจัดจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน ในปริมาณที่เหมาะสม และจัดให้มีการกระจายงานหรือแบ่งงานให้บุคลากรได้ปฏิบัติในแต่ละบุคคล โดยให้เกียรติและเคารพในการทำงาน เนื่องจากการทำงานของบุคลากรแต่ละคนไม่เหมือนกัน แต่ดูจากผลสำเร็จของงาน”

3.2 งานที่มีความซ้ำซาก จำเจ

ผู้บริหาร ก ผู้บริหาร ข ให้ความเห็นที่ว่า “ควรจัดงบประมาณเพื่อการศึกษาดูงาน” ผู้บริหาร ค ให้ความเห็นที่ว่า “ควรมีนโยบายศึกษาการทำงานภายในหน่วยงาน”

ในส่วนของบุคลากร บุคลากร ก บุคลากร ง และ บุคลากร จ มีความเห็นตรงกันว่า “ควรมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ โดยการศึกษาดูงานนอกสถานที่” บุคลากร ข ให้ความเห็นที่ว่า “ควรให้บุคลากรปฏิบัติงานที่หลากหลาย และปฏิบัติงานได้ในหลาย ๆ รูปแบบ” และในลักษณะเดียวกันนี้ บุคลากร ค แสดงความเห็นที่ว่า “หากการทำงานนั้นเป็นงานที่ต้องทำเป็นประจำ ผู้บริหารก็จำเป็นต้องยอมรับ”

สำหรับแนวทางการลดความเครียดด้านการงานที่มีความซ้ำซาก จำเจ ผู้บริหาร ก ผู้บริหาร ข และผู้บริหาร ค เสนอแนะว่า “ควรให้มีการพัฒนางาน พัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานตามงบประมาณที่จัดสรรไว้”

ในขณะที่ฝ่ายบุคลากร ก มีแนวคิดในเรื่องนี้ว่า “ควรมีงบประมาณพัฒนาบุคลากรด้านการอบรม สัมมนา ทัศนศึกษาดูงาน และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์” บุคลากร ข มีแนวคิดที่ว่า “ควรจัดให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานกัน” ส่วนบุคลากร ค มีแนวคิดที่ว่า “ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการพูดคุยเรื่องงานที่ทำแล้วเกิดปัญหาซ้ำซาก โดยให้นำมาเป็นงานเชิงพัฒนาแทนการต่อว่าหรือจับผิด

องค์กรจะมีการพัฒนา ที่เกิดจากการยอมรับซึ่งกันและกัน เพื่อภาพรวมแห่งความสุขของคนทำงาน/บุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีต่อไป”

จากแนวคิดของผู้บริหารและบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จึงพอจะสรุปแนวทางการลดความเครียดในดำเนินงานที่ท่ามีความซ้ำซาก จำเจ พอจะสรุปได้ว่า “ในการทำงานเมื่อเกิดความซ้ำซาก จำเจ จะก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนางาน พัฒนาบุคลากร และเปิดโอกาสให้บุคลากรระดับล่าง ได้มีการพูดคุยกับผู้บริหาร เพื่อเป็นการให้กำลังใจในการทำงาน”

สำหรับแนวทางการลดความเครียดนั้น “มหาวิทยาลัยควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้หน่วยงาน ได้นำบุคลากร ไปศึกษาดูงานและพัฒนางาน พัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการทำงาน และนำวิธีการทำงานแบบอื่นมาประยุกต์ใช้หรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อีกทั้งผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังใจในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยนำมาเป็นงานเชิงพัฒนาแทนการต่อว่าหรือจับผิด”

Prince of Songkla University
Pattani Campus