

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ ผู้โดยสารภาคพื้นดิน

กรณีศึกษา สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สถานีกรุงเทพ

Factors effecting the level of stress among passenger service employees at Bangkok station : A case study of Bangkok Airways Public limited company

นางสาวอมิตา เขียรศิริพัฒน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษา ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินสายการบินบางกอกแอร์เวย์ สถานีกรุงเทพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สถานีกรุงเทพ จำนวนทั้งสิ้น 114 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test (Independent Sample t-test) ค่าสถิติ F-test (One-way ANOVA) โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่วิธี LSD และค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สันโปรดักซ์โมเมนต์ (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปีมากที่สุด โดยส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานในระดับพนักงาน และทำงาน 40-48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ รวมถึงมีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท และมีอายุงาน 7 ปีขึ้นไปเป็นจำนวนมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยในการทำงานโดยภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ ) และมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.75$ ) โดยมีความเครียดระดับมากคือ การรู้สึกปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อท้ายทอยหลังหรือไหล่ ( $\bar{X} = 3.69$ )

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีความเครียดในการปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินบางกอกแอร์เวย์ สถานีกรุงเทพแตกต่างกัน รวมถึงปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ บทบาทและหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในหน่วยงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินบางกอกแอร์เวย์สถานีกรุงเทพ

คำสำคัญ: ความเครียดในการปฏิบัติงาน, พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน , ปัจจัยการทำงาน

ABSTRACT

The objective of this research survey was the level of working stress in the work place of passenger service employees and factors reflect of working stress to Bangkok Airways' passenger services employees. The research tool methodology was a questionnaire. The sample of 114 Bangkok Airways employees at Bangkok station was selected by using purposive sampling. The statistical techniques used for data analysis were t-test (Independent Sample t-test), F-test (One-way ANOVA) by comparing the average differential LSD and Pearson Product Moment Correlation.

The study significantly confirmed that the sample was of mostly female employees in the age range of 31-40 years old, single status, holding bachelor degrees, at the officer and supervisor level, and weekly working hour of 40-48 hours, with monthly incoming of 30,001-40,000 THB, and working experience of more than 7 years. The sample of employees indicated that the overall work factors are in the middle range ( $=3.04$ ), the working stress in the overall work place is in the middle range ( $=2.75$ ), and the most working stress is neck and shoulder muscle pain ( $=3.69$ ).

The result of hypothesis testing which is statically significantly at 0.05 confirmed that Bangkok Airways passenger service employees have different factors affecting their working stress: these factors are primarily age, position and work experience. In addition, an employee's personal factors affecting their personal stress are: role and responsibilities in the organization, the working relationship among divisions. Working relationships and working stress are the overall factors effecting Bangkok Airways' passenger services at Bangkok station.

**KEYWORD** : Working stress, Passenger services , Factors at work

### **ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา**

ปัจจุบันองค์กร หรือธุรกิจต่าง ๆ ต้องก้าวทันความเปลี่ยนแปลงของโลก ไม่สามารถหยุดอยู่หนึ่งต้องพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพ เทคโนโลยีอันทันสมัยเข้ามาใช้ รวมถึงการพัฒนาพนักงานให้สามารถนำความรู้ ความทันสมัยส่งมอบให้กับผู้รับบริการ โดยองค์กรจะขับเคลื่อนไปถึงเป้าหมายได้สำเร็จหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีคุณภาพทั้งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ และการปฏิบัติงานภายใต้ภาวะเบียด ภายใต้อเวลาที่จำกัด หรือจำนวนคนที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน ทั้งในด้านครอบครัว ด้านจิตใจความรู้สึก ความรู้ประสบการณ์ ด้านอายุ อาจจะนำมาซึ่งความไม่เข้าใจกันในการ

ปฏิบัติงานร่วมกัน ปัญหาเหล่านี้หากไม่ได้รับการแก้ไขให้เหมาะสม จะสะสมเกิดเป็นความกดดันส่งผลให้รู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย และนำมาสู่ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานได้

ความเครียด เป็นสภาวะที่สามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคน โดยไม่จำกัดเพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา เวลา หรือสถานที่ โดยความเครียดนั้นมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นทางด้านตัวบุคคล สังคม หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งหากบุคคลเกิดความเครียดหรือต้องเผชิญกับความเครียดแล้ว ไม่ว่าจะเกิดสาเหตุมาจากเรื่องส่วนตัว เรื่องการทำงาน หรือภาวะกดดันใด ๆ ก็ตามย่อมที่จะส่งผลกระทบต่อตนเอง ครอบครัว บุคคลรอบข้าง ตลอดจนงานที่ทำ และองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และยังอาจเชื่อมโยงไปถึงสภาพโดยรวมของเศรษฐกิจสังคมและการเมืองของประเทศด้วย

ความเครียดจากการทำงานยังส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ เช่น หอบหืด ความดันโลหิตสูง ปวดเมื่อยตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย ปวดหัว นอนไม่หลับ อารมณ์ไม่มั่นคง ซึมเศร้า กลัวอย่างไร้เหตุผล วิตกกังวลง่าย หรือมีอาการของโรคประสาทเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งวัยทำงานมีโอกาที่จะได้รับผลกระทบจากความเครียดได้มากกว่าวัยอื่น ๆ เพราะวัยทำงาน หรือวัยผู้ใหญ่มักจะต้องพบกับความเครียดจากทั้งด้านชีวิตส่วนตัว และความเครียดจากการทำงาน ปริมาณงานที่อาจเพิ่มมากขึ้น ความซับซ้อนของงาน การเร่งรีบให้ทันเวลา การต้องเป็นผู้ตัดสินใจกับเรื่องราวบางอย่าง และความรับผิดชอบที่มากขึ้น ยิ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้มากขึ้นอันจะเป็นผลกระทบต่อสุขภาพ และการดำรงชีวิตประจำวัน คนที่มีความเครียดมากจะขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน หลีกเลียงการตัดสินใจ ขาดความรอบคอบในการทำงาน และมักจะทำงานผิดพลาดเสมอ ขาดสมาธิในการทำงาน ผลงานขาดประสิทธิภาพ และเปลี่ยนงาน ความเครียดขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน และอาชีพ ซึ่งอาชีพต่าง ๆ ก็จะมี ความเครียดที่แตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะบุคคลและลักษณะงาน หรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ปัจจัยภายใน บทบาทในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กร และสัมพันธภาพในที่ทำงาน จากข้อมูลการสำรวจความเครียดของกรมสุขภาพจิตของกรุงเทพมหานคร โดยการเปิดเผยของอธิบดีกรมสุขภาพจิต กล่าวว่า สำหรับในพื้นที่กรุงเทพมหานครนั้นมีประชาชนอยู่อาศัยหนาแน่นประมาณ 10 ล้านคน เป็นพื้นที่ชุมชนขนาดใหญ่กว่าเขตอื่นๆที่มีประชากรประมาณ 5-6 ล้านคน ล่าสุดนี้ศูนย์สุขภาพจิตที่ 13 กทม. กรมสุขภาพจิตได้สำรวจสุขภาพใจ คือความสุขและความเครียดของประชาชนวัยทำงานอายุ 15-60 ปี ที่อยู่ในพื้นที่ 50 เขตในกทม. ทุกสาขาอาชีพ ในเดือนกรกฎาคม 2561-สิงหาคม 2561 ใช้กลุ่มตัวอย่าง 2,261 คน ผลสำรวจปรากฏดังนี้ ในด้านความสุขตามเกณฑ์มาตรฐานกรมสุขภาพจิตที่มีคะแนนเต็ม 45 คะแนน พบประชาชน มีความสุขในเกณฑ์ปกติเท่ากับคนทั่วไป คือมีค่าคะแนน 28-34 คะแนนร้อยละ 49.36 มีคะแนนสูงกว่าคนทั่วไปคือ 35-45 คะแนน ร้อยละ 18.53 สรุปรวมทั้ง 2 กลุ่มนี้มีความสุขอยู่ในระดับดี ร้อยละ 67.89 ที่เหลืออีกร้อยละ 32.11 มีความสุขอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าปกติ คือต่ำกว่า 27 คะแนนลงมา เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจในระดับประเทศในกลุ่มอายุ 15 ปีขึ้นไป เมื่อพ.ศ. 2558 พบว่า สัดส่วนคนกทม.มีความสุขน้อยกว่าภาพรวมประเทศที่ได้ร้อยละ 83.6 และสัดส่วนคนกทม.มีค่าความสุขในระดับที่ต่ำกว่าปกติมากกว่าภาพรวมประเทศที่ได้ร้อยละ 16.4 หรือมากกว่าเกือบ 2 เท่าตัว ส่วนด้านความเครียด ซึ่งมีคะแนนรวม 15 คะแนน ผลพบว่า มีความเครียดระดับน้อยคือคะแนนต่ำกว่า 4 คะแนนลงมาซึ่งจัดว่าเป็นระดับที่พบได้ในคนปกติมีร้อยละ 55ที่เหลืออีกร้อยละ 45 มีความเครียดผิดปกติ โดยมีความเครียดระดับปานกลางคะแนน 5-7 คะแนน ร้อยละ 29 เครียดระดับ

มากคะแนน 8-9 คะแนน ร้อยละ 8 และเครียดระดับมากที่สุดคะแนน 10-15 คะแนน ร้อยละ 8 ทางด้านนายแพทย์ทวีศักดิ์ สิริรัตนเรขา ผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพจิตที่13กทม. กล่าวเพิ่มเติมว่า จากผลสำรวจครั้งนี้ เรื่องที่ทำให้ประชาชนใน กทม. มีความเครียดในปัจจุบัน 3 อันดับแรก อันดับ 1 คือ เศรษฐกิจร้อยละ 30.82 ชายหญิงใกล้เคียงกัน อันดับ 2 คือสังคมร้อยละ 20.29 และอันดับ 3 ครอบครัว ร้อยละ 14.52 สาเหตุที่ทำให้เครียด อันดับ1 คือ ปัญหาการเงิน รายได้ไม่พอร้อยละ 17.92 อันดับ 2 ความวิตกกังวลร้อยละ 14.23 อันดับ 3 ปัญหาค่าครองชีพร้อยละ 12.97 อันดับ 4 คือปัญหาครอบครัวร้อยละ 9.08 และยังพบมีความเครียดมาจากการเสพข่าวมากเกินไปและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยร้อยละ 13.21 ผลของความเครียด ทำให้กลุ่มตัวอย่าง 1 ใน 4 มีปัญหาการนอนเกิดขึ้นบ่อยครั้งและเป็นประจำ เช่นนอนไม่หลับหรือนอนมาก พบในผู้หญิงร้อยละ 26 ผู้ชายพบร้อยละ 15 นอกจากนี้ยังทำให้หงุดหงิด ว้าวุ่นใจ ร้อยละ 22.87 รู้สึกเบื่อเซ็งร้อยละ 22.56 สมาธิน้อยลงร้อยละ 16.86 มีความรู้สึกไม่อยากพบผู้คนบ่อยครั้งร้อยละ 10.97 (กรมสุขภาพจิต เผยสุขภาพใจคนวัยทำงานในกทม.ร้อยละ 45 ถูก “ความเครียดขโมยความสุข” , กันยายน 2561)

กล่าวถึงธุรกิจด้านสายการบินปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก โดยเฉพาะช่วงปีที่ผ่านมานี้มีสายการบินต้นทุนต่ำเข้ามาให้บริการ การเปิดเสรีด้านการบิน และหลังจากการที่ประเทศไทยผ่านการตรวจสอบมาตรฐานการบิน และปลดธงแดง ยิ่งส่งผลให้มีสายการบินใหม่เกิดขึ้นมากมาย และนำมาซึ่งการแข่งขัน แย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด รวมถึงสายการบินเองต้องสร้างสรรบริการที่เป็นเอกลักษณ์เพื่อดึงดูดลูกค้าให้ลูกค้ามาใช้บริการ ซึ่งสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ก็เป็นสายการบินหนึ่งที่ได้รับผลกระทบนี้ จึงต้องมีการสร้างจุดขายและการบริการที่แตกต่างเช่นกัน เพื่อให้สามารถแข่งขันและดำเนินธุรกิจต่อไปได้ แต่การที่จะสามารถแข่งขัน และดำเนินธุรกิจต่อไปได้นั้นต้องขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และภาวะภัยคุกคามอื่น ๆ อีกมากมาย โดยเหตุปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้สายการบินต้องดำเนินธุรกิจอย่างรอบคอบ และจะต้องมีแนวทาง นโยบายต่าง ๆ ออกมาเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บริหารจัดการงบประมาณอย่างรัดกุม อีกทั้งต้องเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลให้เกิดความเครียดและความกดดันให้กับพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินได้

งานด้านบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน ในธุรกิจสายการบินปัจจุบัน ให้การเอาใจใส่ดูแลต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการของสายการบิน เนื่องจากลักษณะงานเป็นการให้บริการที่ต้องรวดเร็ว และถูกต้อง ปลอดภัย รวมถึงสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการของสายการบิน และกลับมาใช้บริการใหม่ และยังคงรับฟังคำร้องเรียนของลูกค้า อันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการให้บริการที่อาจจะไม่ตรงตามความต้องการ หรือมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดก่อให้เกิดความผิดพลาด ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ต้องมีการชดเชยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ รวมถึงปริมาณงานความหนาแน่นของเที่ยวบินของสถานีกรุงเทพ ซึ่งสายการบินบางกอกแอร์เวย์สถานีกรุงเทพเป็นศูนย์กลางการบิน (HUB) ของเที่ยวบินที่เดินทางเข้า – ออก จำนวน 85 เที่ยวบินต่อวัน ความเร่งรีบเพื่อให้ตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ ความหนาแน่นในการขึ้น - ลง ของสนามบินสุวรรณภูมิ ทำให้การบริหารจัดการเวลาในการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องค่อนข้างจำกัด เพราะหากไม่ตรงเวลาจำเป็นต้องเลื่อนเวลาบินขึ้นออกไป จะส่งผลกระทบต่อเที่ยวบิน

เขาเข้ามา ทำให้ผู้โดยสารพลาดเที่ยวบินที่จะบินต่อไปยังประเทศปลายทางก่อให้เกิดภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นจากเดิม และมีภาวะกดดัน ความเครียดเนื่องจากในบางโอกาสไม่สามารถนำส่งผู้โดยสารต่อไปยังเที่ยวบินที่ผู้โดยสารต้องการจะนำมาซึ่งการร้องเรียน และเรียกร้องการชดเชย เป็นต้น ด้วยอำนาจการตัดสินใจที่มีอย่างจำกัด อีกทั้งในบางสถานการณ์ที่เผชิญการเรียกร้องของผู้โดยสารที่เกินกว่าอำนาจการตัดสินใจของพนักงาน กอปรกับชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานในกรณีเที่ยวบินล่าช้าส่งผลให้เกิดความอ่อนล้าจากการปฏิบัติงานเกินเวลา อีกทั้งปัจจัยร่วมด้านเวลาการปฏิบัติงานเป็นกะซึ่งส่งผลต่อสุขภาพพนักงานโดยตรง สาเหตุเหล่านี้เอง ล้วนส่งผลที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยเฉพาะงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินที่ต้องคำนึงถึงกฎระเบียบความปลอดภัย และต้องตอบสนองพันธกิจที่จะต้องเป็นสายการบินที่ดีที่สุดเอเชียตามแนวทางนโยบายของบริษัท ที่ต้องคำนึงถึงรายได้ และควบคุมค่าใช้จ่าย ขณะเดียวกันพนักงานก็ยังสามารถให้บริการให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ ภายใต้ปัจจัยที่มีอยู่อย่างจำกัด

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน ของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส สถานีกรุงเทพ อันจะเป็นแนวทางในการบริหารงาน และการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความเครียด ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความสุข ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการที่ดีต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น

#### ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน โดยจะสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และระดับบริหารของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการปฏิบัติงาน ลดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และรักษาระดับความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการผู้โดยสารที่มารับบริการได้รับการบริการที่ดี พนักงานมีความกระตือรือร้น และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วยข้อถามต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ทำ (2) แบบ

ประเมินปัจจัยในที่ทำงาน (3) แบบสอบถามสาเหตุความเครียดในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**3.2.1 ส่วนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ทำ มีจำนวนข้อคำถาม 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์

**3.2.2 ส่วนที่ 2** ปัจจัยในการทำงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ปฏิบัติงานภาคพื้นดิน สายการบินบางกอกแอร์เวย์ โดยปรับปรุงจากแบบวัดความเครียดในการทำงาน จากการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ว่างานนท์ ,2556) เพื่อวัดปัจจัยในการทำงาน 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

**3.2.3 ส่วนที่ 3** ความเครียด เป็นคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน โดยใช้ แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่ง สอบถามอาการพฤติกรรม หรือความรู้สึกของผู้ตอบแบบถามในช่วงเวลา 3 เดือนที่ผ่านมาใน ประเด็นต่อไปนี้ โดยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบความ คิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด ได้ 5 คะแนน, มาก ได้ 4 คะแนน, ปานกลาง ได้ 3 คะแนน, น้อย ได้ 2 คะแนน และน้อยที่สุด ได้ 1 คะแนน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ได้มีวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจาก การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งตำรา เอกสาร และผลการศึกษาวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 ข้อมูลที่ได้จาก การตอบแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมาย และรับกลับคืน มาด้วยตนเองดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยเพื่อให้แน่ใจว่า แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

ผู้ศึกษาพยายามที่จะให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาให้ได้มากที่สุด โดยมีจดหมายปะหน้า แบบสอบถามทุกชุดเพื่อชี้แจงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องระบุชื่อ นามสกุล สำหรับการตอบ แบบสอบถาม และผู้วิจัยจะเสนอผลวิจัยในภาพรวม ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสบายใจใน การตอบแบบสอบถามให้มากที่สุดเท่าที่จะตอบได้เพื่อประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ จากวิธีการ ข้างต้นผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 114 ชุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ศึกษาได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่อบรรยายเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม ปัจจัยในที่ทำงาน และความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยได้นำมาแจกแจงจำนวนและ

นำเสนอเป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) และการทดสอบปัจจัยในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA) โดยวิธี Stepwise ด้วยเหตุผลที่ว่า เป็นการทดสอบอำนาจการพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ที่มีระดับการวัดระดับช่วง (Interval Scale) ขึ้นไป ใช้ได้ทันทีในกรณีตัวแปรอิสระอยู่ในระดับช่วง (Interval Scale) ขึ้นไป สำหรับกรณีตัวแปรอิสระอยู่ในระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) และอันดับมาตรา (Ordinal Scale) ต้องแปลงเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เสียก่อนนำไปวิเคราะห์ ส่วนวิธี Stepwise เป็นวิธีแบบขั้นตอนที่จะนำเสนออำนาจการพยากรณ์โดยตัวแปรอิสระเฉพาะตัวส่งผลและสามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้เพื่อหาแบบจำลองสมการถดถอยที่ดีที่สุด (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553: 352-403)

### สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินสายการบิน บางกอกแอร์เวย์ สถานีกรุงเทพ จำนวนทั้งสิ้น 114 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.0 มีอายุ 31-40 ปีเป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.6 ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด คิดเป็น ร้อยละ 71.9 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีโดยส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 91.2 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวนมากที่สุดร้อยละ 36.0 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 70.2 มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวนร้อยละ 48.2 และทำงาน 40-48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 68.4

ปัจจัยในการทำงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยในการทำงานโดยภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ ) โดยเห็นว่าเหมาะสมในระดับมากเกี่ยวกับปัจจัยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.73$ ) เห็นว่าเหมาะสมในระดับปานกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ( $\bar{X} = 4.12$ ) ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ( $\bar{X} = 3.02$ ) ปัจจัยด้านโครงสร้าง และบรรยากาศในองค์กร ( $\bar{X} = 3.00$ ) และเห็นว่าเหมาะสมในระดับน้อยเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 2.29$ ) ตามลำดับ

### วัตถุประสงค์การศึกษาที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินสายการบินบางกอกแอร์เวย์ สถานีกรุงเทพ

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินสายการบินบางกอกแอร์เวย์ สถานีกรุงเทพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.75$ ) โดยมีความเครียดระดับมากในเรื่องการรู้สึกปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อ ท้ายทอยหลังหรือไหล่ ( $\bar{X} = 3.69$ ) มีความเครียดระดับปานกลางในเรื่องปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง ( $\bar{X} = 3.06$ )

รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ ( $\bar{X} = 3.02$ ) มีความวุ่นวายใจ กังวลใจ ( $\bar{X} = 2.82$ ) รู้สึกกลัวความผิดพลาดในการทำงานตลอดเวลา ( $\bar{X} = 2.80$ ) รู้สึกไม่มีความสุขในการทำงานเศร้าหมอง ( $\bar{X} = 2.75$ ) รู้สึกมีเงินง และเวียนศีรษะ ไม่สดชื่น ( $\bar{X} = 2.73$ ) และมีความเครียดในระดับน้อยในเรื่องตื่นตันทันง่ายกับเหตุการณ์ไม่คุ้นเคย และควบคุมไม่ได้ ( $\bar{X} = 2.45$ ) ไม่อยากพบปะผู้คน อยากอยู่คนเดียว ( $\bar{X} = 2.23$ ) รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ไม่มีใครรัก ( $\bar{X} = 1.96$ ) ตามลำดับ

## **วัตถุประสงค์การศึกษาที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินสายการบินบางกอกแอร์เวย์ สถานีกรุงเทพ**

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินสายการบินบางกอกแอร์เวย์ สถานีกรุงเทพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีความเครียดในการปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินบางกอกแอร์เวย์ สถานีกรุงเทพแตกต่างกัน รวมถึงปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ บทบาทและหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในหน่วยงาน มีอิทธิพลกับความเครียดในการปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ของสายการบินบางกอกแอร์เวย์สถานีกรุงเทพ

### **ข้อเสนอแนะจากการศึกษา**

1 ปัจจัยด้านบุคคลผู้บริหารควรจัดสรรกิจกรรม หรือส่งเสริมให้พนักงานร่วมกิจกรรมสันทนาการให้มากกว่านี้ เนื่องจากระดับตำแหน่งงานหัวหน้างานซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับเกณฑ์อายุ 30-40 ปี อายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป จากการศึกษาพบว่ากลุ่มพนักงานดังกล่าวมีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มอื่น

2 ปัจจัยด้านลักษณะงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนแสดงความคิดเห็นให้มากขึ้น และนำไปต่อยอด สื่อสารให้พนักงานทราบถึงความสำคัญ ส่งเสริมให้พนักงานนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ออกมาใช้กับงานอย่างสร้างสรรค์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อหน่วยงาน และสร้างความภูมิใจ และสร้างกำลังใจให้กับตัวของพนักงานเอง

3 ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ให้มีการทบทวนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละระดับว่ามีความเหมาะสม และพนักงานรับทราบบทบาท และหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน การมอบหมายงานชัดเจนตามสายบังคับบัญชา

4 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน จากเดิมที่มีการให้ความร่วมมือกันระหว่างภายในอยู่ในระดับมากแล้วนั้น แต่ยังคงส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ร่วมกิจกรรมเพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี สร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอก รวมถึงระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเองก็มีความสำคัญเช่นกัน

5 ปัจจัยด้านโครงสร้าง และบรรยากาศในองค์กร ผู้บริหารควรเพิ่มความใกล้ชิดร่วมแก้ไขปัญหา และเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงาน อีกทั้งส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ให้เหมาะสมเพื่อให้บริการราบรื่นไม่ติดขัด รวมถึงสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้กับหน่วยงาน สร้างสรรบรรยากาศภายในที่ทำงานก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมในสำนักงาน ความสะอาด อากาศถ่ายเท และมีสุขลักษณะดีมีความปลอดภัย รวมถึงผู้บริหารต้องมีแนวทาง หรือกลยุทธ์ขององค์กรแจ้งให้กับพนักงานทราบอย่างชัดเจน

**ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป**



1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานขยายออกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาคพื้นอื่น ๆ เช่น พนักงานขนถ่ายสัมภาระ หรือพนักงานติดตามสัมภาระ เพื่อให้ทราบปัจจัยความเครียด เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด โดยอาจจะเป็นหน่วยงานที่อยู่ในสายการบินเดียวกัน หรือสายการบินอื่น ๆ ที่มีโครงสร้างองค์กรแตกต่างกันกับสายการบินบางกอกแอร์เวย์ เช่น สายการบินต้นทุนต่ำ เป็นต้น

2 ควรมีการศึกษาต่อเนื่อง โดยจำแนกศึกษาปัจจัยเฉพาะด้าน อาทิเช่น ด้านการ ประกันคุณภาพ การบริการ ด้านกฎระเบียบ ด้านภาระงานที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกับความเครียดที่จะเกิดขึ้นกับของพนักงานในอนาคต และควรมีการกำหนดตัวแปรอื่น ๆ เข้ามาใช้ในการศึกษาเพิ่มขึ้น อาทิ เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงานบริการ เป็นต้น

3 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรผสมผสานการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในรูปแบบ แบบสอบถาม และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกในการศึกษาต่อไป

**บรรณานุกรม**

### หนังสือภาษาไทย

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2557. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS: แบบสอบถาม, โรงพิมพ์ บริษัท เอส. อาร์. พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด, นนทบุรี, น.68 – 84.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7) สำนักงานการศึกษาและจิตวิทยาฯ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, หน้า 144

สุวิมล ติรภานนท์. 2550. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางปฏิบัติ, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ, น. 44-46.

สิริอร วิชชาวุธ. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### หนังสือภาษาอังกฤษ

Boss, P., Bryant, C. M., & Mancini, J. A. (2016). *Family stress management: A contextual approach*. Sage Publications.

Eriksson, L., & Broidy, L. (2017). **Strain Theory and Crime**. In *The Palgrave Handbook of Australian and New Zealand Criminology, Crime and Justice* (pp. 543-556).

Palgrave Macmillan, Cham.

Jun, S., & Choi, E. (2015). Academic stress and Internet addiction from general strain theory framework. *Computers in Human Behavior*, 49, 282-287.

Reid, J. A., & Piquero, A. R. (2016). Applying general strain theory to youth commercial sexual exploitation. *Crime & Delinquency*, 62(3), 341-367

Thaxton, S., & Agnew, R. (2018). When criminal coping is likely: An examination of conditioning effects in general strain theory. *Journal of quantitative criminology*, 34(4), 887-920.

Cronbach, L. J. 2003. *Essential of Psychology Testing*. New York: Hanpercollishes, pp. 204.

### วิทยานิพนธ์

ชลทิศ ไตรสุธา. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฐาปนี ว่างกานนท์. (2556). **ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน :**

**กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.

นงนุช สงวนสัตย์. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบัญชี**

**บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

บุญเสริม ตั้งปณิธานนท์. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความพึงพอใจในการ**

**ทำงานของพนักงานบริษัทเดินรถในจังหวัดอุบลราชธานี** กรณีศึกษา: บริษัทสหมิตรอุบลจำกัด และบริษัทอุบลสายันต์เดินรถ จำกัด. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พัลพวงศ์ สุวรรณวาทีน. (2559). **การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ**

**พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). **ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ**

**ปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง**.

ภัทรดนัย พิริยะชนภัทร. (2558). **การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค**

**และปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE)**. ค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

มณิสสา สุดิรัตน์. (2556). **ความเครียดจากการทำ งานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานศูนย์การจัด  
สวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วชิระ เพ็ชรธรรม และ กลางเดือน โพชนา. (2559). **ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อ  
ความเครียดของพนักงานกรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทยวารสาร  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี** มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 หน้า 10-20.

วิวรรณดา วันชัยจิระบุญ. (2557). **พฤติกรรมการติดตามข่าวสารผ่านทวิตเตอร์ออนไลน์ของ  
แอดคานต์ของผู้ใช้บริการทวิตเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร.** ค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

ศรินยา เสนโสภา. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บค่าผ่าน  
ทางพิเศษ ทางพิเศษเฉลิมมหานคร กรมทางพิเศษแห่งประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

หงษ์ศิริ ภิโยติลลชัย และคณะ. (2558). **ความเครียด และการแก้ปัญหาความเครียดของนักศึกษา  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตร  
พิมุข จักรวรรดิ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

อาทรณ์ กิจจา และอุษณา แจ่มคล้าย. (2560). **ความเครียดในการทำงานของนักบัญชีในองค์การ  
บริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครราชสีมา:** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Robert, A. (2018). **Stability and change in crime over the life course: A strain  
theory explanation.** In *Developmental theories of crime and delinquency* (pp.  
101-132). Routledge.

Walsh, A. (2017). **Behavior genetics and anomie/strain theory.** In *Biosocial Theories  
of Crime* (pp. 97-129). Routledge.

### **บทความจากวารสาร**

อนันท์ พะละหงส์ และทีปพิพัฒน์ สันตะวัน. (2558). **ความเครียดในการทำงานของพนักงาน  
เทศบาลเมืองบางมูลนากอำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร.** วารสารวิชาการเครือข่าย  
บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ. ปี ที่ 5 ฉบับที่ 9 หน้า 119-134.

อภิพงษ์ บุญเก่า. (2558). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน.** วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 หน้า 31-40.

## ฐานข้อมูลออนไลน์

กรมสุขภาพจิต เผยคนวัยทำงานในกทม.45% ถูกความเครียดขโมยความสุข. ข่าวสารกรมสุขภาพจิต (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=28253> (21 กันยายน 2561) ( วันที่ค้นข้อมูล 21 เมษายน 2562

