

การศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานท่าอากาศยานหาดใหญ่  
A Study of Work-Related Factors Affecting Stress in Employees at Hatyai  
International Airport.

พัชรพล เจริญศิลป์<sup>1\*</sup>

Patcharapol Charoensilp<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>1</sup>Department of Business Administration, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

\*Corresponding author e-mail, 6724104417@ru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานหาดใหญ่ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานท่าอากาศยานหาดใหญ่

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานและลูกจ้างท่าอากาศยานหาดใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำงานในด้านปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีสถานภาพโสด และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 10,000 – 20,000 บาท โดยพนักงานและลูกจ้างท่าอากาศยานหาดใหญ่มีความคิดเห็นปัจจัยในด้านการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านอันตรายหรือความเสี่ยงจากงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้แรงกาย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลกระทบต่อระดับความความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3) ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้แรงกาย และปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานและลูกจ้างท่าอากาศยานหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความเครียด พนักงาน ท่าอากาศยาน

### ABSTRACT

This study aimed to (1) examine the level of work-related stress among employees at Hat Yai Airport, and (2) investigate work-related factors that affect employees' stress at Hat Yai Airport.

The results revealed that: (1) most respondents were male, aged 26–30 years, held a bachelor's degree, worked in operations and maintenance, were single, and had a monthly income of approximately 10,000–20,000 THB. Regarding work-related factors associated with stress, overall social support was rated at the highest level, while job control/decision authority, psychological job

demands, job security, and job hazards/risks were rated at a high level; physical job demands were rated at a moderate level. (2) Personal factors did not significantly differ in work-related stress levels at the 0.05 significance level. (3) The coefficients for psychological job demands, physical job demands, and social support significantly affected work-related stress among employees and contract workers at Hat Yai Airport at the 0.05 significance level.

**Keywords :** Stress, employees, airport

## บทนำ

ในยุคที่อุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็ว ทั้งจากการขยายตัวของจำนวนผู้โดยสาร การแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำ รวมถึงผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ที่ทำให้รูปแบบการให้บริการและการบริหารงานสนามบินต้องปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องนั้น บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในท่าอากาศยานถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2565) การทำงานในสนามบินมีลักษณะเฉพาะที่ต้องอาศัยทั้งความรู้ ความชำนาญ ความรับผิดชอบ และความอดทนต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่กดดัน เช่น เสียงรบกวน ความเร่งรีบในการให้บริการผู้โดยสาร และข้อกำหนดด้านความปลอดภัยที่เข้มงวด ภายใต้เงื่อนไขดังกล่าว พนักงานสนามบินจึงเป็นกลุ่มอาชีพที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดจากการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทั้งประสิทธิภาพในการทำงาน สุขภาพจิต และความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม (Ivancevich & Matteson, 1993; Cooper & Marshall, 1976) ท่าอากาศยานขนาดใหญ่เป็นสนามบินหลักของภาคใต้ตอนล่างที่มีบทบาทสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการขนส่งเชื่อมโยงระหว่างจังหวัดชายแดนภาคใต้กับภูมิภาคอื่นของประเทศ ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการบินที่รองรับสายการบินพาณิชย์หลายเส้นทางภายในประเทศและระหว่างประเทศ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2566) ด้วยบทบาทดังกล่าว พนักงานของท่าอากาศยานขนาดใหญ่ต้องปฏิบัติงานภายใต้ความคาดหวังสูงของผู้โดยสารและองค์กร ต้องเผชิญกับภาระงานที่หลากหลาย รวมถึงข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร จึงอาจเกิดความเครียดจากงานได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินหนาแน่น หรือเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

ความเครียดในการทำงาน (Job Stress) เป็นสภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดันจากภาระงาน ความคาดหวังหรือเงื่อนไขขององค์กร จนเกิดความไม่สมดุลระหว่างความต้องการของงานกับความสามารถหรือทรัพยากรของบุคคล (Lazarus & Folkman, 1984; Cooper & Marshall, 1976) โดยทั่วไปแล้ว ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดสามารถจำแนกได้หลายด้าน ได้แก่ 1) ด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Job control) 2) ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (Psychological Job Demand) 3) ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้แรงกาย (Physical Job Demand) 4) ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security) 5) ด้านแรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support) และ 6) ด้านอันตรายหรือความเสี่ยงจากงาน (Occupational Hazard and Risk) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลอง Demand-Control Model ของ Karasek และ Theorell (1990) ที่ระบุว่า ภาระงานที่สูงและอำนาจในการตัดสินใจต่ำจะส่งผลให้ระดับความเครียดสูงขึ้น งานวิจัยในต่างประเทศและประเทศไทยจำนวนมากได้ยืนยันความสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านี้กับความเครียดในการทำงาน เช่น Greenhalgh และ Rosenblatt (1984) อธิบายว่าความไม่มั่นคงในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อความเป็นอยู่ทางจิตใจ พนักงานที่รับรู้ว่าจะถูกเลิกจ้างจะมีระดับความเครียดและความวิตกกังวลสูงขึ้น ภาระงานทั้งด้านจิตใจและด้านกายเป็นตัวแปรสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด หากไม่มีทรัพยากรงานที่เพียงพอ เช่น การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือความสามารถในการควบคุมงาน จะยิ่งเพิ่ม

ความเครียดมากขึ้น ผลการศึกษาภายในประเทศของ พิชญ์สินี ศรีบุญเรือง (2566) และ ชัยรัตน์ พิพัฒน์ (2565) พบว่า พนักงานภาคบริการและภาคการบินมีระดับความเครียดสูงในช่วงหลังโควิด-19 เนื่องจากการปรับระบบการทำงาน ความไม่แน่นอนของตำแหน่งงาน และการทำงานในสภาพแวดล้อมที่กดดันสูง ดังนั้นในบริบทของท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ซึ่งมีลักษณะงานเฉพาะด้าน เช่น งานบริการผู้โดยสาร งานตรวจความปลอดภัย งานภาคพื้น และงานด้านอำนวยความสะดวก ซึ่งต้องอาศัยทั้งความละเอียดรอบคอบ ความรวดเร็ว และการประสานงานกับหลายหน่วยงาน ปัจจัยด้านการทำงาน ข้างต้นจึงอาจเป็นตัวกำหนดความเครียดที่สำคัญของพนักงาน

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานท่าอากาศยานขนาดใหญ่ จึงมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานทั้งหกมิติที่กล่าวมา เพื่อระบุระดับความสัมพันธ์และอิทธิพลของแต่ละปัจจัยต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้สามารถวัดและประเมินค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้อย่างเป็นระบบ ผลลัพธ์ของการศึกษานี้คาดว่าจะให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าแก่ฝ่ายบริหาร และผู้กำหนดนโยบายของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน นอกจากนี้ ผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้วางแผนมาตรการเชิงรุกในการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น การปรับสมดุลระหว่างภาระงาน การเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจของพนักงาน การส่งเสริมการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงการสร้างความมั่นคงในงาน เพื่อลดระดับความเครียดและเพิ่มความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ดังที่ Maslow (1943) และ Herzberg (1959) ได้ชี้ให้เห็นว่าการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานด้านความมั่นคงและการยอมรับเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ช่วยลดภาวะเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานในระยะยาว การบริหารจัดการที่ตระหนักถึงความเครียดและสุขภาวะของพนักงานจะช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืน นำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัยต่อผู้โดยสาร อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินงานท่าอากาศยานในยุคปัจจุบัน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานขนาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานท่าอากาศยานขนาดใหญ่

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

ประชากร คือ จำนวนพนักงานและลูกจ้างท่าอากาศยานขนาดใหญ่ จำนวน 550 คน

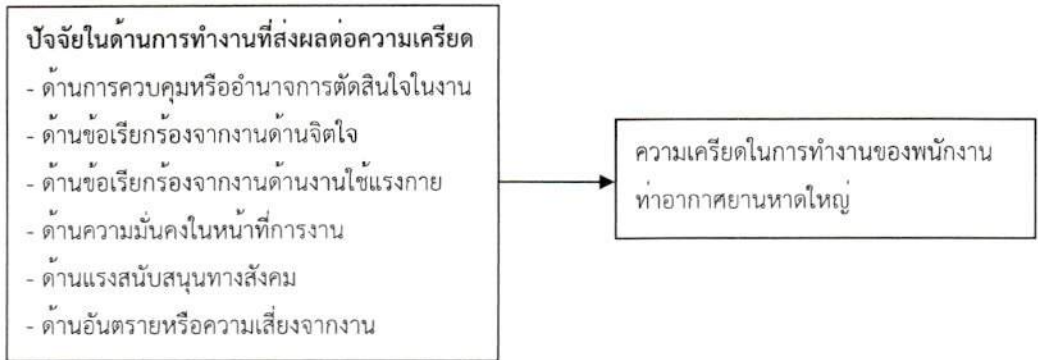
กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนพนักงานและลูกจ้างท่าอากาศยานขนาดใหญ่ จำนวน 232 คน (กำหนดขนาด

ตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane)

### 2. ขอบเขตเนื้อหา

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียด

ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานของพนักงาน ท่าอากาศยานขนาดใหญ่



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 3. ขอบเขตพื้นที่

ท่าอากาศยานขนาดใหญ่ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสงขลา

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในหัวข้อ ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานท่าอากาศยานใหญ่นั้น จะใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามจะเป็นวัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ต์ แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ในข้อความแต่ละข้อ จะใช้เกณฑ์การตรวจให้คะแนนดังนี้ (ซูศรี วงศ์รัตน์ 2549: 104-105 : อ้างอิงจาก บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 99)

ค่าคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยแบบสอบถามที่ใช้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียด

ส่วนที่ 3 ความเครียดในการทำงานของพนักงาน ท่าอากาศยานขนาดใหญ่

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานท่าอากาศยานขนาดใหญ่

#### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 232 คน นั้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามผ่าน google form

#### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการงานประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยานขนาดใหญ่

(2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ด้วย T-test, F-test และ multiple regression เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

## ผลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานและลูกจ้างท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำงานในด้านปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีสถานภาพโสดและมีรายได้ต่อเดือน ประมาณ 10,000 – 20,000 บาท พนักงานและลูกจ้างท่าอากาศยานขนาดใหญ่มีความคิดเห็นปัจจัยในด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการควบคุมหรืออำนาจในการตัดสินใจในงาน ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านอันตรายหรือความเสี่ยงจากงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้ร่างกาย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

คำถามการวิจัยข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานท่าอากาศยานขนาดใหญ่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงานหรือไม่ พบว่า

ตารางที่ 1 ความเครียดในการทำงาน จำแนกตามเพศ

	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ความเครียดในการทำงาน	ชาย	150	2.47	0.97	0.180	0.857
	หญิง	82	2.49	0.94		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้แบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นเพศหญิงมีระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 ความเครียดในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	ความเครียดในการทำงาน			F	Sig.
	n	$\bar{X}$	S.D.		
20 – 25 ปี	31	2.21	0.82	1.841	0.092
26 – 30 ปี	60	2.45	0.91		
31 – 35 ปี	57	2.36	0.92		
36 – 40 ปี	29	2.84	1.04		
41 – 45 ปี	23	2.42	0.99		
46 – 50 ปี	16	2.48	0.89		
51 ปีขึ้นไป	16	2.92	1.17		
รวม	232	2.48	0.96		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้แบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

ตารางที่ 3 ความเครียดในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความเครียดในการทำงาน			F	Sig.
	n	$\bar{X}$	S.D.		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	53	2.57	1.12	1.378	0.254
ปริญญาตรี	161	2.41	0.88		
สูงกว่าปริญญาตรี	18	2.76	1.07		
รวม	232	2.48	0.96		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้แบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความเครียดในการทำงานสูงสุด

ตารางที่ 4 ความเครียดในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความเครียดในการทำงาน			F	Sig.
	n	$\bar{X}$	S.D.		
โสด	139	2.46	0.95	0.273	0.761
สมรส	88	2.52	0.97		
หย่าร้าง	5	2.23	1.10		
รวม	232	2.48	0.96		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้แบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความเครียดในการทำงานสูงสุด

ตารางที่ 5 ความเครียดในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความเครียดในการทำงาน			F	Sig.
	n	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านสนับสนุนธุรกิจ	49	2.44	0.93	0.091	0.913
ด้านปฏิบัติการและบำรุงรักษา	163	2.49	0.96		
ชั้นตรงต่อผู้อำนวยการท่าอากาศยานขนาดใหญ่	20	2.42	1.03		
รวม	232	2.48	0.96		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้แบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ทำงานด้านปฏิบัติการและการบำรุงรักษามีระดับความเครียดในการทำงานสูงสุด

คำถามการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยในด้านการทำงานทั้ง 6 ด้าน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานหรือไม่ ในการวิเคราะห์การพยากรณ์ด้านการทำงานและความเครียดในการทำงานได้กำหนดตัวแปรดังต่อไปนี้

- X<sub>1</sub> คือ ปัจจัยด้านการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน
- X<sub>2</sub> คือ ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ
- X<sub>3</sub> คือ ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้ร่างกาย
- X<sub>4</sub> คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- X<sub>5</sub> คือ ปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม
- X<sub>6</sub> คือ ปัจจัยด้านอันตรายหรือความเสี่ยงจากงาน
- Y คือ ความเครียดในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ทำอากาศยานขนาดใหญ่
- B<sub>0</sub> คือ ค่าคงที่
- B<sub>1</sub> , B<sub>2</sub> , B<sub>3</sub> , B<sub>4</sub> , B<sub>5</sub> และ B<sub>6</sub> คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านการทำงานและความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. error	$\beta$	t	Sig.
ค่าคงที่ (B <sub>0</sub> )	0.297	0.516		0.577	0.565
X <sub>1</sub>	-0.047	0.099	-0.031	-0.475	0.636
X <sub>2</sub>	0.680	0.097	0.431	7.002	0.000*
X <sub>3</sub>	0.301	0.083	0.260	3.651	0.000*
X <sub>4</sub>	0.047	0.102	0.034	0.461	0.654
X <sub>5</sub>	-0.386	0.112	-0.220	-3.442	0.001*
X <sub>6</sub>	0.115	0.095	0.080	1.215	0.226
R = 0.967    R <sup>2</sup> = 0.832    Adj. R <sup>2</sup> = 0.810    SE <sub>est</sub> = 0.71162    F = 32.041*					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (X<sub>2</sub>) ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้ร่างกาย (X<sub>3</sub>) ปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม (X<sub>5</sub>) มีผลต่อความเครียดของพนักงานและลูกจ้าง ทำอากาศยานขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 83.2 ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานสูงสุด คือ ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ ( $\beta = 0.680$ ,  $p < 0.001$ ) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้ร่างกาย ( $\beta = 0.301$ ,  $p < 0.001$ ) และปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ( $\beta = -0.386$ ,  $p < 0.001$ ) ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์ของมิติด้านความเชื่อมั่นของปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้ร่างกาย และปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง ทำอากาศยานขนาดใหญ่ ได้ดังนี้

$$Y = 0.297 + 0.680X_2 + 0.301X_3 - 0.386X_5$$

## สรุปผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานของคำถามการวิจัยที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ทำอากาศยานขนาดใหญ่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงานหรือไม่ ผลการวิเคราะห์ พบว่า

เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้แบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นเพศหญิงมีระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย

ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้แบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีระดับความเครียดในการทำงานสูงกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้แบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความเครียดในการทำงานสูงสุด

สถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้แบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความเครียดในการทำงานสูงสุด

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้แบบผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ทำงานด้านปฏิบัติการและการบำรุงรักษามีระดับความเครียดในการทำงานสูงสุด

จากการทดสอบสมมติฐานของคำถามการวิจัยที่ 2 ปัจจัยในด้านการทำงานทั้ง 6 ด้าน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานหรือไม่ ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้ร่างกายและปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานและลูกจ้าง ทำอากาศยานขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 83.2 โดยมีปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานสูงสุด คือ ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ ( $\beta = 0.680, p < 0.001$ ) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้ร่างกาย ( $\beta = 0.301, p < 0.001$ ) และปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ( $\beta = -0.386, p < 0.001$ ) ตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ภาพรวมของปัจจัยด้านการทำงานและความเครียด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานและลูกจ้างทำอากาศยานขนาดใหญ่รับรู้ปัจจัยด้านการทำงานหลายด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ระดับความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ภาพรวมดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า บริบทการทำงานในทำอากาศยานจะมีความซับซ้อนและมีแรงกดดันจากการกิจด้านความปลอดภัย เวลาและมาตรฐานการให้บริการ แต่การมี “ระบบสนับสนุน” ที่เข้มแข็ง ทั้งจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม อาจทำหน้าที่เป็นทรัพยากรสำคัญที่ช่วยลดผลกระทบของแรงกดดันให้ไม่ให้เกิดความเครียดในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดความเครียดจากงานที่ชี้ว่า แหล่งกำเนิดความเครียดมักเกิดจากเงื่อนไขงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน และหากองค์กรมีมาตรการจัดการที่ดี จะช่วยลดผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากรได้ (Cooper & Marshall, 1976)

2. ข้อมูลส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่งงาน ไม่มีความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ผลการ

วิเคราะห์ในบางกลุ่มมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า แต่ไม่สามารถยืนยันความแตกต่างเชิงสถิติได้ ผลลัพธ์นี้สะท้อนว่า ความเครียดของพนักงานท่าอากาศยานอาจถูกกำหนดโดย “โครงสร้างงานและความต้องการของงาน” มากกว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล กล่าวคือ พนักงานจะแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ หรือการศึกษา แต่เมื่ออยู่ในระบบงานที่มีมาตรฐานร่วมกัน (เช่น ความปลอดภัย ขั้นตอนปฏิบัติงาน เวร/กะ และตัวชี้วัดผลงาน) ความเครียดที่เกิดขึ้นจึงมีทิศทางใกล้เคียงกัน

3. ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดผลการถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน 3 ด้าน ส่งผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ และอธิบายความแปรปรวนได้ถึงร้อยละ 83.2 ซึ่งบ่งชี้ว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานขนาดใหญ่ถูกกำหนดโดยมิติด้านงานอย่างเด่นชัด สามารถอธิบายเป็นรายปัจจัยดังนี้

3.1 ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจส่งผลต่อความเครียดสูงสุด ( $\beta = 0.680$ ) ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด แสดงว่า “แรงกดดันเชิงจิตใจ” เป็นแกนกลางของความเครียดในบริบทสนามบิน โดยลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบสูง การจัดการเวลา ความเร่งด่วน ความคาดหวังด้านมาตรฐานบริการ และความจำเป็นต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็วและแม่นยำ ลักษณะดังกล่าวจะเป็นตัวเร่งให้เกิดความตึงเครียด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper & Marshall (1976) ที่ชี้ว่าปัจจัยของความเครียดในงานมักเกิดจากภาระงาน ความคลุมเครือ/ความขัดแย้งของบทบาท และแรงกดดันจากความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นสภาพที่พบได้ชัดในงานสนามบินที่ต้องประสานงานหลายฝ่ายและจะต้องไม่มีความผิดพลาด

3.2 ข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้ร่างกายส่งผลเพิ่มความเครียด ( $\beta = 0.301$ ) ค่าเฉลี่ยทางสถิติของงานใช้ร่างกายอยู่ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเชิงอิทธิพลจะพบว่า มีผลเพิ่มความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ หมายความว่า “งานใช้ร่างกาย” เป็นปัจจัยกดดันที่สำคัญในเชิงกลไก โดยเฉพาะในงานภาคปฏิบัติการ/บำรุงรักษาที่ต้องเคลื่อนไหว ซ้ำ ๆ ของ ท่าอากาศยานกลางแจ้ง หรือปฏิบัติการกักขังได้เวลาและสภาพแวดล้อมที่ท้าทาย เมื่อเกิดความเหนื่อยล้าและร่างกายอ่อนแรง จะทำให้ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความทนทานต่อแรงกดดันลดลง ส่งผลให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น

3.3 แรงสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลลดความเครียด ( $\beta = -0.386$ ) แรงสนับสนุนทางสังคมมีผลเชิงลบต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ หมายถึง เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กรที่เพียงพอ ความเครียดจะลดลง ซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งที่งานสนามบินมีแรงกดดันสูง กล่าวคือ การสนับสนุนทางสังคมทำหน้าที่เป็นทรัพยากรเชิงจิตสังคม (psychosocial resources) ที่ช่วยให้พนักงานจัดการแรงกดดันได้ดีขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดความเครียดจากงานที่ว่า การสนับสนุนเป็นกลไกกันชนเพื่อลดผลกระทบจากการความเครียด (Cooper & Marshall, 1976)

ส่วนปัจจัยด้านการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน และความเสถียรจากงานไม่ส่งผลต่อความเครียดในโมเดลถดถอย อธิบายได้ว่า ในบริบทท่าอากาศยาน ปัจจัยเหล่านี้อาจจะ ถูกทำให้เป็นกิจวัตร ผ่านระบบมาตรฐานและกฎระเบียบด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน ทำให้พนักงานรับรู้ความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของงานและมีแนวปฏิบัติรองรับ จึงไม่แปรผันเป็นความเครียดมากเท่าปัจจัยข้อเรียกร้องจากงานที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์จริงในแต่ละวัน เช่น ปริมาณเที่ยวบิน เหตุการณ์เร่งด่วน หรือทรัพยากรบุคลากรไม่เพียงพอ ในขณะที่เดียวกัน แรงสนับสนุนทางสังคมที่อยู่ในระดับมากที่สุด อาจช่วยลดแรงกระทบจากความเสถียรและความไม่มั่นคง ทำให้ผลของตัวแปรดังกล่าวไม่เด่นเมื่อพิจารณาพร้อมกับตัวแปรอื่นในสมการ

## ข้อเสนอแนะ

1) ลดข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (Psychological Job Demand) บริหารภาระงานและเวลาให้สมดุล มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ก่อแรงกดดันสูง และพัฒนาทักษะการจัดการความเครียดและการรับมือเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้กับพนักงาน รวมถึงการสร้างระบบสื่อสารที่ชัดเจนจากหัวหน้างาน

2) ลดข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้ร่างกาย (Physical Job Demand) จัดตารางเวร/กะและเวลาพักให้เหมาะสม ปรับปรุงการยศาสตร์ (Ergonomics) และเครื่องมือช่วยในการทำงานของพนักงาน และมีการติดตามภาวะเหนื่อยล้าและความพร้อมก่อนเริ่มงานเสมอ

3) เพิ่มแรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ให้เป็นระบบ พัฒนาหัวหน้างานให้เป็นผู้ดำเนินการสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างระบบเพื่อนช่วยเพื่อน/ที่ปรึกษาในทีม (Peer support) หรือจัดระบบช่วยเหลือพนักงาน (EAP) หรือช่องทางให้คำปรึกษากับพนักงานที่ประสบกับปัญหาขณะทำงาน และมีการยกย่อง ชื่นชม (Recognition) พนักงานตามความเหมาะสม

## เอกสารอ้างอิง

- ชัยรัตน์ พิพัฒน์. (2565). ปัจจัยด้านการทำงานและผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานในองค์กรบริการ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 13(1), 115-130.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2566). *รายงานประจำปี 2566: การดำเนินงานท่าอากาศยานภูมิภาค*. กรุงเทพฯ: ทอท.
- พิชญ์สินี ศรีบุญเรือง. (2566). ความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการสนามบิน. *วารสารการบริหารและพัฒนา*, 19(1), 22-35.
- สุวิมล ศิริอุดม. (2562). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2565). *รายงานสรุปสถานการณ์อุตสาหกรรมการบินไทย ปี 2565*. กรุงเทพฯ: สกท.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438-448.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1993). *Organizational behavior and management (3rd ed.)*. Boston: Irwin.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Springer.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.