



ปีที่ 16 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน-มิถุนายน 2563

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ตรวจค้นบุคคลและสัมภาระที่ปฏิบัติงาน  
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
FACTORS AFFECTING THE WORK STRESS OF  
SCREENING OFFICERS AT SUVARNABHUMI AIRPORT

วันที่รับต้นฉบับบทความ: 14 มกราคม 2563  
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 17 มีนาคม 2563  
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 24 มีนาคม 2563

ภักกัญญา พงษ์ภู\*  
Pakanya Phongphu  
ภาสกร จันทน์พยอม\*\*  
Bhassakorn Chanpayom

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นบุคคลและสัมภาระที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ตรวจค้น งานตรวจค้นบุคคลและสัมภาระ จำนวน 93 คน ใช้วิธีเชิงปริมาณและคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลกระทบต่อความเครียดในด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ข้อ อยู่ในระดับสูงเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร ความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และตัวงาน ตามลำดับ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด มีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม แตกต่างกันไปในแต่ละหัวข้อคือ ตัวงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน ข้อเสนอแนะคือ การปรับปรุงและพัฒนาระบบวิธีปฏิบัติงาน ควรเริ่มจากปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน ควบคู่ไปกับปัจจัยด้านตัวงาน การลดปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดไม่สามารถแก้ไขเฉพาะปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งได้ ผู้บริหารจะต้องแก้ไขทุกปัจจัยอย่างเป็นระบบ เนื่องจากแต่ละปัจจัยนั้นมีความเชื่อมโยงกัน

**คำสำคัญ:** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด, เจ้าหน้าที่ตรวจค้นบุคคลและสัมภาระ, ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

\* เจ้าหน้าที่ตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) e-Mail: pakanya.p@airportthai.co.th

\*\* ผู้อำนวยการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต e-Mail: chanpayom@yahoo.com



## ABSTRACT

The objective of this research is to study the level of factors that affect work stress, the relationship between factors affecting work stress, and its effect on screening officers at Suvarnabhumi Airport. Samples were screening officers for 93 persons carried out using quantitative and qualitative methods. Tools include questionnaires and structured interview forms. The results showed that: 1) Demographic factors, there was no statistically significant difference in stress on physical, mental, and behavioral behavior, 2) Factors affecting job stress in all six topics were at high levels. The descending order, including external factors that are not job-related, relationships at work, roles and responsibilities in the organization, career advancement, organizational structure and atmosphere, and the work, respectively, and 3) The relationship between factors that affect stress. There are positive relationships, both physically, mentally and behaviorally different in each topic, namely works, roles and duties in the organization, relationships at work, career advancement, organizational structure and atmosphere, and external factors that are not work-related. The suggestion is that the improvement and development of the system and operation methods should start with external factors that are not work-related in parallel with the work factors. Reducing factors that affect the stress of them cannot resolve specific factors. The management must resolve all factors systematically since each of those factors is interlinked.

**Keywords:** factors affecting work stress, screening officers, Suvarnabhumi Airport.

## บทนำ

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศกำหนดมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานที่ใช้เป็นมาตรฐานสากล โดยภาคผนวกที่ 17 การรักษาความปลอดภัย (ANNEX 17: Security) ได้กำหนดให้ทุกท่าอากาศยานต้องมีหน่วยงานในการคัดกรองผู้โดยสารและสัมภาระที่ขึ้นอากาศยาน โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกำหนดให้งานตรวจค้นบุคคลและสัมภาระ ส่วนตรวจค้นฝ่ายรักษาความปลอดภัย รับผิดชอบให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจค้น ควบคุม กำกับ ดูแลขั้นตอนการปฏิบัติงาน (standard operating procedure: SOP) ด้วยความสุภาพ ตามค่านิยมของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) คือ ปลอดภัยคือมาตรฐาน บริการคือหัวใจ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2552) ดังนั้น การรักษาความปลอดภัยจึงต้องดำเนินไปพร้อมกับการบริการที่สุภาพ



และเป็นมิตร ตาม SOP ตลอด 24 ชั่วโมง ก่อให้เกิดความเครียดสะสมและขาดการพักผ่อน อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็น ทั้งนี้ พนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หากได้รับความเครียดย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานให้เจ้าหน้าที่ที่ตรวจค้นมีความเครียดในระดับที่เหมาะสม และเกิดผลดีต่อชื่อเสียงด้านการรักษาความปลอดภัยแก่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและประเทศไทย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นบุคคลและสัมภาระที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และผลกระทบของความเครียดของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นบุคคลและสัมภาระที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

## วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจค้นระดับบริหารและปฏิบัติการ ระดับ 4-7 ส่วนตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4 ผลัด จำนวน 93 คน และเจ้าหน้าที่ตรวจค้นระดับบริหาร ระดับ 7 หัวหน้าชุด 4 ผลัด ผลัดละ 1 คน และระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-6 รองหัวหน้าชุด 4 ผลัด ผลัดละ 1 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. แบบสอบถาม ใช้ในการสอบถามเจ้าหน้าที่ตรวจค้นระดับบริหารและปฏิบัติการ ระดับ 4-7 ส่วนตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4 ผลัด จำนวน 93 คน ทั้งนี้แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ตอนที่ 2 สร้างจากแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และผลกระทบของความเครียด โดยผลกระทบแบ่งเป็น 3 ด้านคือ ด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เป็นข้อความทางลบ 31 ข้อ และข้อความทางบวก 18 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดให้เจ้าหน้าที่เสนอแนวทางการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ



2. การสัมภาษณ์เชิงลึก เจ้าหน้าที่ตรวจค้นระดับบริหาร ระดับ 7 หัวหน้าชุด 4 ผลัด ผลัดละ 1 คน และระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-6 รองหัวหน้าชุด 4 ผลัด ผลัดละ 1 คน โดยเป็นแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง แบ่งเป็น 1) ตั๋วงาน 2) บทบาทหน้าที่ในองค์กร 3) ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน 4) ความก้าวหน้าในอาชีพ 5) โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร 6) ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน 7) ผลกระทบของความเครียดทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม และ 8) สิ่งที่ต้องต้องการให้ปรับปรุงหรือแก้ไขในการปฏิบัติงาน แต่ต้องเป็นไปตาม SOP

สำหรับแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ได้พัฒนาจากหลายแนวคิด ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ Cooper and Marshall (1976) กล่าวถึงปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ตั๋วงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน โดยมีแนวคิดของ Brown and Moberg (1980) และ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) เป็นแนวคิดสนับสนุนซึ่งครอบคลุมปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยทั้ง 6 นี้จะส่งผลหรือเกี่ยวข้องกับตัวแปรตามคือ ผลกระทบของความเครียด ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Robbin (อ้างถึงใน รติกร ลีละยุทธสุนทร, 2546) ซึ่งสอดคล้องกับ Brief, Schuler and Van Sell (1981) และ สุพานี สฤกษ์วานิช (2553) ที่อธิบายถึงผลกระทบของความเครียดจากการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยผลกระทบทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และพฤติกรรม และ วิโรจน์ ตระการวิจิตร (2557) สนับสนุนแนวคิดเรื่องการหลั่งสารเคมีในสมองเมื่อบุคคลเกิดความเครียด ส่งผลเสียแก่อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกาย และ สุวรรณ อนุสันติ (2546) ได้สนับสนุนแนวคิดเรื่องผลกระทบทางด้านจิตใจว่า ความเครียดทำให้บุคคลขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน ไม่สนใจสิ่งรอบข้าง ขาดความระมัดระวัง เกิดอุบัติเหตุง่าย นอกจากนี้ กิติมา ศิริไชย (2554) ยังสนับสนุนแนวคิดทางด้านพฤติกรรม โดยกล่าวถึงความเครียดที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป สังเกตได้จากการกระทำหรือการพูด ใบหน้าตึง น้ำเสียงไม่ราบเรียบ โกรธ ร้องไห้ เสียใจแบบไม่มีเหตุผล ตลอดจนอุปนิสัยเปลี่ยนแปลงไปอย่างถาวร เช่น การดื่มเหล้าหรือสูบบุหรี่จัด

## ผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90 และเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10

มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาคือ อายุ 46-50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 อายุ 31-35 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 อายุ 56-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 อายุ 36-40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และ อายุ 51-55 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50





ปีที่ 16 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน-มิถุนายน 2563

มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 74.20 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 อนุปริญญา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 รองลงมาคือ โสด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 หม้ายหรือหย่าร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และแยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

มีรายได้ต่อเดือน 30,001-60,000 บาท มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 60,001-90,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 รายได้ต่อเดือน 17,070-30,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 รายได้ต่อเดือน 90,001-120,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และรายได้ต่อเดือน 120,001-131,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

มีตำแหน่งงาน ระดับ 6 มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 รองลงมาคือ ระดับ 4 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 ระดับ 7 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และระดับ 5 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

มีอายุงาน 21-25 ปี มากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ อายุงาน 16-20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 อายุงาน 26-30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 อายุงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเครียด
1. ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน	3.83	สูง
2. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	3.75	สูง
3. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	3.70	สูง
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.27	ปานกลาง
5. โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	3.22	ปานกลาง
6. ตัวงาน	2.81	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>สูง</b>



จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ข้อ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และลำดับสุดท้ายคือ ตัวงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81)

### ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและผลกระทบ

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและผลกระทบของความเครียด จำแนกตามหัวข้อ

ตัวแปร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	ผลกระทบของความเครียด		
	ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	ด้านพฤติกรรม
1. ตัวงาน	-0.11	-0.07	0.007
2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร	-0.09	-0.20	-0.04
3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	-0.08	-0.14	-0.01
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.11	-0.22*	-0.06
5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	0.30**	0.36**	0.29**
6. ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน	0.26*	0.13	0.09
<b>รวม</b>		<b>0.56**</b>	

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 \*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบของความเครียด ( $r = 0.56$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 หมายความว่า ยังมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ยิ่งทำให้ผลกระทบของความเครียดเพิ่มมากขึ้น สามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ตัวงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลกระทบของความเครียดด้านร่างกายและจิตใจ อย่างไรก็ตามมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $-0.11$  และ  $-0.07$  แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบของความเครียดด้านพฤติกรรมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $0.007$

2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลกระทบของความเครียดทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-0.09$ ,  $-0.20$  และ  $-0.04$  ตามลำดับ



3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลกระทบของความเครียดทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-0.08$ ,  $-0.14$  และ  $-0.01$  ตามลำดับ

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลกระทบของความเครียดด้านร่างกาย และพฤติกรรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-0.11$  และ  $-0.06$  แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลกระทบของความเครียดด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  ระดับความสัมพันธ์ต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-0.22$

5. โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบของความเครียดทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  ระดับความสัมพันธ์ต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $0.30$ ,  $0.36$  และ  $0.29$  ตามลำดับ

6. ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบของความเครียดด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  ระดับความสัมพันธ์ต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $0.26$  แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบของความเครียดด้านจิตใจและพฤติกรรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $0.13$  และ  $0.09$

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและผลกระทบ

ตารางที่ 3 ผลสรุปข้อคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

จากแบบสอบถาม	จากแบบสัมภาษณ์
<b>1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน: ตัวงาน</b>	
1. เวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยสูง 3.63)	1. ผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะเรื่องของเหลว
2. การอบรมทบทวนทักษะการปฏิบัติงานในวันพักเวร (ค่าเฉลี่ยสูง 3.54)	2. ต้องการค่าเบี้ยเลี้ยงในการอบรมในวันพักเวร เพื่อชดเชยค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเสียเวลาอบรม
3. หน่วยงานจัดเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไว้อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยสูง 3.23)	3. พนักงานตรวจค้นที่จัดจ้างต้องเชี่ยวชาญในงานตรวจค้นมากกว่าเดิม เช่น ตอบข้อซักถาม การตัดสินใจแก้ปัญหา



## ตารางที่ 3 (ต่อ)

จากแบบสอบถาม	จากแบบสัมภาษณ์
<b>2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน: บทบาทหน้าที่ในองค์กร</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นขัดแย้งกับมาตรฐานการให้บริการของท่าอากาศยาน (ค่าเฉลี่ยสูง 4.02)</li> <li>2. การได้รับอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ยสูง 3.83)</li> <li>3. ภารกิจของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น (ค่าเฉลี่ยสูง 3.76)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การรักษาความปลอดภัยคู่ไปกับภาพลักษณ์ของการให้บริการ เป็นสิ่งที่ขัดแย้งกันทางปฏิบัติ</li> <li>2. ผู้โดยสารไม่พอใจที่ไม่ให้นำสิ่งของที่ผิดกฎขึ้นอากาศยาน บางครั้งเป็นของที่มีคุณค่าทางจิตใจหรือราคาแพง จึงถูกดำเนินเจ้าหน้าที่หมดกำลังใจทั้งที่ปฏิบัติตามกฎ</li> <li>3. ผู้โดยสารบางคนมีความรู้แต่ยังพยายามนำของที่ห้ามขึ้นอากาศยาน โดยอ้างว่ารู้จักกับผู้บริหาร ทอท. หรือของรัฐ</li> </ol>
<b>3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน: ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเสนอคำแนะนำต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยสูง 4.16)</li> <li>2. การควบคุมพนักงานตรวจค้นจัดจ้างจะคลาดสายตาไม่ได้ (ค่าเฉลี่ยสูง 4.02)</li> <li>3. การแทนเวรเมื่อมีคนต่างผลัดป่วยหรือจำเป็นต้องหยุดงาน (ค่าเฉลี่ยสูง 3.83)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารระดับสูง บางครั้งสั่งงานคลุมเครือ</li> <li>2. เพื่อนร่วมงานบางคนแทรกแซงการปฏิบัติงาน ซึ่งการแก้ไขสถานการณ์สามารถปฏิบัติได้หลายวิธี ไม่จำเป็นต้องเป็นวิธีของตนเท่านั้น แต่ต้องอยู่ภายใต้กรอบของ SOP</li> <li>3. พนักงานตรวจค้นจัดจ้างบางคนขโมยของผู้โดยสาร ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิดให้เกิดความเกรงกลัวที่จะถูกจับได้</li> </ol>
<b>4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน: ความก้าวหน้าในอาชีพ</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การอบรมด้านทักษะการตรวจค้นบุคคลและสัมภาระอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยสูง 3.81)</li> <li>2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งของตนเอง (ค่าเฉลี่ยปานกลาง 3.42)</li> <li>3. ทราบหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ยปานกลาง 3.37)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การอบรมทบทวนทักษะการตรวจค้นมีหลายหลักสูตร ซึ่งต้องสอบผ่านเกณฑ์ที่สูง ตำแหน่งสูงจะกลัวการสอบตกและเสียหน้า และต้องมาอบรมในวันพักเวรซึ่งไม่ได้เบี่ยเลี้ยง</li> <li>2. จำนวนตำแหน่งส่วนตรวจค้นมีน้อยและเป็นงานที่ใช้ทักษะเฉพาะ บางคนจึงขอย้ายไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่น</li> </ol>





ตารางที่ 3 (ต่อ)

จากแบบสอบถาม	จากแบบสัมภาษณ์
	3. ผลการประเมินงานไม่สัมพันธ์กับเงินเดือนที่ได้เพิ่มเพราะคนมาก ผู้ที่ผลประเมินดีเลิศได้เงินเดือนเพิ่มใกล้กับผู้ที่ได้พอใช้
<b>5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน: โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร</b>	
1. บรรยากาศในการทำงานน่าอึดอัด (ค่าเฉลี่ยสูง 3.63) 2. การแบ่งพรรคแบ่งพวกในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยสูง 3.41) 3. การประสานงานกับหน่วยข้างเคียงที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ยปานกลาง 3.37)	1. เมื่อเสนอความเห็นในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน มักถูกเพิกเฉย ผู้บริหารควรแจ้งให้ทราบเพราะเหตุใด เพื่อมิให้หมดกำลังใจในการหาแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ 2. งานฝากจากหน่วยงานข้างเคียง เช่น กรมปศุสัตว์ กรมศุลกากร ยาเสพติด สัตว์สงวน และอื่น ๆ มีจำนวนมาก บางหน่วยงานมาที่จุดตรวจค้นซ้ำ ต้องรับอารมณ์ของผู้โดยสาร
<b>6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน: ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน</b>	
1. เวลาพักผ่อนไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.35) 2. ครอบครัวมีปัญหากับการปฏิบัติงานแบบกะ (ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.30) 3. เหลือตัวคนเดียวในโลก (ค่าเฉลี่ยสูง 4.19)	1. บางคนไม่ต้องการให้ครอบครัวทราบถึงความเครียดในการปฏิบัติงาน 2. คนที่เป็นเสาหลักของครอบครัว รู้สึกเหนื่อยที่จะมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของครอบครัวทุกเรื่อง 3. ครอบครัวตั้งความหวังเรื่องรายได้สูง เพราะทำงานในองค์กรที่มั่นคง จึงรับภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวมาก



## ตารางที่ 4 ผลกระทบของความเครียด 3 ด้าน

แบบสอบถาม	แบบสัมภาษณ์
<b>ผลกระทบของความเครียด</b>	
<b>ด้านร่างกาย</b> 1. เหนื่อยล้า นอนหลับยาก (ค่าเฉลี่ยน้อย 2.60) 2. โรคประจำตัวมีอาการรุนแรง (ค่าเฉลี่ยปานกลาง 3.12) <b>ด้านจิตใจ</b> 3. ฉุนเฉียวง่าย (ค่าเฉลี่ยสูง 3.41) 4. หลงลืมบ่อย (ค่าเฉลี่ยสูง 3.45) <b>ด้านพฤติกรรม</b> 5. ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยสูง 3.97) 6. ควบคุมอารมณ์ได้น้อยลง (ค่าเฉลี่ยสูง 4.02)	<b>ด้านร่างกาย</b> 1. หลับไม่สนิท โดยเฉพาะในวันเช้าเวลาที่กังวลว่าจะต้องตื่น บางวันที่ออกเวรกลับถึงบ้านช้า เวลานอนชดเชยน้อย 2. โรคจากการทำงาน เช่น กรดไหลย้อน ผู้หญิงเป็นเนื้องอกที่เต้านมและมดลูก บางคนเป็นมะเร็ง <b>ด้านจิตใจ</b> 3. ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ในบางครั้ง 4. ลืมในสิ่งที่กำลังจะพูด จำไม่ได้ว่าสักครู่พูดถึงเรื่องอะไร <b>ด้านพฤติกรรม</b> 5. บางคนเมื่อเครียดจะรับประทานมากขึ้น ดื่มกาแฟ สูบบุหรี่จัด ละเลยการดูแลสุขภาพ บางคนซึมเศร้าชัดเจน

## อภิปรายผล

**ปัจจัยทางประชากรศาสตร์** มีผลกระทบต่อความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการวิจัยของ ประภัสรา รัตนาภรณ์ (2548) ที่พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ และอายุงาน ส่งผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานด้านตรวจค้นผู้โดยสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า**

1. ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงานอยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.83) โดยเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอมีค่ามากที่สุด และสภาพเศรษฐกิจส่งผลกับค่าครองชีพมีค่าน้อยที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่า เวลาพักผ่อนน้อยลงเนื่องจากทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว ซึ่งส่งผลต่อความเครียด

2. ความสัมพันธ์ในที่ทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.75 โดยเพื่อนร่วมงานมักเสนอคำแนะนำต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่ามากที่สุด ไม่สามารถควบคุมพนักงานตรวจค้นจัดจ้างให้ทำตาม SOP มีค่าน้อยที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่า เพื่อนร่วมงานแทรกแซงการทำงาน ไม่ลงรอยกัน รู้สึกถูกดูหมิ่น ส่งผลต่อความเครียด



3. บทบาทหน้าที่ในองค์กรอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.70 โดยหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ซึ่งกับมาตรฐานการบริการมีค่ามากที่สุด และสามารถสั่งการให้พนักงานตรวจค้นจัดจ้างทำตามคำสั่งได้ มีค่าน้อยที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่า มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ลดหย่อนไม่ได้ควบคู่ไปกับการให้บริการ ส่งผลต่อความเครียด

4. ความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 โดยการได้รับการอบรมทักษะการตรวจค้นอยู่เสมอมีค่ามากที่สุด และการเลื่อนขั้นปรับเงินเดือนอย่างยุติธรรมมีค่าน้อยที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่า สวัสดิการรถรับส่งหรือเบี้ยเลี้ยงเดินทางมาอบรม และความอับอายที่สอบไม่ผ่าน ส่งผลต่อความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 โดยบรรยากาศในการทำงานน่าอึดอัดมีค่ามากที่สุด และปัญหาขัดแย้งกันภายในหน่วยงานมีค่าน้อยที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่า การแบ่งแยกกันในกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งระดับส่วนงานและองค์กร ส่งผลต่อความเครียด

6. ตัวงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 โดยเวลาปฏิบัติงานแบบเวรกะเหมาะสมมีค่ามากที่สุด และการปฏิบัติงานตาม SOP ก่อให้เกิดความสับสนมีค่าน้อยที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์มานาน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเชี่ยวชาญ จึงส่งผลต่อความเครียดน้อยที่สุด

ปัจจัยข้างต้นที่กล่าวมา สอดคล้องกับการวิจัยของ รัตนา จิตโสภณ (2550) ได้แก่ ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงาน ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานตรวจค้นของ ทอท. ในระดับสูง ส่วนตัวงานส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าปัจจัยอื่น

**ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและผลกระทบของความเครียด** พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบความเครียด โดยมีค่าสหสัมพันธ์ 0.56 ( $r = 0.56$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ .01 หากมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ได้แก่ ตัวงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน ยิ่งทำให้ผลกระทบของความเครียดเพิ่มมากขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลกระทบของความเครียดด้านร่างกายและจิตใจ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $-0.11$  และ  $-0.07$  แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบของความเครียดด้านพฤติกรรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.007 หมายความว่า หากตัวงานเพิ่มมากขึ้น ผลกระทบของความเครียดด้านร่างกายและจิตใจจะลดน้อยลง



2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลกระทบของความเครียดทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $-0.09$ ,  $-0.20$  และ  $-0.04$  ตามลำดับ หมายความว่า หากบทบาทหน้าที่ในองค์กรเพิ่มมากขึ้น ผลกระทบของความเครียดด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม จะลดน้อยลง

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลกระทบของความเครียดทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $-0.08$ ,  $-0.14$  และ  $-0.01$  ตามลำดับ หมายความว่า หากความสัมพันธ์ในที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ผลกระทบของความเครียดด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม จะลดน้อยลง

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลกระทบของความเครียดด้านร่างกายและพฤติกรรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $-0.11$  และ  $-0.06$  แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลกระทบของความเครียดด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $-0.22$  หมายความว่า หากความก้าวหน้าในอาชีพเพิ่มมากขึ้น ผลกระทบของความเครียดด้านร่างกายและพฤติกรรม จะลดลง โดยเฉพาะด้านจิตใจจะมีความสัมพันธ์ทางลบที่สอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพชัดเจนมากกว่าด้านร่างกายและพฤติกรรม

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบของความเครียดด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$  มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $0.30$ ,  $0.36$  และ  $0.29$  ตามลำดับ หมายความว่า หากโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรเพิ่มมากขึ้น ผลกระทบของความเครียดด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม จะเพิ่มมากขึ้น

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบของความเครียดด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $0.26$  แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลกระทบของความเครียดด้านจิตใจและพฤติกรรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $0.13$  และ  $0.09$  หมายความว่า หากปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น ผลกระทบของความเครียดด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม จะเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผลกระทบของความเครียดด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

สำหรับการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และผลกระทบของความเครียด โดยเฉพาะด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ของพนักงานตรวจค้นที่ทำอาภาศยาน ยังไม่มีงานวิจัยใดศึกษาถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว





## ข้อเสนอแนะ

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน มีดังนี้

1. เรื่องผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัย ควรอบรมทักษะการตรวจค้นเป็นภาษาต่างประเทศ และขอความร่วมมือสายการบินและบริษัทท่องเที่ยวเน้นย้ำด้วยวาจาและเอกสาร เรื่องสัมภาระที่ห้ามนำขึ้นเครื่อง
2. เรื่องเวลาการปฏิบัติงานแบบเวรกะที่เหมาะสม แต่กระทบชีวิตครอบครัว เช่น เวลา 17.00-08.00 น. ซึ่งยาวนาน ควรให้ครอบครัวมาชมการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจการนอนผิดเวลา โภชนาการ และชีวิตกับครอบครัว
3. เรื่องการอบรมในวันพักเวรที่ไม่มีเบี่ยงเบี่ยง แต่มีความจำเป็นเพราะกฎหมายกำหนด ควรจัดอบรมส่งในจุดนัดพบเพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย
4. เรื่องการควบคุมดูแลพนักงานตรวจค้นจัดจ้างให้ปฏิบัติงานตาม SOP เชื่อมโยงกับปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ควรตรวจสอบความรู้และคุณภาพตามมาตรฐานอย่างเข้มงวด รวมทั้งภาษาต่างประเทศ และให้เข้าใจว่ามีใช้การจับผิด แต่เป็นการควบคุมคุณภาพอีกรูปแบบหนึ่ง เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีดังนี้

1. ควรจัดอบรมด้านบริการในหมวดการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้มีจิตวิทยาในการโน้มน้าวให้ผู้โดยสารปฏิบัติตาม แม้จะไม่ค่อยเต็มใจก็ตาม
2. การได้รับอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ การแก้ปัญหาอาจสร้างความไม่พอใจแก่ผู้โดยสารที่เป็นผู้มีตำแหน่ง ทำให้ได้รับข้อร้องเรียน ส่วนงานควรต้องชี้แจงตามความเป็นจริง ไม่ควรกังวลว่า ทอท. อาจได้รับความเสียหาย

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีดังนี้

1. เรื่องผู้บริหารสั่งงานคลุมเครือ หากมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งควรประชุมให้รับรู้กันอย่างทั่วถึง และควรพร้อมรับฟังปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงนั้นจากผู้ปฏิบัติงานจริงด้วย
2. เรื่องการเสนอคำแนะนำต่าง ๆ ของเพื่อนร่วมงาน ควรจัดกิจกรรมทั้งภายในผลัดและระหว่างผลัด การจัดกิจกรรมสนทนาจะช่วยละลายพฤติกรรม ให้ยอมรับความแตกต่างด้านความคิด
3. เรื่องการแทนเวรเมื่อคนในผลัดหรือต่างผลัดป่วยหรือมีเหตุฉุกเฉิน ควรเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ตรวจค้นเพื่อความคล่องตัวในการบริการและบริหารงาน

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีดังนี้

1. เรื่องการอบรมที่มีอยู่เสมอและเกณฑ์สอบผ่านสูงคือ ร้อยละ 85.00 ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ มีบทลงโทษผู้ไม่เข้าอบรม จึงควรอธิบายวัตถุประสงค์ของการอบรมให้เข้าใจ และแจ้งผลเฉพาะบุคคล เพื่อมิให้อับอาย การสอบซ่อมให้ทำเป็นรายบุคคลในเวลาที่แตกต่างกัน



2. เรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่ง ควรยกระดับส่วนตรวจค้นเป็นฝ่าย เพื่อให้ตำแหน่งภายในเพิ่มขึ้น ควรมีค่าทักษะในการตรวจค้นเป็นค่าวิชาชีพเพื่อให้มีความภูมิใจในงานและลดการขอย้าย จะทำให้มีผู้เชี่ยวชาญงานตรวจค้นมากขึ้น

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีดังนี้**

1. เรื่องบรรยากาศในการทำงานมีความน่าอึดอัด แบ่งพรรคแบ่งพวก เชื่อมโยงมาจากปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากตำแหน่งงานมีจำกัดแต่มีความต้องการเลื่อนตำแหน่งสูง เกิดการแย่งตำแหน่งงาน ผู้บริหารควรมีความโปร่งใสเป็นธรรม

2. เรื่องการประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานข้างเคียง ควรจัดกิจกรรมระหว่างหน่วยงานที่ต้องทำงานประสานกัน เช่น สุลกากร ยาเสพติด สัตว์สงวน หมุนเวียนเจ้าหน้าที่ตรวจค้นไปร่วมกิจกรรมเพื่อหาทางออกแบบบูรณาการร่วมกัน

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับงาน มีดังนี้**

1. เรื่องเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอและปัญหาครอบครัวเกี่ยวกับงานแบบเวรกะ ซึ่งเชื่อมโยงกับปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน จึงควรจัดกิจกรรมแนะนำการบริหารเวลากับครอบครัว เชิญแพทย์มาแนะนำการพักผ่อน โภชนาการ และการออกกำลังกายที่เหมาะสม

2. เรื่องการบริหารค่าใช้จ่ายในครอบครัวไม่เพียงพอ ควรอบรมให้ความรู้เรื่องการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในชีวิต

## บรรณานุกรม

- กิติมา ศิริไชย. (2554). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการทั่วไป เครื่องโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตเวชศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2552). *คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (standard operating procedure: SOP)*. กรุงเทพฯ: บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- ประภัสรา รัตนภรณ์. (2548). *ความคิดเห็นของพนักงานตรวจค้นผู้โดยสารทำอากาศยานกรุงเทพ ที่มีต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.



- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด และวิธีจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดันความต้องการความสำเร็จและความต้องการสัมพันธ์ เป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตน์า จิตโสภากา. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิโรจน์ ตรีการวิจิตร. (2557). *เครียดอย่างฉลาด*. กรุงเทพฯ: ดีเอ็มจี.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2553). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณา อนุสันติ. (2546). *บริหารความเครียด*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Brief, A. P., Schuler, R. S., & Van Sell, M. (1981). *Managing job stress*. Boston, MA: Little Brown.
- Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1980). *Organization theory and management*. New York, NY: John Wiley and Sons.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational source of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), pp. 11-28.
- Hair, J. F., et al. (2018). *Multivariate data analysis: A global perspective*. Delhi, India: Cengage.