

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อป้องกันภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินภาวะความเครียดและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดของพนักงานสายสนับสนุน และเพื่อได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อป้องกันภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนอันจะนำไปสู่นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา การพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อป้องกันภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 199 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้เป็นแบบสอบถาม การสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่าภาวะความเครียดของพนักงานสายสนับสนุนมีระดับ ภาวะความเครียดโดยเฉลี่ยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54 ± 0.83) อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($r = 0.170$, $p\text{-value} = 0.016$) ส่วนข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้เสนอแนะให้สร้างระบบธรรมาภิบาล พัฒนาโครงการสร้างเสริมสุขภาพ การเชิดชูผลการปฏิบัติงาน เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและส่งเสริมการพัฒนาตนเอง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุน

จากสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.30 มีอายุโดยเฉลี่ยเท่ากับ 36 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.30 จำนวนบุตรเฉลี่ย 1 คน มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 22,446.58 บาท มีรายจ่ายโดยเฉลี่ย 15,867.08 บาทต่อเดือน จำนวนหนี้ที่ต้องชำระโดยเฉลี่ย 10,751.97 บาทต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่โดยเฉลี่ย 12 ปี ส่วนการเข้าอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพตนเองในระยะเวลา 1 ปี โดยเฉลี่ย 2 ครั้ง การเข้าใช้สถานบริการสุขภาพในระยะเวลา 1 ปี โดยเฉลี่ย 3 ครั้ง ส่วนความพึงพอใจผลการประเมินการปฏิบัติงานในรอบที่ผ่านของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 95 ส่วนหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักอธิการบดี จะอยู่ที่ร้อยละ 25.63 ส่วนภาระงานที่รับผิดชอบใน

ปัจจุบันมีความเหมาะสม ร้อยละ 95.50 และความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในปัจจุบันมีความพึงพอใจ ร้อยละ 94.50

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้วิจัยขอสรุประดับภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ได้จากการศึกษา ไว้ดังนี้

ภาวะความเครียดด้านบทบาท ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยภาพรวมด้านบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีความเครียดของภาระงานที่ถูกกำหนดด้วยปริมาณและคุณภาพที่สูงเกินไป (ยากที่จะทำให้ครบถ้วน) รองลงมา คือ การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ และระดับสุดท้าย คือ การเกิดความขัดแย้งกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ภาวะความเครียดด้านการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยภาพรวมด้านการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีความกังวลกับการทำงานที่ผิดพลาด รองลงมา คือ งานที่ทำมีความเร่งด่วน และระดับความเครียดที่มีผลระดับน้อยที่สุด คือ มีปัญหาในการทำงานกับเพศตรงข้าม

ภาวะความเครียดด้านขอบเขต ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยภาพรวมด้านขอบเขตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งโดยส่วนใหญ่สภาพการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีลักษณะเป็นกันเอง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ร่วมกันรับผิดชอบ รองลงมา คือ ขวัญและกำลังใจในองค์กรไม่ดี และระดับสุดท้าย คือ บรรยากาศในองค์กรไม่เป็นมิตรที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ภาวะความเครียดด้านความขัดแย้ง ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยภาพรวมด้านความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อย คือ ส่วนใหญ่มีความเครียดจากการเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้ร่วมงานซึ่งเป็นระดับที่ปานกลางของภาวะความเครียดด้านความขัดแย้ง รองลงมา คือ ความเครียดจากผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และระดับที่มีระดับความเครียดน้อยที่สุดท้าย คือ การทำงานขัดแย้งกันกับแนวทางการดำเนินงานขององค์กร

จากภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ภาพรวมของระดับภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมาประกอบด้วยภาวะความเครียดด้านบทบาท รองลงมา คือ ภาวะความเครียดด้านการทำงาน และภาวะความเครียดด้านขอบเขตและสิ่งแวดล้อมตามลำดับ และภาวะความเครียดด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของตัวแปรกับระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากการศึกษา พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน ($r = 0.170$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} = 0.16$) หมายความว่า อายุที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ส่วนจำนวนบุตร รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน จำนวนหนี้ที่ต้องชำระต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การเข้าอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพตนเองในระยะเวลา 1 ปี และการเข้าใช้สถานบริการสุขภาพ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา พบว่า ระดับภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า มีระดับความเครียดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่า ด้วยกระบวนการการปฏิบัติงานที่ต้องมีการแข่งขัน การมีปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบในปริมาณมาก รวมถึงการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสุรชัย สมพงษ์ บุญเรือง ศรีเหรียญ และธีรธนิษ ศรีโวหาร (2550) ได้ศึกษา ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า พนักงานสายสนับสนุนมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และสุรชัย สมพงษ์ บุญเรือง ศรีเหรียญ และธีรธนิษ ศรีโวหาร (2550) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านบทบาทหน้าที่ในระดับปานกลาง และบุคลากรสายสนับสนุนมีความเครียดในการปฏิบัติงานต่ำสุด คือ ด้านตัวงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรในระดับปานกลาง ผลสรุปของทั้งสองท่าน พบว่า พนักงานภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในการศึกษาครั้งนี้ อายุ มีความสัมพันธ์กับระดับภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานที่มีอายุเพิ่มขึ้น ยังไม่มีแนวทางในการปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิต บางคนยังไม่ได้บรรจุเข้ารอบการทำงานตามระบบของมหาวิทยาลัย ส่งผลให้ขาดความมั่นคงด้านอาชีพ รวมถึงไม่สามารถแข่งขันกับพนักงานรุ่นหลังที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานดีกว่า สอดคล้องกับ สุมารินทร์ เจริญสวัสดิ์ (2550) พบว่า สาเหตุแห่งความเครียดของพนักงานสายสนับสนุน คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป รองลง คือกฎระเบียบที่เคร่งครัดมีผลให้เกิดความเมื่อยล้าและต้องการนอนพักผ่อน เมื่อเปรียบเทียบกับสาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่มีเพศต่างกัน มีสาเหตุและผลความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ สายงานต่างต้น มีสาเหตุและผลของความเครียดแตกต่างกัน

ในส่วนขอเสนอแนะเชิงนโยบายได้สะท้อนความต้องการที่สัมพันธ์กับอายุของพนักงานสายสนับสนุน ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง และควรนำข้อเสนอแนะเหล่านี้บรรจุเป็นแผนพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ประโยชน์

1. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญและพัฒนาปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยส่งเสริมให้พนักงานได้มีการประสานงานและมีการสื่อสารเพื่อสร้างความก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ในการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีปัจจัยภายในที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะทำให้พนักงานได้มีความเครียดในงานลดลงอันจะส่งผลให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมา

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ประโยชน์ในวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการภาวะความเครียดของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เพียงอย่างเดียว อาจจะทำให้ได้รายละเอียดไม่ลึกพอ ดังนั้นควรจะศึกษาการจัดการความเครียดและพฤติกรรมที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดร่วมด้วย โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ร่วมด้วย เพื่อให้ได้รายละเอียดที่ครบถ้วนและเพื่อผลประโยชน์ในการศึกษาเพิ่มขึ้น