

การประชุมวิชาการระดับชาติ  
ทางศิลปศาสตร์ประยุกต์ ครั้งที่ 11

“

# พลิกโฉมสังคมอุดมศึกษา สู่ยุคดิจิทัล

”

**20 พฤษภาคม 2565**

ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

FACTORS AFFECTING STRESS OF SCREENING OFFICERS AT SUVARNABHUMI AIRPORT  
DURING THE PANDEMIC OF CORONA VIRUS DISEASE 2019

วรวิธ เสนีชัย

WORAVIT SENECHAI

ภาควิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร

Department of Airline Business, Aviation Personnel Development Institute

Kasem Bundit University, Bangkok

woravit.sen@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการคัดเลือกแบบการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากเจ้าหน้าที่ตรวจค้น แผนกตรวจค้น บริษัท รักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานไทย จำกัดที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจค้นมีระดับความเครียดต่อปัจจัยที่ส่งผลโดยรวมในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 4.06$ ) และความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับสูง ( $r = 0.80$ ) เพราะเจ้าหน้าที่ตรวจค้นเปรียบเสมือนกำลังด่านหน้าที่จะต้องคัดกรอง ดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร และบุคลากรการบิน หน่วยงานควรจัดการฝึกอบรมการปฏิบัติงานให้บุคลากรมีความตระหนักและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพที่ดีในการป้องกันตนเองจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

**คำสำคัญ:** ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด เจ้าหน้าที่ตรวจค้น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ABSTRACT

This research aimed to study 1) factors affecting stress of screening officers at Suvarnabhumi Airport during the pandemic of Coronavirus Disease 2019 and 2) the levels of relationship between the effects of stress and factors affecting work stress. Accidental sampling technique was used and 384 screening officers working at AOT Aviation Security Company Limited were recruited as samples. Research instrument was Factors Affecting Stress questionnaire with 5 rating scales. Descriptive statistics included Mean and Standard Deviation and inferential statistics was Pearson correlation. Results revealed that screening officers had relatively high level of stress toward overall affecting factors at  $\bar{X} = 4.06$ . Moreover, overall levels of relationship between the effects of stress and factors affecting work stress of screening officers had positive relationship at high level ( $r = 0.80$ ). Screening officers resemble front-line forces who must scan and take care of passengers and aviation personnel for safety. Organizations should provide work trainings for their personnel to realize the importance

of and adapt themselves to healthy behaviors in order to protect themselves from Coronavirus Disease 2019.

**Keywords:** Factors affecting stress, Screening officers, Coronavirus Disease 2019

## 1. ความเป็นมาของปัญหา

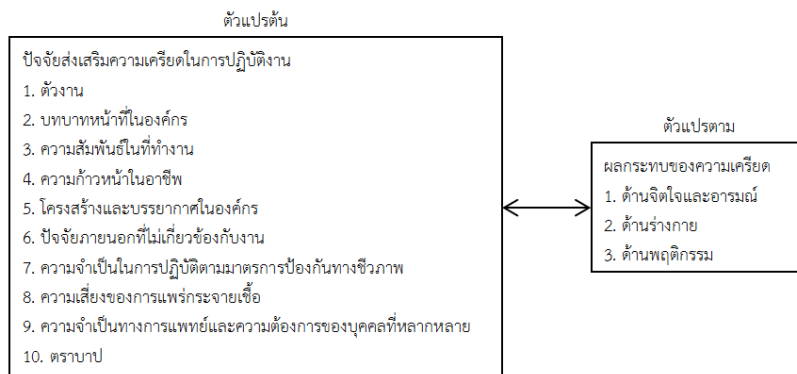
การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อปรับตัวให้รองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังส่งผลต่อสภาพจิตใจของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรหลายภาคส่วน เช่น การสาธารณสุข การศึกษา และท่องเที่ยว เป็นต้น บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเสี่ยงสูงที่จะสัมผัสเชื้อโรคจากผู้ป่วย ซึ่งบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินและธุรกิจการบินทั่วโลกก็ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวเช่นเดียวกัน องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ได้ทำการกำหนดมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสากล โดยภาคผนวกที่ 17 หัวข้อการรักษาความปลอดภัย (ANNEX 17: Security) ได้กำหนดให้ทุกท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีหน่วยงานเพื่อปฏิบัติการคัดกรองผู้โดยสาร และสัมภาระที่นำขึ้นสู่อากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมอบหมายให้ส่วนตรวจค้นฝ่ายรักษาความปลอดภัย เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ทั้งนี้ได้กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจให้ปฏิบัติงาน ควบคุม กำกับ ดูแล ผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่หน่วยงานข้างเคียง ตามคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ภายใต้สภาวะกดดันที่หลากหลายจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เจ้าหน้าที่ตรวจค้นเป็นบุคลากรที่จำเป็นต้องเป็นด่านหน้าในกระบวนการการเดินทางของผู้โดยสารจำนวนมากต่อวัน จึงมีความเสี่ยงต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตเพราะมีโอกาสได้รับเชื้อโรค Baron & Paulus (1991) กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลจะดีเมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ หากความเครียดระดับปานกลางประสิทธิภาพการทำงานจะดียิ่งขึ้น ส่วนหากมีระดับความเครียดที่สูงและยาวนานจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานต่ำลงได้

Cooper & Marshall (1976) กล่าวว่าความเครียดในการปฏิบัติงานคือความรู้สึก อันเป็นผลมาจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมกล่าวถึงปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานได้แก่

1. ตัวงาน (Intrinsic to the Top) คือ ความเครียดมีมาจากลักษณะงานที่ทำประจำทุกวัน ได้แก่ สภาพการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียงดังเกินไป กลิ่นรุนแรง และตัวกระตุ้นอื่นๆ
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร (Role in the Organization) คือ การกำหนดงานอย่างชัดเจน ความคาดหวังจากองค์กร และมีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจโดยทั่วกัน
3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship at Work) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของสมาชิกในองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ โดยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นแบ่งได้เป็น 3 แบบ คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับลูกน้อง
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) คือ ความมุ่งหวังที่จะก้าวหน้าในอาชีพ ต้องการโอกาสเรียนรู้งานใหม่ๆหรือทักษะอื่น ๆเพิ่มเติม ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้รับคำตอบแทนเพิ่มมากขึ้น
5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climate) คือ โครงสร้างองค์กรที่มีการบริหารตายตัว ไม่ยืดหยุ่น บรรยากาศในการทำงานไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีการเล่นการเมืองภายในองค์กร มีพรรคพวกในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ถูกจำกัดในการทำงาน
6. ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non - Work Factor) คือ การเชื่อมโยงระหว่างการทำงานและครอบครัว โดยความเครียดจากการทำงานอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดที่บ้าน มีปัญหาครอบครัว ซึ่งในทางกลับกัน ปัญหาจากครอบครัวก็อาจส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานเช่นกัน

ยิ่งไปกว่านั้นด้วยสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2563) ได้ระบุความเครียดที่มีสาเหตุเฉพาะ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการระบาดของโรคโควิด-19 ในคู่มือการดูแลสังคมจิตใจบุคลากรสุขภาพในภาวะวิกฤตโควิด-19 ได้แก่

1. ความจำเป็นในการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันทางชีวภาพ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความเครียด ในการต้องปฏิบัติงานตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการต่าง ๆ ด้วยความเคร่งครัดเพื่อป้องกันการติดเชื้อ
2. ความเสี่ยงของการแพร่กระจายเชื้อ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิดความเครียดเพราะการควบคุมการติดเชื้อเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ และเกิดการกังวลมากเกินไปเนื่องจากอาการของไข้หวัดทั่วไปอาจก่อให้เกิดความสับสนกับโควิด 19 อีกทั้งช่วงระยะพักตัวของ COVID-19 ที่ยังไม่แสดงอาการนาน และอัตราการสูญเสียชีวิตค่อนข้างสูงมากเมื่อเทียบกับไข้หวัดใหญ่ ความกลัวการติดเชื้อและผลกระทบที่ตามมาต่อทั้งตัวเอง ผู้ป่วย และสมาชิกในครอบครัว
3. ความจำเป็นทางการแพทย์และความต้องการของบุคคลที่หลากหลาย คือ ความซับซ้อนในการจัดการปัญหาโควิด 19 ก่อให้เกิดความต้องการเชิงปริมาณที่มากขึ้น เช่น บุคลากรทางการแพทย์ การรักษาพยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
4. ทรานซาป คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอาจได้รับผลกระทบจากการตีตราทั้งภายในและภายนอก โดยเกิดความรู้สึกเป็นทรานซาปของตัวเองที่จะบอกความต้องการและความกังวลของตนให้กับผู้อื่นรับฟัง ผลกระทบความเครียด ทั้งนี้ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2563) ได้กล่าวถึงความเครียดไว้ว่า ความเครียดจะส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางจิตใจและอารมณ์ ร่างกาย และพฤติกรรม ดังนี้
  1. ด้านจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความวิตกกังวล คิดมาก คิดฟุ้งซ่าน หลงลืมง่ายไม่มี สมาธิ หงุดหงิด โกรธง่ายใจน้อย เบื่อหน่าย ซึมเศร้า เหงา ว้าเหว่ สิ้นหวัง หมดความรู้สึกสนุกสนาน เป็นต้น
  2. ด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ไมเกรน ท้องเสียหรือท้องผูก นอนไม่หลับหรือง่วงนอน ตลอดเวลา ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ เบื่ออาหารหรือกินมากกว่าปกติ ท้องอืดเพื่อ อาหาร ไม่ย่อย ประจำเดือนมาไม่ปกติ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ มือเย็นเท้าเย็น เหงื่อออกตามมือตามเท้า ใจสั่น ถอนหายใจบ่อย ๆ ผิวหนังเป็นผื่นคัน เป็นหวัดบ่อย ๆ แพ้อากาศง่าย
  3. ด้านพฤติกรรม ได้แก่ สูบบุหรี่ ดื่มสุรามากขึ้น ใช้สารเสพติดใช้ยานอนหลับ จู้จี้ขี้น ขวนทะเลาะ มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อย ๆ ดึงผม กัดเล็บ กัดฟัน ผุดลุกผุดนั่ง เจียบขริม เก็บตัว เป็นต้น



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อค้นหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นเพื่อสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานทั้งในส่วนตรวจค้นและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ซึ่งกำหนดค่าขวัญไว้ว่า “ปลอดภัย คือมาตรฐาน บริการ คือหัวใจ” อีกทั้งยังก่อให้เกิดผลดีต่อชื่อเสียงทางด้านการรักษาความปลอดภัยแก่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประเทศยิ่งขึ้นอีกด้วย



## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

## 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีระเบียบวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ตรวจค้น งานตรวจค้นบุคคลและสัมภาระ แผนกตรวจค้น บริษัท รักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานไทย จำกัดที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 1,035 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้คำนวณโดยใช้สูตรยามานะ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมี ใช้วิธีการคัดเลือกแบบการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งมากกว่าขั้นต่ำที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน แต่ละส่วนเก็บข้อมูลในหัวข้อดังนี้ 1. ข้อมูลปัจจัยทางประชากรศาสตร์ จำนวน 10 ข้อ 2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน จำนวน 50 ข้อ และ 3. ผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 15 ข้อ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ตามรูปแบบของ Likert Scale 5 ระดับ โดยใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่า ส่งผลกระทบต่อความเครียดมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่า ส่งผลกระทบต่อความเครียดมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่า ส่งผลกระทบต่อความเครียดปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่า ส่งผลต่อความเครียดน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่า ส่งผลต่อความเครียดน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ส่งผลต่อความเครียดในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ส่งผลต่อความเครียดในระดับค่อนข้างสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ส่งผลต่อความเครียดในระดับค่อนข้างต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ส่งผลต่อความเครียดในระดับต่ำ

ผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ จำนวน 30 ชุด ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.89 จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป แล้วอธิบายตามวิธีการเชิงปริมาณโดยอาศัยวิธีการทางสถิติทั้งสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่

ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 4. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ตัวงาน	4.67	.227	สูง
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	4.21	.621	สูง
3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	3.38	.792	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ	2.57	.720	ปานกลาง
5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	3.89	.657	ค่อนข้างสูง
6. ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	4.24	.645	สูง
7. ความจำเป็นในการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันทางชีวภาพ	4.36	.358	สูง
8. ความเสี่ยงของการแพร่กระจายเชื้อ	4.69	.496	สูง
9. ความจำเป็นทางการแพทย์และความต้องการของบุคคลที่หลากหลาย	4.11	.408	ค่อนข้างสูง
10. ตราบาป	4.52	.652	สูง
<b>รวม</b>	4.06	.557	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเครียดต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X}$  = 4.06) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดระดับสูง มากที่สุดคือ ความเสี่ยงของการแพร่เชื้อ ( $\bar{X}$  = 4.69) รองลงมาคือ ตัวงาน ( $\bar{X}$  = 4.67) ตราบาป ( $\bar{X}$  = 4.52) ความจำเป็นในการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันทางชีวภาพ ( $\bar{X}$  = 4.36) ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ( $\bar{X}$  = 4.24) และบทบาทหน้าที่ในองค์กร ( $\bar{X}$  = 4.21) ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดระดับค่อนข้างสูงได้แก่ ความจำเป็นทางการแพทย์และความต้องการของบุคคลที่หลากหลาย ( $\bar{X}$  = 4.11) และโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ( $\bar{X}$  = 3.89) ตามลำดับ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดระดับปานกลางได้แก่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ( $\bar{X}$  = 3.38) และความก้าวหน้าในอาชีพ ( $\bar{X}$  = 2.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านจิตใจและอารมณ์	4.72	.644	สูง
2. ด้านร่างกาย	3.85	.724	ค่อนข้างสูง
3. ด้านพฤติกรรม	3.24	.598	ปานกลาง
<b>รวม</b>	3.94	.655	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับผลกระทบของความเครียดต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 3.94$ ) โดยผลกระทบของความเครียดด้านจิตใจและอารมณ์อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมาคือด้านร่างกาย อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 3.85$ ) และด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน	<i>r</i>	การแปลผล
1. ด้านจิตใจและอารมณ์	0.82*	สูง
2. ด้านร่างกาย	0.80*	สูง
3. ด้านพฤติกรรม	0.80*	สูง
<b>รวม</b>	0.80	สูง

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ทุกด้านในระดับ สูง โดยด้านจิตใจและอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ( $r = 0.82$ ) และด้านร่างกายและด้านพฤติกรรมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากัน ( $r = 0.80$ )

## 5. การอภิปรายและสรุปผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีระดับความเครียดต่อปัจจัยที่ส่งผลโดยรวมในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 4.06$ ) เพราะเจ้าหน้าที่ตรวจค้นเปรียบเสมือนด่านหน้าที่จะต้องคัดกรอง ดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร และบุคลากรการบิน ในการเดินทางเข้า-ออก ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศ ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของบุคลากรทางการแพทย์ ฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โดย วัชรีย์ แสงมณี และคณะ (2564) ที่พบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีความเครียดภาพรวมในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.91$ ) เพราะบุคลากรของหน่วยงานด้านสุขภาพและสาธารณสุขมีความรู้และความเข้าใจ รวมถึงมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคที่ดี ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยที่ส่งผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความเสี่ยงของการแพร่กระจายเชื้อ ( $\bar{X} = 4.69$ ) คืออันดับแรกและมีความเครียดระดับสูงเนื่องจากข่าวการเสียชีวิตในแต่ละวันมีจำนวนตัวเลขที่สูง และความคล้ายคลึงกันของลักษณะอาการการเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง เช่น ไข้หวัดทั่วไป (ยง ภู่วรรณ, 2563) จึงก่อให้เกิดความกลัวการติดเชื้อ และกังวลถึงผลกระทบที่ตามมาต่อทั้งตัวเอง รวมถึงสมาชิกในครอบครัว ในด้านของผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 3.94$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) เกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบทางลบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าผลกระทบของความเครียดที่สูงที่สุดคือ ด้านจิตใจและอารมณ์ ( $\bar{X} = 4.72$ ) และความสัมพันธ์โดยรวมระหว่าง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก ( $R = 0.80$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ ด้วยปัจจัยที่ส่งผลต่าง ๆ และลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ตรวจค้นมักเกิดความตื่นกลัว ความวิตกกังวลการติดเชื้อโรคอันเป็นเหตุแก่การสูญเสียชีวิต ซึ่งหากหน่วยงานไม่หาแนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นให้อยู่ระดับที่เหมาะสม อาจกลายมาเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่รุนแรงในอนาคต ด้วยเหตุนี้ ทอท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำข้อมูลของผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ป้องกัน และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น เพื่อลดระดับความเครียดอันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และให้การช่วยเหลือเช่น จัดการฝึกอบรมปลูกฝังและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพที่ดีในการป้องกันตนเองจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งเสริมและเพิ่มเติมความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมความเชื่อมั่นในสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองที่ได้รับจากสวัสดิการด้านสุขภาพของหน่วยงาน เป็นต้น

## 6. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยเรื่องกำลังพลและการแทนเวรเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจค้นในผลัดหรือต่างผลัดป่วย มีเหตุฉุกเฉิน หรือไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ทอท. ควรเพิ่มอัตราการจัดจ้างบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อลดภาระงานที่หนักเกินไป จนก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน อีกทั้งจะสามารถเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการกำลังพลได้ยิ่งขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรขยายขอบเขตการวิจัยกับเจ้าหน้าที่ตรวจค้น งานตรวจค้น สัมภาระบรรทุก หรือพนักงานตรวจค้นจัดจ้างที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานอื่น ๆ ของประเทศไทย เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการออกนโยบายในการทำงานในชีวิตวิถีถัดไป (Next Normal)

## 7. เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *คู่มือการดูแลสังคมจิตใจบุคลากรสุขภาพในภาวะวิกฤตโควิด-19*. ค้นเมื่อ 17 มกราคม 2565, จาก <https://www.dmh.go.th/covid19/pnews/files/21aug2563-1.pdf>.
- วัชรีย์ แสงมณี, นันทิพย์ แก้ววิชิต, สุธิสา เต็มทับ, และ เจริญ กุลเกื้อ. (2564). ความเครียดและการเผชิญความเครียดจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ของบุคลากรทางการแพทย์ ฝ้ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, 14(1), 17-32.
- ยง ภู่วรรณ. (2563). *โควิด-19 และระบาดวิทยา*. ค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก [https:// learningcovid.ku.ac.th/course/?c=2&l=2](https://learningcovid.ku.ac.th/course/?c=2&l=2).
- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2564). ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสารรถศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเชส จำกัด (BFS). *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(39), 15-30.
- Baron, R. A., & Paulus, B. P. (1991). *Understanding Human Relation*. Boston: Allyn and Bacon.
- 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. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1976.tb00325.x>