ความเครียดของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการ จากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยัง ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

นางสาวฉัตรสุดา ส่องแสงเจริญ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2550
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

STRESS ON AIRPORT EMPLOYEES MOVING OPERATIONS BASE FROM DONMUANG INTERNATIONAL AIRPORT TO SUVARNABHUMI INTERNATIONAL AIRPORT

Miss Chatsuda Songsaengcharoen

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Mental Health
Department of Psychiatry
Faculty of Medicine
Chulalongkorn University
Academic Year 2007

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความเครียดของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
โดย	นางสาวฉัตรสุดา ส่องแสงเจริญ
สาขาวิชา	สุขภาพจิต
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์นายแพทย์ อัมพล สูอำพัน

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะแพทยศาสตร์

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ อดิศร ภัทราดูลย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์แพทย์หญิง ศิริลักษณ์ ศุภปีติพร)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ อัมพล สูอำพัน)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ เธียรชัย งามทิพย์วัฒนา)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ฉัตรสุดา ส่องแสงเจริญ : ความเครียดของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ. (STRESS ON AIRPORT EMPLOYEES MOVING OPERATIONS BASE FROM DONMUANG INTERNATIONAL AIRPORT TO SUVARNABHUMI INTERNATIONAL AIRPORT) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.นพ.อัมพล สูอำพัน , 119 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความเครียดของพนักงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความเครียดของพนักงาน หลังย้ายฐานปฏิบัติการไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ทำการศึกษาจากตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 391 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิอย่างเป็นระบบ (Stratified Systematic Sampling) จำแนกพนักงานตามฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ฝ่ายครัวการบิน ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น ฝ่ายช่าง และฝ่ายปฏิบัติการ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้ใช้แบบสำรวจโดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป แบบวัดความเครียด และแบบวัดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด จากนั้นวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล สถิติอนุมาน (Inductive Statistic) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การทดสอบความสัมพันธ์กัน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่อิสระกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบความแตกต่างรายคู่ และการวิเคราะห์การถดถอย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 42.2 มีความเครียดระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p<0.01$) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านอาคารปฏิบัติงาน อายุงาน และฝ่ายงาน ในขณะที่รายได้ต่อเดือนความสัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) นอกจากนั้นยังพบว่าเพศ อายุ สถานภาพทางเศรษฐกิจ อายุงาน และฝ่ายงาน ที่แตกต่างกันนั้นยังส่งผลให้ค่าเฉลี่ยคะแนนความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) อีกด้วย สำหรับสถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาคารปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลให้คะแนนความเครียดเฉลี่ยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) สำหรับผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดหลังย้ายฐาน พบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของสถานที่ทำงาน ความเพียงพอของเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน และความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอก มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ในขณะที่และความปลอดภัยภายนอกอาคาร มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน และสภาพการจราจรระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดในทิศทางบวกทั้งสิ้น และปัจจัยทั้ง 10 ปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ หรือประมาณค่าคะแนนความเครียด ซึ่งมีร้อยละของความสามารถในการพยากรณ์เป็น 92.5

ภาควิชา จิตเวชศาสตร์ ลายมือชื่อนิสิต ฉัตรสุดา ส่องแสงเจริญ

สาขาวิชา สุขภาพจิต ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อัมพล สูอำพัน

ปีการศึกษา 2550

##4974906830 : MAJOR MENTAL HEALTH
KEY WORD : STRESS / AIRPORT EMPLOYEES

CHATSUDA SONGSANGCHAROEN: STRESS ON AIRPORT EMPLOYEES MOVING OPERATIONS BASE FROM DONMUANG INTERNATIONAL AIRPORT TO SUVARNABHUMI INTERNATIONAL AIRPORT. THESIS PRINCIPAL ADVISOR: ASSOC. PROF. UMPON SUAMPUN, M.D., 119 pp.

The objective of this research is to study the stress on airport employees and the factors which relate to the stress on airport employees after the operations base was moved from Donmuang International Airport to Suvarnabhumi International Airport. The samples are Employees of Thai Airway Co, Ltd., (Public) who was moved from Donmuang International Airport to Suvarnabhumi International Airport at least 6 months. This research uses Stratified Systematic Sampling method for sampling 391 samples and separates the employees by department as follows, Cargo and Mail Commercial, Catering, Ground Customer Services, Ground Support Equipment Services, Technical and Operations Department. For the resources, this research uses survey method to gathering data by questionnaire. There are 3 parts of questions, General Personal Data, Stress measurement and Specify the situation that was occurred the stress. Thence analyzed with Descriptive Statistic, namely frequency, percentage, mean and standard deviation, to explain Personal Data. Inductive Statistic was used for Hypothesis test, namely Chi-Square, Two independent samples T-test, ANOVA , Duncan and Regression analysis.

The research results were demonstrated as follows. Most of samples (42.2%) have stress in high level. Personal factors which correlated highly significant ($p<0.01$) with the stress on airport employees after moving the operation base are sex, age, married status, education level, economic status, operation buildings, employment age and department. Meanwhile monthly income correlated to stress level significantly ($p<0.05$). Besides the results ware found that sex, age, economic status, employment age and department which are different will affect to the different mean score significantly ($p<0.01$). For the different married status, monthly income and operation buildings will affect to different average stress score significantly ($p<0.05$). For the environment analysis result and the direction of factors which effect to stress levels after moving the operation base found that physical environment factor such as the sufficient of service area and airport customer demand, the ready of technology for the working area, the sufficient of working instrument, the suitable of temperature at working area and the ready of outside working area influenced to stress score in highly significant ($p<0.01$). Meanwhile the safety outside operation building influenced to stress score significantly ($p<0.05$). The transportation distance, transportation expense, time spending from home to office influenced to stress score in highly significant ($p<0.01$) which all factors effected to stress score in positive direction. Furthermore these 10 factors will be the factors forecast or estimate the stress score which have 92.5% of forecast capability.

Department : Psychology Student's Signature : CHATSUDA SONGSAENGCHAROEN

Field of Study : Mental Health Principal Advisor's Signature : Umpon Suampun

Academic Year : 2007

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์นายแพทย์อัมพล สูอำพัน อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดียิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรมสุขภาพจิต รวมถึงตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการทำวิจัยเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้ประสิทธิประศาสตร์วิชา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของคณะที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดี

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่เป็นกำลังใจ และมีส่วนช่วยให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....จ

กิตติกรรมประกาศ.....ฉ

สารบัญ.....ช

สารบัญตาราง.....ฎ

บทที่ 1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1

คำถามการวิจัย..... 4

วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....5

สมมติฐานของการวิจัย..... 5

ขอบเขตของการวิจัย..... 5

คำจำกัดความที่ใช้..... 5

ข้อตกลงเบื้องต้น..... 6

ปัญหาทางจริยธรรม..... 6

ข้อจำกัดในการวิจัย.....7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....7

กรอบแนวความคิดในงานวิจัย.....8

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....9

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....9

ความเครียด.....9

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน้า

- ความหมายของความเครียด..... 9
- ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด……...10
- ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน..... 13
- ชนิดของความเครียด……17
- ระดับความเครียด……18
- ผลกระทบของความเครียด 20

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด……...25

ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Job Stress)..... 26

ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล……... 28

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร……...29

ความหมายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร…… 29

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง……30

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม..... 30

วิธีการจัดการความความเครียด…… 33

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน……... 36

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย……38

รูปแบบการวิจัย..... 38

ระเบียบวิธีวิจัย……... 38

ประชากรเป้าหมาย……...38

ประชากรตัวอย่าง…… 38

ตัวอย่าง……38

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน้า

ขนาดตัวอย่าง..... 38
การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง..... 39
วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 41
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... 43
การเก็บข้อมูล..... 44
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 44

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 46
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล..... 48
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม..... 52
ส่วนที่ 3 ระดับความเครียดของพนักงานหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ..... 64
ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ
ระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ..... 65
ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างคะแนนความเครียดเฉลี่ยกับ
ปัจจัยส่วนบุคคล..... 73
ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัย
ที่ส่งผลต่อระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ..... 82

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 85
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล..... 87
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม..... 87
ส่วนที่ 3 ระดับความเครียดของพนักงานหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ..... 89

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน้า

ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ
ระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ.....89
ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างคะแนนความเครียดเฉลี่ยกับ
ปัจจัยส่วนบุคคล.....89
ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัย
ที่ส่งผลต่อระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ..... 92
อภิปรายผลการวิจัย..... 93
ข้อเสนอแนะ..... 98
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....101

รายการอ้างอิง.....102

ภาคผนวก..... 106
ใบยินยอมการเข้าร่วมการวิจัย..... 107
ใบยินยอมให้ทำการวิจัยในมนุษย์..... 108
แบบสำรวจความเครียด..... 109
การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview).....115
ผังองค์กรของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)..... 118

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... 119

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพ……..49

2 จำนวนและร้อยละด้านการปฏิบัติงาน…….. 51

3 จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ… 54

4 จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสภาพการเดินทาง
ระหว่างที่พักกับสถานที่ปฏิบัติงาน…… 60

5 จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านนโยบาย……..62

6 จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านครอบครัว……63

7 จำนวนและร้อยละของระดับความเครียดพนักงานหลังย้ายฐานปฏิบัติการ……64

8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของสถานภาพของตัวอย่างกับระดับความเครียด
หลังย้ายฐานปฏิบัติการ…… 67

9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของตัวอย่างกับ
ระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ…… 71

10 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยด้วยสถิติ T……...75

11 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยด้วยสถิติ F……...76

12 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยรายคู่ของ
ปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติทดสอบ Duncan……79

13 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ…… 84

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันเป็นยุคที่มีการพัฒนาทางด้านข้อมูล ข่าวสาร และเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ผลจากการพัฒนาดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับสภาพแวดล้อมไปพร้อม ๆ กัน การปรับเปลี่ยนสถานที่ตั้งขององค์กรเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม สถานที่ตั้งของหน่วยงานหรือองค์กรหนึ่งมีความเหมาะสมในช่วงเวลาหนึ่ง แต่เมื่อเวลาเปลี่ยนไปความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น สถานที่ตั้งของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นอาจไม่เหมาะสม ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนสถานที่ตั้งขององค์กรให้อยู่ในที่ที่มีความเหมาะสมในช่วงเวลาปัจจุบัน และเหมาะสมกับการรองรับการเจริญเติบโตทางธุรกิจได้ในระยะยาว

องค์กรจะดำเนินต่อไปและเจริญเติบโตได้ย่อมขึ้นอยู่กับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรหรือสถานที่ตั้งขององค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ซึ่งสาเหตุ/ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งขององค์กรมีหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยทางด้านขนาดและความหนาแน่นของประชากร ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านการเมือง ปัจจัยทางด้านสาธารณูปโภค ปัจจัยทางด้านคมนาคม การสื่อสาร หรือปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น สาเหตุ/ปัจจัยของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมาจากหลาย ๆ สาเหตุ/ปัจจัย ประกอบกัน โดยขึ้นอยู่กับสาเหตุ/ปัจจัยใดเป็นสำคัญนั้นต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงของสถานที่ตั้งองค์กรที่เกิดขึ้นมักเป็นการดำเนินการที่ไม่เร่งด่วนนัก เว้นแต่กรณีที่จำเป็นเร่งด่วนจริง ๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบเร่งด่วนล้วนส่งผลต่อบุคคลในองค์กรทั้งสิ้น เนื่องจากองค์กรประกอบด้วยมนุษย์ที่มีชีวิตจึงย่อมมีการเคลื่อนไหว และรับรู้ถึงผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอันเนื่องจากการเปลี่ยนสถานที่ตั้ง อาจทำให้เกิดการต่อต้านไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นไปในทางบวกหรือลบก็ตาม เพราะบุคคลนั้นมีบุคลิกภาพและความต้องการที่แตกต่างกันไป อีกทั้งการเกิดการเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลต่อการมีความคาดหวังต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่น ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งใหม่ขององค์กรมีมากน้อยเพียงใด ค่าใช้จ่ายในการเดินทางระหว่างสถานที่ทำงานและที่พัก

เพิ่มขึ้นหรือลดลงมากน้อยเพียงใดเมื่อเทียบกับที่ตั้งเดิม รวมถึงความมั่นคงขององค์กรหลังการย้ายสถานที่ตั้งเป็นอย่างไร เป็นต้น จากผลของการคาดหวังดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้นได้ ซึ่งความเครียดนอกจากจะทำให้บุคคลไม่มีความสุขแล้วยังนำไปสู่การเป็นโรคต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ โรคภูมิแพ้ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคลำไส้อักเสบ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ และโรคมะเร็ง เป็นต้น ทั้งยังก่อให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะภาคธุรกิจ อันเนื่องมาจากการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะการไม่สบายทำให้ทำงานได้น้อยลง เสียเวลา เสียเงินอีกด้วย (ประเวศ วะสี)[1] นอกจากส่งผลในระดับบุคคลแล้วยังส่งผลต่อองค์กรอีกด้วยเพราะความเครียดทำให้เกิดการลางาน การขาดงาน การทำงานสายบ่อย ๆ ขอโยกย้าย เปลี่ยนงาน ปฏิบัติงานผิดพลาด เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ไม่อยากคิดสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ขึ้นมา ผลงานตกต่ำลงไป ขาดการปรับตัวที่ดี เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ค่อยได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคในการทำงาน ประสิทธิภาพของงานต่ำลง จึงนับได้ว่าพนักงานในองค์กรเป็นกลไกและกำลังสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรให้ก้าวหน้าและมั่นคง

การย้ายฐานปฏิบัติการแห่งใหม่จากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จึงเป็นกรณีหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งขององค์กรให้เหมาะสมกับการรองรับความต้องการการใช้งานในระยะยาวที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดในปัจจุบัน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นท่าอากาศยานที่ก่อตั้งมานานซึ่งเป็นท่าอากาศยานที่ใช้ในราชการทหารอากาศมาตั้งแต่เริ่มต้นก่อสร้าง จากการศึกษาของบริษัท Litchfield Whiting Bowne and Associate ที่ถูกว่าจ้างโดยท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) ให้มาศึกษาและวางผังเมืองกรุงเทพฯ เพื่อจัดทำแผนแม่บทระบบท่าอากาศยานทั่วประเทศ สำหรับใช้เป็นแนวทางการพัฒนาท่าอากาศยานขนาดใหญ่ของประเทศในระยะยาว พบว่าหากไม่มีท่าอากาศยานกรุงเทพฯ แห่งใหม่ อาจจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจเชิงพาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม อันเนื่องมาจากการมีข้อจำกัดในการพัฒนาเพื่อรองรับการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้นในอนาคต เมื่อปี พ.ศ. 2503 ประเทศไทยได้มีแนวคิดที่จะสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ที่แยกเป็นสัดส่วนจากท่าอากาศยานทหารดอนเมือง โดยให้มีระยะห่างจากใจกลางเมืองและทิศทางที่เหมาะสมกับการขึ้นลงของเครื่องบินระหว่างท่าอากาศยานใหม่กับท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จนกระทั่งในปี พ.ศ.2534 คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้ก่อสร้างโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอโดยมอบหมายให้ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) ดำเนินการ ณ พื้นที่หนองงูเห่า บนเนื้อที่ประมาณสองหมื่นไร่ และได้เปิด

ใช้วันแรกเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 มีชื่อว่าท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว และด้านอื่น ๆ ของประเทศเป็นอย่างมาก รัฐบาลจึงกำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นวาระแห่งชาติ ซึ่งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมกันดำเนินการแบบบูรณาการเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย

สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิได้มีการเปิดทดลองใช้เมื่อเช้าวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 มีผู้โดยสารจากสายการบินในประเทศ 6 สายการบิน ได้แก่ การบินไทย บางกอกแอร์เวย์ โอเรียนไทย นกแอร์ ไทยแอร์เอเชีย และพีบีแอร์ โดยมีจำนวนผู้โดยสาร 4,800 คน จาก 24 เที่ยวบิน โดย พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีในขณะนั้นได้เดินทางจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ นอกจากนี้ได้มีกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการแจกประกาศนียบัตรและบัตรโดยสารที่ระลึกแก่ผู้ร่วมเที่ยวบิน มีการจัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชมในบริเวณสนามบิน โดยมัคคุเทศก์อาสาสมัครจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ร่วมกับการท่าอากาศยานและรถโดยสารของ ขสมก. นอกจากนี้รัฐบาลคาดว่าจะได้รับการรองรับจากกรมการขนส่งทางอากาศ ภายใต้มาตรฐานนานาชาติที่ออกโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และ สมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) เพื่อเปิดใช้ในทางพาณิชย์อย่างเป็นทางการ ในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 และกำหนดในวันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2549 เป็นวันแรกของการทดลองบินของสายการบินจากต่างประเทศ การเริ่มบินของสายการบินภายในประเทศวันแรก วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2549 ได้เกิดปัญหาไฟฟ้าดับในช่วงเวลา 01.00 – 06.10 น. ทำให้ประสบปัญหาในการเช็คอินของสายการบินในช่วงเวลานั้น [(2)] ไม่เพียงเท่านี้การดำเนินการครั้งนี้มีเหตุการณ์หลายอย่างที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างกว้างขวาง อันเกิดจากความไม่ชัดเจนในนโยบายของรัฐบาลในการใช้ท่าอากาศยานทั้งสอง ซึ่งอุปกรณ์ต่างๆ ของผู้ประกอบการ ได้ย้ายมายังท่าอากาศยานแห่งใหม่แล้ว ประกอบกับการมีข่าวในสื่อต่าง ๆ ที่รัฐบาลและผู้บริหารท่าอากาศยานจะปิดท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเพื่อทำการซ่อมแซมเป็นเวลานาน ข่าวมติคณะรัฐมนตรีให้ฟื้นฟูสภาพท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานนานาชาติควบคู่กับท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิอีกแห่ง โดยให้มีการเปิดใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองอีกครั้งในวันที่ 25 มีนาคม 2550 ประกอบกับการโยกย้ายบางส่วนกลับไปท่าอากาศยานเก่าจะทำให้ธุรกิจการบินต้องได้รับผลกระทบอย่างมาก และผลกระทบต่อเป้าหมายการลงทุนในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเพื่อเป็นศูนย์กลางทางการบินของภูมิภาค ซึ่งเป็นนโยบายการลงทุนทางเศรษฐกิจของรัฐขนาดใหญ่นอกจากนี้ ยังมีความ

สับสนต่อแผนการใช้ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อรองรับธุรกิจการบินแบบภายในประเทศ หรือแบบนานาชาติบางรูปแบบหรือครบทุกรูปแบบ อันมีสาเหตุจากการพิจารณาความเหมาะสมของการลงทุนเพิ่มเติม ทั้งที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง กับสภาพและการลงทุนที่ผ่านมารวมทั้งคุณค่าทางเศรษฐกิจ (Economic Value) ของพื้นที่ดอนเมืองยังไม่มีความชัดเจน จึงอาจเป็นสาเหตุให้การตัดสินใจในโครงสร้างพื้นฐานแห่งนี้ไม่เหมาะสม นอกจากจะมีปัญหาจากความไม่ชัดเจนในนโยบายของรัฐบาลแล้วยังมีปัญหาในเรื่องของความไม่พร้อมต่อการใช้งานของท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิด้วย ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวส่งผลต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ นอกเหนือจากการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งของที่ทำงานซึ่งเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดของพนักงาน อันเนื่องมาจากการที่ต้องเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทาง หรือแม้กระทั่งต้องย้ายหรือซื้อที่พักอาศัยใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางจากที่พักอาศัยไปยังที่ทำงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลกระทบทำให้เกิดปัญหาภายในครอบครัว เช่น ปัญหาการไม่มีเวลาให้ครอบครัว ปัญหาแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หรือแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนที่พักอาศัยที่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น และปัญหาดังกล่าวจะส่งผลกลับไปยังการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพของบุคคลในองค์กรนั่นเอง ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความเครียดของของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพราะพนักงานที่ได้ย้ายฐานฯจะได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงที่ตั้งขององค์กรโดยตรง อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งของท่าอากาศยานเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดเจนในปัจจุบัน ซึ่งความเครียดของพนักงานที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม จึงนับได้ว่าพนักงานในองค์กรเป็นกลไกและกำลังสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่องค์กรคาดหวังไว้

คำถามการวิจัย

1. พนักงานที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิมีความเครียดต่อการย้ายฐานปฏิบัติการอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงาน หลังย้ายฐานปฏิบัติการไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความเครียดของพนักงาน หลังย้ายฐานปฏิบัติการไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความเครียดของพนักงาน หลังย้ายฐานปฏิบัติการไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

สมมติฐานในการวิจัย

- ไม่มี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเท่านั้น และใช้จำนวนตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว 391 คน จากพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

2. ตัวแปร ในการวิจัยครั้งนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกคุกคามจากทั้งสถานการณ์ภายนอกและสภาพภายในของบุคคลเอง เป็นผลให้เกิดภาวะเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยวัดจากแบบวัดความเครียดสวนปรุงทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งมีคะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ คะแนน 0-24 หมายถึงเครียดน้อย คะแนน 25-42 หมายถึงเครียดปานกลาง คะแนน 43-62 หมายถึงเครียดสูง และคะแนน 63 ขึ้นไป หมายถึงเครียดรุนแรง [(3)]

พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นระยะเวลาอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 6 เดือน และมีลักษณะการปฏิบัติงานและตำแหน่งงานเช่นเดิม

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการ สำหรับงานวิจัยนี้หมายถึง เพศ อายุ สัญชาติ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน ฝ่ายงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ความปลอดภัยภายนอกอาคาร ความพร้อมของสถานที่ภายนอกอาคาร ต่อการให้บริการ ความปลอดภัยภายในอาคาร ความพร้อมของสถานที่ภายในอาคารต่อการให้บริการ อุณหภูมิภายในอาคารที่ทำงาน ความสะอาดของที่ปฏิบัติงาน และความเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ

สภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ ระยะทาง เวลาที่ใช้ในการเดินทาง สภาพการจราจร ความสะดวกสบายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ความปลอดภัยในการเดินทาง

นโยบาย ได้แก่ นโยบายการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงหลังการย้ายฐาน นโยบายการเมืองที่ไม่ชัดเจนของรัฐบาล

ครอบครัว ได้แก่ สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวหลังการย้ายฐาน ปัญหาครอบครัวหลังการย้ายฐาน

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมาอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 6 เดือน และได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเท่านั้น

ปัญหาทางจริยธรรม

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับการอนุญาตจากบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยที่ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถตอบคำถามตามความรู้สึกและความคิดเห็นส่วนตัวได้อย่างอิสระ และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบจะไม่ถูกนำไปเปิดเผย ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะถูกนำเสนอในผลการวิจัยแบบภาพรวม ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางจริยธรรม

ข้อจำกัดในการวิจัย

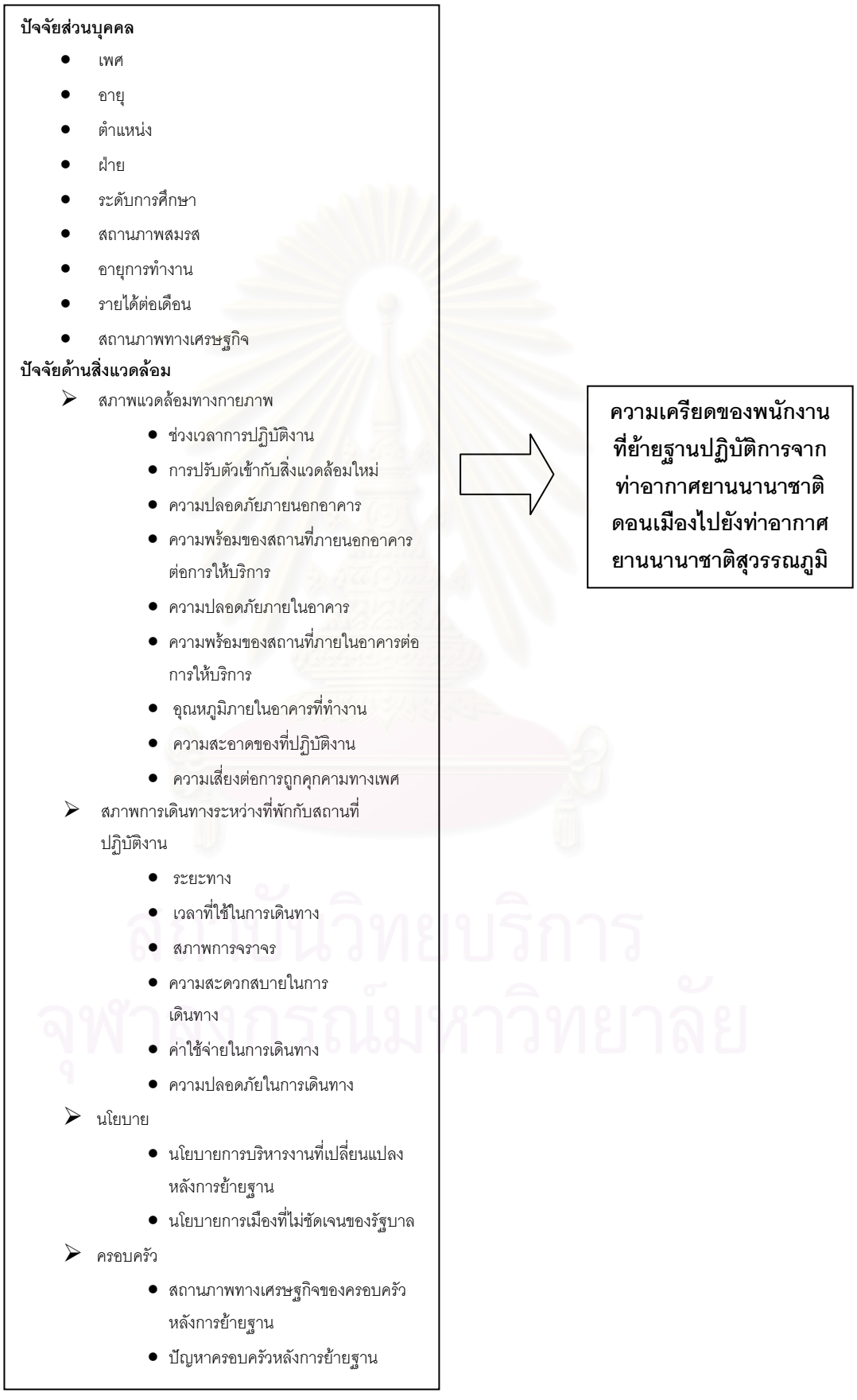
การวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นสำหรับกรณีศึกษาพนักงานที่ได้ย้ายฐานจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเท่านั้น มิได้เป็นตัวแทนของการย้ายสถานที่ตั้งของที่องค์กรในกรณีอื่นๆ เนื่องจากมีความแตกต่างในสถานที่ตั้ง ประเภทและรูปแบบของธุรกิจ อีกทั้งลักษณะของการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและลดภาวะความเครียดของพนักงานที่มีการย้ายฐานปฏิบัติการ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ รวมถึงสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียด

ความหมายของความเครียด

พจนานุกรมไทยฉบับเฉลิมพระเกียรติของราชบัณฑิตยสถาน [4] ให้ความหมายคำว่า ความเครียด ไว้ว่า อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป ซึ่งให้ความหมายคล้ายกับ Longman Dictionary of Contemporary English [5] ให้ความหมายไว้ว่า ลักษณะอาการที่เป็นผลมาจากความวิตกกังวลจากความกดดันซึ่งมีสาเหตุจากปัญหาในการดำรงชีวิตที่มีมากเกินกำลังที่จะต้านทานและแก้ไขได้

กรมสุขภาพจิต [4] ให้ความหมายของ ความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคาม หรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางร่างกาย และจิตใจ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจ และไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคมได้

Selye[6] นักจิตวิทยา ผู้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิต ซึ่งแสดงให้รู้ได้โดยมีกลุ่มเฉพาะเกิดขึ้น อันเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย

Riggio[7] เสนอคำนิยามของความเครียดว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยา ทางร่างกาย อารมณ์ และจิตวิทยา ที่มีต่อเหตุการณ์จากสภาพแวดล้อมที่มาคุกคาม ซึ่งเป็นความเครียดที่เกิดจากงาน ก็คือเหตุการณ์ ในสภาพแวดล้อม ของการทำงานเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดนั่นเอง

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์[8] ให้คำจำกัดความ ความเครียดว่า ความเครียดคือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อมของบุคคล แล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้น ๆ ปรับตัวปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ไม่ได้จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือความสิ้นหวัง

Farmer และคณะ (อ้างถึงใน วรรณภรณ์ เติมประยูร)[9] กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้อันเนื่องมาจากภาวะต่าง ๆ ซึ่งในสภาวะการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดยังแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือความเครียดทางบวกซึ่งเป็นผลดีช่วยผลักดันให้บุคคลไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดทางลบ ดังนั้นความเครียดทั้ง 2 ชนิด จึงแตกต่างกัน

Robinson (อ้างถึงใน อัมพร โอตระกูล)[10] กล่าวว่า เมื่อเกิดมีสิ่งมาคุกคามจิตใจคนเราจะรู้สึกเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละคน เพราะความเครียดจะเกี่ยวข้องระหว่างสภาวะที่คุกคามนั้นกับการตัดสินใจรับรู้ สำหรับคนที่รู้สึกว่าสามารถเผชิญและจัดการสภาวะนั้นได้ก็ไม่เกิดความเครียด แต่ในคนที่ไม่สามารถเผชิญกับสภาวะนั้นได้ก็เกิดความเครียดขึ้น

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

Andrew D. and Marc Wallance[11] กล่าวว่ามูลเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นมีแตกต่างกันมากมายไม่ว่าจากการทำงาน การเดินทาง สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ซึ่งสามารถกล่าวถึงมูลเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ 3 ประการ ได้แก่

1. มูลเหตุจากสภาพแวดล้อม (Environment Source) ซึ่งประกอบด้วย

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางการเมือง สังคม เทคโนโลยี เป็นต้น

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) ซึ่งได้แก่ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในองค์กร สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

1. มูลเหตุจากองค์กร (Organizational Source) มูลเหตุทางองค์กรสามารถอธิบายได้ 3 ระดับ คือ

2.1 ระดับตัวบุคคล (Individual Level) เช่นบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น

2.2 ระดับกลุ่ม (Group Level) มีปัจจัยหลายอย่างภายในกลุ่มที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่ว่าจะเป็นบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน การขาดการมีส่วนร่วมและสนับสนุน ความขัดแย้งภายในกลุ่ม และระหว่างกลุ่ม ความไม่เห็นพ้องต้องกันในเรื่องผู้นำของกลุ่ม เป็นต้น

2.3 ระดับองค์กร (Organizational Level) ซึ่งได้แก่เรื่องอำนาจและการเมืองในองค์กร รูปแบบรายงานผลการปฏิบัติงานในองค์กร นโยบายและการดำเนินงานขององค์กร เช่น ความไร้ประสิทธิผลของนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. มูลเหตุจากตัวบุคคล (Individual Source) มูลเหตุจากตัวบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียดจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เช่น การเสียชีวิตของญาติพี่น้องหรือบุคคลที่เป็นที่รัก การหย่าร้าง การเจ็บป่วยอย่างรุนแรง การลาออกจากงาน การตั้งครรภ์ การเปลี่ยนงาน เปลี่ยนที่อยู่อาศัย เป็นต้น

วรรณี ประเสริฐ (อ้างถึงใน วสันต์ พันธุ์มณี)[12] สรุปสาเหตุความเครียดไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. สาเหตุของความตึงเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพ (Job Stresses) เป็นเงื่อนไขที่เกิดขึ้นกับงานที่มนุษย์เราต้องผจญอยู่ทุกวัน เช่น การมีบทบาทที่ไม่ชัดเจน พนักงานไม่ทราบถึงลักษณะงานที่ตนได้รับมอบหมาย ไม่ทราบว่าควรจะต้องปฏิบัติอย่างไร หรือการมีบทบาทที่ขัดแย้ง หัวหน้างานต้องการแบบหนึ่ง รองหัวหน้างานชอบอีกลักษณะหนึ่ง ส่วนตนเองไม่ชอบแบบใดเลย หรือการมีงานทำที่ยากหรือง่ายจนเกินไป หรือสภาพแวดล้อมของงานไม่มั่นคงดีพอ เป็นต้น

2. สาเหตุของความตึงเครียดที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-Job Stresses) หรือสาเหตุของความตึงเครียดอันเกี่ยวข้อกับเรื่องส่วนตัวของแต่ละบุคคล ได้แก่ ทะเลาะกับบิดา-มารดา ทะเลาะกับแฟน และเพื่อนไม่ยอมรับ เป็นต้น

ณกมล จันทร์สม[13] กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด (Potential sources of stress) ว่าในการศึกษาถึงสาเหตุของความเครียดนั้นสามารถกำหนดได้ 3 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ จะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์การและจะมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainty) เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำ คนส่วนใหญ่จะเกิดความไม่มั่นคงในงานของตน ในภาวะเงินเฟ้อ การลดพนักงาน การตัดเงินเดือนพนักงาน หรือการลดชั่วโมงการทำงาน

1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainties) การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง หรือ ความไม่มั่นคงทางการเมืองก็เป็นปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมที่สำคัญประการหนึ่ง เพราะอาจมีผลกระทบกับการทำงานในองค์การ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล

1.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี (Technological uncertainty) เทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่งคงกับงานของตน เนื่องจากเทคโนโลยีอาจมาแทนที่งานของตนในวันใดวันหนึ่ง การพัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์ การใช้หุ่นยนต์ การใช้ระบบอัตโนมัติ และอื่น ๆ จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้เช่นกัน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational factors) มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ปริมาณงานมากเกินไป เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียดสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (Task demand) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงานประกอบด้วย การออกแบบงานของแต่ละบุคคล การมีอิสระในการทำงานความหลากหลายของงาน การใช้เครื่องจักรต่าง ๆ สภาพการทำงาน และสภาพร่างกาย เป็นต้น การที่พนักงานต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นนับเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้ อุณหภูมิในห้องทำงานไม่เหมาะสม เสียงรบกวนต่าง ๆ การมีเนื้อที่การทำงานที่แออัดสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดอาการฉุนเฉียว หรือหงุดหงิดได้

2.2 ความต้องการจากบทบาท (Role demand) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้เกิดความเครียด ในบางกรณีพนักงานเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตน หรือมีบทบาทมากเกินไป ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมายยังเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

2.3 ความต้องการส่วนบุคคล (Interpersonal demand) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ได้ หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

2.4 โครงสร้างองค์การ (Organization structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organizational leadership) ลักษณะการบริหารงานของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ ลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด ความร้อนรนใจ ความกลัวให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงานสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ (Organizational's life stage) วงจรชีวิตขององค์การสร้างแรงกดดัน ปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจ ไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจากงานหรือถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่าง ๆ หรือไม่

3. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล (Individual factors) มีดังนี้

3.1 ปัญหาทางครอบครัว (Family problems) ครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงาน ซึ่งจะมีผลกระทบกับการทำงาน ปัญหาการหย่าร้าง ความยุ่งยากในบุตรธิดา และปัญหาอื่น ๆ อีก

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ (Economic problems) จะเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน ปัญหาหนี้สิน ปัญหาการผ่อนชำระค่าบ้าน รถยนต์ ปัญหาทางเศรษฐกิจเหล่านี้มักเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าพนักงานระดับสูง

3.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality problems) การที่พนักงานมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะมีผลกระทบกับบุคลิกภาพของพนักงานได้

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน

Keith Davis and John W. Newstrom [14] พบว่าสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานมาจากปัจจัย 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) ซึ่งได้แก่

1.1 จำนวนงานที่มากเกินไป

1.2 การต้องทำงานภายในระยะเวลาที่จำกัด และต้องเร่งรีบ

1.3 ลักษณะการบังคับบัญชาที่ไม่ดี

1.4 บรรยากาศการเมืองในองค์กร

1.5 อำนาจหน้าที่ที่ไม่เพียงพอกับความรับผิดชอบ

1.6 บทบาทที่ขัดแย้งและบทบาทที่สับสน

1.7 ความแตกต่างกันระหว่างค่านิยมขององค์กรและของบุคคล

1.8 การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอย่างกะทันหัน เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีทำงาน การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร เป็นต้น

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กร (Nonwork Environment Factors) เช่น จากสภาพเศรษฐกิจ และสังคมภายนอกองค์กร ปัญหาจากครอบครัวของพนักงาน เป็นต้น

Warren B. Brown and Dennis J. Joburg [15] กล่าวว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังต่อไปนี้

1. สาเหตุจากงาน (Task-Based Stress) ได้แก่การที่บุคคลต้องทำงานที่มากเกินไป งานที่ยุ่งยาก กระทำได้ลำบาก หรืองานที่ต้องทำให้เสร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด หรืองานที่มีอุปสรรคมาก ก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้

2. สาเหตุจากบทบาท (Role-Based Stress) ได้แก่บทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น

3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) ได้แก่ ความแออัด การขาดความเป็นส่วนตัว ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

4. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) สภาพอุณหภูมิของที่ทำงานสูง หรือต่ำเกินไป เสียง หรือการทำงานที่เสี่ยงอันตราย มีสิ่งรบกวนในการทำงาน ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

5. สาเหตุจากอุปนิสัยหรือเรื่องส่วนตัวของพนักงาน (Stress from Individual) เช่นมีนิสัยใจร้อน ช่างวิตกกังวล หรือปัญหาส่วนตัว ได้แก่ ปัญหาครอบครัวแตกแยก ปัญหาด้านการเงิน เป็นต้น

6. สาเหตุจากข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานของตน (Stress Arising from Feedback) ได้แก่ การที่บุคคลได้รับรู้ข้อมูลย้อนกลับทั้งทางบวกและทางลบจากการทำงานของตน มีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียด หรือความพึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน

John A. Wagner and John R. Hollenbeck [16] ได้ระบุถึงมูลเหตุของความเครียดภายในองค์กรว่าเกิดจากระบบ 3 ระบบ รวมทั้งการทำปฏิกิริยาต่อกันของระบบอีก 3 ระบบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพและเทคโนโลยี (Physical-Technological Environment) ได้แก่ สภาพการทำงาน ความร้อน อุณหภูมิ ความสะอาดของที่ทำงาน เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) ได้แก่บุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานในการทำงานคือ หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการบังคับบัญชาที่เข้มงวด เคร่งครัด เผด็จการของหัวหน้างาน เป็นปัจจัยทางสังคมที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคล

3. ตัวบุคคล ได้แก่ลักษณะของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีผลต่อการเกิดความเครียดในแต่ละคนซึ่งแตกต่างกันไป บุคคลซึ่งมีอุปนิสัยชอบมองโลกในแง่ร้ายมักเกิดความเครียดมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดี นอกจากนี้ ตามตัวแบบ Type A/B Behavior ของ Friedman และ Rosenman อธิบายได้ว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบ Type A คือบุคคลที่มีความทะเยอทะยานสูง ก้าวร้าว ชอบการแข่งขัน ไม่อดทน ชอบเร่งรัดทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาสั้น ๆ มักมีความไวต่อความรู้สึกเครียด หรือความไม่พึงพอใจ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบ Type B คือเป็นบุคคลที่ใจเย็น ไม่ก้าวร้าว มีความมั่นคง มุ่งมั่นและวางแผนอย่างดีในการทำงาน เป็นคนสบาย ๆ มองโลกในแง่ดี มักเกิดความเครียดได้ยากกว่า จากการศึกษาวิจัยพบว่าพฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressiveness) และความมุ่งร้าย (Hostility) ของบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบ Type A ถือเป็นลักษณะที่ร้ายแรงที่สุดของบุคคล และนอกจากนี้การศึกษาของ Fried และ Rosenman ยังพบว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบ Type A มีความเอนเอียงที่จะเป็นโรคหัวใจได้มากกว่าบุคคลที่พฤติกรรมแบบ Type B

4. การเกิดพฤติกรรม คือ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพและเทคโนโลยี กับสภาพแวดล้อมทางสังคม ลักษณะสำคัญของการเกิดพฤติกรรม ได้แก่ความแออัดหนาแน่น (Social Density) และความเป็นส่วนตัว (Privacy) ซึ่งความแออัดหนาแน่นวัดจากจำนวนคนต่อพื้นที่ ส่วนความเป็นส่วนตัวนั้นหมายถึง ความเป็นอิสระในการทำงาน การควบคุมการรบกวนจากภายนอกมีน้อย จากการศึกษาวิจัยของ Greg Oldham และ Yitzak Fried พบว่าในการทำงาน ถ้ามีคนหนาแน่นมาก และขาดความเป็นส่วนตัว ความเป็นอิสระในการทำงานแล้วการลาออกของพนักงานจะมีสูง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว นำไปสู่การจัดสำนักงานแบบสำนักงานเปิด (Open Office) ในประเทศทางตะวันตกเป็นจำนวนมาก

5. งานในองค์กร คือ การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพและเทคโนโลยี กับตัวบุคคล ตัวแปรสำคัญที่จะกำหนดความพึงพอใจในการทำงานหรือความเครียดในการทำงานของบุคคล คือ ความซับซ้อนของงาน (Task Complexity) ความตึงเครียดทางกายภาพ (Physical Strain) และความหมายของงาน (Task Meaningfulness)

5.1 ความซับซ้อนของงาน คือ ความยากง่ายของงาน หรืองานที่ต้องทำอย่างซ้ำซากเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ความอ่อนล้าในการทำงาน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะส่งผลต่อมาในรูปของความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความเชื่องช้า ความเครียด การขาดงานและการลาออกจากงานของพนักงาน

5.2 ความตึงเครียดทางกายภาพ คือ ขนาดของความพยายามที่ต้องใช้ในการทำงาน เช่น ลักษณะงานบางอย่างที่ต้องเพ่งสายตาเป็นเวลานาน หรือต้องใช้แรงทางกายติดต่อกันเป็นเวลานาน เป็นต้น

5.3 ความหมายของงาน คือ การให้ความสำคัญของบุคคลต่องานที่ตนทำอยู่ เช่น บุคคลจะมีความพอใจ มีความสุขและภาคภูมิใจที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ที่คิดว่ามีความสำคัญ และมีความหมายต่อองค์กรและต่อตนเอง

6. บทบาทในองค์กร คือ การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสิ่งแวดล้อมทางสังคม และตัวบุคคลบทบาทเป็นรูปแบบพฤติกรรมตามตำแหน่งหน้าที่และความคาดหวังของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า ว่าพนักงานจะมีพฤติกรรมอย่างไร ลักษณะบทบาทที่ก่อให้บุคคลเกิดความเครียดมีอยู่ 3 ชนิด ได้แก่

6.1 บทบาทที่สับสน (Role Ambiguity) คือระดับของความไม่แน่นอนหรือไม่ชัดเจนของการคาดหวังในบทบาทของบุคคล หมายถึงว่าบุคคลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ ที่ต้องปฏิบัติไม่ชัดเจน ไม่แน่ชัดว่าจะต้องทำอะไร หรือทำอย่างไร เมื่อใด

6.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) เป็นความขัดแย้งหรือความไม่สอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กรกับความคาดหวังหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

6.3 ขอบข่ายของบทบาท (Role Scope) หมายถึงการได้รับมอบหมายงานหรือรับผิดขอบภารกิจที่มากเกินไป (Role Overload) หรือ น้อยเกินไป (Role Underload) ไม่

เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความชำนาญของแต่ละบุคคล ซึ่งมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้

ชนิดของความเครียด

Engel (อ้างถึงใน วรรณภรณ์ เติมประยูร) แบ่งความเครียดตามสิ่งที่เกิดขึ้นเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มากุกคามต่อเนื้อเยื่อของร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นที่สมองส่วนไฮโปทาลามัส แล้วเกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาธิติค เช่น ความร้อน ความเย็น เสียงดัง เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Phychological stress) เป็นกระบวนการทางด้านจิตใจ มักมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง ความคับข้องใน ความวิตกกังวล หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างแรง เช่น เมื่อไปดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้น หวาดเสียว จะทำให้กล้ามเนื้อตึงเครียดและหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตโดยผ่านกลไกทางจิต

Hans Selye (อ้างถึงใน กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจ์) [17] ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางบวก (Eustress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการมีความสุขสนุกสนาน เพลิดเพลิน เต็มไปด้วยความยินดี เช่น การแต่งงาน การเล่นกีฬา การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. ความเครียดทางลบ (Distress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากความทุกข์ ความไม่สบายใจ ความคับข้องใจ เช่น การหย่าร้าง การเสียชีวิตของคนรัก เป็นต้น

Stokes และ Kite (อ้างถึงใน กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์) ได้แบ่งความเครียดที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติการบินไว้ 3 ชนิด ได้แก่

1. Acute Reaction Stress เป็นความเครียดที่เกิดจากปฏิกิริยาตอบสนองที่รุนแรงต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งที่มากุกคาม ซึ่งมักเกี่ยวเนื่องจากการปฏิบัติงาน (เกิดในระยะเวลาอันสั้น) เช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์เสียการควบคุมความกดดันอากาศในเครื่อง หรือเครื่องยนต์ไฟไหม้ เป็นต้น

2. Environment Stress ในทางการบิน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในขณะปฏิบัติการบิน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ และการสั่นสะเทือน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้รบกวนต่อประสิทธิภาพการรับรู้ การตัดสินใจ การสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสิ่งเหล่านี้เกิดในระดับสูงผิดปกติ

3. Life Stress (หรือ Stressful life event) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล เช่น การเจ็บป่วย การเกิดปัญหาครอบครัว การเกิดปัญหาภาวะเศรษฐกิจในครอบครัว เป็นต้น

Miller และ Keane (อ้างถึงใน ศุภชัย แสวงสุทธิ์) [18] ได้จำแนกชนิดของความเครียดตามแหล่งที่เกิดเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physical Stress)

สิ่งที่คุกคามนั้นเกิดขึ้นทันที (Emergency Stress) เช่น อุบัติเหตุหรือเกิดเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่น่าสะพรึงกลัวที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน

สิ่งที่คุกคามอย่างต่อเนื่องกัน (Continuing Stress) เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ เช่น การจราจรติดขัด สิ่งรบกวนด้านร่างกายและจิตใจ

2. ความเครียดทางจิตใจ (Phychological Stress) เป็นการตอบสนองอย่างฉับพลันอันเกิดจากการบอกเล่าของผู้อื่น ประสบการณ์ในอดีต การอ่านหนังสือ เป็นต้น จะเกิดการคิดคำนึงทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อ หัวใจ ทำให้หัวใจเต้นเร็วและแรงผิดปกติ

ระดับความเครียด

Janis L.L. (อ้างถึงใน พีระ ครึกครื้นจิต) [19] ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดในเวลาอันสั้น นานแค่นาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น ความเครียดระดับนี้มักเกี่ยวข้องอยู่กับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะไปทำงาน การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรก อาจใช้เวลาชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง จนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงาน

มากหรือทำงานติดต่อกันนานเกินไป การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงนัก การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่เป็นเวลานาน เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรงหรือมีหลายสาเหตุ เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย หรือสิ่งของ หรือบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นต้น

Savery [20] ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับที่ 1 (Level 1) เป็นความเครียดชั่วคราว ส่งผลให้เกิดการเพิ่มของอัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต และมีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญ (Metabolism) ในร่างกาย

2. ความเครียดระดับที่ 2 (Level 2) เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้นมีผลกระทบต่อสุขภาพจิต คือ มีอาการกระสับกระส่าย หงุดหงิด ไม่มีสมาธิ วิตกกังวล ตกใจง่าย มีอาการของความเครียดระดับที่ 1 เป็นเวลานาน

3. ความเครียดระดับที่ 3 (Level 3) เป็นความเครียดที่รุนแรงขึ้น ทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ อาหารไม่ย่อย เจ็บหน้าอก ต้องปรึกษาแพทย์เพื่อบรรเทาอาการ

4. ความเครียดระดับที่ 4 (Level 4) เป็นความเครียดที่ระดับรุนแรงที่สุด ทำให้เกิดอาการเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นลมบ่อย ติดสุรา ติดยาคลายเครียดหรือยาระงับประสาท มีอาการทางจิตประสาทที่บ่งชี้ความรุนแรงของความเครียด และอาจรุนแรงถึงหัวใจหยุดเต้นได้

Dubrin [21] ได้แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณของความเครียดที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ เป็นระดับที่ทำให้เกิดการขาดความท้าทายในการปฏิบัติงานทำให้เกิดเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ ทำงานไปเรื่อย ๆ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

2. ความเครียดระดับปานกลาง เป็นระดับที่กล่าวได้ว่าเมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นการปฏิบัติงานดีขึ้นเนื่องจากความเครียดดังกล่าวช่วยกระตุ้นให้มนุษย์ใช้พลังงานในการทำงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลนั้นทำงานตามสิ่งท้าทายนั้นไปจนระดับหนึ่ง

3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น และต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน พลังในการต่อต้านกับความกดดันจากภายนอกค่อย ๆ ลดลงจนหมดแรง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง อีกทั้งไม่สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ และเกิดการท้อแท้ในการทำงาน ทำให้เกิดภาวะเบื่องานได้

ผลกระทบของความเครียด

Andrew D. Szilagyi และ Marc J. Wallance ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาผลกระทบของความเครียดส่วนใหญ่มักจะมุ่งไปที่ผลเสียที่เกิดจากความเครียด ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าผลกระทบของความเครียดแบ่งได้ 3 แบบ ดังนี้

1. ผลกระทบต่อพฤติกรรม (Behavior Consequences) คือ เมื่อระดับความเครียดของบุคคลเพิ่มขึ้นผิดปกติ บุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาเพื่อตอบสนองต่อความเครียดนั้น ๆ ในลักษณะความวิตกกังวล ความก้าวร้าว ความเบื่อหน่าย ความผิดหวัง หรือหมดหวัง เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรม 2 ประเภทที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากความเครียดและเป็นที่สนใจศึกษา คือ โรคพิษสุราเรื้อรัง และการติดยาเสพติด พฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้มีผลกระทบต่อองค์กรอย่างมากในด้านการสูญเสียผลผลิต

2. ผลกระทบต่อร่างกาย (Physical Consequences) เป็นความเครียดที่มีผลโดยตรงต่อร่างกาย การวิจัยด้านการแพทย์พบว่า มากกว่า 50% ของโรคเกิดเนื่องมาจากความเครียด ความผิดปกติของร่างกายอันเนื่องมาจากความเครียดมีหลายชนิด เช่น เหงื่อออกมาก ปากแห้ง มีอาการร้อนหนาว หรืออาจมีลักษณะทำให้เกิดความคับข้องใจ หมดเรี่ยวแรง หมดหวัง อีกทั้งอาจทำให้เกิดผลกระทบอันร้ายแรงเช่นระดับน้ำตาลในเลือดสูง ความดันโลหิตสูงหรือต่ำ หัวใจวาย เป็นต้น

3. ผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Consequences) เป็นความเครียดที่มีผลทำให้เกิดปัญหาในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกิดปัญหาการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพลดลง การขาดงาน หรือการลาออกจากงาน เป็นต้น

ชูทิตย์ ปานปรีชา (อ้างถึงใน สุรพงศ์ เจริญพรรณ) ได้กล่าวถึงผลเสียของความเครียดที่มีต่อสุขภาพของบุคคลไว้ ดังนี้

ผลเสียต่อร่างกาย

1. ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย อ่อนแอ แม้จะไม่ออกแรงทำงานเลยก็ตาม ความอ่อนแอของร่างกายทำให้ภูมิคุ้มกันในตัวต่ำสุด มีโอกาสติดเชื้อโรคได้ง่าย คนที่เครียดจึงมักเป็นหวัด หรือป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ อยู่เสมอ เมื่อเป็นแล้วก็หายยาก

2. เกิดโรคต่าง ๆ ในกลุ่มที่เรียกว่า ความผิดปกติทางสรีระวิทยา เนื่องจากสาเหตุทางจิต โรคที่พบบ่อยในกลุ่มมีดังนี้

2.1 ปวดศีรษะโดยทั่ว ๆ ไป ปวดต้นคอ ปวดหลัง ปวดเมื่อยตามตัวเหมือนคนทำงานหนัก เนื่องจากกล้ามเนื้อลายทั่วตัว เกร็งตัวขณะเครียด

2.2 ปวดศีรษะข้างเดียว หรือเรียกว่า ไมเกรน เนื่องจากหลอดเลือดในสมองขยายตัวเวลามีความเครียด

2.3 ความดันโลหิตสูง ความเครียดทำให้เส้นเลือดหดตัวเล็กลง ตามคำสั่งของสมองและจากสารเคมีที่ถูกขับจากต่อมไร้ท่อ ความดันจะเพิ่มขึ้นทีละน้อย ๆ โดยที่เจ้าตัวไม่รู้ มักพบในกลุ่มคนที่รับผิดชอบในงานระดับสูงบางคนเรียกโรคนี้ว่า “โรคผู้บริหาร” หลายคนไม่ได้ระมัดระวัง ไม่รู้ตัวไม่มีการตรวจร่างกายหรือวัดความดันโลหิต

2.4 หลอดเลือดที่หัวใจตีบตัน จัดเป็น “โรคผู้บริหาร” เช่นกัน ความเครียดมีผลทำให้เส้นเลือดทั่วไปบีบตัวเล็กลง ทำให้กล้ามเนื้อหัวใจมีเลือดไปเลี้ยงน้อยลง เกิดโรคของกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดและหัวใจวาย ฉะนั้นผู้มีความเครียดมาก ๆ นาน ๆ อาจมีโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดอย่างฉับพลันทำให้เสียชีวิตทันทีได้ ในขณะนี้โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเป็นสาเหตุของการตายมากที่สุดของประชาชนในกรุงเทพมหานคร แม้แต่ในต่างจังหวัดตรวจพบว่าประชาชนป่วยเป็นโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเพิ่มขึ้นปีละ 2.5 ต่อ 1,000 คน ในระยะ 7 ปีหลัง

2.5 แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ส่วนต้น เวลาเครียดจะมีความแปรปรวนของจิตใจ ส่งผ่านไปทางระบบประสาทอัตโนมัติไปควบคุมกระเพาะอาหาร ทำให้มีการหลั่งน้ำย่อยออกมาในกระเพาะมากขึ้น น้ำย่อยมีความเป็นกรดมาก เมื่อมีกรดในกระเพาะจำนวนมากและเป็นเวลานาน จะกัดกระเพาะและลำไส้เล็กเกิดเป็นแผล มีอาการปวดท้อง ถ้าไม่รักษา

ปล่อยให้แผลกว้างมากขึ้น หรือลึกมากขึ้น จะมีหลอดเลือดออกจากแผล กระเพาะหรือลำไส้ทะลุได้

2.6 โรคอื่น ๆ ในระบบทางเดินอาหาร ความเครียดนอกจากจะทำให้เป็นแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็กส่วนต้นแล้วยังทำให้เกิดความผิดปกติอื่น ๆ ในระบบทางเดินอาหาร เช่น ท้องอืด อาหารไม่ย่อย เนื่องจากความเครียดทำให้ลำไส้ไม่สามารถดูดซึมอาหารได้ตามปกติ ลำไส้บีบตัวทำให้ปวดท้องเป็นพัก ๆ ลำไส้ใหญ่เคลื่อนไหวมากกว่าปกติทำให้ถ่ายอุจจาระบ่อย ๆ

2.7 หอบหืด ความเครียดมีผลให้หลอดลมแขนงเล็ก ๆ ที่อยู่ในปอดบีบตัว ทำให้หายใจไม่สะดวก

2.8 อวัยะเพศไม่ทำงาน ไม่มีความรู้สึกทางเพศ ความเครียดทำให้ร่างกายอ่อนแอ ไม่มีความสุข ทำให้ไม่สนใจเรื่องเพศ ความรู้สึกทางเพศหมดไปเป็นผลให้อวัยวะเพศเสื่อมถอยใช้การไม่ได้เต็มที่หรือใช้การไม่ได้เลย

3. สิว ความเครียดทำให้ผิวหนังผลิตเคอราติน เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นต้นเหตุให้เกิดสิวบนใบหน้า นอกจากนี้ความเครียดทำให้คนชอบเกา ชอบแกะ หรือแคะสิวเล่น ทำให้มีสิวเพิ่มมากขึ้น

4. ผมหงอกเร็วขึ้น ผมร่วงมากขึ้น ความเครียดทำให้เส้นเลือดที่มาเลี้ยงผิวหนังโดยเฉพาะบริเวณศรีษะหดตัว ทำให้ผิวหนังบริเวณศรีษะมีเลือดมาเลี้ยงน้อยลง หรือไม่เพียงพอ เป็นผลให้เส้นผมบริเวณศรีษะขาดอาหารจึงเปลี่ยนเป็นสีขาวหรือร่วงหลุดจากศรีษะได้

5. การใช้สารอาหารของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป ความเครียดทำให้ร่างกายใช้น้ำตาลเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ร่างกายใช้แร่ธาตุต่าง ๆ เช่น แคลเซียม โพแทสเซียม แมกนีเซียม วิตามินซี และวิตาบินบีรวมเพิ่มขึ้น จึงทำให้ร่างกายต้องการคาร์โบไฮเดรท หรืออาหารจำพวกแป้ง ผลไม้ ผัก และนมเพิ่มขึ้น

6. ต่อมหมวกไต ผลิตฮอร์โมนอะดรีนาลีน และคอร์ติโซน เพิ่มมากขึ้น อะดรีนาลีนมีฤทธิ์ไปกระตุ้นหัวใจให้เต้นเร็วและแรงขึ้น ทำให้ขณะเครียดมีอาการใจสั่น ชีพจรเต้นเร็ว คอร์ติโซนมีฤทธิ์ทำให้หลอดเลือดเล็ก ๆ บีบตัวเกิดความดันโลหิตสูงและหลอดเลือดที่มาเลี้ยงหัวใจตีบตัน กล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด นอกจากนี้คอร์ติโซนที่เพิ่มขึ้นยังทำให้เกล็ดเลือดเพิ่มจำนวนมากขึ้น ซึ่งมีฤทธิ์ทำให้เม็ดเลือดเหนียวตัว ตกตะกอน จับตามผนังหลอดเลือด ถ้าเกิดขึ้นที่หลอดเลือดหัวใจจะทำให้กล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด เกิดโรคหัวใจวายตายได้

7. ทำให้แก่ก่อนวัย ความเครียดมีผลต่อสุขภาพโดยทั่วไปของบุคคล ผู้ที่มีความเครียดสูงและมีระยะเวลาอยู่นาน จะดูแก่เร็วและแก่ก่อนวัย

8. ความเครียดทำให้มีอายุสั้น เนื่องจากความเครียดทำให้ทุกส่วนของร่างกายทำงานหนัก สึกหรอ เสื่อมโทรมมาก สุขภาพกายและสุขภาพจิตเสื่อมลง ป่วยเป็นโรคต่าง ๆ โดยเฉพาะโรคที่อันตรายถึงชีวิต เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด เป็นต้น

ผลเสียต่อจิตใจและชีวิตความเป็นอยู่

1. ชีวิตไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจไม่เบิกบาน เสมือนถูกบีบคั้นทางจิตใจ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ ใจน้อย อารมณ์เสียง่าย มักจะหมกมุ่นครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา ไม่ยินดียินร้ายต่อสิ่งเร้าที่เคยทำให้มีความสุข

2. นอนไม่หลับ ความเครียดทำให้จิตใจไม่สงบ ฟุ้งซ่าน คิดไปต่างต่างนานา คิดวกเวียนไปมา ความคิดจับต้นชนปลายไม่ถูก ไม่สามารถหาข้อสรุปและหยุดความคิดได้ คิดทั้งเวลาทำงาน ยามว่าง ยามพักผ่อน ไม่ว่ากลางวันหรือกลางคืน จึงทำให้เกิดอาการนอนไม่หลับได้

3. เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท ความเครียดสูงและเป็นอยู่นาน เป็นผลให้อารมณ์ ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปมาก ไม่สามารถปรับตัวได้ จะเกิดเป็นโรคทางจิต โรคประสาทได้ในที่สุด

4. เกิดความกลัวสุดขีดและหมดอาลัยตายอยาก จากสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยฉับพลัน ทำให้หัวใจหยุดเต้นทันที เชื่อว่าเกิดจากการหลั่งอะดรีนาลีนและคอร์ติโซนจากต่อมหมวกไต ในกระแสเลือดมากทำให้หัวใจทำงานหนัก และหลอดเลือดที่มาเลี้ยงหัวใจบีบตัว เกิดหัวใจวายอย่างฉับพลันถึงเสียชีวิตได้ทันที

5. ติดสุราและยาเสพติด การติดสุราและยาเสพติดเป็นทั้งเหตุและเป็นทั้งผลของความเครียด ผู้ที่มีความเครียดและไม่รู้จักระบายหรือขจัดความเครียดได้ถูกต้อง อาจหันไปใช้วิธีดื่มสุราใช้ยาเสพติด ซึ่งทำให้เกิดผลระยะสั้นคือผ่อนคลายความเครียด แต่ในผลระยะยาวทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้น และเมื่อใช้บ่อย ๆ จะทำให้ติดสุราหรือยาเสพติดได้ในที่สุด

6. อุบัติเหตุ ความเครียดทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย จิตใจหมกมุ่นครุ่นคิด ใจลอยทำให้ความสนใจ สมาธิ ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไป การตัดสินใจล่าช้าหรือผิดพลาด จึงทำให้ผู้ที่ทำงานที่เสี่ยงอันตราย เช่น การควบคุมดูแลการทำงานของเครื่องยนต์เครื่องจักร เกิดอุบัติเหตุถึงเสียอวัยวะหรือสูญเสียชีวิตได้

7. การฆ่าตัวตายหรือฆ่าผู้อื่น ความเครียดทำให้ร่างกายและจิตใจอ่อนแออาจทำอะไรหุนหันพลันแล่นหรือทำไปชั่ววูบ ฆ่าผู้อื่นจากอารมณ์โกรธหรือเมื่อเกิดอารมณ์เศร้า มีความอยากตาย ก็อาจตัดสินใจฆ่าตัวเอง และฆ่าแม้กระทั่งบุตรภรรยาโดยไม่สามารถมีสติพิจารณาไตร่ตรอง ยับยั้งชั่งใจก่อนทำได้

8. ครอบครัวไม่มีความสุข ความเครียดทำให้จิตใจอ่อนแอ หงุดหงิดขาดเหตุผล มีอารมณ์เสียง่าย ใครพูดจากไม่ถูกใจหรือถูกขัดใจก็รู้สึกไม่พอใจและแสดงออกทางใบหน้าอารมณ์ คำพูดและพฤตกรรมทำให้ผู้ที่อยู่ใกล้ชิด หรือต้องอยู่ร่วมบ้านเรือนเดียวกันเกิดความเครียดขึ้นด้วย ทำให้มีเรื่องระหองระแหง ทะเลาะเบาะแว้งกันระหว่างสมาชิกครอบครัว

9. การหย่าร้าง ความเครียดทำให้ความรัก ความเข้าใจ ความเห็นใจ การให้อภัยการยอมรับในข้อผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ความหนักแน่นมั่นคงในอารมณ์ ความคิดที่จะแก้ข้อขัดแย้งโดยสันตี การพิจารณาปรับปรุงตนเองเพื่อเป็นคู่ครองที่ดีลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดการหย่าร้างได้ในที่สุด ในระยะหลัง ๆ พบว่าอัตราการหย่าร้างของคนไทยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดการหย่าร้าง คือ ความเครียดของฝ่ายชายหรือฝ่ายหญิงหรือทั้งสองฝ่าย

9. นิสัยเปลี่ยนแปลง ความเครียดทำให้นิสัย หรือการดำเนินชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไป เช่น สูบบุหรี่จัด หรือรับประทานอาหารบ่อยขึ้น เพื่อให้หายเครียด ทำให้ติดบุหรี่ร่างกายอ้วนมากหรือมีน้ำหนักมากเกินไป บางรายลดความเครียดโดยการออกเที่ยวหามรุ่งหามค่ำ เล่นการพนันใช้เงินเกินตัว ทำให้ร่างกายทรุดโทรม ติดการพนัน เงินทองหมดตัวเป็นหนี้เป็นสิน

Avery, Baler และ Kane (อ้างถึงใน สุรพงศ์ เจริญพรรณ) ได้กล่าวถึงผลที่เกิดจากความเครียดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผิดปกติไว้ 5 ประเภท คือ

1. โรควิตกกังวล (Anxiety disorder) เป็นความรู้สึกหวาดกลัว หรือวิตกกังวลซึ่งมีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น หายใจถี่ขึ้น หัวใจเต้นแรงขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง และยังสามารถขัดขวางความคิดของบุคคลที่ทำให้คิดไม่รอบคอบ

2. ความผิดปกติทางร่างกาย (Disorders with a physical form) คนที่ผิดปกติทางจิตบางคนจะมีอาการทางร่างการ ซึ่งเรียกว่า Somatoform disorders ได้แก่

2.1 Hypochondria เป็นอาการที่แสดงออกทางร่างกาย เพื่อที่จะป้องกันตนเองจากความกลัว ในเรื่องสุขภาพ การเจ็บป่วย

2.2 Conversion reaction เป็นอาการของความผิดปกติที่แสดงออกทางร่างกายอาจมีหลายแบบ เช่น การมองไม่เห็น หรือเป็นอัมพาตที่แขนขา ซึ่งไม่ได้มีสาเหตุจากทางร่างกาย หรือโรคอะไร

3. Affective disorder เป็นความผิดปกติทางด้านอารมณ์ของบุคคล เช่น การเก็บกดซึ่งเกิดจากการที่ไม่มีความสุขในการทำงาน ทะเลาะกับเพื่อน หรือทำงานผิดพลาด

4. โรคจิตเภท (Schizophrenia) เป็นลักษณะผิดปกติระหว่างความคิดและความรู้สึก โดยมากจะมีภาพหลอน และการตอบสนองทางอารมณ์ มักไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น หัวเราะ ในสถานการณ์ที่เศร้าโศก หรือร้องไห้ในงานรื่นเริง

5. ความผิดปกติด้านสังคม (Social disorders) ความผิดปกติบางอย่างเกิดจากสภาพสังคมมากกว่าสภาพจิตใจ ซึ่งความผิดปกตินี้รวมถึง Sexual deviancy alcohol หรือ Drug abuse และบุคลิกภาพผิดปกติ

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาผลของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลดังได้กล่าวข้างต้นนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้เครื่องมือวัดความเครียด ด้วยแบบวัดความเครียดสวนปรุงฉบับย่อ 20 ข้อ ใช้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของบุคคล ซึ่งได้กล่าวในรายละเอียดไว้ในบทที่ 3

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

จากการที่นักทฤษฎีได้มองความเครียดในลักษณะที่แตกต่างกันทำให้เกิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychology) ในกลุ่มนี้ประกอบด้วยตัวแบบดังนี้

1.1 ตัวแบบพื้นฐานของการตอบสนอง (Response – Based Model) เป็นตัวแบบที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสิ่งรบกวนที่ขัดขวางการตอบสนองทางสรีระวิทยาและจิตวิทยาของบุคคลต่อภาวะคุกคาม ทฤษฎีกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีพื้นฐานความเครียดของ Selye ที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อการกระตุ้นซึ่งการตอบสนองออกมาในกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจง (General Adaptation Syndrome) เป็นต้น

1.2 ตัวแบบบนพื้นฐานของสิ่งเร้า (Stimulation – Based Model) เป็นตัวแบบที่อธิบายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มของสถานการณ์ของสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง และสิ่งเร้าเหล่านี้เป็นบ่อเกิดของความเครียด เช่น ความมากเกินพอ ความขัดแย้งและ

สิ่งที่นอกเหนือการควบคุม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ เช่น ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงในชีวิตกับความเจ็บป่วย ของ Holmes และ Rahe ที่เชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ถือว่าเป็นภาวะเครียดที่ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัว

1.3 ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ของความเครียด (Interaction Model of Stress) เป็นตัวแบบที่มีพื้นฐานแนวคิดจาก 2 ตัวแบบแรกรวมกันและศึกษาในมิติที่ว่าความเครียดเป็นความไม่สมดุลระหว่างความต้องการและความสามารถในการตอบสนองของบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการคุมคามและไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ตัวแบบนี้สามารถเขียนได้ดังนี้

$$S = M(D-C)$$

และ S = ความเครียด

M = แรงจูงใจ

D = ความต้องการหรือสิ่งคุกคามจากสิ่งแวดล้อม

C = ความสามารถในการจัดการกับสิ่งแวดล้อม

Connon และ Selye (อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม)[22] ได้กล่าวว่า กระบวนการของร่างกายมนุษย์จะมีรูปแบบปฏิกิริยารักษาชีวิตของตน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในร่างกายระหว่างการกระตุ้นทางอารมณ์อย่างรุนแรง เป็นสิ่งที่เป็นมาตรฐานในรูปแบบประสบการณ์ทางอารมณ์แบบเดียวกัน โดยความเครียดเป็นสภาพทางชีวเคมีภายในร่างกายของแต่ละคน เป็นสภาพที่สะท้อนถึงความพยายามที่จะปรับตัวต่อเหตุการณ์กดดันที่เกิดขึ้น

Cannon ได้เสนอทฤษฎีว่า สถานการณ์ที่ท้าทายใด ๆ เช่น ความหิว การเผชิญกับภาวะความร้อน ความหนาว เสียงอึกทึก ความเจ็บปวด การเสียเลือด หรือการกระตุ้นทางอารมณ์เป็นสาเหตุให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงทางระบบเคมีไฟฟ้า และรับเอาภาวะเข้าสู่สงคราม เขาเรียกสภาพกระตุ้นเหล่านี้ว่า “อาการจะสู้หรือจะหนี” (Fight or flight syndrome) โดยร่างกายจะเตรียมพร้อมเองอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและปรับตัวเองที่จะต่อสู้ภายในร่างกาย หรือไม่ก็หนีจากสภาพปัญหานั้น ๆ

ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Job Stress)

ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้นำมาใช้อธิบายความเครียดในการทำงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person-Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ French Cobb และ Rodgers[23] เป็นทฤษฎีมีแนวคิดสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองมีผลต่อสุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น กล่าวได้ว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (Supply) หรือความต้องการ (Demands) ของสิ่งแวดล้อม (Environment : E) ไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถของบุคคล (Person : P) นั่นคือ หาก P และ E ไม่สมดุล ผลที่ตามมาคือความเครียด ดังที่ French , Caplan และ Harrison [24] ได้กล่าวไว้ ว่าความเครียดจากการทำงานเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกไม่ดีกับงาน และเกิดความที่ไม่พึงพอใจในงาน ได้

Beehr และ Newman (อ้างถึงใน นิทรา คชรักษ์) [25] อธิบายว่า ความเครียดในการทำงานหมายถึง ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการเสียสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งทางบวกและทางลบ ทางบวกก่อให้เกิดผลผลิต และประสิทธิผลขององค์กร

French และ คณะ ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการทำงาน เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินความ สามารถบุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่น ความที่ไม่พึงพอใจในงาน

John and Wagner and John R. Hollenbeck (อ้างถึงใน ต้องใจ การมันคี) [26] ได้ระบุมูลเหตุของความเครียดภายในองค์กรว่าเกิดจากระบบ 3 ระบบ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและเทคโนโลยี (Physical-Technological Environment) สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) และตัวบุคคล (The Person) รวมทั้งการทำปฏิกริยาต่อกันของ 3 ระบบ คือ การเกิดพฤติกรรม (Behavior Setting) งานในองค์กร (Organizational Tasks) และบทบาทในองค์กร (Organizational Roles) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพและเทคโนโลยี ได้แก่ สภาพการทำงาน ความร้อน อุณหภูมิ และความสะอาดของที่ทำงาน เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ บุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานในการทำงานคือ หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการบังคับบัญชาที่เข้มงวด เคร่งครัดเผด็จการของหัวหน้างาน เป็นปัจจัยทางสังคมที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคล

3. ตัวบุคคล ได้แก่ ลักษณะของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีผลต่อการเกิดความเครียดในแต่ละคนซึ่งจะแตกต่างกันไป บุคคลซึ่งมีอุปนิสัยชอบมองโลกแง่ร้ายมักจะเกิดความเครียดมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ดี

4. การเกิดพฤติกรรม คือ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพและเทคโนโลยีกับสภาพแวดล้อมทางสังคม ลักษณะสำคัญของการเกิดพฤติกรรมคือ ความแออัดหนาแน่น (Social Density) และความเป็นส่วนตัว (Privacy) ซึ่งความแออัดหนาแน่นวัดได้จากจำนวนจากภายนอกมีน้อย จากการศึกษาวิจัยของ Greg Oldham and Yitzak Fried พบว่าในการทำงานถ้ามีคนหนาแน่นมาก และขาดความเป็นส่วนตัว ความเป็นอิสระในการทำงานแล้วการลาออกของพนักงานจะมีสูง ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนำไปสู่การจัดการสำนักงานแบบสำนักงานเปิด

5. งานในองค์กร คือ การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพและเทคโนโลยี กับตัวบุคคล ตัวแปรสำคัญที่จะกำหนดความพึงพอใจในการทำงานหรือความเครียดในการทำงานของบุคคล คือความซับซ้อนของงาน ความตึงเครียดทางกายภาพและความหมายของงาน

6. บทบาทในองค์กร คือ การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสิ่งแวดล้อมทางสังคม และตัวบุคคล บทบาทเป็นรูปแบบพฤติกรรมตามตำแหน่งหน้าที่และความคาดหวังของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า ฯลฯ ว่าพนักงานจะมีพฤติกรรมอย่างไร

ทฤษฎีความเครียดที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล Welford[27] กล่าวว่า ทฤษฎีนี้มีลักษณะสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1. สมมติฐานตัวยูหัวกลับ (Inverted-U Hypothesis) หมายถึง ความเครียดเพิ่มขึ้นผลการทำงาน (Job Performance) เพิ่มขึ้น จนถึงจุดสูงสุด (จุดวิกฤติ) ของโค้งตัวยูหัวกลับหลังจากนั้นเมื่อเพิ่มแรงกดดันหรือความเครียดกดดันขึ้นไปอีก ประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง ทั้งนี้เพราะเมื่อระดับความเครียดเพิ่มมากขึ้น จะไปส่งผลกระทบต่อสมองหรือระบบประมวลผลข้อมูลจนทำให้เกิดภาวะดังกล่าว

2. ทฤษฎีการตรวจจับสัญญาณ (Signal Detection Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการตอบสนองของมนุษย์ ว่าเมื่อใดที่ร่างกายได้รับสัญญาณกระตุ้นจากสิ่งคุกคาม จะตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพ อีกทั้งเกิดความเจ็บป่วยทั้งกายและจิตใจ

เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความเครียดของพนักงานหลังการย้ายฐานปฏิบัติการซึ่งการย้ายฐานปฏิบัติการนั้นจัดเป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร ดังนั้นเพื่อให้ชัดเจนผู้วิจัยจึงได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร อีกทั้งเชื่อมโยงให้เห็นถึงความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร

ความหมายของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

Daft (อ้างถึงใน ทองใบ สุดชารี)[28] ได้ให้ความหมายของคำว่าองค์กร หมายถึง หน่วยสังคม (Social entity) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อการดำเนินการให้บรรลุผล (goal directed) โดยได้ออกแบบระบบโครงสร้าง (structure system) และระบบของการประสารกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ตลอดจนการเชื่อมสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น Daft ได้ให้ความสำคัญสูงสุดขององค์กรไปที่โครงสร้างของความสัมพันธ์ในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และยังรวมไปถึงการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์กรอีกด้วย

Jones (อ้างถึงใน ทองใบ สุดชารี) ได้นิยามไว้ค่อนข้างต่างออกไป คือ องค์กร หมายถึง การตอบสนอง (response) และวิธีการ (means) ในการสร้างค่านิยม (creating value) ในอันที่จะสร้างความพอใจให้กับมนุษย์ (human need) กล่าวคือ องค์กรใหม่ ๆ ที่ดำรงอยู่ได้เนื่องจากว่าสามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ และความต้องการใหม่ได้รับการตอบสนอง ในทางกลับกันกับองค์กรจะล่มสลาย หรือต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบถ้าความต้องการเดิมหมดความจำเป็นหรือมีความต้องการใหม่มาชดเชย

Certo (อ้างถึงใน ทองใบ สุดชารี) ได้นิยามความหมายของ การเปลี่ยนแปลงองค์กร (Organization Change) ไว้ดังนี้ว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง กระบวนการปรับปรุงสภาพปัจจุบันขององค์กร (modify and exiting organization) เพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร

Hall (อ้างถึงใน ทองใบ สุดชารี) ให้ความหมายของการเปลี่ยนแปลงองค์กรไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิมที่เป็นอยู่ หรือจากสภาพเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ให้แตกต่างจากเดิม

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ทองใบ สุดชารี กล่าวถึง แรงผลักดันหลักที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Factor for Change) มีปัจจัยหลัก 4 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ดังนี้ คือ

1. แรงผลักดันทางด้านแรงงาน (Labor force) กำลังแรงงานในแต่ละสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกลไกต่าง ๆ ในองค์กรมากขึ้น

2. แรงผลักดันจากเทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้ เทคนิควิธี และอุปกรณ์ในการทำงานที่องค์กรนำไปใช้ในการผลิตสินค้า และบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อองค์กรมาก เพราะว่าการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อลักษณะการทำงานขององค์กร

3. การแข่งขัน (Competition) ในขณะที่องค์กรเผชิญกับแรงกดดันของสถานการณ์การแข่งขัน จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางด้านลักษณะของการแข่งขันเกิดขึ้น ขณะนี้โลกกำลังก้าวสู่โลกแห่งการแข่งขันทางเศรษฐกิจ การแข่งขันจะรุนแรงในประเทศอุตสาหกรรม เช่น ญี่ปุ่น เยอรมันนี รวมถึงประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลาย ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหลายที่นำเสนอจากบริษัทเล็กและมีนวัตกรรมที่ดี จะทำให้บริษัทเหล่านี้สามารถปรับตัวได้รวดเร็ว ข้อถกเถียงเกิดขึ้นในกรณีนี้ พิจารณาได้ว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันได้ดี จะต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวรองรับกำลังแรงงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

4. การเมืองโลก (World Politics) การเมืองโลกถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ การเจรจาต่อรองในเชิงผลประโยชน์ทางการเมืองระดับอภิมหาอำนาจ ส่งผลให้นานาชาติต้องปรับปรุงเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนเอง และผูกโยงไปสู่กลไกการปรับตัวทางเศรษฐกิจ เช่น ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจในเอเชีย และในประเทศระหว่างปี พ.ศ. 2540-2542

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person Environment Fit Theory) เป็นแนวคิดของ French , Cobb และ Rodgers ซึ่งตั้งอยู่บนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. การบีบคั้นขององค์กร หมายถึง เงื่อนไขต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมีมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากร และการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม

2. ความเครียดของบุคคล หมายถึง การตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคลการตอบสนองเกิดขึ้นเพราะมีการบีบคั้นขององค์กร

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองนี้จะมีผลต่อสุขภาพของบุคคล ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมนี้ทำนายว่า เมื่อใดที่สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะเกิดความเครียดและจะนำไปสู่การเจ็บป่วยในที่สุด นั่นคือถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานบุคคลจะไม่เครียด หรือถ้าบุคคลมีความรู้ความสามารถพอที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ บุคคลจะไม่เครียดเช่นกัน หากสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของบุคคล หรืองานที่ต้องปฏิบัติมากกว่าทักษะ ความรู้ความสามารถที่บุคคลมีอยู่และเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานนั้น ๆ ให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บุคคลจะเกิดความเครียด

Lazarus and Folkman (1984 , อ้างใน สุรีย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์) [29] ให้ความหมายของคำว่าความเครียดในลักษณะของการโต้ตอบระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมว่า ความเครียดทางจิตใจเป็นความสัมพันธ์ โดยเฉพาะระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการประเมินโดยบุคคลว่ามากระทบ หรือจำนวนมากกว่าทรัพยากรที่เขามีอยู่ และจะทำให้เกิดอันตรายต่อความเป็นอยู่ที่ดีของเขา

Sarafino (อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์) ให้ความหมายของคำว่าความเครียดในลักษณะของการโต้ตอบระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมว่า ความเครียดคือเงื่อนไขที่เป็นผลลัพธ์เมื่อการโต้ตอบระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทำให้บุคคลรับรู้ความแตกต่างระหว่างความต้องการของสถานการณ์กับทรัพยากรของบุคคลทั้งทางชีวภาพ จิตวิทยา หรือระบบสังคม ไม่ว่าความแตกต่างนั้นจะเป็นจริงหรือไม่ก็ตาม

Taylor (อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์) ได้ให้ความหมายของคำว่าความเครียดในลักษณะของการโต้ตอบระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมว่า ความเครียดคือกระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ (ว่ามีอันตรายคุกคามหรือท้าทาย) ประเมินศักยภาพในการตอบสนอง และตอบสนองต่อเหตุการณ์เหล่านั้น การตอบสนองอาจรวมการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม

จากความหมายของความเครียดในลักษณะดังกล่าว สุรีย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์ จึงกล่าวว่า ความเครียดเป็นเงื่อนไขที่เกิดขึ้นจากการประเมินความต้องการของสถานการณ์เหตุการณ์ในขณะนั้นกับทรัพยากรที่บุคคลมีอยู่ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความเชื่อ ทรัพย์สินเงินทอง เพื่อน พี่น้อง หรืออะไรก็ตามที่จะนำไปใช้เพื่อต่อสู้กับความต้องการนั้น ถ้าเงื่อนไขนั้นบุคคลมีทรัพยากรน้อยกว่าก็หมายถึงว่าบุคคลนั้นมีความเครียด แต่ถ้าบุคคลนั้นมีทรัพยากรมากกว่าเงื่อนไขนั้นก็ไม่มีความเครียด

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของความเครียด ระดับความเครียด ผลกระทบของความเครียด และปัจจัยที่ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ชัดเจนว่าความเครียดของบุคคลที่เกิดขึ้นในองค์กร หรือเกิดขึ้นเนื่องจากการทำงานนั้น สาเหตุหนึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งผลกระทบอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมอีกที และหากสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นไม่สามารถสนองตอบความต้องการของบุคคล บุคคลนั้นจะเกิดความเครียดขึ้นไม่มากก็น้อย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความเครียดหลังจากการย้ายฐานปฏิบัติการ ดังที่ผู้วิจัยได้แสดงไว้แล้วในกรอบแนวความคิดในการวิจัย (หน้า 8)

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กรแล้ว เพื่อมิให้ความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจึงควรมีวิธีการจัดการความเครียดดังกล่าว ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการจัดการความเครียดทั้งในแง่ของตัวบุคคลเอง และในแง่ขององค์กรที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือตัวบุคคลไว้ดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีการจัดการความเครียด

Robbin (อ้างถึงใน สุรพงศ์ เจริญพรรณ)[30] ได้อธิบายว่าประเด็นขององค์กรนั้นการจัดการความเครียดอาจจะไม่เกี่ยวข้องเมื่อพนักงานมีความเครียดในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง ซึ่งเหตุผลก็คือระดับความเครียดดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับปานกลางมีความเกี่ยวข้องและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานในระดับสูง กล่าวคือจะเป็นการกระตุ้นร่างกาย และมีความสามารถเพิ่มขึ้น ทำงานได้ดีขึ้น รวดเร็วขึ้น แต่ความเครียดในระดับสูงหรือระดับต่ำในช่วงระยะเวลาที่ยาวนานจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ลดต่ำลง

ขณะที่ความเครียดในปริมาณที่จำกัดอาจจะมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ก็ไม่ใช่ประเด็นที่พนักงานสนใจ และแต่ละบุคคลจะรับรู้ว่าความเครียดในระดับต่ำเป็นสิ่งที่เขาไม่ปราถนา ทั้งนี้ประเด็นของความเครียดในการทำงานที่สามารถยอมรับนั้นอาจจะพิจารณาการหลั่งของอะดรีนาลีน โดยแสดงถึงความกดดันที่มากเกินไป ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการความเครียด ซึ่งมีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริหารเวลา การบริหารเวลาที่ไม่ดีจะส่งผลให้บุคคลต้องใช้เวลาโดยไม่จำเป็น ประโยชน์ของการบริหารเวลานั้นช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับงานของเขาได้ดีขึ้น หลักของการบริหารเวลาคือ

1.1 เขียนรายการกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละวันที่ต้องทำให้สำเร็จ

1.2 จัดลำดับกิจกรรมต่าง ๆ ตามความสำคัญและความเร่งด่วน

1.3 จัดทำเป็นตารางของกิจกรรมตามที่ได้จัดลำดับไว้

1.4 กำหนดช่วงระยะเวลาของงานให้สอดคล้องกับตนเองมากที่สุด

2. การออกกำลังกาย การออกกำลังกายประเภทต่าง ๆ ที่ไม่ใช่เป็นการออกกำลังกายเพื่อการแข่งขัน ได้แก่ การวิ่ง ว่ายน้ำ ขี่จักรยาน เป็นการออกกำลังกายตามที่แพทย์แนะนำเพื่อการจัดการกับระดับของความเครียดที่มากเกินไป ทั้งนี้การออกกำลังกายสามารถเพิ่มสมรรถภาพของหัวใจ

3. การฝึกการผ่อนคลาย เป็นการจัดการความเครียดที่บุคคลสามารถผ่อนคลายได้ด้วยตนเอง โดยการนั่งสมาธิหรือการใช้ Biofeedback เพื่อให้อยู่ในสภาพของการผ่อนคลาย ซึ่งจะทำให้ร่างกายได้รับการผ่อนคลายอาจจะใช้เวลาประมาณ 15 – 20 นาที ในแต่ละวัน

เพื่อให้รู้สึกผ่อนคลาย สงบ และคลายความเครียด ที่สำคัญก็คือการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญของอัตราการเต้นของหัวใจ ความดันโลหิตและปัจจัยด้านสรีระอื่น ๆ เป็นผลจากความสำเร็จของสภาวะการผ่อนคลาย

4. การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การมีเพื่อน ครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงานที่สามารถพูดคุยด้วยได้เมื่อเกิดความเครียด การสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นแนวทางหนึ่งในการลดความเครียด จากการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงจะลดความเครียดจากการทำงานหนัก

ประเวศ วะสี และ อรุณ รักธรรม (อ้างถึงใน สุรพงศ์ เจริญพรรณ) มีความเห็นเกี่ยวกับการจัดการความเครียด ซึ่งสอดคล้องกันดังนี้

1. การพักผ่อน จะช่วยลดความเครียดของบุคคล การพักผ่อนจะช่วยให้ร่างกายสดชื่นพร้อมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การลดความวิตกกังวล โดยไม่นำมาเป็นภาระหรือคิดคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสามารถทำได้โดย

2.1 การอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่เศร้าหมอง หาสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยกระตุ้นสมองซีกขวาด้วย เช่น ความสงบ ต้นไม้ รูปศิลปะต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลไม่เครียด

2.2 การหลีกเลี่ยงความจำเจซ้ำซาก พยายามสร้างความปราโมทย์ในงาน หลีกเลี่ยงที่จะคบกับบุคคลที่มีปัญหาเครียด ๆ

2.3 การยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมที่จะหาทางแก้ไขความผิดพลาด มองโลกในแง่ดีมีความหวัง รวมทั้งการมีอารมณ์ขันบ้างพอสมควรก็ช่วยให้สบายใจขึ้น บางครั้งเรื่องเดียวกันบางคนเอาจริงเอาจังเครียดไปหมดทุกอย่าง ในขณะที่บางคนยังหัวเราะได้ บุคคลที่มีอารมณ์ขันจะเป็นผู้ที่แจ่มใน มองโลกแง่ดีอยู่เสมอ

2.4 การพยายามพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจให้ได้ จะได้ช่วยแก้ไขความบีบคั้นจากการขาดแคลนทางวัตถุ

2.5 การนั่งสมาธิหรือปฏิบัติธรรม รวมทั้งมีจิตใจเมตตากรุณาคิดช่วยเหลือผู้อื่นจะช่วยลดความเครียด ซึ่งเป็นการป้องกันการถูกบีบคั้นทางจิตจากความอยาก ความอิจฉา ความวิตกกังวล ความผิดหวัง ความไม่พอใจ ที่ทำให้เกิดความเครียดไม่มีความสุข

2.6 การปรึกษาแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยา เพื่อบำบัดความเครียดที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งได้รับคำแนะนำในการป้องกันความเครียดที่อาจเกิดขึ้นอีก ซึ่งมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนที่บริการให้คำปรึกษา เช่น คลินิกคลายเครียดของโรงพยาบาลสมเด็จเจ้าพระยา เป็นต้น

พสุ เดชะรินทร์ และ อมรากุล อินโอชานนท์ (อ้างถึงใน สุรพงศ์ เจริญพรรณ) ได้เสนอวิธีการที่องค์กรสามารถดำเนินการป้องกันความเครียด และลดความเครียดของพนักงานไว้ดังนี้

1. การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานขององค์กร สามารถช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เช่น การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบในการทำงานให้หลาย ๆ คนช่วยดูแลจะสามารถช่วยลดความเครียดจากเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดและงานที่ทำอยู่

2. การเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน เช่น การย้ายงานจากสาขาที่อยู่ไกลบ้านไปยังสาขาที่อยู่ใกล้บ้านมากขึ้น เป็นต้น

3. การจัดตั้งศูนย์สุขภาพขึ้นภายในองค์กร และสนับสนุนให้พนักงานออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยลดความเครียดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือมีการจัดทัศนศึกษาตามสถานที่ต่าง ๆ ในบางโอกาส

4. การให้แรงเสริมผู้ทำงาน เช่น ให้พนักงานลงคะแนนเลือกบุคคลที่ทำงานดีมีมนุษยสัมพันธ์ มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน และมีการให้รางวัล

5. การบริการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับคำปรึกษาและการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ

6. การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับล่างได้เสนอแนะความคิดเห็น เช่น มีกล่องรับความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและผู้บริหารจะได้รับทราบปัญหาของพนักงานระดับล่างด้วย

7. การพัฒนาการสื่อสารในองค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจ สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจตรงกันนำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงาน ทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำหน้าที่ของตนได้อย่างสอดคล้องกันและบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

ปณิตา ประสงค์จรรยา [31] ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบนเครื่องบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วพนักงานฯ มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน สถานะการเป็นหัวหน้างาน ในขณะที่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเส้นทางการบินที่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

สรีวัลย์ สนธิรัตน์ [32] ได้ทำการวิจัยความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท พบว่า พนักงานสำนักงานของบริษัท มีความเครียดคิดเป็นร้อยละ 36.5 อีกทั้งยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การปรับตัว การมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว โรคประจำตัว และการสูบบุหรี่ มีความสัมพันธ์กับความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) สำหรับอายุและเงินเดือนส่งผลเชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ในขณะที่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยกระตุ้นความเครียด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

อรรณพ ถนอมวงศ์ [33] ได้ศึกษาระดับความเครียดของพนักงานที่เกิดจากการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานและผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของพนักงาน ในบริษัทน้ำอัดลม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ($p<0.05$) โดยที่พนักงานที่อยู่ในระดับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเครียดสูงกว่า พนักงานระดับผู้จัดการหรือสูงกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ B มีความเครียดโดยรวมน้อยกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ A สำหรับปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบกับความเครียดทางร่างกายอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ

ในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน และปริมาณงาน ในส่วนของปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) อีกทั้งความเครียดทางด้านความคิดมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ ได้ทำการศึกษา ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) มีดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่บุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว การมีโรคประจำตัว การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ฐานะเศรษฐกิจ และภาระครอบครัว ปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ เวลาที่ต้องเสียไปเนื่องจากอุปกรณ์ชำรุด ความมั่นคงของงาน การช่วยเหลือในการทำงาน สามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ ความช่วยเหลือที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท วันหยุดที่ได้รับต่อเดือน ความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในงาน ความเหมาะสมของตารางบิน ปัจจัยทางสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ได้แก่ บุคลิกภาพ แบบอารมณ์อ่อนไหว ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท โรคประจำตัว เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา

Kim, Sang-Mi Lee [34] ศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างตัวแปรต้นของความเครียดในการทำงานและการตัดสินใจเชิงจริยธรรมของพยาบาล พบว่าปัจจัยความเป็นอิสระในฐานะที่เป็นปัจจัยสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานและการตัดสินใจเชิงจริยธรรมของพยาบาลมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยทำการศึกษา ณ ช่วงเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Study) ซึ่งใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด ภาวะและระดับความเครียดที่เกิดขึ้นกับพนักงานที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) คือ พนักงานที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ประชากรตัวอย่าง (Sample Population) คือ พนักงานที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่เป็นพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวอย่าง(Sample) คือ พนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมาอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 6 เดือน และได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่ได้รับการสุ่มเลือกมาทำการศึกษา ซึ่งมีสัญชาติไทย สามารถฟัง พูด อ่านและเขียนภาษาไทยได้ และยังคงปฏิบัติหน้าที่ที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในระหว่างที่ทำการศึกษา และมิได้อยู่ในช่วงของการลาพักในระยะยาว เช่น ลาบวช ลาคลอด หรือลาป่วยระยะยาว เป็นต้น

ขนาดตัวอย่าง (Sample size) คำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ สำหรับงานวิจัยนี้กำหนดให้เป็น 0.05

ขนาดตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ (ฝ่าย) คำนวณจากสัดส่วนของจำนวนพนักงานแต่ละฝ่ายต่อจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการ ดังนี้

$$n \times \frac{\text{จำนวนพนักงานฝ่ายนั้น ๆ}}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}}$$

การคำนวณขนาดตัวอย่าง

จำนวนพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการไปสุวรรณภูมิ ข้อมูลจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ เดือน พฤศจิกายน 2550 จำแนกตามฝ่าย ดังนี้

ฝ่าย	จำนวนพนักงาน
การพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์	1,520
ครัวการบิน	1,483
บริการลูกค้าภาคพื้น	990
บริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น	1,759
ช่าง	1,873
ปฏิบัติการ	6,359
รวม	**13,984**

ได้จำนวนตัวอย่างจากสูตรยามาเน่ เป็น 388 คน ผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง(พนักงานฯ) 390 คน และได้จำนวนตัวอย่างจากแต่ละฝ่ายโดยคำนวณจากสูตรที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เป็นดังนี้

ฝ่าย	จำนวนตัวอย่าง
การพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์	42
ครัวการบิน	42
บริการลูกค้าภาคพื้น	28
บริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น	49
ช่าง	52
ปฏิบัติการ	177
รวม	**390**

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Techniques)

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิอย่างเป็นระบบ (Stratified Systematic Sampling)[35] โดยจำแนกพนักงานตามฝ่ายของผังองค์กรเฉพาะฝ่ายที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิซึ่งแต่ละฝ่ายถือเป็นหนึ่งชั้นภูมิ (Stratra) ดังนี้ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ฝ่ายครัวการบิน ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น ฝ่ายช่าง และฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งในแต่ละชั้นภูมิผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic random sampling) จากบัญชีรายชื่อพนักงานในแต่ละฝ่ายให้ได้ตามจำนวน ดังนี้

1. ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากฝ่ายนี้จำนวน 42 คน จากพนักงาน 1,520 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสำรวจข้อมูลจากทุกตัวอย่างที่ 36 (ได้มาจาก $1,520 / 42 \approx 36$)

2. ฝ่ายครัวการบิน

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากฝ่ายนี้จำนวน 42 คน จากพนักงาน 1,483 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสำรวจข้อมูลจากทุกตัวอย่างที่ 35 (ได้มาจาก $1,483 / 42 \approx 35$)

3. ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากฝ่ายนี้จำนวน 28 คน จากพนักงาน 990 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสำรวจข้อมูลจากทุกตัวอย่างที่ 35 (ได้มาจาก $1,483 / 28 \approx 35$)

4. ฝ่ายบริการลานจอดรถและอุปกรณ์ภาคพื้น

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากฝ่ายนี้จำนวน 49 คน จากพนักงาน 1,759 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสำรวจข้อมูลจากทุกตัวอย่างที่ 35 (ได้มาจาก $1,759 / 49 \approx 35$)

5. ฝ่ายช่าง

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากฝ่ายนี้จำนวน 52 คน จากพนักงาน 1,873 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสำรวจข้อมูลจากทุกตัวอย่างที่ 36 (ได้มาจาก $1,873 / 52 \approx 36$)

6. ฝ่ายปฏิบัติการ

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากฝ่ายนี้จำนวน 177 คน จากพนักงาน 6,359 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสำรวจข้อมูลจากทุกตัวอย่างที่ 36 (ได้มาจาก $6,359 / 177 \approx 36$)

<u>เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย</u> ใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาคาร/พื้นที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพทางเศรษฐกิจ

<u>ส่วนที่ 2</u> แบบวัดความเครียดสวนปรุง กรมสุขภาพจิต เป็นแบบวัดความเครียดที่เหมาะสำหรับคนไทย จากกรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพ จิตใจ และสังคมของความเครียด ใช้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของผู้ตอบ การใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเกิดความเครียดหรือการปรับตัวรับกับความเครียด และอาการของความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าความแม่นตรงตามสภาพมากกว่า 0.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่ออิงตามค่าความเครียดของกล้ามเนื้อ (Electromyography : EMG) ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความเชื่อมั่นคอร์นบาค (Cronbach's alpha reliability coefficient) มากกว่า 0.7[3] สำหรับคำถามที่ใช้ในแบบวัดความเครียดนี้แสดงในภาคผนวก

การให้คะแนนของแบบวัดความเครียดสวนปรุง เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ตอบไม่รู้สึกเครียดให้	1	คะแนน
ตอบเครียดเล็กน้อยให้	2	คะแนน
ตอบเครียดปานกลางให้	3	คะแนน
ตอบเครียดมากให้	4	คะแนน
ตอบเครียดมากที่สุดให้	5	คะแนน
ไม่ตอบให้	0	คะแนน

สำหรับการแปลผลแบบวัดความเครียดสวนปรุงซึ่งมีทั้งหมด 20 ข้อ มีคะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนน 0-24	เครียดต่ำ
คะแนน 25-42	เครียดปานกลาง
คะแนน 43-62	เครียดสูง
คะแนน 63 ขึ้นไป	เครียดรุนแรง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายละเอียดของระดับความเครียดเป็นดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึงระดับความเครียดน้อยๆ และหายไปในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึงความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์นั้น ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมา ในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไป ไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในระยะเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังจนเกิดโรคต่าง ๆ ภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดในระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความล้มเหลวในการปรับตัว เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

<u>ส่วนที่ 3</u> เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าของลิเกิต (Likert) 6 ระดับ สร้างขึ้นโดยอาศัย

- กรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อตอบคำถามของการวิจัยและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
- การทบทวนวรรณกรรม โดยผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่คล้ายคลึงกัน จากงานวิจัยดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด แล้วนำปัจจัยดังกล่าวมาประกอบกับการสร้างแบบสำรวจ
- จากการสอบถามกับพนักงานโดยตรง จำนวน 20 คน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการย้ายฐานปฏิบัติการที่เกิดขึ้นแท้จริง

แบบประเมินความเครียดประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 25 ข้อ โดยกำหนดคะแนนแต่ละระดับดังนี้

ไม่ก่อให้เกิดภาวะเครียด	ให้คะแนน	0
ก่อให้เกิดภาวะเครียดน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
ก่อให้เกิดภาวะเครียดน้อย	ให้คะแนน	2
ก่อให้เกิดภาวะเครียดปานกลาง	ให้คะแนน	3
ก่อให้เกิดภาวะเครียดมาก	ให้คะแนน	4
ก่อให้เกิดภาวะเครียดมากที่สุด	ให้คะแนน	5

<u>การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ</u> ผู้วิจัยได้ทำตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

1. ทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสำรวจฉบับร่างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ที่มีประสบการณ์ด้านจิตวิทยา และการวัดผล ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2. ทำการทดสอบใช้แบบสำรวจ (Pretest) โดยทดลองใช้กับพนักงานที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบภาษาและข้อคำถามที่ใช้ให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

3. ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสำรวจ (Reliability) ด้วยการวัดค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์คอร์นบาค (Cronbach's alpha reliability coefficient) ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2}\right)$$

โดยที่ α คือ สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

S_i^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมจากแบบสำรวจแต่ละข้อ

S_x^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมดของผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละคน

K คือ จำนวนข้อของแบบสำรวจ

ได้ค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.91 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสำรวจดังกล่าวมีคุณภาพและสามารถในไปใช้ได้

การเก็บข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยมีการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเสนอเรื่องขอข้อมูลได้แก่จำนวนพนักงาน และรายชื่อพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิจำแนกตามฝ่าย และเสนอเรื่องขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานซึ่งได้ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง

2. นัดวันเวลาในการเก็บข้อมูลกับพนักงานผู้ที่ได้ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง

3. แจ้งให้พนักงานที่ได้ถูกเลือกเป็นตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ในการทำงานวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งชี้แจงให้ทราบว่าข้อมูลที่ผู้ตอบตอบมานั้นจะไม่ทำให้เกิดผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

4. ให้พนักงานที่ได้ถูกเลือกเป็นตัวอย่างตอบแบบสำรวจ และผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างดังกล่าวมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ตกเป็นหน่วยตัวอย่าง

2. สถิติอนุมาน (Inductive Statistic) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 Chi-Square Test ใช้สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับระดับความเครียด

2.2 Two independent samples T-test ใช้สำหรับการทดสอบความแตกต่างคะแนนความเครียดเฉลี่ย เมื่อประชากรมี 2 กลุ่ม

2.3 ANOVA ใช้สำหรับการทดสอบความแตกต่างคะแนนความเครียดเฉลี่ยกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติ F เมื่อประชากรมีมากกว่า 2 กลุ่ม

2.4 Duncan test ใช้สำหรับการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยรายคู่ของแต่ละปัจจัย

2.5 Regression Analysis ด้วยวิธี Enter โดยการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ต้องการวิเคราะห์แล้วดูว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรตามดังกล่าวและทิศทางของปัจจัยนั้นส่งผลต่อคะแนนความเครียดหลังการย้ายฐานปฏิบัติการอย่างไร สำหรับงานวิจัยนี้ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมดเนื่องจากเป็นข้อมูลแบบ Rating Scale ซึ่งจัดเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

โดยการวิเคราะห์ดังกล่าวใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการประมวลผลข้อมูล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากตัวอย่างทั้งหมด 391 คน ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ย้ายฐานปฏิบัตการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ไปยังท่าอากาศนานาชาติสุวรรณภูมิอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 6 เดือน ผู้วิจัยจึงได้เสนอผลการวิเคราะห์ระดับความเครียด และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานดังกล่าว โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ข้อมูลสถานภาพของตัวอย่าง

1.2 ข้อมูลด้านการปฏิบัติงานของตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.2 ข้อมูลสภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ปฏิบัติงาน

2.3 ข้อมูลปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านนโยบาย

2.4 ข้อมูลปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านครอบครัว

ส่วนที่ 3 ระดับความเครียดของพนักงานหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

4.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยสถานภาพของตัวอย่างกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

4.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของตัวอย่างกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างคะแนนความเครียดเฉลี่ยกับปัจจัยส่วนบุคคล

5.1 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดกับปัจจัยส่วนบุคคลด้วยสถิติ T

5.2 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดกับปัจจัยส่วนบุคคลด้วยสถิติ F

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ข้อมูลสถานภาพของตัวอย่าง

จากตารางที่ 1 ในจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 391 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.5 เป็นเพศชาย สำหรับเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 46.5 และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปร้อยละ 46.5 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7 และ 20.7 ตามลำดับ และตัวอย่างทั้งหมดเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย (ร้อยละ 100) อีกทั้งเป็นผู้ที่นับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 98.7 ที่เหลือเป็นผู้ที่นับถือศาสนาอิสามและศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 1 และ 0.3 ตามลำดับ

ในส่วนของสถานภาพสมรส พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สมรสแล้วและยังอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 65.2 รองลงมาเป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด ร้อยละ 33.8 และเป็นส่วนน้อยที่เป็นผู้ที่สมรสแล้วแยกกันอยู่ ร้อยละ 1

สำหรับระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.3 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.7 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ ซึ่งในจำนวนตัวอย่างนี้ ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.4 เป็นผู้ที่มีรายได้ 50,001 – 70,000 บาท รองลงมาร้อยละ 28.1 เป็นผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 50,000 บาท และร้อยละ 20.5 เป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,001 บาท อีกทั้งเป็นผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจเพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออไว้พอควร ร้อยละ 38.9 รองลงมาร้อยละ 31.5 และ ร้อยละ 19.4 เป็นผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจเพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อยและต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออม ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพ

สถานภาพตัวอย่าง	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	209	53.5
หญิง	182	46.5
อายุ(ปี)		
20 - 30	81	20.7
31 - 40	128	32.7
41 ขึ้นไป	182	46.5
(ค่าเฉลี่ย = 39.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8.9 ค่าสูงสุด = 58 ค่าต่ำสุด = 24)		
สัญชาติ		
ไทย	391	100
ศาสนา		
พุทธ	386	98.7
คริสต์	1	0.3
อิสลาม	4	1.0
สถานภาพสมรส		
โสด	132	33.8
สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน	255	65.2
สมรสแล้วแยกกันอยู่	4	1.0
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	77	19.7
ปริญญาตรี	275	70.3
ปริญญาโท	39	10.0

ตารางที่ 1(ต่อ) จำนวนและร้อยละของสถานภาพ

สถานภาพตัวอย่าง	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000	80	20.5
30,001 - 50,000	110	28.1
50,001 - 70,000	119	30.4
70,001 - 90,000	35	9.0
90,001 ขึ้นไป	47	12.0
สถานภาพทางเศรษฐกิจ		
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมไว้พอควร	152	38.9
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย	123	31.5
ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออม	76	19.4
ต้องประหยัดและไม่มีเหลือสำหรับเก็บออมเลย	23	5.9
ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน	17	4.3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2 ข้อมูลด้านการปฏิบัติงานของตัวอย่าง

จากจำนวนตัวอย่าง 380 คน โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ร้อยละ 81.6 และมีตำแหน่งหัวหน้างานร้อย 18.4 ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอาคารผู้โดยสารคิดเป็นร้อยละ 17.3 และอาคารโภชนาการคิดเป็นร้อยละ 12

ในจำนวนของตัวอย่างทั้งหมด 391 คน ส่วนใหญ่ทำงานมาแล้ว 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.1 นอกจากนั้นเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มาแล้ว 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.6 และ ร้อยละ 22.3 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ร้อยละ 39.4 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานภาคพื้นเป็นกะคิดเป็นร้อยละ 35.3 ที่เหลือเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานภาคพื้นเต็มเวลาร้อยละ 25.3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน (ตอบ 380 คน)		
พนักงาน	310	81.6
หัวหน้างาน	70	18.4
อายุงาน (ปี)		
1 -10	153	39.1
11 - 20	151	38.6
21 ขึ้นไป	87	22.3
(ค่าเฉลี่ย = 13.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8.5 ค่าสูงสุด = 33 ค่าต่ำสุด = 1)		
ลักษณะการปฏิบัติงาน		
ปฏิบัติงานเป็นกะภาคพื้น	138	35.3
ปฏิบัติงานเต็มเวลาภาคพื้น	99	25.3
ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	154	39.4

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>ส่วนที่ 2</u> ข้อมูลด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.1 ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

จากตัวอย่างทั้งหมด 391 มีผู้ที่ทำงานภาคพื้นเป็นกะ 138 คน ซึ่งในจำนวนนี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รู้สึกว่าการทำงานเป็นกะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อยร้อยละ 29 รองลงมาเป็นผู้ที่ไม่รู้สึกว่าการทำงานเป็นกะก่อให้เกิดความเครียด และรู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.6 และ 19.6 ตามลำดับ

สำหรับการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ จากตัวอย่างทั้งหมด พบว่าโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 32.2 เป็นผู้ที่รู้สึกว่าการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเพียงเล็กน้อย รองลงมาร้อยละ 28.6 และ 15.6 เป็นผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลางและมาก ตามลำดับ

ในส่วนของด้านความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายใน มีผู้ตอบจำนวน 388 คน ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่รู้สึกว่าปัจจัยด้านนี้มีส่วนที่ก่อให้เกิดความเครียดเพียงเล็กน้อยร้อยละ 33.8 และรู้สึกว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลางและมาก คิดเป็นร้อยละ 27.6 และ 16 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอก จากผู้ตอบทั้งหมด พบว่าโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 40.7 เป็นผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดในระดับเล็กน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ 10.2 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานเพียงพอและเหมาะสม ผู้ตอบทั้งหมด มีความรู้สึกว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ส่วนใหญ่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 28.4 ร้อยละ 32 และ ร้อยละ 37.3 ตามลำดับ รองลงมาผู้ตอบรู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดมากคิดเป็นร้อยละ 24.3 ร้อยละ 22.8 และร้อยละ 20.2 ตามลำดับ และก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อยคิดเป็นร้อยละ 21 ร้อยละ 22.5 และร้อยละ 15.9 ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยด้านความเหมาะสมของแสงสว่างของสถานที่ทำงาน พบว่าโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 24 เป็นผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยนี้ส่งผลต่อความเครียดเล็กน้อย รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 23.3 ที่มีความรู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง และร้อยละ 18.9 มีความรู้สึกว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดมาก อีกทั้งส่วนใหญ่ร้อยละ 29.2 รู้สึกว่าความเหมาะสมของ

อุณหภูมิเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง รองลงมาเป็นผู้ที่รู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดมากร้อยละ 24.6 และก่อให้เกิดความเครียดน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13.3 ในส่วนของความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน นอกจากนี้ปัจจัยด้านความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบรู้สึกว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง ร้อยละ 34 รองลงมารู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อย ร้อยละ 18.9 และก่อให้เกิดความเครียดมากคิดเป็นร้อยละ 16.6

ในเรื่องของความปลอดภัยภายในอาคารและความปลอดภัยภายนอกอาคาร พบว่ามีผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดความเครียดร้อยละ 23.8 ในขณะที่ผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดส่วนใหญ่รู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อยร้อยละ 26.9 และรองลงมาร้อยละ 19.4 รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดมาก สำหรับเรื่องของความปลอดภัยภายนอกอาคารผู้ตอบไม่รู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียด 23.5 ในขณะที่ผู้ตอบในจำนวนที่รู้สึกว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดส่วนใหญ่รู้สึกว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดปานกลางร้อยละ 33 และรองลงมารู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อยร้อยละ 18.7

นอกจากนี้มีตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 33 ที่รู้สึกว่าในเรื่องของการเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศนั้นไม่ก่อให้เกิดความเครียด ในขณะที่รองลงมาเป็นผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดเพียงเล็กน้อย ถึงปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.3 และร้อยละ 15.9 ตามลำดับ อีกทั้งรู้สึกว่าเรื่องของความปลอดภัยของห้องน้ำไม่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 29.9 ในขณะที่รองลงมารู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดปานกลางร้อยละ 24.6 และก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อยร้อยละ 22.5 สำหรับเรื่องของความปลอดภัยของอาคารจอดรถผู้ตอบโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 26.9 รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อย รองลงมาร้อยละ 25.1 รู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง และร้อยละ 19.4 รู้สึกว่าปัจจัยนี้ไม่ก่อให้เกิดความเครียด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด	**จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)**	**ร้อยละ**
การทำงานเป็นกะ (138 คน)		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	34	24.6
น้อยที่สุด	18	13.0
เล็กน้อย	40	29.0
ปานกลาง	27	19.6
มาก	19	13.8
การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	54	13.8
น้อยที่สุด	32	8.2
เล็กน้อย	126	32.2
ปานกลาง	112	28.6
มาก	61	15.6
มากที่สุด	6	1.5
ความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายใน (ตอบ 388 คน)		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	44	11.3
น้อยที่สุด	22	5.7
เล็กน้อย	131	33.8
ปานกลาง	107	27.6
มาก	62	16.0
มากที่สุด	22	5.7

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3(ต่อ) จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
ความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอก		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	40	10.2
น้อยที่สุด	40	10.2
เล็กน้อย	101	25.8
ปานกลาง	159	40.7
มาก	36	9.2
มากที่สุด	15	3.8
ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	47	12.0
น้อยที่สุด	35	9.0
เล็กน้อย	82	21.0
ปานกลาง	111	28.4
มาก	95	24.3
มากที่สุด	21	5.4
ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ของสถานที่ทำงาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	30	7.7
น้อยที่สุด	42	10.7
เล็กน้อย	88	22.5
ปานกลาง	125	32.0
มาก	89	22.8
มากที่สุด	17	4.3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3(ต่อ) จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่ก่อให้เกิดความเครียด	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานเพียงพอและเหมาะสม		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	29	7.4
น้อยที่สุด	28	7.2
เล็กน้อย	62	15.9
ปานกลาง	146	37.3
มาก	79	20.2
มากที่สุด	47	12.0
ความเหมาะสมของแสงสว่างของสถานที่ทำงาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	62	15.9
น้อยที่สุด	49	12.5
เล็กน้อย	94	24.0
ปานกลาง	91	23.3
มาก	74	18.9
มากที่สุด	21	5.4
ความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	48	12.3
น้อยที่สุด	52	13.3
เล็กน้อย	37	9.5
ปานกลาง	114	29.2
มาก	96	24.6
มากที่สุด	44	11.3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3(ต่อ) จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	45	11.5
น้อยที่สุด	49	12.5
เล็กน้อย	74	18.9
ปานกลาง	133	34.0
มาก	65	16.6
มากที่สุด	25	6.4
ความปลอดภัยภายในอาคาร		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	93	23.8
น้อยที่สุด	37	9.5
เล็กน้อย	105	26.9
ปานกลาง	59	15.1
มาก	76	19.4
มากที่สุด	21	5.4
ความปลอดภัยภายนอกอาคาร		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	92	23.5
น้อยที่สุด	29	7.4
เล็กน้อย	73	18.7
ปานกลาง	129	33.0
มาก	50	12.8
มากที่สุด	18	4.6

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3(ต่อ) จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
การเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	129	33.0
น้อยที่สุด	42	10.7
เล็กน้อย	103	26.3
ปานกลาง	62	15.9
มาก	48	12.3
มากที่สุด	7	1.8
ความปลอดภัยของห้องน้ำ		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	117	29.9
น้อยที่สุด	40	10.2
เล็กน้อย	88	22.5
ปานกลาง	96	24.6
มาก	41	10.5
มากที่สุด	9	2.3
ความปลอดภัยของอาคารจอดรถ		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	76	19.4
น้อยที่สุด	53	13.6
เล็กน้อย	105	26.9
ปานกลาง	98	25.1
มาก	56	14.3
มากที่สุด	3	0.8

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2 ข้อมูลสภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ปฏิบัติงาน

สำหรับปัจจัยสภาพการเดินทางในด้านระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงาน ในจำนวนตัวอย่าง 391 คน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 23.8 รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด รองลงมาเป็นร้อยละ 22 รู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดมาก และร้อยละ 18.4 รู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง ซึ่งเวลาที่ใช้ในการเดินทางนับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้ตอบรู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดมากเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 26.9 รองลงมาเป็นผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดร้อยละ 20.5 และก่อให้เกิดความเครียดปานกลางร้อยละ 19.9

ในส่วนของปัจจัยด้านสภาพการจราจร ตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 27.1 รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดมาก รองลงมาร้อยละ 23.8 และร้อยละ 20.7 เป็นผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดปานกลางและมากที่สุด ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทาง โดยส่วนใหญ่รู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมารู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดมาก ร้อยละ 22 และรู้สึกว่าไม่ก่อให้เกิดความเครียด คิดเป็นร้อยละ 17.1

มีตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 29.7 รู้สึกว่าความปลอดภัยในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงานเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 23.3 และร้อยละ 16.6 เป็นผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดมากและเล็กน้อย ตามลำดับ

เมื่อกล่าวถึงปัจจัยค่าใช้จ่ายในการเดินทางผู้ตอบส่วนใหญ่ร้อยละ 28.4 รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดมาก รองลงมาร้อยละ 24.8 รู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง และร้อยละ 16.9 ที่รู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ปฏิบัติงาน

ปัจจัยสภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
ระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	60	15.3
น้อยที่สุด	16	4.1
เล็กน้อย	64	16.4
ปานกลาง	72	18.4
มาก	86	22.0
มากที่สุด	93	23.8
เวลาที่ใช้ในการเดินทาง จากที่พักถึงที่ทำงาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	53	13.6
น้อยที่สุด	35	9.0
เล็กน้อย	40	10.2
ปานกลาง	78	19.9
มาก	105	26.9
มากที่สุด	80	20.5
สภาพการจราจร ระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	31	7.9
น้อยที่สุด	40	10.2
เล็กน้อย	40	10.2
ปานกลาง	93	23.8
มาก	106	27.1
มากที่สุด	81	20.7

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4(ต่อ) จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ปฏิบัติงาน

ปัจจัยสภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
ความสะดวกในการเดินทาง จากที่พักถึงที่ทำงาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	67	17.1
น้อยที่สุด	27	6.9
เล็กน้อย	44	11.3
ปานกลาง	101	25.8
มาก	86	22.0
มากที่สุด	66	16.9
ความปลอดภัยในการเดินทาง จากที่พักถึงที่ทำงาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	35	9.0
น้อยที่สุด	36	9.2
เล็กน้อย	65	16.6
ปานกลาง	116	29.7
มาก	91	23.3
มากที่สุด	48	12.3
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จากที่พักถึงที่ทำงาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	47	12.0
น้อยที่สุด	32	8.2
เล็กน้อย	38	9.7
ปานกลาง	97	24.8
มาก	111	28.4
มากที่สุด	66	16.9

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.3 ข้อมูลปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านนโยบาย

เมื่อพิจารณาปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านนโยบายขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบร้อยละ 42.2 รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 18.4 และร้อยละ 14.1 ที่รู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อยและมาก ตามลำดับ ในขณะที่ด้านนโยบายการเมืองที่ไม่ชัดเจนของรัฐบาลเป็นปัจจัยผู้ตอบรู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดปานกลางโดยส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมารู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.6และ ร้อยละ 25.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านนโยบาย

ปัจจัยด้านนโยบายที่ก่อให้เกิดความเครียด	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
นโยบายขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงหลังการย้ายฐาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	26	6.6
น้อยที่สุด	38	9.7
เล็กน้อย	72	18.4
ปานกลาง	165	42.2
มาก	55	14.1
มากที่สุด	35	9.0
นโยบายการเมืองที่ไม่ชัดเจนของรัฐบาล		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	24	6.1
น้อยที่สุด	20	5.1
เล็กน้อย	31	7.9
ปานกลาง	112	28.6
มาก	104	26.6
มากที่สุด	100	25.6

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.4 ข้อมูลปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านครอบครัว

ในส่วนของปัจจัยสถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวหลังย้ายฐานปฏิบัติการ พบว่าโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 22.9 ไม่รู้สึกว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด รองลงมารู้สึกว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลางและมาก คิดเป็นร้อยละ 22.7 และ ร้อยละ20.4 ตามลำดับ เช่นเดียวกับปัจจัยปัญหาครอบครัวหลังการย้ายฐานปฏิบัติการพบว่าตัวอย่างรู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดความเครียด คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาเป็นผู้ที่รู้สึกว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลางคิดเป็นร้อยละ 19.2 และก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อยคิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละระดับที่ก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านครอบครัว

ปัจจัยด้านครอบครัวที่ก่อให้เกิดความเครียด	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวหลังการย้ายฐาน		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	89	22.9
น้อยที่สุด	57	14.7
เล็กน้อย	64	16.5
ปานกลาง	88	22.7
มาก	79	20.4
มากที่สุด	11	2.8
ปัญหาครอบครัวหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ		
ไม่ทำให้เกิดความเครียด	147	37.6
น้อยที่สุด	50	12.8
เล็กน้อย	56	14.3
ปานกลาง	75	19.2
มาก	51	13.0
มากที่สุด	12	3.1

<u>ส่วนที่ 3</u> ระดับความเครียดของพนักงานหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ

เมื่อพิจารณาระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ พบว่าตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 42.2 มีความเครียดสูง รองลงมาเป็นผู้ที่มีความเครียดระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.1 และร้อยละ 16.9 มีความเครียดระดับรุนแรง ในขณะที่ผู้ที่มีความเครียดน้อยมีเพียงร้อยละ 1.8 เท่านั้น

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของระดับความเครียดพนักงานหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

ระดับความเครียด	จำนวน (ผู้ตอบทั้งหมด 391 คน)	ร้อยละ
เครียดน้อย	7	1.8
เครียดปานกลาง	153	39.1
เครียดสูง	165	42.2
เครียดรุนแรง	66	16.9

(ค่าเฉลี่ย = 47.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 14.6 ค่าสูงสุด = 86 ค่าต่ำสุด = 20)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>ส่วนที่ 4</u> การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

4.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยสถานภาพของตัวอย่างกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 391 คน พบว่าเป็น**<u>ผู้ที่มีภาวะเครียดน้อยถึงปานกลาง</u>** 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ในจำนวนนี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.8 นอกจากนั้นเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 31.2 และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปร้อยละ 54.4 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 และ 11.9 ตามลำดับ อีกทั้งเป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้วและยังอยู่ด้วยกันคิดเป็นร้อยละ 75 ในขณะที่เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสดหรือสมรสแล้วแต่แยกกันอยู่ร้อยละ 25

สำหรับระดับการศึกษาขั้นสูงสุดพบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ที่มีความเครียดในระดับนี้ คิดเป็นร้อยละ 74.4 สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 18.1 สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี นอกจากนั้นร้อยละ 7.5 เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาโท มีผู้ตอบโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 34.4 เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท รองลงมาร้อยละ 28.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และร้อยละ 15.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไป เมื่อพิจารณาที่สถานภาพทางเศรษฐกิจพบว่าร้อยละ 65.6 เป็นผู้ตอบส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพเศรษฐกิจเพียงพอและมีเหลือไว้สำหรับเก็บออมไว้พอควร รองลงมามีเพียงพอและมีเหลือไว้เก็บออมเล็กน้อยคิดเป็นร้อยละ 16.9 และเป็นผู้ที่ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือไว้เก็บออมคิดเป็นร้อยละ 8.8

ในส่วนของ**<u>ผู้ที่มีภาวะเครียดสูง</u>**มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ซึ่งพบว่าโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 55.2 ทีเหลือเป็นเพศชายร้อยละ 44.8 มีผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปเป็นสัดส่วนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 และร้อยละ 21.2 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ที่มีภาวะเครียดระดับนี้เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้วอยู่ด้วยกันเป็นส่วนใหญ่ด้วยสัดส่วนร้อยละ 55.8 นอกจากนั้นเป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสดหรือสมรสแล้วแยกกันอยู่คิดเป็นร้อยละ 44.2

การสำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรีเป็นสัดส่วนที่มากที่สุดสำหรับผู้ที่มีระดับความเครียดสูง คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาขั้นสุงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.1 และเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 15.2

สำหรับตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท เป็นสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 29.7 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-70,000 บาท และ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ 22.4 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจเพียงพอและมีเหลือไว้เก็บออมเล็กน้อยมีสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 48.5 รองลงมาเป็นผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจเพียงพอและมีเหลือไว้เก็บออมเพียงเล็กน้อยร้อยละ 27.9 และเป็นผู้ที่ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือไว้เก็บออมร้อยละ 18.2

เมื่อพิจารณา**ผู้ตอบที่มีภาวะความเครียดระดับรุนแรง**จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ในจำนวนนี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 62.1 นอกจากนั้นเป็นเพศชายร้อยละ 37.9 ซึ่งเป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปีเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.2 และมีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 16.7 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่ของผู้ตอบกลุ่มนี้คือสมรสแล้วและยังอยู่ด้วยกันร้อยละ 65.2 ที่เหลือเป็นโสดหรือสมรสแล้วแต่แยกกันอยู่ร้อยละ 34.8

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่ตัวอย่างกลุ่มนี้สำเร็จโดยส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี ร้อยละ 89.4 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.6 และร้อยละ 3 ตามลำดับ ในขณะที่มีผู้ตอบโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 28.8 เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,001 บาท รองลงมาร้อยละ 27.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท และร้อยละ 22.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท เมื่อพิจารณาที่สถานภาพทางเศรษฐกิจพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48.5 เป็นผู้ที่ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือไว้เก็บออม รองลงมาเป็นผู้ที่มีเพียงพอและมีเหลือไว้เก็บออมเล็กน้อยคิดเป็นร้อยละ 24.2 และเป็นผู้ที่ต้องประหยัดและไม่มีเหลือไว้เก็บออมคิดเป็นร้อยละ 22.7

เมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพของตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p<0.01$) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสถานภาพทางเศรษฐกิจ ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของสถานภาพของตัวอย่างกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

ปัจจัยสถานภาพของตัวอย่าง	มีภาวะเครียดน้อยถึงปานกลาง (ผู้ตอบ 160 คน)		มีภาวะเครียดสูง (ผู้ตอบ 165 คน)		มีภาวะเครียดรุนแรง (ผู้ตอบ 66 คน)		χ^2	df	p-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เพศ									
ชาย	110	68.8	74	44.8	25	37.9	26.4	2	0.000**
หญิง	50	31.2	91	55.2	41	62.1			
อายุ(ปี)									
20 - 30	19	11.9	51	30.9	11	16.7	44.8	4	0.000**
31 - 40	54	33.8	35	21.2	39	59.1			
41 ขึ้นไป	87	54.4	79	54.4	16	24.2			
สถานภาพสมรส									
โสด/สมรสแล้ว (หม้าย/หย่าร้าง)	40	25.0	73	44.2	23	34.8	13.3	2	0.001**
สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน	120	75.0	92	55.8	43	65.2			
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	18.1	43	26.1	5	7.6	24.0	4	0.000**
ปริญญาตรี	119	74.4	97	58.8	59	89.4			
ปริญญาโท	12	7.5	25	15.2	2	3.0			

ตารางที่ 8(ต่อ) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของสถานภาพของตัวอย่างกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

ปัจจัยสถานภาพของตัวอย่าง	มีภาวะเครียดน้อยถึงปานกลาง (ผู้ตอบ 160 คน)		มีภาวะเครียดสูง (ผู้ตอบ 165 คน)		มีภาวะเครียดรุนแรง (ผู้ตอบ 66 คน)		χ^2	df	p-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)									
≤ 30,000	24	15.0	37	22.4	19	28.8	17.7	8	0.024*
30,001 - 50,000	46	28.8	49	29.7	15	22.7			
50,001 - 70,000	55	34.4	46	27.9	18	27.3			
70,001 - 90,000	10	6.3	14	8.5	11	16.7			
90,001 ขึ้นไป	25	15.6	19	11.5	3	4.5			
สถานภาพทางเศรษฐกิจ									
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมไว้พอควร	105	65.6	46	27.9	1	1.5	166.2	8	0.000**
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย	27	16.9	80	48.5	16	24.2			
ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออม	14	8.8	30	18.2	32	48.5			
ต้องประหยัดและไม่มีเหลือสำหรับเก็บออมเลย	8	5.0	0	0.0	15	22.7			
ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน	6	3.8	9	5.5	2	3.0			

** หมายถึง Highly significant (p<0.01)

* หมายถึง Significant (p<0.05)

4.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของตัวอย่างกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 391 คน พบว่าเป็น**ผู้ที่มีภาวะเครียดน้อยถึงปานกลาง** 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) ร้อยละ 38.5 รองลงเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่อาคารผู้โดยสาร และปฏิบัติงานที่ลานจอดเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และ 12.6 ตามลำดับ และเป็นผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 85.9 นอกจากนั้นเป็นหัวหน้างานร้อยละ 14.1

ผู้ที่มีภาวะเครียดน้อยถึงปานกลางนี้เป็นตัวอย่างที่มีอายุงาน 11-20 ปีเป็นสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 40.6 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป และ 1-10 ปี ด้วยสัดส่วนร้อยละ 33.1 และร้อยละ 26.3 ตามลำดับ สำหรับลักษณะการปฏิบัติงานพบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบปฏิบัติงานเป็นกะภาคพื้น รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานปฏิบัติงานบนเครื่องบิน และปฏิบัติงานเต็มเวลาภาคพื้น ด้วยสัดส่วนร้อยละ 40.6 ร้อยละ 34.5 และร้อยละ 25 ตามลำดับ มีตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 34.4 ที่ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการ รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นร้อยละ 19.4 และฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นร้อยละ 14.4

ในส่วนของ**ผู้ที่มีภาวะเครียดสูง**มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอาคารผู้โดยสารร้อยละ 19.6 และอาคารโภชนาการร้อยละ 17.6 ผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับพนักงานเป็นสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 76.4 นอกจากนั้นเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานร้อยละ 23.6

ผู้ที่มีภาวะเครียดสูงเป็นผู้ที่มีอายุงาน 1-10 ปีเป็นสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 46.7 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุงาน 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ด้วยสัดส่วนร้อยละ 38.2 และ ร้อยละ 15.2 ตามลำดับ สำหรับลักษณะการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบปฏิบัติงานบนเครื่องบินร้อยละ 46.7 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นกะภาคพื้นร้อยละ 29.7 และปฏิบัติงานเต็มเวลาภาคพื้นร้อยละ 23.6 ในทำนองเดียวกันผู้ตอบส่วนใหญ่ที่มีความเครียดในระดับสูงนี้ร้อยละ 46.7 เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการ รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานฝ่ายครัวการบิน และฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น คิดเป็นร้อยละ 16.4 และร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อพิจารณา**ผู้ตอบที่มีภาวะความเครียดระดับรุนแรง**จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ในจำนวนนี้พบว่าส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) เช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานผู้โดยสาร และอาคารซ่อมบำรุงท่าอากาศยานหรืออาคารซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในการให้บริการภาคพื้น ด้วยสัดส่วนร้อยละ 11.1 เท่ากัน และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานร้อยละ 84.1 นอกจากนั้นเป็นหัวหน้างานร้อยละ 15.9

ในส่วนของอายุงานของผู้ตอบที่มีภาวะความเครียดระดับรุนแรง พบว่าผู้ตอบมีอายุงาน 1-10 ปีเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 51.5 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุงาน 11-20 ปีร้อยละ 34.8 และมีอายุงาน 21 ปีขึ้นไปร้อยละ 13.6 ซึ่งผู้ตอบส่วนใหญ่มีลักษณะการปฏิบัติงานเป็นกะภาคพื้นคิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบินร้อยละ 33.3 และปฏิบัติงานเต็มเวลาภาคพื้นร้อยละ 30.3 ซึ่งสอดคล้องกับสัดส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 54.5 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานฝ่ายช่าง และฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ร้อยละ 7.6

หากพิจารณาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ได้แก่ ปัจจัยด้านอาคารปฏิบัติงาน อายุงาน และฝ่ายงาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของตัวอย่างกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	มีภาวะเครียดน้อยถึงปานกลาง (ผู้ตอบ 160 คน)		มีภาวะเครียดสูง (ผู้ตอบ 165 คน)		มีภาวะเครียดรุนแรง (ผู้ตอบ 66 คน)		χ^2	df	p-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
อาคารปฏิบัติงาน									
ศูนย์ปฏิบัติการ (OPC)	55	38.5	79	51.6	41	65.1	38.2	10	0.000**
โภชนาการ	14	9.8	27	17.6	2	3.2			
ผู้โดยสาร	25	17.5	30	19.6	7	11.1			
คลังสินค้า/	16	11.2	6	3.9	3	4.8			
ศูนย์ไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ									
ลานจอดเครื่องบิน	18	12.6	6	3.9	3	4.8			
ซ่อมบำรุงท่าอากาศยาน/	15	10.5	5	3.3	7	11.1			
ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในการให้บริการภาคพื้น									
ตำแหน่งงาน									
พนักงาน	134	85.9	123	76.4	53	84.1	5.1	2	0.078
หัวหน้างาน	22	14.1	38	23.6	10	15.9			
อายุงาน (ปี)									
1 -10	42	26.3	77	46.7	34	51.5	26.6	4	0.000**
11 - 20	65	40.6	63	38.2	23	34.8			
21 ขึ้นไป	53	33.1	25	15.2	9	13.6			

ตารางที่ 9(ต่อ) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของตัวอย่างกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	มีภาวะเครียดน้อยถึงปานกลาง (ผู้ตอบ 160 คน)		มีภาวะเครียดสูง (ผู้ตอบ 165 คน)		มีภาวะเครียดรุนแรง (ผู้ตอบ 66 คน)		χ^2	df	p-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ลักษณะการปฏิบัติงาน									
ปฏิบัติงานเป็นกะภาคพื้น	65	40.6	49	29.7	24	36.4	7.467	4	0.113
ปฏิบัติงานเต็มเวลาภาคพื้น	40	25.0	39	23.6	20	30.3			
ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	55	34.4	77	46.7	22	33.3			
ฝ่ายงาน									
การพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์	20	12.5	10	6.1	5	7.6	37.033	10	0.000**
ครัวการบิน	14	8.8	27	16.4	2	3.0			
บริการลูกค้าภาคพื้น	23	14.4	22	13.3	6	9.1			
บริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น	31	19.4	17	10.3	3	4.5			
ช่าง	17	10.6	12	7.3	14	21.2			
ปฏิบัติการ	55	34.4	77	46.7	36	54.5			

** หมายถึง Highly significant (p<0.01)

* หมายถึง Significant (p<0.05)

<u>ส่วนที่ 5</u> การทดสอบความแตกต่างคะแนนความเครียดเฉลี่ยกับปัจจัยส่วนบุคคล

5.1 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดกับปัจจัยส่วนบุคคลด้วยสถิติ T

จากการทดสอบ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีคะแนนความเครียดเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) โดยเพศชายมีคะแนนความเครียดเฉลี่ย (44.4 คะแนน) ต่ำกว่าเพศหญิง (50.6 คะแนน)

5.2 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดกับปัจจัยส่วนบุคคลด้วยสถิติ F

จากผลการทดสอบดังแสดงในตารางที่ 11 และ 12 พบว่า อายุ สถานภาพทางเศรษฐกิจ อายุงาน และฝ่ายงาน ที่แตกต่างกันส่งผลให้คะแนนความเครียดเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) โดยพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยดังนี้ ผู้ที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีคะแนนความเครียดเฉลี่ยมากที่สุด (51.7 คะแนน) และไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี (48.9 คะแนน) ในขณะที่ผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีคะแนนความเครียดเฉลี่ยน้อยที่สุด (44.3 คะแนน) และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ($p < 0.05$) กับผู้ที่มีอายุอยู่ในสองกลุ่มแรก สำหรับสถานภาพทางเศรษฐกิจ พบว่าผู้ที่ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออมเป็นผู้ที่มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยมากที่สุด (57.3 คะแนน) ซึ่งไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ที่ต้องประหยัดและไม่มีเหลือสำหรับเก็บออมเลย (56.8 คะแนน) ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน (46.4 คะแนน) มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยต่างจากกลุ่มแรกอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) แต่ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจเพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย (50.8 คะแนน) และเห็นได้ชัดเจนว่าผู้ที่มีสถานภาพเพียงพอและมีเหลือเก็บออมไว้พอควร (38.2 คะแนน) มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านอายุงาน จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ทำงานมาแล้วค่อนข้างนานได้แก่ผู้ที่มีอายุงาน 11-20 ปี (45.7 คะแนน) จนถึง 21 ปีขึ้นไป (43.2 คะแนน) พบว่า มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ที่มีอายุงานค่อนข้างน้อย 1-10 ปี (51.2 คะแนน) อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) สำหรับปัจจัยฝ่ายงานนั้น เรากล่าวได้ว่าผู้ที่ทำงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (43.4 คะแนน) ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (44.7 คะแนน) ฝ่ายครัวการบิน

(47.7 คะแนน) ไม่มีความแตกต่างในคะแนนความเครียดเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีความแตกต่างกับตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (40 คะแนน) อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) และแตกต่างจากตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในฝ่ายช่าง (49.8 คะแนน) และฝ่ายปฏิบัติการ (50.4 คะแนน) อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

ในขณะเดียวกันผลการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาคารปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลให้คะแนนความเครียดเฉลี่ยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) โดยที่ผู้ที่มีสถานภาพโสด (50.2 คะแนน) หรือสมรสแล้วแยกกันอยู่ (50.3 คะแนน) ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แต่มีคะแนนความเครียดสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน (45.7 คะแนน) อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

หากพิจารณาปัจจัยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของตัวอย่าง จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 – 70,000 บาท มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน (46.1 – 48.9 คะแนน) แต่แตกต่างจากผู้ที่รายได้เฉลี่ย 70,001 บาทขึ้นไป ซึ่งจัดเป็นผู้ที่มีคะแนนความเครียดต่ำ (42.5-43.2 คะแนน) อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

นอกจากนี้ในด้านของอาคารปฏิบัติงาน พบว่าแบ่งออกเป็นสองกลุ่มที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) อย่างชัดเจน ซึ่งกลุ่มแรกได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่อาคารคลังสินค้า (40 คะแนน) ลานจอดเครื่องบิน (40.9 คะแนน) และอาคารซ่อมบำรุงท่าอากาศยาน (42.6 คะแนน) ซึ่งมีความเครียดต่ำกว่ากลุ่มที่สองได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่อาคารผู้โดยสาร (46.3 คะแนน) อาคารศูนย์ไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (46.6 คะแนน) อาคารโภชนาการ (47.7 คะแนน) อาคารซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในการให้บริการภาคพื้น (48.5 คะแนน) และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) (50.2 คะแนน)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยด้วยสถิติ T

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติ T	df	p-value
เพศ						
ชาย	209	44.4	14.3	-4.3037	389	0.000**
หญิง	182	50.6	14.2			
ตำแหน่งงาน						
พนักงาน	310	46.7	14.7	-1.0652	111.3	0.289
หัวหน้างาน	70	48.6	13.1			

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยด้วยสถิติ F

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติ F	p-value
อายุ(ปี)					
20 - 30	81	51.7	15.0	8.665	0.000**
31 - 40	128	48.9	15.1		
41 ขึ้นไป	182	44.3	13.3		
สถานภาพสมรส					
โสด	132	50.2	14.9	4.335	0.014*
สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน	255	45.7	14.3		
สมรสแล้วแยกกันอยู่	4	50.3	2.5		
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	77	45.6	13.3	0.930	0.396
ปริญญาตรี	275	47.9	15.3		
ปริญญาโท	39	46.0	11.1		

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11(ต่อ) ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยด้วยสถิติ F

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติ F	p-value
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000	80	48.9	14.6	2.6	0.034*
30,001 - 50,000	110	48.0	15.9		
50,001 - 70,000	119	46.1	13.0		
70,001 - 90,000	35	43.2	16.2		
90,001 ขึ้นไป	47	42.5	12.4		
สถานภาพทางเศรษฐกิจ					
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมไว้พอควร	152	38.2	9.2	39.0	0.000**
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย	123	50.8	12.6		
ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออม	76	57.3	15.1		
ต้องประหยัดและไม่มีเหลือสำหรับเก็บออม	23	56.8	14.3		
ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน	17	46.4	18.2		
อาคารปฏิบัติงาน					
อาคารคลังสินค้า	13	40.0	9.2	2.6	0.012*
อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC)	175	50.2	14.4		
อาคารโภชนาการ	43	47.7	10.7		
อาคารผู้โดยสาร	62	46.3	14.7		
อาคารศูนย์ไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ	12	46.6	12.2		
ลานจอดเครื่องบิน	27	40.9	19.6		
อาคารซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในการให้บริการภาคพื้น	11	48.5	10.7		
อาคารซ่อมบำรุงท่าอากาศยาน	16	42.6	14.9		

ตารางที่ 11(ต่อ) ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยด้วยสถิติ F

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติ F	p-value
อายุงาน (ปี)					
1 -10	153	51.2	15.2	10.298	0.000**
11 - 20	151	45.7	13.6		
21 ขึ้นไป	87	43.2	13.5		
ลักษณะการปฏิบัติงาน					
ปฏิบัติงานเป็นกะภาคพื้น	138	46.5	15.7	1.042	0.354
ปฏิบัติงานเต็มเวลาภาคพื้น	99	46.4	13.6		
ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน	154	48.6	14.1		
ฝ่ายงาน					
การพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์	35	43.4	11.3	5.459	0.000**
ครัวการบิน	43	47.7	10.7		
บริการลูกค้าภาคพื้น	51	44.7	13.4		
บริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น	51	40.0	12.9		
ช่าง	43	49.8	18.5		
ปฏิบัติการ	168	50.4	14.8		

** หมายถึง Highly significant (p<0.01)

* หมายถึง Significant (p<0.05)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติทดสอบ Duncan

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่	
		1	2
อายุ (ปี)			
41 ขึ้นไป	182	44.3	
31 - 40	128		48.9
20 - 30	81		51.7
สถานภาพสมรส			
สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน	255	45.7	
โสด	132		50.2
สมรสแล้วแยกกันอยู่	4		50.3
อาคารปฏิบัติงาน			
อาคารคลังสินค้า	13	40.0	
ลานจอด	27	40.9	
อาคารซ่อมบำรุงท่าอากาศยาน	16	42.6	
อาคารผู้โดยสาร	62		46.3
อาคารศูนย์ไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ	12		46.6
อาคารโภชนาการ	43		47.7
อาคารซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในการให้บริการภาคพื้น	11		48.5
อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC)	175		50.2

ตารางที่ 12(ต่อ) ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติทดสอบ Duncan

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่	
		1	2
อายุงาน (ปี)			
21 ขึ้นไป	87	43.2	
11 - 20	151	45.7	
1 -10	153		51.2
ฝ่าย			
บริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น	51	40.0	
การพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์	35	43.4	43.4
บริการลูกค้าภาคพื้น	51	44.7	44.7
ครัวการบิน	43	47.7	47.7
ช่าง	43		49.8
ปฏิบัติการ	168		50.4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
90,001 บาท ขึ้นไป	47	42.5	
70,001 - 90,000 บาท	35	43.2	
50,001 - 70,000 บาท	119		46.1
30,001 - 50,000 บาท	110		48.0
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	80		48.9

ตารางที่ 12(ต่อ) ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติทดสอบ Duncan

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่		
		1	2	3
สถานภาพทางเศรษฐกิจ				
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมไว้พอควร	152	38.2		
ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน	17		46.4	
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย	123		50.8	
ต้องประหยัดและไม่มีเหลือสำหรับเก็บออมเลย	23			56.8
ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออม	76			57.3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>ส่วนที่ 6</u> การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียด โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Regression Analysis ด้วยวิธี Enter ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

ตัวแปรตาม : คะแนนความเครียด

ตัวแปรอิสระ : ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด ดังนี้

- สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ประกอบด้วย การทำงานเป็นกะ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ ความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายใน ความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอก ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของสถานที่ทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานเพียงพอและเหมาะสม ความเหมาะสมของแสงสว่างของสถานที่ทำงาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความปลอดภัยภายนอกอาคาร การเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ ความปลอดภัยของห้องน้ำ และความปลอดภัยของอาคารจอดรถ
- สภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงาน เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน สภาพการจราจรระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน ความปลอดภัยในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน
- นโยบาย ประกอบด้วย นโยบายขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงหลังการย้ายฐาน และนโยบายการเมืองที่ไม่ชัดเจนของรัฐบาล
- ครอบครัว ประกอบด้วย สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวหลังการย้ายฐาน และปัญหาครอบครัวหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของสถานที่ทำงาน ความเพียงพอของเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน และความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอก มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ในขณะที่ความปลอดภัยภายนอกอาคาร มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านสภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ทำงาน ได้แก่ ระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน และสภาพการจราจร ระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) สำหรับปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับคะแนนความเครียด

จากตารางที 13 จะเห็นได้ว่าปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดในทิศทางบวกทั้งสิ้น และสามารถอธิบายการมีอิทธิพลได้ดังนี้ หากพิจารณาที่การก่อให้เกิดความเครียดของปัจจัยระยะทางที่ใช้ในการเดินทางมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเป็น 5.516 นั่นคือเมื่อพนักงานรู้สึกว่าระยะทางที่ใช้ในการเดินทางก่อให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้นหนึ่งระดับจะส่งผลให้คะแนนความเครียดเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 5.516 คะแนน และแม้ว่าไม่มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดใดๆ ในการพยากรณ์เลย ตัวอย่างยังคงมีคะแนนความเครียดเฉลี่ยอยู่ที่ 17.3 ซึ่งเป็นความเครียดระดับต่ำ สำหรับปัจจัยทั้ง 10 ปัจจัยนี้สามารถใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์ประมาณค่าคะแนนความเครียด โดยมีร้อยละของความสามารถในการพยากรณ์เป็น 92.5

นอกจากนั้นจากตารางดังกล่าวเมื่อพิจารณาที่สัมประสิทธิ์การถดถอยจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งส่งผลต่อตัวแปรตาม (คะแนนความเครียด) มากที่สุด คือ สภาพการจราจรระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน รองลงมาคือ ระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ตามลำดับ ปัจจัยดังกล่าวทั้งสามปัจจัยจึงเป็นประเด็นที่องค์กร และพนักงานเองจะต้องให้ความสำคัญในการหาวิธีในการจัดการกับความเครียดที่เกิดจากสามปัจจัยดังกล่าว

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียด	สัมประสิทธิ์การถดถอย	สถิติ T	p-value
เมื่อไม่มีปัจจัยใดเลย	17.569	11.08	0.000**
สภาพการจราจรระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน	7.218	8.60	0.000**
ระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง	5.616	8.23	0.000**
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	5.566	10.12	0.000**
เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน	4.729	6.01	0.000**
ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.500	6.74	0.000**
ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ของสถานที่ทำงาน	2.528	4.07	0.000**
ความเพียงพอของเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน	2.508	4.21	0.000**
ความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน	2.487	4.22	0.000**
ความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอก	2.123	3.22	0.000**
ความปลอดภัยภายนอกอาคาร	0.942	2.07	0.041*

** หมายถึง Highly significant ($p<0.01$) $R^2 = 0.925$

* หมายถึง Significant ($p<0.05$)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความเครียดของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ” เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความเครียดของพนักงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความเครียดของพนักงาน หลังย้ายฐานปฏิบัติการไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

การวิจัยนี้ทำการศึกษาจากตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 391 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิอย่างเป็นระบบ (Stratified Systematic Sampling) จำแนกพนักงานตามฝ่ายของผังองค์กรเฉพาะฝ่ายที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิซึ่งแต่ละฝ่ายถือเป็นหนึ่งชั้นภูมิ (Stratra) ดังนี้ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ฝ่ายครัวการบิน ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น ฝ่ายช่าง และฝ่ายปฏิบัติการ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้ใช้แบบสำรวจโดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาคาร/พื้นที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพทางเศรษฐกิจ

<u>ส่วนที่ 2</u> แบบวัดความเครียดสวนปรุง กรมสุขภาพจิต (2541) เป็นแบบวัดความเครียดที่เหมาะสำหรับคนไทย จากกรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพ จิตใจ และสังคมของความเครียด ใช้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของผู้ตอบ

<u>ส่วนที่ 3</u> แบบวัดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าของลิเกิต (Likert) 6 ระดับ มีทั้งหมด 25 ข้อ

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างดังกล่าวมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ตกเป็นหน่วยตัวอย่าง

2. สถิติอนุมาน (Inductive Statistic) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 Chi-Square Test ใช้สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม กับระดับความเครียดหลังย้ายฐาน

2.2 Two independent samples T-test ใช้สำหรับการทดสอบความแตกต่างคะแนนความเครียดเฉลี่ย เมื่อประชากรมี 2 กลุ่ม

2.3 ANOVA ใช้สำหรับการทดสอบความแตกต่างคะแนนความเครียดเฉลี่ยกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยตัวสถิติ F เมื่อประชากรมีมากกว่า 2 กลุ่ม

2.4 Duncan test ใช้สำหรับการทดสอบความแตกต่างของคะแนนความเครียดเฉลี่ยรายคู่ของแต่ละปัจจัย

2.5 Regression Analysis ใช้สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัยว่าส่งผลต่อคะแนนความเครียดหลังการย้ายฐานปฏิบัติการอย่างไร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 **ข้อมูลสถานภาพของตัวอย่าง** ตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 53.5 เป็นเพศชาย เป็นผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 46.5 และตัวอย่างทั้งหมดเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย (ร้อยละ 100) อีกทั้งเป็นผู้ที่นับถือศาสนาพุทธคิดเป็นร้อยละ 98.7 ในส่วนของสถานภาพสมรส พบว่าเป็นผู้ที่สมรสแล้วและยังอยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 65.2 สำเร็จการศึกษาขึ้นสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.3 และเป็นผู้ที่มีรายได้ 50,001 – 70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.4 ในส่วนของสถานภาพทางเศรษฐกิจเป็นผู้ที่มีความพอเพียงและมีเหลือสำหรับเก็บออมไว้พอควร คิดเป็นร้อยละ 38.9

1.2 **ข้อมูลด้านการปฏิบัติงานของตัวอย่าง** โดยส่วนใหญ่เป็นเป็นพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 81.6 และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) คิดเป็นร้อยละ 48.7 เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานมาแล้ว 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.1 และปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ร้อยละ 39.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

2.1 **ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ** พบว่าตัวอย่างที่ทำงานเป็นกะภาคพื้นส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รู้สึกว่าการทำงานเป็นกะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อยร้อยละ 29 และสำหรับตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่รู้สึกว่าการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเพียงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 32.2 รู้สึกว่าความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายในมีส่วนที่ก่อให้เกิดความเครียดเพียงเล็กน้อยร้อยละ 33.8 รู้สึกว่าปัจจัยด้านความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอกมีส่วนที่ก่อให้เกิดความเครียดในปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.7 ปัจจัยด้านความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานเพียงพอและเหมาะสม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ส่วนใหญ่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 28.4 ร้อยละ 32 และ ร้อยละ 37.3 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านความเหมาะสมของแสงสว่างของสถานที่ทำงาน พบว่าโดยส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 24 เป็นผู้ที่รู้สึกว่าปัจจัยนี้ส่งผลต่อความเครียดเล็กน้อย และร้อยละ 29.2 รู้สึกว่าความเหมาะสมของแสงสว่างเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง ในส่วนของความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 29.2 มีความรู้สึกว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง นอกจากนี้

ปัจจัยด้านความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน พบว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34 ปัจจัยความปลอดภัยภายในอาคารและความปลอดภัยภายนอกอาคาร พบว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 26.9 สำหรับความปลอดภัยภายนอกอาคารผู้ตอบรู้สึกว่าปัจจัยนี้ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33 นอกจากนี้ร้อยละ 33 ที่รู้สึกว่าการเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศนั้นไม่ก่อให้เกิดความเครียด อีกทั้งรู้สึกว่าความปลอดภัยของห้องน้ำไม่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นส่วนใหญ่ ในด้านของความปลอดภัยในอาคารจอดรถคิดเป็นร้อยละ 26.9 ที่รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อย

2.2 **ข้อมูลสภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ปฏิบัติงาน** พบว่าส่วนใหญ่รู้สึกว่าปัจจัยสภาพการเดินทางในด้านระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงานก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.8 รู้สึกว่า ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการเดินทางก่อให้เกิดความเครียดมาก คิดเป็นร้อยละ 26.9 ปัจจัยด้านสภาพการจราจรก่อให้เกิดความเครียดมาก คิดเป็นร้อยละ 27.1 ปัจจัยด้านความสะดวกในการเดินทางก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.8 ปัจจัยความเปลอดภัยในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงานก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง ร้อยละ 29.7 และปัจจัยค่าใช้จ่ายในการเดินทางก่อให้เกิดความเครียดมาก คิดเป็นร้อยละ 28.4

2.3 **ข้อมูลปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านนโยบาย** เมื่อพิจารณาปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านนโยบายขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ พบว่าโดยส่วนใหญ่รู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.2 รู้สึกว่า ในขณะที่ด้านนโยบายการเมืองที่ไม่ชัดเจนของรัฐบาลเป็นปัจจัยผู้ตอบรู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดปานกลางโดยส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 28.6

2.4 **ข้อมูลปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านครอบครัว** ในส่วนของปัจจัยสถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวหลังย้ายฐานปฏิบัติการ พบว่าโดยส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 22.9 ไม่รู้สึกว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่นเดียวกับปัจจัยปัญหาครอบครัวหลังการย้ายฐานปฏิบัติการพบว่าตัวอย่างรู้สึกว่าปัจจัยดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดความเครียด คิดเป็นร้อยละ 37.6

ส่วนที่ 3 ระดับความเครียดของพนักงานหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ

เมื่อพิจารณาระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ พบว่าตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ร้อยละ 42.2 มีความเครียดสูง

ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

4.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยสถานภาพของตัวอย่างกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพของตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p<0.01$) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจ ในขณะที่รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

4.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของตัวอย่างกับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ได้แก่ ปัจจัยด้านอาคารปฏิบัติงาน อายุงาน และฝ่ายงาน

ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างคะแนนความเครียดเฉลี่ยกับปัจจัยส่วนบุคคล

5.1 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดกับปัจจัยส่วนบุคคลด้วยสถิติ T จากการทดสอบ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) โดยเพศชายมีคะแนนความเครียดเฉลี่ย (44.4 คะแนน) ต่ำกว่าเพศหญิง (50.6 คะแนน)

5.2 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดกับปัจจัยส่วนบุคคลด้วยสถิติ F ผลการวิเคราะห์พบว่า อายุ สถานภาพทางเศรษฐกิจ อายุงาน และฝ่ายงาน ที่แตกต่างกันส่งผลให้คะแนนความเครียดเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) โดยพิจารณาจัดกลุ่มคะแนนความเครียดเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยอายุ

- กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 20 – 30 ปี (51.7 คะแนน) และผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี (48.9 คะแนน)

- กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป (44.3 คะแนน) มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยต่างจากกลุ่มแรกอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

สถานภาพทางเศรษฐกิจ

- กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ตัวอย่างเป็นผู้ที่ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออม (57.3 คะแนน) และผู้ที่ต้องประหยัดและไม่มีเหลือสำหรับเก็บออมเลย (56.8 คะแนน)

- กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มีสถานภาพไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน (46.4 คะแนน) และผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจเพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย (50.8 คะแนน) ซึ่งมีคะแนนความเครียดเฉลี่ยต่างจากกลุ่มแรกอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

- กลุ่มที่ 3 ได้แก่ ตัวอย่างที่เป็นผู้ที่มีสถานภาพเพียงพอและมีเหลือเก็บออมไว้พอควร (38.2 คะแนน) มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

อายุงาน

- กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ตัวอย่างที่มีอายุงาน 11-20 ปี (45.7 คะแนน) จนถึง 21 ปีขึ้นไป (43.2 คะแนน)

- กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ตัวอย่างที่มีอายุงาน 1-10 ปี (51.2 คะแนน) ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) กับกลุ่มที่ 1

ฝ่ายงาน

- กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ตัวอย่างที่ปฏิบัติงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (40 คะแนน)

- กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในฝ่ายช่าง (49.8 คะแนน) และฝ่ายปฏิบัติการ (50.4 คะแนน) ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มแรกอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

สำหรับตัวอย่างที่ทำงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (43.4 คะแนน) ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (44.7 คะแนน) และฝ่ายครัวการบิน (47.7 คะแนน) มีคะแนน

ความเครียดเฉลี่ย ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับทั้งกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ดังนั้นจึงจัดอยู่กลุ่มใดก็ได้

ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาคารปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลให้คะแนนความเครียดเฉลี่ยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) โดยพิจารณาจัดกลุ่มคะแนนความเครียดเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยดังนี้

<u>สถานภาพสมรส</u>

- กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด (50.2 คะแนน) และสมรสแล้วแยกกันอยู่ (50.3 คะแนน)

- กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ตัวอย่างที่สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน (45.7 คะแนน) ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) กับกลุ่มที่ 1

<u>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</u>

- กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 – 70,000 บาท (46.1 – 48.9 คะแนน)

- กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ย 70,001 บาทขึ้นไป ซึ่งจัดเป็นผู้ที่มีคะแนนความเครียดต่ำ (42.5-43.2 คะแนน) และแตกต่างจากกลุ่มแรกอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

<u>อาคารปฏิบัติงาน</u>

- กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่อาคารคลังสินค้า (40 คะแนน) ลานจอดเครื่องบิน (40.9 คะแนน) และอาคารซ่อมบำรุงท่าอากาศยาน (42.6 คะแนน)

- กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่อาคารผู้โดยสาร (46.3 คะแนน) อาคารศูนย์ไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (46.6 คะแนน) อาคารโภชนาการ (47.7 คะแนน) อาคารซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในการให้บริการภาคพื้น (48.5 คะแนน) และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) (50.2 คะแนน) ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญ ($p<0.05$)

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

สำหรับผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และทิศทางของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดหลังย้ายฐาน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Regression Analysis พบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของสถานที่ทำงาน ความเพียงพอของเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน และความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอก มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ในขณะที่และความปลอดภัยภายนอกอาคาร มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านสภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ทำงาน ได้แก่ ระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน และสภาพการจราจรระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดในทิศทางบวกทั้งสิ้น และปัจจัยทั้ง 10 ปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่ใช้ในการพยากรณ์ หรือประมาณค่าคะแนนความเครียด มีร้อยละของความสามารถในการพยากรณ์เป็น 92.5 และแม้ว่าไม่มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดใดๆ ในการพยากรณ์เลย ตัวอย่างยังคงมีคะแนนความเครียดเฉลี่ยอยู่ที่ 17.3

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความเครียดของพนักงานหลังย้ายฐานปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาพบว่า ตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 42.2 มีความเครียดสูงหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ ซึ่งเป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในระยะเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังจนเกิดโรคต่าง ๆ ภายหลังได้

ทั้งนี้ความเครียดดังกล่าวอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่ตั้งขององค์กรใหม่ และระยะเวลาในการทำงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิหลังย้ายฐานปฏิบัติการนั้นยังไม่นานนัก จึงมีผลทำให้พนักงานต้องปรับตัวเข้ากับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนเส้นทางการเดินทางระหว่างที่พักกับที่ทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพการจราจร การเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งยังมีการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมในการทำงานทั้งภายในและภายนอกอาคารอีกด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความเครียดทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Farmer และคณะ (1984)[41] ที่กล่าวไว้ว่า โดยส่วนใหญ่สาเหตุของความเครียดเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่เข้ามากระทบจนทำให้เกิดภาวะความเครียดนั่นเอง เป็นที่น่าสังเกตว่าแม้ว่าระดับความเครียดของตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง แต่ก็มีจำนวนไม่น้อยที่มีความเครียดระดับรุนแรง ซึ่งเป็นระดับที่เกิดจากบุคคลเกิดความเครียดในระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความล้มเหลวในการปรับตัว เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย ดังนั้นองค์กรจึงควรมีแนวทางแก้ไขและจัดการกับความเครียดของพนักงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและเป็นความเครียดเชิงบวก เพื่อเกิดความสุขในการปฏิบัติงานและก่อประโยชน์ต่อบุคคลในองค์กรและต่อองค์กรเอง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการของตัวอย่าง

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล**

1.1 **เพศ** ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการของตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์[17] ที่พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดเฉลี่ยน้อยกว่าเพศหญิง

1.2 **อายุ** พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการของตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ สิระยา สัมมาวาจ วรินทร์ บุญเหลี่ยม และ นันทยุทธ หะสิตะเวช (อ้างใน กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจ์) ที่กล่าวว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในทิศทางลบ ซึ่งหมายความตัวอย่างที่มีอายุมากจะมีความเครียดระดับต่ำ ในทางตรงกันข้ามตัวอย่างที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสามารถในการปรับตัว และประสบการณ์ในการแก้ปัญหานั้นน้อยกว่าผู้ที่มีอายุมาก อีกทั้งยังต้องให้ความเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่าอีกด้วย

1.3 **สถานภาพสมรส** ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) โดยที่ผู้ที่สมรสแล้วและยังอยู่ด้วยกันกับคู่สมรสจะมีระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการต่ำกว่าผู้ที่เป็นโสดหรือสมรสแล้วแต่แยกกันอยู่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่สมรสแล้วและยังอยู่กับคู่สมรสสามารถพูดคุยหรือปรึกษาหารือ รวมถึงการให้คู่สมรสช่วยคิดแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงานหรือมีความเครียดจากที่ทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Robbin และ Homes and Rahe (1967) (อ้างใน ธีรพร สอนประสิทธิ์)[36] ซึ่งกล่าวว่าสถานภาพสมรส และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตครอบครัวเป็นสาเหตุในการเกิดความเครียดของบุคคลได้

1.4 **ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด** พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) โดยที่ผู้ที่สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรีมีระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการสูงกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี หรือระดับปริญญาโท ทั้งนี้อาจเนื่องมากจาก ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับต่ำกว่าปริญญาโท แต่สูงกว่าปริญญาตรี ดังนั้นจึงทำให้ได้รับความกดดันจากผู้ที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า อีกทั้งอาจได้รับความกดดันจากการรับผิดชอบต่อผู้ที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ หมางสูงเนิน[37] ที่มีผลการวิจัยว่าระดับการศึกษาระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ความเครียดในงานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

1.5 **สถานภาพทางเศรษฐกิจ** จากผลการศึกษาพบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการที่แตกต่างกัน นั่นคือกล่าวได้ว่าสถานภาพทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) โดยเห็นได้ชัดเจนจากผลการวิเคราะห์ว่าผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออม ย่อมมีความเครียดและคะแนนความเครียด

เฉลี่ยที่ต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ และ จันทรา วีรปฏิญญา ที่พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจ ต่างกันย่อมมีภาวะเบื่องานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) โดยพยาบาลที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี จะเกิดภาวะเบื่องานสูง และนำมาซึ่งความเครียดได้ (อ้างใน นันทยุทธ หะสิตะเวช) [38]

1.6 **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางลบนั่นคือเมื่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการจะน้อย แต่หากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการจะมาก นั่นเป็นเพราะว่าผู้ที่มีรายได้สูงจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ เช่นการแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่มากขึ้น เป็นต้น โดยผลการวิจัยที่ได้นี้สอดคล้องกับ วราภรณ์ สุขเกษม[39] เรวดี ยอดจันทร์ [40] และกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ ที่พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกัน ($p < 0.05$)

2. **ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน**

2.1 **อายุงาน** พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังย้ายฐานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.01$) โดยผู้ที่มีอายุงานค่อนข้างน้อยมีความสัมพันธ์กับความเครียดในทิศทางลบ ซึ่งหมายความว่าตัวอย่างที่มีอายุงานมากจะมีความเครียดระดับต่ำในทางตรงกันข้ามตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยจะมีความเครียดระดับสูง โดยตัวอย่างที่มีอายุงานน้อย คือ 1-10 ปี จะมีความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงถึงรุนแรง และมีคะแนนความเครียดเฉลี่ย (51.2 คะแนน) สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วหลายปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรพร สอนประสิทธิ์ ที่กล่าวว่าประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p< 0.05$) โดยผู้ที่ประสบการณ์ทำงาน 3-4 ปีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดมากที่สุด ศุกร์ใจ เจริญสุข [43] พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่มากขึ้นส่งผลให้ความเครียดในบทบาทของอาจารย์พยาบาลลดลง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ อุราภรณ์ บุญเรือง [44] พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปีมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี อีกด้วย

2.2 **ฝ่ายงาน** ผลการศึกษาพบว่า ฝ่ายงานของตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดหลังการย้ายฐาน อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) โดยตัวอย่างที่ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการมีคะแนนความเครียดเฉลี่ยมากที่สุด (50.4 คะแนน) อีกทั้งส่วนใหญ่ยังมี

ความเครียดอยู่ในระดับสูงถึงรุนแรง ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการนี้แบ่งเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน ฝ่ายพัฒนาบุคลากรการบิน ฝ่ายสนับสนุนการบิน ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน สำหรับตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ฝ่ายปฏิบัติการบิน และ ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน จากที่ กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ กล่าวว่า ความกดดันหรือความเครียดที่เกิดขึ้นกับพนักงานกลุ่มนี้ ได้แก่ การที่ต้องเร่งรีบทำงานแข่งกับเวลาอันจำกัดในแต่ละเที่ยวบิน การที่ต้องบริการอาหารและรินเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารทั้ง ๆ อากาศไม่ดี เวลาใกล้ที่จะต้องบริการอาหารผู้โดยสาร และการที่ผู้โดยสารไม่ยอมให้อภัย หรือแม้แต่การที่ผู้โดยสารใช้วาจาดูหมิ่นเหยียดหยามพนักงาน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายนี้จึงมีภาวะความเครียดเนื่องจากการทำงานด้วยอยู่แล้ว บวกกับความเครียดที่เกิดขึ้นหลังการย้ายฐานปฏิบัติการยิ่งทำให้พนักงานในฝ่ายนี้มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น ๆ อย่างชัดเจน

2.3 **อาคารปฏิบัติงาน** จากผลการวิเคราะห์ที่พบว่า อาคารปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับของความเครียดหลังการย้ายฐาน อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) อีกทั้งยังเห็นได้ชัดเจนว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในอาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) มีค่าคะแนนความเครียดเฉลี่ยสูงสุด (50.2 คะแนน) และส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงถึงรุนแรง ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานที่อาคารศูนย์ปฏิบัติการนี้ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการ จึงทำให้เกิดความเครียดระดับสูงกว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่อาคารอื่น ๆ ดังเหตุผลที่กล่าวมาแล้วในข้อ 2.2

3. **ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม**

สำหรับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมด้านสภาพแวดล้อมทางกายภายที่มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียด อย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของสถานที่ทำงาน ความเพียงพอของเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน และความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอก ในขณะที่ในเรื่องของความปลอดภัยภายนอกอาคารมีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความเครียดในทิศทางบวกทั้งสิ้น นั่นคือ เมื่อตัวอย่างรู้สึกว่าปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้คะแนนความเครียดเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริพร วลัยเพ็ชร[42] กล่าวว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัด ธีรพร สอนประสิทธิ์ พบว่า

สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทอาจมีการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชินโอสถ หัสบำเรอ ดุษณี ทัศนาจันทธานี (อ้างใน ศิริพร วลัยเพ็ชร) พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดของตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) โดยเฉพาะในมิติของการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ อุรภรณ์ บุญเรือง (อ้างใน ศิริพร วลัยเพ็ชร) กล่าวว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้านมิติของ อุณหภูมิ แสง สี เสียง และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของตัวอย่างในทิศทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ในขณะเดียวกันเมื่อได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวอย่างบางรายที่มีระดับความเครียดรุนแรง พบว่าตัวอย่างรู้สึกว่าความไม่พร้อมของสถานที่ทำงานทั้งภายในและภายนอกอาคาร เครื่องมือและเทคโนโลยีที่มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านสภาพการเดินทางระหว่างที่พักกับสถานที่ทำงาน ได้แก่ ระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน และสภาพการจราจร ระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อคะแนนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง ($p < 0.01$) ซึ่งเห็นได้ชัดเจนว่าจากผลการวิเคราะห์ว่า ตัวอย่างรู้สึกว่าปัจจัยทั้งสาม ส่วนใหญ่ก่อให้เกิดความเครียดมากถึงมากที่สุด (ตารางที่ 4) ทั้งนี้เนื่องจากการย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ส่งผลให้พนักงานที่เคยมีที่พักอาศัยอยู่ใกล้กับท่าอากาศยานเดิมต้องเปลี่ยนเส้นทางการเดินทางใหม่ที่ไกลกว่าเดิม ต้องเผชิญกับสภาพการจราจรที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งยังเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากกว่าเดิม ด้วยเหตุผลดังกล่าวย่อมทำให้ปัจจัยทั้งสามส่งผลในทิศทางบวกต่อคะแนนความเครียดนั่นเอง ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Cooper and Straw[45] กล่าวว่า การเดินทางเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดได้ อีกทั้งเมื่อได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวอย่างบางคนที่มีความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง พบว่าผู้ตอบรู้สึกว่าปัจจัยด้านการเดินทาง ได้แก่ ระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงาน เวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน สภาพการจราจร ระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน และความปลอดภัยในการเดินทางจากที่พักถึงที่ทำงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทั้งสิ้น

เนื่องจากงานวิจัยของ กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ ได้ทำการศึกษา ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการศึกษาก่อนที่พนักงานกลุ่มดังกล่าวจะได้ย้ายฐานปฏิบัติการไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ไม่มีภาวะเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานคิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีภาวะเครียดจากการทำงานคิดเป็นร้อยละ 19.0 กลุ่มที่มีภาวะเบื่องาน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และกลุ่มที่มีภาวะเบื่องาน ซึ่งอาจมีภาวะเศร้าร่วมด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.2 ในขณะที่งานวิจัยนี้พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานบนเครื่องส่วนใหญ่มีความเครียดสูงถึงรุนแรงคิดเป็นร้อยละ 64 ของพนักงานที่ปฏิบัติงานบนเครื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มดังกล่าวอาจมีความเครียดเพิ่มขึ้นหลังจากมีการย้ายฐานปฏิบัติการ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านสภาพแวดล้อมทางกายภายที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของตัวอย่าง ได้แก่ ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของสถานที่ทำงาน ความเพียงพอของเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน ความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอก ความปลอดภัยภายนอกอาคาร และระดับความเครียดหลังย้ายฐานของตัวอย่างอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นความเครียดระดับดังกล่าว ทำให้ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในระยะเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังจนเกิดโรคต่าง ๆ ภายหลังได้ อีกทั้งหากพนักงานมีความเครียดระดับดังกล่าวดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้พนักงานเกิดความล้มเหลวในการปรับตัว เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย เมื่อพนักงานเกิดอาการเช่นนี้แล้วอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร เป็นผลให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานตลอดจนเป็นการลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งระบบได้ จึงจำเป็นที่องค์กรต้องพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรให้ดีขึ้น เหมาะสมและพอเพียงต่อการให้บริการลูกค้าในทุก ๆ ด้าน เช่น การเพิ่มศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีของฐานปฏิบัติการแห่งใหม่ การปรับอุณหภูมิของสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติงาน การปรับปรุงให้บริเวณภายในและภายนอกอาคารมีความพร้อมและ

ปลอดภัยมากขึ้น ได้แก่ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ความปลอดภัยของลานจอดเครื่องบิน เป็นต้น

2. สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลกับความเครียดของตัวอย่าง ที่ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านสภาพการเดินทางระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากตัวบุคคลหรือตัวพนักงานเอง เช่น อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน การเปลี่ยนแปลงไปของสภาพการเดินทาง ได้แก่ ระยะทาง เวลา หรือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น จึงไม่สามารถปรับเปลี่ยนที่สภาพแวดล้อมขององค์กรได้ แต่ต้องใช้การปรับเปลี่ยนหรือการรณรงค์ที่ตัวบุคคลเอง อาจทำได้โดยใช้วิธีของ **Katherine Miller**[46] และคณะได้กล่าวไว้ ดังนี้

2.1 การใช้การสื่อสารเพื่อการแก้ปัญหา โดยการช่วยแก้ปัญหาจากสังคมรอบข้าง (Communication Coping : Social Support) ทำได้ดังนี้

2.1.1 การให้กำลังใจ (Emotional support) เป็นการสื่อให้รู้ว่าเขาเป็นที่รักและเป็นห่วงเสมอ จะทำให้เขาเชื่อมั่นในตัวเองเพิ่มมากขึ้น การให้กำลังใจจะทำให้ลดความเครียดและความกดดัน มี 3 ลักษณะดังนี้

(1) **Boosts another's self-esteem** คือการสร้างความรู้สึกนับถือตัวเอง

(2) Indicates unconditional regard คือ การเชื่อมั่นในตัวพนักงานไม่ว่ากรณีใด ๆ

(3) Provision of a shoulder to cry on or a friend to gripe to คือ หัวหน้าจะต้องเป็นที่พึ่งทางใจสำหรับพนักงานเสมอ เมื่อยามที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการ

2.1.2 การให้ข้อมูล (Informational support) ข้อมูลจะช่วยให้ทุกคนสามารถแก้ปัญหาส่วนตัวได้ รวมทั้งปัญหาในอาชีพการงานด้วย มีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ

(1) ข้อมูลช่วยลดปัญหาความเครียดในตัวงานโดยตรง เช่น ลดความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ และภาระงานที่มากขึ้น เช่น เจ้านายอาจช่วยอธิบาย หน้าที่และภาระรับผิดชอบ (Job Description) จะช่วยลดความคลุมเครือในงานที่รับผิดชอบหรือเพื่อนร่วมงานช่วยแนะนำกลยุทธ์ เพื่อลดเวลาการทำงาน (จะช่วยลดภาระงานได้)

(2) ให้ข้อมูลคำแนะนำต่าง ๆ เพื่อจัดการกับความเครียด เช่น แนะนำสถานที่ออกกำลังกายใกล้ที่ทำงาน

2.1.3 **การหาผู้ช่วยหรือสิ่งต่าง ๆ มาช่วยเพื่อลดความเครียด (Instrumental support)** เช่น อาจหาผู้ช่วยมาทำงานโครงการที่กำหนดวันสิ้นสุดโครงการใกล้เข้ามาแล้วและทำงานไม่ทัน หัวหน้างานอาจส่งไปอบรมสัมมนาเพื่อรับผิดชอบงานใหม่ที่ไม่เคยทำแต่จำเป็นต้องรับผิดชอบ เพื่อนสนิทอาจช่วยทำอาหารเย็นให้ เป็นต้น

แหล่งที่มาของความช่วยเหลือจากสังคม (Sources of Social Support) ซึ่งมีแหล่งที่มาอยู่ 3 แหล่ง ได้แก่

1. Support from the supervisor มาจากหัวหน้างานจะให้ทั้งเครื่องมือ ผู้ช่วยและข้อมูล เพราะหัวหน้างานจะมีความรู้ในงานเพื่อช่วยเหลือลูกน้อง รวมทั้งมีอำนาจที่จะจัดหาผู้ช่วยและเครื่องมือที่จะช่วยลูกน้องได้ เช่น หัวหน้างานอาจลดความคลุมเครือของงานโดยนั่งลงคุยกับลูกน้องว่าเขาคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นทำอะไร หรือให้งานออกมาเป็นอย่างไร (Information Support) หัวหน้างานช่วยลดภาระงานโดยจ้างผู้ช่วยให้ (Instrumental Support) หัวหน้างานอาจให้กำลังใจในการทำงาน (Emotional Support)

2. Support from coworkers มาจากเพื่อนร่วมงานที่จะช่วยได้ในเรื่องการให้ข้อมูลและช่วยให้กำลังใจ เพื่อนจะให้ข้อมูลได้ว่าควรจะจัดการกับความกดดันความเครียดในองค์การอย่างไร โดยเฉพาะถ้าเพื่อนร่วมงานทำงานในองค์การมานานแล้ว จะเป็นคนในกำลังใจกันได้ดีที่สุด เพราะอยู่ร่วมในองค์กรเดียวกันจึงเข้าใจทุกอย่างทันทีที่มีการเล่าสู่กันฟัง

3. Support from Friends and Family มาจากเพื่อนและครอบครัวที่จะให้ความช่วยเหลือทุกอย่างรวมทั้งให้กำลังใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยสุดตัวด้วยความเต็มใจ

ซึ่งวิธีดังกล่าวจะสามารถช่วยบุคคลสามารถใช้ในการลดระดับความเครียดอันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงขององค์กร รวมถึงอันเนื่องมาจากสาเหตุอื่น ๆ ที่เกิดจากการทำงานและเกิดจากการใช้ชีวิตประจำวันได้ด้วย ในส่วนขององค์กรก็ควรที่จะมีบทบาทในการลดความเครียด โดยการสนับสนุนให้พนักงานมีการออกกำลังกายสม่ำเสมอ การจัดตั้งศูนย์สุขภาพขึ้นภายในองค์กร การบริการให้คำปรึกษาแก่พนักงานจากผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น และควรให้พนักงานที่มีความเครียดสูงหรือต้องคอยรองรับอารมณ์เสมอ ๆ มีการพักผ่อนระหว่างวันทำงานหรือหาโอกาสเพิ่มพลังในการทำงาน ปัญหาครอบครัวและปัญหาเรื่องงานควรมีการแก้ไข โดยกำหนดวันเวลาในการเข้าพบแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาเพื่อปรึกษางานหรือปรึกษาเรื่องส่วนตัว รวมทั้งการจัดการอบรมให้พนักงานได้รู้จักกับวิธีการจัดการกับความเครียด การใช้ชีวิตประจำวันอย่างถูกสุขลักษณะ เช่น การพักผ่อนให้เพียงพอ การรับประทานอาหารที่ถูก

สุขลักษณะ การออกกำลังกาย การสอนเทคนิคการผ่อนคลายจากความเครียด การฝึกสมาธิ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มีรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยทำการศึกษา ณ ช่วงเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Study) ดังนั้นผลการวิจัยที่ได้จึงใช้ได้กับช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น แต่หากเกิดการเปลี่ยนแปลงเวลาหรือมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ดีขึ้นหรือเหมาะสมขึ้นดังที่ผู้วิจัยได้เสนอแนะไปตอนต้น อาจส่งผลให้ความเครียดหลังการย้ายฐานปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งควรมีการทำการศึกษาเรื่องนี้ต่อเนื่องอีก

2. การวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวอย่างจากพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายการบินอื่น ๆ ที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการเช่นกัน

3. การย้ายสถานที่ตั้งของที่ทำงานไม่ได้มีแต่การย้ายฐานปฏิบัติการเท่านั้น อาจมีการย้ายสถานที่ตั้งขององค์กรอื่น ๆ ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานอาจไม่เป็นดังเช่นงานวิจัยนี้ ดังนั้นควรได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการย้ายสถานที่ตั้งขององค์กรกรณีอื่น ๆ อีก

4. การใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุงการให้คะแนนของแบบวัดความเครียดสวนปรุง มีการให้คะแนนผู้ที่ตอบไม่รู้สึกเครียดให้ 1 คะแนน และหากผู้ตอบตอบไม่รู้สึกเครียดในทุกข้อของแบบวัดความเครียดสวนปรุง ผู้ตอบรายนั้นจะมีคะแนนความเครียด (20 คะแนน) จัดอยู่ในระดับต่ำ (0-24 คะแนน) ซึ่งความเครียดระดับต่ำนี้เป็นความเครียดที่จะหายไปในระยะเวลาอันสั้น เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย จึงไม่ส่งผลต่อความคลาดเคลื่อนของงานวิจัย แต่หากงานวิจัยครั้งต่อไปใช้เครื่องมือวัดความเครียดแบบอื่น อาจให้ผลแตกต่างกันกับงานวิจัยครั้งนี้

รายการอ้างอิง

[1] ประเวศ วะสี. วิธีคลายเครียด. กรุงเทพมหานคร : หมอชาวบ้าน , 2535.

[2] แหล่งที่มา : http://pirun.ku.ac.th/~b4846055/import.html

[3] กรมสุขภาพจิต. การพัฒนาแบบประเมิน และวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข, 2541

[4] ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช , 2530.

[5] Longman. Dictionary of Contemporary English.(Seventh Edition) London : Clay Ltd, 1991.

[6] Selye,Hans. The Stress Syndrome. American Journal of nursing,1956.

[7] Riggio,R.E. Introduction to Industrial/Organizational Psychology. Glenview.IL:Scott, Forerman and Company,1990.

[8] นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. ตำราวิชาการ ความรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางจิต ความเครียดและสุขภาพจิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

[9] วรรณภรณ์ เติมประยูร. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้น ธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

[10] อัมพร โอตระกูล. สุขภาพจิต. กรุงเทพมหานคร : กรมสุขภาพจิต , 2538.

[11] Szilagyi, Andrew D. and Marc J.Wallance Jr. Organizational Behavior and Performance. (Fourth Edition) U.S.A. : Scott Foresman and Company, 1987.

[12] วสันต์ พันธุ์มณี. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสืบสวน : ศึกษาเฉพาะกรณีของสารวัตรและรองสารวัตรสืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล . วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539 .

[13] ณกมล จันทร์สม และคณะ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์ , 2541.

[14] Davis, Keith and John W Strom. Hman Behavior at Work : Organizational Behavior.(Seventh Edition) Singapore : McGraw-Hill Book Compaly,1985.

[15] Brown, Warren B and Dennis J Moburg. Organization Theory and Management : A Macro Approach. U.S.A. : John Wiley & Sons Inc, 1980.

[16] Wagner, John A and John R Hollenbeck. Management of Organizational Behavior. New Jersy : Prentice-Hall Inc, 1992.

[17] กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ . ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548 .

[18] ศุภชัย แสวงสุทธิ์. ความเครียดของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น , 2539.

[19] พีระ ครึกครื้นจิต. ความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาชีวสถิติ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2529.

[20] Savery, Lawson K. Stress and the Employee. Leadership and Organization Development Journal , 1989.

[21] Dubrin, A.J. Foundation of Organization Behavior : An applied Perspective. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1984.

[22] อรุณ รักษ์ธรรม. พฤติกรรมความเครียดในองค์กร. เอกสารประกอบการสอน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2538.

[23] French. J.R.,S.Cobb, and W.Rodgers. Coping with Job Stress. ISR Newsletter. Winter, 1982.

[24] French. J.R., R.D.Caplan and R.V. Harrison. The Machanisms of job strss and strain. New York : John Willey & Sons, 1982.

[25] นิทรา คชรักษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานในห้องคลอดของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

[26] Welford. A.T. Stress and Performance. Man under Stress. Edited by A.T. Welfart.P. 1-4 London : Taylor and Francis., 1974.

[27] พีรเทพ รุ่งชีวิน และสุชาติ ปิยภัณฑ์. รายงานผลกระทบจากการไปทำงานต่างประเทศต่อการพัฒนาชนบท. เอกสารโรเนียว.

[28] สาโรช เนติธรรมกุล. การเคลื่อนย้ายแรงงานจากชนบทเข้าสู่กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเขตดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2522.

[29] ทองใบ สุดชารี. ทฤษฎีองค์การ : วิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ . กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี , 2542.

[30] สุรีย์ กาญจนวงศ์, จริยาวัตร คมพยัคฆ์.รายงานการวิจัยเรื่องความเครียด สุขภาพ และความเจ็บป่วย : แนวคิด และการศึกษาในประเทศไทย. ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล,2545..

[31] ปณิตา ประสงค์จรรยา. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2542.

[32] สรีวัลย์ สนธิรัตน์. ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2543.

[33] อรรณพ ถนอม. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2539.

[34] Kim, Sang-Mi Lee. Causal Relationships Among Antecedent Variables Work Stress , and Ethical Decision-Making . PHD Dissertation, The University of Michigan, 1989.

[35] William G. Cochran. Sampling Techniques. (Third Edition) U.S.A. : Wiley and Sons, 1977.

[36] ธีรพร สอนประสิทธิ์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ : กรณีศึกษา บริษัท เมคไลน์ โปรดักส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.

[37] ศิริรัตน์ หมางสูงเนิน. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานบริการ. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2547.

[38] นันทยุทธ หะสิตเวช. สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ในสถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2546.

[39] วราภรณ์ สุขเกษม. ปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัท ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัทราษฎร์บูรณะ. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต , สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2543.

[40] เรวดี ยอดจันทร์. การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของบุคลากร : บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.

[41] Farmer, Richard E., Monahan Lynn Hunt and Hekeler Reinhold. Michigan : Sage Publication Inc, 1984.

[42] ศิริพร วลัยเพ็ชร. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐในเขต 4. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2543.

[43] ศุกร์ใจ เจริญสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังพฤติกรรมเผชิญสถานการณ์ชีวิตและการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในบทบาทตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2537.

[44] อุราภรณ์ บุญเรือง. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2542.

[45] Cooper, Cray L., and Straw, Alison. Successful Stress Management in a Week. London : Headway Hodder & Stoughton , 1993.

[46] Katherine Miller. Organization Communication : Approaches and Process. 1991.

ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ใบยินยอมการเข้าร่วมการวิจัยเรื่อง ความเครียดของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการ จากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

เรียน ผู้เข้าร่วมวิจัยทุกท่าน

ท่านเป็นผู้ได้รับเชิญจากผู้วิจัยให้เข้าร่วมการศึกษาในงานวิจัย เกี่ยวกับความเครียดของพนักงานที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ก่อนที่ท่านจะตกลงเข้าร่วมการศึกษาวิจัยดังกล่าว ขอให้ท่านทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการวิจัยดังต่อไปนี้

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด ภาวะและระดับของความเครียดของพนักงานที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและลดภาวะความเครียดของพนักงาน อีกทั้งใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ รวมถึงสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกของสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

หากท่านตกลงที่จะเข้าร่วมการศึกษาผู้วิจัยจะนำแบบสำรวจมาให้ท่านทำ ซึ่งท่านจะเป็นผู้ประเมินและตอบเองทั้งหมด โดยใช้เวลาในการทำแบบสำรวจประมาณ 15 นาที แบบสำรวจจะมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป 13 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบวัดความเครียด 20 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบวัดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด 25 ข้อ

ประการสำคัญที่ท่านควรทราบ คือ

การเข้าร่วมศึกษาครั้งนี้เป็นไปโดยสมัครใจ และท่านจะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ใด ๆ เป็นพิเศษทั้งสิ้น ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านในแบบสำรวจเป็นความลับ ซึ่งจะเปิดเผยได้เฉพาะในรูปแบบของการสรุปผลการวิจัยเท่านั้น จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลในแบบสำรวจตามความเป็นจริง

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดกรุณาติดต่อ ฉัตรสุดา ส่องแสงเจริญ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ตึกธนาคารกรุงเทพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โทร. 081-459-0999 ซึ่งผู้วิจัยยินดีให้คำชี้แจงแก่ท่านทุกประการ

หากท่านมีข้อร้องเรียนปัญหาจริยธรรมการวิจัย กรุณาติดต่อ สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร. 02-2564455 ต่อ 14,15

ขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

ฉัตรสุดา ส่องแสงเจริญ
นิสิตปริญญาโทชั้นปีที่ 2

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ใบยินยอมให้ทำการวิจัยในมนุษย์
การวิจัยเรื่อง : ความเครียดของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการ
จากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

ก่อนที่ข้าพเจ้าจะลงนามยินยอมในการวิจัยครั้งนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและลดภาวะความเครียด และเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ท่าอากาศยานหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วิธีการวิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจ โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของแต่ละคนไว้เป็นความลับ และจะเปิดเผยในรูปของสรุปผลรวมของการวิจัย

ผู้วิจัยรับรองว่าจะตอบคำถามต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้าสงสัยด้วยความเต็มใจ ไม่ปิดบังซ่อนเร้นจนข้าพเจ้าพอใจ

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความดังกล่าวข้างต้นแล้วมีความเข้าใจดีทุกประการจึงลงนามในใบยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ

ลงนาม ..... ผู้ยินยอม
(.....)
ลงนาม ..... พยาน
(.....)
ลงนาม ..... ผู้วิจัย
(นางสาวฉัตรสุดา ส่องแสงเจริญ)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>หมายเหตุ</u> : ผู้ยินยอมมีสิทธิ์ในการปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือในการวิจัยเมื่อใดก็ได้

<u>แบบสำรวจความเครียด</u>

เรื่อง ความเครียดของพนักงานที่ย้ายฐานปฏิบัติการ
จากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

<u>คำชี้แจง</u> :

แบบสำรวจฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาภาวะเครียด ระดับความเครียด และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงาน ที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการใช้เป็นแนวทางการแก้ไข และลดภาวะความเครียดของพนักงานที่มีการย้ายฐานปฏิบัติการ รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก ของสถานที่ที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ

ข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจความเครียด ผู้วิจัยจะเสนอผลในภาพรวมของผู้ตอบที่ได้ย้ายฐานปฏิบัติการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบหรือผู้อื่นแต่อย่างใด จึงใคร่ขอความกรุณาให้ท่านอ่านแบบสำรวจอย่างละเอียด และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อตอบเพียงคำตอบเดียว

<u>แบบสำรวจความเครียดชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ</u>

<u>ส่วนที่ 1</u> : **ข้อมูลส่วนบุคคล**
<u>ส่วนที่ 2</u> : **แบบวัดความเครียด**
<u>ส่วนที่ 3</u> : **แบบวัดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด**

กรุณาตอบทั้งหมด 3 ส่วน
ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวฉัตรสุดา ส่องแสงเจริญ
นิสิตปริญญาโท ภาควิชาจิตเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสำรวจความเครียด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง :

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ของแต่ละข้อคำถามเพียงตัวเลือกเดียวเท่านั้น และกรุณากรอกรายละเอียดที่ตรงความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเองมากที่สุดลงในช่องว่าง

1. **เพศ**

   □ ชาย □ หญิง

2. **อายุ** ..... **ปี**

3. **สัญชาติ** .....

4. **ศาสนา**

   □ พุทธ

   □ คริสต์

   □ อิสลาม

   □ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5. **สถานภาพสมรส**

   □ โสด

   □ สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน (จดทะเบียน/ไม่จดทะเบียน/อยู่กินกันอย่างสามีภรรยา)

   □ สมรสแล้วแยกกันอยู่ (หย่าร้าง/หม้าย)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. **ระดับการศึกษาสูงสุด (ประกาศนียบัตรขั้นสูงสุดที่ได้รับ)**

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาโท
- ☐ ปริญญาเอก
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

7. **อาคาร/พื้นที่ปฏิบัติงาน (ระบุ)** .....

8. **ตำแหน่งงาน**

- ☐ หัวหน้า
- ☐ พนักงาน

9. **อายุการทำงาน**.....**ปี**

10. **ลักษณะการปฏิบัติงาน**

- ☐ ปฏิบัติงานเป็นกะภาคพื้น
- ☐ ปฏิบัติงานเต็มเวลาภาคพื้น
- ☐ ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน

11. **ฝ่ายงาน**

- ☐ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์
- ☐ ฝ่ายครัวการบิน
- ☐ ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น
- ☐ ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น
- ☐ ฝ่ายช่าง
- ☐ ฝ่ายปฏิบัติการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

12. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท / เดือน
- ☐ 10,001 - 20,000 บาท / เดือน
- ☐ 20,001 - 30,000 บาท / เดือน
- ☐ 30,001 - 40,000 บาท / เดือน
- ☐ 40,001 - 50,000 บาท / เดือน
- ☐ 50,001 - 60,000 บาท / เดือน
- ☐ 60,001 - 70,000 บาท / เดือน
- ☐ 70,001 - 80,000 บาท / เดือน
- ☐ 80,001 - 90,000 บาท / เดือน
- ☐ 90,000 - 100,000 บาท / เดือน
- ☐ 100,000 บาทขึ้นไป / เดือน

13. สถานภาพทางเศรษฐกิจของท่าน

- ☐ เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมไว้พอควร
- ☐ เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย
- ☐ ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออม
- ☐ ต้องประหยัดและไม่มีเหลือสำหรับเก็บออมเลย
- ☐ ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

14. แบบวัดความเครียด

โปรดพิจารณาว่า **<u>ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมามีเหตุการณ์ในข้อใดที่เกิดขึ้นกับตัวท่านบ้าง</u>**

และกรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ของแต่ละข้อคำถามเพียงตัวเลือกเดียวเท่านั้น ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

					Sstr…… …..
คำถามในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา	ระดับของความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เล็กน้อย	ไม่รู้สึกเลย
1. กลัวทำงานพลาด					
2. ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3. ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินทองหรือเรื่องงานในบ้าน					
4. เป็นกังวลเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน					
5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
6. เงินไม่พอใช้จ่าย					
7. กล้ามเนื้อปวดตึง					
8. ปวดหัวจากความตึงเครียด					
9. ปวดหลัง					
10. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง					
11. ปวดหัวข้างเดียว					
12. รู้สึกวิตกกังวล					
13. รู้สึกคับข้องใจ					
14. รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด					
15. รู้สึกเศร้า					
16. ความจำไม่ดี					
17. รู้สึกสับสน					
18. ตั้งสมาธิลำบาก					
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย					
20. เป็นหวัดบ่อย ๆ					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

15. แบบวัดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด

โปรดพิจารณาว่า **สถานการณ์ใดบ้างที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดความเครียดต่อท่าน** และกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ของแต่ละข้อคำถามเพียงตัวเลือกเดียวเท่านั้น ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ก่อให้เกิดภาวะเครียด					ไม่ก่อให้เกิดภาวะความเครียด
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การทำงานเป็นกะ						
2. การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่						
3. ความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายใน						
4. ความพร้อมของบริเวณที่ทำงานภายนอก						
5. ความเพียงพอของพื้นที่ให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ						
6. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ของสถานที่ทำงาน						
7. เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานเพียงพอและเหมาะสม						
8. ความเหมาะสมของแสงสว่างของสถานที่ทำงาน						
9. ความเหมาะสมของอุณหภูมิของสถานที่ทำงาน						
10. ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน						
11. ความปลอดภัยภายในอาคาร						
12. ความปลอดภัยภายนอกอาคาร						
13. การเสี่ยงต่อการถูกคุกคามทางเพศ						
14. ความปลอดภัยของห้องน้ำ						
15. ความปลอดภัยของอาคารจอดรถ						
16. ระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงาน						
17. เวลาที่ใช้ในการเดินทาง จากที่พักถึงที่ทำงาน						
18. สภาพการจราจร ระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน						
19. ความสะดวกในการเดินทาง จากที่พักถึงที่ทำงาน						
20. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จากที่พักถึงที่ทำงาน						
21. ความปลอดภัยในการเดินทาง จากที่พักถึงที่ทำงาน						
22. นโยบายขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงหลังการย้ายฐาน						
23. นโยบายการเมืองที่ไม่ชัดเจนของรัฐบาล						
24. สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวหลังการเปลี่ยนแปลงฐานปฏิบัติการ						
25. ปัญหาครอบครัวหลังการย้ายฐานปฏิบัติการ						

การสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-dept Interview)

เนื่องจากมีผู้ตอบบางรายที่มีภาวะความเครียดสูงถึงรุนแรง ซึ่งความเครียดระดับนี้เป็นความเครียดที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานได้ เนื่องจาก ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในระยะเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังจนเกิดโรคต่าง ๆ ภายหลังได้ ส่วนความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดในระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความล้มเหลวในการปรับตัว เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์ตัวอย่างที่มีความเครียดในระดับดังกล่าวเพื่อรับรู้ปัจจัยที่เกิดความเครียดที่แท้จริงของตัวอย่าง

ตัวอย่างรายแรกเป็นเพศชาย อายุ 54 ปี สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสแล้วและยังอยู่กับคู่สมรส ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการ และมีรายได้ต่อเดือน 75,000 บาท ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด ล้วนเป็นปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็น ระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงาน เวลาที่ใช้ในการเดินทาง สภาพการจราจร ความสะดวก ความปลอดภัย ในการเดินทางระหว่างที่พักถึงที่ทำงาน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ สำหรับผู้ตอบรายนี้รู้สึกว่าไม่ค่อยมีผลกระทบต่อการก่อให้เกิดความเครียดเท่าไรนัก

ตัวอย่างรายที่สองเป็นเพศชาย อายุ 42 ปี สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสแล้วและยังอยู่กับคู่สมรส ปฏิบัติงานฝ่ายช่าง อาคารซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในการให้บริการภาคพื้น และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 32,000 บาท ผู้ตอบรายนี้เป็นผู้ที่มีความเครียดระดับรุนแรง จากการที่ได้สัมภาษณ์ถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดหลังจากที่ได้ย้ายปฏิบัติการ พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่ ความไม่ได้สัดส่วนของบริเวณที่ทำงาน ความไม่ปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคาร ความไม่ปลอดภัยของอาคารจอดรถเนื่องจากอาคารจอดรถค่อนข้างเปลี่ยวและมืด เสี่ยงต่อการถูกโจรกรรม นอกจากนี้ผู้ตอบยังรู้สึกว่าปัจจัยด้านการเดินทางก่อให้เกิดความเครียดอย่างมากเพราะเดิมซื้อบ้านไว้ใกล้ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ต่อมาต้องย้ายฐานปฏิบัติการเป็นเหตุให้สภาพการเดินทางเปลี่ยนไป ทำให้รู้สึกเครียดและหงุดหงิดมาก บางครั้งถึงกับทะเลาะกับภรรยาเพราะสาเหตุจากความหงุดหงิดจากการเดินทาง หากให้ย้ายบ้านหรือซื้อบ้านใหม่ก็เป็นปัญหาใหญ่ อีกทั้งบุตร

และภรรยาจะเดินทางไปโรงเรียนหรือที่ทำงานได้ไม่สะดวกถ้าย้ายมาใกล้กับฐานปฏิบัติการแห่งใหม่นี้ จึงยังไม่ทราบจะแก้ปัญหาอย่างไร

สำหรับตัวอย่างรายที่สามเป็นเพศชาย อายุ 42 ปี สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสแล้วและยังอยู่กับคู่สมรส ปฏิบัติงานฝ่ายช่าง บริเวณลานจอดเครื่องบิน และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 90,000 บาท เป็นผู้ที่มีความเครียดระดับสูง พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดของผู้ตอบรายนี้ยังคงเป็นเรื่องของการเดินทาง ซึ่งส่งผลต่อปัญหาครอบครัวที่ตามมาคล้าย ๆ กับรายที่สอง แต่ต่างกันตรงที่ ปัจจัยอื่น ๆ ของผู้ตอบรายนี้จะเป็นปัจจัยในด้านของ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ ความไม่พร้อมของสถานที่ทำงานทั้งภายในและภายนอกอาคาร เครื่องมือและเทคโนโลยีที่มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งผู้ตอบรายนี้กล่าวว่าความเครียดที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อผู้ตอบเป็นลำดับไป เช่น เดินทางออกจากบ้านด้วยสภาพการจราจรติดขัด ใช้เวลามาก หงุดหงิด มาถึงที่ทำงานก็พบปัญหาความไม่เพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานทำให้หงุดหงิดมากขึ้นไปอีก บางครั้งรู้สึกไม่อยากทำงาน เมื่อถึงเวลาเลิกงานเดินทางกลับด้วยสภาพการจราจรที่แย่เช่นเดิม สุดท้ายกลับถึงบ้านหงุดหงิดจนกระทั่งมีปัญหาทะเลาะกับภรรยาตามมา จะเห็นได้ว่าปัจจัยเหล่านี้กระทบกันเป็นลูกโซ่

สำหรับตัวอย่างรายที่ 4 และ 5 เป็นเพศหญิง อายุ 35 และ 37 ปี สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสแล้วและยังอยู่กับคู่สมรส มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 40,000 บาท และปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการ อาคารการบินไทย (OPC) โดยทั้งสองรายนี้เป็นผู้ที่มีความเครียดระดับสูง และมีความคิดเห็นคล้ายกันว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยในด้านการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นสภาพการจราจรที่ติดขัด ระยะเวลา ระยะทาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่เพิ่มขึ้น แต่เดิมซื้อบ้านอยู่ใกล้กับฐานปฏิบัติการเดิม ต่อมาต้องย้ายฐานปฏิบัติการใหม่ ทำให้สภาพการเดินทางเปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้ตอบรู้สึกหงุดหงิดมาก และหนึ่งในสองท่านนี้มีปัญหาการไปรับบุตรล่าช้า หรือต้องเปลี่ยนวันกับสามีเพื่อไปรับบุตร บางครั้งติดงานทั้งคู่ทำให้บุตรต้องรอนาน เวลาที่มีให้ครอบครัวในแต่ละวันลดลง ในช่วงแรก ๆ บุตรมีอาการซึมเศร้า แต่ระยะหลัง ๆ เริ่มดีขึ้นเนื่องจากสามีจะไปรับบุตรก่อน โดยส่วนตัวแล้วผู้ตอบรู้สึกว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อครอบครัวเป็นอย่างมาก

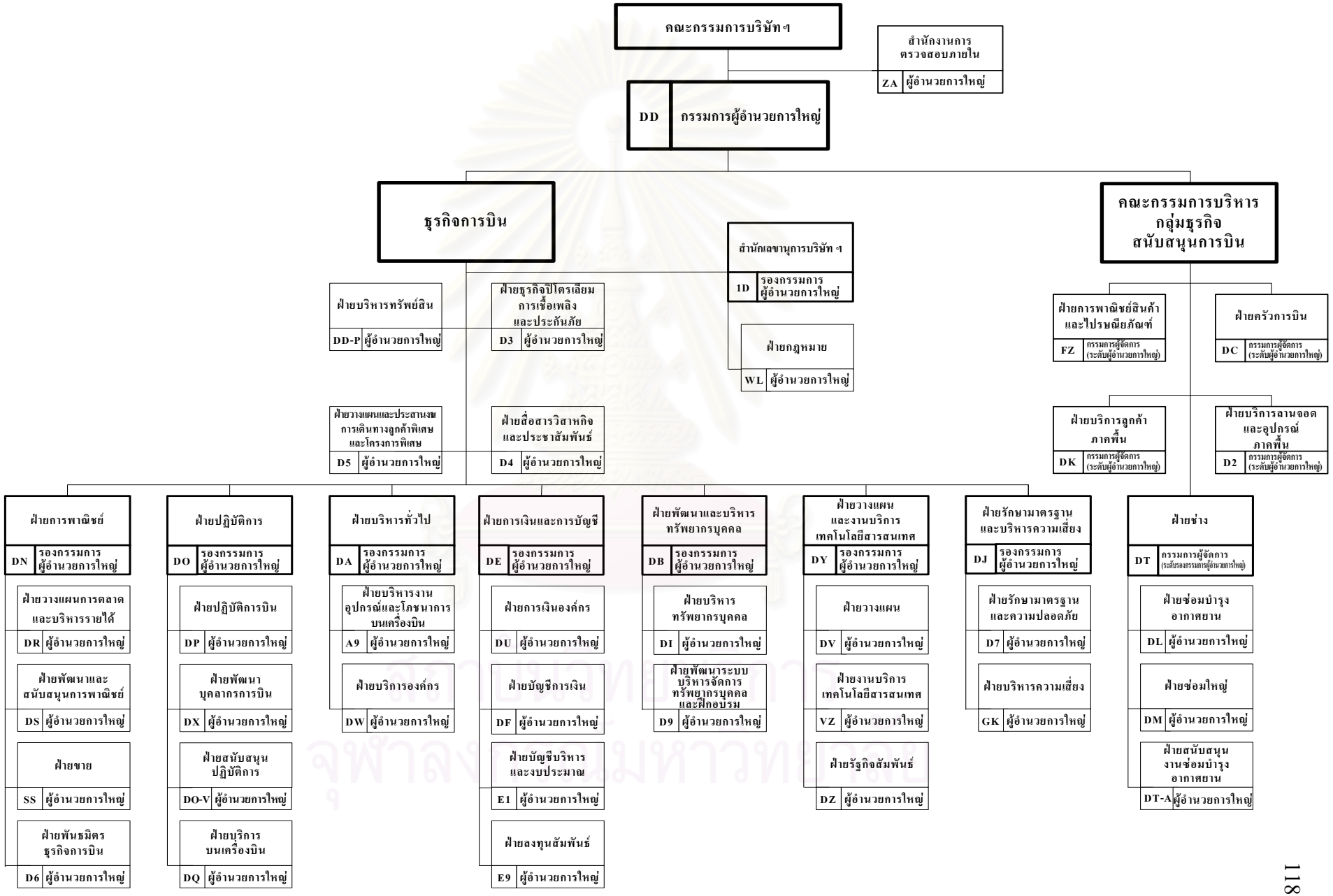
ตัวอย่างรายที่ 6 เป็นเพศหญิง อายุ 31 ปี สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาโท มีสถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนประมาณ 70,000 บาท และปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการอาคารการบินไทย (OPC) เป็นผู้ที่มีความเครียดระดับรุนแรง ตัวอย่างรายนี้กล่าวว่า

โดยส่วนตัวรู้สึกว่าแสงสว่างและอุณหภูมิของสถานที่ทำงานไม่เหมาะสมต่อการทำงานเท่าไรนัก ซึ่งบางครั้งส่งผลทำให้เกิดความหงุดหงิดในการทำงาน นอกเหนือไปจากปัจจัยด้านการเดินทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสภาพการจราจรที่ติดขัด ระยะเวลา ระยะทาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่เพิ่มขึ้น ความไม่สะดวกในเส้นทางการเดินทาง ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ตอบรายนี้กล่าวว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้รู้สึกว่าทำให้หงุดหงิดมากที่สุด จนบางครั้งมีอาการเวียนศีรษะ อาเจียน เนื่องจากความเครียดและการพักผ่อนไม่เพียงพออีกด้วย อีกทั้งยังรู้สึกว่าปัจจัยด้านนโยบายทั้งขององค์กรและนโยบายของรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยส่วนตัวไม่แน่ใจว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นอีกบ้าง ไม่แน่ใจว่าจะมีการโยกย้ายสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานบางส่วนอีกหรือไม่ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านให้อยู่ใกล้ที่ทำงานมากขึ้นเพื่อลดปัญหาในการเดินทางต่างๆ

ตัวอย่างรายที่ 7 เป็นเพศชาย อายุ 41 ปี สำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสแล้วและยังอยู่กับคู่สมรส ปฏิบัติงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 50,000 บาท และเป็นผู้ที่มีความเครียดระดับสูง กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้ตนรู้สึกว่าก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุดได้แก่ ความไม่พร้อมของบริเวณที่ทำงานทั้งภายในและภายนอกอาคาร เนื่องจากอาคารที่ตนปฏิบัติงานนั้นยังไม่ค่อยเป็นระเบียบ การจัดสรรพื้นที่ใช้งานยังไม่ดีพอ บางจุดไม่มีความปลอดภัยในการทำงาน อีกทั้งแสงสว่างไม่เพียงพอ และอุณหภูมิที่ร้อนเกินไป จนเกิดความหงุดหงิดในการปฏิบัติงานอย่างมาก

ตัวอย่างที่ได้กล่าวถึงข้างต้น มีแนวโน้มในการจัดการกับความเครียดของตนเองโดยการพยายามปรับตัวเข้ากับสภาพการเดินทางที่เปลี่ยนไป เช่น เปลี่ยนเวลาการเดินทางเพื่อเลี่ยงสภาพการจราจรติดขัด เลือกเส้นทางที่เหมาะสม เป็นต้น สำหรับอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ไม่เพียงพอจะได้นำเสนอผู้บริหารเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป ซึ่งปัญหาบางอย่างองค์กรได้เริ่มดำเนินการแก้ไขให้บ้างแล้ว เช่นเพิ่มเครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ ปรับปรุงบริเวณอาคารสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยมากขึ้น เป็นต้น ผู้ตอบทั้งเจ็ดรายนี้มีความคิดคล้ายกันว่าหากเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากตนเอง จะพยายามจัดการกับความเครียดด้วยตนเองเพราะกลัวว่าจะมีผลทำให้ตนเป็นโรคอย่างอื่นตามมา

นอกจากนี้เป็นที่น่าสังเกตว่ามีผู้ตอบบางรายมีความเครียดในระดับน้อย อีกทั้งไม่รู้สึกว่ามีปัจจัยใดที่ก่อให้เกิดความเครียด จากการที่ได้สัมภาษณ์ตัวอย่างเหล่านี้พบว่า เมื่อก่อนที่จะย้ายฐานปฏิบัติการนั้นรู้สึกกลัวว่าจะมีปัญหา เกี่ยวกับการเดินทาง มีเวลาให้ครอบครัวและเวลาส่วนตัวน้อยลง แต่หลังจากย้ายฐานปฏิบัติการแล้ว ตนได้เจอกับสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นกว่าเดิมมาก การเดินทางสะดวกสบาย จึงไม่ทำให้ตนรู้สึกเครียดหลังจากการย้ายฐานปฏิบัติการ


คณะกรรมการบริษัทฯ
สำนักงานการตรวจสอบภายใน
ZA ผู้อำนวยการใหญ่
DD กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ธุรกิจการบิน
สำนักเลขานุการบริษัทฯ
1D รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายกฎหมาย
WL ผู้อำนวยการใหญ่
คณะกรรมการบริหารกลุ่มธุรกิจสนับสนุนการบิน
ฝ่ายบริหารทรัพย์สิน
DD-P ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายธุรกิจปิโตรเลียม การเชื้อเพลิง และประกันภัย
D3 ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์
FZ กรรมการผู้จัดการ (ระดับผู้อำนวยการใหญ่)
ฝ่ายครัวการบิน
DC กรรมการผู้จัดการ (ระดับผู้อำนวยการใหญ่)
ฝ่ายวางแผนและประสานงานการเดินทางลูกค้าพิเศษและโครงการพิเศษ
D5 ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายสื่อสารวิสาหกิจและประชาสัมพันธ์
D4 ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น
DK กรรมการผู้จัดการ (ระดับผู้อำนวยการใหญ่)
ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น
D2 กรรมการผู้จัดการ (ระดับผู้อำนวยการใหญ่)
ฝ่ายการพาณิชย์
DN รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายวางแผนการตลาดและบริหารรายได้
DR ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการพาณิชย์
DS ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายขาย
SS ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายพันธมิตรธุรกิจการบิน
D6 ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายปฏิบัติการ
DO รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายปฏิบัติการบิน
DP ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายพัฒนาบุคลากรการบิน
DX ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติการ
DO-V ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน
DQ ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายบริหารทั่วไป
DA รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายบริหารงานอุปกรณ์และโภชนาการบนเครื่องบิน
A9 ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายบริการองค์กร
DW ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายการเงินและการบัญชี
DE รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายการเงินองค์กร
DU ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายบัญชีการเงิน
DF ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายบัญชีบริหารและงบประมาณ
E1 ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายลงทุนสัมพันธ์
E9 ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคล
DB รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
DI ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและฝึกอบรม
D9 ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายวางแผนและงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
DY รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายวางแผน
DV ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
VZ ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์
DZ ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายรักษามาตรฐานและบริหารความเสี่ยง
DJ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายรักษามาตรฐานและความปลอดภัย
D7 ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
GK ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายช่าง
DT กรรมการผู้จัดการ (ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่)
ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน
DL ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายซ่อมใหญ่
DM ผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายสนับสนุนงานซ่อมบำรุงอากาศยาน
DT-A ผู้อำนวยการใหญ่

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ ฉัตรสุดา นามสกุล ส่องแสงเจริญ

วัน เดือน ปี เกิด 13 ธันวาคม 2515 จังหวัด กรุงเทพมหานคร ปัจจุบันอายุ 35 ปี

พ.ศ. 2538 **สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะ บริหารธุรกิจ**
สาขา การตลาด มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ (ABAC)

พ.ศ. 2538 **ทำงานในตำแหน่ง Public Relation & Marketing Executive**
สถานที่ทำงาน Internet KSC Co., Ltd.

พ.ศ. 2540 ถึง ณ ปัจจุบัน ทำงานในตำแหน่ง Cabin Crew
สถานที่ทำงาน Thai Airways International Public Co., Ltd.

และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2549

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย