

## ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีบี เซ็นเกอร์ (ไทย)

### จำกัด

## FACTORS AFFECTING STRESS IN THE PERFORMANCE OF STAFF OF DB SCHENKER (THAI) CO.,LTD

ภิวัดน์ พุ่มเอี่ยม

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

PIWAT PHUMOIAM

Email: Piwat.phum@gmail.com

Faculty Of Business Administration Program In Management ,Ramkhamhaeng

University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีบี เซ็นเกอร์ (ไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีบี เซ็นเกอร์ (ไทย) จำกัด ได้แก่ด้าน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานด้านการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์กับครอบครัว และ ด้านจิตใจโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน แผนกงาน ประชากรในงานวิจัยนี้คือจำนวนพนักงานของ บริษัท ดีบี เซ็นเกอร์ (ไทย) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามออนไลน์ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 และเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ส่วนใหญ่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8, มีอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และมีอายุ 41 – 45 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นคนจากแผนกโอเปอเรชั่น ออฟฟิศ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมา

เป็นแผนกบัญชี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2,แผนกคลังสินค้า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และเป็นคนจากแผนกขนส่งทางเครื่องบิน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา 3 – 5 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ 6 – 10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา สมรส จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 และ แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีพี เซนเกอร์ (ไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสำคัญมาก คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านจิตใจ และ ด้านการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์ครอบครัว ตามลำดับ

### Abstract

The purpose of the study is to study the factors that affect the job stress of the employees of DB Schenker (Thai) Company Limited. Thailand limit the tightening of operations, interpersonal relations in the organization, supervisor relations, lifestyle and relations with the Cross By using search patterns that affect a large number of 250 users. Design tools Data collection is an online blog. Data analysis is done using computer software. Standard deflector (SD)

The results showed that all 250 respondents, mostly 177 female, accounting for 70.8% and 73 males accounting for 29.2%, most not over 30 years, 137 people accounting for 54.8%. Followed by pension 31 - 35 years, 62 people, accounting for 24.8 percent, short 36-40 years, 30 people, accounting for 12 percent and sinking 41 - 45 years, 21 people, accounting for 8.4 percent, in proportion to most are people. From the operation department, 157 people, representing 62.8%, followed by the accounting department of 43 people, representing 17.2%, the warehouse department of 30 people, representing 12% and 20 people from the transportation department. Accounting for 8% according to the duration of work under 3 years, 137 persons accounting for 54.8%, followed by 3 - 5 years, 62 people surrender, representing 24.8% and 6 - 10 years, comprising 51 people 20.4 Secretly and most of them have single places, 137 people, representing 54.8 Followed by a total of 103 people, representing 41.2 percent and separated, 10 people, representing 4 percent respectively In the performance of staff of DB Schenker (Thai) Company Limited

In general, it is at a high level and considering the details, it is found that the most important aspects are the operations, relations with employees in the organization, mentally and lifestyle and family relations respectively.

### บทนำ

สภาพปัญหาของสังคมไทยในปัจจุบันของประเทศไทยได้มีความเจริญรุ่งเรืองในเรื่องของความทันสมัยทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวิชาการ ด้านเศรษฐกิจ ทำให้มีผลต่อบทบาทหน้าที่ ซึ่งความเป็นอยู่ของคนไทยในยุคนี้ที่นั่นเป็นยุคที่สังคมมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะส่งผลให้การดำเนินชีวิตของคนไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อปัญหา เพราะฉะนั้นคนไทยในยุคสมัยนี้จะต้องมีการปรับตัว ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมี การปรับตัวที่แตกต่างกันออกไป ถ้าบางคนมีการปรับตัวที่ดีก็จะส่งผลให้การดำเนินชีวิตสะดวกขึ้น หรือหากบางคนมีการปรับตัวได้ไม่ดีนั้นก็จะก่อให้เกิดปัญหาหรือความเครียดตามมา

อย่างไรก็ตาม ความเครียดไม่ใช่จะส่งผลร้ายกับการทำงานเสมอไป ความเครียดสามารถ ก่อให้เกิดทั้งผลดี ผลเสีย ต่อบุคคลและองค์การทั้งนี้ทั้งนั้น ระดับความเครียดของบุคคล การรับรู้ ประสบการณ์ และความสามารถในการจัดการกับความเครียด ความเครียดที่เกิดในระดับต่าง ๆ เป็นแรงกระตุ้น ให้บุคคลตื่นตัว กระตือรือร้น และท้าทายความสามารถ ความเครียดในระดับปานกลางที่คงอยู่ นานและความเครียดในระดับ สูงจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณคึกคักมากก่อให้เกิดโรคทางกายและอาการ ทางจิตได้จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายหรือทำให้เกิดความเจ็บป่วยที่รุนแรงได้และมีผลก่อให้เกิด การลาป่วยขาดงานลาออก ประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การลดลงได้ (จารุวรรณ หาดหมั่นต์, 2552: 3, กรมสุขภาพจิต. 2540)

ที่ผ่านมาองค์กรด้านโลจิสติกส์เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากทำให้ทุกองค์กรมีการแข่งขันที่สูงส่งผลให้ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด ซึ่งองค์กรจะได้รับผลกระทบจากอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมการเมือง และเทคโนโลยีใหม่ๆ เพราะฉะนั้นแล้วองค์กรจำเป็นต้องเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กร เพื่อที่จะนำพาองค์กรขับเคลื่อนไปในทางที่ดีขึ้นและทรัพยากรก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปทางที่ดีขึ้นได้นั้นคือพนักงานและบุคลากรตั้งแต่ระดับสูงจนถึงพนักงานระดับล่างต่างก็มีส่วนช่วยในเรื่องของการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกันทั้งสิ้น

ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดนั้นสามารถมีได้หลายปัจจัยด้วยกัน สาเหตุหลักของความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากความเครียดจากตัวบุคคล อาจจะมีผลมาจากปัจจัยส่วนตัว เกิดจากร่างกายอ่อนเพลีย จากการทำงาน การพักผ่อนไม่เพียงพอ หรือมีผลมาจากปัจจัยครอบครัว อาจจะทำให้เกิดปัญหาชีวิตคู่ การเป็นหนี้เป็นสิน หรืออาจจะเกิดจากปัจจัยความเครียดที่เกิดจากในองค์กร ซึ่งมีผลมาจากปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานเป็นระยะเวลาาน ความไม่พึงพอใจในกฎระเบียบ ความรู้สึกที่ถูกเอาเปรียบจากเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านายหรือสภาพทำงานไม่เหมาะสม องค์กรที่มีลักษณะคล้ายกันในปัจจุบันมีมากขึ้นส่งผลให้เกิดการแข่งขันสูง องค์กรจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ใหม่ๆ อย่างเช่น กลยุทธ์ด้านต้นทุนขององค์กร ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานั้นล้วนแต่จะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการ

ทำงานเกิดความเบื่อหน่ายและเกิดความตึงเครียดขึ้น ซึ่งความเครียดนั้นเปรียบเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตของคนวัยทำงานเนื่องจากจะต้องมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น จากสถิติพบว่าปัญหาแรกของวัยทำงานคือปัญหาทางจิตเวช รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับความเครียดปัญหาสุขภาพจิตวัยทำงานทั่วโลกที่พบบ่อยคือโรคซึมเศร้า ประมาณ 300 ล้านคน และ ภาวะเครียด โรควิตกกังวล ประมาณ 260 ล้านคน เพราะชีวิตส่วนใหญ่ของเราจะอยู่ในช่วงเวลาของการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ หากมีประสบการณ์การทำงานที่ดี ย่อมส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตและผลผลิตของงาน ตรงกันข้ามหากมีประสบการณ์การทำงานที่ไม่ดี ย่อมส่งผลต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต เกิดปัญหาสุขภาพตามมา สำหรับประเทศไทย ปัญหาสุขภาพจิตวัยทำงานช่วงอายุ 20 - 59 ปี คือ ปัญหาการฆ่าตัวตาย ซึ่งพบว่า เป็นกลุ่มวัยที่มีอัตราการฆ่าตัวตายสูงที่สุด อยู่ที่ 8.04 ต่อแสนประชากร โดยเฉพาะอายุระหว่าง 35 - 39 ปี มีอัตราการฆ่าตัวตายมากที่สุด 9.55 ต่อแสนประชากร (ชลฤดี สดศรี, 2560)

ซึ่งในปัจจุบันนี้อุตสาหกรรมโลจิสติกส์เข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมการผลิตมากขึ้นรวมไปถึงธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ก็มีมากขึ้นในยุค 4.0 ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้นผ่านอินเทอร์เน็ต จึงทำให้อุตสาหกรรมเกี่ยวกับโลจิสติกส์มีความแพร่หลายไปด้วย ประกอบด้วย ธุรกิจขนส่งคลังสินค้าและการกระจายสินค้า โดยแต่ละองค์กรต้องมีการแข่งขันด้านราคาที่สุดขีด โดยการลดราคาค่าส่งสินค้าหรือฟรีค่าขนส่งโดยกิจกรรมเหล่านี้ทำให้องค์กรรับภาระค่าใช้จ่ายในการขนส่งแทนลูกค้า แล้วที่นี้วิธีการที่แต่ละองค์กรทำคือการลดภาระค่าใช้จ่ายกับตัวพนักงานหรือการมอบหมายงานใหม่ๆให้ทำมากขึ้น ทำให้คนในองค์กรเกิดความเครียดที่เกิดขึ้นจากภายในองค์กร ที่เรียกว่า Task Demand ก็คือ ความเครียดที่เกิดจากการได้รับมอบหมายงานมากเกินไป (จากหนังสือ : การจัดการและพฤติกรรมองค์กร แปลและเรียบเรียงโดย รศ.วิรัช สงวนวงษ์วาน)

ความเครียดของพนักงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ส่วนใหญ่จะมาจากหลากหลายสาเหตุ เป็นต้นว่า ส่งสินค้าไม่ทันเวลา สินค้าที่ขนส่งถึงลูกค้ามีจำนวนไม่ครบตามที่สั่งไว้ ของสลับและสินค้าเสียหายในขั้นตอนการขนส่ง เป็นต้น ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นสาเหตุเพียงบางส่วนเท่านั้น โดยความเครียดจะมีผลต่อความรู้สึกนึกคิดและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าปัญหาความเครียดถูกสะสมไปนาน ๆ อาจจะทำให้เกิดปัญหาทางด้านต่าง ๆ เช่น การงาน การเงิน การขาด ลา มาสาย ความปลอดภัยในการทำงาน และการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพ ฯลฯ ซึ่งความผิดพลาดเหล่านี้ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยตรง

จากข้อความข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยอะไรที่ส่งผลโดยตรงที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของ บริษัท เซ็งเก้อ (ไทย) จำกัด ที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ อาจจะเป็นแนวทางที่ช่วยให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบถึงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน และหาทางป้องกันได้อย่างตรงจุด และพัฒนาองค์กรต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีบี เซ็งเก้อ (ไทย) จำกัด

### ขอบเขตงานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีบี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

#### ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และสถานภาพสมรส

#### ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์กับครอบครัว และ ด้านจิตใจ

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของสำนักงานบริษัท ดีบี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด จำนวน 670 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน

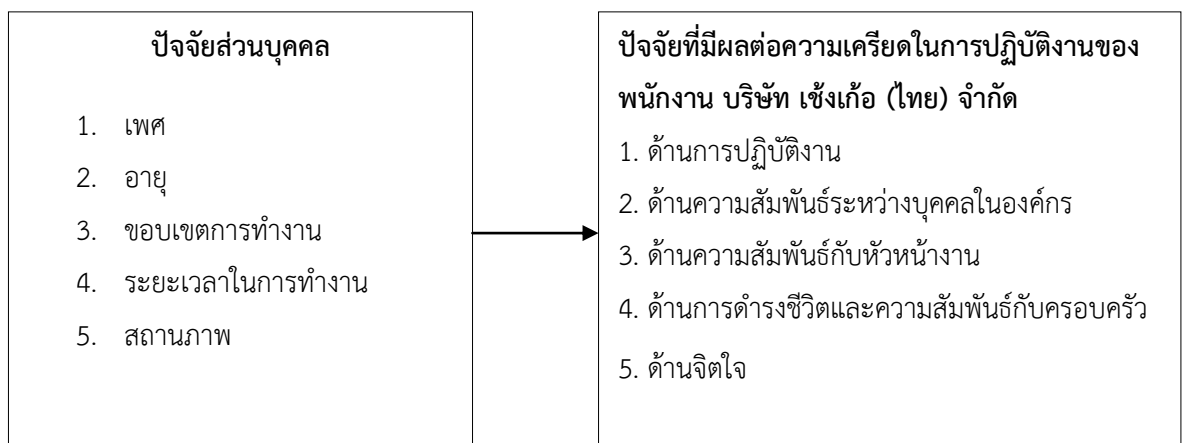
### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่ สิงหาคม – กันยายน 2562

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. สามารถทราบถึงปัจจัยการด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัท ดีบี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด เพื่อมาปรับแนวทางการทำงานให้เหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน
2. สามารถนำผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในการปรับปรุงและเสริมสร้างลดปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดต่อการทำงานของ พนักงานบริษัท ดีบี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด ให้เหมาะสมกับความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ลดความตึงเครียด ทำงานได้อย่างมีความสุขและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

### กรอบแนวความคิด



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความเครียด

พริ้มเพรา ดิษยวานิช (2545) ให้กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะหนึ่งในระบบชีวิตของบุคคลที่แสดงให้รับรู้ได้ เป็นภาวะที่ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม อาจแสดงผลแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล และทำให้ร่างกายปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ส่งผลให้เกิดการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในวงวิชาการ แขนงต่าง ๆ ได้แก่ แพทย์ศาสตร์ ชีววิทยา สรีรวิทยา จิตวิทยา สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา

Holmes และ Rahe (1967) ได้มีความคิดเห็นที่ตรงกันว่า เหตุการณ์ชีวิตเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความเครียดและมีผลให้เกิดความเสี่ยงของความเจ็บป่วยหรือการเป็นโรคสูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงของ ชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการนอน การกิน การเข้าสังคม การสร้างสรรค์ นิสัยการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งมี ความแตกต่างกันในระดับของการปรับตัว และได้พัฒนามาตรวัดการปรับตัวใหม่ทางสังคมหรือ SRRS ซึ่งเกี่ยวข้องกับปริมาณ ความรุนแรง และช่วงเวลาของการปรับตัว เหตุการณ์แต่ละอย่างได้รับการจัดเรียง ตามลำดับโดยอาศัยวิธีการให้คะแนนซึ่งเรียกว่าหน่วยการเปลี่ยนแปลงของชีวิตหรือ LCU แม้แต่เหตุการณ์ ในด้านดี เช่น การแต่งงาน การหยุดพักผ่อน งานเลี้ยงในช่วงเทศกาลก็อาจนำไปสู่ความเครียดได้ หรือเหตุการณ์ยุ่งยากเล็ก ๆ น้อย ๆ ในชีวิตประจำวันก็ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งนำไปสู่การเริ่มต้นของสุขภาพที่ไม่ ดีหรือเกิดโรคได้

**ข้อมูลพื้นฐานบริษัท DB Schenker (Thai) Co., Ltd.**

ประวัติความเป็นมาเริ่มดำเนินธุรกิจในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2490 โดยเริ่มเปิดทำการสำนักงานตัวแทนของเซ่งเก้อร์ในกรุงเทพฯ และดำเนินการประสานงานกับองค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.) ในด้านการขนส่งทางทะเลในเวลาต่อมากิจการเจริญรุ่งเรืองขึ้น จึงจัดตั้งบริษัท เซ่งเก้อร์ ในประเทศไทยขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2517 โดยใช้ชื่อว่า Schenker-ASG (Thai) Ltd. ซึ่งเป็นการร่วมงานระหว่างกลุ่มบริษัท Swedish ASG โดยเปิดทำการสำนักงานแห่งแรกที่ท่าอากาศยานดอนเมือง เริ่มต้นจากพนักงาน จำนวน 16 คน จากนั้นมีการย้ายสำนักงานใหม่ไปที่ Bangkok Bazaar และยังคงดำเนินงานในส่วนของการขนส่งทางอากาศ เมื่อ ปี พ.ศ. 2524 ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อ เป็นบริษัท เซ่งเก้อร์ (ไทย) จำกัด พร้อมเปิดแผนกขนส่งสินค้าทางทะเลขึ้นด้วย โดยมีพนักงานจำนวน 65 คน จากนั้นเมื่อกิจการเริ่มดำเนินงานมาในระยะหนึ่ง ในปี พ.ศ. 2528 บริษัทฯ มีระบบการบริหารงานที่ดีขึ้น จึงปรับเปลี่ยนการรายงานโดยตรงต่อสำนักงานใหญ่ที่แฟรงเฟิร์ต ประเทศเยอรมัน จากเดิมขึ้นตรงกับ บริษัท เซ่งเก้อร์ ฮ่องกงบริษัท เซ่งเก้อร์ (ไทย) จำกัด ได้พัฒนาระบบการดำเนินงานเพื่อความเป็นเลิศ ทั้งในด้านผู้ให้บริการด้านการขนส่งและคลังสินค้าอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ต่อ ๆ มามีการขยาย กิจการและการดำเนินงานในประเทศไทยมากขึ้นตามลำดับ

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเครียด**

รินดา อนันต์โชติ (2554) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคลุมเครือในบทบาทของพนักงานและระดับ ความเครียดในงานของพนักงาน เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในงานระหว่าง

พนักงานโดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบความเครียดในงานของพนักงานโดยจำแนกตามความ คลุมเครือในบทบาท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท ซีแวกซ์ แอนด์ อาร์ค (เอเชีย) จำกัด โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบสอบถามถูกสร้างขึ้นโดยผู้วิจัยและ นำมาใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t – test และ one way – ANOVA โดย กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกันจะมีความเครียดในงาน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พนักงานที่มีความคลุมเครือในบทบาทแตกต่างกันจะมีความเครียดในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีบี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด จำนวน 670 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัท เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ ร้อยละ 5 และ ตัวเลขที่ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ จำนวน 250 คน โดยผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน บริษัท เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด จำนวน 250 คน ในช่วงพักกลางวัน

### เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ  
ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ แผนก อายุงาน และสถานะภาพ  
ตอนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงระดับความเครียดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด =5, มาก =4, ปานกลาง =3, น้อย =2, น้อยที่สุด =1

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### การทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เซ็งเกอร์ ไทย จำกัด และนำไปทดสอบกับโปรแกรมทางสถิติ SPSS โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบแล้วไปแจกให้แก่พนักงานในบริษัท เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำไปบันทึกค่าลงในโปรแกรมและตรวจสอบว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 และเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ส่วนใหญ่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคืออายุ 31 – 35 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8, มีอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และมีอายุ 41 – 45 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่เป็นคนจากแผนกโอเปอเรชั่น(ออฟฟิศ) จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาเป็นแผนกบัญชี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2, แผนกคลังสินค้า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และเป็นคนจากแผนกขนส่งทางเครื่องบิน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา 3 – 5 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ 6 – 10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา สมรส จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 และ แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีพี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์ครอบครัว และ ด้านจิตใจ ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีพี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.436) เมื่อพิจารณาพบว่า ด้านที่มีความสำคัญมาก คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านจิตใจ และ ด้านการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์ครอบครัว ( $\bar{X}$ ) = 3.65, ( $\bar{X}$ ) = 3.56, ( $\bar{X}$ ) = 3.55, ( $\bar{X}$ ) = 3.38, ( $\bar{X}$ ) = 3.04) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีพี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 และเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ส่วนใหญ่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ



ละ 54.8 รองลงมา มีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8, มีอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และมีอายุ 41 – 45 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็น คนจากแผนกโอเปอเรชั่น ออฟฟิศ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมา เป็นแผนกบัญชี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2, แผนกคลังสินค้า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และเป็นคนจากแผนกขนส่งทางเครื่องบิน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา 3 – 5 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ 6 – 10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา สมรส จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 และ แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

### **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีบี เซกเกอร์ (ไทย) จำกัด**

โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสำคัญมาก คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้าน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านจิตใจ และ ด้านการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์ครอบครัว ตามลำดับ

#### **อภิปรายผล**

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีบี เซกเกอร์ (ไทย) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสำคัญมาก คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้าน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านจิตใจ และ ด้านการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์ครอบครัว ตามลำดับ

#### **1.ด้านการปฏิบัติงาน**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ปริมาณงานในแต่ละวันมีมากเกินไป และส่วนข้อที่มีความสำคัญมาก คือ งานที่ต้องเสียสละเวลาส่วนตน หรือเวลาของครอบครัว งานที่ทำมีความเร่งด่วน ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ไม่มีความอิสระในการทำงาน ความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ลักษณะงานที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า หรือเลื่อนตำแหน่ง และ เวลาปฏิบัติงานไม่แน่นอน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ อารมณ์ ภูวิทย์พันธ์กุล (2542) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่าหมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ

#### **2.ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ความเที่ยงตรงและยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และส่วนข้อที่มีความสำคัญมาก คือ หัวหน้าสั่งการและควบคุมมากเกินไปจนไม่มีอิสระ หัวหน้าจะไม่รับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงาน การสั่งงานจากหัวหน้ามีหลายระดับจนเกิดความสับสน และ ความกดดันจากหัวหน้างาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ

สาวิตรี จนวนจุลินทร์พร (2550) การชมเชยของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน และการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานและการตั้งใจลาออกของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการตั้งใจลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) พนักงานที่มีสถานการณ์ในการชมเชย ความถี่ในการชมเชย ความรวดเร็วในการชมเชย การรับรู้ถึงความจริงใจในการชมเชยของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกที่ได้รับ และความภาคภูมิใจแตกต่างกันมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) พนักงานที่มีลักษณะการชมเชยแตกต่างกัน มีการตั้งใจลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้ถึงความจริงใจในการชมเชยของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกที่ได้รับ และความภาคภูมิใจ แตกต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 3.ด้านจิตใจ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ วิตกกังวลเกี่ยวกับงานและความมั่นคงของงาน และส่วนข้อที่มีความสำคัญมาก คือ มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับสุขภาพ รู้สึกหนักใจในงานที่ได้รับมอบหมายว่าเกินความสามารถ ความวิตกกังวลและห่วงใยครอบครัว ความวิตกกังวลเมื่อปฏิบัติงานขณะสภาพอากาศไม่ปกติ เช่น ฝนตก พายุ และ ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ พร็ิมเพรา ดิชยวานิช (2545) ให้กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะหนึ่งในระบบชีวิตของบุคคลที่แสดง ให้รับรู้ได้ เป็นภาวะที่ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม อาจแสดงผลแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล และทำให้ร่างกายปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้านี้ส่งผลให้เกิดการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในวงวิชาการ แขนงต่าง ๆ ได้แก่ แพทย์ศาสตร์ ชีววิทยา สรีรวิทยา จิตวิทยา สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา

### 4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานในแผนกมีความขัดแย้งและแบ่งฝ่าย และส่วนข้อที่มีความสำคัญมาก คือ เพื่อนร่วมงานไม่รับฟังความคิดเห็นและไม่ยอมรับในความสามารถ เพื่อนร่วมงานชอบใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และ มีการแข่งขันในแผนกที่สูง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ บริฟ และคณะ (Brief and other, 1981, P.2) สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้น และสิ่งนั้นทำให้พวก เปลี่ยนไปจากปกติ

### 5.ด้านการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์ครอบครัว

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ใช้ระยะเวลามากในการเดินทางมาทำงาน และส่วนข้อที่มีความสำคัญมาก คือ ไม่มีเวลาว่างให้กับครอบครัว ภาระการเงินในครอบครัว เช่น ภาระหนี้สิน มีปัญหาความขัดแย้งกับครอบครัว ภาวะโรคภัยของคนภายในครอบครัว และ ภาวะความรุนแรงภายในครอบครัว ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจำแนกความแตกต่างระหว่างบทบาท (Role Differentiation Theory)

Parsons (1955) ได้จำแนก และกำหนดบทบาทของสมาชิกในครอบครัว ออกเป็น 2 ประเภท คือ บทบาทเชิงเครื่องมือ (Instrumental Role) ที่เน้นสามีเนื่องจากมีบทบาทเด่น ทางด้านระบบเศรษฐกิจ ภายนอกครอบครัว และ สามีจะเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อการแสวงหาสิ่งจำเป็นหรือทรัพยากรสำหรับเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว อาชีพของสามีจึงมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบเศรษฐกิจสังคมของครอบครัว ส่วนบทบาทเชิงอารมณ์ (Expressive Role) นั้นพิจารณาว่าภรรยา มีบทบาทเป็นศูนย์กลางภายในครอบครัว และเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านจิตใจ ดังนั้น บทบาททั้งสองประเภทนี้แบ่งแยก โดยยึดถือความแตกต่างระหว่างเพศเป็นสำคัญตัวแปรที่ได้จากทฤษฎีนี้ได้แก่ บทบาทการหาเลี้ยงครอบครัว และการทำงานนอกบ้านของภรรยา นั่นคือ การที่ภรรยา มีบทบาทในการหาเลี้ยงครอบครัวมากกว่า หรือออกไปทำงานนอกบ้าน จะก่อให้เกิดความแตกต่างของคู่สมรสในด้านการสนองจิตใจภายในครอบครัว รวมทั้ง การใช้อำนาจของคู่สมรส ซึ่งจะมีผลให้เกิดความไม่เป็นปึกแผ่นขึ้นในครอบครัว

**ข้อเสนอแนะจากการวิจัย**

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีพี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด โดยสรุปขอเสนอแนะจากผลวิจัยดังนี้

### 1.ด้านการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป ทางบริษัทควรจัดหาพนักงานหรือนักศึกษาฝึกงานมาช่วยในระยะแรกเพื่อทดลองตรวจสอบดูว่าถ้าเกิดมีคนมาช่วยแบ่งเบาภาระของพนักงานคนนั้นได้มากน้อยแค่ไหน ถ้าเกิดแบ่งเบาได้มาก ตัวเลือกต่อไปคือให้ทางฝ่ายทรัพยากรบุคคล จัดหาพนักงานมาเพิ่ม โดยไม่กระทบกับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากมีพนักงานที่เพิ่มขึ้น งานที่ต้องเสียสละเวลาส่วนตัว หรือเวลาของครอบครัว ทางบริษัทไม่ควรยินยอมให้พนักงานทำงานในวันหยุด เพราะว่าในวันหยุดของบริษัทพนักงานแต่ละคนควรใช้เวลาในวันหยุดอยู่และทำกิจกรรมกับครอบครัว เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

งานที่ทำมีความเร่งด่วน พนักงานควรมีการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหา เพราะว่าทางลูกค้าจะทราบตารางที่ การติดตั้งสินค้าของตนเอง และพนักงานของบริษัทต้องขอตารางที่ งานจากลูกค้าอย่างน้อยหนึ่งอาทิตย์เป็นอย่างน้อย เพื่อป้องกันปัญหาการส่งสินค้าเร่งด่วน ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป ทางผู้จัดการควรที่จะลงมาดูขั้นตอนของพนักงานแต่ละฝ่ายเพื่อให้ตนเองทราบกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่ายก่อน แล้วก็นำกระบวนการทำงานที่ไปศึกษามาวิเคราะห์ว่าแผนกไหนมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน และเมื่อพบแล้วก็ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ก็จำทำให้องค์กรมีกระบวนการทำงานที่สั้นลง

### 2.ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

พบว่าโดยภาพรวม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีพี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ พนักงานในแผนกมีความขัดแย้งและแบ่งฝ่าย บริษัทควรจัดกิจกรรมร่วมกันให้กับพนักงานในบริษัท เช่น งานกีฬาสี ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะทำให้พนักงานในบริษัทแต่ละคนแต่ละแผนกได้มาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพราะได้ทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกิจกรรมที่บริษัทจัดให้เพื่อนร่วมงานไม่รับฟังความคิดเห็นและไม่ยอมรับในความสามารถ 70%

ของพนักงานในบริษัทบอกว่าเพื่อนร่วมงานมีบทบาทสำคัญในการทำให้ที่ทำงานมีความสุขหรือไม่มีความสุข ดังนั้นสิ่งที่พนักงานแต่ละคนต้องทำเมื่อเพื่อร่วมงานไม่ยอมรับฟังความเห็นเห็นและไม่ยอมรับในความสามารถเราอันดับแรก คือ เราควรที่จะพูดกันตรง ๆ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการเก็บกตคำพูดเอาไว้เองคนเดียว จึงสำคัญมากที่เราควรที่จะบอกกับเพื่อนร่วมงานตรง ๆ อย่างสุภาพ ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา พร้อมกับบอกว่าพฤติกรรมไหนของเพื่อนร่วมงานทำให้เราอึดอัด เพื่อนร่วมงานชอบใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน เมื่อเราพบเจอเพื่อนร่วมงานที่ชอบใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน เราควรพูดคุยกับพนักงานคนนั้นอย่างใจเย็น เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งกันภายในองค์กรและควรมีการปรับความเข้าใจกันบ้างในบางครั้ง การเปิดใจพูดคุยกันอย่างตรงไป ตรงมา ด้วยกฎ “ฟัง 8 ส่วนแนะนำ 2 ส่วน” เป็นอีกหนทางออกที่ดีของปัญหานี้ โดยเริ่มจากการเปิดใจรับฟังเรื่องราวของเพื่อน เพื่อให้เราเข้าใจเรื่องราวทั้งหมดว่า อะไรคือสิ่งที่ผลักดัน ให้เพื่อนแสดงอารมณ์และพฤติกรรมออกมาแบบนั้น เพราะบางครั้งเขาอาจมีปัญหาเรื่องอื่น ๆ ที่กำลังสุมอยู่ในชีวิต เช่น หนี้สิน คนที่บ้านป่วย หรือเรื่องอะไรก็ตาม จนทำให้เกิดความเครียด แต่ไม่รู้จะระบายอารมณ์อย่างเหมาะสม ด้วยวิธีไหน

### 3.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

พบว่าโดยภาพรวม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีบี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ความเที่ยงตรงและยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หัวหน้าหรือผู้จัดการควรที่จะมีความยุติธรรมในการประเมินผลงานของพนักงานแต่ละคนโดยไม่มี ความลำเอียง ไม่ใช่ประเมินผลงานแบบ “เลือกที่รัก มักที่ชัง” ควรดูจากผลงานเป็นหลัก หัวหน้าสั่งการและควบคุมมากเกินไปจนไม่มีอิสระ ในการปฏิบัติงานแต่ละวันหัวหน้างานไม่ควรควบคุมการทำงานจนพนักงานขาดอิสระ ควรที่จะปล่อยให้พนักงานได้มีอิสระในการใช้ความคิดและตัดสินใจเอง ในเรื่องที่ตนเองสามารถตัดสินใจได้เพื่อเป็นการฝึกทักษะการตัดสินใจของตัวเอง โดยในยุคปัจจุบันองค์กรข้ามชาติจะมีโครงสร้างองค์กรแบบยืดหยุ่นอยู่แล้ว โดยอำนาจการตัดสินใจไม่ได้อยู่ที่หัวหน้าเพียงคนเดียว หัวหน้าจะไม่ ได้รับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงาน พนักงานควรพูดคุยกับหัวหน้าโดยให้เหตุผลในการพูดคุย โดยการอธิบายข้อดี ข้อเสีย ของความคิดเห็นที่เราเสนอไป

### 4.ด้านการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์ครอบครัว

พบว่าสิ่งที่ต้องปรับปรุงคือใช้ระยะเวลามากในการเดินทางมาทำงาน ทางบริษัทควรมีสวัสดิการ เรื่องรถรับส่งพนักงานสำหรับคนที่อยู่บ้านไกลจากบริษัทเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของ พนักงานไม่มีเวลาว่างให้กับครอบครัว ไม่ควรให้พนักงานทำงานวันหยุด ภาระการเงินในครอบครัว เช่น ภาระ หนี้สิน เพิ่มสวัสดิการเรื่องขอกู้เงินในวงเงินที่มีดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าธนาคารที่ทำสัญญาไว้กับบริษัท

### 5.ด้านจิตใจ

พบว่าโดยภาพรวม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีบี เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ วิตกกังวลเกี่ยวกับงานและความมั่นคงของงาน สร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานโดย มีการแจ้งตัวเลขกำไรให้พนักงานในบริษัททราบเป็นบางส่วน หรือ ช่วยกันลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและหาช่องทางเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร

มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับสุขภาพ มีจัดตรวจสุขภาพประจำปีให้กับพนักงานส่วนพนักงานที่ทำงานเฉพาะด้าน ก็ต้องมีการตรวจสุขภาพเฉพาะด้านตามสายงานที่ทำ และ ควรมีประกันกลุ่มให้กับพนักงานเพื่อที่เวลาไม่สบายและเข้าไปรับการรักษาจะได้มีค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับจากประกันกลุ่มสำรองจ่ายให้ก่อน รู้สึกหนักใจในงานที่ได้รับมอบหมายว่าเกินความสามารถ หัวหน้างานควรวิเคราะห์ดูความสามารถของพนักงานเป็นอันดับแรกว่ามีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานชิ้นนั้นได้หรือไม่

#### บรรณานุกรม

- (นวลจันทร์ ภูสิทธิพันธ์ : มหาวิทยาลัยบูรพา) : ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
- (เดือนภา ไชยพรหม : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์) : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- (วีรินทร์ ลือภิตินันท์ : มหาวิทยาลัยบูรพา) : ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : บริษัท เอส ซี เอ็ม สตีล จำกัด
- (ชุดิมา ลาภังยะวิทย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง) : ความเครียดของครูมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนเอกชน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
- ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- (สมฤดี ราษฎร์อนุกุล : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) : ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- (วรเชษฐ จันท์สระ : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต) : บทบาทและกลยุทธ์การเสริมสร้างความเข้มแข็งในครอบครัวของแม่ดีเด่น จังหวัดภูเก็ต
- (สุภรณ์ รักษาสัตย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร) : การศึกษาความเครียดของพยาบาล ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ
- (วิจิต ปานอุทัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) : ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- การตอบสนองทางสรีรวิทยาต่อความเครียด (นางสาวปาณิก เวียงชัย)
- ที่มา : ดัดแปลงจาก Shier, David., et al. Hole's essentials of Human Anatomy & Physiology. 10Th
- <http://biology.ipst.ac.th>

กราฟแสดงกฎของ เยอร์คส-ด็อดสัน (Yerkes-Dodson Law)

ดัดแปลงจาก <http://slideplayer.us/slide/273297> ; Slide no.27