

Influences of work factor on work stress affecting job performance of operational employees in automotive parts manufacturing industry in laem chabang industrial estate

Sirilak Suthum¹ and Thitima Chaiyakul²

Received: 30/6/2020, Revised: 25/7/2020, Accepted: 1/8/2020

Abstract

The purposes of this research were 1. to study the level of work factors, work stress and job performance 2. to study the influence of work factors on work stress 3. to study the influence of work factors on job performance. Questionnaires were used as the research tool. The sampling was 400 operational employees in the Automotive Parts Manufacturing Industry in Laem Chabang Industrial Estate. The statistics used for data analysis were Percentage, Means, Standard deviation and multiple regression analysis.

The research results found that 1. the levels of work factor and job performance of employees are medium level and work stress of employees is high level 2. work factors (Job description, interpersonal relations, and organizational environment structure) had negative influence on work stress. Work development had positive effect on work stress 3. work stress (Physical, Psychological, and Behavioral) had negative influence on job performance with statistical significance level at 0.05

Keyword: Work Factor; Work Stress; Job Performance

¹ Industrial Administration and Development, Kasetsart University Sriracha Campus. E-mail: SirilakSuthum@gmail.com.

² Assistant Professor, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus. E-mail: Thitima.src@gmail.com.

อิทธิพลของปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

ศิริลักษณ์ สุธรรม¹ จุติมา ไชยะกุล²

วันรับบทความ: 30/6/2563, วันแก้ไขบทความ: 25/7/2563, วันตอบรับบทความ: 1/8/2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน 2. ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน 3. ศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัย พบว่า 1. ปัจจัยในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความเครียดในการทำงานของพนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง 2. ปัจจัยในการทำงาน (ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กร) ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน ส่วนด้านการพัฒนาอาชีพการงานส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงาน 3. ความเครียดในการทำงาน (ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม) ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยในการทำงาน; ความเครียดในการทำงาน; ผลการปฏิบัติงาน

¹ สาขาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา อีเมล SirilakSuthum@gmail.com.

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา อีเมล Thitima.src@gmail.com.

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันตลาดการส่งออกมีทิศทางชะลอตัว ทั้งนี้เป็นผลมาจากสงครามทางการค้าระหว่างสหรัฐฯและจีนที่ยังมีแนวโน้มยืดเยื้อ และยังมีปัจจัยจากค่าเงินบาทที่แข็งค่าขึ้น ซึ่งส่งผลให้ภาคการผลิตตัวลงจนกระทั่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ซึ่งได้รับผลกระทบจากปัจจัยดังกล่าวมากกว่าธุรกิจอื่น ๆ (Kasikorn Research Center, 2563) หน้าที่ขององค์กรคือการวางแผนควบคุมธุรกิจในอนาคตเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการปรับเปลี่ยนธุรกิจตนเองอยู่ตลอดเวลาองค์กรจึงจะอยู่รอด (Krungsri Guru, 2019) รวมถึงการให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรที่ไม่่ว่าจะธุรกิจใดต่างก็พบกับปัญหาของพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังไว้ (Office of the Civil Service Commission, 2017) โดยที่มาของรายได้ของพนักงาน คือ “งาน” ซึ่งงานเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของชีวิตของพนักงาน โดยในการทำงานหนึ่ง ๆ ย่อมมีปัจจัยหลายอย่างที่จะช่วยส่งเสริมผลการปฏิบัติงานหรือลดผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่องค์กรควรคำนึงถึงคือปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงาน (Cooper and Marshall, 1976) เนื่องจากในการทำงานพนักงานคนหนึ่ง ๆ จำเป็นต้องรับผิดชอบงานหลายหน้าที่ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานตามมาได้ง่าย Thantawan (2019) ประกอบกับโรคเกี่ยวกับการทำงานที่สำนักงานในปัจจุบันคือพนักงานมีความเครียดสะสมจากการทำงาน หรือบางท่านมีความเครียดสะสมจนทำให้เกิดโรคไมเกรนไปจนถึงการมีภาวะหมดไฟในการทำงาน (Cigna Insurance, 2019) ซึ่งความเครียดในการทำงานนั้นพนักงานจะแสดงออกผ่านทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม (Matteson and Ivancevich, 1989) เนื่องจากธรรมชาติแล้วร่างกายและจิตใจจะทำงานร่วมกันเสมอ เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณมีความเครียดจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป Wisay (1987) หากพนักงานมีความเครียดในระดับที่รุนแรงพนักงานจะมีพฤติกรรมแสดงออกที่เลวร้ายที่สุดคือการฆ่าตัวตาย Thantawan (2019) และสิ่งสำคัญขององค์กรคือผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Gibson et al., 1997) ดังนั้นหากองค์กรมีการบริหารปัจจัยในการทำงานและความเครียดของพนักงานที่เหมาะสมจะช่วยให้พนักงานสามารถปรับสมดุลของการทำงานได้ และทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นหรือมีความตั้งใจจัดการต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้เช่นกัน (Office of the Civil Service Commission, 2017)

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
2. ศึกษาปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
3. ศึกษาความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

การทบทวนวรรณกรรม

ความเครียดในการทำงาน

Cooper & Marshall (1976) กล่าวว่าความเครียดเป็นความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยสภาวะแวดล้อมที่หลากหลายส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกถึงความเจ็บป่วยภายในร่างกาย รวมถึงความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต เป็นผลทำให้บุคคลเกิดความกดดัน โดย Cartwright & Cooper (1997) ได้ทำการอธิบายถึงปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 6 ประการ โดย 5 ปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในงานที่ทำ และปัจจัยที่ 6 จะเกี่ยวข้องกับความสมดุลของชีวิตในการทำงานกับชีวิตส่วนตัวดังต่อไปนี้

1) ลักษณะงาน คือความเครียดที่เป็นผลมาจากองค์ประกอบของงานที่มีความสำคัญต่อพนักงานเป็นอย่างมาก เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน ความยุ่งยากของการเดินทางมาทำงาน การทำงานเป็นกะ ความยาวนานของชั่วโมงการทำงาน เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป การได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไป รวมไปถึงความเสี่ยงในการทำงานที่มาจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน เช่น เสียง การสั่นสะเทือน อุณหภูมิ เป็นต้น ซึ่งสภาพการทำงานเลวร้ายเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความเครียดทางกายและจิตใจ ซึ่งอาจหมายถึงภาพพจน์ในการทำงานของอุตสาหกรรมและองค์กรอีกด้วย

2) บทบาทหน้าที่ในองค์กร คือ การขาดความชัดเจนและความขัดแย้งในความรับผิดชอบของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือความขัดแย้งกลุ่มเครือของบทบาทหน้าที่ล้วนมีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยกันทั้งสิ้น และหน้าที่ที่ได้รับบทบาทให้รับผิดชอบงานที่มากเกินไปยังเป็นอีกสิ่งที่สำคัญด้านบทบาทหน้าที่ที่ก่อให้เกิดพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานอีกด้วย

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือสิ่งที่สำคัญต่อการสนับสนุนภายในหน่วยงาน ในทางตรงกันข้ามก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน หากความความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี เต็มไปด้วยมิตรภาพ สามารถไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ การดำเนินงานก็จะเป็นไปได้ด้วยดี หากสภาวะดังกล่าวเป็นไปในทางตรงกันข้ามก็เป็นปัญหาที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

4) การพัฒนาทางอาชีพการงาน คือ หากโอกาสในการเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การปรับเงินเดือน เป็นไปอย่างช้า ๆ จะเป็นเรื่องที่บางคนไม่สามารถยอมรับสภาพดังกล่าวได้ ซึ่งหากบุคคลไม่สามารถยอมรับได้ จนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความเครียด ซึ่งจะทำให้เขาลดความพยายามลง

5) โครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กร คือ ปัจจัยลักษณะทางวัฒนธรรม รูปแบบการจัดการ ภายในองค์กร เช่น โครงสร้างการจัดการภายในองค์กรที่ดีจะเป็นผลทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ หน้าที่การงาน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และลักษณะในการสื่อสารภายในองค์กรหากมีการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาเป็นไปในทิศทางที่ดี หากเป็นไปใน ทิศทางที่ไม่ดีอาจจะส่งผลทำให้พนักงานมีความเครียดได้

6) ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว คือ ในปัจจุบันวิถีการดำเนินชีวิตแต่ละ ครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต เช่น ในการทำงานผู้หญิงเริ่มเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในปัจจุบันก็มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเช่นกัน จึงเป็นผลทำให้พนักงาน มีความเครียดในการทำงานจากความไม่สมดุลดังกล่าวได้

ในส่วนของการแสดงผลของความเครียดจะสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน Robbins (1991) ดังนี้

1) ด้านร่างกาย เป็นอาการที่แสดงออกผ่านทางร่างกาย ที่ระบบเมตาบอลิซึมจะเปลี่ยนแปลงการทำงาน ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วเพิ่มขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจ อีกทั้งยังมีปริมาณ ความดันโลหิตสูงขึ้น และปวดศีรษะอีกด้วย

2) ด้านจิตใจ เป็นความเครียดที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยจะส่งผลแสดงออก ในรูปแบบของความกดดัน วิตกกังวลกับเรื่องต่าง ๆ โกรธง่าย มีความเบื่อหน่าย และการทำงานเลื่อนลอย

3) ด้านพฤติกรรม เมื่อเกิดความเครียด พฤติกรรมการใช้ชีวิตของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไป เช่น การสูบบุหรี่ และดื่มสุรามากขึ้น การบริโภคเปลี่ยนแปลงไป พุดเร็วและนอนหลับยากขึ้น หากจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน จะทำให้พฤติกรรมการทำงานเปลี่ยนแปลงไปในทางลดลง ทำให้เปลี่ยนที่ทำงานบ่อยครั้งและการขาดงาน

ผลการปฏิบัติงาน

Campbell et al. (1993) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นลักษณะพฤติกรรมคนทำงานที่ครอบคลุมแต่ไม่ได้กล่าวถึงทุกพฤติกรรม ทั้งนี้จะกล่าวถึงเพียงแค่พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรเท่านั้น เนื่องจากผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่องค์กรว่าจ้างให้ทำและควรทำให้ได้ดี ควรวัดได้ผ่านการแสดงออก โดย Borman and Motowidlo (1997) ได้แบ่งตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ผลการปฏิบัติงานด้านผลงาน เป็นรูปแบบของการตอบสนองต่อการทำงานในการอำนวยความสะดวกให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการใช้ข้อมูลทางเทคนิคหรือการปฏิบัติตามขั้นตอนทางเทคนิคในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

2) ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมการตอบสนองเพื่ออำนวยความสะดวกหรือแทรกแซงการทำงานตามสถานการณ์ โดยใช้การเข้าหาหรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการทำงานและความเครียดในการทำงาน

Rattana (2007) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลวิจัยพบว่าความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้างานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 0.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 1.13 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Kitima (2011) ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่าลักษณะงาน นโยบายการบริหารงาน สัมพันธภาพในการทำงาน สภาพในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Rakniran (2015) ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเอปียี ผลการวิจัยพบว่า ที่มาของความเครียดจากการทำงาน ด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อระดับความเครียดของพนักงานธนาคารเอปียี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Kochaphan & Prasopchai (2014) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผลการวิจัย

พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นผลมาจากสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Surachai & Viroj (2018) ศึกษาเรื่องความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยกำกับของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ระบบบริหารขององค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้าจากผลการวิเคราะห์พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Ornnicha (2017) ศึกษาเรื่อง บุคลากรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน

Akachai (2009) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและเจตคติต่อจรรยาบรรณทหารอาชีพกับผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กำลังพลโรงงานวัตถุระเบิดทหาร กรมอุตสาหกรรมทหาร ผลวิจัยพบว่าความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Ismail et al. (2015) ทำการศึกษาเรื่อง ผลของความเครียดในสถานที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงานในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดทางร่างกายมีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Suandi, Ismail and Othman (2014) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การความเครียดในงานกับงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ฝ่ายการศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อผลงานในทางลบ

Malik et al. (2013) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดที่มีต่องานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลการวิจัยพบว่า ความเครียดของงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นหรือต่ำลง ปัญหาเช่นปัญหาสุขภาพความคลุ้มเครือของบทบาทการแทรกแซงบทบาท รวมถึงบทบาทการจัดการและความกดดันในการทำงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 19,429 คน (ข้อมูลจากสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง และสมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ณ เดือนมิถุนายน 2562) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ตัวอย่างเท่ากับ 392 คน อีกทั้งยังเก็บแบบสอบถามเพิ่มเติมรวมทั้งสิ้น 400 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนไม่สมบูรณ์ของข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานจากผู้ตอบ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและดัดแปลงแบบวัดแต่ละด้านจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงแบบสอบถามจากงานวิจัย (รักนิรันดร์ ส่งแสง, 2558) โดยปรับปรุงภาษาและข้อความและพัฒนาข้อคำถามของ Cartwright and Cooper (1997) จำนวนคำถามทั้งหมด 29 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวัดระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานที่คล้ายคลึงกัน ประกอบด้วยความเครียดด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม (Department of Mental Health, 1996; Rakniran, 2015; Pandla, 2010; Robbins et al., 1991) จำนวนคำถามทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นสอบถามเกี่ยวกับโดยผู้วิจัยพัฒนาข้อคำถามมาจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบวัดที่ถามถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงานด้านผลงาน และผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม โดยทำการดัดแปลงแบบวัดของ Borman and Motowidlo (1997) จำนวนคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เกณฑ์ที่ยอมรับคือมีค่า 0.7 ขึ้นไป (Kalya 2013) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสม จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไข

แล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการคำนวณแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ และเมื่อค่า α มากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยได้กำหนดสถิติที่จะใช้เข้าในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานมี ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2-3 ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และผลปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

ผลการศึกษา

1) การศึกษาระดับของปัจจัยในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

ผลการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง โดยปัจจัยในการทำงานในช่วงระดับคะแนนดังนี้ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึงพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.51 – 4.50 หมายถึงพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก, 2.51 – 3.50 หมายถึงพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง, 1.51 – 2.50 หมายถึงพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย, 1.00 – 1.50 หมายถึงพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด ส่วนความเครียดในการทำงาน ในช่วงช่วงระดับคะแนนดังนี้ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึงพนักงานมีความเครียดในการทำงานระดับสูงมาก, 3.51 – 4.50 หมายถึงพนักงานมีความเครียดในการทำงานระดับสูง, 2.51 – 3.50 หมายถึงพนักงานมีความเครียดในการทำงาน

ระดับปานกลาง, 1.51 – 2.50 หมายถึงพนักงานมีความเครียดในการทำงานระดับปกติ, 1.00 – 1.50 หมายถึงพนักงานมีความเครียดในการทำงานระดับต่ำ และผลการปฏิบัติงานในช่วงช่วงระดับคะแนนดังนี้ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.50 หมายถึงพนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมากที่สุด, 3.51 – 4.50 หมายถึงพนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก, 2.51 – 3.50 หมายถึงพนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง, 1.51 – 2.50 หมายถึงพนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย, 1.00 – 1.50 หมายถึงพนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยในการทำงานในภาพรวมมีความคิดเห็นระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ในส่วนของความเครียดในการทำงาน พบว่าความเครียดในการทำงานในภาพรวมพนักงานมีความเครียดในการทำงานระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และผลการปฏิบัติงาน พบว่าผลการปฏิบัติงานในภาพรวมพนักงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

2) การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง พบว่าปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาอาชีพการงาน ด้านโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กร ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน พบว่าค่า $F = 40.175$ Sig = 0.000 ซึ่งหมายถึง มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กร และด้านการพัฒนาอาชีพการงาน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กร ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานเชิงลบ แต่การพัฒนาอาชีพการงานส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงาน

ทั้งนี้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กร และด้านการพัฒนาอาชีพการงานสามารถร่วมกันอธิบาย การเปลี่ยนแปลงของความเครียดในการทำงาน ได้ร้อยละ 28.9 ($R^2 = 0.289$) และค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับร้อยละ 28.2 ($R^2_{adj} = 0.282$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.538 หมายถึงปัจจัยในการทำงานด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันกับความเครียดในการทำงาน ร้อยละ 53.8 อีกทั้งยังพบว่าปัจจัยในการทำงานด้านต่าง ๆ มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความเครียดในการทำงานเท่ากับ 0.64 โดยคุณสมบัติของความคลาดเคลื่อน ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

(Autocorrelation) โดยพิจารณาจากค่าสถิติ Durbin – Watson ทดสอบ พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.084 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1 และน้อยกว่า 3 แสดงว่ามีค่าความคาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (Autocorrelation) (Field, 2009) และพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจากผลการวิจัยข้างต้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) การศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง พบว่าความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความเครียดในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่าค่า $F = 58.350$ Sig = 0.000 ซึ่งหมายถึง มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ซึ่งส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ด้านร่างกาย และด้านจิตใจสามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 30.1 ($R_2 = 0.301$) และค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเท่ากับร้อยละ 30.7 ($R_{2adj} = 0.307$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.554 หมายถึงปัจจัยในการทำงานด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันกับความเครียดในการทำงาน ร้อยละ 55.4 อีกทั้งยังพบว่าความเครียดในการทำงานด้านต่าง ๆ มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงของผลการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.61 โดยคุณสมบัติของความคลาดเคลื่อน ค่าความคาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (Autocorrelation) โดยพิจารณาจากค่าสถิติ Durbin – Watson ทดสอบ พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.016 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1 และน้อยกว่า 3 แสดงว่ามีค่าความคาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (Autocorrelation) (Field, 2009) และพบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจากผลการวิจัยข้างต้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ซึ่งหมายความว่า ความเครียดในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง โดยใช้การหาค่าร้อยละของข้อมูลการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ในส่วนของสถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ในส่วนของอายุผู้ตอบแบบสอบถามมีอยู่ในช่วง 25-35 ปี ในส่วนของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ป.ตรี และระยะเวลาในการทำงานอยู่ในระดับ 1-5 ปี

1) จากผลการศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีระดับความคิดเห็นของปัจจัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีปริมาณงานไม่เหมาะกับตำแหน่งหน้าที่มากนัก งานแต่ละงานไม่สามารถจัดการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรมได้ดีเท่าที่ควร อีกทั้งพนักงานยังมีความสับสนในขั้นตอนการปฏิบัติงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง รวมไปถึงพนักงานยังขาดความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลค่อนข้างน้อย แต่พนักงานยังสามารถปรึกษาปัญหาต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ ส่วนการพัฒนาอาชีพการงานหรือการพัฒนาบุคลากรมีความเหมาะสมกับพนักงานบางบุคคลเท่านั้น และโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์การมีขนาดสถานที่ทำงานที่ไม่เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน ส่งผลให้มีระดับของปัจจัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rattana (2007) จากผลวิจัยพบว่าพนักงานตรวจค้นมีปัจจัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากพนักงานต้องทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการพึ่งพาอาศัยกันอยู่เสมอ ทั้งนี้พนักงานยังมีความรู้สึกที่ตนเองยังไม่ได้รับความเป็นกันเองกับหัวหน้างานเท่าที่ควร และยังขาดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีระดับของความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการทำงานพนักงานมีความกังวลเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย พนักงานจึงแสดงออกทางร่างกายจากการกลัวความผิดพลาดในการทำงาน บางท่านอาจมีอาการเสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นในที่ประชุม ทางจิตใจพนักงานมีความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน รวมไปถึงการกลัวความผิดพลาดในการทำงานเป็นอย่างสูง เป็นผลทำให้พฤติกรรมของพนักงานเปลี่ยนแปลงไป คือในแต่ละวันพนักงานมีความต้องการรับประทานอาหารมากกว่าปกติ หรือมีความต้องการ

سوبุหรือดื่มสุรามากยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีระดับของความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kitima (2011) จากผลวิจัยพบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครือโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความเครียดในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 35.91 เนื่องจากโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับมาตรฐาน การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA (Hospital Accreditation) และ JCI (Joint Commission International) และวิสัยทัศน์ของบริษัทที่มุ่งมั่นไปสู่โรงพยาบาลชั้นนำระดับประเทศไทย จึงทำให้พนักงานมีระดับความเครียดสูงจากการใช้ความพยายามในการทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด แก่ลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีระดับของผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้พบว่า พนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ไม่ดีมากนัก อีกทั้งการรับรู้ข้อมูลและรับคำสั่งต่าง ๆ พนักงานยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากปริมาณงานที่พนักงานได้รับมีเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานหลงลืมคำสั่งบางคำสั่งไป แต่พนักงานยังสามารถปฏิบัติงานสำคัญที่ได้รับมอบหมายโดยตรงได้สำเร็จอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akachai (2009) จากผลวิจัยพบว่ากำลังพลโรงงานมีระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับธรรมดา ร้อยละ 41.94 เนื่องจากการปกครองมีลักษณะมุ่งเน้นความเป็นทางการ จึงทำให้กำลังพลต้องปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัดตามกฎหมาย ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ดีมากนัก

2) จากผลการศึกษาปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของปัจจัยในการทำงาน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาอาชีพการงาน และด้านโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กร ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องด้วยการทำงานในแต่ละวันของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายค่อนข้างไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ อีกทั้งยังมีความกังวลเรื่องความเป็นธรรมในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานมีความเครียดได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rakniran (2015) ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงาน

ของพนักงานธนาคารเอบีซี ผลการวิจัยพบว่า ที่มาของความเครียดจากการทำงาน ด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อระดับความเครียดของพนักงานธนาคารเอบีซี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีความเห็นว่าตนเองไม่ได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา จึงเป็นผลทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจในการทำงานที่ตนได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังมีปัจจัยจากความยุติธรรมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามอบให้กับพนักงานมีไม่มากนัก จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kochaphan & Prasopchai (2014) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นผลมาจากสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยในการทำงานด้านการพัฒนาอาชีพการงานส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีความเห็นว่าตนขาดความเท่าเทียมในความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อีกทั้งพนักงานมีความวิตกกังวลถึงการแข่งขันระหว่างตำแหน่งงานในองค์กรเพื่อตอบสนองความคาดหวังขององค์กรในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบกิจการให้เป็นบุคลากรผู้ชำนาญงานและผู้เชี่ยวชาญโดยระบบรับรองความสามารถจากกระทรวงอุตสาหกรรม/กลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ สอท. (Automotive Human Resource Development Academy, 2020) ทำให้พนักงานมีความเครียดที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากพนักงานเกิดความกดดันจากการเพิ่มความพยายามเพื่อการตอบสนองความคาดหวังขององค์กรดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Surachai & Viroj (2018) ศึกษาเรื่องความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยทักษิณของรัฐบาล ผลการวิจัยพบว่า ระบบบริหารขององค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้าจากผลการวิเคราะห์พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีความเห็นว่าสถานที่ทำงานมีขนาดไม่เหมาะสมกับจำนวนพนักงานในองค์กร เห็นได้จากแต่ละองค์กรมีจำนวนพนักงานเป็นจำนวนมาก ภายใต้อาคารที่ทำงานที่จำกัด อีกทั้งองค์กรยังมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอยู่เสมอ จึงส่งผล

ต่อความเครียดของพนักงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ornnicha (2017) ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นบุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3) จากผลการศึกษาความเครียดในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุของความเครียดในการทำงาน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเครียดในการทำงานด้านร่างกายส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีความเห็นว่าตนปวดหัวจากความตึงเครียดในการทำงานอยู่บ่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเกิดมาจากความเครียดที่เกี่ยวกับการเจ็บป่วยทางร่างกายด้วยการเจ็บป่วยเล็กน้อย หรือโรคประจำตัวต่าง ๆ ที่ต้องใช้เวลาในการรักษาหรือรักษาโรคอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการนอนพักผ่อนที่เพียงพอในแต่ละวันทำให้พนักงานมีความเหนื่อยล้าสะสม อีกทั้งยังมีปัจจัยจากการทำงานที่ได้รับมอบหมายที่มีความสำคัญพนักงานจะมีความกังวล และรู้สึกกระวนกระวายในการปฏิบัติงาน หากการประชุมไม่เป็นที่น่าพอใจ ตนจะมีอาการเสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่น จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ismail et al. (2015) ทำการศึกษาเรื่อง ผลของความเครียดในสถานที่ทำงานต่อผลการปฏิบัติงานในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดทางร่างกายมีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงลบ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีความเห็นว่าตนเองไม่มีสมาธิในการทำงานจากสิ่งรบกวนในการทำงานต่าง ๆ เช่น การประชุมที่ไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือการตัดสินใจเรื่องงานที่ผิดพลาด รวมไปถึงการที่พนักงานทุ่มเททำงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุดจนเกิดความกังวลใจ กลัวการทำงานที่ผิดพลาด เมื่องานใดผิดพลาดพนักงานจะรู้สึกว่ตนประสบกับความผิดหวังก็จะไม่มีกำลังใจทำงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suandi, Ismail and Othman (2014) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การความเครียดในงานกับงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ฝ่ายการศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อผลงานในทางลบ

ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงลบ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีความเห็นว่าหลังจากการทำงานในแต่ละวันพนักงานมีอาการนอนหลับยากขึ้น เมื่อได้รับงานสำคัญหรือได้รับมอบหมายให้ควบคุมดูแลงานที่สำคัญ พนักงานจะมีความกังวลในเป้าหมายในการทำงานที่วางไว้ ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Malik et al. (2013) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลการวิจัยพบว่า ความเครียดของงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นหรือต่ำลง ปัญหาเช่นปัญหาสุขภาพความคลุมเครือของบทบาทการแทรกแซงบทบาท รวมถึงบทบาทการจัดการและความกดดันในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

- 1) ผลการวิจัยทำให้ผู้บริหารในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เข้าใจถึงปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร รวมไปถึงนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงวางแผนการบริหารองค์กรและกำหนดนโยบายในอนาคต
- 2) ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อวางแผนปัจจัยในการทำงาน ที่จะทำให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานลดลง และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น
- 3) หากองค์กรต้องการให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นองค์กรควรคำนึงถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมรอบองค์กร เช่น การบริหารเพื่อให้องค์กรต้องปรับกลยุทธ์ในการทำงานจากการบริหารปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงานรวมถึงการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังทำให้องค์กรมีทรัพยากรเพียงพอสำหรับการใช้งานได้อย่างยั่งยืน และเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่อุตสาหกรรมสืบต่อไป
- 4) เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ตัวแปรปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน จึงควรศึกษาปัจจัยในการทำงานในด้านอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Akachai, C. (2009). *A Study of the Relationship Between Stress and Attitudes Towards Ethics of Professional Military Personnel in Relation to Work Performance: A Case Study of the Work Force at the Military Explosives Factory of the Defence Industry Department*. (Master's Thesis, Master of Science, Ramkhamhaeng University). Retrieved from ThaiLIS.
- Automotive Human Resource Development Academy. (2020). *Human resource development in the automotive and parts industry*. [On-line]. Available: <http://www.dsd.go.th/ahrda> [2020, February 14].
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance* 10(2), 99-109.
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). *A theory of performance*. In E. Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks, CA, US: Sage.
- Cigna Insurance. (2019). *Burnout Syndrome*. [On-line]. Available: <https://www.cigna.co.th/health-wellness/tip/burnout-syndrome-2019> [2019, September 11].
- Cigna Insurance. (2019). *Pull yourself out of stress The best way to avoid migraines* [On-line]. Available: <https://www.cigna.co.th/health-wellness/tip/avoid-migraine-2019> [2019, September 11].
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *J. occup. Psychol* 49, 11-28.
- Department of Mental Health. (1996). *Stress and mental health of Thai people*. Bangkok: Ministry of Public Health.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. London: Sage Publications Ltd.
- Gibson, L. J., Ivancevich, J. M. & Donnelly, I. H. (1997). *Organizations: Behavior Structure Processes*. Boston: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ismail, A., Saudin, N., Ismai, Y., Samah, A. J. A., Bakar, R. A & Aminudin, N. N. (2015). Effect of Workplace Stress on Job Performance. *Journal of Economics and Business* 13(1), 45-57.
- Kalya, W. (2013). *Statistical Analysis: Statistics for Administration and Research*. Bangkok: Statistics, Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University.

- kasikornresearch. (2020). *Good business in 2020*. [On-line]. Available: <https://bit.ly/39m7uG2> [2019, March 5].
- Kitima, S. (2011). *Stress of the General Support Service Workers at Samitivej Hospital Group in Bangkok*. (Master's Thesis, Master of Science Program in Mental Health, Chulalongkorn University). Retrieved from ThaiLIS.
- Kochaphan, L.& Prasopchai, P. (2014). Factors Affecting the Stress of Personnel of Phetchaburi Rajabhat University. *Chandrakasem Rajabhat University Journal* 20(3), 133-142.
- Krungsri Guru. (2019). *What internal factors will drive your business*. [On-line]. Available: <https://bit.ly/2ZuFBqz> [2019, July 31].
- Malik, S. A., Alauddin, M. S. S., Abdullah, N. M. H., Ahmad, Z., Sham, S., Omar, N., Noah, R. M., Kamdani, N. A. M., Mohamed, S., & Yaacob, M. (2013). A review on the impact of job stress towards job satisfaction and job performance. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law* 3(1), 6-10.
- Matteson, T. & Ivancevich, M. (1989). *Controlling work stress*. California: Jossey Bass Inc.
- Office of the Civil Service Commission. (2017). *Annual report 2017, Office of the Civil Service Commission*. [On-line]. Available: <https://bit.ly/3m2gANR> [2019, May 27].
- Office of the Civil Service Commission. (2017). *Professional HR management*. [On-line]. Available: <https://www.ocsc.go.th/services> [2019, May 27].
- Ornnicha, C. (2017). *Antecedents Affecting Job Stress of Employees in Navanakorn Industrial Estate*. (Master's Thesis, Master of General Management, Rajamangala University of Technology Thanyaburi). Retrieved from ThaiLIS.
- Pandla, K. (2010). A Study Work Stress Amongst Employees of Various Public and Private Sector Organizations in India. *A Management Journal* 1(2), 280-294.
- Public Company Limited. (Master's Thesis, Master of Science, Kasetsart University Sriracha Campus). Retrieved from Kasetsart University.

- Rakniran, S. (2015). *The Employee 's Stress and Quality of Work Life Model of ABC Bank*. (Master's Thesis, Master of Business Administration, Kasetsart University Sriracha Campus). Retrieved from Kasetsart University.
- Rattana, J. (2007). *Factors Affecting Job Stress of Screening Officers at Airports of Thailand*
- Robbin, S. P. (1991). *Organizational Behavior: Concepts, and Application*. Engglewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Suandi, T., Ismail, I. & Othman, Z. (2014). Relationship Between Organizational Climate, Job Stress And Job Performance Officer At State Education Department. *International Journal of Education & Literacy Studies* 2(1), 17-28.
- Surachai, T & Viroj, J (2018). Stress and its affect on the employess' performance in an institution focused on the cultural arts of a staterun university. *Institute of culture and arts, srinakharinwirot university Journal* 19(2), 151-165.
- Thantawa, A. (2019). *Work-related stress disorder Suicide risk*. [On-line]. Available: <https://bit.ly/2HPeajl> [2020, July 14].
- Wisay, P. (1987). *Disease and Health Executive*. Bangkok: Thipaksorn.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.