



วิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

**FACTORS AFFECTING JOB STRESS OF SCREENING
OFFICERS AT AIRPORTS OF THAILAND
PUBLIC COMPANY LIMITED**

นางสาวรัตนา จิตโสภา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

สาขา

จิตวิทยา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

Factors Affecting Job Stress of Screening Officers at

Airports of Thailand Public Company Limited

นามผู้วิจัย นางสาวรัตนา จิตโสภ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์อภิญา หิรัญวงศ์, ศศ.ด.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์พวงเพชร วัชรอยู่, กศ.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์ศิริินภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อางคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2550

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

Factors Affecting Job Stress of Screening Officers at
Airports of Thailand Public Company Limited

โดย

นางสาวรัตนา จิตโสภณ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

รัตนา จิตโสภณ 2550: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปรินญาวิทยาสาตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์,
ปร.ค. 146 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยเกี่ยวกับงาน ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
ระดับการสนับสนุนทางสังคม และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยาน
ไทย จำกัด (มหาชน) 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่า
อากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย
จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ
แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม
และความเครียดในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานตรวจค้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยรวมและรายด้าน
(ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน) อยู่ในระดับ
พอใช้ ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมและรายด้าน
(ด้านอำนาจ และด้านความสามารถ) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านคุณความดีและ
ด้านความสำคัญอยู่ในระดับสูง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานโดยรวมและรายด้าน (ด้าน
อารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับมาก ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า
งานโดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับปานกลาง ได้รับ
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูล
ข่าวสาร) อยู่ในระดับมาก และมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน (ด้านจิตใจและด้าน
พฤติกรรม) อยู่ในระดับน้อย ส่วนความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง 2)
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้าน
อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 11.6
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 7.2 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการ
สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน
ด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 11.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าใน
ตนเองด้านความสามารถสามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้นได้
ร้อยละ 2.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัตนา จิตโสภณ

ลายมือชื่อผู้วิจัย



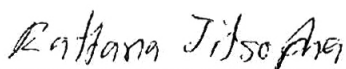
ลายมือชื่อประธานกรรมการ

291 พฤศจิกายน 50

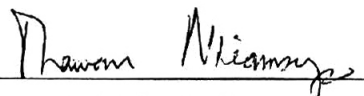
Rattana Jitsopha 2007: Factors Affecting Job Stress of Screening Officers at Airports of Thailand Public Company Limited. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Mr.Thawan Nieamsup, Ph.D. 146 Pages.

The objective of this research were: 1) to study the level of work factor, self-esteem, social support and job stress of screening officers at Airport of Thailand Public Company Limited and 2) to study factors affecting job stress of screening officers at Airports of Thailand Public Company Limited. The samples used in this research were screening officers at Airports of Thailand Public Company Limited who work at the Suvarnabhumi Airport in total of 132 persons. Factors regarding to personal background, work factor, self-esteem, social support and job stress were collected by questionnaire and analyzed by statistical package. The statistical methods were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

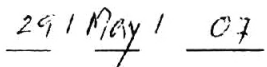
The results of this research found that: 1) overall and each dimension of work factor (career progress, relationship with supervisor and work environment) of screening officers were at moderate level while relationship with colleagues was at high level; overall and each dimension of self-esteem (power and competence) of screening officers were at moderate level while virtue and significance were at high level; overall and each dimension of social support (emotional, tangible and informational) from colleagues were at high level; overall and each dimension of social support (emotional, tangible and informational) from supervisor were at moderate level; overall and each dimension of social support (emotional, tangible and informational) from family were at high level; and overall and each dimension of job stress (physical and behavioral) of screening officers were at low level while psychological dimension was at moderate level. 2) Career progress, relationship with supervisor and the emotional social support from supervisor were able to predict overall job stress of screening officers at .001 statistical significance level with cooperative prediction at 11.6 percent. 3) Career progress and relationship with supervisor were able to predict physical dimension of job stress of screening officers at .01 statistical significance level with cooperative prediction at 7.2 percent. 4) Career progress, relationship with supervisor and the informational social support from supervisor were able to predict psychological dimension of job stress of screening officers at .001 statistical significance level with cooperative prediction at 11.3 percent. 5) Competence dimension of self-esteem was able to predict behavioral dimension of job stress of screening officers at .001 statistical significance level with cooperative prediction at 2.3 percent.



Student's signature



Thesis Advisor's signature



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของอาจารย์ ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญา หิรัญวงษ์ กรรมการสาขาวิชาเอกและรองศาสตราจารย์ ดร.พวงเพชร วัชรอยู่ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาอย่างยิ่งที่ได้รับจากท่านอาจารย์ทุกท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณ อาจารย์ พงทิพย์ เกศทรัพย์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อน ๆ นิสิตสาขาวิชาจิตวิทยา อุดสาหกรรม ภาคพิเศษ รุ่น 11 ทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือให้กำลังใจ และมอบมิตรภาพที่สวยงามให้ตลอดการศึกษาร่วมกัน ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่สนิทในที่ทำงานทุกท่านที่มอบแรงใจให้ตลอดการศึกษารั้งนี้ และขอขอบคุณเป็นพิเศษสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมดกับความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวอย่างสูงยิ่ง ที่เป็นทั้งกำลังใจ แรงใจ ส่งเสริม สนับสนุน และดูแลเอาใจใส่เรื่องต่าง ๆ จนสามารถสำเร็จการศึกษาครั้งนี้ได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่จนสำเร็จการศึกษา

รัตนา จิตโสภา

เมษายน 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	12
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับงาน	34
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
ข้อมูลบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	63
กรอบแนวคิดในการวิจัย	68
สมมติฐานในการวิจัย	69
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	79
การเก็บรวบรวมข้อมูล	81
การวิเคราะห์ข้อมูล	82
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	82

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	83
ผลการวิจัย	83
ข้อวิจารณ์	103
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	115
สรุปผลการวิจัย	116
ข้อเสนอแนะ	118
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	123
ภาคผนวก	131
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	146

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานตรวจค้นในแต่ละ ตำแหน่งงาน	70
2	จำนวนและร้อยละของพนักงานตรวจค้น จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	83
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงาน ของพนักงานตรวจค้น	86
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความรู้สึกเห็นคุณค่าใน ตนเองของพนักงานตรวจค้น	87
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนทางสังคมจาก เพื่อนร่วมงานของพนักงานตรวจค้น	88
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนทางสังคมจาก หัวหน้างานของพนักงานตรวจค้น	88
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนทางสังคมจาก ครอบครัวของพนักงานตรวจค้น	89
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจค้น	90
9	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็น คุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานตรวจค้น	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานตรวจค้น หลังจากตัดตัวแปรอายุ อายุงาน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์	95
11	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้น	98
12	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้น	99
13	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้น	100
14	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้น	101
15	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น	102

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ผลที่ได้รับ	21
2	แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับพฤติกรรมของบุคคล	43

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมทางอากาศจัดว่ามีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่ว ๆ ไป เนื่องจากเป็นการเดินทางที่สะดวก รวดเร็วและช่วยประหยัดเวลา การคมนาคมทางอากาศเริ่มมีความสำคัญกับบุคคลเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากการเปิดประเทศของกลุ่มอินโดจีนและประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้ประเทศไทยสามารถใช้โอกาสนี้เป็นประตูทางออกสู่การพัฒนาการท่องเที่ยว ทำให้ปริมาณผู้โดยสารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จะมีอัตราการเติบโตของผู้โดยสารทางอากาศสูงขึ้น ประกอบการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศของภาครัฐบาล และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำให้การแข่งขันของธุรกิจด้านการบินขยายตัวอย่างไม่หยุดยั้ง และยังคงทวีความรุนแรงด้านการปรับอัตราค่าบริการและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาได้มีการเปิดตัวสายการบินราคาประหยัดหลายสายการบิน เป็นการขยายโอกาสทางเลือกในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสาร ด้วยการปรับอัตราค่าตัวเครื่องบินให้ใกล้เคียงกับอัตราค่าโดยสารของรถขนส่งต่าง ๆ จึงทำให้ปริมาณผู้โดยสารภายในประเทศเพิ่มจำนวนสูงขึ้น โดยปกติแล้วเที่ยวบินที่บินเข้า-ออก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพในแต่ละวัน ทั้งอาคารภายในประเทศ และระหว่างประเทศก็มีจำนวนมากอยู่แล้ว จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ทำให้ความต้องการใช้บริการสนามบินเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการรักษาความปลอดภัยสนามบิน รวมทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความสำคัญองค์กรหนึ่งในระดับประเทศและหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ก็คือ ส่วนตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัยในอาคารผู้โดยสาร บุคลากรที่ปฏิบัติงาน เรียกว่า พนักงานตรวจค้น ซึ่งก็มีหน้าที่ในตรวจค้นหาวัตถุอันตรายและวัตถุต้องห้ามต่าง ๆ ตามมาตรการรักษาความปลอดภัยอากาศยาน ขององค์การบินพลเรือนระหว่างประเทศ ที่ทุกประเทศต้องมีการตรวจค้นกระเป๋าติดตัวและสัมภาระก่อนจะไปกับ

อากาศยาน จะเห็นได้ว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความความรอบคอบ และความรับผิดชอบค่อนข้างสูง หากเกิดความผิดพลาดขึ้น นั้นหมายถึง ความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ที่มีอาจจะประเมินค่าได้ ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของความหาญะที่เกิดขึ้นจากการรักษาความปลอดภัยที่ผิดพลาดในระดับโลก ที่จะทำให้ทุกคนตระหนักถึงวินาศกรรมต่ออากาศยานครั้งที่ร้ายแรงที่สุด ที่เกิดขึ้น

“จากเหตุการณ์การก่อการร้าย เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2544 มีการจี้เครื่องบิน 4 ลำ เครื่องบิน 2 ลำถูกจี้ พุ่งเข้าชนตึกคู่ของ WORLD TRADE CENTER และเครื่องบินอีกลำหนึ่งพุ่งเข้าชนตึก PENTAGON กระทรวงกลาโหม และอีกลำหนึ่งตกโดยไม่ทราบสาเหตุ คาดว่า มีการต่อสู้เกิดขึ้นบนเครื่องบิน อาวุธที่ใช้ในการก่อการร้ายแบบใหม่ ๆ ง่าย ๆ ไม่ต้องใช้อาวุธร้ายแรง แค่มิดเล็ก ๆ เล่มเดียวกับการอุทิศชีวิตของคนไม่กี่คนกับผลวินาศกรรมที่เสียหายใหญ่หลวง นำมาซึ่ง โศกนาฏกรรมของคนทั่วโลก ทำให้เกิดวิตกกังวล ความหวาดกลัวที่จะเดินทางด้วยเครื่องบิน ส่งผลให้สายการบินขาดทุน ทำอากาศยานสากลทั่วโลกต้องเพิ่มมาตรการการรักษาความปลอดภัย และเข้มงวดกับผู้โดยสารมากขึ้น” (เจริยงโรจน์ กฤษณา, 2545) จากข้างข้างต้น คงจะพอให้เห็น ความสำคัญของงานรักษาความปลอดภัยอากาศยานได้เป็นอย่างดี

ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานตรวจค้นต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเองมากยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ หลังจากเกิดเหตุการณ์ดังที่เป็นข้างข้างต้น ทำให้ให้องค์การต้องปรับ มาตรการรักษาความปลอดภัยให้เข้มงวดยิ่งขึ้น การเพิ่มมาตรการดังกล่าวเป็นผลให้พนักงานตรวจ ค้นต้องเพิ่มความใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระความรับผิดชอบที่หนักมาก ขึ้นอีกด้วย ประกอบกับนโยบายขององค์กร ด้านการควบคุมอัตรากำลังของพนักงานไม่ให้มีอัตรา การเพิ่มขึ้นเกินกว่าที่ได้กำหนดไว้ และยึดหลัก “ใช้บุคลากรจำนวนน้อยที่สุดให้มีประสิทธิภาพการ ทำงานมากที่สุด” ดังนั้นพนักงานขององค์กรจะต้องเป็นบุคลากรที่มีความพร้อม และมีศักยภาพใน การทำงานสูงตามไปด้วย

จากความสำคัญดังกล่าว “พนักงานตรวจค้น” เป็นบุคลากรส่วนหนึ่งในองค์การที่ต้อง พยายามพัฒนาตนเอง ในด้านความรู้ความสามารถในการทำงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ให้มีพร้อม และมีศักยภาพอยู่ตลอดเวลา แต่การปฏิบัติงานที่ต้องเจอผู้โดยสารที่หลากหลายชนชาติ ภาษาและวัฒนธรรมเป็นจำนวนมาก ๆ ในแต่ละวันของการทำงาน ต้องเจอกับปัญหาที่ต้องแก้ไข เกือบทุกวัน การทำงานภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ขึ้นได้ Cooper, Sloan and Williams. (1988) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่

หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน จากข้อความดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าเมื่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้ พนักงานตรวจค้นก็ต้องเผชิญกับมันอย่างถูกวิธี เพื่อป้องกันมิให้ความเครียดในการปฏิบัติงานมาเป็นปัจจัยที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ การที่บุคคลจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก หรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคล และเกิดจากหลายสาเหตุ Robbins (2000) ได้กล่าวถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schultz (2002) ที่ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานนั้นเกิดจากลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากการทำงาน ปัจจัยที่เกิดจากครอบครัว และปัจจัยอื่น ๆ เป็นต้น ถ้าพนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานขึ้นแล้วมีสามารถจัดหรือปรับตัวให้มันหายไปได้ ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงานนั้นส่งต่อสภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ผลกระทบต่อสุขภาพทางร่างกายในระยะสั้น ได้แก่ ปวดศีรษะบ่อย ๆ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ปากคอแห้ง การนอนผิดปกติ ทางด้านจิตใจ จะรู้สึกเหนื่อยเพลีย วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย ซึมเศร้า ขาดสมาธิ ขาดการเห็นคุณค่าในตนเอง ในทางพฤติกรรมจะหันไปพึ่งสิ่งเสพติดมากขึ้น ขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งมีบทบาทในครอบครัวไม่เหมาะสม และผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว ถ้าบุคคลเกิดความเครียดอยู่เรื่อย ๆ ร่างกายและจิตใจรับไม่ไหว ปรับตัวไม่ได้ ก็จะนำไปสู่ความเจ็บป่วย เช่น เกิดโรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ สุขภาพทรุดโทรม ในที่สุดเกิดโรคประสาทตามมา และที่สำคัญการดำเนินชีวิตสมรสแตกร้าง ขาดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ๆ

เมื่อบุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีส่วนช่วยลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานได้ คือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงมักจะมองสิ่งต่าง ๆ รอบตัวในด้านดี มีความเชื่อมั่นในตนเองทางความคิด และการกระทำของตนเอง ยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มักขาดความเชื่อมั่นในตนเอง อ่อนแอ วิตกกังวล เมื่อต้องเผชิญกับความเครียดก็จะไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม (Rosenberg, 1979)

นอกจากความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ Cohen and Wills (1985) ได้กล่าวไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นกลไกที่ช่วยลดความเครียด คือ ช่วยให้บุคคลรับรู้ความรุนแรงของเหตุการณ์น้อยลง ช่วยเสริมความสามารถให้บุคคลเผชิญกับความเครียดได้ดี และช่วยลดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะความเครียดให้น้อยลง

จากที่ได้กล่าวถึงความเครียดข้างต้นมาแล้วมิได้หมายความว่า ความเครียดเป็นสิ่งที่เลวร้ายเสมอไป ตรงกันข้ามหากมีระดับความเครียดบ้างจะเป็นการกระตุ้นให้คนเรามีมานะ มีความอดทนในการทำงานมากขึ้น แต่ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับสูงก็ย่อมเกิดโทษ (ลักษณะ สิริวัฒน์, 2544) ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Selye (1956 อ้างใน พรกมล ชะสิงห์, 2547) ว่าความเครียดมีทั้งทางบวกและทางลบ ผลทางบวกพบว่า เมื่อร่างกายได้รับตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดแล้วร่างกายสามารถปรับตัวได้ มีผลทำให้ร่างกายมีสุขภาพดี เป็นการท้าทายความสามารถทำให้เกิดการพัฒนา เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ ส่วนความเครียดที่มีผลทางลบนั้น เมื่อร่างกายได้รับตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดเกินกว่าที่ร่างกายจะรับได้ทำให้ร่างกายเกิดความอ่อนแอ หรืออาจทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกายได้ จุดที่มีความเครียดเหมาะสมจะทำให้สุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีมีการพัฒนาขีดความสามารถเกิดความภาคภูมิใจ ทำให้ผลงานที่ออกมาดี

ดังนั้นหากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง และมีการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัวในระดับที่ดี จะมีความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสม และช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง ก็ย่อมส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่องค์การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์และพฤติกรรมของพนักงาน ผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงานอาจจะดูได้จากการทำงานไม่ทันตามกำหนด ผิดนัด มาทำงานสาย เลินเล่อ ผิดพลาดบ่อย เกิดความลังเลใจในการตัดสินใจ ตลอดจนไม่สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อค้นหาสาเหตุที่ทำให้พนักงานตรวจค้นเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และทำให้ทราบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นว่าอยู่ในระดับใด ถ้าพนักงานตรวจค้นมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูง อาจจะเป็นสัญญาณเตือนให้้องค์การหาแนวทางป้องกันและแก้ไข เพื่อธำรงรักษานุเคราะห์ของหน่วยงานให้หลีกเลี่ยงจากผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถบั่นทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยเกี่ยวกับงาน ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ระดับการสนับสนุนทางสังคมและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการป้องกัน แก้ไข และขจัดสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังนำไปเป็นแนวทาง และข้อเสนอแนะให้กับฝ่ายบุคคลในการพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมให้พนักงานตรวจค้นมีความรู้เห็นคุณค่าในตนเองในระดับที่สูงขึ้น และได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดี ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยลดผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงาน และธำรงรักษาพนักงานตรวจค้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับที่ดีต่อองค์กรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 200 คน ยอด ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2549
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 อายุงาน
- 1.4 สถานภาพสมรส
- 1.5 รายได้
- 1.6 ตำแหน่งงาน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ประกอบด้วย

- 2.1 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 2.2 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

3. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ประกอบด้วย

- 3.1 ด้านอำนาจ
- 3.2 ด้านความสำคัญ
- 3.3 ด้านคุณความดี
- 3.4 ด้านความสามารถ

4. การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่

4.1 การสนับสนุนทางจากเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย

- 4.1.1 ด้านอารมณ์
- 4.1.2 ด้านเงินและสิ่งของ
- 4.1.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร

4.2 การสนับสนุนทางจากหัวหน้างาน ประกอบด้วย

- 4.2.1 ด้านอารมณ์
- 4.2.2 ด้านเงินและสิ่งของ
- 4.2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร

4.3 การสนับสนุนทางจากครอบครัว ประกอบด้วย

- 4.1.1 ด้านอารมณ์
- 4.1.2 ด้านเงินและสิ่งของ
- 4.1.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 1. ด้านร่างกาย
- 2. ด้านจิตใจ
- 3. ด้านพฤติกรรม

นิยามศัพท์

พนักงานตรวจค้น หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจค้นสัมภาระเดินทาง เพื่อค้นหาวัตถุอันตราย และวัตถุต้องห้ามก่อนที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ซึ่งปฏิบัติงานที่จุดตรวจค้นทั้งอาคารภายในประเทศและอาคารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของร่างกายและจิตใจที่ขาดความสมดุลของบุคคลอันเกิดจากปัจจัยที่เกิดจากการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อปัจจัยดังกล่าว ทำให้บุคคลเกิดภาวะกดดันอันส่งผลให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ดังนี้

1. อาการทางร่างกาย หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายที่เป็นผลมาจากปัจจัยที่เกิดจากการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง การเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหาร การเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจและจะทำให้เป็นโรคหัวใจ เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของภาวะจิตใจที่เป็นผลมาจากปัจจัยที่เกิดจากการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง ความร้อนรนใจ วิตกกังวล ขาดความคิดสร้างสรรค์ การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมไปจากเดิมซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยที่เกิดจากการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำงานผิดพลาดบ่อยๆ มาทำงานสายมากขึ้น ขาดงานบ่อย ลาออกจากงาน เปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ของพนักงานตรวจค้น ในที่นี้ ได้แก่ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. อายุ หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงานตรวจค้น

2. อายุงาน หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่ปีที่พนักงานตรวจค้นเริ่มเข้าปฏิบัติงานในบริษัท จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

3. สถานภาพสมรส หมายถึง สภาพการครองคู่ ณ ปัจจุบันของพนักงานตรวจค้น

4. รายได้ หมายถึง เงินเดือน เงินค่าล่วงเวลา เงินค่ากะ และรายได้พิเศษต่าง ๆ ที่พนักงานตรวจค้นได้รับจากการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน

5. ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งที่พนักงานตรวจค้นดำรงอยู่ในปัจจุบัน แบ่งเป็น พนักงานตรวจค้นระดับลูกชุด และพนักงานตรวจค้นระดับหัวหน้าชุดหรือระดับรองหัวหน้าชุด

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่สามารถก่อให้เกิดผลทางบวกหรือทางลบในการทำงาน ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาหรือเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานให้ดีขึ้น

2. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง การได้รับการปรึกษาหารือ ความเห็นอกเห็นใจ การช่วยเหลือเอาใจใส่ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำ การได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากหัวหน้างาน

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือเอาใจใส่ ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การพบปะสังสรรค์ ปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนได้รับความเห็นอกเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน

4. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงานและลักษณะสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ พื้นที่ทำงาน ความสะดวก ฝุ่นละออง ที่อาจกีดกันหรือคุกคามให้พนักงานเกิดความเครียดได้ ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงาน

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ทักษะในด้านบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความสำคัญ และมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตนเอง ตลอดจนการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านอำนาจ หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถใช้อิทธิพล และควบคุมบุคคลอื่น ในเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้
2. ด้านความสำคัญ หมายถึง ความรู้สึกในการที่ตนเองได้รับการยอมรับ มีคุณค่า ได้รับการดูแลใส่ใจ และความรักใคร่จากบุคคลอื่น
3. ด้านคุณความดี หมายถึง การปฏิบัติของบุคคลที่ยึดมั่นตามมาตรฐานทางจริยธรรม และศีลธรรมของสังคม
4. ด้านความสามารถ หมายถึง คุณสมบัติของบุคคลในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูล ข่าวสารที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าตนเองได้รับการยอมรับ การยกย่อง การดูแลเอาใจใส่ ความรัก ความเห็นอกเห็นใจ และการได้รับความช่วยเหลือ ที่ได้รับมาจากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน จาก 3 แหล่ง คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและครอบครัว อันเป็นผลให้บุคคลมีสุขภาพอนามัยที่ดี ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้เกิดความรู้สึกได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับ การให้กำลังใจ ความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว
2. การสนับสนุนด้านเงินและสิ่งของ หมายถึง การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือโดยตรงที่เป็นเงิน สิ่งของต่าง ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ และบริการ จากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่บุคคลได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น การได้รับความรู้ คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษาหารือเรื่องต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหนังสือหรือเอกสารต่างๆ จากหน่วยงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการกระทำของเขาที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่จากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย กำหนดกรอบแนวคิดและตั้งสมมติฐาน ซึ่งมีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. ข้อมูลบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความเครียด

ความเครียดมาจากภาษาละตินว่า “Stringere” หมายถึง การดึงอย่างแน่นและได้ใช้อธิบายความหมายของความเครียด หมายถึง ความยากหรือลำบาก ในระหว่างปลาย ศตวรรษที่ 18 ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า แรงผลักดัน ความกดดัน การกระตุ้น ที่ส่งผลเบื้องต้นต่อบุคคลหรือทางด้านร่างกาย และจิตใจของบุคคล (Hinkle, 1973 cited Cooper and Cartwright, 1997)

สุปราณี ผลชีวิน (2530) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความกดดันที่บุคคลได้รับ ซึ่งบางครั้งบุคคลนั้นเข้าใจเองว่ามากเกินไปหรือสุดที่จะทนได้ทั้งยัง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองความกดดันเหล่านั้นด้วย

สุจิต สุวรรณชีพ (2532) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของจิตใจเราเองที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์ ซึ่งเราคาดคิดว่าสถานการณ์ หรือความกดดันนั้นหนักหนา หรือเกินกว่ากำลัง ความสามารถในการรับมือของเราที่จะแก้ไข หรือขจัดปัดเป่าให้หมดสิ้น หรือบรรเทาเบาบางลงได้

สมิต อาชนิจกุล (2542) กล่าวว่า ความเครียด คือสภาวะที่ซับซ้อนของร่างกายและจิตใจ อันเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไป และเมื่อเกิดความเครียดในตัวบุคคลแล้วจะทำให้เกิดอาการไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ลักขณา สิริวัฒน์ (2544) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะทางใจและทางกายของบุคคลที่ขาดความสมดุล จนทำให้เกิดการกดดันทางอารมณ์ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พอใจหรือไม่สบายใจ และเป็นเหตุให้มีพฤติกรรมแปรปรวนโดยมีลักษณะที่เป็นกระบวนการ

รัศมี ลักษณะวรรณพร (2547) กล่าวว่า ความเครียด คือ ความรู้สึกที่ไม่สบายไม่น่าพึงพอใจ อันเนื่องมาจากร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปมีผลทำให้เกิดความผิดปกติ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

Selye (1956) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกายซึ่งมาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุลการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม

Farmer *et al.* (1984) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะต่าง ๆ ซึ่งในสภาวะการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดยังแบ่งได้เป็น 2 ชนิดคือ ความเครียดทางบวก ซึ่งเป็นผลดีช่วยผลักดันบุคคลให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดทางลบ ดังนั้นความเครียดทั้ง 2 ชนิด จึงแตกต่างกัน

Dubrin (1990) กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะทางด้านจิตใจและร่างกาย ที่เป็นผลมาจากการได้รับการคุกคาม หรือความต้องการที่เกิดขึ้นและไม่สามารถจัดการกับมันให้หายไปได้

Schultz (2002) กล่าวว่า ความเครียด เป็นการตอบสนองทางกายและทางจิตใจต่อสิ่งกระตุ้นที่น่าพอใจน้อย ๆ และมีมากเกินไป และเป็นการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่คุกคามภายในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะของร่างกาย และจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นจากภายในและภายนอกที่เป็นตัวคุกคาม ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล อันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลนั้น

ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

Cooper and Marshall (1976) ให้ความหมายไว้ว่าความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสน และเป็นความขัดแย้งในบทบาท สถานะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้นักกเกิดความกดดัน มีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิตที่ไม่ดีตามมา

Beehr and Newman (1992) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับพนักงานและสาเหตุที่เกิดจากการทำงานดังกล่าว ก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล

Randall and Altimeter (1994) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยมีปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ผลที่ได้รับคือ พนักงานงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากขึ้น

Muchinsky (2003) ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นที่เกี่ยวข้องจากการทำงาน อันส่งผลทางลบต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล บุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองกับสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นเหล่านี้ได้ย่อมทำให้นักกเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ผลส่งกระทบต่อร่างกายและจิตใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของ ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของร่างกายและจิตใจที่ขาดความสมดุลที่บุคคลได้รับจากการกระตุ้นจากปัจจัยที่เกิดจากการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อปัจจัยดังกล่าว ทำให้บุคคลเกิดภาวะกดดันอันส่งผลให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน

รัศมี ลักษณะวรรณพร (2545) ได้กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. จำนวนพนักงานกับปริมาณงานไม่เหมาะสม ปริมาณงานในองค์กรเพิ่มขึ้น แต่ขาดการวางแผนทรัพยากรบุคคล หรือไม่สามารถสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะดีที่เหมาะสมกับงานได้ทันการณ์ ส่งผลให้ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด เพราะการทำงานที่เกินความสามารถของร่างกายจะรับได้ ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
2. การมอบหมายงานจากหัวหน้างานที่ไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม หัวหน้างานบางคนไม่เต็มใจจะมอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยคิดว่าตนเองมีความสามารถมากกว่าไม่ต้องการเสียเวลาอธิบายการทำงาน หรือมองว่าผู้ปฏิบัติงานไร้ความสามารถ หรือเพราะตนเองไม่มีความสามารถในการสื่อสาร
3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ระดับความสั่นสะเทือน เสียง และอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงานล้วนส่งผลต่อสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น
4. ลักษณะงานที่มีความหลากหลายน้อยหรือมากเกินไป หรืองานที่มีความเสี่ยงสูง พนักงานต้องทำงานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไป เช่น ทำงานชนิดเดิมซ้ำซากเป็นประจำ จะทำให้เกิดความรู้สึกรำคาญ และในขณะเดียวกัน หากงานมีลักษณะความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้เกิดความเครียดได้
5. บรรยากาศในที่ทำงานเป็นบรรยากาศของแข่งขันชิงดีชิงเด่น มีการทะเลาะวิวาทกัน หรือความขัดแย้งกัน ย่อมส่งผลต่อความเครียดกับผู้ปฏิบัติงาน

6. ลักษณะของหัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่สอดคล้องกับหน่วยงานย่อมทำให้หน่วยงานนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้ แต่หากหน่วยงานใดประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานที่พร้อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่กลับมีหัวหน้างานที่ไร้ประสิทธิภาพ ย่อมสร้างความเครียดให้กับผู้ปฏิบัติงานได้

Brown and Moberg (1980) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ว่าเกิดขึ้นจากสาเหตุ 8 ประการ ดังนี้คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ที่พบเสมอคือ

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานที่ยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำงานหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทของความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน พนักงานที่ได้รับความทุกข์ทรมานจาก บทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสภาพทางร่างกายและจิตใจ เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงานและทำให้เกิดการผละงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างหรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน พนักงานที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางร่างกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การ แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ และ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ

2.4 อื่น ๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และไม่ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุประการหนึ่งของความเครียด สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาอัน้อยลง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับ และให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยู่ยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มี ความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตของชีวิต (Life Crisis) ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มี การอธิบาย

ใด ๆ ให้ทราบถึงเหตุผล และไม่อาจคาดหวังอะไรได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบการให้รางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

Robbins (2000) ได้อธิบายปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ปัจจัยที่หนึ่ง คือ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลต่อโครงสร้างขององค์กร ภาวะเศรษฐกิจหดตัวมีผลให้พนักงานวิตกกังวลเกี่ยวกับ ความไม่มั่นคงในอาชีพ ปัจจัยที่สอง คือ ความไม่แน่นอนทางการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบให้เกิดความเครียดในกลุ่มประเทศแถบอเมริกา แต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองไม่แน่นอน ปัจจัยนี้จะมีผลต่อการเกิดความเครียด ปัจจัยที่สาม คือ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น หากองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ทดแทนแรงงานเพิ่มขึ้น พนักงานบางส่วนอาจจะถูกปลด พนักงานส่วนที่เหลืออยู่จะเกิดความเครียดเพราะต้องพยายามพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านั้น นอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพ หากพนักงานไม่สามารถพัฒนาให้ทันกับเทคโนโลยีเหล่านั้น พนักงานอาจจะเป็นกลุ่มที่ถูกปลดต่อไป

2. ปัจจัยทางด้านองค์กร (Organization Factors) สาเหตุของความเครียดที่มาจากปัจจัยทางด้านองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่

2.1 ตัวงาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวเนื้องาน เงื่อนไขการทำงาน รูปแบบในการวางสายการผลิต การทำงานในห้องที่แคบเกินไป ประกอบด้วยผู้คนจำนวนมาก หรือในที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทในงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาทมีผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง บทบาทที่มากเกินไป เกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ บทบาทที่คลุมเครือ เกิดจากการที่พนักงานไม่ได้รับคำอธิบาย หรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องปฏิบัติ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงานทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง ยังจะส่งผลให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการความสัมพันธ์ในสังคมสูง

2.4 โครงสร้างขององค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างขององค์กรที่ประกอบด้วยหลายระดับชั้น จะเกิดปัญหาในเรื่องของการตัดสินใจ เพราะพนักงานไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.5 หัวหน้างาน ลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่นทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจทำให้พนักงานกลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจเช่นกัน

2.6 ช่วงชีวิตขององค์กร องค์กรดำเนินไปตามวัฏจักรตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง เจริญเติบโตสู่ภาวะมั่นคง และสุดท้ายอยู่ในช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงชีวิตขององค์กร เผชิญกับปัญหา และความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกันในแต่ละช่วง ช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

3. ปัจจัยของแต่ละบุคคล (Individual Factors) นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดปัจจัยดังกล่าวได้แก่ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และบุคลิกภาพ

3.1 ปัญหาครอบครัว จากผลการสำรวจในหลาย ๆ ประเทศแสดงให้เห็นว่า บุคคลไม่สามารถจัดการกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเรื่องบุตร ปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกเลี่ยงปัญหาจากที่บ้านมาถึงที่ทำงานก็ไม่สามารถละทิ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3.2 ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจ เกิดกับบุคคลที่ใช้รายเกินรายได้ จะทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงาน และผลที่ตามมา คือ การละความสนใจจากงานที่ทำเนื่องจากกังวลในการคิดหาทางเพิ่มรายได้

3.3 บุคลิกภาพ อาการเครียดของแต่ละบุคคลที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกัน นักวิจัยสรุปความเห็นว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล นั่นคือ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลแล้ว ทำไมบางคนมีอาการเครียดมาก บางคนมีอาการเครียดน้อย นอกจากปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแล้ว ปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้แก่

3.3.1 การยอมรับ การยอมรับความเครียดทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม การตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก เช่น บริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออก พนักงานที่กลัวว่าตนเองจะตกงานจะเกิดความเครียด เพื่อลดความเครียดลงบุคคลนั้นจะยอมรับว่านั่นเป็นโอกาสดีที่เขาจะได้เริ่มต้นการประกอบธุรกิจส่วนตัว

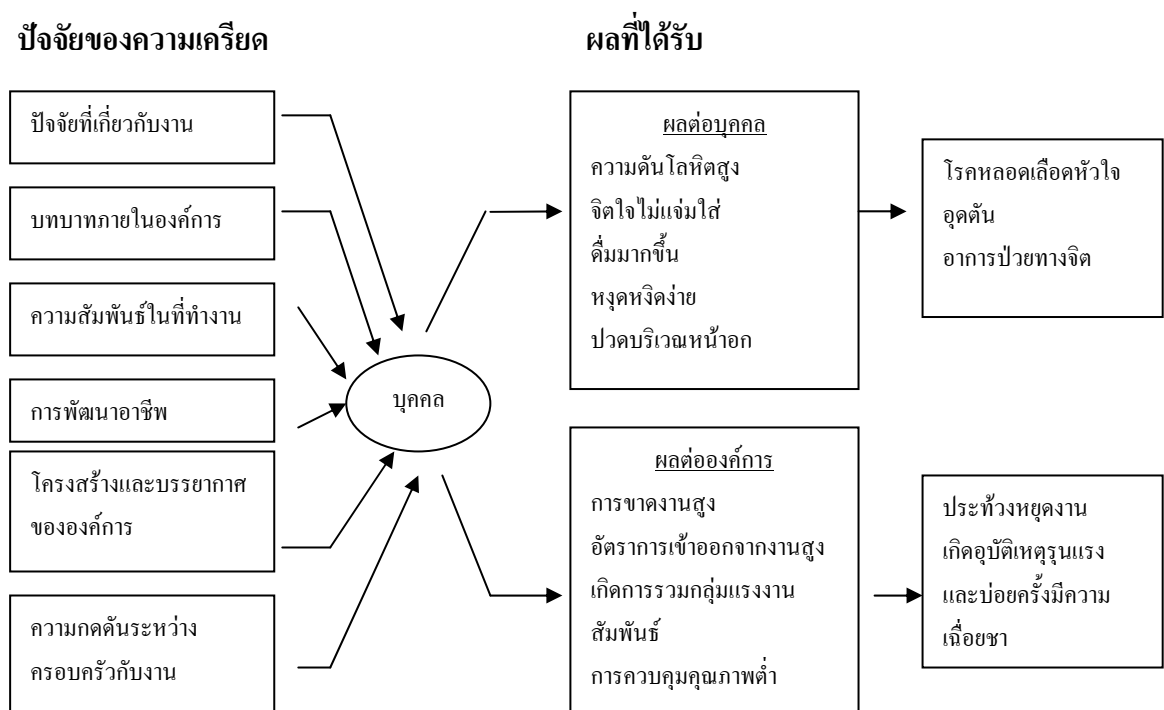
3.3.2 ประสบการณ์ในการทำงาน มีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าคนที่มีความประสบการณ์ในการทำงานสามารถลดความเครียดในการทำงานได้ บุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ จะมีความเครียดสูง เนื่องจากจะไม่มีเวลาชำนาญในงานใดงานหนึ่งต้องพยายามเรียนรู้และปรับตัวกับสภาพงานใหม่อยู่ตลอดเวลา แต่สำหรับบุคคลที่ชอบพัฒนาตนเองแล้ว การเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ เป็นการฝึกฝนทักษะ ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลาย อันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

3.3.3 การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้องกับหัวหน้า การสนับสนุนทางสังคมที่ดีสามารถลดความเครียด หรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นให้เบาบางลง

3.3.4 การควบคุมตนเอง เป็นบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็นสองแบบ แบบที่หนึ่ง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ (Internal Locus of Control) แบบที่สอง คือ แบบที่มีความเชื่อว่า สิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (External Locus of Control) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบที่สอง เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือน ๆ กัน บุคคลที่เชื่อว่า ตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ บุคคลประเภทนี้มันจะสำคัญที่จะแสดงการกระทำเพื่อควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ให้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ตนต้องการ ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง จะเป็นฝ่ายถูกกระทำและยอมรับผลที่เกิดขึ้น ตลอดจนรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้

3.3.5 ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตร และโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีการหงุดหงิดและไม่ไว้วางใจผู้อื่น การแสดงออกให้เห็นว่าไม่เป็นมิตรอย่างเด่นชัด บุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ

Cooper and Cartwright (1997) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อตัวบุคคลและองค์การดังนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และผลที่ได้รับ

ที่มา: Cooper and Cartwright (1997: 13-21)

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Intrinsic to the Job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียง แสง กลิ่น และสิ่งกระตุ้นทั้งหมดที่คุกคามประสาทความรู้สึของคนที่มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนทางด้านอารมณ์และสมรรถภาพของร่างกาย

1.2 งานเป็นกะ (Shift Work) การทำงานเป็นกะที่ต้องหมุนเวียนตามตารางเวลาการทำงานที่องค์กรกำหนด มีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูงขึ้น สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลกระทบต่อเวลานอน ครอบครัว และการเข้าสังคม อีกด้วย

1.3 ชั่วโมงการทำงานที่มีระยะเวลายาวนาน (Long Hours) ชั่วโมงการทำงานที่มีระยะเวลายาวนานจะส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพของพนักงาน เนื่องจากขาดพักผ่อนที่เพียงพอของร่างกาย

1.4 การเดินทาง (Travel) การเดินทางเป็นแหล่งของความเครียดได้ เช่น ปัญหาการจราจรติดขัดบนถนน หรือที่สนามบิน เที่ยวบินที่เลื่อนกำหนดเวลาบิน หรือ การเดินทางโดยรถไฟ นักเดินทางหรือบุคคลที่ไม่รู้จักสถานที่ความท้าทายก็เป็นตัวให้เกิดความเครียดได้

1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการทำงานทำให้พนักงานต้องปรับตัวเรียนรู้กับระบบและวิธีการทำงานแบบใหม่นี้ ทำให้พนักงานเกิดความตึงเครียดหากไม่สามารถปรับตัวให้เรียนรู้วิธีการใช้งานได้

1.6 งานที่หนักเกินไป (Work Overload) การทำงานที่หนักเกินไปสามารถอธิบายได้

2 ด้านคือ

1.6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานง่าย ๆ ที่มีปริมาณมากที่จะต้องทำ ซึ่งจะไปสู่ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน

1.6.2 คุณภาพงานที่สูง หมายถึง งานที่มีความยากสำหรับบุคคล ต้องใช้ทักษะและความสามารถสูงในการทำงาน

2. บทบาทภายในองค์กร (Role in the Organization) เป็นความคาดหวังขององค์กรต่อบุคคลในการแสดงออกในบทบาทของตนในตำแหน่งงานนั้น แต่ความเครียดของบุคคลจะน้อยลงถ้าบุคคลได้รับการกำหนดบทบาทของตนอย่างชัดเจนในการทำงาน บทบาทที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

2.1 บทบาทไม่ชัดเจน (Role Ambiguity) คือ พนักงานแต่ละคนมีภาพลักษณ์ที่ไม่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน ความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน ขอบเขตและความรับผิดชอบของตนในงานนั้น ๆ เนื่องจากการไม่มีการวางบทบาทที่ชัดเจนในงานจากฝ่ายบริหาร มีผลทำให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำลง ขาดความพึงพอใจในชีวิต แรงจูงใจในการทำงานต่ำลง และละเลยความใส่ใจในการทำงาน

2.2 บทบาทขัดแย้ง (Role Conflict) คือ ความไม่สอดคล้องกับความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่ทุกองค์กรต้องการในงาน คนที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationships at Work) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในกลุ่มเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลของความสัมพันธ์ที่ดีของแต่ละบุคคลและองค์กร ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationships with Boss) หัวหน้าที่เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง ให้ความเชื่อถือ เคารพความคิดเห็น และให้ความอบอุ่น พนักงานจะรู้สึกไว้วางใจ และทำงานโดยปราศจากความกดดัน และทางตรงกันข้าม หัวหน้าที่ไม่เอาใจใส่ลูกน้องจะทำให้ลูกน้องรู้สึกว่าหัวหน้าเอาแต่ประโยชน์ส่วนตน และใช้แต่อำนาจในการทำงาน

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with Subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจมากกว่าการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะมีความเครียดสูง เพราะต้องทำงานด้วยตนเอง และจะไม่ผู้ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with Colleagues) ความเครียดระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถเกิดขึ้นได้จากการแข่งขัน และลักษณะบุคลิกภาพที่ขัดแย้งกัน การ

สนับสนุนทางสังคมที่เหมาะสมจะทำให้สุขภาพจิตดี สร้างบรรยากาศที่ดี และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้

4. การพัฒนาอาชีพ (Career Development) บุคคลที่ตั้งความหวังไว้ เพื่อต้องการความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในการทำงาน หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงาน ต้องการโอกาสในการเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน ต้องการโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในงาน ความเครียดจะเกิดขึ้นหากความคาดหวังไม่เป็นไปตามต้องการ

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organization Structure and Climate) โครงสร้างขององค์กรที่มีการกำหนดตายตัว ขาดความยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานจะมีพฤติกรรมต่อต้าน ขาดการติดต่อสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ดีต่อการที่พนักงานมีโอกาสนำเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในงาน จะทำให้เขารู้สึกว่าตนเป็นเจ้าของในงาน ส่งผลในความสำเร็จของงาน หากพนักงานขาดโอกาสเหล่านี้ สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้

6. ความกดดันระหว่างครอบครัวกับงาน (Home Work Pressures) การทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน ทำให้เวลาให้กับครอบครัวน้อยลง หรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวทำให้เวลาให้งานน้อยลง การจัดสรรเวลาที่ไม่ลงตัวจะก่อให้เกิดความเครียดได้

Schultz (2002) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด ความแตกต่างของบุคคลในการตอบสนองต่อความเครียดเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่สามารถถูกโจมตีหรือเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความอ่อนแอต่อความเครียดของบุคคลได้ คือ ความพึงพอใจในงาน และการมีอำนาจในการควบคุมงานของบุคคล นอกจากนี้ปัจจัยที่สามารถช่วยลดผลกระทบจากความเครียดได้คือ การสนับสนุนทางสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว การผูกมัดทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดความรู้สึกในด้านลบในการทำงาน ช่วยเพิ่มความรู้สึกรับนับถือในตนเองและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1.1 บุคลิกภาพแบบ A และแบบ B ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ต่อความอดทนต่อความเครียด โดยเฉพาะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ A และแบบ B บุคคล

ที่มีบุคลิกภาพแบบ A คือ คนชอบการแข่งขันและเร่งรีบอยู่ตลอดเวลา เอาใจจริงจัง ทะเยอทะยาน และก้าวร้าว ต้องการประสบความสำเร็จ มีแนวโน้มชอบเข้าสังคมและมีการนับถือตนเองสูง ส่วนคนที่มีบุคลิกภาพแบบ B อาจ会有ความทะเยอทะยานเหมือนพวกบุคลิกภาพแบบ A แต่มีลักษณะแบบอื่น ๆ น้อยกว่า และยังมีการตอบสนองต่อเครียดในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคคลที่บุคลิกภาพแบบ B

1.2 ความอดทน (The Hardiness Factor) บุคคลที่มีความอดทนสูงจะมีความต้านทานต่อความเครียดสูง พวกเขามีความเชื่อว่าเราสามารถที่จะควบคุมและมีอิทธิพลต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้

1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) บุคคลที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถทำงานให้สำเร็จ คนที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะถูกรบกวนจากความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

1.4 อำนาจในการควบคุม (Locus of Control) บุคคลที่มีอำนาจในการควบคุมภายในสูงเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะจัดการกับเหตุการณ์ที่เข้ามากระทบในชีวิต บุคคลที่มีอำนาจในการควบคุมภายนอกสูงก็จะเชื่อว่าชีวิตของเขาถูกกำหนดโดยคนอื่น บุคคลที่มีอำนาจในการควบคุมภายในสูงจะได้รับผลกระทบจากความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่มีอำนาจในการควบคุมภายนอกสูง

1.5 ความรู้สึกเห็นคุณค่าตนเอง (Self-Esteem) มีความหมายเหมือนกับความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง สำหรับในสถานที่ทำงาน คำนี้หมายถึง ความรู้สึกเห็นคุณค่าตนเองในองค์การที่ทำงานอยู่ (Organization-Based Self-esteem หรือ OBSE) บุคคลที่มี OBSE สูงจะมีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าต่อองค์การ และถูกรบกวนจากความเครียดในการทำงานได้น้อยกว่าบุคคลที่มี OBSE ต่ำ

1.6 ความรู้สึกในแง่ลบ (Negative Affective) เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่มีผลต่อการรับรู้ความเครียดได้ง่าย คือ บุคคลที่มองโลกในแง่ลบค่อนข้างจะสัมพันธ์กับอาการของโรคระบบประสาท จะมีความรู้สึกถึงความโศกเศร้าและความไม่พอใจทั้งในเรื่องงานและในทุกเรื่องในชีวิต บุคคลที่มองโลกในแง่ลบมากจะมีโอกาสที่จะมีความเครียดสูงกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่บวก

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในสถานที่ทำงาน ดังนี้

2.1 การทำงานมากเกินไป (Work Overload) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ทำงานมากเกินไป ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

2.2 การทำงานน้อยเกินไป (Work Underload) หมายถึง การทำงานที่ง่ายเกินไปหรือการทำงานที่มีงานน้อยเกินไป หรือพนักงานไม่ได้ใช้ความสามารถของเขา

2.3 การเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Organizational Change) พนักงานที่เห็นความเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่น่าตื่นเต้นและมีความท้าทาย จะมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มองการเปลี่ยนแปลงเป็นการคุกคาม

2.4 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) บทบาทของพนักงานในองค์กรก่อให้เกิดความเครียดได้ ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ เกิดขึ้นเมื่อขอบเขตและความรับผิดชอบในการทำงานไม่มีโครงสร้างหรือไม่มีการระบุบทบาทที่ชัดเจน

2.5 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง บทบาทที่ขัดแย้งของพนักงาน เกิดขึ้นเมื่อจุดมุ่งหมายของงานกับจุดมุ่งหมายของบุคคลไม่ตรงกัน

3. ปัจจัยที่เกิดจากครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน ทั้งผู้ชายและผู้หญิงต่างก็มีความขัดแย้งระหว่างการแบ่งเวลาให้ครอบครัวและงาน แต่ผู้หญิงจะประสบปัญหามากกว่า ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในครอบครัวมักจะถูกคาดหวังที่ผู้หญิงมากกว่า จากงานวิจัยพบว่า ผู้หญิงมีความเครียดมากกว่าผู้ชาย

4. หัวหน้างานและผู้จัดการ เป็นบุคคลที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด พฤติกรรมของผู้นำที่แย่ เช่น ไม่สามารถให้การสนับสนุนลูกน้องของตนได้ หรือไม่สามารถรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้ลูกน้องเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานขึ้นได้

5. การพัฒนาอาชีพ เช่น พนักงานไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งอาจทำให้เกิดความเครียด การสนับสนุนให้ลูกน้องมีตำแหน่งสูงเกินกว่าความสามารถ และประสบการณ์ การประเมินผลงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ ความกลัวตกงาน เป็นต้น

ประเภทของความเครียด

Durin (1990) ได้แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้นออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) หรือเรียกว่า (Eustress) ความเครียดที่เป็นแรงผลักดันบวกในชีวิตของคน ซึ่งเป็นเครื่องมือนำทางให้ค้นพบความตื่นเต้นและความท้าทายของชีวิต เมื่อบุคคลมีประสบการณ์ความเครียดที่ดีเป็นผลให้ผลการกระทำที่ออกมาดีต่อตัวเอง และต่อองค์กร มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและเพิ่มคุณค่าด้านความคิดสร้างสรรค์ผลงาน
2. ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) หรือเรียกว่า (Distress) ความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ เป็นผลที่ออกมาไม่ดีต่อตัวบุคคลและองค์กร ผลของความเครียดที่ไม่ดีทำให้ขาดสมาธิและการตัดสินใจที่ผิดพลาด

Selye (1956 cited Avery *et al.* 1984) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. Distress หมายถึง ภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสิ่งเร้าที่รุนแรงและทำให้เกิดโทษ
2. Eustress หมายถึง ภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับสิ่งเร้าที่ไม่รุนแรงและไม่เป็นอันตราย

อาการของความเครียด

ในระยะแรกกรอบของความเครียดจะเชื่อว่าความเครียดเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายนอก ต่อมาในปีศตวรรษที่ 1910 Osler ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียด และความเครียดที่มีสาเหตุจากโรค พบว่ามีความสัมพันธ์ ระหว่างอาการเจ็บหน้าอก กับวิถีชีวิตที่วุ่นวาย โดยมองว่าสิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคมามากกว่าผลของอาการเจ็บป่วยระยะสั้น และโดยธรรมชาติบุคคลนั้นจะต่อต้านสิ่งที่กระตุ้นดังกล่าว

นอกจากนี้ นักวิทยาศาสตร์ชื่อ Selye (1976 cited Cooper and Cartwright, 1997) ได้อธิบายกระบวนการของความเครียดที่มีสัมพันธ์กับความเจ็บป่วย ร่างกายจะมีการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ระยะคือ

1. ระยะเตือน (Alarm Reaction) เป็นระยะที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้มีความพร้อมและตื่นตัวในการสร้างกลไกที่จะต่อต้านภาวะเครียดมีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ โดยอัตโนมัติปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น ระยะนี้จะใช้เวลาไม่นานนักก็สามารถปรับตัวได้ หรืออาจจะเข้าสู่ระยะที่ 2

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะของการปรับตัวอย่างแท้จริง ร่างกายจะปรับภาวะความไม่สมดุลของระบบต่าง ๆ ให้คืนสู่ภาวะปกติเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ความพร้อมที่จะป้องกันตนเอง หากระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไป การปรับตัวไม่ได้ผลบุคคลจะยังตึงเครียดมากขึ้น จนกระทั่งถึงจุดที่ปรับไม่ได้ และเข้าสู่ระยะที่ 3

3. ระยะหมดกำลัง (The Stage of Exhaustion) เมื่อบุคคลไม่สามารถปรับตัวได้อีกแล้ว ภาวะความไม่สมดุลของร่างกายยังคงอยู่ ร่างกายจะไม่สามารถคืนสู่ภาวะปกติ ก่อให้เกิดโรคทางจิตและทางกาย

Cooper and Commings (1979 cited Cooper and Cartwright, 1997) ได้ออกแบบวิธีที่ทำให้เข้าใจกระบวนการของความเครียดให้สามารถอธิบายได้ง่ายขึ้น ดังนี้

1. Steady State เป็นลักษณะของแต่ละบุคคลในการใช้ ความพยายามรวบรวมความคิด อารมณ์ และปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก

2. Range of Stability เป็นลักษณะของส่วนบุคคลที่สามารถจัดการกับปัจจัยแต่ละปัจจัยที่เข้ามากระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจ เพื่อทำให้ตนรู้สึกสบายขึ้น

3. Adjustment Process เป็นพฤติกรรมของส่วนบุคคลในการจัดการกับสิ่งเร้าหรือเป็นกลวิธีในการรักษาสมดุลของสภาวะของร่างกายและจิตใจ

ระดับของความเครียด

Janis (1952) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงนาทีกหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางไปทำงานหรือพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น
2. ความเครียดปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรกอาจเป็นอยู่หลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง การทำงานมากเกินไป การขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน เป็นต้น
3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงมาก มีอาการอยู่เนานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปี เกิดจากสาเหตุรุนแรง หรือมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ความเจ็บป่วยรุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

Frain and Valiga (1979 อ้างใน ประณีตา ประสงค์จรรยา, 2542) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัดการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต

ระดับ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคม ความเครียดระดับต่ำนี้ทำให้บุคคลตื่นตัว และร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้นความเครียดในระดับนี้มีน้อย และสิ้นสุดในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับ 3 ความเครียดปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้ แรงกว่าระดับ 1 และระดับ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สถานะนี้ทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่าง ความสำเร็จกับความล้มเหลวบุคคลจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นชั่วโมงหลาย ๆ ชั่วโมง หรืออาจจะเป็นวัน

ระดับ 4 ความเครียดระดับสูง หรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์ที่คุกคาม ยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจรอบรั้ว เกิดการขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี

ผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้อธิบายถึงผลกระทบจากความเครียดในการปฏิบัติงานได้ 3 ลักษณะคือ

1. อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) ทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจจะทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหารได้ มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจและจะทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้
2. อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) อาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่น ๆ เช่น ความร้อนรนใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ขุนเขี้ยว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
3. อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อย จนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

อัมพร โอตระกูล (2539 อ้างใน ประณิตา ประสงค์จรรยา, 2542) กล่าวถึงผลกระทบที่มีต่อความเครียดเป็นระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

1. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตในระยะสั้น ส่วนใหญ่แล้วผู้ทำงานจะเกิดความเครียดซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาอาการต่าง ๆ ของร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ดังนี้

1.1 ปฏิกริยาทางร่างกาย จะเกิดอาการปวดศีรษะบ่อย ๆ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ขา ใจสั่น ปากคอแห้ง การนอนผิดปกติ

1.2 ปฏิกริยาทางจิตใจ จะรู้สึกเหนื่อยเพลีย วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย ซึมเศร้า ขาดสมาธิ ขาดการเห็นคุณค่าในตนเอง

1.3 ปฏิกริยาทางพฤติกรรม หันไปพึ่งสิ่งเสพติดมากขึ้น ได้แก่ บุหรี่ สุรา หรือ ยาเสพติดต่าง ๆ

1.4 ปฏิกริยาทางสังคม จะขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น บทบาทในครอบครัวเสียไม่มีความรับผิดชอบ ไม่เข้าสังคม หรือไม่คบหาสมาคมกับผู้อื่น

2. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตในระยะยาว ถ้าคนเราเกิดความเครียดอยู่เรื่อย ๆ ร่างกายจิตใจรับไม่ไหว ปรับตัวไม่ได้ ก็จะนำไปสู่ความเจ็บป่วย ซึ่งมีได้ดังนี้

2.1 การเจ็บป่วยของโรคทางกาย ได้แก่ โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ท้องอืดเพื่อ สุขภาพทรุดโทรม

2.2 การเจ็บป่วยทางจิตใจ จะเกิดการนอนไม่หลับ วิตกกังวลเรื้อรัง หรือเป็นโรคประสาท

2.3 ผลต่อชีวิตทางสังคม ทำให้ชีวิตสมรสแตกร้าง ขาดการติดต่อพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น

ลักษณะ สิริวัฒน์ (2544) ได้กล่าวว่า ผลของความเครียดตามที่นักจิตวิทยาและนักวิชาการกล่าวถึง อาจจัดแบ่งออกได้เป็น 5 ด้านดังนี้

1. การตอบสนองทางกาย (Physiological Reactions) Steptoe ได้รวบรวมอาการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย เป็นการตอบสนองโดยอัตโนมัติ ที่เป็นสารเคมีในร่างกาย และภูมิคุ้มกัน รวมทั้งระบบไหลเวียนของเลือดลมต่าง ๆ อาการตอบสนองดังกล่าวมีตั้งแต่ขั้นเบา และเกิดในระยะสั้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น เป็นต้น จนถึงขั้นรุนแรงและเป็นระยะยาว เช่น เป็นโรคหัวใจ ปวดกล้ามเนื้อ ไขข้อ หรือปวดกระดูก เป็นต้น

2. การตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Reactions) จะมีอาการตอบสนองทางอารมณ์หรือจิตใจ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ ความคับข้องใจ ความกลัว ความโกรธ เป็นต้น อาการเหล่านี้จะปรากฏขึ้นทีละน้อย และมากขึ้นตามลำดับ จนถึงขั้นสุดท้าย คือ หมดอาลัย ท้อแท้และสิ้นหวัง สุขภาพจิตถึงขั้นเสื่อมโทรมจนมีอาการ โรคจิต

3. การตอบสนองทางการรับรู้และการคิด (Cognitive Effects) พบว่าความเครียดมีผลทำให้กระบวนการรับรู้และการคิด การตัดสินใจลดคุณภาพลง จะพิจารณาไม่ละเอียด แต่ผิวเผินด้วยข้อมูลเพียงน้อยนิด และจะยึดอยู่กับความคิดเดิม เลือกรับรู้แต่สิ่งที่ตนพอใจจะรับรู้เท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่เผชิญกับความเครียดมาก จะใช้ประสบการณ์เดิมเป็นตัวชี้นำในการตัดสินใจปัญหาแต่ละจะไม่ใช้ความคิดด้วยเหตุผลเลย จึงทำให้การแก้ปัญหาไม่ได้ดี และจะคิดถึงประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนร่วม

4. การตอบสนองด้านพฤติกรรมทางสังคม (Social Behavior) จะเห็นว่าความเครียดมีอิทธิพล ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นลดลง และยังแสดงอาการก้าวร้าวมากขึ้นด้วยจะไม่สนใจหรือเกรงใจผู้อื่น รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม มักเกิดปัญหาในครอบครัว โดยจะปล่อยอารมณ์และก้าวร้าวกับบุคคลในครอบครัว มีบ่อยครั้งที่คิดทำร้ายตนเองและหันมาทำร้ายตัวเองทั้งพยายามฆ่าตัวตาย นอกจากนี้ ความเครียดยังส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน ผิดปกติไปจากเดิม

5. การทำงาน (Performance) ผลที่พบจากความเครียดบ่อย ๆ คือ มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง รวมถึงทำงานล่าช้า มีความผิดพลาดสูง และทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ปริมาณ

งานก็น้อยลงด้วย ความตั้งใจในการทำงานก็ลดลง มีแต่ความคิดอยากออกจากงาน หรือย้ายงาน เปลี่ยนงานอยู่เสมอ

Cooper *et al.* (1988) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการปฏิบัติงานนี้คือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดนี้ ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ของผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น

1. การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผัดวัน
2. การทำงานสายมากขึ้น
3. การทำงานเลินเล่อ จนผิดพลาดบ่อย ๆ
4. ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ
5. มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

Smith (1993) ได้กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดอาการความเครียดทางร่างกาย
2. อารมณ์ผิดปกติ
3. ความคิดวิตกกังวล
4. พฤติกรรมการปรับตัวผิดปกติ เช่น การดื่ม การสูบบุหรี่ และการกินมากผิดพลาดต่อเป้าหมายที่จะทำให้สำเร็จ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน พอจะสรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานเกิดจากสาเหตุที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน และปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยจะส่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลไม่สามารถตอบสนองกับความเครียดในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม บุคคลจะเกิดภาวะร่างกายและจิตใจไม่สมดุล อันส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม การตอบสนองต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล ความรู้เห็นคุณค่าในตนเองและการสนับสนุนทางสังคม เป็นลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญที่จะช่วยลดความรุนแรง และผลกระทบที่เกิด

จากความเครียดในการปฏิบัติงานได้มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและระดับการสนับสนุนทางสังคมที่แต่ละบุคคลได้รับ บุคคลที่สามารถจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานได้ดีก็จะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานได้ บุคคลนั้นก็จะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งการมีระดับความเครียดในการปฏิบัติอยู่ในระดับสูงนั้น จะเป็นสาเหตุของการเจ็บป่วย เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน อัตราการขาดงาน ลาออกจากสูง เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับงาน

ความหมายของปัจจัยเกี่ยวกับงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของปัจจัยเกี่ยวกับงานไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ให้ความหมายไว้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งรับรู้โดยบุคคลในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติในองค์กร

Miller (2001) กล่าวว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงาน หมายถึง องค์ประกอบหรือสภาพแวดล้อมโดยรวมที่เป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะการทำงานในองค์กร รวมทั้งเป็นเงื่อนไขในการทำงานและช่วยปรับปรุงการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

Armstrong (2002) กล่าวว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงาน เป็นลักษณะที่มีความสำคัญต่องานเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่แตกต่างไปจากองค์กรอื่น ๆ ซึ่งเป็นผลจากพฤติกรรมและนโยบายของสมาชิกในองค์กรนั้น โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง การรับรู้ของแต่ละบุคคล การตีความสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดกิจกรรมไปในทิศทางต่าง ๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่สามารถก่อให้เกิดผลทางบวก หรือทางลบในการทำงาน

องค์ประกอบของปัจจัยเกี่ยวกับงาน

ซินโอสธ หัสบำเรอ (2531) ได้กล่าวไว้ว่า ในการประกอบอาชีพการงานนั้น มนุษย์ทุกคนจะต้องเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงานเฉพาะอย่าง ซึ่งแตกต่างไปจากบ้านอยู่อาศัย และสถานที่อื่นที่เคยชิน สิ่งแวดล้อมในการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก และได้สรุปปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ในการทำงาน การระบายอากาศ แสงสว่าง หรือเสียงเป็นต้น

2. ความคุ้นเคย ได้แก่ ความคุ้นเคยกับสถานที่ หรือบุคคล

3. ปริมาณงานหรือคุณภาพงาน เช่น งานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

4. ความรับผิดชอบ เป็นความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

5. มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความชัดเจนของหน้าที่ซึ่งทำให้เกิดการทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน เกี่ยงงานกัน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน เป็นต้น

7. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง

8. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

9. การมีกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการปฏิบัติตาม

Cooper (1979) กล่าวว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ประกอบด้วย 4 ปัจจัยต่อไปนี้

1. บทบาทในองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Roles) เช่น ความชัดเจนในบทบาท การมีความรับผิดชอบสูง การมีส่วนร่วม การสั่งการ การวินิจฉัย การกำหนดนโยบาย เป็นต้น

2. ลักษณะงาน (Tasks) เช่น ปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาในการทำงาน เป็นต้น

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Work Progresses) เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง ตามความสามารถ การมีโอกาสได้ไปอบรม หรือศึกษาต่อ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการพัฒนา เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การได้รับการประสานงาน และคำปรึกษาที่ดี

4. ปัจจัยนอกองค์กร (External Organization Factors) เช่น การติดต่อประสานงาน เป็นต้น

Warshaw (1979) กล่าวว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดสามารถ แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบดังนี้

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม (Tasks and Environments) ได้แก่ ปริมาณงาน สภาพแวดล้อมทางกาย เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น

2. โครงสร้างงาน (Work Structures) ประกอบไปด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงานหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบ ความจำเจซ้ำซากของงาน ฯลฯ

3. บทบาทในองค์กร เป็นบทบาทของบุคคลในองค์กร แบ่งออกเป็น ความสับสนใจ บทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เกิดจากการมีโอกาสในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกที่ไม่ถูกแบ่งแยกจากการบังคับบัญชา นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการและบุคคลอื่นภายนอกองค์กร

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน (Changes in Workplace) เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงาน วิธีการทำงาน ฯลฯ

Cooper and Marshall (1983) ได้กล่าวถึง ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ผลต่อการทำงาน ประกอบด้วย

1. สภาพการทำงาน (Work Conditions) เช่น ความมากน้อยของปริมาณงาน งานที่ต้องแข่งขันกับเวลา สภาพการทำงานที่ดี
2. บทบาทในองค์กร (Organization Roles) เช่น บทบาทที่ชัดเจน ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ไม่มีความสับสนในขอบเขตของงาน
3. พัฒนาการทางอาชีพ (Career Improvements) เช่น การได้รับการส่งเสริมทางอาชีพ การมีความมั่นคงในการทำงาน
4. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organizational Structures and Climates) เช่น การมีส่วนร่วม นโยบายขององค์กร พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา การให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ
5. สัมพันธภาพในการทำงาน (Work Relationships) เช่น ความร่วมมือกับหัวหน้า ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน การกระจายความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม
6. ปัจจัยนอกองค์กร (External Organization Factors) เช่น ครอบครัว วิถีการดำเนินชีวิต การเงิน ความสมดุลในความต้องการ และความสนใจส่วนตัว

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงานคือ องค์ประกอบของสภาพการทำงานเฉพาะอย่างที่มีอิทธิพลทั้งทางบวกและทางลบต่อร่างกายและจิตใจของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อม ปริมาณงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บทบาทในองค์กร ลักษณะงาน ตลอดจนปัจจัยนอกองค์กร แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ตามแนวคิดของ Cooper (1979) และ Warshaw (1979)

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

Rosenberg (1965) ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่า หมายถึง ทักษะคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจกับตัวเอง การยอมรับในตนเอง และคิดว่าตนเองเป็นคนมีคุณค่า

Maslow (1970) ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความเข้มแข็งมีสมรรถภาพในการกระทำสิ่งต่าง ๆ มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถ

Coopersmith (1981) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การประเมินคุณค่าในการกระทำหรือสิ่งที่ตนเองถือปฏิบัติของบุคคล ที่แสดงในรูปของทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเอง โดยแสดงถึงทัศนคติของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ และแสดงถึงสิ่งที่เขาเชื่อว่าตัวเองมีความสามารถ มีความสำคัญ ประสบความสำเร็จ และมีคุณค่า

Carpenito (1983) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นลักษณะบุคลิกภาพอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะมีการตัดสินใจความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง จากการประเมินตนเองในเรื่องความสามารถ และการยอมรับของสังคม

Reece and Brandt (1993) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นความรู้สึกที่กล่าวถึงความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและมีอิสระที่จะแสดงความรู้สึกของตนเองโดยปราศจากความวิตกกังวลจากบุคคลอื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย เป็นความเต็มเต็มที่จำเป็นในการกระทำสิ่งต่างเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ความเข้มแข็ง ความตระหนักรู้ ความเป็นอิสระ และความชื่นชมยินดีที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยศักยภาพของตนเอง

Branden (1981) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นลักษณะของความเชื่อมั่นในตนเอง และความนับถือตนเองที่เกิดจากความเชื่อในความมีคุณค่าของตนเอง ความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะบรรลุความสำเร็จในสิ่งที่พอใจ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึงทัศนคติในด้านบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความสำคัญ และมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตนเอง ตลอดจนการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ของ Maslow

Maslow (1970) กล่าวถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองไว้ว่า เป็นความต้องการที่สำคัญและเข้าใจยากที่สุดเพราะขึ้นกับองค์ประกอบต่าง ๆ มากมาย ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเกิดจากการยอมรับของคนอื่น ๆ โดยดูจากการตอบสนองของคนรอบข้าง เช่น พ่อ แม่ ญาติพี่น้อง และเพื่อน นอกจากนี้ ยังเกิดจากการประเมินคุณค่า ความสามารถ และความสำเร็จอีกด้วย หากการประเมินเป็นไปในด้านบวก ก็จะเกิดความเชื่อมั่นในคุณค่าแห่งตน มีความสามารถ แต่ถ้าการประเมินเป็นไปในด้านลบ จะทำให้รู้สึกว่าไม่มีปด้อยอ่อนแอ หากบุคคลประสบความสำเร็จในด้านความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ก็มีโอกาสดึงประสบความสำเร็จในชีวิตอันเป็นความต้องการขั้นสูงสุด

ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) ของ Maslow (1954) ความต้องการความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นขั้นแรกที่อยู่ใต้การบรรลุสัจการแห่งตน ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความต้องการที่เป็นไปตามลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล เพื่อดำรงชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม อากาศหายใจ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ขั้นต่อไปจะเป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น มีความเป็นอยู่ปลอดภัย ไม่มีการทำร้าย เสี่ยงภัย อันตรายจากร่างกาย และจิตใจ ตลอดจนมีหน้าที่การงาน รายได้มั่นคง สม่าเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญ มีความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่

3. ความต้องการความรัก และการอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ(Belongingness and Love Needs) ความต้องการขั้นนี้อาจเรียกว่าเป็นความต้องการทางสังคม (Social Needs) คือต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่ม ของครอบครัว ต้องการได้รับความใส่ใจ และเป็นที่ยอมรับของเพื่อน มีคนรักใคร่ชอบพอก และต้องการรักใคร่ผู้อื่นด้วย นั่นคือมนุษย์ เป็นสัตว์สังคมจึงไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว

4. ความต้องการเกียรติยศศักดิ์ศรี (Esteem Needs) คือ ความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ มีความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องตนเอง มีชื่อเสียง มีความสำคัญ มีฐานะบทบาทที่มั่นคงทางสังคม ซึ่งความต้องการขั้นนี้อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรกเป็นความปรารถนา กำลัง ความสำเร็จ ตลอดจนความเชื่อมั่นที่จะเผชิญโลกและมีความอิสระเสรี ประเภทที่สองเป็นความปรารถนาเกี่ยวกับชื่อเสียงและศักดิ์ศรีที่ผู้อื่นให้การยอมรับ ในสังคมปัจจุบัน จะเห็นว่าความต้องการข้อนี้เป็นความต้องการที่มีลักษณะเด่นมาก

5. ความต้องการสัจการแห่งตน (Needs for Self -Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงของชีวิตมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถทุก ๆ อย่างของตนอย่างเต็มที่และคุณค่าที่แท้จริงของตนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่มนุษยชาติ

เมื่อบุคคลอยู่ในลำดับขั้นความต้องการขั้นที่ 4 ถ้าได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับความสำเร็จ ทำสิ่งต่าง ๆ ได้บรรลุเป้าหมาย ได้รับคำยกย่องชมเชยจากบุคคลแวดล้อม บุคคลจะประเมินตนเองในทางบวก มีทัศนคติที่ดีกับตนเองและเห็นคุณค่าในตนเอง

Maslow (1970) ยังได้แบ่งความต้องการความรู้สึกรู้เห็นคุณค่าในตนเองออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความต้องการความรู้สึกรู้เห็นคุณค่าในตนเองจากตนเอง (Self-Respect) ประกอบได้ด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ ความเข้มแข็ง การประสบความสำเร็จ ความสามารถที่เหมาะสมในการทำสิ่งต่าง ๆ มีความเชี่ยวชาญหรือความสามารถ ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความอิสระภาพโดยไม่ต้องพึ่งพิงใคร

2. ความต้องการความรู้สึกรู้เห็นคุณค่าในตนเองที่ได้รับจากบุคคลอื่น (Esteem from Other People) เป็นความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่ง ความรุ่งเรือง มีอำนาจเหนือผู้อื่น ได้รับการยอมรับ และความสนใจ มีความสำคัญ มีศักดิ์ศรี มีบุคคลอื่นให้ความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับ

กระบวนการเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ตามแนวคิดของ Rosenberg (1979) ถือว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างของความคิดเกี่ยวกับตนเอง โดยอยู่ในลักษณะของประเมินตนเอง (Self-Evaluation) ในเรื่องของคุณค่าและความสามารถซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์และคุณสมบัติเฉพาะเจาะจงบางประการของบุคคล

ในทัศนะของ Rosenberg (1979) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง คือ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเองในด้านบวกหรือด้านลบอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้นการที่บุคคลหนึ่งมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูงจะหมายถึง การที่บุคคลคิดว่าเขาเป็นคนที่มีความดี มีเกียรติ มีความพึงพอใจในตนเอง ซึ่งตรงกับข้ามกับบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ หมายถึงคนที่ขาดความเคารพตนเอง ปฏิเสธตนเอง คิดว่าตนเองไม่มีคุณค่า ขาดความพึงพอใจในตนเอง มีความรู้สึกว่าเขาด้อย ขาดบางสิ่งบางอย่าง ไม่เท่าเทียมกับผู้อื่น

แนวคิดของ Rosenberg เกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวม (Global Self-Esteem) และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้าน (Specific Self-Esteem)

Rosenberg (1981) ได้แบ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวม (Global Self-Esteem) หมายถึง การที่บุคคลมีทัศนคติต่อตนเองโดยรวม (Self as a Whole) ไม่แยกพิจารณาด้านใดด้านหนึ่งหรือเอกลักษณ์ใดเอกลักษณ์หนึ่งแต่จะมองในลักษณะเป็นคนหนึ่ง

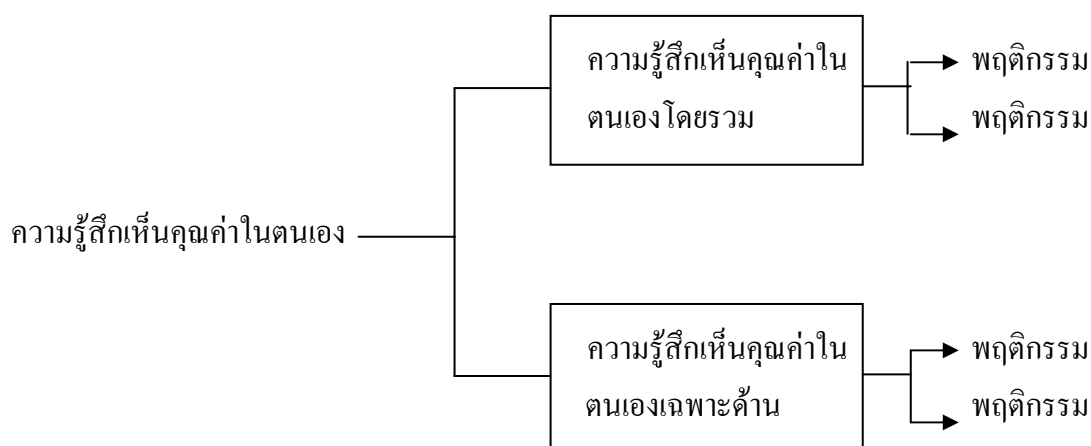
2. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้าน (Specific Self-Esteem) หมายถึง ทัศนคติที่บุคคลพิจารณาตนเองในด้านใดด้านหนึ่งหรือเอกลักษณ์ใดเอกลักษณ์หนึ่ง โดยปกติแล้วถ้าบุคคลมีความนับถือตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว จะส่งผลให้เขามองตัวเองในภาพรวมว่ามีคุณค่าในทางตรงข้ามถ้าเขาประเมินตนเองว่าด้อยคุณสมบัติหรือลดความนับถือตนเองในด้านใดด้านหนึ่ง การประเมินคุณค่าตนเองโดยรวมก็มีระดับต่ำลงด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นบริบทรวม (Global Self-Esteem) และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้าน (Specific Self-Esteem) Rosenberg ได้อธิบายโดยโมโน

ทัศนเอกลักษณ์ที่เป็นศูนย์กลาง (Psychological Centrality) คือ เอกลักษณ์ของการเห็นคุณค่าตนเอง เป็นเอกลักษณ์ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินอัตตะ เช่น ถ้าคน ๆ หนึ่งคิดว่าเขาเป็นคนฉลาด มีเสน่ห์ น่าคบ และเป็นคนที่มีความดี เขาจะมองตนเองในทางที่มีคุณค่าหรือมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวมสูง (กรณีที่บุคคลนั้นให้ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพเหล่านี้เป็นเอกลักษณ์ที่เป็นศูนย์กลางของเขา) ส่วนบุคคลที่เป็นสมาชิกในกลุ่มน้อยเป็นบุคคลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำหรือยากจน เป็นบุคคลที่ประสบความล้มเหลวในการเรียน เป็นบุคคลที่มีความเจ็บป่วยทางจิต บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวมต่ำ การพิจารณาว่าเอกลักษณ์ใดจะเป็นเอกลักษณ์ที่เป็นศูนย์กลางนั้น โดยปกติแล้วบุคคลมักจะเลือกจากเอกลักษณ์ที่สำคัญหรือเด่นในสถานการณ์ทางสังคมที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่มาเป็นหลักในการประเมินคุณค่าของตน ดังนั้น การที่บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้าน (Psychological Centrality) หรือเป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านที่ได้จากเอกลักษณ์เด่น (Salient Identities) เท่านั้นที่จะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวม

นอกจากนี้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านที่มาจากเอกลักษณ์เด่น งานวิจัยพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านที่มาจากเอกลักษณ์เด่นมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล มากกว่าความรู้เห็นคุณค่าในตนเองในบริบทรวม ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเฉพาะด้านที่ได้จากเอกลักษณ์เด่นในทางทิศทางใดก็ย่อมทำให้เขามีพฤติกรรมไปในทิศทางนั้น

Rosenberg (1981) สรุปไว้ว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมต่อสถานการณ์ทางสังคมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยสมัครใจหรือไม่ มากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับกระบวนการประเมินตนเองว่าเป็นตนเองว่าเป็นคนอย่างไรและวินิจฉัยว่าสิ่งที่ทำนั้นมีความเหมาะสม หรือสอดคล้องกับลักษณะที่เขาประเมินตนเองมากน้อยแค่ไหน จะเห็นว่าอัตตะมโนภาพในส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลดังกล่าวคือ อัตตะมโนภาพในด้านของการประเมินหรือความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั่นเอง อาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลอย่างไร ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลประเมินตนเองในแง่บวกหรือลบ มากน้อยแค่ไหน สรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรม
ของบุคคล

ที่มา: Rosenberg (1981: 163)

Rosenberg (1979) กล่าวว่า หลักการเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แบ่งเป็น
4 ประการ ดังนี้

1. หลักการสะท้อนกลับ (The Principle of Reflected Appraisal) Rosenberg ได้อธิบายตามทฤษฎีของ Mead และ Cooley ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลจะประเมินตนเองว่าเป็นคนมีความรู้เห็นคุณค่าในตนเองสูง หรือความรู้เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มาจากการรับรู้การตอบสนองจากบุคคลอื่นที่มีต่อตนเอง ถ้าบุคคลมองว่าคนอื่นมองว่าเราเป็นอย่างไรและปฏิบัติกับตัวเราอย่างไรก็จะทำให้เรามีอัตมโนภาพต่อตนเองอย่างนั้น และการมองบุคคลที่จะนำมาเป็นบุคคลที่สะท้อนทางความคิดของเรา โดยทั่วไปจะพิจารณาจากบุคคลที่มีความสำคัญต่อตัวเรา คือ พ่อแม่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อน เป็นต้น

2. หลักการเปรียบเทียบของสังคม (The Principle of Social Comparison) หลักการเปรียบเทียบทางสังคม เป็นพื้นฐานในการก่อรูปของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และถือเป็นหลักการที่สำคัญของทฤษฎีการประเมินทางสังคม อธิบายจากแนวคิดของ Pettigrew (1967) ไว้ว่า มันเป็นหลักการพื้นฐานของทฤษฎีการประเมินทางสังคมอันมนุษย์ใช้เรียนรู้เกี่ยวกับตนเองโดยการเปรียบเทียบตัวเองกับบุคคลอื่น ๆ และเป็นกระบวนการประเมินตนเองทางสังคมที่จะนำไปสู่ความคิด

ทางบวก กลาง หรือลบ เกี่ยวกับตนเอง โดยนำไปเปรียบเทียบกับชุดมาตรฐาน ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลในสังคมนั้น ๆ เชื้อถืออยู่ และเขายังกล่าวเสริมอีกว่า เกณฑ์มาตรฐานที่บุคคลใช้ในการเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลคนอื่น ๆ โดยปกติจะประเมินตนเองโดยการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ ภายในกลุ่มเดียวกัน ได้แก่ กลุ่มเพื่อน กลุ่มอาชีพเดียวกัน หรืออาจจะเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งเรียกว่า เป็นบุคคลอ้างอิงและกลุ่มอ้างอิง (Reference Individual and Reference Groups)

3. หลักคุณสมบัติของบุคคล (The Principle of Self Attribution) มีต้นกำเนิดจากทฤษฎีการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (Self-Perception) ของ Bem ซึ่งได้กล่าว การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง มีปัจจัยพื้นฐานมาจากพื้นฐานของพฤติกรรม การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป็นการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลจากการวิเคราะห์จากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเกิดมาจากการเรียนรู้ในอดีตแล้วนำมาปรับปรุงพฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้คุณลักษณะของบุคคลนั้น Rosenberg ได้อธิบายหลักการประเมินคุณสมบัติของบุคคลว่า บุคคลประเมินตนเองโดยการสังเกตจากพฤติกรรมของตนเอง หรือผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่ได้จากการกระทำนั้น ๆ แต่กรอบของการประเมินจะนำไปอ้างอิงมาตรฐานหรือกรอบของวัฒนธรรม

4. เอกลักษณะที่เป็นศูนย์กลาง (Psychological Centrality) คือ เอกลักษณะของการที่บุคคลให้คุณค่าในตนเอง เป็นเอกลักษณะที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจตัดสินตนเอง เช่น ถ้าบุคคลคิดว่าเขาเป็นคนฉลาด มีเสน่ห์ น่าคบ และเป็นคนดีมีคุณธรรม บุคคลนั้นจะมองตนเองในทางที่มีคุณค่าหรือมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวม (Global Self-Esteem) โดยพิจารณาจากความสำคัญต่อลักษณะทางกายภาพเป็นเอกลักษณะที่เป็นศูนย์กลางของเขา ในการพิจารณาว่าเอกลักษณะใดจะเป็นเอกลักษณะที่เป็นศูนย์กลางนั้น โดยปกติแล้วมักจะเลือกพิจารณาจากเอกลักษณะที่สำคัญ หรือมีความโดดเด่นจากสถานการณ์ระบบสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่มาเป็นหลักในการประเมินคุณค่าของตน

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ Coopersmith

Coopersmith (1981) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมี 2 ประเภท คือ ประเภทที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล และประเภทที่เป็นส่วนประกอบภายนอก ดังนี้

1. ประเภทที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางกาย (Physical Attributes) เช่น ลักษณะรูปร่างหน้าตา ความสูง น้ำหนักความแข็งแรง บุคลิกภาพ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพอใจในตัวเอง คุณสมบัติที่ปรากฏให้เห็น ทำให้เกิดความประทับใจตัวเอง มีส่วนส่งเสริมให้ตนเองมีความรู้สึกเห็นคุณค่าตนเอง โดยเฉพาะ ข้อมูลที่ย้อนกลับจากบุคคลอื่น ถ้าได้รับข้อมูลย้อนกลับในทางบวกจะทำให้ยิ่งเกิดความรู้สึกที่ดีกับตนเองยิ่งขึ้น

1.2 ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพ และผลงาน (General Capacities Ability and Performance) บุคคลจะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงจะมองตนเองว่ามีความสามารถ มีความพอใจในตนเอง ส่วนบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำจะมองตนเองในทางลบ

1.3 ภาวะอารมณ์ (Affective States) เป็นภาวะที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกเป็นสุข หรือความวิตกกังวลหรือภาวะอื่นๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลทั้งที่ปรากฏให้เห็นและไม่ปรากฏให้เห็น ส่วนใหญ่มีผลมาจากปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และส่งผลสะท้อนต่อการประเมินความรู้สึกของตนเอง คนที่คิดว่าตนเป็นคนมีความสามารถ พพอใจตนเอง จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมากกว่าคนที่คิดว่าตนเองด้อยความสามารถ

1.4 ปัญหาต่าง ๆ และโรคภัยไข้เจ็บ (Problems and Pathology) คนที่มีสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตไม่ดี จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในด้านลบ

1.5 ค่านิยมส่วนตัว (Self Values) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองขึ้นอยู่กับการประเมินคุณค่า และให้ความสำคัญกับตนเอง ซึ่งตรงตามอุดมคติ ค่านิยมของสังคม และของตนเอง ถ้าค่านิยมของตนตรงกับค่านิยมของสังคม ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองก็เพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าค่านิยมของตนไม่ตรงกับค่านิยมของสังคม ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองก็ต่ำลง

1.6 ความปรารถนา (Aspirations) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองขึ้นกับการประเมินความสามารถ ผลงานของตนกับเกณฑ์มาตรฐานของตน ถ้าบุคคลมีความสามารถหรือผลงานตรง

ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ก็จะมีระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง แต่ถ้าบุคคลนั้นมีความปรารถนาสูงเกินไปก็จะเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำ เนื่องจากความล้มเหลวของตน

2. ประเภทที่เป็นส่วนประกอบภายนอก

2.1 ความสัมพันธ์กับครอบครัว ประสบการณ์ในครอบครัวเป็นส่วนสำคัญด้านการพัฒนาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคล ถ้าสัมพันธ์ภาพในครอบครัวดี มีความผูกพันใกล้ชิด มีความอบอุ่นและกำลังใจแก่กัน จะมีส่วนทำให้บุคคลประเมินตนเองในทางมีคุณค่า

2.2 สถานภาพทางสังคม หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายนอกที่ชี้บอกระดับทางสังคมของบุคคลเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ เช่น ตำแหน่งการงาน บทบาททางสังคม วงศ์ตระกูลฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น โดยทั่วไปมักจะพิจารณาบุคคลจากอาชีพ รายได้ ที่พัก เนื่องจากเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จและความเกียรติในสังคม บุคคลที่สถานภาพทางสังคมสูงจะมีความเชื่อว่าตนมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง

2.3 งาน บุคคลที่ประสบการณ์ที่ดีจากการทำงาน เช่น มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับหัวหน้า มีระดับเงินเดือนที่สูง มีอิสระในปฏิบัติงาน ได้ทำงานที่ท้าทาย จะเป็นผลให้บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง

2.4 เพื่อนและสังคม การรับรู้โดยการมองตนเองที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ ที่เหมือนกับตน ทางด้านทักษะและความสามารถ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเป็นสมาชิกภายในกลุ่ม จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

Coopersmith (1981) ยังกล่าวไว้ว่า ปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลเห็นคุณค่าในตนเอง ได้แก่ การได้รับโอกาสที่บุคคลนั้นจะได้ใช้ความสามารถในการดูแลตนเอง หรือเกื้อหนุนผู้อื่น ได้รับความสำคัญ เชื่อถือ ความศรัทธา และประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวัง ได้โดยการพัฒนาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองได้ดังนี้คือ

1. การให้การยอมรับความรู้สึกของบุคคลตามความเป็นจริง การยอมรับช่วยให้บุคคลได้ถ่ายทอดความรู้สึกของเขาออกมา โดยเฉพาะการยอมรับความรู้สึกทางด้านลบ ความรู้สึกกลัว ความรู้สึกขัดแย้ง

2. การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ในการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ควรเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีโอกาสในการแก้ไขปัญหanyaอย่างเต็มที่ เนื่องจากบุคคลแต่ละคน ย่อมมีแนวความคิดที่เหมาะสมกับวัยและความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เผชิญอยู่

3. หลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน เพราะการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันจะเป็นสาเหตุการสร้างความไม่มั่นใจให้กับบุคคลนั้น

4. การมีตัวแบบที่ดีมีประสิทธิภาพ บุคคลที่ถือเป็นตัวแบบที่ดีจะช่วยให้เราคิดเป็นแบบอย่างในการสนับสนุนให้เขาได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ด้วยความมั่นใจ และส่งเสริมให้เกิดกำลังใจในการเผชิญกับปัญหาได้ต่อไป

5. ปล่อยให้บุคคลได้พัฒนาการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ด้วยการระบายความรู้สึกขุ่นมัวในใจ ซึ่งจะเป็นโอกาสให้เขาได้ค่อย ๆ เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเอง และยังช่วยลดระดับความเครียดลงได้ จากนั้นเขาจะค่อย ๆ ไล่ใจกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเอง

Coopersmith (1981) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองหรือหลักการที่บุคคลกำหนดความสำเร็จของตนเอง ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. อำนาจ (Power) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถใช้อิทธิพลและการควบคุมบุคคลอื่น ในเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้

2. ความสำคัญ (Significance) หมายถึง เป็นความรู้สึกในการที่ตนเองได้รับการยอมรับ มีคุณค่า การดูแลใส่ใจ และความรักใคร่จากบุคคลอื่น

3. คุณความดี (Virtue) หมายถึง เป็นการปฏิบัติของบุคคลที่ยึดมั่นตามมาตรฐานทางจริยธรรม และศีลธรรมของสังคม

4. ความสามารถ (Competence) หมายถึง เป็นความสามารถของบุคคลในการกระทำสิ่งที่ต้องการให้ประสบความสำเร็จ

Makay and Gaw (1975 อ้างใน วิณา บุญแสง, 2544) ได้แบ่งส่วนประกอบของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. การยอมรับนับถือตนเอง เป็นความรู้สึกมีคุณค่าที่ได้รับจากการมีความเชื่อมั่นในตนเอง และเป็นผลให้เชื่อว่าตนมีความสามารถ เพราะฉะนั้นชีวิตจึงเป็นสิ่งที่มีความค่า
2. ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นผลจากการประเมินของแต่ละบุคคลที่สามารถเผชิญและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้

Gates (1978 อ้างใน เสาวภา วิจิตวาทิ, 2534) ได้แบ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็น 4 องค์ประกอบคือ

1. ความรู้สึกต่อร่างกายตนเอง (The Body Self) หมายถึง บุคคลคิดและรู้สึกต่อรูปร่างและหน้าที่ของร่างกาย ตลอดจนความสามารถของหน้าที่พื้นฐานของร่างกาย
2. ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น ๆ (The Interpersonal Self) เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่บุคคลคิดและรู้สึกเกี่ยวกับวิธีที่เขามีสัมพันธภาพบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นคนที่สนิทสนมคุ้นเคยหรือบุคคลที่พบกันโดยบังเอิญ
3. ความสำเร็จของตนเอง (The Achieving Self) หมายถึงสิ่งที่บุคคลคิดและรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถของเขาที่จะนำเขาไปสู่ความสำเร็จในชีวิตรอบครัว การทำงาน และสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียน
4. ความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง (The Identification Self) เป็นความรู้สึกทางนามธรรมและพฤติกรรมแสดงความสนใจทางศีลธรรมและจิตวิญญาณ

Ross (1992) กล่าวถึงมิติของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองซึ่งแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

1. ความสามารถ (Competence) มิติดังกล่าวถึงคุณสมบัติของบุคคลที่ประเมินตนเองว่าเป็นคนอย่างไร บุคคลจะพูดเกี่ยวกับทักษะและความสำเร็จที่ตนเองมีอยู่ซึ่งมาจากทักษะหลาย ๆ ด้าน ซึ่งเป็น ทักษะทางร่างกาย ทักษะทางความคิด ทักษะทางศิลปะและทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคล สำหรับความประสบความสำเร็จย่อมมาจากหลายด้าน สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคล

2. ความมีคุณค่าหรือคุณงามความดี (Worth) มิติดังนี้เป็นคุณสมบัติของบุคคลที่มีมาตรฐานของศีลธรรม และจริยธรรม คุณค่าหรือคุณงามความดีของตนเอง บุคคลจะบอกได้ว่าตนเองเป็นคนดีและดีโดยสะท้อนภาพด้านดีว่าเขามีความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือ มีคุณลักษณะที่สูงงาม มีรูปร่างที่สูงสง่า และหน้าตาดี

3. อำนาจ (Power) มิติดังนี้เป็นแง่มุมของการรับรู้ตนเองว่ามีความสามารถที่จะควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น อำนาจอาจเป็นสิ่งที่เปราะบางและเปลี่ยนแปลงได้ของความสามารถ และความมีคุณค่าอย่างยิ่ง การได้มาซึ่งอำนาจของผู้หญิงที่มาจากตำแหน่งทางการบริหาร จะเป็นส่วนทำให้ความสามารถทางความคิดและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดี สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้หญิงมีคุณค่าในลักษณะที่สามารถเป็นที่พึ่งพิง มีความพยายามและความรับผิดชอบ

4. การยอมรับ (Acceptance) มิติดังนี้เป็นมิติที่บุคคลหนึ่งจะถูกมองจากบุคคลอื่นว่าชื่นชอบนับถือหรือชมเชยถึงบุคคลนั้น ๆ อย่างไร เป็นมิติที่ดูเหมือนจะเป็นตัวขับเคลื่อนจากผู้อื่นเป็นมิติที่บุคคลหนึ่งมีแนวโน้มที่จะยอมรับจากใครสักคน ที่ชื่นชมและพิจารณาว่าควรค่าต่อการยกย่องสรรเสริญ

สรุปได้ว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มาจากการที่บุคคลประเมินตนเองจากภายในว่าตนเองเป็นอย่างไรก็จะมองว่าตนเองเป็นเช่นนั้น ส่วนที่สองเป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ที่ได้รับการประเมินจากบุคคลภายนอกหรือจากระบบสังคมว่าพิจารณาตนเองเป็นอย่างไร บุคคลก็มองตัวเองว่าเป็นบุคคลอย่างนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่ศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองตามแนวคิดของ Coopersmith (1981) มาใช้ในการวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานตรวจค้น โดยประเมินตนเองว่ามีอำนาจ มีความสำคัญ มีคุณค่า มีคุณความดี มีความสามารถ และเป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นจากการที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์ (2535) ให้ความหมาย การสนับสนุนทางสังคม ไว้ว่า สิ่งที่ได้รับ การสนับสนุน ได้รับการช่วยเหลือด้านข่าวสาร วัสดุสิ่งของ หรือการสนับสนุนด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลแล้วมีผลทำให้ผู้รับนำไปปฏิบัติในทิศทางที่ผู้รับ ต้องการ ซึ่งหมายถึง การมีสุขภาพอนามัยที่ดี

Kaplan *et al.* (1977) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 ประการ คือ

1. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมของแต่ละคน ได้แก่ การได้รับการยกย่องนับถือ การยอมรับ การได้รับความเห็นใจและช่วยเหลือ ซึ่งได้รับการติดต่อสัมพันธ์กันกับคนในกลุ่มสังคม
2. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่บุคคลรับรู้ได้จากกลุ่มสังคมที่ให้การสนับสนุน

Kahn (1979 อ้างใน สุรวัฒน์ ฐวิเศษแสง, 2545) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมคือ การที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้ตัวเองเชื่อว่ามิบุคคลให้ความรัก การเอาใจใส่ เห็นคุณค่า และยกย่องตัวเอง นอกจากนี้ตัวเขายังรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งมีการติดต่อซึ่งกันและกัน

Thoites (1982 อ้างใน สุธฤทัย เตชะไตรภพ, 2541) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมอาจหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งประกัน แหล่งค่าจุนของบุคคล เช่นการได้รับยกย่องว่ามีคุณค่าหรือมีความพึงพอใจในการทำงาน

Gottlieb (1985) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง กระบวนการในการปฏิสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์ และการรวมตัวกันเป็นกลุ่มทางสังคม เพื่อให้เกิดความช่วยเหลือกันในการเผชิญกับปัญหา สนับสนุนให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองความรู้สึกมั่นคง และศักยภาพของตนเอง ซึ่งอาจได้รับในรูปแบบของการสนับสนุนทางด้านวัตถุหรือทางจิตใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูล ข่าวสารที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าเขาได้รับการยอมรับ การยกย่อง การดูแลเอาใจใส่ ความรัก ความเห็นอกเห็นใจ และการได้รับความช่วยเหลือ ที่ได้รับมาจากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคม อันเป็นผลให้บุคคลมีสุขภาพอนามัยที่ดี

ทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์ (2535) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมส่วนใหญ่พัฒนามาจาก ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งระดับบุคคล ระดับระหว่างบุคคล และระดับกลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีเจตคติ (Theories of Attitude) เจตคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสดงออกที่สังเกตได้ และเป็นที่ยอมรับว่าเจตคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล และขณะเดียวกับการแสดงออกหรือการปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อเจตคติของบุคคลนั้นด้วย โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ด้านความรู้ ด้านความรู้สึก และด้านการปฏิบัติ

2. ทฤษฎีพฤติกรรมและกระบวนการกลุ่ม (Theories of Group Behavior and Process) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์ โดยเป็นการศึกษาถึงกระบวนการในการทำงานร่วมกัน (Interaction) ของบุคคลที่อยู่ในกลุ่ม อาจเป็นการกระทำร่วมกันทางกายภาพหรือทางจิตวิทยา อีกทั้งยังรวมถึงแบบลักษณะ (Pattern) ที่เกิดตามมาจากการกระทำร่วมกันระหว่างสมาชิกกลุ่มเดียวกัน หรือระหว่างสมาชิกกับกลุ่มทั้งกลุ่ม เพื่อการสนับสนุนให้บุคคลได้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการ และสามารถนำมาเป็นวิธีการในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 เป็นตัวกลางในการเปลี่ยนแปลง (Medium of Change) หมายความว่า กลุ่มเป็นตัวกลางสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสมาชิก และสามารถทำให้สมาชิกกลุ่มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

2.2 เป็นเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง (Target of Change) คือ ทำให้กลุ่มทั้งกลุ่มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

2.3 เป็นตัวนำในการเปลี่ยนแปลง (Agent of Change) คือ พฤติกรรมหลายอย่างของมนุษย์จะเปลี่ยนแปลงได้ก็ต่อเมื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

3. ทฤษฎีอำนาจสัมพันธ์และอำนาจสิทธิธรรม (Theories of Power Relation and Authority) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่าคนที่คนจะมีพฤติกรรมในทิศทางใด ขึ้นอยู่กับอำนาจและอิทธิพลทางสังคมเป็นตัวกำหนด คือ อิทธิพลของบุคคลหรือกลุ่มที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งบนพื้นฐานของอำนาจ มีอยู่ 5 ประการ คือ อำนาจโน้มน้าวดึงดูดความสนใจ อำนาจในการให้คุณ อำนาจบังคับ อำนาจโดยธรรม และอำนาจผู้ชำนาญการ

4. ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Theories of Interpersonal Relations and Interpersonal Communication) เป็นทฤษฎีที่เน้นการติดต่อสื่อสารที่ต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลและมีผลทำให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการได้ การถ่ายทอดข่าวสารนั้นเป็นกระบวนการสื่อสารสองทางที่ผู้ให้และผู้รับแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ซึ่งผลของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจะเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารแล้วยังเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้เช่นกัน

5. ทฤษฎีการรับรู้ทางสังคม (Theories of Social Perception) เป็นทฤษฎีที่เน้นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับผู้อื่น และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้อื่น บุคคลจะรับรู้พฤติกรรม และยอมรับผู้อื่น หากพฤติกรรมนั้นมีผลในทางบวก และสร้างความประทับใจ บุคคลจะประเมินว่าพฤติกรรมอย่างไรจึงจะเป็นที่ยอมรับ บุคคลที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันก็มีการยอมรับและมีพฤติกรรมที่ดีต่อกัน และการรับรู้ทางสังคมมักจะมียอคติเข้าไปเกี่ยวข้องทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากที่ควรจะเป็น

โดยสรุป การรับรู้ทางสังคมมีอิทธิพลต่อการยอมรับผู้อื่นและพฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น หากเรารับรู้ผู้อื่นเป็นคนดีมีพฤติกรรมที่ดี เรามักจะแสดงพฤติกรรมในทางบวกตอบสนองในที่ดี ในทางตรงกันข้ามอาจรับรู้ผู้อื่นมีพฤติกรรมที่ไม่ดี เราก็จะแสดงพฤติกรรมในทางลบและมีพฤติกรรมต่อต้าน

6. ทฤษฎีกระบวนการอิทธิพลทางสังคม (Theories of Social Influence Process) บุคคลในสังคมจะต้องผ่านกระบวนการทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รับความรู้ และทักษะทางสังคม เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้าเป็นสมาชิกหนึ่งของสังคมนั้นได้ กระบวนการอิทธิพลทางสังคม เป็น การที่สังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นสมาชิกของสังคม โดยที่บุคคลจะประพฤติดิ ปฏิบัติหรือตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยใช้บรรทัดฐานของสังคมเป็นเกณฑ์ เมื่อได้รับการยอมรับและการยกย่องจากกลุ่มคนในสังคม ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มปฐมภูมิ (Primary Group) คือ กลุ่มครอบครัวและกลุ่มเพื่อนบ้าน กับกลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Group) คือ กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กัน อย่างเป็นแบบแผนและกฎเกณฑ์

หลักการของการสนับสนุนทางสังคม

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์ (2535) ได้กล่าวถึงหลักการสนับสนุนทางสังคมมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่าง “ผู้ให้” และ “ผู้รับ” การสนับสนุน
2. ลักษณะของการติดต่อสื่อสารนั้น ต้องประกอบด้วย
 - 2.1 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ “ผู้รับ” เชื่อว่ามีคนสนใจเอาใจใส่ มีความรัก และมีความหวังดีต่อตนเองอย่างจริงจัง
 - 2.2 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ “ผู้รับ” รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า และเป็นที่ยอมรับในสังคม
 - 2.3 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ “ผู้รับ” เชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และสามารถทำประโยชน์แก่สังคมได้
3. ปัจจัยนำเข้า (Input) ของการสนับสนุนทางสังคมอาจอยู่ในรูปข้อมูลข่าวสาร วัสดุ สิ่งของและแรงสนับสนุนด้านจิตใจ

4. จะต้องช่วยให้ “ผู้รับ” ได้บรรลุถึงจุดหมายที่เขาต้องการ ในที่นี้คือการมีความสุขภาพดี

หลักการสนับสนุนทางสังคมต้องมีทั้งผู้ให้ และผู้รับ โดยการให้นั้นจะต้องช่วยให้ผู้รับบรรลุตามเป้าหมายที่เขาต้องการ และสิ่งที่ให้นั้นจะต้องเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับรู้สึกว่าได้รับการเอาใจใส่ รู้สึกเป็นที่ยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอีกด้วย

การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

นักวิจัยหลายท่าน ได้ให้ความเห็นว่า การสนับสนุนทางสังคมไม่ได้มีบทบาทช่วยแก้ไขความผิดปกติที่เกิดขึ้นโดยตรง แต่การสนับสนุนทางสังคมช่วยเป็นกันชน หรือช่วยป้องกันบุคคลจากผลร้ายหรือจากความร้ายแรงที่เกิดจากความเครียด

Cohen and Wills (1985) ศึกษากลไกการสนับสนุนทางสังคมกับภาวะสุขภาพของมนุษย์ ด้านร่างกาย และจิตใจ สรุปผลการศึกษาไว้ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคม ทำให้บุคคลมีประสบการณ์ที่ดี มีอารมณ์มั่นคง ส่งผลให้ระบบต่อมไร้ท่อในระบบประสาทและระบบภูมิคุ้มกันโรคทำงานได้ดีขึ้น หรือส่งผลให้คนมีพฤติกรรมด้านสุขภาพที่ดี นอกจากเป็นการส่งผลโดยตรงและช่วยส่งเสริมบุคคลในการต่อสู้กับปัญหาให้ดีขึ้นแล้ว ยังช่วยความรุนแรงของปัญหาต่าง ๆ ได้

2. การสนับสนุนทางสังคมช่วยลดภาวะวิกฤติของชีวิต โดยเป็นตัวช่วยลดความเครียดอันจะนำไปสู่ภาวะวิกฤติ ความเครียดจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลไม่สามารถช่วยเหลือตนเองจนรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองด้อยคุณค่า ภาวะนี้อาจจะไปรบกวนภาวะสมดุลของระบบต่อมไร้ท่อในระบบประสาท และระบบภูมิคุ้มกันโรคทำให้เกิดโรคร่างกาย พฤติกรรมที่เสี่ยง และเกิดความล้มเหลวในการดูแลสุขภาพ

Heller (1986) อธิบายกระบวนการจัดการกับความเครียดระหว่างบุคคล ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคมที่เน้นพฤติกรรมแก้ไขปัญหา (Behavioral Problem-Focused Support) ผู้ให้ความช่วยเหลือสามารถช่วยให้บุคคลที่ได้รับความทุกข์โศกพินจากสภาพแวดล้อมที่มีความยุ่งยากชั่วคราว และสภาพแวดล้อมที่มีความยุ่งยากอย่างถาวรได้

2. การสนับสนุนทางสังคมที่เน้นใช้ปัญหาแก้ไขปัญหา (Cognitive Problem- Focused Support) ผู้ให้ความช่วยเหลืออาจช่วยให้บุคคลมีการตีความสถานการณ์ใหม่ ดังนั้นเขาจึงรู้สึกว่าถูกคุกคามน้อยลง

3. การสนับสนุนทางสังคมที่เน้นพฤติกรรมควบคุมอารมณ์(Behavioral Emotion - Focused Support) ผู้ให้ความช่วยเหลืออาจช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงความรู้สึก หรืออารมณ์ได้โดยการจัดหาสิ่งต่าง ๆ ให้ หรือชักเตือนเขา ให้กำลังใจ และการให้การเสริมแรงโดยตรงต่อทำที่เขาแสดงออก เป็นต้น

4. การสนับสนุนทางสังคมที่เน้นปัญญาควบคุมอารมณ์(Cognitive Emotion - Focused Support) ผู้ให้ความช่วยเหลืออาจช่วยให้บุคคลเพ่งความสนใจมายังความรู้สึกที่เขาพึงปรารถนาเท่านั้น ด้วยเทคนิคการฝึกสมาธิ การสะกดจิต ช่วยลดสภาวะทางอารมณ์ที่เขาไม่พึงปรารถนาได้

แหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคม

Fenlason and Beehr (1994 cited Cooper, 2001) ได้อธิบายถึงแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แหล่ง คือ

1. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน
2. เพื่อนร่วมงาน
3. ครอบครัวและเพื่อน

Caplen (1974 อ้างใน เพ็ญศรี วรสัมปติ, 2537) ได้จำแนกกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มที่มีความผูกพันกันตามธรรมชาติ (Nature Support System) ได้แก่

1.1 บุคคลที่อยู่ในครอบครัวสายตรง ได้แก่ ปู่ ย่า ตา ยาย พ่อ แม่ ลูก หลาน ซึ่งให้ความผูกพันทางอารมณ์ มีความรักกันอย่างแน่นแฟ้น และให้ความช่วยเหลือกันอย่างมาก

1.2 ครอบครัวใกล้ชิด เช่น เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน คนรู้จักคุ้นเคย คนในที่ทำงานเดียวกัน

2. องค์กรและสมาคมที่ให้การสนับสนุน (Organized Support) หมายถึง กลุ่มที่มารวมตัวกันเป็นหน่วย เป็นชมรม สมาคม เช่น สมาคมผู้สูงอายุ องค์กรทางศาสนา ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับความช่วยเหลือ การประคับประคองด้านจิตใจและอารมณ์

3. กลุ่มนักวิชาชีพ (Professional Health Care Workers) หมายถึง บุคคลที่อยู่ในวงการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนโดยอาชีพ ได้แก่ บุคคลในทีม สุขภาพหรือวิชาชีพอื่นที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน

House (1981) แบ่งแหล่งที่ให้การสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 7 แหล่งด้วยกัน คือ

1. คู่สมรส
2. ญาติ
3. เพื่อน
4. เพื่อนบ้าน
5. เจ้านาย
6. ผู้ร่วมงาน
7. ผู้ให้การดูแลหรือผู้ให้บริการ

ชนิดของการสนับสนุนทางสังคม

Cobb (1976) ได้แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง ข้อมูลที่ทำให้บุคคลทราบว่าเขาได้รับความรัก และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งได้รับจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด และมีความผูกพันลึกซึ้งต่อกัน

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า (Esteem Support) หมายถึง ความรู้สึกที่ทำให้บุคคลทราบว่า บุคคลมีคุณค่า และได้รับการยกย่อง นับถือจากบุคคลอื่น

3. การมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially Support or Network Support) หมายถึง ข้อมูลที่ทำให้บุคคลทราบว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคม และความผูกพันซึ่งกันและกัน

Caplan (1974 cited Gottlieb, 1985) ได้แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมไว้ ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคม โดยการให้ความสำคัญในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ แก่บุคคล ในการขับเคลื่อนแหล่งที่ทำให้เกิดความทุกข์จากภาวะจิตและด้านอารมณ์
2. การสนับสนุนทางสังคม โดยการรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของบุคคล
3. การสนับสนุนทางสังคม โดยการจัดเตรียมความช่วยเหลือด้าน เงิน วัสดุคิบ เครื่องมือ ทักษะ และตลอดจนให้แนวทางในปรับปรุง แก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ของบุคคล

House (1981 cited Cooper, 2001) ได้แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ชนิด ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ (Instrumental Support) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือโดยตรงด้านเครื่องมือ อุปกรณ์
2. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การให้ความสนใจ ความเข้าใจ การดูแลเอาใจใส่ และความเห็นอกเห็นใจกับคนที่อยู่ในระหว่างความทุกข์
3. การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคล ซึ่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เหล่านั้น อาจจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้
4. การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินผลทางสังคม (Appraisal Support) หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการกระทำของบุคคล ซึ่งข้อมูลย้อนกลับเหล่านั้น อาจจะเพิ่มคุณค่าในด้านความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลได้

Schaefer *et al.* (1981 อ้างใน วิณา บุญแสง, 2544) แบ่งการสนับสนุนทางสังคม ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) ได้แก่ การให้ความสนใจ การยอมรับ และการให้กำลังใจ ความอบอุ่นใจ และความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ
2. การสนับสนุนทางสังคมด้านวัตถุ (Tangible Support) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือที่เป็นสิ่งของ เงินทอง หรือบริการ
3. การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) ได้แก่ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการกระทำและการกระทำของบุคคล การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมมีด้วยกัน 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร จากการสนับสนุนทางสังคม 3 แหล่งคือ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเครียดในปฏิบัติงานของพนักงานโดยผู้วิจัยจะใช้กรอบแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมตามแนวความคิดของ House (1981) และ Schaefer (1981) ในการทำการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องความเครียดในการปฏิบัติงาน

จิระพร อุคมกิจ (2539) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในองค์กรของรัฐ และเอกชน จำนวน 535 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพสมรส ประเภทขององค์กรต่าง สาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน ด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

อรรณพ ถนอมวงษ์ (2540) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียด ที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม จำนวน 100 คน จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความเครียด ยกเว้นตำแหน่งหน้าที่ โดยที่พนักงานระดับ ผู้จัดการหรือสูงกว่าจะมีความเครียดต่ำกว่าระดับผู้ได้บังคับบัญชา พนักงานที่มีบุคลิกภาพ A มีความเครียดด้านร่างกาย ด้านความคิดและโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ B ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านร่างกาย ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านอารมณ์ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านความคิด และพบว่าองค์ประกอบของความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ผลกระทบจากความเครียดทั้งโดยรวม และรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01- .001

มานพ วงษ์สุริย์รัตน์ (2541) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 317 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศรีสวัสดิ์ นนทประเสริฐ (2541) ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 151 คน ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ มีความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภาระครอบครัว ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการสถานที่ทำงาน แรงสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนฝูง ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา แรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และแรงสนับสนุนจากครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 241 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่

ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเส้นทางการบินที่แตกต่างกัน ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา เงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ความแปรปรวนของความเครียดได้ร้อยละ 8.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรารักษ์ คล้ายประยงค์ (2546) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของ พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์กร พ.ศ.2545 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 168 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ และระดับความคาดหวังของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง 2) ความสัมพันธ์ของตัวแปร แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด ส่วนตัวแปรความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวัง ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความคาดหวัง

Wolfgang *et al.* (1988) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของเภสัชกรและพยาบาลประจำโรงพยาบาล พบว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงานน้อย ปริมาณงานมาก รายได้ที่ไม่เพียงพอ ล้วนทำให้ทั้งเภสัชกรและพยาบาลเกิดความเครียดในการทำงาน

Takashi *et al.* (2002) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของนักฟิสิกส์ชาวญี่ปุ่นที่ทำงานเต็มเวลา โดยแจกแบบสอบถามให้ของนักฟิสิกส์ชาวญี่ปุ่นจำนวน 716 คนทางไปรษณีย์และได้รับการตอบกลับจำนวน 333 คน พบว่าเพศและอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และอายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

โสภณ ตระการวิจิตร (2541) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 339 คน พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีภาวะสุขภาพจิตปกติ 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุและอายุงานต่างกันมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองแตกต่างกัน 4) อายุงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่านั้นสามารถพยากรณ์ถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

วีณา บุญแสง (2544) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ เป็นพนักงานระดับช่วยบังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 238 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) พนักงานที่มีรายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง มีการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติและมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.370$) 6) การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.214$) 7) ความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Tharenou (1979) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ทักษะในการทำงาน ความตึงเครียดในบทบาทการทำงาน ค่า เงินเดือน ระดับชั้นของงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน กับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของรองหัวหน้างานระดับต้น จากบริษัทแห่งหนึ่งในสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 171 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมโภชน์ ทศนา (2538) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีของรองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล จำนวน 353 ราย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านอายุ ประสบการณ์ด้านการสอบสวน ภาระครอบครัว ความสับสนในบทบาทและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ก่อให้เกิดความเครียด ส่วนตัวแปรด้านประวัติการถูกลงโทษทางวินัย ความขัดแย้งในบทบาท ด้านปริมาณงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากประชาชน รวมทั้งวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ล้วนก่อให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน

สุทธทัย เตชะไทรภพ (2541) ทำการศึกษาผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 238 คน พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ มีผลต่อการสนับสนุนทางสังคมและความเครียด คือ พนักงานชายได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .024 พนักงานที่อายุน้อยได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่อายุมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .028 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีรายได้ต่ำได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่รายได้สูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเครียด 3) แหล่งสนับสนุนทางสังคมที่แตกต่างกันมีผลต่อการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5) ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิสุทธิ์ สีนวล (2542) ทำการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดและการปรับตัวของลูกจ้างที่ประสบอุบัติเหตุที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล และการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวของลูกจ้างที่ประสบอุบัติเหตุ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกจ้างที่ประสบอุบัติเหตุ ซึ่งเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ณ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน สำนักงานประกันสังคม จำนวน 103 คน ผลปรากฏว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่อยู่ในศูนย์ฟื้นฟูฯ ต่างกันมีความเครียดและการปรับตัวไม่แตกต่างกัน ระดับความเสียหายของอวัยวะที่ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่มีการปรับตัวแตกต่างกัน ลูกจ้างที่ได้รับการ

สนับสนุนทางสังคมสูงมีความเครียดต่ำกว่าลูกจ้างที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมต่ำกว่า และ ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการปรับตัวของลูกจ้างที่ประสบอุบัติเหตุ

Pecora (1997) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม สาเหตุ ความเครียดจากการทำงาน ผลกระทบในทางลบ และความพึงพอใจในงานของนักจิตวิทยาใน โรงเรียน จำนวน 288 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดจากตำแหน่งงาน ความเครียดในงาน และ ความเครียดจากความขัดแย้งทางความคิดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน และการ สนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทั้งกับความพึงพอใจในงาน และความเครียดจากการทำงาน และยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคมในด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในหน้าที่การงานอีกด้วย

Denton *et al.* (2002) ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานดูแลบ้านในบริษัท คอนเท็กซ์ออฟเฮลท์แคร์ รีคอนสตรัคชัฟริง จำกัด จำนวน 892 คน ในประเทศแคนาดา ผลการวิจัย พบว่าปริมาณงานที่หนัก ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อน ร่วมงาน การขาดเวลาส่วนตัว ทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้นและระดับความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย

ข้อมูลบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เดิมใช้ชื่อว่า การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ ทอท. เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมโดยเริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 ต่อมา ทอท. ได้แปลงสภาพเป็นบริษัทภายใต้นโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทย โดยได้ จัดทะเบียนเป็นนิติบุคคลชื่อ “บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” (Airports of Thailand Public Company Limited: AOT) รวมทั้งปรับตราสัญลักษณ์ใหม่ ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา

ปัจจุบัน ทอท. เป็นผู้บริหารงานท่าอากาศยานระหว่างประเทศรวม 6 แห่ง คือ ท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานคร ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยาน เชียงราย และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ภารกิจ

ภารกิจของ ทอท. คือ การประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน ได้แก่

1. กิจการจัดตั้งสนามบิน หรือที่ขึ้น-ลงชั่วคราวของอากาศยาน
2. การจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ
3. การให้บริการช่างอากาศ
4. การบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับอากาศยาน สินค้า พัสตุภัณฑ์ ผู้โดยสาร และลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในการเดินอากาศ รวมถึงการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นเกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับกิจการดังกล่าว

ภารกิจด้านการบริการเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินการท่าอากาศยาน ซึ่งหัวใจสำคัญของการบริการที่ ทอท. ยึดถือมาโดยตลอดคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ดังนั้น ทอท. จึงได้ปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างเดียว สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และได้มาตรฐานท่าอากาศยานระหว่างประเทศ เนื่องจากท่าอากาศยานของ ทอท. เป็นสถานที่ซึ่งทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมเศรษฐกิจระหว่างประเทศไทยกับนานาชาติ รวมทั้งเป็นห้องรับแขกของชาติในการต้อนรับผู้เดินทางจากทั่วโลก ซึ่งจะสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศปีละเป็นจำนวนมากตลอดจนสร้างความประทับใจให้ผู้เดินทางมาเยือนตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้าสู่ประเทศไทย

เป้าหมาย

ทอท. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้สามารถรองรับการขยายตัวของปริมาณการจราจรได้เพียงพอและมีประสิทธิภาพตลอดจนมีความพร้อมในการเข้ามาบริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิครบทุกด้านภายใน พ.ศ. 2547 และมีการกำกับดูแลที่ดีครบถ้วนตามมาตรฐานภาครัฐและภาคเอกชน อีกทั้งสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถรักษาความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

รายได้หลักของท่าอากาศยาน

ทอท. ดำเนินธุรกิจบริหารท่าอากาศยาน โดยมีรายได้หลักมาจาก 2 ส่วน คือ รายได้จากกิจการการบิน (Aeronautical Revenue) ซึ่งได้แก่ รายได้จากค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน และค่าเครื่องอำนวยความสะดวก อีกส่วนหนึ่งคือ รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Non-Aeronautical Revenue) ซึ่งได้แก่ ค่าเช่าสำนักงาน รายได้เกี่ยวกับการบริการ เป็นต้น

ทอท. ได้วางนโยบายพร้อมกำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็นผู้บริหารธุรกิจท่าอากาศยานและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องอย่างครบวงจร เพื่อสร้างความเป็นผู้นำสู่การเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชีย ภายใต้แนวคิด “ประตูสู่เอเชีย” (The Gateway to Asia) ซึ่งจะเป็นผู้นำทั้งในด้านจำนวนสายการบิน และผู้โดยสาร โดยเน้นวางตำแหน่งของ ทอท. และท่าอากาศยานระหว่างประเทศของบริษัททั้ง 6 แห่งให้เป็นจุดเชื่อมต่อของเส้นทางการบินทั้งเอเชียอย่างเหมาะสม ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย คือ สายการบิน ผู้โดยสาร และผู้ใช้บริการท่าอากาศยานพร้อมทั้งมุ่งพัฒนาธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวข้องและมีอนาคตอย่างครบวงจร เพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขันรวมถึงการเติบโตทางรายได้ของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว และด้านอื่น ๆ ของประเทศอย่างมาก รัฐบาลจึงกำหนดให้การก่อสร้าง “ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” เป็น “วาระแห่งชาติ”

โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นโครงการระดับชาติที่รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และมีนโยบายให้เป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เนื่องจากท่าอากาศยานกรุงเทพมีข้อจำกัดในการพัฒนาเพื่อรองรับการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้นในอนาคตซึ่งมีการประมาณการว่าในปี พ.ศ. 2553 จะมีปริมาณผู้โดยสารสูงถึง 58 ล้านคนต่อปี ในขณะที่ท่าอากาศยานกรุงเทพเมื่อพัฒนาเต็มที่แล้วสามารถรองรับได้เพียง 36.5 ล้านคนต่อปี ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขึ้น ณ พื้นที่หนองงูเห่า ซึ่งได้มีการเตรียมพื้นที่ไว้แล้ว โดยมีศักยภาพรองรับผู้โดยสารถึง 45 ล้านคนต่อปี รองรับเที่ยวบิน 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และรองรับการขนส่งสินค้าทางอากาศ 3 ล้านคนต่อปี เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2548 ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ และศูนย์กลางคมนาคมขนส่งทาง

อากาศของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมทั้งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว และด้านอื่น ๆ ของประเทศให้เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และเป็นความภาคภูมิใจของคนไทยทั้งชาติ

ฝ่ายรักษาความปลอดภัยในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ฝ่ายรักษาความปลอดภัยในอาคารผู้โดยสารขึ้นอยู่กับสายงานปฏิบัติการท่าอากาศยาน โดยแบ่งส่วนงานออก ดังนี้

1. ศูนย์รักษาความปลอดภัย
2. งานธุรกิจ
3. ส่วนเทคนิคการรักษาความปลอดภัย
4. ส่วนตรวจค้น

ภารกิจของฝ่ายรักษาความปลอดภัยในอาคารผู้โดยสาร

ศูนย์รักษาความปลอดภัย ฝ้าสังเกตการณ์ทางโทรทัศน์วงจรปิดในอาคารผู้โดยสาร ประสานงานติดต่อสื่อสารทางวิทยุสื่อสารและ /หรือเครื่องมือสื่อสารอื่น ตลอดจนรับแจ้งเหตุ ประสานการปฏิบัติระหว่างหน่วยภายในและภายนอก ควบคุมระบบ Control Access Security System การติดต่อทางวิทยุสื่อสาร การติดต่อทางโทรศัพท์

งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานบุคคล งานพัสดุ งานการเงิน งานงบประมาณของฝ่ายรักษาความปลอดภัยในอาคารผู้โดยสาร และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนเทคนิคการรักษาความปลอดภัย วางมาตรการพร้อมจัดทำแผนการรักษาความปลอดภัยและตรวจสอบการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนการรักษาความปลอดภัย ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ฝ่ายรักษาความปลอดภัยในอาคารผู้โดยสารให้มีความพร้อมและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ออกบัตรรักษาความปลอดภัยให้กับบุคคลเข้าปฏิบัติรักษาความปลอดภัยให้กับบุคคล เข้าปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เพื่อการรักษาความปลอดภัย

ส่วนตรวจค้น มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจค้นผู้โดยสาร สัมภาระติดตัว สัมภาระบรรทุก เพื่อค้นหาอาวุธหรือวัตถุอันตราย หรือวัตถุต้องห้ามอันอาจนำไปใช้ในการ แทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายต่อการบินพาณิชย์ ทั้งนี้เพื่อการรักษาความปลอดภัยต่อการบิน พาณิชย์ ตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

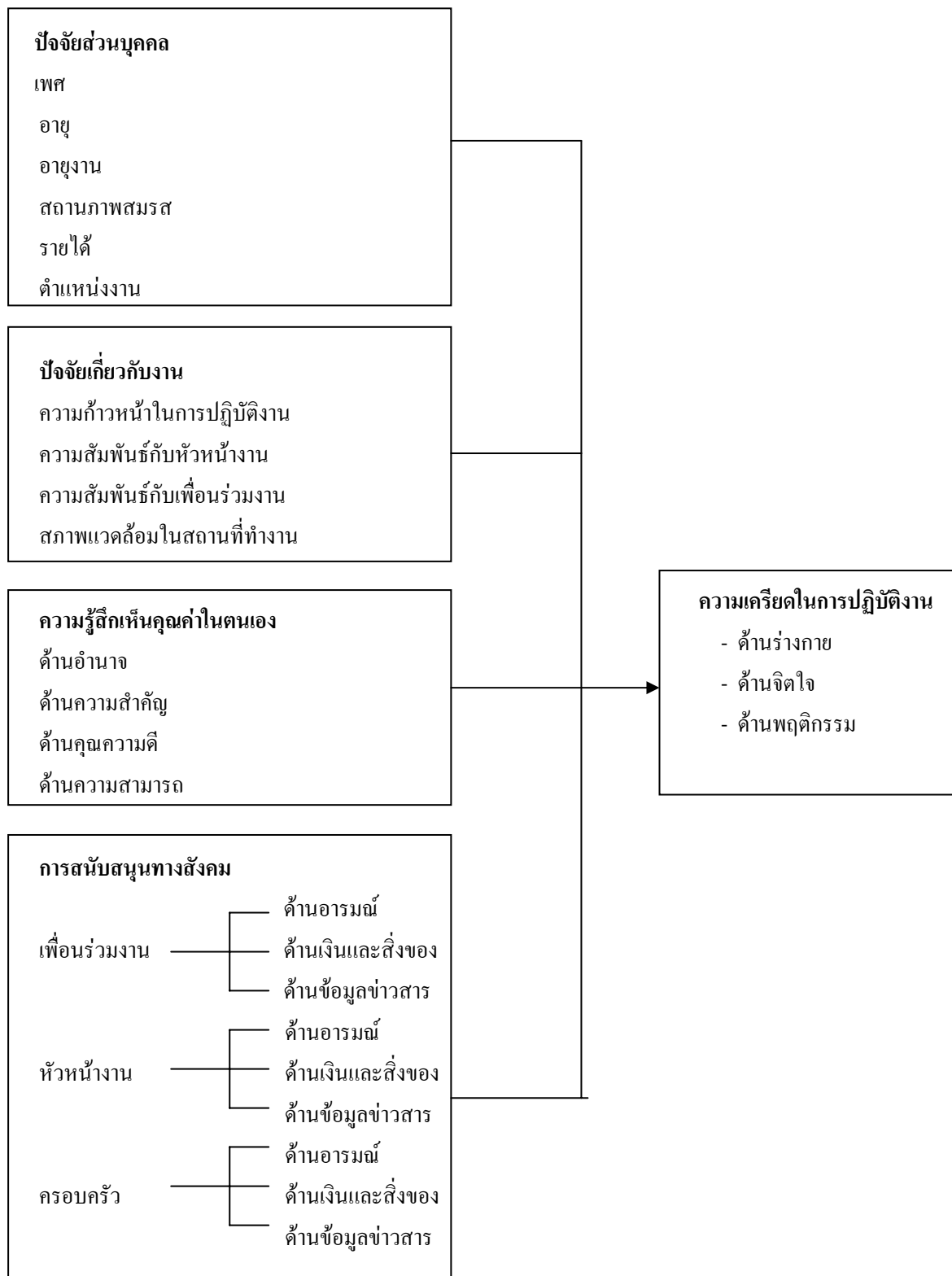
งานตรวจค้น

ส่วนตรวจค้นมีหน่วยงานที่ขึ้นตรงคือ งานตรวจค้น ซึ่งงานตรวจค้น มีหน้าที่ป้องกันการนำ วัตถุอันตรายและวัตถุต้องห้ามขึ้นเครื่องบิน ซึ่งอาจทำให้เกิดการกระทำที่ละเมิดต่อกฎหมาย ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการรักษาความปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ผู้โดยสารทุกคน กระเป๋าสัมภาระติดตัว และสัมภาระบรรทุกทุกชิ้นจะต้องผ่านการตรวจค้นก่อนที่ จะขึ้นเครื่องบิน หรือก่อนเข้าไปในบริเวณพื้นที่เขตปลอดอาวุธ

ลักษณะการทำงานของพนักงานตรวจค้น

พนักงานตรวจค้นมีลักษณะการทำงานเป็นงานกะ ต้องหมุนเวียนกันปฏิบัติงานให้บริการ ผู้โดยสารตลอด 24 ชั่วโมง โดยจัดแบ่งจำนวนพนักงานในการปฏิบัติทั้งงานกะกลางวัน และงาน กะกลางคืน พนักงานตรวจค้น แบ่งออกเป็น 4 ชุด ปฏิบัติการในแต่ละชุด จะประกอบด้วย หัวหน้า ชุด และรองหัวหน้าชุด ทำหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นในการ ปฏิบัติงานแต่ละจุดตรวจค้น และทำหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจัด จ้างให้เป็นไปตามมาตรการรักษาความปลอดภัย ตามกฎการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
4. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานตรวจค้นที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2549) ได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางของ Krejcie และ Morgan (1970 อ้างใน เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541)

จากตารางจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 132 คน ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ระดับ .05

หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แบ่งตามตำแหน่งงาน ประกอบด้วย ตำแหน่งงานระดับหัวหน้าชุดหรือระดับรองหัวหน้าชุด และพนักงานระดับลูกชุด ต่อจากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก โดยมีรายละเอียดของจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานตรวจค้นในแต่ละตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หัวหน้าชุดหรือรองหัวหน้าชุด	44	30
ลูกชุด	156	102
รวม	200	132

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานตรวจค้น จำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยเกี่ยวกับงาน จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดปัจจัยเกี่ยวกับงาน และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วย

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	จำนวน	6 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	1-6
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	จำนวน	8 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	7-14
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	จำนวน	8 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	15-22
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	จำนวน	8 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	23-30

เป็นข้อความทางลบ (Negative) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 28 และ 29

เป็นข้อความทางบวก (Positive) จำนวน 28 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 และ 30

โดยมีรายละเอียดของเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลความหมายปัจจัยเกี่ยวกับงานได้แบ่งเกณฑ์ช่วงคะแนนและให้ความหมายดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 2.33	มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในระดับไม่ดี
2.34 - 3.67	มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในระดับพอใช้
3.68 - 5.00	มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในระดับดี

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 2.33	มีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานอยู่ในระดับไม่ดี
2.34 - 3.67	มีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานอยู่ในระดับพอใช้
3.68 - 5.00	มีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานอยู่ในระดับดี

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 2.33	มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับไม่ดี
2.34 - 3.67	มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับพอใช้
3.68 - 5.00	มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 2.33	สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
2.34 - 3.67	สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับพอใช้
3.68 - 5.00	สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานตรวจค้น จำนวน 35 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวความคิดของ Coopersmith (1981) เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วย

ด้านอำนาจ	จำนวน	8 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	1- 8
ด้านความสำคัญ	จำนวน	10 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	9-18
ด้านคุณความดี	จำนวน	8 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	19-26
ด้านความสามารถ	จำนวน	9 ข้อ	ได้แก่ ข้อที่	27-35

เป็นข้อความทางลบ (Negative) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 18 และ 34

เป็นข้อความทางบวก (Positive) จำนวน 33 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

12 13 14 15 16 17 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 และ 35

โดยมีรายละเอียดของเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลความหมายความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมและรายด้านคือ ด้านอำนาจ ด้านความสำคัญ ด้านคุณความดีและด้านความสามารถ ได้แบ่งเกณฑ์ช่วงคะแนน และให้ความหมายดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 2.33	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับต่ำ
2.34 - 3.67	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง
3.68 - 5.00	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานตรวจค้น จำนวน 69 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาแนวคิดของ House (1981) และ Schaefer (1981) ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วย

4.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็น

การสนับสนุนทางด้านอารมณ์	จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-11
การสนับสนุนทางด้านการเงินและสิ่งของ	จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 12-17
การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร	จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 18-24

เป็นข้อความทางลบ (Negative) จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 17

เป็นข้อความทางบวก (Positive) จำนวน 23 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11 12 23 14 15 16 18 19 20 21 22 23 และ 24

4.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน จำนวน 23 ข้อ แบ่งเป็น

การสนับสนุนทางด้านอารมณ์	จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-11
การสนับสนุนทางด้านการเงินและสิ่งของ	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 12-16
การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร	จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 17-23

เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อ

4.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จำนวน 22 ข้อ แบ่งเป็น

การสนับสนุนทางด้านอารมณ์	จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-10
การสนับสนุนทางด้านการเงินและสิ่งของ	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 11-15
การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร	จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 16-22

เป็นข้อความทางลบ (Negative) จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 15

เป็นข้อความทางบวก (Positive) จำนวน 21 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

12 13 14 16 17 18 19 20 21 และ 22

โดยมีรายละเอียดของเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลความหมายการสนับสนุนทางสังคมได้แบ่งเกณฑ์ช่วงคะแนน และให้ความหมายดังนี้

4.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายด้านคือ ด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 2.33	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับน้อย
2.34 - 3.67	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.68 - 5.00	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก

4.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โดยรวมและรายด้านคือ ด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 2.33	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานอยู่ในระดับน้อย
2.34 - 3.67	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง
3.68 - 5.00	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก

4.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว โดยรวมและรายด้านคือ ด้านอารมณ์
ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 2.33	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวอยู่ในระดับน้อย
2.34 - 3.67	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง
3.68 - 5.00	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน จำนวน 32 ข้อ ซึ่งสร้างขึ้นโดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง บางครั้ง บ่อยครั้ง และเป็นประจำ ประกอบด้วย

ด้านร่างกาย	จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-10
ด้านจิตใจ	จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 11- 23
ด้านพฤติกรรม	จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 24-32

โดยมีรายละเอียดของเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	การให้คะแนน
ไม่เคยเลย	1 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	2 คะแนน
บางครั้ง	3 คะแนน
บ่อยครั้ง	4 คะแนน
เป็นประจำ	5 คะแนน

การแปลความหมายความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ได้แบ่งเกณฑ์ช่วงคะแนน และให้ความหมายดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 2.33	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
2.34 - 3.67	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.68 - 5.00	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นดังนี้

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและจากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องในการใช้ภาษา และลักษณะของข้อคำถาม หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out)

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับพนักงานตรวจค้นในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำไปทดลองใช้กับพนักงานตรวจค้นที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 30 คน

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมาทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามองค์ประกอบรายด้านและทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ทั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุดดังต่อไปนี้

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นรายด้าน และทั้งฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	.888
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	.860
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.888
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	.904
ทั้งฉบับ	.899

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นรายด้าน และทั้งฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านอำนาจ	.922
ด้านคุณความดี	.868
ด้านความสำคัญ	.928
ด้านความสามารถ	.880
ทั้งฉบับ	.960

3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว เป็นรายด้าน และทั้งฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	ค่าความเชื่อมั่น
การสนับสนุนด้านอารมณ์	.928
การสนับสนุนด้านเงินและสิ่งของ	.855
การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร	.942
ทั้งฉบับ	.960

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน	ค่าความเชื่อมั่น
การสนับสนุนด้านอารมณ์	.942
การสนับสนุนด้านเงินและสิ่งของ	.855
การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร	.942
ทั้งฉบับ	.953

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว	ค่าความเชื่อมั่น
การสนับสนุนด้านอารมณ์	.957
การสนับสนุนด้านเงินและสิ่งของ	.910
การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร	.898
ทั้งฉบับ	.960

4. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน และทั้งฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านร่างกาย	.819
ด้านจิตใจ	.945
ด้านพฤติกรรม	.919
ทั้งฉบับ	.939

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตจากหน่วยงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัย และขออนุญาตใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงานตรวจค้น

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วจำนวน 132 ฉบับไปแจกพนักงานตรวจค้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และเก็บรวบรวมคืนด้วยตัวเองได้ครบทั้ง 132 ฉบับ

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้จำแนกและแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน
- ส่วนที่ 3 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
- ส่วนที่ 4 การสนับสนุนทางสังคม
- ส่วนที่ 5 ความเครียดในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานตรวจค้นในที่นี้ศึกษาเรื่อง เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ สมรส รายได้ และตำแหน่งงาน ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานตรวจค้น จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

(n=132)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	28	21.2
หญิง	104	78.8

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=132)			
ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวนคน	ร้อยละ
อายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี		47	35.6
30 - 35 ปี		47	35.6
มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป		38	28.8
$\bar{x}$ = 33.37 ปี	S.D. = 5.77	Min = 23 ปี	Max = 55 ปี
อายุงาน			
ต่ำกว่า 6 ปี		38	28.8
6 - 10 ปี		37	28.0
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป		57	43.2
$\bar{x}$ = 9.72 ปี	S.D. = 5.97	Min = 1 ปี	Max = 31 ปี
สถานภาพสมรส			
โสด		71	53.8
สมรส		54	40.9
หม้าย/หย่าร้าง		7	5.3
รายได้			
ต่ำกว่า 12,000 บาท		42	31.8
12,000 - 24,000 บาท		50	37.9
มากกว่า 24,000 บาท ขึ้นไป		40	30.3
$\bar{x}$ = 20,338.83 บาท	S.D. = 13,353.29	Min = 7,000 บาท	Max = 85,856 บาท
ตำแหน่งงาน			
พนักงานตรวจค้น (ระดับลูกชุด)		102	77.3
พนักงานตรวจค้น (ระดับหัวหน้าชุดหรือระดับรองหัวหน้าชุด)		30	22.7

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานตรวจค้นได้ดังนี้

เพศ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.8 และที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.2

อายุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 33.37 ปี โดยประมาณหนึ่งในสาม มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.6 และมีอายุระหว่าง 30 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.6 และอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไปมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.8

อายุงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นมีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 9.72 ปี โดยเกือบครึ่งมีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมามีอายุงานต่ำกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.8 และมีอายุงานต่ำกว่า 6 ปีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28

สถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นเกินกว่าครึ่งมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมามีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 40.9 และมีสถานภาพหม้าย หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.3

รายได้ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 20,338.83 บาท โดยประมาณหนึ่งในสาม มีรายได้ ระหว่าง 12,000 - 24,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.8 และมีรายได้มากกว่า 24,000 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.3

ตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับลูกชุด คิดเป็นร้อยละ 77.3 และมีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าชุดหรือระดับรองหัวหน้าชุด คิดเป็นร้อยละ 22.7

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานตรวจค้น พบว่าพนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 33.37 ปี มีอายุงานเฉลี่ย 9.72 ปี เกินกว่าครึ่งมีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ย 20,338.83 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับลูกชุด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงาน
ของพนักงานตรวจค้น

(n=132)

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	2.89	0.76	พอใช้
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.01	0.85	พอใช้
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.63	ดี
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	2.55	0.67	พอใช้
โดยรวม	3.04	0.45	พอใช้

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 2.89 และ 2.55 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
ของพนักงานตรวจค้น

(n=132)

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านอำนาจ	2.95	0.59	ปานกลาง
ด้านความสำคัญ	3.69	0.52	สูง
ด้านคุณความดี	3.85	0.52	สูง
ด้านความสามารถ	3.54	0.47	ปานกลาง
โดยรวม	3.52	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านคุณความดี และด้านความสำคัญ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.69 ตามลำดับ) ส่วนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ และด้านอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และ 2.95 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 4 การสนับสนุนทางสังคม

ในการศึกษาเรื่องการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมในด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามแหล่งการสนับสนุนทางสังคม ดังนี้

4.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานตรวจค้น

(n=132)

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านอารมณ์	3.68	0.58	มาก
ด้านเงินและสิ่งของ	3.69	0.56	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.77	0.63	มาก
โดยรวม	3.71	0.55	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเงินและสิ่งของ และด้านอารมณ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.69 และ 3.68 ตามลำดับ)

4.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานของพนักงานตรวจค้น

(n=132)

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านอารมณ์	3.00	0.75	ปานกลาง
ด้านเงินและสิ่งของ	2.86	0.87	ปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.28	0.83	ปานกลาง
โดยรวม	3.05	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร ด้าน

อารมณ์ และด้านเงินและสิ่งของอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 3.00 และ 2.86 ตามลำดับ)

4.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว
ของพนักงานตรวจค้น

(n=132)			
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านอารมณ์	4.26	0.64	มาก
ด้านเงินและสิ่งของ	4.20	0.67	มาก
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.05	0.73	มาก
โดยรวม	4.18	0.63	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 4.20 และ 4.05 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 5 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมมีรายละเอียดของผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พนักงานตรวจค้น

(n=132)

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านร่างกาย	2.36	0.64	ปานกลาง
ด้านจิตใจ	2.23	0.80	น้อย
ด้านพฤติกรรม	2.10	0.70	น้อย
โดยรวม	2.23	0.62	น้อย

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36) ส่วนความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 และ 2.10 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้เพื่อหาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยที่ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงาน ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ปัจจัยความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ส่วนปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และครอบครัว แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์ถดถอยที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้น เราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ และอักษรย่อในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

JSP	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านร่างกาย
JSS	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านจิตใจ
JSB	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรม
JS	ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวม
AGE	อายุ
SEX	เพศ (0 = เพศหญิง, 1 = เพศชาย)
EXP	อายุงานในบริษัท (หน่วยนับเป็นปี)
STU	สถานภาพสมรส (0 = สถานภาพโสด, 1 = เมื่อเป็นกรณีอื่น ๆ)
INC	รายได้
POS	ตำแหน่งงาน (0 = ระดับลูกชุด, 1 = ระดับหัวหน้าชุดหรือระดับรองหัวหน้าชุด)
JP	ปัจจัยเกี่ยวกับก๊บนงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
JB	ปัจจัยเกี่ยวกับก๊บนงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
JC	ปัจจัยเกี่ยวกับก๊บนงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
JE	ปัจจัยเกี่ยวกับก๊บนงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
SP	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ด้านอำนาจ
SS	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ด้านความสำคัญ
SV	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ด้านคุณความดี
SC	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ด้านความสามารถ
SCE	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านอารมณ์

SCT	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินและสิ่งของ
SCI	การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร
SBE	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านอารมณ์
SBT	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านเงินและสิ่งของ
SBI	การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านข้อมูลข่าวสาร
SFE	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านอารมณ์
SFT	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านเงินและสิ่งของ
SFI	การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านข้อมูลข่าวสาร
Sig.	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
R	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
R^2	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{adj}	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
Beta	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Overall	ค่าสถิติ F-test ของสมการพยากรณ์
b	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
a	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
SE b	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานตรวจค้น

	SEX	AGE	EXP	STU	INC	POS	JP	JB	JC	JE	SP
SEX											
AGE	-.102										
EXP	-.043	.848*									
STU	-.002	.366*	.337*								
INC	-.014	.823*	.823*	.227*							
POS	-.072	.569*	.621*	.295*	.589*						
JP	.023	.151	.082	.172*	.056	.077					
JB	.039	-.059	-.092	-.023	-.049	.052	.678*				
JC	-.049	-.150	-.127	.132	-.189*	-.077	.119	.101			
JE	.130	-.028	-.001	.121	-.058	-.025	.322	.250*	.078		
SP	-.172	.252*	.178	.104	.142	.214*	.156	.330*	.222*	.119	
SS	.142	-.111	-.135	.024	-.116	.040	.116	.250*	.556*	.048	.443*
SV	.275*	.042	.085	.232*	.035	.124	.038	.092	.313*	-.039	.288*
SC	.111	-.002	-.023	.074	-.046	.740	.037	.110	.264*	-.034	.412*
SCE	.135	-.188*	-.170	.110	-.191*	-.100	.080	.107	.680*	.146	.294*
SCT	.288*	-.105	-.069	.046	-.056	-.072	.036	.002	.573*	.075	.038
SCI	.150	-.178*	-.178*	.130	-.192*	-.145	.090	.077	.668*	.127	.200*
SBE	.002	-.010	-.053	.020	-.045	.044	.537*	.782*	.134	.218*	.302*
SBT	.005	-.006	-.063	-.073	-.029	.025	.431*	.598*	.027	.221*	.240*
SBI	.119	.041	.025	.061	.067	.123	.351*	.620*	.125	.162	.235*
SFE	.212*	-.080	-.051	.057	-.011	-.019	.051	.042	.395*	-.089	.123
SFT	.224	-.203	-.173*	-.017	-.108	-.105	.007	.087	.354*	-.130	.087
SFI	.115	-.097	-.143	.008	-.098	-.124	.026	.036	.358*	-.107	.129

ตารางที่ 9 (ต่อ)

	SS	SV	SC	SCE	SCT	SCI	SBE	SBT	SBI	SFE	SFT	SFI
SEX												
AGE												
EXP												
STU												
INC												
POS												
JP												
JB												
JC												
JE												
SP												
SS												
SV	.649*											
SC	.657*	.693*										
SCE	.652*	.476*	.508*									
SCT	.489*	.387	.334*	.777*								
SCI	.553*	.347*	.360*	.835*	.776*							
SBE	.330*	.168	.206*	.186*	.077	.184*						
SBT	.260*	.201*	.300*	.193*	.143	.101	.713*					
SBI	.352*	.302*	.294*	.237*	.205*	.259*	.766*	.673*				
SFE	.611*	.526*	.494*	.529*	.467*	.491*	.125	.121	.228*			
SFT	.555*	.463*	.538*	.539*	.491*	.468*	.127	.189*	.244*	.855*		
SFI	.437*	.348*	.428*	.482*	.369*	.418*	.101	.107	.161	.734*	.761*	.

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานตรวจค้น หลังจากตัดตัวแปร อายุ อาชญากร การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์

	SEX	STU	INC	POS	JP	JB	JC	JE	SP	SS	SV
SEX											
STU	-.002										
INC	-.014	.227									
POS	-.072	.295*	.598*								
JP	.023	.172*	.056	.077							
JB	.039	-.023	-.049	.052	.678*						
JC	-.049	.132	-.189*	-.077	.119	.101					
JE	.130	.121	-.058	-.025	.322*	.250*	.078				
SP	-.172*	.104	.142	.214*	.156	.330*	.222*	.119			
SS	.142	.024	-.116	.040	.116	.250*	.566*	.048	.443*		
SV	.275	.232*	.035	.124	.038	.092	.313*	-.039	.288*	.649*	
SC	.111	.074	-.046	.074	.037	.110	.264*	-.034	.412*	.657*	.693*
SCT	.288*	.046	-.056	-.072	.036	.002	.573*	.075	.038	.489*	.387*
SCI	.150	.130	-.192*	-.145	.090	.077	.668*	.127	.200*	.553*	.347*
SBE	.002	.020	-.045	.044	.537*	.782*	.134	.218*	.302*	.330*	.168
SBT	.005	-.073	-.029	.025	.431*	.598*	.027	.221*	.240*	.260	.201*
SBI	.119	.061	.067	.123	.351*	.620*	.125	.162	.235*	.352*	.302*
SFT	.224*	-.017	-.108	-.105	.007	.087	.354*	-.130	.087	.555*	.463*
SFI	.115	.008	-.098	-.124	.246	.036	.358*	-.107	.129	.437*	.348*

ตารางที่ 10 (ต่อ)

	SC	SCT	SCI	SBE	SBT	SBI	SFT	SFI
SEX								
STU								
INC								
POS								
JP								
JB								
JC								
JE								
SP								
SS								
SV								
SC								
SCT	.334*							
SCI	.360*	.766*						
SBE	.206*	.077	.184*					
SBT	.300*	.143	.101	.713*				
SBI	.294*	.205*	.259*	.766*	.673*			
SFT	.538*	.491*	.468*	.127	.189*	.244*		
SFI	.428*	.369*	.418*	.101	.107	.161	.761*	

จากตารางที่ 9 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานตรวจสอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน .08 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) ซึ่งจากตารางที่ 9 พบว่า อายุ (AGE) มีความสัมพันธ์กับอายุงาน (EXP) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .848 และ อายุ (AGE) มีความสัมพันธ์กับรายได้ (INC) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .823 อายุงาน (EXP) มีความสัมพันธ์กับรายได้ (INC) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .823 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์ (SCE) มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร (SCI) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .835 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ (SFE) มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านเงินและสิ่งของ (SFT) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .855 ซึ่งมีค่าสัมพันธ์สูงเกิน .80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ตัดอายุ (AGE) อายุงาน (EXP) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์ (SCE) และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ (SFE) ออกไปพร้อมกับหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่เหลืออยู่ผลแสดงในตารางที่ 10 ซึ่งพบว่าไม่มีตัวแปรอิสระใดมีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 จึงสามารถนำตัวแปรอิสระที่เหลือทั้งหมดไปวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป

2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานตรวจสอบ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์
ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้น

(n=132)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig.
1. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (JP)	-1.735	.486	-.399	-3.570	.001
2. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (JB)	1.609	.444	.548	3.625	.000
3. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ด้านอารมณ์ (SBE)	-.853	.319	-.352	-2.672	.009
ค่าคงที่	90.857	7.488			
R = .369 R² = .136 R²_{Adj} = .116 F Overall = 6.734 Sig. = .000					

จากตารางที่ 11 พบว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (JP) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (JB) และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ (SBE) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 11.6 ($R^2_{adj} = .116$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .369 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นเขียนมาเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบดังนี้

$$JS = 90.857 - 1.735(JP) + 1.609 (JB) - .853 (SBE)$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{JS} = -.399 (JP) + .548 (JB) - .352 (SBE)$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นพบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้ดีที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้น

(n=132)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig.
1. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (JP)	-.522	.160	-.396	-3.570	.001
2. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (JB)	.217	.108	.230	3.625	.046
ค่าคงที่	27.951	2.229			
R = .293 R² = .086 R²_{Adj} = .072 F Overall = 6.079 Sig. = .003					

จากตารางที่ 12 พบว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (JP) และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (JB) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 7.2 ($R^2_{adj} = .072$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .293 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบดังนี้

$$JSP = 27.951 - .552 (JP) + .217(JB)$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{JSP} = -.396 (JP) + .230 (JB)$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นพบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้ดีที่สุดคือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้น

(n=132)					
ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig.
1. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน(JP)	-1.014	.256	-.446	-3.958	.000
2. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (JB)	.692	.207	.451	3.351	.001
3. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน					
ด้านข้อมูลข่าวสาร(SBI)	-.471	.190	-.261	-2.477	.015
ค่าคงที่	40.647	4.143			
R = .366	R² = .134	R²_{Adj} = .113	F Overall = 6.585	Sig. = .000	

จากตารางที่ 13 พบว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (JP) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (JB) และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร (SBI) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 11.3 ($R^2_{adj} = .113$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .366 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบดังนี้

$$JSM = 40.647 - 1.014(JP) + .692 (JB) -.471 (SBI)$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{JSM} = -.446 (JP) + .451 (JB) -.261 (SBI)$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้น

พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นได้ดีที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้น

(n=132)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig.
ความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ (SC)	-.263	.130	-.175	-2.021	.045
ค่าคงที่	27.284	4.176			
R = .175 R² = .030 R²_{Adj} = .023 F Overall = 4.083 Sig. = .045					

จากตารางที่ 14 พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ (SC) สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 2.3 ($R^2_{adj} = .023$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .175 เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้นมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบดังนี้

$$JSB = 27.284 - .263 (SC)$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{JSB} = -.175 (SC)$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุสถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงาน ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ได้แก่ ด้านอำนาจ ด้านความสำคัญ ด้านคุณความดี ด้านความสามารถ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสารว่าปัจจัยใดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น

ตัวแปรอิสระ	ความเครียดในการปฏิบัติงาน			
	โดยรวม	ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	ด้านพฤติกรรม
เพศ	-	-	-	-
อายุ	-	-	-	-
อายุงาน	-	-	-	-
สถานภาพสมรส	-	-	-	-
รายได้	-	-	-	-
ตำแหน่งงาน	-	-	-	-
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	-
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	✓	✓	✓	-
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-	-	-	-
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	-	-	-	-
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านอำนาจ	-	-	-	-
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำคัญ	-	-	-	-
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านคุณความดี	-	-	-	-
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ	-	-	-	✓
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์	-	-	-	-

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ความเครียดในการปฏิบัติงาน			
	โดย รวม	ด้าน ร่างกาย	ด้าน จิตใจ	ด้าน พฤติกรรม
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านเงินและสิ่งของ	-	-	-	-
การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร	-	-	-	-
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์	✓	-	-	-
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านเงินและสิ่งของ	-	-	-	-
การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร	-	-	✓	-
การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์	-	-	-	-

ข้อวิจารณ์

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน ผู้วิจัยขอเสนอข้อวิจารณ์ผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและด้านสภาพแวดล้อมในการสถานที่ทำงานอยู่ในระดับพอใช้

การที่พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานตรวจค้นทำงานเป็นกลุ่ม ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัยกันทั้งเรื่องงานและเรื่องความเป็นอยู่ เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นพนักงานตรวจค้นก็เต็มใจให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อกันเป็นอย่างดี มีการพบปะสังสรรค์ในโอกาสต่าง ๆ เสมอ ๆ ทั้งในเวลาและนอกเวลางาน จึงทำให้พนักงานตรวจค้นมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความสุขเมื่อต้องทำงานร่วมกัน

ส่วนการที่พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงานด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานอยู่ในระดับพอใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานตรวจค้นยังรู้สึกว่าได้รับความเป็นเองกับหัวหน้างานยังไม่มากพอ ไม่สามารถปรึกษาหารือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือสามารถปรึกษาหารือได้เป็นเรื่อง ๆ ไป หรือเป็นบางโอกาสเท่านั้น พนักงานตรวจค้นยังไม่ได้มีโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานตรวจค้นเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ย่อมรับรู้ปัญหาจริง ๆ ได้มากกว่าหัวหน้างาน และต้องการได้รับการแก้ไขปัญหหรือข้อข้องต่าง ๆ โดยเร็ว แต่ยังไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้เท่าที่พนักงานต้องการ การให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ต่อพนักงานกับข้อเสนอแนะที่พนักงานแสดงความคิดเห็นไปยังไม่ได้รับการแก้ไขเท่าที่ควร และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจแก้ไขปัญหต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยอิสระยังไม่สามารถกระทำได้ตลอดเวลา ยังต้องอยู่ในกรอบหรือขอบเขตของหัวหน้างานเป็นส่วนใหญ่ ทำให้พนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณเองยังไม่ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานเท่าที่ควร

สำหรับด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานตรวจค้นใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน กว่าจะเลื่อนตำแหน่งงานแต่ละระดับขึ้น เพราะมีจำนวนพนักงานมาก แต่โครงสร้างของหน่วยงานมีตำแหน่งงานรองรับจำนวนจำกัดในแต่ละระดับขึ้น ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน ของพนักงานตรวจค้นยังไม่ได้ได้รับความยุติธรรม หรือยังไม่ได้รับการพิจารณาตามขีดความสามารถของพนักงานอย่างแท้จริง การได้รับโอกาสหรือการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม พนักงานได้รับเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานเพียงเท่านั้น แต่ด้านอื่น ๆ ที่พนักงานต้องการให้ส่งเสริม เช่น การจัดหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานตรวจค้นยังไม่ดีพอ เนื่องจากพนักงานตรวจค้นปฏิบัติงานเป็นกะยังไม่ค่อยสะดวกสบายเพราะต้องเข้าอบรมในเวลาทำการของหน่วยงาน และต้องปฏิบัติงานกะต่อตามเวลาปฏิบัติงานกะจริงตลอดจนความต้องการไปดูงานหรืออบรมต่างประเทศ ยังมีกฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานตรวจค้นเท่าที่ควร พนักงานจึงยังไม่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังในปัจจัยเกี่ยวกับงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่พอใช้เท่านั้น

ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับพอใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสนามบินสุวรรณภูมิแบ่งย้ายมาจากสนามบินดอนเมืองได้ไม่นาน ด้วยเหตุผลทางการเมือง ทำให้ต้องรีบเปิดสนามบิน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ได้แก่ แสงสว่าง ระดับอุณหภูมิ เสียง ความสะดวก

สบายที่จุดตรวจค้น ตลอดจนการจัดเตรียมเครื่องมือในการทำงาน หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ หรือยังไม่ค่อยเอื้อต่อการทำงานเท่าที่ควร พนักงานยังมีความคิดเห็นให้ควรปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีกว่านี้

ดังนั้นพนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่จึงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้เท่านั้น

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

จากการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านคุณความดี และด้านความสำคัญอยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและด้านอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง

การที่พนักงานตรวจค้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านคุณความดีอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานตรวจค้นมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่เคยมีใครทุจริตในหน้าที่ หรือ ลักขโมยทรัพย์สินของผู้โดยสาร นอกจากนี้นอกเวลางาน พนักงานชอบรวมกลุ่มกันไปทำบุญ ให้ทานผู้ด้อยโอกาสบ่อย ๆ และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อเพื่อนร่วมงาน ท่านใดเดือดร้อน ก็ร่วมแรงร่วมใจกันแสดงความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมของพนักงานตรวจค้นเรื่อย ๆ มา เมื่อมีพนักงานเข้ามาใหม่ก็ถูกปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมของพนักงานตรวจค้น การกระทำต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้พนักงานตรวจค้นเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเป็นคนดีคนหนึ่งของสังคม ส่วนการที่พนักงานตรวจค้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำคัญอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม ทำให้ทุกคนต้องช่วยเหลือ และสนใจดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มีความสำคัญต่อกัน และได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสำคัญจึงอยู่ในระดับสูง ส่วนการที่พนักงานตรวจค้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานตรวจค้นทำงานเป็นกลุ่ม และในแต่ละกลุ่ม จะมีพนักงานตรวจค้นอาวุโสควบคุม กำกับดูแล ค่อยให้ความช่วยเหลือ และตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มแบบนี้ ทำให้พนักงานตรวจค้นไม่สามารถแสดงความสามารถ หรือ แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ทั้ง ๆ ที่พนักงานตรวจค้นบางคนมีความรู้ความสามารถ ดังนั้นพนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่ประเมินความรู้สึกตนเองว่าไม่ค่อยมั่นใจ และรู้สึก

ไม่เชื่อมั่นในคุณสมบัติ ตลอดจนความรู้ความสามารถของตนเท่าที่ควร ส่วนการที่พนักงานตรวจค้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับลูกชุด อำนาจในการสั่งการ หรือควบคุมบุคคลอื่นๆ ให้ปฏิบัติตามคำสั่งของตนเอง ยังไม่มีโอกาสกระทำได้ตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ประกอบกับลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มต้องช่วยเหลือกัน ต้องรับฟังเสียงของสมาชิกในกลุ่มมากกว่า และยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของพนักงานตรวจค้นที่อาวุโสกว่า ดังนั้นทำให้พนักงานตรวจค้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านอำนาจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ดังนั้นพนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานตรวจค้นตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง มีความเชื่อมั่นทางความคิด และการกระทำของตนเองในระดับหนึ่ง ไม่ได้ประเมินตนเองหรือรู้สึกกับตนเองว่าตนเองมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในระดับสูง หรือระดับต่ำจนเกินไป

การสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเงินและสิ่งของ และด้านอารมณ์อยู่ในระดับมาก

การที่พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเงินและสิ่งของ ด้านอารมณ์ และอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานตรวจค้นมีการทำงานเป็นกลุ่ม ทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกันสูง มีการดูแลเอาใจใส่ต่อกัน สามารถปรึกษาหารือกันได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ช่วยกันแนะนำเทคนิคต่าง ๆ หรือถ่ายทอดประสบการณ์ต่างให้แก่กัน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาของกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแสดงออกเช่นนี้ ทำให้พนักงานตรวจค้นรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับความรัก การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้ระดับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานของพนักงานตรวจอยู่ในระดับมาก

การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน

จากการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และด้านเงินและสิ่งของอยู่ในระดับปานกลาง

การที่พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และด้านเงินและสิ่งของอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การดูแลเอาใจใส่ ความเป็นอยู่จากหัวหน้างาน ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของพนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่ การเปิดโอกาสให้พนักงานตรวจค้นแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงาน หรือเรื่องความเป็นอยู่ยังไม่สามารถกระทำได้อย่างทั่วถึง อาจจะเป็นบ้างเรื่องหรือบ้างโอกาสเท่านั้นที่หัวหน้างานยินดีรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อขัดข้องต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานให้ลูกน้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง และทันต่อเหตุการณ์ พนักงานตรวจค้นได้รับโอกาสในเรื่องนี้ล่าช้า หรือยังขาดประสิทธิภาพ เช่น เรื่องการได้รับสวัสดิการหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ จากหน่วยงาน หรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรทราบ ทำให้พนักงานตรวจค้นพลาดโอกาสในส่วนนี้ไปโดยปริยาย จึงทำให้พนักงานตรวจค้นรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานไม่เพียงพอเท่าที่ควร

การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

จากการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก

การที่พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สถาบันครอบครัวเป็นแหล่งที่ให้กำลังใจ ปลอบโยน เพื่อประคับประคองกับปัญหาทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว ครอบครัวเป็นแหล่งที่พักพิง ให้ความรัก ให้คำแนะนำหรือแนวทางที่ทำให้มีกำลังใจในการดำเนินชีวิต สามารถพูดคุยปรึกษาหารือได้ทุกเรื่อง ซึ่งพนักงานตรวจค้นได้รับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จากครอบครัวของ

ตนเองจึงทำให้พนักงานตรวจค้นรู้สึกอบอุ่น มีความสุข ได้รับความรัก ได้รับการดูแลเอาใจใส่ และได้รับกำลังใจจากครอบครัวเป็นอย่างดี ประกอบกับพนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทำให้ครอบครัวของพนักงานตรวจค้นเข้าใจและรับรู้สภาพการทำงาน of พนักงานตรวจค้นเป็นอย่างดี พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวอยู่ในระดับมาก

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจค้นมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย

การที่พนักงานตรวจค้นมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 33.37 ปี ซึ่งเป็นวัยที่รู้จักตระหนักรับรู้อารมณ์ รู้จักควบคุมอารมณ์ และความคิดของตนเองได้ดีระดับหนึ่งแล้ว การตอบสนองต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของตนได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทำให้มีประสบการณ์และความสามารถในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ดีระดับหนึ่ง ประกอบกับการทำงานเป็นกลุ่ม การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีต่อสภาพจิตใจของพนักงานตรวจค้นทำให้ไม่รู้สึกกดดัน เมื่อต้องประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากนัก ซึ่งการช่วยเหลือซึ่งกันและกันก็เป็นวิธีการผ่อนคลายความเครียดในการปฏิบัติงานได้ดีอีกด้วย ทำให้พนักงานตรวจค้นมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ส่วนการที่พนักงานตรวจค้นมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานตรวจค้นมีการรับรู้และการตอบสนองต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายได้อย่างเหมาะสม งานตรวจค้นเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และความรับผิดชอบสูง เพราะต้องรับผิดชอบชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร เนื่องจากการทำงานเป็นกลุ่ม ต้องช่วยเหลือกัน ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ และเมื่อเกิดความผิดพลาด พนักงานตรวจค้นทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ ไม่ต้องแบกรับภาระไว้แต่ผู้เดียว ประกอบกับพนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทำให้มีประสบการณ์และความสามารถในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้และอยู่ในวัยผู้ใหญ่ รู้จักควบคุมอารมณ์และความคิดของตนเองได้จึงทำให้ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายอยู่ระดับ

ปานกลาง พนักงานตรวจค้นไม่มีอาการปวดหัว มีอาการเบื่ออาหาร ไม่ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย เบื่อหน่าย ไม่กระฉับกระเฉง ประกอบกับลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มทำให้รู้สึกอบอุ่น และเสริมสร้างกำลังใจซึ่งกันและกัน การสนับสนุนทางสังคมเหล่านี้จึงช่วยลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้เป็นอย่างดี ส่วนการที่พนักงานตรวจค้นมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในวัยผู้ใหญ่ ซึ่งสามารถจัดกับอารมณ์ และความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้อย่างเหมาะสม และพนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานสามารถควบคุมการกระทำของตนเองได้ดี และมีสัปดาห์เวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดความผิดพลาดในการทำงานบ่อย ๆ การที่พนักงานตรวจค้นสามารถกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดี ทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันความเครียดในการปฏิบัติงานได้ดี ดังนั้นพนักงานตรวจค้นจึงมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย

ดังนั้นพนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีความระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานตรวจค้นมีการตระหนักรู้เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้ดี และรู้จักวิธีผ่อนคลายความเครียดในการปฏิบัติงาน มองโลกในแง่บวกจึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีสุขภาพจิตใจ และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย แต่การมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำนาน ๆ ก็เป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ส่งผลให้พนักงานจะขาดการตื่นตัว ขาดความกระตือรือร้น ดังนั้นพนักงานตรวจค้นควรมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่บ้าง เพื่อจะได้เป็นปัจจัยช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ลักษณะ สิริวิวัฒน์ (2544) ความเครียดเป็นสิ่งที่เลวร้ายเสมอไป ตรงกันข้ามหากมีระดับความเครียดบ้างจะเป็นการกระตุ้นให้คนเรามีมานะ มีความอดทนในการทำงานมากขึ้น แต่ถ้าความเครียดสูงก็ย่อมเกิดโทษ

จากการพิจารณาจากทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่าความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการ

ปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 11.6 โดยที่ความสัมพันธ์กับหัวหน้ามีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นส่วนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์มีอิทธิพลในเชิงลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น

สาเหตุที่ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานสามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นเชิงบวก คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากขึ้น จะทำให้พนักงานตรวจค้นมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานตรวจค้นมีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม ภายในกลุ่มช่วยกันทำงาน รับผิดชอบร่วมกัน และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ต้องการทำงานแบบอิสระ ไม่ต้องการให้หัวหน้างานเข้ามาดูแล กำกับการทำงานอย่างใกล้ชิด หรือมากเกินไป เพราะจะรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพ ไม่ได้ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน พนักงานต้องการอิสระในการทำงานมากกว่าอยู่ในกรอบหรือขอบเขตที่หัวหน้างานกำหนดทุกเรื่องเท่านั้น จึงทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานสามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้

สาเหตุที่ทำให้ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้ เนื่องจากความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญของพนักงานทุกคนในองค์กร เมื่อพนักงานได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ พนักงานย่อมต้องการความก้าวหน้าในปฏิบัติงานให้กับตนเอง ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงในด้านการเงิน และการประกอบอาชีพในระยะยาว และยังเป็นปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะหรือความสามารถให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี ความเครียดในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้น หากองค์กรไม่มีการวางแผนพัฒนาอาชีพให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับ Cooper and Cartwright (1997) กล่าวว่า บุคคลที่ตั้งความหวังไว้เพื่อต้องการความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในการทำงาน หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการโอกาสในการเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน ความเครียดจะเกิดขึ้นหากความคาดหวังไม่เป็นไปตามต้องการ

สาเหตุที่การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้ เนื่องจากหัวหน้างาน เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องเอาใจใส่ ให้กำลังใจ รับฟังความคิดเห็นในการทำงานของพนักงาน ถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า

งานอย่างเหมาะสมจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่าตนมีคุณค่า ระดับความเครียดของพนักงานจะลดลงหรืออยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ในทางตรงข้ามหากพนักงานรู้สึกท้อแท้ อาจสร้างความกดดันแก่พนักงาน ทำให้พนักงานขาดความสุขในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับ Thoits (1986 อ้างใน สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์, 2545) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม ทำหน้าที่เสมือนเป็นสื่อกลางที่คอยช่วยเหลือมนุษย์ให้สามารถเผชิญกับเหตุการณ์วิกฤติต่าง ๆ ในชีวิตได้ Dressler (1985 อ้างใน สุริย์กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์, 2545) กล่าวว่า การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากเครือข่ายสังคม ได้แก่ พ่อแม่ เพื่อนบ้าน ญาติพี่น้อง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน อย่างเพียงพอจะช่วยลดภาวะเครียด ทำให้มนุษย์สามารถปรับตัวเผชิญกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 7.2 โดยที่ตัวแปรความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลในเชิงลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้น และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้น

สาเหตุที่ทำให้ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้ เนื่องจากความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย เพราะว่า พนักงานส่วนใหญ่คาดหวังว่าต้องการความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ต้องการโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ตลอดจนได้รับการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ตนเองมีโอกาสในเรียนรู้ เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานให้ดีขึ้น หากโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของงานลดลง ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายจะเกิดขึ้น อนึ่งการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หากองค์กรพิจารณาเร็วหรือช้าเกินไปล้วนแล้วแต่ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย คือ พนักงานงานเกิดความเหนื่อยหน่าย เหนื่อยล้า เบื่อหน่ายต่อการปฏิบัติงานได้ทั้งสิ้น สอดคล้องกับ Cooper and

Cartwright (1997) กล่าวว่า บุคคลที่ตั้งความหวังไว้เพื่อต้องการความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในการทำงาน หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการโอกาสในการเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน ความเครียดจะเกิดขึ้นหากความคาดหวังไม่เป็นไปตามต้องการ

สาเหตุที่ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นเชิงบวกได้ อาจเป็นเพราะหัวหน้างานเป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นผู้แนะนำ ชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานกับพนักงาน แต่เนื่องจากพนักงานตรวจค้นมีลักษณะเฉพาะคือ ชอบการทำงานอย่างอิสระ ไม่ต้องการผู้แนะนำ ผู้ชี้แนะแนวทางในการแก้ปัญหาอย่างใกล้ชิด หรือการดูแลเอาใจใส่ที่มากเกินไปจะทำให้รู้สึกอึดอัดได้ ประกอบกับพนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย อยู่ในวัยผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นวัยที่ต้องการแสดงความสามารถ รู้จักคิด สร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน การทำงานเป็นกลุ่ม ภายในกลุ่มสามารถทำงานร่วมกันได้ดีอยู่แล้ว ดังนั้นถ้าหัวหน้างานเข้ามาดูแลใส่ใจเรื่องงานมาก ๆ พนักงานตรวจค้นจะรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความไว้วางใจ ขาดอิสระ และรู้สึกกดดัน รู้สึกเหนื่อยหน่าย เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย รู้ไร้คุณค่า ดังนั้นความสัมพันธ์กับหัวหน้างานจึงสามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่าความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 11.3 โดยตัวแปรความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้น ส่วนตัวแปรความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้น

สาเหตุที่ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานนั้น มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ และสามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงาน

ตรวจค้นได้ เนื่องจากหัวหน้างานเป็นผู้ที่รับผิดชอบ ดูแลเอาใจใส่สารทุกข์สุกดิบของลูกน้อง เป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน ชี้แนะ เสนอแนะ แนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ แต่เนื่องจากพนักงานตรวจค้นชอบความอิสระในการทำงาน หรือการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยความสามารถของตนเอง ประกอบกับการทำงานเป็นกลุ่ม ภายในกลุ่มช่วยกันทำงาน ช่วยกันแก้ไขปัญหา ดังนั้นจึงหัวหน้างานเข้าดูแลเอาใจใส่ในเรื่องงานทำงานมากเกินไป กำหนดกรอบหรือกำหนดบทบาทหน้าที่การทำงานเคร่งครัดเกินไป พนักงานตรวจค้นจะยิ่งรู้สึก วิตกกังวล หงุดหงิด ขาดความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของพนักงานกับหัวหน้างานยิ่งไม่ดีมากขึ้น ทั้งนี้เพราะพนักงานจะรู้สึกว่าตนไร้ความสามารถ ไม่ได้ได้รับความไว้วางใจ ไม่กล้าตัดสินใจแก้ปัญหากลัวทำไม่ถูกต้องตามแนวทางการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน ดังนั้นความสัมพันธ์กับหัวหน้างานสามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจได้

สาเหตุที่ทำให้การความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นได้ เนื่องจากพนักงานมีความต้องการความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง อย่างรวดเร็ว หรือ สม่่าเสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน ทำให้พนักงานไม่ต้องเผชิญกับภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ แต่ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานขาดโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พนักงานอาจจะเกิดความวิตกกังวล หงุดหงิด นั่นคือพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจขึ้นแล้ว สอดคล้องกับ Cooper and Cartwright (1997) กล่าวว่า บุคคลที่ตั้งความหวังไว้เพื่อต้องการความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในการทำงาน หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการโอกาสในการเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน ความเครียดจะเกิดขึ้นหากความคาดหวังไม่เป็นไปตามต้องการ

สาเหตุที่การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นได้ เนื่องจากหัวหน้างาน เป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์ แนะนำเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาหารือ และแนะนำ ข้อขัดต่าง ๆ ให้กับพนักงาน การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ แสดงว่าพนักงานได้รับรู้ถึงความใส่ใจ และสนใจ ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกมั่นใจ ไม่รู้สึกวิตกกังวล หรือหวาดกลัวที่ตัดสินใจกระทำการสิ่งต่าง ให้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อ ๆ ไป สอดคล้องกับ สุริย์ กาญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพยัคฆ์ (2545) บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากจะมีความเครียดน้อย เพราะรู้สึกว่ามีคนเข้าใจ คอยให้ความช่วยเหลือ เช่น อาจให้คำปรึกษา แนะนำเขาก็

จะสามารถเผชิญกับความเครียดได้ดี และช่วยให้บุคคลได้มีการแก้ไขปัญหาดการรับรู้ถึงความสำคัญของปัญหา

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้น ได้ร้อยละ 2.3 โดยมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้น

สาเหตุที่ทำให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้นได้ เนื่องจากพนักงานตรวจค้นที่มีความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ ทำให้ตนเองรู้สึกว่ามีคุณค่า มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง พนักงานก็จะสามารถกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดี ถูกต้องและเหมาะสมไม่ต้องเผชิญกับภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Coopersmith (1981) ได้อธิบายว่า มนุษย์มีความสามารถในการสร้างสรรค์ความคิดที่จะเผชิญกับความเครียดต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพได้จำเป็นต้องมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Guindon (1991 อ้างใน โสภณ ตระการวิจิตร, 2541) ที่ศึกษาเรื่องความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีส่วนช่วยในการลดระดับความตึงเครียดที่เกิดจากการทำงาน พบว่า ความเครียดจากการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจและมีผลต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงาน ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่สูงชี้ให้เห็นว่ามีส่วนช่วยในการสนับสนุนและช่วยลดระดับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Allen (1993 อ้างใน โสภณ ตระการวิจิตร, 2541) ที่ศึกษาเรื่องผลกระทบที่มีต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจากความเครียดและสุขภาพของพนักงานที่พบว่า ความเครียดและความตึงเครียดมีความสัมพันธ์อย่างมากกับระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่ลดลงหรือเพิ่มขึ้นของบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสามารถชี้ให้เห็นถึงระดับต่าง ๆ ของความตึงเครียด และความเหนื่อยล้าทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ระดับการสนับสนุนทางสังคม และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และศึกษาปัจจัยที่อิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 132 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) และวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 6 ข้อ แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงานจำนวน 30 ข้อ แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจำนวน 35 ข้อ แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจำนวน 69 ข้อ และแบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงานจำนวน 32 ข้อ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีใช้แบบสอบถาม จำนวน 132 ชุด เป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

สรุปผลการวิจัย

1. **ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล** พนักงานตรวจสอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 78.8) มีอายุเฉลี่ย 33.72 ปี มีอายุงานเฉลี่ย 9.72 ปี เกินกว่าครึ่งมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 53.8) มีรายได้เฉลี่ย 20,338.83 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับลูกชุด (ร้อยละ 77.3)

2. **ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน** พนักงานตรวจสอบมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจสอบมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 2.89 และ 2.55 ตามลำดับ)

3. **ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง** พนักงานตรวจสอบมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจสอบมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านคุณความดี และด้านความสำคัญ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.69 ตามลำดับ) ส่วนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ และด้านอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และ 2.95 ตามลำดับ)

4. **ข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย**

4.1 พนักงานตรวจสอบได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจสอบได้รับ

การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเงินและสิ่งของ และด้านอารมณ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.69 และ 3.68 ตามลำดับ)

4.2 พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านอารมณ์ และด้านเงินและสิ่งของอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 3.00 และ 2.86 ตามลำดับ)

4.3 พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 4.20 และ 4.05 ตามลำดับ)

5. ความเครียดในการปฏิบัติงาน พนักงานตรวจค้นมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานตรวจค้นมีความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36) ส่วนความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 และ 2.10 ตามลำดับ)

6. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

6.1 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 11.6 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .369

6.2 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 7.2 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .293

6.3 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 11.3 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .366

6.4 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถ สามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 2.3 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .175

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผลการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม และความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย และด้านจิตใจได้ จากผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น อยู่ในระดับพอใช้ นั้นแสดงให้เห็นว่าองค์กรควรจะตระหนักถึงปัจจัยด้านนี้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานตรวจค้น องค์กรควรพิจารณาหรือปรับปรุงกฎเกณฑ์การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน กฎเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความยุติธรรม โปร่งใส ชัดเจน และน่าเชื่อถือ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานตรวจค้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การกำลังอยู่ในช่วงหลังการเปลี่ยนแปลงการย้ายสนามบินแห่งใหม่จาก สนามบินดอนเมืองไปสนามบินสุวรรณภูมิ พนักงานต้องแบกรับภาระความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นทั้ง

ด้านการเงิน และระยะทางในการเดินทาง โดยเฉพาะลักษณะงานของพนักงานตรวจค้น เป็นงานที่ปฏิบัติงานเป็นกะ ยังต้องแบกรับภาระเพิ่มมากขึ้นกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่า เป็นปัจจัยที่พนักงานต้องการได้รับการชดเชยจากองค์กร คือ การได้รับความยุติธรรม และความรวดเร็ว ในการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการในแต่ละปีของพนักงาน จากผลการวิจัย ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นอยู่ในระดับน้อย แต่ถ้าองค์กรไม่ปรับปรุง ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น อาจจะทำให้พนักงานตรวจค้นมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานได้ เช่น พนักงานขาดความคิดสร้างสรรค์ โกรธง่าย เกิดความเหนื่อยหน่าย เหนื่อยล้า ดังนั้นองค์กรควรหาทางป้องกัน และแก้ไขปัจจัยด้านนี้ให้ดีขึ้น

2. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน

จากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูล ข่าวสาร สามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม และความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย และด้านจิตใจได้ ดังนั้นทั้งองค์กรและบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้างานควรตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอีกด้วย ในส่วนขององค์กรในการคัดสรร หรือแต่งตั้งบุคคลที่จะมาดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน ควรคัดเลือกจากความเห็นชอบหรือความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ ประกอบกับการพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานและคุณสมบัติของผู้นำที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรให้มากที่สุด เพื่อให้บุคคลที่ได้รับคัดเลือกเป็นหัวหน้างานมีการแสดงบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์กรควรจัดฝึกอบรม ถ่ายทอดเทคนิคการเป็นผู้นำที่ดีให้ และที่สำคัญขององค์กรควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นแบบเปิด ให้พนักงานระดับล่างได้มีโอกาสได้เสนอแนะ หรือนำเสนอปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านการปฏิบัติงาน หรือความเป็นอยู่ของพนักงานให้มากขึ้น ในส่วนของบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้างานก็ควรตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร ทั้งสามปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง หัวหน้างานจึงควรพัฒนาบทบาทการแสดงออกด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกน้องให้มากขึ้น เช่น หัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการทำงานบ้าง เมื่อลูกน้องทำงานดีก็แสดงความชื่นชม เพื่อเกิดขวัญและกำลังใจ แต่เมื่อลูกน้องทำงานผิดพลาดก็ควรจะให้คำแนะนำ หรือถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ใน

การทำงานให้แก่ลูกน้อง เพราะช่วยให้ลูกน้องทำงานได้ถูกต้อง และเป็นแนวทางในการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น การแสดงออกต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ลูกน้องเกิดความภาคภูมิใจและรู้สึก ว่าตนมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ เพื่อให้ระดับความ สัมพันธ์ที่ดีต่อกันเพิ่มขึ้น หัวหน้างานควรจะสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองกับลูกน้อง ได้ ถามสารทุกข์สุกดิบกับลูกน้องบ้าง ลูกน้องจะได้กล้าที่จะพูดคุยปัญหาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ การได้พูดคุยกันบ้าง จะทำให้รับรู้ความเป็นอยู่ของลูกน้อง ถ้าลูกน้องพบกับปัญหาอยู่จะได้ให้ ความช่วยเหลือ แสดงความเห็นอกเห็นใจหรือให้กำลังใจ การแสดงออกต่าง ๆ เหล่านี้ จะทำให้ ลูกน้องเกิดความรู้สึกได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ ความสนใจจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี ก็จะ ยิ่งเพิ่มระดับความไว้วางใจ ระดับความรู้สึกเชื่อมั่น ระดับความศรัทธา ระดับของความสัมพันธ์ จากพนักงานเพิ่มมากขึ้น ผลที่ได้จากพัฒนาบทบาทของหัวหน้างานทั้งในระดับองค์กรและตัว บุคคล ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ย่อมเกิดขึ้นใน องค์กร นั้นเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา

3. ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้น อยู่ในระดับน้อย แสดงว่าโดยรวม ๆ แล้ว ความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ไม่น่ากังวลใจ หรือไม่น่าจะนำมาพิจารณามากนัก แต่เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน จากผลการวิจัยจะพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนให้องค์กร ควรจะนำมาพิจารณา เพื่อหาแนวทางป้องกันมิให้พนักงานตรวจค้นมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านร่างกายอยู่ในระดับที่สูงขึ้นไปอีก เนื่องจากถ้ามีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย อยู่ในระดับมากจะส่งผลกระทบ ดังนี้คือ เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง เป็นโรค กระเพาะอาหาร และจะทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ผลที่ตามมา คือองค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาสุขภาพของพนักงานตรวจค้นในระยะ ยาว ถึงแม้ว่าระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจ ค้นอยู่ในระดับน้อยก็ตาม องค์กรก็ไม่ควรมองข้ามในส่วนนี้ เพราะผลกระทบของความเครียดใน การปฏิบัติงานในด้านจิตใจ คือ ขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน อารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย ส่งผล กระทบอย่างรุนแรงต่อคุณภาพในการให้บริการกับผู้โดยสาร พนักงานขาดความอดทนต่อปัญหา เล็ก ๆ น้อยที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน การแสดงออกด้านอารมณ์จะไม่เหมาะสม การตัดสินใจแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ จะขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร การตัดสินใจไม่ประสิทธิภาพ และผลกระทบของ

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรม คือ ปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหาย ลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ลักขณา สิริวัฒน์, 2544) ซึ่ง ผลกระทบทั้งสองด้านล้วนจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานได้ทั้งสิ้น ดังนั้นองค์การควรจะรักษาระดับเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และเฝ้าอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานต่อไป

สำหรับการป้องกันและรักษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่เฝ้าอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานทั้งพนักงานและองค์การควรต้องให้ความสำคัญกล่าวคือในส่วนขอแนวทางในการป้องกันความเครียดในการปฏิบัติงานนั้น พนักงานควรจะต้องตระหนักถึงอาการของตนเองว่ามีความเครียดในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงไร และเมื่อรู้ว่าคุณเองมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ก็ควรจะต้องกำจัดออก หรือพยายามผ่อนคลายตัวเองให้มากที่สุด อาจจะฝึกผ่อนคลายการหายใจ การฝึกสมาธิ การเล่นโยคะ รวมทั้งการรักษาร่างกายให้อยู่ในสภาพที่สมดุลตลอดเวลา พยายามมองคนอื่นในแง่ดี ทุกคนย่อมทั้งความดี และความไม่ดี เพื่อความสบายใจของตนเอง ความมองในแง่ดี ๆ ของคนอื่นจะทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตใจดี พยายามคิดก่อนทำ การฝึกทักษะการตัดสินใจโดยใช้เหตุผลประกอบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนการบริหารเวลาให้เหมาะสม ย่อม และ พยายามยึดหลักทางศาสนา เป็นแนวทางป้องกันความเครียดในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น สำหรับส่วนขององค์การ เป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งอีกประการที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้มีแนวทางในการป้องกันความเครียดในการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้น องค์การควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมและป้องกัน ให้ความรู้เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานแก่พนักงานในองค์การ เพื่อให้พนักงานทราบถึงสาเหตุ อาการหรือพฤติกรรมที่บ่งบอกของความเครียดในการปฏิบัติงาน พนักงานจะได้มีความรู้ เข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญ และรู้จักวิธีการป้องกัน และวิธีผ่อนคลายเครียดในการปฏิบัติงาน ประการต่อมาองค์การควรปรับปรุงเวลาผ่อนประจำปีเพิ่มขึ้น ลักษณะการทำงานของพนักงานตรวจค้นต้องทำงานเป็นกะ การได้รับโอกาสการลาพักผ่อนประจำปียังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นกะ ต้องสับเปลี่ยนหมุนเวียนเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการผู้โดยสารได้ตลอด 24 ชม สวัสดิการด้านนี้ควรได้รับการขยายโอกาสเพิ่ม และประการสุดท้าย การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นพนักงานระดับล่าง ๆ ได้มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และระบายข้อคับข้องใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานระดับล่างจะเป็นผู้ให้บริการโดยตรงต่อผู้โดยสาร ย่อมพบปัญหาโดยตรงแตกต่างกันไปในแต่ละวัน ถึงแม้ว่าพนักงานตรวจค้นทุกคนมีศักยภาพที่จะคิดและแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ แต่เนื่องจากวัฒนธรรมขององค์กรยังไม่เฝ้าอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน องค์กรจึงขาดโอกาสที่จะได้รับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ สู้องค์กร โดยเฉพาะอย่างผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานของ

พนักงานเองอยู่ในระดับพอใช้ จึงไม่สามารถที่แสดงความคิดเห็นได้มากเท่าที่ควร บทบาทที่สำคัญยิ่งขององค์กรคือ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบเปิด ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการให้มากขึ้น โดยจัดทำกล่องเปิดรับความคิดเห็น หรือจัดประชุมย่อยในหน่วยงาน เพื่อตอบปัญหาข้อขัดข้องใจแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ แนวทางหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น อาจจะช่วยสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายความเครียดในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เช่น การทำงานเป็นกะ (Shift Work) ชั่วโมงการทำงานที่มีระยะเวลายาวนาน (Long Hours) การเดินทาง (Travel) และโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organization Structure and Climate) เพื่อเป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะต่อองค์กร ในการป้องกัน และพัฒนาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ได้ดียิ่งขึ้น
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะพนักงานตรวจค้น ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่านั้น ควรจะขยายขอบเขตการวิจัยกับพนักงานตรวจค้นที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานแห่งอื่น ๆ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน และพัฒนาพนักงานตรวจค้นทั่วทั้งบริษัท
3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป หากศึกษาในประเด็นนี้ ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกสำหรับการวิจัยมากขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

ขวัญฤทัย ศรีชัยสันติกุล. 2548. ปัจจัยในการทำงาน ความเชื่ออำนาจควบคุม ความเครียด และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิระพร อุดมกิจ. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เจริญโรจน์ กฤษณา. 2545. “การก่อการร้ายและสงครามชีวภาพ”. วารสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 317: 8.

ชินโอสถ หัสบำเรอ. 2531. อารมณ์เครียดหรือความเครียด. การประชาสัมพันธ์ 1. (1):75-77

ธนิษฐ์ กล่อมฤกษ์. 2543. ความเครียดของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายเคมี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2535. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนสามเจริญพานิช.

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์. 2535. “จิตวิทยาสังคมกับการสาธารณสุข”. เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมวิทยาการแพทย์ หน่วยที่ 9-15. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

ประณิตา ประสงค์จรรยา. 2542. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเครื่องบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริม
กรุงเทพ.

เพ็ญแข แสงแก้ว. 2541. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เพ็ญศรี วรสัมปติ. 2537. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด สถิติปัญญา และการสนับสนุนทาง
สังคมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในวัยรุ่นตอนต้น. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พรกมล ชะสิงห์. 2547. ความเชื่อในการควบคุม แบบแผนพฤติกรรมแบบ A ที่มีผลต่อ
ความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มานพ วงษ์สุริย์รัตน์. 2541. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัศมี ลักษณะารณพร. 2545. “สาเหตุและวิธีชนะความเครียดจากการทำงาน”. วารสาร
มหาวิทยาลัยคริสเตียน 8 (3): 4-12.

ลัทธิ สิริวัฒน์. 2544. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
โอเดียนสโตร์.

วราภรณ์ คล้ายประยงค์. 2546. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของ
พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์กร พ.ศ.2545.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

วิสุทธิ สีนวล. 2542. ความเครียดและการปรับตัวของลูกจ้างที่ประสบอุบัติเหตุซึ่งเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ณ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน สำนักงานประกันสังคม.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีณา บุญแสง. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคมความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชีระฟิล์ม และ
ไพทีกซ์ จำกัด.

ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ. 2541. ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมิต อาชวนิจกุล. 2542. เครียดเป็นบ้า. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามัคคีสาร
(ดอกหญ้า) จำกัด.

เสาวภา วิจิตวาทิ. 2534. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยที่สูญเสียแขนขา. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมโภชน์ ทศนา, พ.ด.ท. 2538. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีของ รองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภณ ตระการวิจิตร. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและ
สุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลื่องเชียง.

สุปราณี ผลชีวิน. 2530. อยู่อย่างไรจึงจะไม่เครียด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.

สุจริต สุวรรณชีพ. 2532. สุขภาพจิต 12. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศาสนา.

สุฤทัย เตชะไทรภพ. 2541. ผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและ
การปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรวัดน์ ฤวิเศษแสง. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม
การรู้คุณค่าของตนเอง การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเองกับการเสพยาบ้าซ้ำของ
เยาวชน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนสังคม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุริย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์. 2545. รายงานการวิจัยเรื่อง ความเครียด สุขภาพ และ
ความเจ็บป่วย. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

อรรณพ ถนอมวงษ์. 2532. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อ
พนักงานบริษัทน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Avery, G., E. Baker and B. Kane. 1984. **Stress and Coping.** Australia: Prentice-Hall.

Armstrong, J. 2002. **Work Related Factors of Upper Limb Musculoskeletal Disorders:
An Observation Based Evaluation System.** Ann Arbor, MI: University of Michigan.

Baron, A. R. and J. Greenberg. 1990. **Behavior in Organizations: Understanding and
Managing the Human Side of Work.** 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

- Beehr, T. and J. Newman. 1992. **Stress and Health**. The United States of America: Wadsworth, Inc.
- Branden, N. 1981. **The Psychology of Self Esteem**. 15th ed. New York: Bantams Book Inc.
- Brown, A.W. and D. J. Moberg. 1980. **Organization Theory and Management: A Macro Approach**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Carpenito, C. J. 1983. **Nursing Diagnosis: Application to Clinical Practice**. Philadelphia: I.D. Lippincott Company.
- Cobb, S. 1976. "Social Support as a Moderator of Life Stress". **Psychosomatic Medicine**. 38 (September-October 1976): 300-314.
- Cooper, L.C. 1979. **Behavioral Problem in Organization**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cooper, L. C. and J. Marshall. 1976. Occupational Source of Stress: A review of the Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health. **Journal of Occupation Psychology**. 49:11-28
- Cooper, L. C. and J. Marshall. 1983. **Coping with Stress at Work**. New York: Gower Publishing Company Limited.
- Cooper, L. C. and S. Cartwrigth. 1997. **Managing Workplace Stress**. London: SAGE Publications.
- Cooper, L. C., S. J. Sloan and S. Williams. 1988. **Occupational Stress Indicator: Management Guide**. Great Britain: NFER Nelson Publishing Company Limited.
- Cooper, L. C., P. J. Dewe and M. P. O'Driscoll. 2001. **Organizational Stress**. London: SAGE Publications.

Coopersmith, S. 1981. **The Antecedents of Self-Esteem**. California: Consulting Psychologist Press, Inc.

_____. 1984. **Self-Esteem Inventories**. California: Consulting Psychologist Press, Inc.

Cohen, S. and T. A. Wills. 1985. Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis. **Psychological Bulletin**. 98 (September 1985): 310-357.

Denton, M. et al. 2002. Job Stress and Job Dissatisfaction of Home Care Workers in the Context of Health Care Restructuring. **International Journal of Health Services**. (Online).
www.pascenter.org/publications/publication_home.php?id=45#bodynav.

Dubrin, J. A. 1990. **Effective Business Psychology**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Farmer, R.D., L. H. Monahan and R. Hakeler. 1984. **Stress Management for Human Services**. Michigan: Sage Publications, Inc.

Gottlieb, H. B. 1983. **Social Support Strategies: Guidelines for Mental Health Practice**. London: Sage Publications, Inc.

Heller, K. 1986. Component Social Support Process: Comment and Integration. **Journal Of Consultation and Clinical Psychology**. 54 (2): 466-470.

Janis, L. I. 1952. **Physiological Stress**. New York: John Wiley and Sons Co.

Kaplan, B. H., C. J. Cassel and S. Gore. 1977. Social Support and Health. **Medical Care**. 15 (May 1977): 50-51.

Maslow, A. H. 1954. **Motivation and Personality in the Classroom**. 2nd ed. New York: Harper and Row Publishers Inc.

- _____. 1970. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York: Harper and Row Publishers Inc.
- Muchinsky, M. P. 2003. **Psychology Applied to work**. 7th ed. California: Thomson Wadsworth.
- Pecora, S. A. 1997. **Locus of Control, Social Support, Negative Affectivity, Occupational Stressors and Job Satisfaction Among School Psychologists**. [CD-ROM (ACC 9728845)]. UMI Company. (DAI-A 58/03). 740.
- Randall, R. R. and E. Altmaier. 1994. **International in Occupational Stress**. London: Sage Publication Ltd.
- Reece L. B. and R. Brandt. 1993. **Effective Human Relations in Organizations**. 5th ed. Boston: Houghton Mifflin.
- Robbins, S. P. 2000. **Organizational Behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rosenberg, M. 1979. **Conceiving the Self**. New York: Basic Book.
- _____. 1981. **Social Psychological Perspectives**. New York: Basic Book.
- Rose, A. O. 1992. **The Sense of Self Research and Theory**. New York: Basic Book.
- Schultz, P. D. 2002. **Psychology and Work Today**. 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Selye, H. 1956. **The Stress of Life**. New York: McGraw-Hill.
- Smith, J. C. 1993. **Creative Stress Management the 1-2-3 Cope System**. New Jersey: Prentice-Hall.

Takashi, S., et al. 2002. Job Stress among Japanese Full-Time Occupational Physicians.

Journal Occupation Health. (Online). www.joh.med.uoeh-u.ac.jp/e/E/44/E44_5_11.htm.

Tharenou, P. 1979. "Employee Self Esteem: A Review of the Literature". **Journal of Vacation Behavior.** 15 (December 1979): 316-346.

Warshaw, J. L. 1979. **Managing Stress.** New York: John Wiley & Sons, Inc.

Wolfgang, A. P. et al. 1988. Job-Related Stress Experienced by Hospital Pharmacists and Nurses. **American Journal of Hospital Pharmacy.** (Online).
www.ajhp.org/cgi/content/abstract/45/6/1342.

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย
เรื่อง
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
2. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสอบถามความรู้สึกรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านเท่านั้น โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงด้วยตัวท่านเอง คำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านแต่อย่างใด และจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลใด ๆ เป็นรายบุคคลโดยเด็ดขาด นอกจากนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นภาพรวม เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน
 - ส่วนที่ 3 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
 - ส่วนที่ 4 การสนับสนุนทางสังคม
 - ส่วนที่ 5 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวรัตนา จิตโสภา
 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม(ภาคพิเศษ)
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ ปี เดือน

3. อายุงานในบริษัท ปี เดือน

4. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หม้าย/หย่าร้าง

() 4. แยกกันอยู่

() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้ (หมายถึง เงินเดือน เงินค่ากะ เงินค่าล่วงเวลาพิเศษ หรือเงินพิเศษอื่น ๆ ที่ได้จากการปฏิบัติงาน) บาทต่อเดือน

6. ตำแหน่งงาน

() 1. พนักงานตรวจค้น (ระดับลูกชุด)

() 2. พนักงานตรวจค้น (ระดับหัวหน้าชุดหรือรองหัวหน้าชุด)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อสภาพการทำงานของท่านอย่างไร โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงตามสภาพการทำงานของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามจิตความสามารถของท่าน					
2	การพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม					
3	ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถของท่าน					
4	ท่านได้รับการส่งเสริมให้เข้าฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถที่สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้					
5	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อได้					
6	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ท่านเข้าฝึกอบรม เพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้น					
7	ท่านสามารถปรึกษาหารือเรื่องงานกับหัวหน้างานของท่านได้ตลอดเวลา					
8	เมื่อท่านทำงานผิดพลาด หัวหน้างานของท่านแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อความผิดพลาดของท่าน					
9	หัวหน้างานได้ถามถึงความเป็นอยู่ของท่านอยู่เสมอ					
10	หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้					
11	เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานของท่านเต็มใจให้คำแนะนำเป็นอย่างดี					
12	หัวหน้างานมักมอบหมายงานสำคัญให้ท่านทำอยู่เสมอ					
13	ท่านมีความสุขเมื่อทำงานร่วมกับหัวหน้างานของท่าน					
14	หัวหน้างานให้ความสำคัญกับตนเองกับท่าน					
15	เพื่อนร่วมงานของท่านได้ถามถึงความเป็นอยู่ของท่านเสมอ					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16	เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานของท่านเต็มใจให้คำแนะนำเป็นอย่างดี					
17	ท่านมีความสุข เมื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่าน					
18	ท่านได้รับความช่วยเหลือในเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
19	เมื่อท่านมีงานเร่งด่วนที่ต้องรีบทำท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
20	ท่านได้รับความเห็นอกเห็นใจจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านเกิดปัญหาในการทำงาน					
21	ท่านพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานเสมอทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน					
22	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้					
23	จุดตรวจค้นที่ท่านทำงานอยู่มีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน					
24	จุดตรวจค้นที่ท่านทำงานอยู่มีแสงสว่างอยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อการทำงาน					
25	จุดตรวจค้นที่ท่านทำงานอยู่มีระดับอุณหภูมิที่เอื้อต่อการทำงานได้อย่างสบาย					
26	หน่วยงานของท่านได้จัดเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานไว้อย่างเพียงพอ					
27	หน่วยงานของท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ในการทำงานไว้อย่างเพียงพอ					
28	จุดตรวจค้นที่ท่านทำงานอยู่มีเสียงดังรบกวนสมาธิในการทำงาน					
29	จุดตรวจค้นที่ท่านทำงานอยู่มีฝุ่นละอองที่เป็นอันตรายต่อการทำงาน					
30	จุดตรวจค้นที่ท่านทำงานอยู่สะอาด เรียบร้อยอยู่ในสภาพที่เอื้อต่อการทำงานตลอดเวลา					

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ท่านสามารถสั่งให้คนอื่นทำตามความคิดเห็นของท่านได้					
2	ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
3	ท่านเชื่อว่าตนเองมีอำนาจในการควบคุมการกระทำของบุคคลอื่นได้					
4	ท่านสามารถสั่งให้บุคคลอื่นคล้อยตามและปฏิบัติตามสิ่งที่ท่านต้องการได้					
5	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าคนอื่นเชื่อฟังและยอมให้ท่านควบคุมในสิ่งที่ท่านต้องการได้					
6	โดยปกติบุคคลอื่นมักจะทำตามความคิดเห็นของท่าน					
7	ท่านคิดว่าตนเองมีความเป็นผู้นำที่สามารถควบคุมคนอื่นได้					
8	เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินท่านสามารถออกคำสั่งให้ผู้อื่นกระทำการต่าง ๆ ภายใต้อาการควบคุมของท่านได้					
9	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
10	ท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลในครอบครัวเป็นอย่างดี					
11	ท่านเชื่อว่าตัวท่านมีความสำคัญต่อบุคคลอื่น					
12	ท่านเชื่อว่าตัวท่านเป็นคนที่มีคุณค่าคนหนึ่ง					
13	ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน					
14	ท่านได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
15	บุคคลในครอบครัวเห็นความสำคัญของท่าน					
16	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าท่านเป็นคนที่มีความสำคัญต่อสังคม					
17	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าคนอื่นให้ความสนใจเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18	ท่านรู้สึกว่ามีใครยอมรับในสิ่งที่ท่านกระทำ					
19	ท่านเชื่อว่าท่านเป็นคนดีคนหนึ่งในสังคม					
20	ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นคนมีคุณธรรมประจำใจ					
21	ท่านเชื่อว่าคุณงามความดีของท่านทำให้ท่านเป็นคนดีกว่าบุคคลอื่น ๆ					
22	เพื่อนร่วมงานยกย่องว่า ท่านเป็นคนดีคนหนึ่งในหน่วยงาน					
23	ท่านไม่เคยปฏิบัติตนผิดจารีตประเพณีของสังคม					
24	ท่านปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักจริยธรรม					
25	ท่านเป็นคนที่ขี้อึดมั่นในคุณงามความดี					
26	ท่านเชื่อว่าตัวท่านเป็นคนที่มิประ โยชน์ต่อสังคม					
27	ท่านเชื่อว่าความสามารถของท่านทำให้ท่านประสบความสำเร็จได้ทุกเรื่อง					
28	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
29	ท่านสามารถกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น					
30	ท่านมีความเป็นตัวของตัวเองที่จะแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ					
31	ท่านเชื่อว่าตนเองเป็นคนที่มีความสามารถ					
32	ท่านเชื่อว่าความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับท่านเกิดจากความสามารถของตัวท่านเองเป็นส่วนใหญ่					
33	ท่านรู้สึกว่าท่านมีศักยภาพในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความสามารถของตัวท่านเอง					
34	ท่านรู้สึกไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ					
35	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องส่วนตัวได้ดี					

ส่วนที่ 4 การสนับสนุนทางสังคม

4.1 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านในการทำงาน					
2	ท่านได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
3	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
4	เพื่อนร่วมงานให้การดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
5	เมื่อท่านกระทำสิ่งใดเพื่อนร่วมงานแสดงความชื่นชมท่าน					
6	ท่านได้รับการปกป้องและกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านประสบปัญหา					
7	ท่านสามารถพูดคุยปัญหาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้					
8	ท่านได้รับคำแนะนำที่ทำให้มีกำลังใจในการดำเนินชีวิตจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อน					
9	ท่านสามารถระบายความรู้สึกคับข้องใจเรื่องต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ด้วยความไว้วางใจ					
10	เพื่อนร่วมงานถามไถ่ถึงความเป็นอยู่สารทุกข์สุกดิบของท่านอยู่เสมอ					
11	เพื่อนร่วมงานให้กำลังใจท่านเมื่อท่านท้อแท้					
12	เพื่อนร่วมงานสามารถให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อน					
13	ท่านสามารถขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานได้					
14	ท่านได้รับสิ่งของในโอกาสสำคัญต่าง ๆ จากเพื่อนร่วมงานเสมอ					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
15	เพื่อนร่วมงานให้ท่านใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ก่อน เมื่อท่านมีความจำเป็นที่จะต้องรีบใช้					
16	เพื่อนร่วมงานให้สิ่งของบางอย่างแก่ท่าน เมื่อท่านมีความจำเป็น					
17	ท่านไม่เคยได้รับของฝากจากเพื่อนร่วมงานเลย					
18	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
19	เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำในสิ่งที่ท่านทำอยู่ว่าดีหรือไม่ดี					
20	ท่านสามารถปรึกษาหารือเกี่ยวกับข้อขัดข้องในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
21	ท่านได้รับข้อเสนอแนะในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานของท่าน					
22	เมื่อท่านมีอุปสรรคในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้คำปรึกษาแก่ท่านเสมอ					
23	เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงานแก่ท่าน					
24	เพื่อนร่วมงานถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานให้กับท่าน					

4.2 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของท่านในการทำงาน					
2	ท่านได้รับความรักจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี					
3	ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี					
4	หัวหน้างานให้การดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
5	เมื่อท่านกระทำความผิดหัวหน้างานแสดงความชื่นชมท่าน					
6	ท่านได้รับการปกป้องและกำลังใจจากหัวหน้างาน เมื่อท่านประสบปัญหา					
7	ท่านสามารถพูดคุยปัญหาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับหัวหน้างานได้					
8	ท่านได้รับคำแนะนำที่ทำให้มีกำลังใจในการดำเนินชีวิตจากหัวหน้างาน เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อน					
9	ท่านสามารถระบายความรู้สึกคับข้องใจกับหัวหน้างานของท่านได้ด้วยใจกว้างใจ					
10	หัวหน้างานถามไถ่ถึงความเป็นอยู่สารทุกข์สุกดิบของท่านอยู่เสมอ					
11	หัวหน้างานให้กำลังใจท่าน เมื่อท่านท้อแท้					
12	หัวหน้างานสามารถให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อน					
13	ท่านสามารถขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานจากหัวหน้างานได้					
14	หัวหน้างานให้ท่านใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ก่อน เมื่อท่านมีความจำเป็นที่จะต้องรีบใช้					
15	หัวหน้างานให้สิ่งของบางอย่างแก่ท่านเมื่อท่านมีความจำเป็น					
16	หัวหน้างานสามารถช่วยปฏิบัติภารกิจแทนท่าน เมื่อท่านไม่สบาย					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
17	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานจากหัวหน้างานเสมอ					
18	หัวหน้างานให้คำแนะนำในสิ่งที่ท่านทำอยู่ว่าดีหรือไม่ดี					
19	ท่านสามารถปรึกษาหารือเกี่ยวกับข้อขัดข้องในการทำงานกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี					
20	ท่านได้รับข้อเสนอแนะในการทำงานจากหัวหน้างานของท่าน					
21	เมื่อท่านมีอุปสรรคในการทำงานหัวหน้างานให้คำปรึกษาแก่ท่านเสมอ					
22	หัวหน้างานให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงานแก่ท่าน					
23	หัวหน้างานถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานให้กับท่าน					

4.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว โดยคำว่า “ครอบครัว” ในที่นี้ หมายถึง สมาชิกทุกคนในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นบิดา มารดา พี่น้อง สามี ภรรยาหรือลูก โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ครอบครัวรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
2	ท่านได้รับความรักจากครอบครัวเป็นอย่างดี					
3	ท่านได้รับการยอมรับจากครอบครัวเป็นอย่างดี					
4	ครอบครัวให้การดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
5	เมื่อท่านกระทำสิ่งใด ครอบครัวของท่านแสดงความชื่นชมท่าน					
6	ท่านได้รับการปลอบโยนและกำลังใจจากครอบครัว เมื่อท่านประสบปัญหา					
7	ท่านสามารถพูดคุยปัญหาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับครอบครัวได้					
8	ท่านได้รับคำแนะนำที่ทำให้มีกำลังใจในการดำเนินชีวิตจากครอบครัวของท่าน เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อน					
9	ท่านสามารถระบายความรู้สึกกับข้อใจเรื่องต่าง ๆ กับครอบครัวของท่านได้ด้วยความไว้วางใจ					
10	ครอบครัวให้กำลังใจท่าน เมื่อท่านท้อแท้					
11	ครอบครัวสามารถให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อน					
12	ท่านได้รับสิ่งของในโอกาสสำคัญต่าง ๆ จากครอบครัวเสมอ					
13	ครอบครัวให้ท่านใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ก่อน เมื่อท่านมีความจำเป็นที่จะต้องรับใช้					
14	ครอบครัวให้สิ่งของบางอย่างแก่ท่าน เมื่อท่านมีความจำเป็น					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
15	ท่านไม่เคยได้รับของฝากจากครอบครัว					
16	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จากครอบครัวเสมอ					
17	ครอบครัวให้คำแนะนำในสิ่งที่ท่านทำอยู่ว่าดีหรือไม่ดี					
18	ท่านสามารถปรึกษาหารือเกี่ยวกับข้อขัดข้องในการทำงานกับครอบครัวได้เป็นอย่างดี					
19	ท่านได้รับข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ จากครอบครัวของท่าน					
20	เมื่อท่านมีอุปสรรคในการทำงานครอบครัวให้คำปรึกษาแก่ท่านเสมอ					
21	ครอบครัวให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงานแก่ท่าน					
22	ครอบครัวถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้กับท่าน					

ส่วนที่ 5 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

- คำชี้แจง** 1. ข้อความต่อไปนี้ถามเกี่ยวกับอาการและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับท่านในช่วง 1 เดือน ที่ผ่านมา
- ว่าท่านมีอาการหรือพฤติกรรมดังต่อไปนี้หรือไม่ อย่างไร
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
- เพียงช่องเดียว
3. คำชี้แจงในช่องว่างท้ายข้อความ
- ไม่เคยเลย** หมายถึง ท่านไม่มีอาการหรือไม่รู้สึกละเลยตลอดช่วงระยะเวลา 1 เดือน
- นาน ๆ ครั้ง** หมายถึง ท่านมีอาการหรือรู้สึก 1 หรือ 2 ครั้งในช่วง 1 เดือน
- บางครั้ง** หมายถึง ท่านมีอาการหรือรู้สึกพอประมาณ หรือสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- บ่อยครั้ง** หมายถึง ท่านมีอาการหรือรู้สึกหลาย ๆ ครั้ง ใน 1 สัปดาห์
- เป็นประจำ** หมายถึง ท่านมีอาการหรือรู้สึกบ่อยมาก คือเกือบทุกวัน

ข้อที่	ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่าน.....	ไม่เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ
1	หัวใจเต้นเร็ว แรงผิดปกติ					
2	หายใจเร็วหรือแรงกว่าปกติ					
3	หน้ามืด คิวขมวด ขบครามหรือเกร็งตามมือและเท้า					
4	คลื่นไส้ อาเจียน					
5	รู้สึกหนาว ๆ ร้อน ๆ					
6	ปากแห้ง กระหายน้ำ					
7	เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย					
8	เบื่ออาหาร					
9	เหงื่อออก ตัวเย็น เมื่อรู้สึกกลัวมาก ๆ					
10	เหนื่อยหน่าย เบื่อหน่ายไม่กระฉับกระเฉง					
11	วิตกกังวลมากเกี่ยวกับเรื่องไร้สาระ					
12	คิดเรื่องเดิม ๆ วกไปวนมา					
13	คิดเรื่องจุก ๆ จิก ๆ ไร้สาระจนทำให้ไม่สบายใจ					
14	ไม่สามารถควบคุมความคิด ความวิตกกังวล ในเรื่องต่าง ๆ ได้					
15	รู้สึกเป็นทุกข์ หรือสิ้นหวัง					
16	รู้สึกหมดกำลังใจหรือเศร้า					
17	รู้สึกหงุดหงิดง่าย หรือโกรธง่ายขึ้น					
18	รู้สึกอายที่จะกระทำ หรือคิดในสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเรื่องปกติ					
19	หวาดกลัวโดยไม่มีสาเหตุ					

ข้อที่	ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่าน.....	ไม่เคย เลย	นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ
20	วิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ					
21	รู้สึกท้ออยู่ในภาวะกดดันหรือเก็บกด					
22	คิดมาก					
23	รู้สึกฟุ้งซ่านง่ายขึ้น					
24	ปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อยขึ้น					
25	ไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน					
26	ไม่มีสมาธิในการทำงาน					
27	สับสนในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ					
28	จดจำสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ค่อยได้					
29	ขัดแย้งกับผู้อื่นง่ายขึ้น					
30	ไม่อยากทำในสิ่งที่เคยสนใจทำเป็นประจำ					
31	กระทำสิ่งต่าง ๆ ผิดพลาด					
32	ไม่สามารถควบคุมตนเองในการกระทำสิ่งต่าง ๆ					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งของท่าน

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล

นางสาวรัตนา จิตโสภ

วัน เดือน ปี ที่เกิด

วันที่ 25 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2515

สถานที่เกิด

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)

สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยา

ตำแหน่งปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ตรวจค้น 4 รองหัวหน้าชุด

งานตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัยใน

อาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)