

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาสรุป การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ซึ่งจะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐาน วิธีดำเนินการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป รายละเอียดได้กล่าวเป็นลำดับดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน
3. ศึกษาแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีจำนวน 303 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการใช้สูตรของ Yamane จากนั้นกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบสัดส่วน (Stratified Random Sampling) จากจำนวนบุคลากรแต่ละประเภท สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการโดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้างาน จำนวน 3 คน และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ แบบสอบถาม สำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และแบบสัมภาษณ์ สำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

1. แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับรุนแรง ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ตามลำดับ จำนวน 24 ข้อ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านอัตราเงินเดือน ด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยรวมเท่ากับ .893 และรายด้านอยู่ระหว่าง .569 ถึง .920

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อศึกษาแนวทางการลดความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จะเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยจะสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลที่ศึกษาเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.66

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ นั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อแนะนำตัวผู้วิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ส่งถึงทุกคณะ/หน่วยงาน โดยนำแบบสอบถามส่งด้วยตนเองในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อขอความร่วมมือเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 303 ชุด โดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ส่งแบบสอบถามคืนหลังจากได้รับแบบสอบถามแล้ว 15 วัน เมื่อได้แบบสอบถามกลับมาแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่ามีความสมบูรณ์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จึงดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากที่น่าผลการวิจัยเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ จึงนำผลการวิจัยมาจัดทำแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการโดยการขอหนังสือขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (สัมภาษณ์) จากนั้นนำแบบสอบถามส่งให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญล่วงหน้า 3 วัน เพื่อนัดวันสัมภาษณ์ ในวันสัมภาษณ์ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นเวลา 1 ชั่วโมง ต่อ 1 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผล และหาค่าสถิติ ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ภาพรวมทั้ง 6 ด้าน และรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน โดยการวิเคราะห์หาค่าที (t-test) และกลุ่มอายุ สถานภาพ

ประสบการณ์การทำงาน จะทดสอบค่าความแปรปรวนหรือค่าเอฟ (F-test หรือ One way ANOVA) และเมื่อพบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน จะนำไปทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least – Significant Different)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยถอดใจความสำคัญจากเครื่องบันทึกเสียง และจัดกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภท พิจารณาเชื่อมโยงความเหมือนและแตกต่าง แล้วจึงนำเสนอข้อค้นพบในรูปแบบข้อความบรรยาย (Descriptive)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 ผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดด้านอัตราเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายการบริหาร และความเครียดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร

1.1.1 ผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดด้านงานที่ทำปริมาณมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ งานที่ทำมีความซ้ำซาก จำเจ ส่วนลักษณะงานที่ทำมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.1.2 ผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในด้านนโยบายการบริหาร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความชัดเจนของนโยบายการบริหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ นโยบายการบริหารขัดแย้งกับวิถีปฏิบัติ ส่วนการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหาร ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.1.3 ผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในด้านอัตราเงินเดือน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความเหมาะสมของการปรับอัตราเงินเดือนในแต่ละปี ส่วนอัตราเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเทียบกับปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.1.4 ผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มหาวิทยาลัยไม่มีระบบป้องกันความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอ ส่วนห้องทำงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.1.5 ผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในการประชุมหากเพื่อนร่วมงานยึดอารมณ์และเหตุผลของตนเป็นที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของเพื่อนร่วมงาน ส่วนทุกคนมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.1.6 ผลการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารมีกลยุทธ์ลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง ส่วนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.2 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และประเภทบุคลากร สามารถสรุปได้ว่า

1.2.1 ความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า มีระดับความเครียดในการทำงาน ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

1.2.2 ความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามตัวแปรอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีระดับความเครียดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ระดับความเครียดมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงนำมาทดสอบรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จะมีระดับความเครียดสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 26 - 35 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีระดับความเครียดต่ำกว่าบุคลากรอายุ 36 - 45 ปี และบุคลากรอายุ 45 ปีขึ้นไป

1.2.3 ความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามตัวแปรสถานภาพ พบว่า สถานภาพการทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

1.2.4 ความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์การทำงาน พบว่า ประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีระดับความเครียดในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

แนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จากผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ พบว่า บุคลากรมีความเครียดด้านอัตราเงินเดือนสูงสุด รองลงมาคือด้านนโยบายการบริหาร และด้าน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ จึงนำผลดังกล่าวไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความเครียดด้านอัตราเงินเดือน แบ่งออกเป็น

1.1 ระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน พบว่าบุคลากรมีความเครียดเนื่องจาก “ความไม่เข้าใจในการจัดทำข้อตกลง TOR และการประเมินผลเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน เนื่องจาก คณะกรรมการประเมินมีหลายชุด หลายระดับ อีกทั้งควรมีการระบุจำนวนผู้ที่เลื่อนขั้นเป็นโควต้า มากกว่าการนำคะแนนมาเปรียบเทียบในภาพรวม”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด พบว่า “มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการ ประชุมเพื่อชี้แจงให้บุคลากรได้รับทราบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำข้อตกลงภาระ งาน TOR และเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อจัดทำ TOR และสร้างวัฒนธรรม องค์กรในการประเมินตนเอง ด้วยการเปิดใจระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน”

1.2 ความเหมาะสมของการปรับอัตราเงินเดือนในแต่ละปี พบว่า “ในการปรับ อัตราเงินเดือนควรพิจารณาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยเน้นผลงาน เชิงประจักษ์ มากกว่า การดูจากรายงานข้อตกลงภาระงาน TOR” และ “ควรกำหนดเกณฑ์การปรับอัตราเงินเดือนที่แน่ชัด เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด พบว่า “มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการ ประชุมคณะกรรมการประเมินก่อนการพิจารณาข้อตกลงภาระงาน TOR ของบุคลากรทุกครั้ง และมีการ กำหนดมาตรฐานการพิจารณาที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย”

2. ความเครียดด้านนโยบายการบริหาร แบ่งออกเป็น

2.1 ความชัดเจนของนโยบายการบริหารงาน พบว่า “มหาวิทยาลัยมีนโยบาย การบริหารที่ชัดเจน เพียงแต่ขาดการถ่ายทอดหรือสื่อสารไปยังบุคลากร ทำให้บุคลากรขาดความ เข้าใจในนโยบายการบริหาร”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด พบว่า “มหาวิทยาลัยควรจัดประชุมหรือเปิดเวทีให้ผู้บริหารได้ชี้แจงถึงนโยบายการบริหาร เพื่อให้บุคลากรในทุกระดับได้ทราบนโยบายและทำความเข้าใจในนโยบายการบริหารงาน”

2.2 นโยบายการบริหารขัดแย้งกับวิธีปฏิบัติ พบว่า “มหาวิทยาลัยขาดการนำวิสัยทัศน์มากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ นโยบายมีความสอดคล้องกับการนำไปปฏิบัติงาน เพียงแต่ขาดการสื่อสารกับบุคลากรทำให้บุคลากรไม่เข้าใจนโยบายการบริหาร”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด พบว่า “มหาวิทยาลัยควรเปิดเวทีเพื่อให้บุคลากรได้มีส่วนในการจัดทำนโยบาย และสื่อสารกับผู้บริหาร เพื่อสร้างความสอดคล้องในการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน”

3. ความเครียดด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

3.1 งานที่ทำมีปริมาณมาก พบว่า “ในการทำงาน หากภาระงานในหน้าที่มีปริมาณมาก ต้องมีการขอเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอกับปริมาณงานของแต่ละคณะ/หน่วยงาน”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด พบว่า “มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีอัตรากำลังบุคลากรเพียงพอกับปริมาณงาน และมีการกระจายงานหรือแบ่งงานให้บุคลากรได้ปฏิบัติในปริมาณที่เหมาะสมในแต่ละบุคคล”

3.2 งานที่ทำมีความซ้ำซาก จำเจ พบว่า “ในการทำงานเมื่อเกิดความซ้ำซาก จำเจ จะก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย จึงควรจัดให้มีการพัฒนางาน พัฒนาบุคลากร และพูดคุยเพื่อให้กำลังใจในการทำงาน”

สำหรับแนวทางการลดความเครียด พบว่า “มหาวิทยาลัยควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้หน่วยงานได้นำบุคลากรศึกษาดูงานนอกมหาวิทยาลัย โดยมีจุดประสงค์ที่จะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการทำงาน และนำวิธีการทำงานแบบอื่นมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของบุคลากร”

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานได้ดังนี้

การอภิปรายผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เกี่ยวกับระดับความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรินทร์ กำธรธนากาญจน์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ทำงานคอมพิวเตอร์มีความเครียดอยู่ในระดับกลาง ในทุกด้าน และสอดคล้องกับ ขงยุทธ พิมพา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า นักวิชาการศึกษามีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ในทุกด้าน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ เบญจมาศ จงกล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1 นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของชินานนท์ ชูสกุล (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ยังคงมีภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านอัตราเงินเดือนที่ส่งผลต่อการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ก่อให้เกิดภาวะความเครียดสูง ความเครียดที่เกิดจากนโยบายการบริหารของผู้บริหาร ส่งผลต่อระดับความเครียดของบุคลากรค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในเรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหารงาน และนโยบายการบริหารที่ขัดแย้งกับวิธีการปฏิบัติ นอกจากนี้ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมาก เช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีปริมาณมาก จนส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน เพราะอาจจะทำให้ทำงานไม่เสร็จทันกำหนด หรือผลงานไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 6 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า

1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยคนที่ต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก ทำให้บุคลากรมีความเครียดค่อนข้างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพล ปานเจริญ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง พบว่า ข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง ใน

ภาพรวม มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยในเรื่องปริมาณงานมีมากเกินไป ทำให้ข้าราชการสำนักงานที่คืนจังหวัดระยองมีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูง

2. ด้านนโยบายการบริหาร ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยในเรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหารงาน และนโยบายการบริหารขัดแย้งกับวิธีปฏิบัตินั้น ส่งผลต่อระดับความเครียดค่อนข้างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ จงกล (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1 พบว่านโยบายการบริหารมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของครู

3. ด้านอัตราเงินเดือน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรจะมีความเครียดกับระบบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และความเหมาะสมของการปรับอัตราเงินเดือนค่อนข้างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย สุริยปรากร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหาร โรงเรียนเทศบาล ภาคใต้ เกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการ เงินเดือน และค่าตอบแทนไม่เพียงพอ ส่งผลต่อความเครียดของผู้บริหารโรงเรียน

4. ด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องไม่มีระบบป้องกันความปลอดภัย และอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ จงกล (2550 : 73-74) ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1 พบว่า ความไม่ปลอดภัยขณะเดินทาง การดำเนินชีวิตตกอยู่ในสภาวะความกลัวที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมาย และการปฏิบัติงานในพื้นที่ไม่คุ้มกับค่าเสี่ยงภัยและสภาวะแวดล้อมที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของครู และผลการศึกษาของพัชรินทร์ กำธรชนกาญจน์ (2551 : 54 - 55) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า สภาวะแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อระดับความเครียดของบุคลากรในระดับกลาง

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ จงกล (2550 : 74) ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดในการ

ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี

เขต 1 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ จงกล (2550 : 77) ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1 พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ส่งผลต่อความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานข้อที่ 1 ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามเพศแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน ในภาพรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้ *ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้* การวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ทั้งในเรื่องภาระงานที่ได้รับมอบหมาย การพิจารณาความดีความชอบ รวมถึงด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน โดยไม่มีการแบ่งเพศ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามอายุแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของเบญจมาศ จงกล (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัยของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 1 พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของครู การวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่มีอายุแตกต่างกันมาก อาจจะยังไม่สามารถปรับตัวเข้าหากันได้ โดยเฉพาะบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่ ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ซึ่งเป็นบุคลากรบรรจุใหม่ จะมีระดับความเครียดสูงกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามสถานภาพแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน ในภาพรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้ *ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้* การวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพโสด และสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มักจะได้รับ

แรงสนับสนุนจากบุคคลรอบข้างในยามที่มีปัญหาหรือความเครียด ส่งผลให้บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ในภาพรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้ *ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้* การวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาวิจัยประเมินผลหรือติดตามผลในเรื่องความเครียดของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีทุกปี
- 2.2 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเรื่องความเครียดที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร
- 2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี