

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดทั่วไปที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาขององค์การเภสัชกรรม” มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การเภสัชกรรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียดทั่วไปที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การเภสัชกรรม
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างบุคลากรด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคให้กับพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การเภสัชกรรม
4. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และลดความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การเภสัชกรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ องค์การเภสัชกรรม จำนวน 279 คน โดยทำกลุ่มตัวอย่างตามตารางยามานะ (Yamane, 1970, p.p 580-581) จะมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 164 คน (ส่งแบบสอบถาม จำนวน 220 ชุด) ได้แบบสอบถามคืน จำนวน 158 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.34

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 5 อย่าง คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด การดำรงตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ที่สร้างโดยอาศัยเค้าโครงจาก

Occupational Stress Indicator ของคูเปอร์และคณะ (1988)

ส่วนที่ 3 แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ และด้านความอดทน ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบทดสอบของ ภิญญาพัชร ปลายัดทอง นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งพัฒนามาจากแบบประเมิน The Adversity Response Profile (ARP) ตามกรอบแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997)

ส่วนที่ 4 แบบสอบวัดความเครียดทั่วไป ที่ผู้วิจัยได้นำมาจาก ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) โดยดัดแปลงมาจากแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนชาวไทย ซึ่งเป็นแบบประเมินมาตรฐานที่สร้างขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2538) และพัฒนาเนื้อหาให้อยู่ในกรอบแนวคิดสาเหตุของความเครียดของ ผศ.ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2547)

ส่วนที่ 5 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปีงบประมาณ 2550

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS for Windows Version 15) โดยวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรค และความเครียดทั่วไปของพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการศึกษาสามารถสรุปและอภิปรายได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประกอบด้วยเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 80.38 และเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.62

พนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30 ปี ถึง 40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 36.08 และช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.91 ช่วงอายุระหว่าง 41 ปี ถึง 50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.15 ส่วนช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.86

พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 70.25 และมีสถานภาพสมรส ม้าย หรือหย่าร้าง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75

พนักงานมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 59.49 และวุฒิการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 40.51 ส่วนใหญ่สังกัดสายโรงงาน ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายผลิตยา ฝ่ายชีววัตถุ ฝ่ายเภสัชเคมีภัณฑ์ ฝ่ายเทคโนโลยีและวิศวกรรม ฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์ ฝ่ายประกันคุณภาพ และสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 90.51 และสังกัดสายสำนักงาน ได้แก่ สำนักอำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการตลาดและการขาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.49

พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 63.92 และพนักงานที่ดำรงตำแหน่งบริหาร จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 36.08 มีระยะเวลาปฏิบัติงานตามลำดับ คือ ช่วงระยะเวลา 5 ปี ถึง 15 ปี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 ระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.85 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 ปี ถึง 25 ปี จำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 19.62 และระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.33

2. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยความเครียดที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่าพนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.9051 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .41910 โดยพนักงานที่รับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับอยู่ในน้อย ระดับปานกลาง และระดับสูง มีจำนวน 22, 129 และ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9, 81.6 และ 4.4 ตามลำดับ

พนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.3165 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .51831 โดยพนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับสูง มีจำนวน 112, 42 และ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9, 26.6 และ 2.5 ตามลำดับ

พนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.5759 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .52083 โดยพนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับสูง มีจำนวน 69, 87 และจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7, 55.1 และ 1.3 ตามลำดับ

พนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.3861 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .57245 โดยพนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับสูง มีจำนวน 104, 47 และ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8, 29.7 และ 4.4 ตามลำดับ

พนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.5633 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .52253 โดยพนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับสูง มีจำนวน 71, 85 และ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9, 53.8 และ 1.3 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค

จากการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค พบว่าพนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและอุปสรรค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.6392 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .51990 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีพนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการควบคุมมีค่าเฉลี่ย 2.7595 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .53454 ด้านผลกระทบ มีค่าเฉลี่ย 2.6139 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .57245 ด้านความอดทนมีค่าเฉลี่ย 2.4747 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .65520 และด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 2.4177 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .63059 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ พบว่าพนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการควบคุม จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 ด้านผลกระทบ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ด้าน

ความอดทน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4

พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 43 ด้านความอดทน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ด้านผลกระทบ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และด้านการควบคุม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9

พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านความอดทน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ด้านการควบคุม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และด้านผลกระทบ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมทุกด้านในระดับสูง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ระดับปานกลาง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และระดับต่ำ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

4. การวิเคราะห์ระดับความเครียดทั่วไป

จากการวิเคราะห์ระดับความเครียด พบว่า พนักงานมีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 1.9177 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .45097

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความเครียดทั่วไป จำแนกตามระดับคะแนนสูง ปานกลาง ต่ำ พบว่า พนักงานมีระดับความเครียดทั่วไปอยู่ในระดับสูง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ระดับปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 และระดับต่ำ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6

5. การวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 204.42405 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 43.85229

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับคะแนนดีมาก ดี และพอใช้ พบว่า พนักงานมีระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ระดับดี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และระดับพอใช้ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

6. การทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
<u>สมมติฐานที่ 1</u> ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 1.1</u> พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u> ($t=.706, p=.842$)
<u>สมมติฐานที่ 1.2</u> พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u> ($F=1.551, p=.204$)
<u>สมมติฐานที่ 1.3</u> พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u> ($t=1.096, p=.801$)
<u>สมมติฐานที่ 1.4</u> พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u> ($t=-.339, p=.758$)
<u>สมมติฐานที่ 1.5</u> พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u> ($t=.583, p=.907$)
<u>สมมติฐานที่ 1.6</u> พนักงานที่ดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u> ($t=-1.162, p=.840$)
<u>สมมติฐานที่ 1.7</u> พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u> ($F=2.509, p=.061$)
<u>สมมติฐานที่ 2</u> ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 2.1</u> ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> ($F=4.300, p=.015$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 2.2</u> ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> (F=6.256, p=002)
<u>สมมติฐานที่ 2.3</u> ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> (F=9.081, p=.000)
<u>สมมติฐานที่ 2.4</u> ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> (F=4.173, p=.017)
<u>สมมติฐานที่ 2.5</u> ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> (F=8.939, p=.000)
<u>สมมติฐานที่ 3</u> ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> (F=10.199, p=.000)
<u>สมมติฐานที่ 4</u> ความเครียดทั่วไปที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> (F=4.807, p=.009)

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 ปี ถึง 40 ปี (36.08%) และอายุต่ำกว่า 30 ปี (32.91%) สถานภาพโสด (70.25%) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (59.49%) ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (63.92%) สังกัดอยู่ในสายโรงงาน (90.51%) และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 5 ปี ถึง 15 ปี (46.20%)

เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 ปี ถึง 40 ปี ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งอยู่ในวัยเข้าสู่การทำงานมาระยะเวลาหนึ่ง และวัยที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา เป็นช่วงวัยแห่งการเรียนรู้ มีความพร้อมสำหรับการเรียนรู้ในงานใหม่ และปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงาน แสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพ และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เนื่องจากได้ทำงานตรงกับความรู้ที่ได้ที่ศึกษามา ซึ่งจะส่งผลดีต่อระบบงานขององค์กร นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ทำให้สามารถทุ่มเทกำลังในการทำงานได้อย่างเต็มที่มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานส่วนใหญ่สังกัดอยู่ในสายโรงงานที่มีบทบาทสำคัญทั้งในด้านการผลิต การควบคุมคุณภาพ การวิจัยและพัฒนา ฯลฯ ซึ่งต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในงานเฉพาะสาขาอาชีพนี้ที่มีคุณสมบัติกระตือรือร้น และทุ่มเทในงาน เพื่อให้องค์กรมุ่งสู่มาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล มีศักยภาพในการแข่งขัน สามารถพึ่งพาตนเองได้ และการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และเวชภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ขององค์กรเภสัชกรรมในการเป็นผู้นำในธุรกิจยาและเวชภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์และจำเป็นต่อสังคมไทยอย่างเป็นธรรม (แผนวิสาหกิจของเภสัชกรรม, 2551-2555)

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.1 ด้านลักษณะงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อยเป็นอันดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 1.9051 (เกณฑ์ระดับน้อย=1.00-2.33) อาจเนื่องมาจากทุกหน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร ส่งผลให้พนักงานเข้าใจ

ในกระบวนการทำงานทั้งระบบได้อย่างชัดเจน และมีความมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้องค์การได้ลงทุนในระบบเครื่องจักร อุปกรณ์ที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน ที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีความสะดวก ง่ายขึ้น และได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และหากอยู่ในช่วงเร่งการผลิต สามารถขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในหน่วยงานอื่นมาช่วยงานชั่วคราวได้ ทำให้ปริมาณงานไม่มากเกินไป ดังนั้น พนักงานจึงมีความเครียดน้อยจากสาเหตุปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซินโฮสถ หัสบำเรอ (2525) ที่พบว่า ปริมาณงานมากเกินไป หรือความคาดหวังคุณภาพงานสูงจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.3165 (เกณฑ์ระดับน้อย=1.00-2.33) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก เมื่อเข้าทำงานพนักงานจะได้รับทราบขอบเขต หน้าที่ ของตนจากใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) ทำให้พนักงานมีความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่ของตนเอง ดังนั้น พนักงานจึงมีความเครียดจากสาเหตุปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับน้อย ซึ่งผลการวิจัยของพรพรรณราย ทวีพระประภา (2539) ที่พบว่า ความกระจ่างชัดในบทบาทหน้าที่ของตนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงาน กล่าวคือ ชัดเจนในบทบาทของตนเอง จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานแน่ใจว่าตนเองจะต้องทำอะไรบ้าง หรือจะมีขอบเขตในการทำงานเพียงใด และสอดคล้องกับ แมคสัน (McLean อ้างถึงในศุภชัย ยาวะประภาฯ, 2525) ที่พบว่า งานที่กำกวมหาขอบเขตแน่นอนไม่ได้ มักจะมีปัญหาข้อขัดแย้งเสมอ ๆ และนำมาซึ่งความเครียด

2.3 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อยเป็นอันดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 1.5759 (เกณฑ์ระดับน้อย=1.00-2.33) อาจเนื่องมาจากเมื่อเริ่มเข้าทำงาน หัวหน้าจะเป็นผู้สอนงาน หรือมอบหมายให้ผู้ที่มีความชำนาญงานเป็นผู้ให้คำปรึกษา ความช่วยเหลือ และเป็นพี่เลี้ยงในงาน ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งองค์การยังได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงานและผู้บริหารในหลายรูปแบบ อาทิ ด้านกีฬา ด้านสันตนาการ ฯลฯ เป็นต้น และเปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธินำเสนอและแลกเปลี่ยน

ความคิดเห็นกับผู้บริหารผ่านทางตัวแทนประชาสัมพันธ์ประจำหน่วยงาน ที่จัดตั้งขึ้นโดยกลุ่มงาน แรงงานสัมพันธ์ กองแรงงานสัมพันธ์และวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อสานสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน ดังนั้น พนักงานจึงมีความเครียดจากสาเหตุปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย โดย ทวีป อภิลิทธิ (2532) และอมรากล อินโชนานนท์ (2534) และพสุ เดชะรินทร์ (2536) ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันว่า สัมพันธภาพในหน่วยงานระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน ล้วนเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง เนื่องจากสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาอันน้อยลง ตลอดจนมีความไว้วางใจต่ำ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการเกิดบทบาทที่คลุมเครือในหน่วยงานได้ เนื่องจากมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ตลอดจนเกิด ความขัดแย้งกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง อันจะก่อให้เกิด ความเครียดทางใจและรู้สึกถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยที่ว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของ (อุราภรณ์ บุญเรือง, 2542)

2.4 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อยเป็นอันดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 1.3861 (เกณฑ์ระดับน้อย=1.00-2.33) อาจเนื่องมาจากการได้รับการเพิ่มเติมความรู้ในการทำงานในลักษณะการ สอนงาน พนักงานยังมีโอกาสได้เข้าศึกษา ดูงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มเติม ความรู้ ทักษะในการทำงาน ทำให้มีโอกาสได้ก้าวหน้าในอาชีพไปสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง และมีบทบาทสำคัญ ๆ ในองค์กร ดังนั้น พนักงานจึงมีความเครียดจากสาเหตุปัจจัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิระพร อุดม กิจ (2539) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) และรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ที่พบว่าพนักงานที่ขาดโอกาสในความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพการงาน การขาดโอกาสได้รับการส่งเสริมให้เลื่อน ตำแหน่ง หรือไม่ได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาศักยภาพของตน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับระดับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศของค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อยเป็นอันดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 1.5633 (เกณฑ์ระดับน้อย=1.00-2.33) อาจเนื่องมาจากองค์การมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน และมีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานเสมอ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย e-mail ผ่านระบบ INTRANET ขององค์การ และมีการประชุมระหว่างผู้บริหารระดับสูง (DD.) และการประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเพื่อสื่อสารนโยบายไปสู่พนักงานให้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้การที่องค์การองค์การเภสัชกรรมเป็นโรงงานผลิตยาของรัฐที่ตั้งอยู่กลางใจเมือง รายล้อมด้วยหน่วยงานราชการที่สำคัญ อาทิ โรงเรียนสอนคนตาบอด โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลประสาท ฯลฯ องค์การจึงมีความใส่ใจต่อสภาพแวดล้อม โดยการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) ทั้งนี้หากควบคุมสิ่งแวดล้อมไม่ได้ จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่นได้ (www.gpo.or.th) จึงทำให้พนักงานไม่ประสบปัญหาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี ซึ่งทำให้พนักงานมีความเครียดจากสาเหตุปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระพร อุดมกิจ (2539) ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) และ รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ที่พบว่า การรับรู้ของพนักงานว่านโยบาย โครงสร้าง และการบริหารงานไม่ชัดเจน การขาดการติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.6392 (เกณฑ์ระดับปานกลาง=2.34-3.66) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .51990 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง (เกณฑ์ระดับปานกลาง=2.34-3.66) โดยเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ย 2.7595 ด้านผลกระทบ มีค่าเฉลี่ย 2.6139 ด้านความอดทน มีค่าเฉลี่ย 2.4747 และด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 2.4177 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากการทำงานในองค์การไม่มีเรื่องที่เป็นวิกฤตมากนัก เนื่องจากการปฏิบัติงานจะมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้พนักงานปฏิบัติตาม หากปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดโอกาสที่จะพบเจอกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานหรือวิกฤตที่เกิดจากการทำงานจะมีน้อย และจากการที่มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุฯ ข้อ 60 และข้อ 61 ที่กำหนดไว้ว่า หากโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจำเป็นต้องการใช้

ยา แล้วยาชนิดนั้นองค์การเภสัชกรรมผลิต จะต้องจัดซื้อยาจากองค์การเภสัชกรรม เพื่อเป็นกลไกในการควบคุมกลางของยา ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบในเรื่องการแข่งขันขององค์การเภสัชกรรม อีกทั้งพนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับน้อยทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 1.3165 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ย 1.3861 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศของค์การ มีค่าเฉลี่ย 1.5633 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 1.5759 และด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย 1.9051 จึงอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางไม่ถึงกับอยู่ในระดับสูง

จากการวิเคราะห์ข้อคำถาม พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 13.1 ที่ว่า “หากคุณปฏิบัติงานที่กลุ่มมอบหมายไม่ประสบความสำเร็จ และได้รับการตำหนิจากกลุ่มอย่างรุนแรง การถูกตำหนิ ทำให้ฉัน ...” พนักงานจะตอบในลักษณะว่ารู้ว่าการไม่พอใจ จึงกล่าวขอโทษและขอโอกาสแก้ตัวใหม่ มากกว่าที่จะตอบว่าโกรธที่ถูกตำหนิและจะไม่เข้ากลุ่มอีกเลย และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 14.2 ที่ว่า “ถ้าองค์การประสบปัญหาทางการเงิน ทำให้พนักงานทุกคนไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนขึ้นในปี นี้ สาเหตุที่ฉันไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เนื่องจาก ...” พนักงานจะตอบในลักษณะว่าเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจที่ย่ำแย่ของประเทศในช่วงนั้น มากกว่าจะตอบในลักษณะว่าเป็นความผิดของฉันที่ฉันไม่เคยคิดถึงเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายในหน่วยงานไว้บ้างเลย

4. ระดับความเครียดทั่วไป

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความเครียดทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 1.9177 (เกณฑ์ระดับปานกลาง=1.34-2.66) และเมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความเครียดทั่วไปตามระดับคะแนนสูง ปานกลาง ต่ำ พบว่า พนักงานมีระดับความเครียดทั่วไปอยู่ในระดับสูง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ระดับปานกลาง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 และระดับต่ำ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6

แม้ว่าโดยลักษณะงานจะเน้นด้านคุณภาพ และต้องรับผิดชอบต่อชีวิตของผู้บริโภคก็ตาม แต่อาจเนื่องจากพนักงานทำงานภายใต้ระบบรัฐวิสาหกิจ จึงรับรู้ถึงความมั่นคงในอาชีพ ผลตอบแทนที่มีความเที่ยบเคียงกับรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ และได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากมาย เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการรถรับ-ส่งพนักงาน สวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร เงินกู้สวัสดิการ ตรวจสุขภาพประจำปี ฯลฯ ประกอบกับพนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถใน

การเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ และควบคุมตนเองเมื่อพบเจอกับความเครียด ทำให้พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 1.9177

จากการวิเคราะห์ข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 14 คือ “ท่านรู้สึกวุ่นวายกับสิ่งต่าง ๆ ไม่ได้ตั้งใจหรือไม่ตั้งใจท่าน” และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 5 “ท่านเคยถูกทำร้ายร่างกายหรือประสบกับสิ่งเลวร้ายในอดีต ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของท่านในปัจจุบัน” ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลิกลักษณะประจำของบุคคลที่เป็นผลให้เกิดความเครียดได้ง่าย กล่าวคือ เป็นคนที่รีบเร่งอยู่ตลอดเวลา มักจะรีบร้อนอยู่เสมอ และพยายามทำภารกิจต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุดในเวลาที่มีน้อยที่สุด คนที่มักทำสิ่งต่าง ๆ หลาก ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน คนที่อยากจะทำอะไรโดยไม่มีแผนที่เหมาะสม และคนที่มีความคาดหวังสูงจนเกินไป ลักษณะเหล่านี้เป็นสาเหตุที่นำมาซึ่งความคับข้องใจและความเครียดได้ (Friedman and Rosenman, 1974 อ้างถึงในธงชัย ทวีชาติและคณะ, 2535)

5. ระดับผลการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีคะแนนผลการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 204.42405 (เกณฑ์ระดับดี=181-240) โดยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 17.1 ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 41.8 และระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 41.1 ตามลำดับ

ผู้วิจัยขอตั้งข้อสังเกตว่า พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับพอใช้ (41.1%) มีจำนวนใกล้เคียงกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี (41.8%) ทั้งนี้ องค์การควรให้ความสำคัญกับผลการประเมิน โดยนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ และหารือร่วมกับหน่วยงานในการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ เพื่อพัฒนาระดับความสามารถ (Competence) ของพนักงานไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

6. สรุปและอภิปรายผลสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.1-1.7 สรุปได้ว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด การดำรงตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทนง เกษทรัพย์ (2544) ที่พบว่า เพศส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ

การที่พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก สังคมปัจจุบันบทบาทของเพศหญิง และเพศชาย ได้เปลี่ยนแปลงไปจากในสังคมไทยในสมัยก่อนที่ เพศชายมีหน้าที่ทำงานนอกบ้าน เพื่อนำรายได้มาเลี้ยงดูครอบครัว ในขณะที่เพศหญิงมีหน้าที่ ดูแลงานบ้าน ลูก และบริวาร ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของครอบครัว ทำให้เพศชายและเพศหญิงต้องช่วยกันหารายได้มาเลี้ยงดูครอบครัว ร่วมกันรับผิดชอบงานบ้าน โดยเพศหญิงได้เข้าสู่การทำงานในสายอาชีพต่าง ๆ และมีบทบาทสำคัญทั้งในสายธุรกิจ การเมือง การปกครอง ฯลฯ ไม่แตกต่างจากเพศชาย มีเพศหญิงจำนวนไม่น้อยที่ได้พิสูจน์ตนเองว่ามีทั้ง ความรู้และความสามารถไม่แตกต่างจากผู้ชาย ด้วยการเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญในฐานะผู้ปฏิบัติงาน จนถึงผู้บริหาร หรือผู้จัดการ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่นเดียวกับที่พบได้ในองค์การเภสัชกรรม ที่เพศหญิงมีบทบาทสำคัญทางด้านการบริหาร และด้านวิชาการ อาทิเช่น ดำรงตำแหน่ง รองผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้าแผนกใน หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ ประกอบกับลักษณะงานเป็นงานที่ต้องการคุณภาพในระดับสูง ต้องใช้ความรู้ ความสามารถในงาน และทักษะเกี่ยวกับคนซึ่งเป็นหัวใจของระบบคุณภาพ มากกว่าทักษะทางกายภาพ ดังนั้นการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานหรือไม่ นั่น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างทางกายภาพ แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ความมุ่งมั่นทุ่มเท และความตั้งใจของแต่ละบุคคลที่จะทำให้งานสำเร็จ และมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ษุษณีย์ ยมาภัย (2537) ที่ศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความรู้ด้านงานขาย แรงจูงใจไฟ สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงาน ที่พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีผลการปฏิบัติงานขายไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ ทอมสัน (Thomson, 1985, อ้างถึงในโยธิน สรรเสริญคุณ, 2539, น. 63) ที่พบว่า เพศไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ความแตกต่างของเพศ ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรธนา ธีรบรรณรัตน์ (2540) ที่พบว่า อายุมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย

การที่พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานมีพื้นฐานการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อเข้าสู่การทำงาน พนักงานจะได้รับการฝึกอบรมและทดสอบในเรื่องของระบบคุณภาพ และการสอนงานโดยผู้บังคับบัญชา ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และมีการทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีจุดเด่นที่ได้เปรียบแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยมักจะสนใจในวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในขณะที่พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีประสบการณ์ ทักษะความชำนาญมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย นอกจากนี้องค์การได้กำหนดนโยบายในเรื่อง การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (rotation) เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้กระบวนการทำงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานที่แตกต่างจากที่เคยปฏิบัติงานอยู่ เป็นการเริ่มเรียนรู้กระบวนการทำงานใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน โดยพนักงานสามารถศึกษาวิธีปฏิบัติงานได้จากคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผล การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ถึง 50 ปี มีผลการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงสุด โดยมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 209.22857 (เกณฑ์ระดับดี =181-240) อาจเนื่องจากพนักงานเหล่านี้จะมีประสบการณ์ทำงานมีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ พบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีคะแนนผลการปฏิบัติงานต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าเฉลี่ย 181.14286 (เกณฑ์ระดับดี=181-240) อาจเนื่องจากในการทำงานในโรงงานผลิตยา จำเป็นต้องทำงานกับระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่บุคคลที่มีอายุมากส่วนใหญ่มักจะเคยชินกับระบบเดิมและใช้เวลาในการเรียนรู้และปรับตัวนาน (พิณผกา พิณวานิช, 2549) อย่างไรก็ตาม พนักงานจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ และทำความเข้าใจระบบเทคโนโลยีเหล่านี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือสั่งการ ดูแลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของงาน ดังนั้น อายุที่แตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของยุทธนา มุ่งสมัคร (2539) ที่พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลในจังหวัดชัยภูมิ

การที่พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากในสังคมปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจหาทวีความรุนแรง และองค์การมีนโยบายที่มุ่งพัฒนาสู่ระบบคุณภาพในระดับสากล เพื่อให้้องค์การสามารถแข่งขันได้ในธุรกิจทั่วโลก ทำให้พนักงานต้องทุ่มเทกำลังในการทำงาน โดยองค์การมีดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของงานกำหนดไว้ในใบกำหนดหน้าที่งานของพนักงานทุกคนอย่างชัดเจน ดังนั้นพนักงานทั้งที่มีสถานภาพโสด สมรส ม่าย หรือหย่าร้าง ล้วนต้องทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่้องค์การคาดหวังไว้ นอกจากนี้ พนักงานที่มีสถานภาพโสดอาจต้องอุปการะเลี้ยงดูบิดา มารดา ที่ชราภาพ ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ม่าย หย่าร้าง ที่ต้องมีภาระรับผิดชอบเลี้ยงดูภรรยา และบุตรของตน จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริกุล เกรียงไกร (2543) ที่พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า

การที่พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการศึกษาจะมีผลในระยะเริ่มต้นของการเข้าสู่การทำงาน แต่ในระยะยาว การศึกษาจะมีความสำคัญลดน้อยลงไป แคนนิงส์ (1991) พนักงานเมื่อเข้าสู่การทำงาน ประสบการณ์จะเป็นสิ่งสำคัญนอกเหนือจากบทเรียนที่ได้เรียนมา และเนื่องจากองค์การเป็นโรงงานผลิตยารายใหญ่ของประเทศ มีระบบการทำงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยมากกว่าที่พนักงานเคยฝึกปฏิบัติในสถานศึกษา อาจกล่าวได้ว่าองค์การเกดัสกรรมเป็นเสมือน

สถานศึกษาขนาดใหญ่ของผู้ที่จบการศึกษาด้านเภสัชศาสตร์ที่จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมได้จากการทำงานในองค์กร พนักงานจะได้เรียนรู้ระบบการทำงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ จากหัวหน้างาน และจากการเรียนรู้ด้วยตนเองจากคู่มือปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างมีขั้นตอนชัดเจน นอกจากนี้ องค์กรมีนโยบายส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคลากรทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรกว่า 60 ล้านบาท (แผนพัฒนาบุคลากร, 2550) และให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ อาทิเช่น การเรียนรู้จากองค์ความรู้ในระบบ Intranet โดยผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดนโยบายที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) จึงส่งผลให้ความแตกต่างของวุฒิการศึกษาไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 พบว่า พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของยุทธนา มุ่งสมัค (2539) ที่พบว่า ลักษณะของตำแหน่งงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในจังหวัดชัยภูมิ

การที่พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่จบการศึกษาด้านเภสัชศาสตร์จะมีบทบาทสำคัญในด้านบริหาร และด้านวิชาการในหน่วยงานต่าง ๆ ถึงแม้ลักษณะงานจะมีความแตกต่างกัน แต่ทุกสายงานล้วนแต่มีความสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของยา และภาพลักษณ์ขององค์กรได้ จึงส่งผลให้ความแตกต่างของหน่วยงานที่พนักงานสังกัด ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่ดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 พบว่า พนักงานที่ดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ไม่สอดคล้องกับ

ผลการวิจัยของยุทธนา มุ่งสมัคร (2539) ที่พบว่า ระดับตำแหน่งมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในจังหวัดชัยภูมิ

พนักงานดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน กล่าวคือ ทั้งพนักงานที่ดำรงตำแหน่งบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจาก ถึงแม้ว่าผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนต่างมีบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และผลสำเร็จของงานแตกต่างกัน แต่การที่จะให้ภารกิจต่าง ๆ ขององค์การสำเร็จได้ พนักงานทุกระดับต่างมีบทบาทสำคัญ เป็นฟันเฟืองหนึ่งที่จะขับเคลื่อน และผลักดันให้ภารกิจต่าง ๆ ขององค์การให้สำเร็จบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ คือ การก้าวไปสู่การเป็นผู้นำตลาดยาทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล หากฟันเฟืองชิ้นส่วนใดชิ้นส่วนหนึ่งชำรุดย่อมยากที่จะไปได้ถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องการได้จากเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ความแตกต่างของตำแหน่งงานไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสเปนเซอร์และสตีร์ส (1977) ที่พบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานจบการศึกษาทางด้านเภสัชศาสตร์เหมือนกัน และทำงานตรงกับที่ได้ศึกษามา ประกอบกับองค์การมีการพัฒนาบุคลากรตั้งแต่แรกเริ่มเข้าปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้ระบบการทำงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และจากการที่องค์การได้มีการฝึกอบรมพัฒนาให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องทั้งในลักษณะการฝึกอบรมภายใน และการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีความรู้ และความเข้าใจในบริบทของงานเป็นอย่างดี เมื่อปฏิบัติงานและพบเจอกับปัญหาในลักษณะต่าง ๆ พนักงานส่วนใหญ่จึงสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากปัญหาที่พบมักจะไม่แตกต่างจากที่ได้รับการศึกษาและได้รับการฝึกอบรมพัฒนามา จากเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ความแตกต่างของระยะเวลาปฏิบัติงานไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-15 ปี มีผลการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงสุด โดยมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 211.83562 (เกณฑ์ระดับดี=181-240) อาจเนื่องมาจากพนักงานกลุ่มนี้อยู่ในวัยที่แสวงหาความหมายของชีวิต เป็นวัยที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ เพราะได้สั่งสมความรู้และประสบการณ์มานานเพียงพอ ทำให้มีความปรารถนาความก้าวหน้าในอาชีพทั้งในด้านตำแหน่งและเงินเดือนมากกว่าคนที่อยู่ในวัยอื่น ๆ จึงเป็นสาเหตุทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี มีผลการปฏิบัติงานเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์พอใช้ มีค่าเฉลี่ย 174.90000 (เกณฑ์ระดับพอใช้=121-180) อาจเนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้จะมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ฉะนั้นสุขภาพร่างกายอาจเป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และหากทำงานมาเป็นระยะเวลานานมักมีความรู้สึกว่าได้กระทำกิจต่าง ๆ ที่ควรทำเสร็จสิ้นตามหน้าที่ สามารถทำใจยอมรับกับชีวิตและพึงพอใจในชีวิต เคยชินกับสภาพการทำงานแบบเดิม ๆ จนไม่อยากจะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ (ศรีเรือน แก้วกังวาน, 2540) แต่จากการที่พนักงานปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน จึงมีประสบการณ์ในการทำงาน และมีความเชี่ยวชาญในงานสูง ส่งผลให้พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่รับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานก่อให้เกิดความเครียดระดับน้อย มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 227.000 (เกณฑ์ระดับดี=181-240) มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่รับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง และระดับสูง ที่มีคะแนนผลการปฏิบัติงานเฉลี่ย 201.837 และ 181.143 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หากพนักงานต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไปเกินความสามารถของคนทำงาน ทำงานภายใต้ความรีบเร่ง หรือทำงานภายใน

ระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด จะทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าได้มากกว่าพนักงานที่ได้รับการจัดสรรเวลาในการทำงาน และปริมาณงานที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพของพนักงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้อาจส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าระดับความคาดหวังขององค์กรได้ ดังนั้นพนักงานที่รับรู้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน จึงมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่รับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับน้อย มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 210.848 (เกณฑ์ระดับดี = 181-240) มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่รับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ก่อให้เกิดความเครียดระดับปานกลาง และระดับสูง ที่มีคะแนนผลการปฏิบัติงานเฉลี่ย 192.500 และ 149.750 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากหากพนักงานรับรู้บทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ย่อมที่นำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าและผู้ร่วมงานได้ง่าย เนื่องจากความไม่เข้าใจในขอบเขตงานอย่างชัดเจน หรือไม่สามารถทำงานได้ตามความคาดหวังของหัวหน้างานได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานต่ำ ดังนั้น พนักงานที่มีความเครียดจากสาเหตุปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในระดับน้อย จึงมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีความเครียดจากสาเหตุปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ในระดับปานกลาง และระดับสูง ซึ่ง สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) พบว่า ปัจจัยทำงานในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และชุกติศย์ ปานปรีชา (2531) พบว่า ความเครียดในระดับรุนแรงก่อให้เกิดการขาดงาน ผลของการทำงานลดน้อยลง และมีประสิทธิภาพด้อยลง ดังนั้น พนักงานที่รับรู้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน จึงมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากองค์การมีนโยบายมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในหน่วยงานด้วยวิธีการสอนงาน (Coaching) โดยหัวหน้างานเป็นผู้สอนงานให้แก่พนักงานในเรื่องของบทบาทหน้าที่ และงานที่มอบหมายให้รับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) นอกจากนี้อาจมอบหมายให้พนักงานในหน่วยงานทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงในงาน (Mentoring) คอยให้คำปรึกษาหรือสอนให้กับพนักงานใหม่หรือพนักงานที่มีอยู่เดิม และเป็นโอกาสที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน เนื่องจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะทำให้พนักงานกล้านำเสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงงาน และแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้สัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น และทำงานให้บรรลุผลสำเร็จของงานได้ง่ายดายขึ้น นอกจากนี้ผลงานที่เกิดขึ้นย่อมที่จะได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่ให้การสนับสนุน ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงาน อาจนำมาซึ่งความขัดแย้ง และความไม่ราบรื่นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีที่มักจะได้รับสนับสนุนและความช่วยเหลือให้งานประสบความสำเร็จ และนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นพนักงานที่รับรู้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จึงมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่รับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ พนักงานที่รับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานก่อให้เกิดความเครียดระดับน้อย มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 209.231 (เกณฑ์ระดับดี=181-240) มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่รับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานก่อให้เกิดความเครียดสูง ที่มีคะแนนผลการปฏิบัติงานเฉลี่ย 162.857 นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่รับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 199.978 (เกณฑ์ระดับดี=181-240) มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่รับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูง ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ย 162.857 (เกณฑ์ระดับพอใช้=121-180) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่องค์การมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา ตลอดจนได้รับการศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ จะทำให้พนักงานรับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพแก่พนักงาน และเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วองค์การมีการปรับขึ้นเงินเดือนให้ตามวุฒิสูงสุดที่สำเร็จการศึกษา และจากการที่ได้ศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ทำให้เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วมีโอกาสได้นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานของตนให้ดียิ่งขึ้น ทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายอาชีพของตนต่อไป ในทางตรงกันข้ามหากองค์การไม่มีการสนับสนุนในด้านการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่บุคลากร และหากไม่มีการกำหนดความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน พนักงานย่อมจะขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้มีผลการปฏิบัติงานต่ำ ดังนั้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน จึงมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.5 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรพร ศรประสิทธิ์ (2544) ที่พบว่า หากหน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการ

ตัดสินใจ มีการสื่อสารในหน่วยงานที่ดี จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี การที่องค์กรมีระบบการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานจะทำให้พนักงานสามารถทำตามความคาดหวังของผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและสนองตอบนโยบายของผู้บริหารไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ผลิตผลงานได้ตามที่ผู้บริหารคาดหวัง นอกจากนี้บรรยากาศในการทำงานที่ดี ได้แก่ ปริมาณของแสง เสียง อุณหภูมิ ฯลฯ ที่เหมาะสม และการจัดให้มีระบบความปลอดภัยที่ดีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานในระหว่างการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง ซึ่งเป็นการสนองตอบต่อความต้องการขั้นพื้นฐานตามทฤษฎีของ Maslow ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีระบบการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน อาจนำมาซึ่งความขัดแย้ง และความไม่ราบรื่นในการปฏิบัติงาน และหากองค์กรไม่สามารถจัดบรรยากาศในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยต่อการทำงานของพนักงานแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และต่อสุขภาพของพนักงานได้ เช่น ในกรณีที่ไม่สามารถควบคุมปริมาณของฝุ่นละอองของสารเคมีให้อยู่ในปริมาณที่เหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของยา และส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน ทำให้พนักงานขาดงานเนื่องจากต้องรับการรักษาพยาบาล ทำให้มีผลการปฏิบัติงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัย พฤษะวัน (2530) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งได้แก่ แสงสว่าง เสียง สี ความชื้นในอากาศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ดังนั้น พนักงานที่รับรู้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรที่แตกต่างกัน จึงมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า พนักงานที่มีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ยกเว้นในมิติของด้านผลกระทบที่มาถึง โดยพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่โดยรวมในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 215.115 (เกณฑ์ระดับดี=181-240) มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ที่มีคะแนนผลการปฏิบัติงานเฉลี่ย 183.235 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบริษัท เอ็มพี วอเตอร์ รีซอร์สเซส (MP Water Resources) (Thompson, 2005) ที่พบว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคใน

ระดับสูงจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับสูง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พีค เลิร์นนิ่ง (PEAK learning, Inc) ที่พบว่า พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า อุปสรรคสูงจะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่า และมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับต่ำ

การที่พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องพบเจอกับปัญหาและอุปสรรคที่ต้องฟัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่ายาที่ผลิตและจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคมีความปลอดภัย มีตัวยาครบถ้วน ถูกต้องตามตำรับยา และมีความคงสภาพตลอดอายุการใช้งาน โดยใช้การคิดวิเคราะห์ และความอดทนในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค และสืบเนื่องจากนโยบายขององค์การที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพของยาอย่างต่อเนื่อง และการดำเนินงานด้านการตลาดในเชิงรุกมากขึ้น หากพนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง ย่อมมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ได้เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีความพยายามที่จะควบคุมสถานการณ์และเข้าไปแก้สถานการณ์นั้น มีวิธีพิจารณาปัญหาว่าทุกปัญหามีทางออก และมีความอดทนพากเพียร และมีพลังในการฟันฝ่าปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคแตกต่างกัน จึงมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ความเครียดทั่วไปที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีระดับความเครียดทั่วไปแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความเครียดทั่วไปอยู่ในระดับต่ำ และระดับปานกลาง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 206.808 และ 209.087 (เกณฑ์ระดับดี=181-240) ตามลำดับ โดยมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีความเครียดทั่วไปอยู่ในระดับสูง ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ ที่มีค่าเฉลี่ย 163.900 (เกณฑ์ระดับพอใช้=121-180) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ บาร์รอน และพอลลัส (Baron & Paulus, 1991) ที่พบว่าเมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้น โดยประสิทธิภาพในการ

ทำงานจะดีขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อระดับความเครียดอยู่ในระดับสูงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธงชัย ทวีชาชาติ และคณะ (2539) ที่พบว่า ความเครียดในระดับต่ำ และความเครียดในระยะเวลาที่ไม่ยาวนานเกินไปนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำการสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ อดวัยระต่าง ๆ ในร่างกายมีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรง หรือเกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็จะทำให้เกิดผลเสียต่าง ๆ มากมาย ทั้งด้านสรีระ ด้านจิตใจและอารมณ์ ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม ด้านเศรษฐกิจ กล่าวคือ การทำงานของระบบภายในร่างกายบกพร่อง ขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย คิดแบบท้อแท้ หหมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมาย สภาพการณ์ผิดพลาด ก้าวร้าว ไม่อดทน ทำงานได้น้อยลง ขาดงาน และประสิทธิภาพในการทำงานด้อยลง ดังนั้นพนักงานที่มีความเครียดทั่วไปที่แตกต่างกัน จึงมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน พบว่า ปัจจัยในการทำงานทุกด้านก่อให้เกิดความเครียดในระดับน้อย (เกณฑ์ระดับน้อย=1.00-2.33) โดยมีค่าเฉลี่ยด้านลักษณะงาน 1.9051 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน 1.5759 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร 1.5633 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน 1.3861 และด้านบทบาทหน้าที่ 1.3165 ตามลำดับ ซึ่งพนักงานรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานก่อให้เกิดความเครียดสูงกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเนื้องานที่ต้องการคุณภาพในระดับสูง และปริมาณงานด้านเอกสารควบคุมคุณภาพที่มีจำนวนมาก ดังนั้น องค์กรควรดำเนินการดังนี้

1.1 สนับสนุนระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการลดปริมาณการจัดทำ และการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบเดิม

1.2 ดำเนินการประเมินค่างาน เพื่อให้สามารถกำหนดค่าตอบแทนตามค่างานที่เป็นจริง ก่อให้เกิดความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน และเสริมสร้างแรงจูงใจและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. จากการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.6392 (เกณฑ์ระดับปานกลาง=2.34-3.66) และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคทุกด้าน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านผลกระทบ เมื่อพิจารณารายด้าน พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ด้านการควบคุมมีค่าเฉลี่ย 2.7595 ด้านผลกระทบ มีค่าเฉลี่ย 2.6139 ด้านความอดทนมีค่าเฉลี่ย 2.4747 และด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 2.4177 สำหรับองค์กรที่มีเป้าหมายในการมุ่งสู่การขยายตลาดไปในระดับสากลเช่นองค์กรเภสัชกรรม พนักงานต้องทำงานเพื่อพัฒนาตนเอง และเพิ่มศักยภาพในทุกสายงาน ต้องมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน ซึ่งอุปสรรคที่เกิดขึ้นบางครั้งอาจทำให้เกิดความท้อถอยที่จะไปสู่เป้าหมายของตนเองและองค์กร แต่ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจะทำให้บุคคลผ่านปัญหาเหล่านี้ไปได้ ดังนั้นองค์กรควรตระหนักถึงสำคัญในการพัฒนาให้บุคลากรให้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง เพื่อความสำเร็จของตนเองและองค์กร โดยอาจจัดในรูปแบบการฝึกอบรม เป็นต้น

3. จากการวิเคราะห์ระดับความเครียดของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ถึงแม้จะมีอยู่เพียงจำนวนน้อย แต่หากพิจารณาผลของความเครียดที่ก่อให้เกิดอาการแสดงทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้แก่ รู้สึกหงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า ท้อแท้ใจ อ่อนเพลีย ตลอดจนก่อให้เกิดพยาธิสภาพต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไข ผลเสียจะเกิดขึ้นทั้งต่อตัวพนักงาน ผู้คนรอบข้าง และสังคมโดยรวม ฉะนั้นการค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในพนักงาน ย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่าง ๆ ในทางที่เสียหายทั้งต่อบุคคลนั่นเอง และสังคมได้ ทั้งนี้องค์กรควรให้ความสนใจกับพนักงาน โดยดำเนินการดังนี้

3.1 จัดให้มีกิจกรรมในลักษณะเชิงรุก คือการส่งเสริมและป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความเครียดในระดับรุนแรงที่จะส่งผลให้นักงานเกิดปัญหาในการปรับตัว ขาดการทำงาน และอาจนำไปสู่อาการแสดงของโรคจิต หรือทำให้เกิดความเจ็บป่วยที่รุนแรงในที่สุด โดยจัดให้พนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด ผลกระทบของความเครียดในระดับบุคคล

และองค์การ อากาศหรือพฤติกรรมที่บ่งบอกว่าพนักงานเกิดความเครียดโดยการประเมินระดับความเครียดของตนเอง ปฏิบัติการตอบสนองต่อความเครียด วิธีการเผชิญกับความเครียด เทคนิคการบริหารจัดการกับความเครียด เพราะนอกจากจะช่วยเสริมสร้างสุขภาพจิตที่ดีให้แก่พนักงาน ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างสัมพันธที่ดีกับบุคคลอื่น เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.2 ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาให้พนักงานอย่างจริงจัง รวมถึงมีการแจ้งผลการแก้ไขปัญหามาให้พนักงานได้ทราบเป็นระยะ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหา และความใส่ใจในปัญหาของพนักงาน

3.3 จัดทำโครงการให้บริการด้านสุขภาพจิตแก่พนักงาน โดยมีจิตแพทย์เป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านสุขภาพ เป็นรายบุคคล เป็นต้น

3.4 แนะนำวิธีการฝึกสมาธิ โดยเชิญผู้มีความรู้ในการฝึกสมาธิ มาบรรยายและฝึกภาคปฏิบัติ เพื่อฝึกการผ่อนคลายความเครียดของพนักงาน โดยมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การควรหาแนวทางในการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคคลกรกลุ่มที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ในการทำงานมายาวนานกว่า 25 ปี ในสายงานต่าง ๆ ไปสู่พนักงานกลุ่มอื่น ๆ เพื่อจะได้นำมาศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาผลงานของตนเอง นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น และเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นตัวอุปสรรค และความเครียดทั่วไป ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ในองค์การ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลกับผลการปฏิบัติงาน อาทิเช่น ความมุ่งมั่นทุ่มเท พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การสนับสนุนทางสังคม และแรงจูงใจ และขยายผลการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบกับธุรกิจผลิตยาในภาคเอกชน

3. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การเภสัชกรรม ดังนั้นแบบสอบถามได้มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาชั้นต่ำด้านเภสัชศาสตร์ที่สังกัดอยู่ในอุตสาหกรรมผลิตยาและเวชภัณฑ์ ภาครัฐวิสาหกิจเท่านั้น หากต้องการนำแบบทดสอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นตัวอุปสรรคในงานวิจัยครั้งต่อไปกับ

กลุ่มตัวอย่างอื่น หรือธุรกิจอื่น ๆ ควรมีการปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

4. ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพด้วย อาจจะใช้การสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงของข้อมูลยิ่งขึ้น

5. ในช่วงระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูล เป็นช่วงเวลาเดียวกันกับที่พนักงานได้รับเงินโบนัสประจำปี ซึ่งอาจส่งผลต่อระดับความเครียดทั่วไปของพนักงานได้ ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยค่อนข้างจำกัด จึงมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นหากทำการวิจัยในโอกาสต่อไป ควรหลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาที่อาจเกิดผลกระทบต่องานวิจัยได้