

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ
กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
Quality of Work Life Affecting to Operational Employee Stress:
A Case Study of ABC Company Limited
in Laem Chabang Industrial Estate.

ภัทรพล นันดี (Pattarapon Nandee)

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ดร. จุมพฏ บริราช (Dr. Jumpoth Boriraj)

อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยประชากรในการศึกษานี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอบีซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อวัดอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยเมื่อแยกรายด้าน พบว่าความเครียดด้านจิตใจมากที่สุด รองลงมาคือความเครียดด้านร่างกาย และลำดับสุดท้ายคือ ความเครียดด้านพฤติกรรม และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงานมีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอบีซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังอย่างมีนัยสำคัญ ส่วน การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ค้ำประกันความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอบีซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียด

ABSTRACT

The objectives of this study are to study the level of stress of operative employees and to study the quality of work life in affecting the stress of operative employees in ABC Company Limited at Laem Chabang Industrial Estate. The samples of this study are 360 employees of the operative employees in ABC Company Limited at Laem Chabang Industrial Estate. The data collected by using

questionnaires and analyzed by using descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation for measuring the level of stress of operative employees. The inferential statistics is multiple regression for measuring effect of quality of work life on the stress of operative employees.

The results showed that the stress level of opinions of operational employee of ABC Company Limited in Laem Chabang Industrial Estate is medium. When analyzing each factor found that the highest level of agreement was psychological stress, physiological stress and behavioral stress respectively. From the hypothesis testing, it was found that quality of work life of growth and security had a significant impact on stress of operative employees in ABC Company Limited at Laem Chabang Industrial Estate. For adequate and fair compensation, safe and healthy working condition, social integration, personal right and total life space do not have any impact on stress level of operative employees in ABC Company Limited at Laem Chabang Industrial Estate.

Keywords: Quality of Working Life, Stress

บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยในปัจจุบันค่อนข้างมาก โดยมีการส่งออกเป็นอันดับหนึ่งอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาหลายปี จนกระทั่งช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2559 กลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ปรับตัวลดลงร้อยละ 0.03 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2558 เนื่องจากสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ปรับตัวลดลง ได้แก่ ฮาร์ดดิสก์ อุปกรณ์สารกึ่งตัวนำ และเครื่องปริ้นเตอร์ ปรับตัวลดลงร้อยละ 14.39 13.73 และ 10.06 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2558 อันเนื่องมาจากความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลลดลงและหันไปใช้แท็บเล็ตและสมาร์ทโฟนมากขึ้น (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2559: 89) แต่อย่างไรก็ตามอุปกรณ์เหล่านั้นก็ถือเป็นสินค้าประเภทอิเล็กทรอนิกส์เหมือนกัน จึงแสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทยอย่างมาก ซึ่งโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ก่อตั้งในพื้นที่ภาคตะวันออก ที่มีความได้เปรียบจากหลายๆ ด้าน เช่น การขนส่งสินค้าทางเรือที่มีค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับการขนส่งทางอากาศ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้นักลงทุนส่วนใหญ่สนใจที่จะลงทุนก่อตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในภูมิภาคนี้เป็นจำนวนมาก รวมไปถึงนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

สำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ประสบปัญหาหลายๆ อย่างทั้งด้าน สภาพเศรษฐกิจภายในประเทศ รวมถึงการขยายตัวของอุตสาหกรรมของประเทศที่เป็นผู้นำด้านการผลิตสินค้าทางด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อย่างเช่น จีน ทำให้ส่งผลโดยตรงกับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จึงต้องมีการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหา เนื่องมาจากปริมาณการผลิตสินค้าที่ลดลง อย่างเช่น การปรับลดขนาดพนักงานไปจนถึงการยกเลิกกิจการทุกองค์กรจะไม่สามารถขับเคลื่อนไปได้โดยปราศจากบุคคลากร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ปฏิบัติงานระดับล่างต่างก็มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกันทั้งสิ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กร แต่การทำงานร่วมกันของคนจำนวนมาก ที่มาจากในสถานที่ที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านครอบครัว ด้านจิตใจ ด้านความรู้สึก ความรู้ความสามารถ ด้านอายุ และด้านประสบการณ์การทำงาน อาจทำให้เกิดการเอาเปรียบ การกระทบกระทั่ง หรือความไม่เข้าใจกัน ปัญหาเหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมจะเกิดเป็นความท้อแท้ ความกดดันและความเบื่อหน่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียดจนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไปได้

องค์กรส่วนใหญ่ต้องประสบกับปัญหามากมาย ไม่เว้นแม้กระทั่งปัญหาเรื่องความเครียดในการทำงาน ซึ่งปัญหานี้เกิดมาจากหลายสาเหตุทั้งจากตนเองและจากองค์กร อย่างเช่น ค่าตอบแทน ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความสามารถ คุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ คือคุณภาพชีวิตในการทำงานที่พนักงานควรจะได้รับ การปฏิบัติเป็นอย่างดีจากองค์กร ซึ่งถ้าผู้บริหารไม่ได้สนใจในเรื่องเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานเกิดความเครียดจากการทำงานได้ ซึ่งผลจากความเครียดนี้ จะส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรเอาใจใส่กับเรื่องนี้ เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีระดับความเครียดในการทำงานให้ลดต่ำลง ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมากขึ้นไปด้วย

ดังนั้น ความเครียดจึงจัดเป็นภัยเงียบ เป็นโรคที่ไม่สามารถมองเห็นได้หากไม่ใส่ใจ และบริหารจัดการ ซึ่งอาจทำให้องค์กรเกิดความเสียหายอย่างมาก จึงเป็นหน้าที่ของทุกๆ คนในองค์กรที่จะต้องบริหารจัดการเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น เป็นเหตุให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอบีซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้อาจเป็นแนวทางช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงสาเหตุ และระดับความเครียดของพนักงาน เพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขปรับปรุง ตลอดจนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ อารมณ์รักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสิ่งที่มีค่ามากที่สุดขององค์กรสืบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอบีซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอบีซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

ทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการศึกษา

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในการศึกษานี้ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) คือ การทำงานที่มีความพึงพอใจ มีความสุขกับงานที่ได้ปฏิบัติ และรับรู้ถึงคุณค่างานของตนเองว่ามีเกียรติ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดคุณค่าของชีวิตที่ดีต่อไป โดยในงานวิจัยนี้ยึดตามแนวคิดของ Walton (1973: 12-16) เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 8 ประการ คือ 1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทน แทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน 2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกาย และจิตใจ และการทำงานควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา นอกจากนี้การที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และจิตใจที่ปลอดภัย และมีความเหมาะสม 3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้เพิ่ม

ความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้ทำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย ตลอดจนการทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ 4. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือโอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะ และความรู้ที่มี โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า และรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวมถึงงานในอนาคต และรวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ 5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Integration) ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าประสบความสำเร็จและมีคุณค่า และเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม 6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือพนักงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงานและมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล และให้เป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและความเสมอภาคในการดูแลพนักงาน 7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือบุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ 8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือการที่พนักงานมีความรู้สึกว่า กิจกรรม หรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพ และเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ โดยทำการเลือกเพียง 6 องค์ประกอบในการหาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน คือ การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

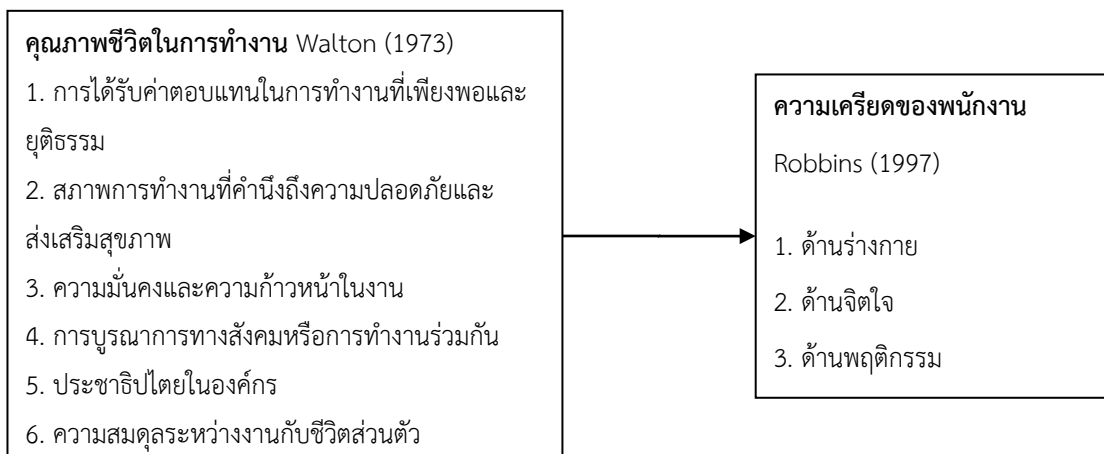
2. ความเครียด

ในการศึกษานี้ได้ให้ความหมายของความเครียด (Quality of work life) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ที่บุคคลรับรู้ได้ว่าจะโดนคุกคาม ไม่ทางใดทางหนึ่ง โดยที่ตนเองมีการประเมินศักยภาพในการตอบสนองต่อสถานการณ์เหล่านั้น จนอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น มีความวิตกกังวล จนทำให้เกิดการปวดศีรษะอย่างรุนแรง เป็นต้น โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดโดยวัดผลของความเครียด ตามแนวคิดของ Robbins (1996: 614 อ้างถึงใน ศิริวรรณ และคณะ, 2541: 289) 1. ด้านร่างกาย (Physiological symptoms) อาการที่เกี่ยวข้องกับความ ความเครียด มักจะมีผลต่อร่างกาย ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ในร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง หายใจแรง และการเต้นของหัวใจถี่ขึ้น อาจทำให้เป็นโรคหัวใจ 2. ด้านจิตใจ (Psychological symptoms) เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้ไม่พอใจ ความเครียดอาจทำให้

เกิดอาการด้านจิตใจอื่นๆ ได้อีก เช่น ความเบื่อหน่าย วิตกกังวล ฉุนเฉียว จนไม่อยากจะทำอะไร 3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral symptoms) ความเครียดจะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้ มีการเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน มาสาย ขาดงาน และการลาออก หรือจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมส่วนตัว อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงนิสัย มีการสูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น การนอนไม่หลับ พุดจาเร็ว เป็นต้น

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความเครียดของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอปี้ซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอปี้ซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวนทั้งหมด 3,689 คน และใช้สูตร Yamane ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 360 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีทั้งหมด 3 ส่วน โดยคำถามในส่วนที่ 2-3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert's Scale) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลตามแนวคิดของ Best and Kahn (2014: 338-339) ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความมั่นคงและ

ความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอบีซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

3. การทดสอบเครื่องมือ ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามไปเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณา และตรวจสอบความถูกต้องของคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัยหรือไม่และทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach โดยข้อคำถามที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเครียด มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.959, 0.877, 0.943, 0.922, 0.914, 0.757 และ 0.913 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.00 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.28 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 90.56 มีอายุงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.22 และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.33 สำหรับผลการวิจัยจำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติพื้นฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความเครียดของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอ	3.87	0.548	มาก
สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย	3.98	0.496	มาก
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.06	0.848	ปานกลาง
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.81	0.509	มาก
ประชาธิปไตยในองค์กร	3.94	0.445	มาก
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.94	0.486	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	0.555	มาก
ความเครียด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านร่างกาย	3.17	0.857	ปานกลาง

ด้านจิตใจ	3.20	0.889	ปานกลาง
ด้านพฤติกรรม	3.07	0.766	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14	0.837	ปานกลาง

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความเครียด

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในมากและปานกลางเช่นกัน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 3.94 3.94 3.87 3.81 และ 3.06 ตามลำดับ ในด้านระดับความเครียดของพนักงานพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในปานกลางเช่นกัน โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 3.17 และ 3.07 ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน

Model	Organizational Commitment				
	B	SE(B)	Beta	t	Sig.
Constant	2.403	.388		6.194	.000
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	.266	.044	.308	6.083	.000*
R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	Sig
.319	.102	.087	.699	6.679*	.000

* statistically significant at .05

ผลการวิเคราะห์การถดถอยจากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานมีเพียงด้านเดียวเท่านั้นคือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความเครียดกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน เท่ากับ .319 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 8.7 มีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ .699 ดังตารางที่ 2 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยบางส่วน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอปซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ซึ่งสอดคล้องกันกับแนวคิด Macmillan and Schultz (1982: 444-446) ที่กล่าวว่า โอกาสในการก้าวหน้าและการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้นพนักงานควรสร้างความรู้สึกให้ผู้บังคับบัญชาเห็นว่า พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการลดความเครียดของพนักงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ฐาปณี ว่างานนท์ (2556) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด” พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานที่ประกอบไปด้วย ลักษณะงาน สัมพันธภาพในการทำงานความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน และสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ รัตนา จิตโสภณ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” พบว่า ปัจจัยที่ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านร่างกาย และด้านจิตใจ และสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ มานพ วงษ์สุรีย์รัตน์ (2541) ทำการศึกษา “เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยด้านลักษณะงานสามารถทำนายความเครียดได้ดีที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สอดคล้องกันกับงานวิจัยของ ไมตรี แยมจินดา (2555) ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไมโครชิพ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด” พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไมโครชิพ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด และไม่สอดคล้องกับ สุภาพร อมรธวานุกุล (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่พบว่ามีเพียง ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดมีเพียงปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานเท่านั้นที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอปซี จำกัด ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จากผลการศึกษาผู้บริหารจึงควรพิจารณาเลือกใช้วิธีการสร้างแรงจูงใจจากภายนอก เช่น ควรมีเกณฑ์การปรับขึ้นเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นหรือมีเงินรางวัลพิเศษ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานที่สนใจจะพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีมั่นคงและความก้าวหน้า เช่น การจัดฝึกอบรมทักษะเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน จนสามารถปฏิบัติงานตามสายงานที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เมื่อพนักงานปฏิบัติงานตรงตามความต้องการของหัวหน้าแล้ว ก็ย่อมส่งผลความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

เอกสารอ้างอิง

ฐาปณี ว่างานนท์. 2556. ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส

อินดัสตรี จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

มานพ วงษ์สุรีย์รัตน์. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย

จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ไมตรี แยมจินดา. 2555. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไมโครชิพ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รัตนา จิตโสภณ. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. 2559. รายงานภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมรายไตรมาส ไตรมาส 2 ปี 2559 (เมษายน-มิถุนายน พ.ศ. 2559). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม.
- สุภาพร อมรธวานุกุล. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- Best, J. W. and J. V. Kahn. 2014. Research in Education. 10th ed. Harlow: Pearson Education Limited.
- Macmillan, P. and P.S. Duane. 1982. Psychology and Industry Today An Introduction Industrial and Organization. New York: Macmillan.
- Robbins, S. P. 1997. Organization Behavior. New Jersey: Prentice Hall.
- Walton, R. E. 1973. Quality of Working Life: What Is It?. Stone Management Review. 15 (September 1973): 12-16.