

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ
FACTORS AFFECTING OPERATIONAL STRESS OF EMPLOYEE AT A
TRANSPORTATION COMPANY IN SAMUTPRAKARN PROVINCE

จuthamas โสธนไพศาล
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Juthamas Sotanapaisan
E-mail: juthamas_stn@hotmail.com
Faculty of Business Administration Program in Management,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ แบ่งเป็นด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย คือ พนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งหมด 387 คน ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูล 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และเพศหญิงจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คืออายุ 31 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนใหญ่สถานภาพโสดมีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมา คือ สถานภาพสมรสมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และสถานภาพแยกกันอยู่ และหย่าร้าง/หม้าย มีจำนวนประเภทย่อย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ในส่วนของระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

ตอนปลาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และไม่มีผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อยู่ ในส่วนของอายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุงาน 1 – 3 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 , ผู้ที่มีอายุงาน 4 – 10 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผู้ที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 , ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 , ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 , ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

2) ปัจจัยที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อจัดลำดับตามความสำคัญ ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน , ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ , ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ , ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และระดับความสำคัญน้อยในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

คำสำคัญ : ความเครียด; ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

ABSTRACT

The research of The Factors Affecting Operational Stress of Employees of a Transportation Company in Samutprakarn Province. The objective is to study the factors affecting the work stress of employees of a transportation company in Samutprakarn Province. The dependent variable was the personal factor of employees of a transport company in Samutprakarn Province. It is divided into Sex Gender, Age, Marriage Status, Educational Level, Employment Life and Average Monthly Income. And independent variables were factors affecting the work stress of a transportation company in Samutprakarn Province, namely job characteristics. Roles, duties and responsibilities Structure and corporate atmosphere Career advancement Working relationship. The population used for the research was 387 employees of a transportation company in Samutprakarn Province. To collect the data of 200 people, the tool used for data collection was a questionnaire, data analysis was performed using a computer software package for percentage, mean (\bar{X}) and standard deviation (SD).

The results found that 1) The users all respondents 200 persons were mostly male, 143 people, 71.5 percent, and 57 female, 28.5 percent, mostly aged 20 - 30 years, 120 people thought. 60 percent, followed by age 31 - 40 years, 60 people, 30 percent and age

41 - 50 years, 20 people, accounting for 10 percent. Most of the time, the number of singles was 155, representing 77.5 percent. To come is the marital status of 37 people, representing 18.5 percent, and the status is separated and divorced / widowed There are 4 people per category, accounting for 2.0 percent, as for the level of education, most of them are high school / vocational, 67, representing 33.5 percent, followed by 54 people lower than high school. Accounted for 27.0% of the bachelor's degree of 48 students, or 24.0%. Education Diploma / Vocational Certificate with 31 people or 15.5% and no postgraduate level survey respondents. For most of the age of work, 89 people with less than 1 year, accounting for 44.5 percent, followed by 52 persons with 1 - 3 years of employment, representing 26.0 percent, and those aged 4 - 10 years. Number of 40 people accounted for 20.0 percent and those aged 11 to 20 years, the number of 19 people, accounting for 9.5 percent, respectively, and no respondents aged more than 20 years and in the average monthly income. Most had an average monthly income of 10,000 - 20,000baht, 86 people, accounting for 43.5 percent, followed by 66 people with average monthly income less than 10,000 baht, representing 33.0 percent, those with income. Average monthly income of 20,001 - 30,000baht, 37 people or 18.5%, People with average monthly income of 30,001 - 40,000 8 people, equivalent to 4.0%, People with average monthly income 40,001 - 50,000 baht amount 2 People accounted for 1.0% and people with average monthly income of more than 50,000 baht or more, 1 person representing 0.5%, respectively.

2) Factors Affecting Operational Stress of Employees of a Transportation Company in Samutprakarn Province Overall is moderate. When considering each side When ranking according to importance. The areas at the intermediate level are job characteristics, career advancement, roles and responsibilities, structure and organizational climate. And a low level of importance in working relationships

Keyword: Stress; Factors affecting stress

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรุนแรงในด้านการค้า และการบริการ ดังนั้น การปรับปรุงการดำเนินงานทางด้านธุรกิจ เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มระดับการให้บริการ และเพิ่มโอกาสทางการขายให้กับธุรกิจเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ การพัฒนาระบบการขนส่งให้มีประสิทธิภาพ ถือเป็นกลไกที่สำคัญของการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาการขนส่งในปัจจุบันจะเน้นไปที่ขนส่งให้ทันตามเวลาที่กำหนด และการลดเวลาที่ใช้ในการขนส่งสินค้า เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการขนส่งของทั้งผู้ว่าจ้างขนส่ง และผู้ให้บริการขนส่ง และขณะเดียวกัน ลูกค้าเองก็สั่งสินค้าบ่อยขึ้น และมีปริมาณสินค้าที่ส่งลดลงเพื่อต้องการจะลดต้นทุนในการเก็บสินค้าคงคลัง ทำให้เกิดการขนส่งแบบไม่เต็มคันในแต่ละเที่ยวมากขึ้น ส่งผลกระทบอย่างมากต่อผู้ให้บริการขนส่ง

ปัญหาที่ทุกองค์กรส่วนใหญ่ต้องพบเจอ คือ ปัญหาความเครียดในการทำงานซึ่งมีที่มาจากหลายสาเหตุทั้งจากองค์กร และตัวบุคคล ความเครียดส่งผลกระทบต่อบุคลากร และต่อประสิทธิภาพการทำงาน

โดยตรง ตัวอย่างของความเครียดที่เห็นกันโดยทั่วไป เช่น แร้งกดดันในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แร้งกดดันจากหัวหน้างาน และแร้งกดดันจากการทำงานกับผู้ร่วมงาน

สภาวะความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกเพศทุกวัย ส่งผลให้เกิดความเครียด ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านร่างกาย สาเหตุจากตัวบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกไม่สบายใจ ความเจ็บปวด ทางด้านร่างกาย สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล ดังนั้น ความเครียดจึงจัดเป็นภัยเงียบที่ไม่สามารถมองเห็นได้ หากเราไม่ใส่ใจ หรือบริหารจัดการก็อาจจะทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรง จึงเป็นหน้าที่ของทุกคน ที่จะต้องบริหารจัดการ เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นกับบุคคลรอบข้าง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจว่าสิ่งใดเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงสาเหตุ และระดับความเครียดของพนักงาน เพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขปรับปรุงตลอดจนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ คุ้มครองรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสิ่งที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ แบ่งเป็นด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งหมด 387 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2563)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% โดยค่าความเชื่อมั่นจะอยู่ที่ระดับ 95% ซึ่งคิดเป็นจำนวน 197 คน เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณและกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการเก็บข้อมูล 200 คน

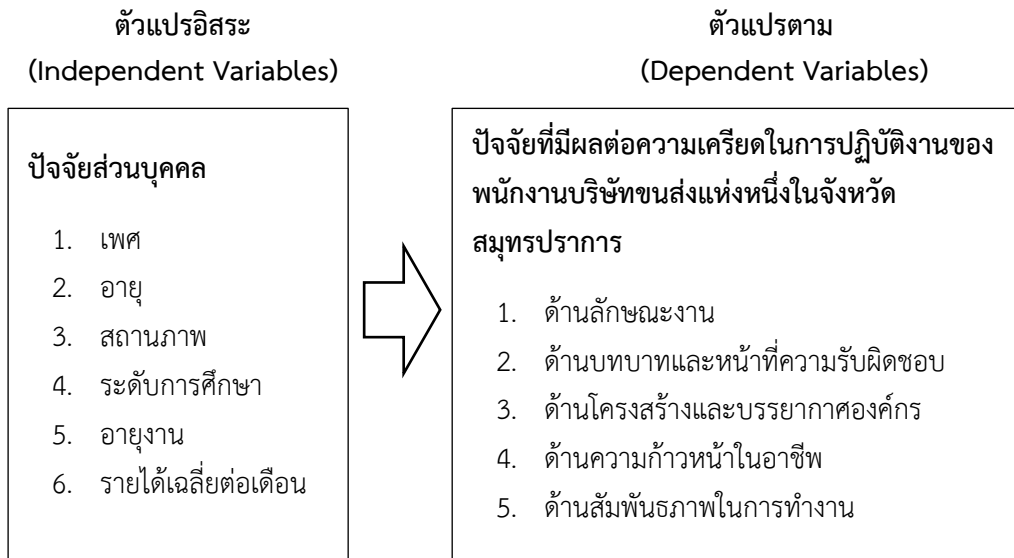
ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม 2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2564

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระบบบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดในการปฏิบัติงานของ Hellfiegel, Slocum and Woodnan (1998)

อธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (workload) บุคคลมีภาระที่ต้องรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมากในขณะที่มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอจึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด
2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน (job conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นอัน ได้แก่ อากาศที่เปลี่ยนแปลง เสียงรบกวนที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน หรือแม้แต่ปัญหาการติดต่อสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างบุคคล หากปล่อยให้เกิปัญหาดังกล่าวเป็นระยะเวลานานจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด
3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ (role conflict and ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่าง

สับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องการทำ บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจน หรือการอธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

4. การพัฒนาทางอาชีพ (career development) สาเหตุหลักของความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสนในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่ง สามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงองค์กรและการลดขนาดขององค์กรกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องานหน่วยงานและทีมงานมีการเปลี่ยนแปลงพนักงานส่วนใหญ่รับผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงโดยการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่ อาจเกิดการยุบหรือยกเลิก เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเครียดมากขึ้น
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานลูกน้องและผู้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่องค์กรปรารถนา เพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคล และทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้นบุคคลจะเกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงาน และความสุขของตนเองรูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นของพนักงาน ส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติคล้ายคลึงกัน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่า รู้สึกเครียดพฤติกรรม คือ การหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานเครียดบ้างก็จะหยุดงานบ้าง
6. พฤติกรรมก้าวร้าว (aggressive behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ลักษณะที่รุนแรงก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ประท้วงหยุดงาน และทำลายของใช้สำนักงาน การไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศในสถานที่ทำงานที่กำหนดให้เฉพาะเพศชายเท่านั้นที่สามารถดำรงตำแหน่งบริหารส่งผลให้เพศหญิงเกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อเพศชาย เช่น การพูดเสียดสี เป็นต้น
7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทอื่น ๆ (conflict between work and other roles) บุคคลมีบทบาทในชีวิตมากมาย ไม่ใช่เพียงบทบาทในสถานที่ทำงาน บทบาทที่ได้รับแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะขัดแย้งกันกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนหนึ่งสนับสนุนให้เกิดความเครียด เช่น ความต้องการของพนักงานที่ต้องการทุ่มเวลาให้ครอบครัว ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการพัฒนางานของตนเอง ซึ่งทั้งสองอย่างใช้เวลา ดังนั้นพนักงานจะเกิดปัญหาในการแบ่งเวลา เพื่อทำตามบทบาทที่ได้รับส่งผลให้เกิดความเครียด

ทฤษฎีของไรท์ (Riehl)

กล่าวถึงกระบวนการของความเครียด (stress process) ว่าเมื่อสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียดจากร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนอง หรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียดปฏิกิริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียดและความเครียดโดยตรงในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบในการที่จะจัดการให้เข้าใจกับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธีอาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการเกี่ยวข้อง

กับสิ่งที่มีกระตุ้นให้เกิดความเครียดลดลงหรือแก้ไขความเครียดนั้น มีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียดเพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับความเครียดจะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและงอกเงยขึ้นในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรงการประสานงานของอวัยวะต่างๆ ของร่างกายและวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์ ไรท์ (Riehl) กำหนดลักษณะดัชนีของความเครียด (stress index) ไว้ 6 ประการ คือ

1. ผลของความเครียด (stress quotient) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (specific stress) และผลรวมของความเครียด (total stress) ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่ จากประสบการณ์ในอดีตและยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน
2. สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นตามคำบอกกล่าว (objective of stress) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่วัดได้จากการสังเกตของเราและความเครียดที่ได้จากคำบอกกล่าว
3. ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด (intensity of stress) เป็นการแบ่งความเข้มข้นของความเครียดออกเป็น ระดับสูง (severe) ปานกลาง (moderate) และต่ำ (mild) ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการความช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำย่อมต้องการประคับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้น ๆ ต่อความเครียดเตรียมพร้อมเพื่อทางของความเครียด
4. ขอบเขตความไม่สมบูรณ์ (scope of impact) : เป็นการกระจายความเครียด เช่น เปอร์เซนต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลายหรือมีการเปลี่ยนแปลง
5. ความไวในการเกิด (speed of impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป
6. ระยะเวลาที่เกิด (deration) ย่อมให้ผลเฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่บุคคล

ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องมาจากภาวะความเครียด ไรท์ (Riehl) ได้กำหนดดัชนีชี้วัดปฏิกิริยาของความเครียด (stress reaction index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะความเครียดและการปรับตัวโดยปฏิกิริยาความเครียดที่พบได้ คือ

- 1.) การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (affective change)
- 2.) การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (cognitive change)
- 3.) การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (psychological change)
- 4.) การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (activity change)

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์

Cartwright and Cooper (1997) ได้อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญโดยที่ 5 ปัจจัยแรก จะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสุขของชีวิตทำงาน

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียด อันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงาน ย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของลักษณะงานในขั้นนี้ได้แก่

- 1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics)
- 1.2 ภาระงาน (Workload)
- 1.3 ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours)
- 1.4 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาในใช้ที่ทำงาน ให้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของระบบการทำงานแนวใหม่
- 1.5 ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ภายในองค์กร มักจะส่งผลต่อความพึงพอใจและสุขภาพกายของพนักงาน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

ความเครียดนั้นคงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานยุ่งหรือยุ่งุ่นวายอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้วคนพวกนั้น อาจมี

 - 2.1 ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) มักเกี่ยวข้องกับการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงานมีการศึกษาจำนวนมาก
 - 2.2 ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) มักเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความต้องการของตัวงาน
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กรอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและความสับสนภายในหน่วยงาน ความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์กร รวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก
4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร มักเกี่ยวข้องทั้งวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กรอย่างปฏิเสธไม่ได้ว่า มีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรภายในองค์กร
6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจขนส่ง

ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในช่วงปี 2561-2563 มีแนวโน้มเติบโตแรงขึ้นตามปริมาณความต้องการขนส่งสินค้า ปัจจัยหนุนจากผลผลิตเกษตรเพิ่มขึ้นหลังผ่านพ้นปัญหาภัยแล้ง การลงทุนก่อสร้างภาครัฐและเอกชนมีแนวโน้มฟื้นตัว รวมทั้งการผลิตและการค้าขยายตัวดีขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ ภาวะการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนนจะรุนแรงขึ้นจากจำนวนผู้ประกอบการที่มีมากมาย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าสู่ตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทำหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้าในแต่ละชั้นของห่วงโซ่อุปทาน (ตั้งแต่วัตถุดิบสินค้าขั้นต้น สินค้าขั้นกลาง และสินค้าสำเร็จรูป) ภาวะของธุรกิจจึงเคลื่อนไหวใน

ทิศทางเดียวกับปริมาณสินค้าซึ่งเติบโตตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศ แม้ในช่วงโควิด-19 ธุรกิจโลจิสติกส์ระหว่างประเทศอาจสะดุดจากนโยบายป้องกันการแพร่ระบาด รวมถึงกฎการขนส่งข้ามประเทศที่กีดกัน แต่ในส่วนของธุรกิจขนส่งพัสดुरายย่อยภายในประเทศไม่ได้รับผลกระทบ ธุรกิจขนส่งในปัจจุบัน ถือเป็นพื้นที่ที่สำคัญทั้งในแง่ของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้น การแข่งขันที่เสมอภาคจะยิ่งเร่งให้ทั้งในฝั่งบริษัทเอกชนรวมถึงองค์กรรัฐวิสาหกิจต้องปรับตัว เพื่อพร้อมที่จะแข่งขันช่วงชิงโอกาสเติบโตในตลาดต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นวลจันทร์ ภูวสิทธิ์นันท์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ประชากรที่ใช้ คือ พนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า 1) ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตสมุทรปราการ พบว่า ระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ปกติ 2) ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญโดยมี 4 ด้านที่สัมพันธ์ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

อดิศักดิ์ สวนกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ส่วนด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 230 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และ Multiple linear regression ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านบทบาท และหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพ มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าปัจจัยการทำงานประกอบด้วย ลักษณะงานสัมพันธภาพในการทำงานความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน

อรรยา อุทัยเสวก และ ณปกร คล้ายมี (2561) ศึกษาเรื่อง สาเหตุความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุความเครียดในการทำงานของพนักงาน และเพื่อเปรียบเทียบสาเหตุความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ดำเนินการโดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม 3 ตอน สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA และ Scheffe โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25 ปี ไม่เกิน 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีไม่เกิน 10 ปี และมีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมพบว่ามี ความเครียดอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปัจจัยใน ตัวงาน, ด้านแหล่งภายนอกองค์กร, ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน, ด้านการพัฒนาอาชีพและด้านบทบาทใน องค์กร มีระดับความเครียดอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ และด้านโครงสร้างของบรรยากาศขององค์กร มีระดับ ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์, อริสรา เสยานนท์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน 2) เพื่อศึกษาระดับความเครียดใน การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผล การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท เป็นพนักงานระดับ 4 - 5 ระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2 - 6 ปี ระดับความเครียดในภาพรวมของพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.03 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความเครียดในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และพบอีกว่าปัจจัยในความเครียด ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้าน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01, 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และการเก็บข้อมูลในลักษณะของแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย คือ พนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 387 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2563)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณของ ทาโร ยา-มานะ (Taro Yamane , 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวน 197 คน เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณและกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการเก็บข้อมูล 200 คน และสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมากและมีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิ (Stratum)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือผู้บังคับบัญชาของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาของบริษัท จึงดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา
3. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูลมากที่สุดตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ
4. นำผลคะแนนมาทำการคำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบไปด้วย (1) ด้านลักษณะงาน (2) ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (3) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร (4) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และ (5) ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และเพศหญิงจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คืออายุ 31 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนใหญ่สถานภาพโสดมีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมา

คือ สถานภาพสมรสมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และสถานภาพแยกกันอยู่ และหย่าร้าง/หม้าย มีจำนวนประเภทละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ในส่วนของระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และไม่มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ในส่วนของ อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุงาน 1 – 3 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 , ผู้ที่มีอายุงาน 4 – 10 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผู้ที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป และในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 , ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 , ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 , ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อจัดลำดับตามความสำคัญ ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน , ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ , ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ , ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ($\bar{X} = 3.24$, $\bar{X} = 2.99$, $\bar{X} = 2.82$, $\bar{X} = 2.68$) และระดับความสำคัญน้อยในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ($\bar{X} = 2.43$)

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และเพศหญิงจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คืออายุ 31 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนใหญ่สถานภาพโสดมีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมา คือ สถานภาพสมรสมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และสถานภาพแยกกันอยู่ และหย่าร้าง / หม้าย มีจำนวนประเภทละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ในส่วนของระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และไม่มีผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีตอบแบบสอบถามในครั้งนี ในส่วนของอายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุงาน 1 – 3 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 , ผู้ที่มีอายุงาน 4 – 10 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผู้ที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 , ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 , ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 , ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อจัดลำดับตามความสำคัญ ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน , ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ , ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ , ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และระดับความสำคัญน้อยในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

อภิปรายผล

1. ด้านลักษณะงาน

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมาก คือ ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน ส่วนข้อที่มีระดับความสำคัญปานกลาง คือ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานมากเกินไป , ปริมาณงานที่ปฏิบัติในแต่ละวันมากเกินไป , งานที่ทำมีความเร่งด่วน , ปัญหาความปลอดภัยต่อสุขภาพขณะปฏิบัติงาน และไม่มีควมอิสระในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนวลจันทร์ ภูวสิทธิ์นันท์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

2. ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญปานกลาง คือ ความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่ , การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ , การแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม , การจัดการ/มอบหมายงานเป็นไปอย่างยากลำบาก และขาดความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ตามลำดับ และการเกิดความขัดแย้งกับคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอยู่ในความสำคัญระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปณี ว่างานนท์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด

3. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญปานกลาง คือ ขาดขวัญกำลังใจการทำงานในองค์กร , อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่เพียงพอ , สภาพแวดล้อมขณะปฏิบัติงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น , ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม ตามลำดับ และข้อที่มีความสำคัญน้อย คือ การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา / เพื่อนร่วมงาน และ แนวคิดในการทำงานขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์, อริสรา เสยานนท์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญมาก คือ ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และข้อที่มีระดับความสำคัญปานกลาง คือ งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าอาชีพอื่น , งานที่ทำไม่มีความท้าทาย ซ้ำซาก จำเจ , ไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ , ไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม และงานไม่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ สวนกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

5. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญน้อย คือ ปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน , การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในสายงาน , เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับนับถือความสามารถของท่าน , เพื่อนร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน , มีความรู้สึกถูกทอดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถของท่านตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรษา อุทัยเสวก และณปรกร คล้ายมี (2561) ศึกษาเรื่อง สาเหตุความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี จังหวัดระยอง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านลักษณะงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ปริมาณงานที่ไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานมากเกินไป และปริมาณงานที่ปฏิบัติในแต่ละวันมากเกินไป ซึ่งอาจจะมาจากการปรับลดจำนวนพนักงานลงเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายจากปริมาณงานและปริมาณคนที่ต้องทำให้ได้ตามเป้าหมายของบริษัท และเพื่อให้สามารถทำงานไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจึงต้องมีขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสียหาย ซึ่งทางผู้บริหารของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการสามารถพิจารณา เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และสะดวกสบายต่อผู้ปฏิบัติงานได้ ต้องทำการวิเคราะห์กลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้อยู่ในหมวดเดียวกัน เพื่อให้สามารถมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถศักยภาพของพนักงาน

ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความไม่ชัดเจนของขอบเขตและบทบาทหน้าที่ การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ และการแบ่งงานที่รับผิดชอบอย่างไม่เป็นธรรม ซึ่งทางบริษัทต้องพิจารณาทบทวนหน้าที่ขอบเขตการทำงานของพนักงานในแต่ละระดับให้ทำงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้แต่แรกให้ชัดเจนยิ่งขึ้น หรือหากพนักงานที่ทำงานนอกเหนือหน้าที่ก็ควรได้รับการชื่นชม การให้เกียรติพนักงาน เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานในบริษัทขาดขวัญกำลังใจการทำงานในองค์กร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมขณะปฏิบัติงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น กลิ่นคาวคือ ผู้บริหารควรให้กำลังใจพนักงานผู้ปฏิบัติงาน การตรวจเยี่ยมชม ดูแลเอาใจใส่พนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ รวมถึงการตรวจสอบหน่วยงานผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ว่ามีความเพียงพอหรือไม่ หรือความจำเป็นต่างๆ ที่คิดว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการ

ปฏิบัติงานให้เหมาะสมในการทำงาน เช่น การปรับปรุงพื้นที่หน้างาน ตำแหน่งการติดตั้งเครื่องจักรให้เหมาะสมกับขั้นตอนการทำงานของพนักงาน การคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงาน แม้จะเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย แต่ต้องมองความสำคัญของพนักงานที่อยู่บนความเหมาะสมขององค์กร

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น งานที่ที่มีโอกาสก้าวหน้า น้อยกว่าอาชีพอื่น และงานที่ทำไม่มีความท้าทาย ซ้ำซาก จำเจ ซึ่งองค์กรควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กร เช่น ในส่วนของการวางแผนพัฒนาสายอาชีพ และการวางแผนบุคลากรทดแทน เพื่อให้พนักงานทราบถึงโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงาน ตามสมควร และกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยการมอบหมายงานที่ท้าทาย งานใหม่ให้กับพนักงาน

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ปัญหาความแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในสายงาน และเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับนับถือในความสามารถของพนักงาน ซึ่งองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ โดยให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินจัดกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกัน ระหว่างแผนก และระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ซึ่งจะเป็นการสานสัมพันธ์ป้องกันความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์กรด้วย

บรรณานุกรม

- นวลจันทร์ ภูวสิทธิ์นันท์. (2550). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา
- อดิศักดิ์ สวนกุล. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ฐาปนี วังกานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- อรรยา อุทัยแสวง และณปกร คล้ายมี. (2561). สาเหตุความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี จังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระบริหารรัฐกิจ คณะบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระบัณฑิตวิทยาลัย คณะบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย