

ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

นางสาวพัชราภรณ์ ภูสีฤทธิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)

are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

Stress and Coping Strategies of Aircraft Maintenance Staffs of Nok Airlines Cooperation Limited

Miss Patcharaporn Phuseerith

A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science Program in Mental Health

Department of Psychiatry

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่าง
	บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด
โดย	นางสาวพัชราภรณ์ ภูสีฤทธิ
สาขาวิชา	สุขภาพจิต
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	แพทย์หญิง ปริชวัน จันทร์ศิริ

---

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะแพทยศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ โสภณ นภทร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิง สิริลักษณ์ สุขปีติพร)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(แพทย์หญิง ปริชวัน จันทร์ศิริ)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิง รวีวรรณ นิเวตพันธุ์)

พัชราภรณ์ ภูสีฤทธิ: ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสาย  
การบินนกแอร์ จำกัด (STRESS AND COPING STRATEGIES OF AIRCRAFT  
MAINTENANCE STAFFS OF NOK AIRLINES COOPERATION LIMITED)  
อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: พญ. ปรีชวัน จันทศิริ , 93 หน้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดจุดเวลาหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ  
ศึกษาระดับความเครียด กลวิธีการเผชิญปัญหา และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับกลวิธีการ  
เผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด จากพนักงานฝ่ายช่างบริ ษัทสาย  
การบินนกแอร์ จำกัด จำนวน 83 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถาม  
ความเครียดในการทำงาน และแบบวัดการเผชิญปัญหา วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา  
ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง  
ระหว่างค่าเฉลี่ย (t-test) การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้การทดสอบ Chi-Square Test และ  
การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับน้อย  
กว่า 0.05

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานความเครียดในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการ  
บินนกแอร์ จำกัด พบว่า มีความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.19 (S.D.=0.493) กลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์  
จำกัด ในแต่ละด้าน พบว่า มีการเผชิญปัญหาในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 (S.D.=0.462) เมื่อพิจารณาผลเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ  
กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33  
(S.D.=0.567) รองลงมาคือ อแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10  
(S.D.=0.678) และแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 (S.D.=0.475)

ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ วางแผนในการให้ความ  
ช่วยเหลือและส่งเสริมให้พนักงานรู้จักวิธีการจัดการกับความเครียด และการเผชิญปัญหา ได้อย่าง  
เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาควิชา.....จิตเวชศาสตร์..... ลายมือชื่อนิติ.....  
สาขาวิชา.....สุขภาพจิต..... ลายมือ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....  
ปีการศึกษา.2555.....

## 5474356430: MAJOR MENTAL HEALTH

KEYWORDS: STRESS/COPING STRATEGIES/AIRCRAFT MAINTENANCE STAFFS  
 PATCHARAPPORN PHUSEERITH : STRESS AND COPING STRATEGIES OF  
 AIRCRAFT MAINTENANCE STAFFS OF NOK AIRLINES COOPERATION  
 LIMITED.THESIS ADVISOR : PARICHAWAN CHANSIRI, M.D , 93 pp.

The purpose of this cross-sectional descriptive study is to study the level of stress, coping strategies, and its associated factors between the stress and coping strategies of aircraft maintenance’s staff of Nokair. The subjects were 83 workers who worked for aircraft maintenance nokairlines department .The research instruments were demographic questionnaire, work stress questionnaire and coping strategies questionnaire. The datas were analyzed by using descriptive statistics, Chi-square test, T-Test and Pearson correlation analysis.

The result of the study show that the staffs had moderate level of stress which the average equal to = 3.19 (S.D.= 0.49). And the Coping Strategy of Employee in Aircraft Maintenance Department of Nok air in each side is found on the moderate level, which the average is equal to 3.01 (S.D.=0.46). The result of study shows that the staffs have moderate to high level of problem–focused coping strategy, which the average is equal to 3.33(S.D.= 0.567) , moderate level of social support seeking strategy, which the average is equal to 3.10 (S.D.=0.678), and moderate to low level of avoid strategy, which the average is equal to 2.58 (S.D.=0.475) . Also, found that the staff in the position of shift manager has a meaningful relation with statistic at the level “0.00”, which the studying will give the data to related organization for encouraging the staff to eliminate the Stress and to improve the Coping Strategies.

Department : ... ..Psychiatry..... Student’s Signature.....  
 Field of Study: ...Mental Health..... Advisor’s Signature.....  
 Academic Year: ..2012.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ได้ด้วยความกรุณา ช่วยเหลือ ความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน และได้รับการถ่ายทอดวิชาความรู้ในแขนงต่างๆ จากคณาจารย์ทุกท่าน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์แพทย์หญิงปรีชวัน จันทร์ศิริ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ค วามรู้ คำปรึกษา คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อผิดพลาดวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์แพทย์หญิง ศิริลักษณ์ ศุภปีติพร ที่ให้เกียรติมาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิง รวิวรรณ นิเวตพันธุ์ ที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ นายบุญส่ง สมประสงค์ ผู้อำนวยการฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

ขอกราบขอบพระคุณคุณดา บิดามารดา และสมาชิกในครอบครัวที่ให้กำลังใจ แล ะให้การสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือ คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกระหว่างที่ข้าพเจ้าเข้ามาศึกษา และขอขอบคุณเพื่อนๆปริญญาโท สาขาสุขภาพจิต สำหรับความช่วยเหลือแบ่งปันข้อมูล ความมีน้ำใจที่คอยดูแลกันตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ขอขอบคุณสำหรับกำลังใจและมิตรภาพที่ดีเสมอมา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
คำนิยามในการวิจัย.....	5
ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหา.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	36
รูปแบบการวิจัย.....	36
ระเบียบวิธีวิจัย.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด.....	45
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สาย การบินนกแอร์ จำกัด ในแต่ละรายการและโดยภาพรวมโดยใช้ค่าคะแนน เฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	48
ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานของ พนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคล .....	51
ตอนที่ 4 กลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ในแต่ละด้านและโดยภาพรวม โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation).....	54
ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับกลวิธีการเผชิญปัญหาของ พนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับ ตำแหน่งงาน.....	55
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับการ เผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด.....	57
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย.....	59
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยต่อผู้ปฏิบัติงาน.....	71
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยต่อผู้บริหาร.....	71
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	72
รายการอ้างอิง.....	73
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก ข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในการวิจัย.....	78
ภาคผนวก ข ใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย.....	82
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	93



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	45
2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด.....	48
3 จำนวนและร้อยละของระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด.....	50
4 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด.....	51
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ในด้านรวม 3 ด้าน.....	54
6 จำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด.....	55
7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความเครียดในการทำงานและการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด.....	57

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหา (Background and Rationale)

การดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของบุคคลจะต้องประสบปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆมากมาย ทั้งความคับข้องใจ ความกดดันและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจ ดังนั้นบุคคลจึงต้องปรับตัวเพื่อเผชิญกับปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ ปัจจุบันฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ประสบปัญหาจากสถานการณ์น้ำท่วมครั้งใหญ่ ทำให้สายการบินนกแอร์ที่เปิดให้บริการที่สนามบินดอนเมืองต้องย้ายไปเปิดให้บริการที่สนามบินสุวรรณภูมิแทนเป็นการชั่วคราว ทำให้บริษัทได้รับผลกระทบในหลายๆด้าน รวมทั้งตัวพนักงานฝ่ายช่างเองก็ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์น้ำท่วมโดยตรง เช่น น้ำท่วมที่อยู่อาศัย ยานพาหนะ และทรัพย์สินต่างๆ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ของช่างเพื่อให้งานดำเนินต่อ ซึ่งผลกระทบดังกล่าวทำให้พนักงานเกิดความเครียดและต้องเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้ผ่านพ้นไปได้

บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด เป็นสายการบินราคาประหยัด (Low cost airline) สัญชาติไทย ทำการบินภายในประเทศ สายการบินนกแอร์มีฝ่ายช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน โดยมีมาตรฐานการดูแลรักษาในมาตรฐานเดียวกันกับการบินไทยทุกประการ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการซ่อมบำรุงอากาศยาน โดยจะทำการตรวจเช็คสภาพของเครื่องบินตามระยะเวลาที่กำหนด และเช็คสภาพความพร้อมของเครื่องบินก่อนออกบิน เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงานฝ่ายช่างทุกคนจึงต้องทำงานอย่างเร่งรีบแข่งกับเวลา ประกอบกับปริมาณงานที่มาก โดยงานซ่อมบำรุงอากาศยานเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด และจะต้องทำการซ่อมบำรุงอากาศยานให้ได้ตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่างซ่อมบำรุงอากาศยานมีลักษณะการทำงานแบบเป็นกะโดยหมุนเวียนกันทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับเครื่องบินที่ลงจอดและทำการซ่อมบำรุงตรวจเช็คสภาพของเครื่องบินตามระยะเวลาที่กำหนด รอบการทำงานจะทำงาน 4 วัน และหยุด 4 วัน โดยวันแรกและวันที่สองทำงานกะเช้า ตั้งแต่ 06:00-19:00 น. วันที่สามและวันที่สี่ทำงานกะดึกเวลา 18:00-07:00 น. และหยุดทำงาน 4 วัน แล้วขึ้นรอบการทำงานใหม่ ซึ่งการทำงานลักษณะดังกล่าวทำให้สุขภาพร่างกายเกิดความเสื่อมโทรม เห็น้อยู่แล้ว เนื่องจากการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอและเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุได้ นอกจากการทำงานแบบเป็นกะแล้ว ในการซ่อมบำรุง พนักงานต้องมีการปีนป่าย ใช้นั่งร้านเพื่อทำการซ่อมบำรุงบางส่วนของเครื่องบินที่อยู่ในตำแหน่งสูงหรือทำการมุดเข้าไปทำงานในที่แคบเป็นการทำงานในลักษณะที่ไม่

เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำงานในบริเวณสถานประกอบการต้องเผชิญกับ แสงแดด ความร้อน เสียงรบกวน ต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานของเครื่องยนต์เครื่องบินจะมีระดับ ความดังที่สามารถทำอันตรายต่อแก้วหูได้หากไม่ได้สวมใส่เครื่องป้องกัน ในการซ่อมบำรุงจะมีการใช้ น้ำมันไฮดรอลิก น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น และสารเคมีต่างๆ ที่ทำอันตรายต่อผิวหนัง ระบบทางเดินหายใจ

จากที่ได้กล่าวมา การทำงานส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความกดดันให้พนักงานเกิดการ เปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ลักษณะงานที่เร่งรีบ ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ตารางเวลาในการทำงานแบบเป็นกะ งานที่มีความเสี่ยงสูง งานที่ใช้ความรับผิดชอบสูง เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานที่ไม่เพียงพอ รวมไปถึงการทำงานในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เสี่ยงต่อการเกิด อันตราย เช่น แสงจ้า เสียงดัง ความร้อน ความเย็น สภาพอากาศ สารเคมี ความสกปรกในสถานที่ ทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ นำมาสู่การมีสุขภาพที่ไม่ดี และก่อให้เกิดการบาดเจ็บได้ จะเห็นได้ว่าการ ทำงานของพนักงานซ่อมบำรุง ไม่ว่าจะเป็นลักษณะงาน ลักษณะการทำงาน สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ อาจส่งผลทำให้ พนักงานเกิดความเครียดและเกี่ยวข้องเนื่องกับการเผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นได้

### **คำถามของการวิจัย (Research Questions)**

1. ระดับความเครียดของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด เป็นอย่างไร
2. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด เป็นอย่างไร

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)**

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียด และกลวิธีเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว แบบสอบถามความเครียดในการทำงานและแบบสอบถามกลวิธีการเผชิญปัญหา โดยมีตัวแปรที่ศึกษาคือ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ อายุ อายุงาน รายได้ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน โรคประจำตัว ประวัติการใช้สารเสพติด ประวัติการทำงานที่ผิดพลาด และ กลวิธีการเผชิญปัญหา

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความเครียดในการทำงาน

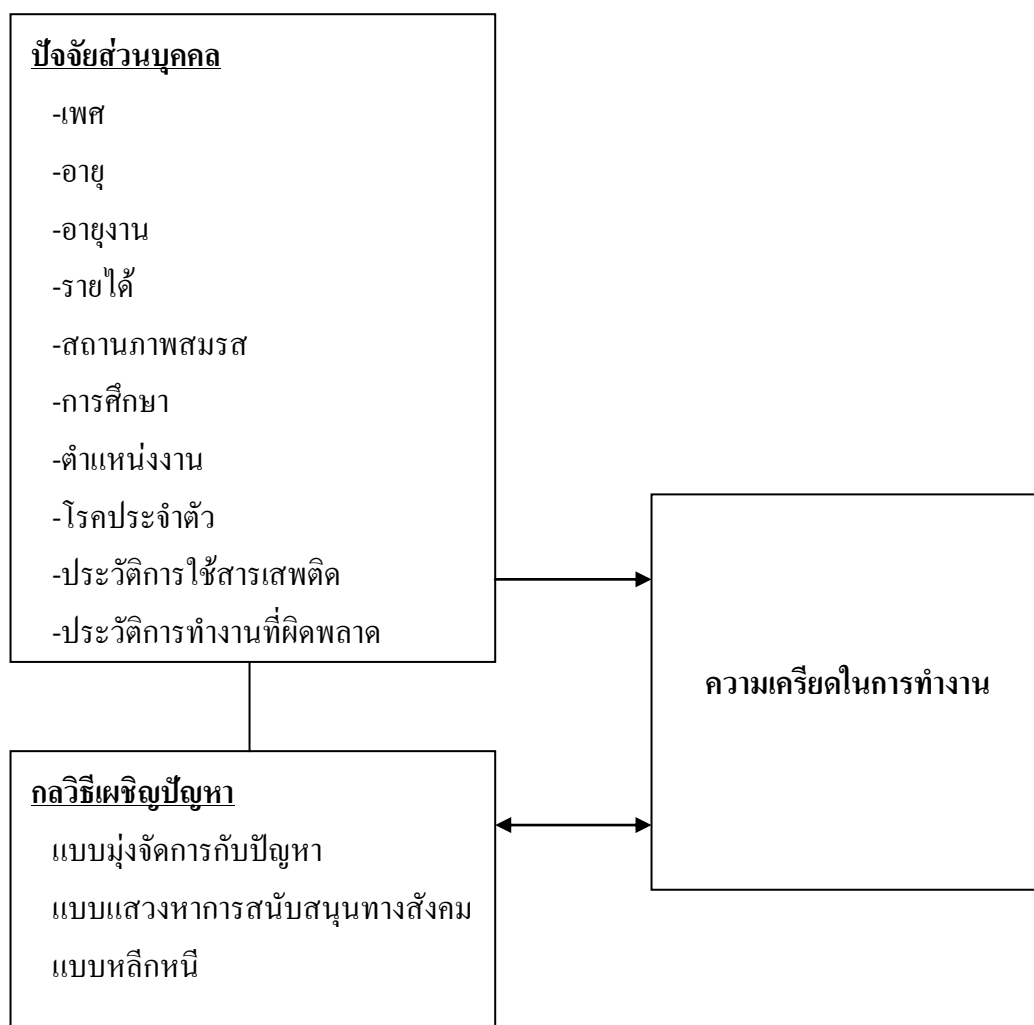
### ข้อจำกัดในการวิจัย [Limitation]

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียดและกลวิธีเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เท่านั้น ผลการวิจัยที่ได้จึงไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มพนักงานฝ่ายช่างสายการบินพาณิชย์อื่นๆ เนื่องจากมีความแตกต่างในหลักการปฏิบัติงาน และการบริหารที่มีความแตกต่างกันออกไป

## กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

### **คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย (Operational Definition)**

ความเครียด (stress) หมายถึง ภาวะไม่สมดุลทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจ เกิดความกดดันทางอารมณ์ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจหรือไม่สบายใจ นำไปสู่ความเจ็บป่วย

กลวิธีการเผชิญปัญหา (coping strategies) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหาวิธีการต่างๆ เพื่อจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ทำให้จิตใจกลับสู่ภาวะสมดุลตามเดิม

พนักงานฝ่ายช่างสายการบินนกแอร์ หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ซ่อมบำรุงรักษาอากาศยาน (เครื่องบิน) ของบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย (Expected Benefit and Application)**

1. เพื่อเป็นแนวทางในการดูแล จัดการแก้ไข ส่งเสริม และป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ที่อาจเกิดขึ้นได้ในพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานในหน่วยงานต่างๆ ในบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยต่อไปในเรื่องนี้

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาและวิจัยเรื่องความเครียดและกลวิธีเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท  
สายการบินนกแอร์ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีความรู้ที่สำคัญจากตำรา เอกสารและ  
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

##### ความหมายของความเครียดและความเครียดในการทำงาน

กรมสุขภาพจิต [1] ให้ความหมายว่า ความเครียด เป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบาย  
ใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาใน  
ประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้  
สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่าง เป็น ต้นว่า การใช้  
กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์  
ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

นันทิกา ทวิชาติ [2] ความเครียด (Stress) คือ ภาวะที่ไม่สมดุลของร่างกายและจิต ใจ เป็น  
ปฏิกิริยาการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจ นำไปสู่ความเจ็บป่วย โดยมีสาเหตุหรือตัวกระตุ้นที่  
เรียกว่า Stressor

พรศิริ ใจสม [3] กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของบุคคลต่อสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งได้  
ประเมินแล้วว่าเป็นสิ่งที่มีผลกระทบ และก่อให้เกิดการเสียสมดุลของร่างกาย ซึ่งทำให้บุคคลต้องม  
ีการปรับตัวเพื่อให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของร่างกายไว้

สุญารินทร์ ลิทธีวงศ์ [4] กล่าวว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกเป็นทุกข์ในตัวบุคคล เกิดทั้ง  
ด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ เกิดความไม่สมดุลของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการทำงาน พฤติกรรม  
การปรับตัวและบุคลิกภาพของบุคคลผิดปกติไป

Lazarus and Folkman [5] ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นผลจากความสัมพันธ์  
ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลเป็นผู้ประเมินด้วยบุคลิกลักษณะของตนเองส่วนหนึ่ง  
และตามธรรมชาติของเหตุการณ์ในขณะนั้นว่าความสัมพันธ์เกินขีดความสามารถหรือทรัพยากรที่มี  
อยู่ ที่ตนเองจะใช้ต่อต้านได้ และรู้สึกว่าถูกคุกคามหรือเป็นอันตรายต่อความเป็นสุข



Lazarus ได้ให้ความหมายว่าความเครียด หมายถึง ภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ว่าลี้ ึ่งนั้น เป็นสิ่งคุกคาม (threat) โดยการรับรู้ หรือการประเมินนี้เป็นผลจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอกอันได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสังคมการทำงาน ในธรรมชาติและเหตุการณ์ต่างๆในชีวิตกับปัจจัยภายในของบุคคล อันประกอบด้วยทัศนคติ ลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น และ Lazarus and Folkman (1984, p.19) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะประเมินว่าความสัมพันธ์นั้นจะเป็นโทษ หรือมีผลเสียต่อสุขภาพของบุคคลนั้นหรือไม่ ซึ่งการตัดสินใจความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ ต้องอาศัยการประเมินด้วยสติปัญญา

Hans Selye [6] ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดตามแนวของเซลเย่ (Selye Stress Theory) กล่าวคือเมื่อร่างกายถูกควบคุมด้วยความเครียดหรือทำให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายของเราเปลี่ยนแปลงไป ขาดสมดุลและเมื่อร่างกายถูกคุกคามจะทำให้เกิดการตอบสนอง มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ชีววิทยาและชีวเคมีของร่างกาย และการตอบสนองต่อสิ่งเร้าก่อให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคลแตกต่างกันตามปัจจัยภายใน เช่น อายุ เพศ พันธุกรรม ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น การรักษาด้วยฮอร์โมน ยาและอาหาร นอกจากนี้ ความเครียดหลายๆชนิดที่เกิดขึ้นพร้อมๆกัน ซึ่งจะเพิ่มการกระตุ้นความเครียด มีผลทำให้การต้านทานต่อสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความเครียดลดลง

### ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานถือได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญของทุกองค์กร เนื่องจากความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน และทุกระดับของการบริหาร ได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้มากมาย ดังนี้

คิวพร เล็งไพบูลย์ [7] กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญหรือความไม่แน่นอนต่างๆ ความเครียดไม่จำเป็นต้องดีเสมอไป ในบางครั้งความเครียดก็จะถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบ แต่บางครั้งความเครียดก็จะเป็นประโยชน์ได้ เช่น คนบางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียด แต่บางคนก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลยในขณะที่เกิดความเครียด

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง อันตรายที่เกิดต่อร่างกาย และส่งผลต่ออารมณ์ ที่เกิดขึ้นจากความต้องการของงานไม่สัมพันธ์กับความสามารถ วิธีการ หรือความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน นำมาสู่การมีสุขภาพที่ไม่ดี และเกิดการบาดเจ็บได้ (United States National institute of Occupational Safety and Health: c1999)

### ความเครียดที่เกิดจากงานซ่อมบำรุงอากาศยาน (เครื่องบิน)

ไทต์ เดวิด Tye David ,2000 [8] ความเครียดที่เกิดจากงานซ่อมบำรุงอากาศยาน งานซ่อมบำรุงอากาศยานเป็นงานที่ต้องพบกับความเครียดสูง เนื่องจากนายจ้างต้องการให้เครื่องบินสามารถทำการบินได้มากที่สุด ซึ่งสร้างความกดดันต่อผู้ปฏิบัติ งาน ยกตัวอย่างเช่น เวลาเครื่องจอดแวะรับผู้โดยสารระหว่างทางและเกิดปัญหาขัดข้อง ทางผู้ปฏิบัติมีเวลาน้อยที่จะซ่อมบำรุง กล่าวคือเวลาไม่เพียงพอกับงานที่จะทำ และการซ่อมบำรุงนั้นต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษมากกว่างานซ่อมบำรุงทั่วไป ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดข้อผิดพลาดต่างๆ ตามมา เช่น ใช้เครื่องมือไม่เหมาะสมกับงาน แสงสว่างไม่เพียงพอและบางครั้งต้องทำงานในพื้นที่จำกัด ฯลฯ บางครั้งความเครียดก็เกิดมาจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น การคาดหวังในการทำงาน การทำงานหนักและเร่งรีบจนเกินความจำเป็น บางครั้งความเครียดเกิดมาจากลักษณะงานหรือวิธีการที่นายจ้างใช้จัดระเบียบพนักงานหรือบางกรณีความเครียดก็เกิดมาจากการจัดคนที่ไม่เหมาะสมกับงาน

บราวน์และ โมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980) ได้กล่าวถึงปัจจัยเกี่ยวกับตัวงานว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน (Working condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานที่ลำบากเกินไป และงานที่หนักเกินไป (Work overload ) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

คลีมอนต์และซาร์คอวสกา (Clement & Zarkowska, 1994) กล่าวว่าผู้ที่มีความเครียดมักจะมีสาเหตุเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน ได้แก่ ระดับความยากของงานเกินกว่าความสามารถของตนที่มีอยู่ ความไม่พึงพอใจ/อันตรายจากงาน ความหนักเบาของงาน งานมากหรือน้อยเกินไป มีสิ่งมารบกวนในงานที่ทำ อยู่ และข้อจำกัดในเรื่องเวลา (deadline) ระดับอำนาจตัดสินใจในงานที่ทำ และต้องรับผิดชอบคน งบประมาณหรือเครื่องมือ

ฮอบส์ เอ, วิลเลียมสัน เอ (Hobbs A, Williamson A) [9] ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผิดพลาดและปัจจัยส่งเสริมในการซ่อมบำรุงรักษาอากาศยาน ในปัจจุบันองค์ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของความผิดพลาดมีผลมาจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัยจนนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุ ถึงแม้ว่าจะอยู่ในสภาวะแวดล้อมหรือสถานที่ที่มีมาตรการความปลอดภัยสูงแล้วก็ตาม รูปแบบส่วนใหญ่ของการเกิดอุบัติเหตุ อยู่บนพื้นฐานความคิดที่ว่า ความผิดพลาดของมนุษย์เกิดขึ้นในเนื้อหาของปัจจัยส่งเสริม อย่างไรก็ตามไม่มีข้อมูลที่ได้ถูกตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกันระหว่างการเจาะจงไปที่ความผิดพลาดและปัจจัยส่งเสริม จากอุบัติเหตุการณ์ 619 ครั้ง ที่เกี่ยวเนื่องกับการซ่อมบำรุงอากาศยาน จากรายงานโดยใช้แบบสอบถามที่ตอบด้วยตัวเอง พบว่า ความผิดพลาด 96% มาจากบุคลากรที่ซ่อมบำรุง ชนิดของความผิดพลาดถูกกำหนดความเกี่ยวเนื่องด้วยปัจจัยส่งเสริม ซึ่งแต่ละความผิดพลาดมีความสัมพันธ์

กับปัจจัยส่งเสริม ความเกี่ยวเนื่องระหว่างความจำหลงลืมและความเหนื่อย เมื่อย่ำ และ ความสัมพันธ์ระหว่างการฝ่าฝืนกฎและความกดดันทางด้านเวลา สักยภาพของงานวิจัย นี้จะช่วยลด การเกิดอุบัติเหตุกับออกนอกแบบกลวิธีการป้องกันอุบัติเหตุ ความน่าจะเป็นไปได้ของความ ผิดพลาดและรายงานประสิทธิภาพความปลอดภัยขององค์กร

### ชนิดของความเครียด [10]

Dublin แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคิดที่ไม่ดี (Negative Stress) หรือ ความเครียดที่เกิดเนื่องจากมีทุกข์ (Distress) หมายถึง สิ่งที่คุณความต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดแล้วก่อให้เกิด ความไม่สบายใจหรือเกิดความคับ ข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงานก็เป็นทุกข์ เกิดความเครียดจนรู้สึกปวดศีรษะ เป็นต้น
2. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) หรือ ความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) บางครั้งคนเรามีความสุขเกิดขึ้นอย่างกระตั้นหั้น หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจจนตื้นเต้นมาก หรือใน กรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไปก็จะทำให้รู้สึกเครียดได้ ตัวอย่างเช่น เจ้าสาวจะเข้าพิธีแต่งงาน ในคืนก่อนแต่งงานอาจดีใจที่ตื้นเต้นมากจนรู้สึกเครียดนอนไม่หลับ

### ชนิดของความเครียด ออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. Acute stress คือความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีและร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดนั้น ทันทีเหมือนกัน โดยมีกลไกฮอร์โมนความเครียด เมื่อความเครียดหายไปร่างกายก็จะกลับสู่ปกติ เหมือนเดิมฮอร์โมนก็จะกลับสู่ปกติ ตัวอย่างของความเครียดชนิดนี้ ได้แก่ความเครียดที่เกิดจาก เสียง อากาศเย็นหรือร้อน ความกลัว ความตกใจ
2. Chronic stress หรือความเครียดเรื้อรังเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทุกวัน และร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือแสดงออกต่อความเครียดนั้น ซึ่งเมื่อนานวันเข้าความเครียดนั้นก็สะสม เป็นความเครียดเรื้อรัง ตัวอย่างของความเครียดเรื้อรัง ได้แก่ ความเครียดจากที่ทำงาน ความเครียดที่ เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

### ระดับของความเครียด

แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ

1. ความเครียดระดับต่ำ เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย เป็นภาวะปกติที่พบได้ในชีวิตประจำวัน เป็นความเครียดที่อาจจะไม่รู้สึกรู้สึกรู้สึก เพราะความเคยชิน หรือรู้สึกทนได้ ไม่เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต ความรู้สึกเครียดจะหมดไปในระยะเวลาอันสั้น

2. ความเครียดระดับกลาง เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่า โดยมีระยะเวลานานเป็นชั่วโมงหรือหลายๆชั่วโมง จนนานเป็นวัน เช่น ความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ร่างกายและจิตใจจะต่อสู้กับความเครียดที่มี ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม

3. ความเครียดระดับสูง ความเครียดระดับนี้จะยาวนานเป็นเดือน หรือเป็นปี เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะที่มีความสำคัญต่อวิถีการดำเนินชีวิต เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตอย่างเห็นได้ชัด ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ลักษณะ สรีรวิวัฒน์ (2544: 166) กล่าวว่า ระดับของความเครียดจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ

3.1 ความรุนแรงของความกดดันหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3.2 บุคลิกภาพของแต่ละคน

3.3 ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหา

3.4 การประเมินความสำคัญของปัญหาหรือมีเจตคติ ลักษณะที่มองเห็นปัญหาว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตน

3.5 ความช่วยเหลือจากภายนอก

### สาเหตุของความเครียด [10]

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2542) กล่าวว่าความเครียดเกิดจากสาเหตุ 3 ประการคือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงานหรือภาระต่างๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนช่วงวัย การแต่งงาน การตั้งครรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

สิวพร เล็งไพบูลย์ [7] กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงาน แบ่งได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา
2. สาเหตุจากงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน สถานที่ทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน
3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสง สี เสียง อุณหภูมิ ความสะอาด และความสะอาดสบาย
4. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม ได้แก่ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและผลผลิต ความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงานและผู้บังคับบัญชา

รัศมี ลักษณะวรรณพร [11] กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงานเกิดจากสาเหตุดังนี้คือ

1. จำนวนพนักงานกับปริมาณงานไม่เหมาะสม
2. การมอบหมายงานจากหัวหน้างานที่ไม่ชัดเจน และไม่เหมาะสม
3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ระดับความสั่นสะเทือน เสียง และอุณหภูมิในสถานที่ปฏิบัติงาน
4. ลักษณะงานที่มีความหลากหลายน้อยหรือมากเกินไป หรืองานที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งอาจจะทำให้เกิดอันตรายถึงแก่ชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน
5. บรรยากาศในที่ทำงาน หน่วยงานที่มีความชิงดีชิงเด่นกัน มีการทะเลาะวิวาท หรือขัดแย้งกัน ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้
6. ลักษณะของหัวหน้างาน

ลักษณะ สรวิวัฒน์ [12] กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดคือ

1. ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล ได้แก่
  - 1.1 ความเครียดที่เกิดจากการพัฒนาการ
  - 1.2 ความเครียดที่เกิดจากความต้องการจากภายในตัวบุคคล เช่น ความทะเยอทะยานใฝ่สูงจนเกินปกติ
  - 1.3 ความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์ที่คาดหวังไว้ก่อนล่วงหน้าว่าจะต้องเกิดขึ้น แต่บางครั้งมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดหวังเกิดขึ้น ทำให้เกิดความคับข้องใจหรือความขัดแย้งในใจ และเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่คล้ายกันในอดีต จะเกิดความรู้สึกวิตกกังวล กลัวว่าจะเกิดเหมือนกับที่

### เคยประสบมา

2. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่
  - 2.1 ครอบครัว ที่ทำงาน เพื่อนฝูง หรือสถานที่ที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยในเรื่องอุปโลก  
บริโลก เช่น ธนาคาร ตลาด
  - 2.2 งานที่ปฏิบัติอยู่ประจำ หากทำงานผิดพลาดจะเกิดความวิตกกังวล หรือความกลัว  
ก่อให้เกิดภาวะกดดัน
  - 2.3 สภาพเศรษฐกิจและสังคม สภาพตัวเมืองมีความแออัด จราจรติดขัด ความปลอดภัยใน  
ชีวิตและทรัพย์สินน้อยลง มลภาวะต่างๆ

### ผลกระทบของความเครียด [13]

ผลจากปฏิกิริยาตอบสนองที่มีต่อความเครียด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง แบ่งออกเป็น 3  
ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย ทำให้เกิดอาการหน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ  
หลอดเลือดอุดตัน และแผลในกระเพาะอาหารได้
2. ด้านจิตใจและอารมณ์ ทำให้ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ขาดสมาธิ ขาดคว ามระมัดระวัง  
โกรธง่าย เศร้าซึม วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง และ
3. ด้านพฤติกรรม ความเครียดทำให้พฤติกรรมการแสดงออกเปลี่ยนแปลงได้ เช่น เบื่อ  
อาหารหรือหิวตลอดเวลาหลับยากหรือนอนไม่หลับติดต่อกัน ปัสสาวะจากสังคม ก้าวร้าวมากขึ้น  
ความอดทนต่ำลง ทำร้ายผู้อื่นหรือตนเองนำไปสู่การฆ่าตัวตาย บางรายอาจมีพฤติกรรมการปรับตัว  
ต่อความเครียดในทางที่ผิด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มสุรา ดื่มสารเสพติดหรือเล่นการพนัน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหา

### ความหมายของกลวิธีการเผชิญปัญหา [5]

การเผชิญปัญหามักมาพร้อมกันกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด ซึ่งในบางครั้งอาจอธิบายเป็นทฤษฎีเดียวกัน เนื่องจากความเครียดและการเผชิญปัญหาเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกัน ในการดำเนินชีวิต บุคคลจะต้องเผชิญกับปัญหาและสภาวะกดดันต่างๆ มากมายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจ บุคคลจะเกิดความรู้สึกกดดัน เป็นปัญหาขึ้นภายในใจ ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด อารมณ์ ตลอดจนพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมา เพื่อเผชิญกับปัญหาและความกดดันนั้น เป็นการรักษาคุณภาพของจิตใจและร่างกายให้กลับสู่ภาวะปกติกระบวนการนี้เรียกว่าการเผชิญปัญหา

การเผชิญปัญหา เป็นความพยายามทางความรู้สึกนึกคิดและทางพฤติกรรม เป็นกระบวนการการตอบสนองของ บุคคลเมื่อเผชิญกับปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากภายในและภายนอกตัวของบุคคล ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม เป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองหรือปรับตัวให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม เพื่อรักษาภาวะสมดุล โดยใช้ความพยายามหรือศักยภาพ ที่มีอยู่ในการเผชิญปัญหานั้นๆ (Lazarus & Folkman, 1984; Folkman, 1984 และ Lazarus, 1991 cited by Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001, p. 160) ลาสซารัสอธิบายว่า การเผชิญปัญหานั้นไม่มีรูปแบบที่แน่นอน แต่มีความเป็นพลวัตเป็นกระบวนการจัดการโดยธรรมชาติและเปลี่ยนแปลง ลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Lazarus, 1991 cited by Cooper, et al., 2001)

กล่าวโดยสรุป กลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping Strategies) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงออกเป็นพฤติกรรมประกอบด้วยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลเริ่มจากการใช้การรู้คิด (Cognition) โดยประเมินสถานการณ์ที่เป็นปัญหา จากนั้นจึงเกิดปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์และทางร่างกาย เพื่อเป็นการปรับภาวะสมดุลให้กับตนเอง ซึ่งการเผชิญปัญหานั้นจะแสดงออกมา 3 แบบคือ แบบมุ่งจัดการกับปัญหา แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม หรือแบบหลีกเลี่ยง แต่ทุกคนจะแสดงออกมาทั้ง 3 แบบ แต่ต่างกันที่คนไหนจะแสดงออกมาแบบใดในระดับที่มากกว่า การที่กระบวนการเผชิญปัญหาจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น บุคคลต้องสามารถประยุกต์และมีความยืดหยุ่นในการใช้กลวิธีในการเผชิญปัญหาให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ และขึ้นอยู่กับความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลด้วย

### กระบวนการการเผชิญปัญหา

การเผชิญปัญหา มีวิวัฒนาการมากกว่า 60 ปี ตั้งแต่ปี ค.ศ.1940 เริ่มจากการนำมาใช้ในการจัดลำดับด้านจิตบำบัดและการศึกษา เพื่อช่วยพัฒนาทักษะในการเผชิญปัญหาโดยการปรับตัว ต่อมา Lazarus, 1984 [5] ได้ให้นิยามว่าเมื่อบุคคลรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลง มีปัญหาเกิดขึ้นหรือมีเหตุการณ์มากระทบระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม สมองจะทำการประเมิน ซึ่งเป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ที่เกิดขึ้นระหว่างปัญหากับการตอบสนองทางอารมณ์และพฤติกรรม เป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาโดยที่บุคคลจะพิจารณาความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น และเลือกวิธีจัดการกับปัญหานั้น ซึ่งสามารถอธิบายเป็นได้ 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์ (Appraisal) ถือว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) เพื่อประเมินว่าสถานการณ์ที่มากระตุ้นนั้นทำให้รู้สึกถึงความหวังหรือความต้องการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น การสูญเสียคนในครอบครัว การหย่าร้าง การล้มละลาย การตกงาน ปัญหาจรรยาบรรณ ความกังวลเกี่ยวกับรูปร่างหน้าตาและความเจ็บป่วย เป็นต้น ในเหตุการณ์เดียวกัน คนบางคนอาจมองว่าเป็นปัญหาใหญ่เล็กไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับการประเมินเหตุการณ์และการประเมินความสามารถของแต่ละคน ซึ่งมนุษย์จะใช้ความพยายามหรือความสามารถในการเอาชนะต่อสถานการณ์นั้น เพื่อควบคุมจิตใจให้อยู่ในภาวะสมดุล ซึ่งบุคคลจะประเมินสถานการณ์เป็น 3 ระยะ ดังนี้

1.1 การประเมินขั้นปฐมภูมิ (Primary Appraisal) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ แล้ว บุคคลจะประเมินสถานการณ์ที่ประสบโดยใช้สติปัญญา ความรู้ และประสบการณ์ที่มีว่า มีผลต่อตนเองหรือไม่อย่างไร โดยประเมินออกมาได้ 3 ลักษณะ คือ

- 1) ไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง (Irrelevant) คือการประเมินขั้นต้นว่าสถานการณ์นั้นไม่มีผลกระทบต่อภาระรับผิดชอบของตน
- 2) มีผลดีกับตนเอง (Being Positive) คือการประเมินว่า สถานการณ์นั้นก่อให้เกิดผลดีต่อตนเอง ส่งเสริมให้เกิดความสุข บุคคลจะตอบสนองต่อสถานการณ์ด้วยความเพลิดเพลินใจ มีความสุข มีความรัก และความร่าเริง
- 3) มีผลร้ายกับตนเอง (Stress) คือการประเมินว่า สถานการณ์ที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความเครียดใน 3 รูปแบบ คือ
  - เป็นอันตรายหรือสูญเสีย (Harm or Loss) คือการประเมินเพื่อให้ทราบว่า สถานการณ์นั้นเป็นอันตรายกับตนหรือก่อให้เกิดความสูญเสียต่อสุขภาพ ทั้งด้านสัมพันธภาพ สุขภาพหรือความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง



- เป็นความรู้สึกถูกคุกคาม (Threat) คือการประเมินเพื่อให้ทราบว่าสถานการณ์นั้น อาจทำให้เกิดอันตรายหรือสูญเสีย ทำให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ด้านลบโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เช่น ความวิตกกังวล ความกลัว ความโกรธ เป็นต้น
- เป็นความรู้สึกท้าทาย (Challenge) คือการประเมินเพื่อให้ทราบว่า สถานการณ์นั้น อาจทำให้เกิดอันตรายหรือสูญเสีย แต่สามารถควบคุมสิ่งนั้นได้ ทำให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ด้านบวก เช่น ความหวัง ความเชื่อมั่น ความตื่นเต้นที่จะเรียนรู้และต่อสู้เพื่อเอาชนะให้ได้

นอกจากนี้ ลาซาลัส (Lazarus, 1991) [14] ได้อธิบายว่า ภาวะความเครียดทางจิตใจทั้ง 3 ลักษณะนี้ จะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ของอารมณ์กับความรู้สึกเครียดแบบใดแบบหนึ่งที เฉพาะเจาะจง และได้จำแนกอารมณ์ออกเป็น 15 แบบ คือความโกรธ (anger) ความกลัว (fright) ความวิตกกังวล (anxiety) ความรู้สึกผิด (guilt) ความละอาย (shame) ความเสียใจ (sadness) ความอิจฉา (envy) ความหึงหวง (jealousy) ความน่ารังเกียจ (disgust) ความสุข (happiness) ความภาคภูมิใจ (pride) การปลดปล่อย (relief) ความรัก (love) ความหวัง (hope) และความเห็นอกเห็นใจ (compassion) โดยอารมณ์ 9 แบบแรกเป็นอารมณ์ทางลบ 4 แบบถัดมาเป็นอารมณ์ทางบวก และ 2 แบบสุดท้ายเป็นอารมณ์แบบผสม ซึ่งการรับรู้ถึงอารมณ์เหล่านี้จะมีประโยชน์กับการจัดการกับปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

1.2 การประเมินขั้นทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) เป็นการประเมินถัดมาที่แตกต่างจากเดิม เพราะต้องใช้สติปัญญา ความเฉลียวฉลาด และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะแก้ไขปัญหามุคผลจะประเมิน 3 ด้าน คือสถานการณ์นั้นจะเกิดผลดีหรือผลเสียต่อตน (Blame or Credit) จะแสดงออกหรือจัดการอย่างไร เพื่อให้ตนเองเกิดประโยชน์สูงสุด (Coping Potential) และสถานการณ์นั้นสอดคล้องกับเป้าหมายในอนาคตของตนเองอย่างไร (Future Expectation) โดยใช้ทรัพยากร (Resource) ที่ตนมีในการจัดการกับสถานการณ์ ซึ่งจะใช้ทรัพยากรใดนั้นแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ทรัพยากรที่ว่ามีนั้นประกอบด้วย

- 1) สุขภาพและพลังงาน (Health and Energy) หากบุคคลมีสุขภาพดีมีพลังกำลังแข็งแรงย่อมมีความเข้มแข็งและทนต่อภาวะความเครียดได้มากกว่า
- 2) ความเชื่อทางบวก (Positive Believe) ความเชื่อทางบวกที่ส่งผลต่อการเผชิญปัญหา คือความเชื่อในความสามารถของตน หรือความเชื่ออำนาจภายในตนกับความเชื่ออำนาจภายนอกตน บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักจะใช้กลวิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการ

กับปัญหาส่วนบุคคลที่เชื่ออำนาจภายนอกตนมักจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการทางอารมณ์

3) ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem Solving Skills) คือบุคคลที่สามารถค้นหาความรู้ข้อมูลต่างๆ สามารถใช้ความคิดอย่างมีเหตุมีผล รวมทั้งสามารถคิดวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ได้ เพื่อแยกแยะปัญหา ค้นหาวิธีการแก้ปัญหา ซึ่งจะเป็นทรัพยากรที่ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

- ทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นการแสดงความสามารถของบุคคลในการที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น อันจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี
- การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เกิดจากการที่บุคคลนั้นได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีแหล่งทรัพยากรที่จะจัดการกับปัญหาได้มากขึ้น
- แหล่งทรัพยากรทางด้านวัตถุ (Material Resource) ทรัพย์สินเงินทองหรือสิ่งของต่างๆ สามารถใช้เป็นแหล่งทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการกับปัญหาได้อีกวิธีหนึ่ง ซึ่งอาจช่วยให้บุคคลมีทางเลือกในการแก้ปัญหาได้มากขึ้น

นอกจากนี้ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984, pp.165-170) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ทรัพยากรในการเผชิญปัญหาว่า สาเหตุที่บุคคลไม่สามารถใช้ทรัพยากรนั้นได้เป็นเพราะความรู้สึกกดดัน และคับข้องใจจากปัจจัยเหล่านี้ คือ

- 1) ข้อจำกัดด้านบุคคล (Personal Constraints) หมายถึง บุคคลควบคุมความรู้สึกของตนด้วยค่านิยมและความเชื่อภายในตัวของบุคคลที่เป็นรูปแบบแน่นอนในการแสดงพฤติกรรมหรือความรู้สึกและกลไกทางจิตใจที่สร้างและพัฒนาความเป็นปัจเจกบุคคล ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทางค่านิยม และความเชื่อ
- 2) ข้อจำกัดด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Constraints) เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากภายนอกตัวบุคคล เป็นแหล่งประโยชน์ด้านวัตถุ ความต้องการในการใช้แหล่งประโยชน์ที่มีจำกัด หน่วยงานหรือสถานที่ตั้งขององค์กรเป็นอุปสรรคในการใช้ทรัพยากร เป็นต้น
- 3) ระดับของการคุกคาม (Level of Threat) เป็นการประเมินความเครียดของบุคคลถ้าบุคคลประเมินว่ามีระดับของการคุกคามสูง จะทำให้บุคคลไม่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การประเมินซ้ำ (Reappraisal) เป็นการเปลี่ยนแปลงการประเมินที่เคยทำมาก่อนตาม ข้อมูลที่ได้รับใหม่อย่างต่อเนื่อง มีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) อาจปรับเปลี่ยนได้หรือเกิดขึ้นพร้อมๆกันได้ หรือถ้าหากปัญหานั้นไม่ลดลงหรือหมดไป บุคคลจะต้องเปลี่ยนการประเมินใหม่

2. ขั้นตอนในกระบวนการเผชิญปัญหา (Stage in the Coping Process) เมื่อได้รับการประเมินแล้วว่า สถานการณ์นั้นเป็นอันตรายหรือเป็นผลร้ายกับตนเอง บุคคลจะคาดการณ์หรือทำนายถึงอันตรายที่จะได้รับ ทำให้มีปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านร่างกาย อารมณ์และพฤติกรรมและนำไปสู่การปรับตัว หรือออกมาในลักษณะของการสู้หรือหนี ดังนั้นจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของแต่ละคนนั้นเกิดขึ้นอย่างเป็นกระบวนการและเกิดต่อเนื่องกันมาตลอด และลักษณะของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่บุคคลเลือกใช้ย่อมสามารถทำนายถึงผลลัพธ์ที่ว่าบุคคลสามารถปรับตัวได้หรือไม่เช่นกัน (สุภารัตน์ หนูหอม, 2544, น. 36) ในการเผชิญปัญหาแบ่งออกเป็น 3 ระยะดังนี้

2.1 ระยะการคาดคะเนสถานการณ์ เป็นการคาดคะเนสถานการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้น อาจจะไม่เคยเกิดสถานการณ์นั้นมาก่อน แต่บุคคลสามารถทำนายได้ว่าจะเกิดขึ้นในเวลาใด เวลาหนึ่ง บุคคลจะใช้กระบวนการทางความคิดที่จะจัดการกับสถานการณ์นั้นได้อย่างไร ป้องกันได้หรือไม่ และด้วยวิธีใด ทำให้บุคคลสามารถเตรียมวางแผนการปรับตัวไว้ล่วงหน้า หรือรู้ระยะเวลาที่ปลอดภัยก่อนเกิดเหตุการณ์นั้นได้

2.2 ระยะการเผชิญกับสถานการณ์ เป็นระยะที่บุคคลใช้กระบวนการทางความคิดในการพิจารณาว่าควรทำอย่างไรจึงจะเหมาะสม และผลที่ตามมาจะเป็นอย่างไร อาจคิดวนไปมา ตั้งแต่เริ่มจนจบด้วยวิธีการประเมินซ้ำได้

2.3 ระยะหลังการเผชิญกับสถานการณ์ เป็นระยะที่บุคคลใช้กระบวนการทางความคิดในการค้นพบความจริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งมีผลต่อการกระทำที่จะเกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับสถานการณ์นั้นการเผชิญปัญหาของบุคคลนั้นจะออกมาในรูปของพฤติกรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของแต่ละบุคคลในขณะนั้น เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกรู้สึกคิด อารมณ์และแสดงพฤติกรรมต่างๆออกมา อาจหมายถึง กลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ

ลาซารัสและโฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984, pp. 150-152) กล่าวถึง กลวิธีการเผชิญปัญหา (Coping Strategies) ว่าเป็นความพยายามของบุคคลในการจัดการกับปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล มี 2 ลักษณะคือ

1. การมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotion Focused Coping) คือ การที่บุคคลใช้วิธีการตอบสนองต่อปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญ โดยใช้กระบวนการทางความคิดด้วยการปรับสภาวะ อารมณ์หรือความรู้สึกหรือการใช้กลไกทางจิต (Defensive Reappraisal) เช่น การหลีกเลี่ยง การปฏิเสธ การลดความสำคัญของปัญหา การเบี่ยงเบนความคิดความสนใจ การคิดในแง่ดี และการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางอารมณ์จากผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งวิธีการเผชิญปัญหาแบบนี้เป็นการช่วยลดหรือบรรเทาความรู้สึกเท่านั้น แต่ปัญหายังคงอยู่ เนื่องจากไม่ได้รับการแก้ไข

2. การมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem Focused Coping) คือ การที่บุคคลใช้วิธีการตอบสนองต่อปัญหา สถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญอยู่ โดยใช้กลวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเทคนิคเหล่านี้ คือการทำความเข้าใจว่าปัญหานั้นคืออะไร เพื่อหาทางแก้ไข ตัดสินใจเลือกทางแก้ไข โดยคำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่า วิธีการเผชิญปัญหานี้มุ่งที่สิ่งแวดล้อมและตนเอง โดยการเปลี่ยนแปลงความกดดันจากสิ่งแวดล้อม อุปสรรค ทรัพยากร และวิธีดำเนินการที่ช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ ทักษะ วิธีการและพัฒนามาตรฐานพฤติกรรมของตนใหม่ในการจัดการกับปัญหานั้น บุคคลจะใช้ทั้งการมุ่งจัดการกับปัญหาและมุ่งจัดการกับอารมณ์ควบคู่กันไป แต่จะใช้วิธีการใดมากกว่านั้นขึ้นอยู่กับความยากง่ายของปัญหาที่เผชิญ นั่นคือ บุคคลจะใช้วิธีการมุ่งจัดการกับปัญหามากกว่าในสถานการณ์ที่รับรู้ว่าคุณสามารถแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ และในทางตรงกันข้ามจะเลือกใช้วิธีมุ่งจัดการกับอารมณ์มากกว่าในกระบวนการเผชิญปัญหา ขั้นตอนทั้งหมดสามารถเกิดย้อนไปย้อนมาได้ หากพบข้อมูลใหม่ หรือกระบวนการนั้นยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย คือการปรับภาวะสมดุลให้กับตนเองได้อย่างแท้จริง กระบวนการเผชิญปัญหานั้นจะเกิดขึ้นอีกครั้งหนึ่ง

### แบบวัดการเผชิญปัญหา

แบบที่หนึ่ง ลาซารัสและฟอล์กแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดการเผชิญปัญหา ชื่อ The Ways of Coping Checklist เป็นการถามความถี่ในการใช้การเผชิญปัญหาในแต่ละแบบ ซึ่งสร้างจากนิยามของการเผชิญปัญหาที่ประกอบด้วย 3 วิธี คือ

1. วิธีแก้ที่สาเหตุโดยตรง เช่น การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาหรือการวางแผนและกระทำตามแผนนั้น
2. วิธีแก้ปัญหาก็อารมณ์ เช่น การใช้ความคิดหวังในสิ่งที่ดีที่จะเกิดขึ้น การรอเวลาให้ผ่านไป การตำหนิตัวเอง การลดความเครียดโดยการออกกำลังกาย และการแยกตัวเอง
3. วิธีแก้ปัญหาก็สาเหตุและอารมณ์ไปพร้อมๆกัน เช่น การหาการสนับสนุนทางสังคมซึ่งบุคคลอาจใช้การเผชิญปัญหาหลายวิธี แต่ไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาทั้งหมดเพียงแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ก็ถือว่าเป็นการแก้ปัญหาลงแล้วหลังจากนั้นได้พบว่า เครื่องมือนี้ไม่สามารถสะท้อน

ให้เห็นถึงความซับซ้อนของกระบวนการเผชิญปัญหา ประกอบกับการศึกษาพัฒนาแบบวัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นแบบวัดที่ใช้ในปัจจุบัน คือ The Ways of Coping Questionnaire ที่วัดใน 8 องค์ประกอบ คือ

1. การเผชิญหน้ากับปัญหา (Confrontive Coping) หมายถึงการใช้ความพยายามอย่างมากในการแก้ไขสถานการณ์ การแสดงความเป็นปรีภัย หรือการลองทำสิ่งที่ยิ่ง
2. การสร้างระยะห่าง (Distancing) หมายถึงความพยายามที่จะปลดปล่อยตนเองจากปัญหา และลดความสำคัญของสถานการณ์นั้น มองสถานการณ์ทางบวก
3. การควบคุมตัวเอง (Self Control) หมายถึง ความพยายามในการปรับความรู้สึกและการกระทำของตนเอง
4. การค้นหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) หมายถึงความพยายามในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ และการช่วยเหลืออื่นๆ
5. การยอมรับ (Accepting Responsibility) หมายถึงยอมรับว่าตนเองมีบทบาทในการแก้ปัญหา และผูกพันตัวเองเพื่อที่จะพยายามทำให้ปัญหานั้นดีขึ้น
6. การละทิ้งหรือหลีกเลี่ยง (Escape-Avoidance) หมายถึงการมีความรู้สึกคาดหวังว่าสถานการณ์นั้นจะผ่านพ้นไป และแสดงพฤติกรรมละทิ้งหรือหลีกเลี่ยงปัญหา
7. การวางแผนการแก้ปัญหา (Planful Problem Solving) หมายถึงความพยายามที่จะแก้ปัญหาอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง และมุ่งเน้นที่ปัญหา
8. การประเมินซ้ำในทางบวก (Positive Reappraisal) หมายถึงความพยายามที่จะสร้างความหมายทางบวก โดยเน้นที่การเติบโตของตนเอง รวมถึงมิติทางด้านศาสนา

**แบบที่สอง** คาร์เวอร์ ไชเยอร์ และไวน์ทรอป (Carver, Scheier & Weintraub, 1989)

ได้ศึกษาและรวบรวมวิธีการเผชิญปัญหา โดยใช้ทฤษฎีของโพล์คแมน และลาซาร์ส (1978) และรูปแบบของการกำกับตนเอง (Self Regulation) เป็นพื้นฐานในการวิจัย และได้เสนอวิธีการเผชิญปัญหาของตนออกมาชื่อ The Cope Inventory ซึ่งประกอบด้วย

1. การลงมือดำเนินการแก้ปัญหาและการวางแผน (Active Coping and Planning) แสดงถึงกระบวนการในการลงมือแก้ปัญหาโดยตรง การใช้ความพยายามมากขึ้นในการแก้ปัญหาคำดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอน การคิดวิธีการเผชิญปัญหา ขั้นตอนในการดำเนินการ และการวางแผนสู่การปฏิบัติ

2. การวางแผน (Planning) เป็นการคิดวิธีในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดรวมถึงการหาวิธีการเผชิญปัญหา การคิดเกี่ยวกับขั้นตอนในการกระทำและการวางแผน และหาทางที่จะจัดการกับปัญหาให้ได้อย่างดีที่สุด
3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of Competing Activities) เป็นการระงับความสนใจอื่นที่จะเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้เราใส่ใจที่จะเผชิญปัญหานั้นอย่างเต็มที่
4. การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint Coping) เป็นการรอโอกาสที่เหมาะสมจึงจะลงมือทำ และต้องแน่ใจว่าจะไม่ทำให้เหตุการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้น ถ้าลงมือทำเสียก่อน
5. การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผล (Social Support Seeking for Instrumental Reasons) เป็นการขอคำปรึกษา ขอข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์เพิ่มเติม หรือสอบถามแนวทางการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหามาก่อน
6. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหากำลังใจ (Social Support Seeking for Emotional Reasons) เป็นการพูดระบายความรู้สึก เพื่อขอกำลังใจ ความเห็นใจ คำปลอบโยนและความเข้าใจจากบุคคลอื่นในแง่ทฤษฎี จัดว่าเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ แต่ในทางปฏิบัติและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับการค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผลประกอบ นำไปสู่การแก้ปัญหาที่เหมาะสม แต่ถ้าบุคคลใช้วิธีนี้เพียงเพื่อระบายความรู้สึก ไม่พยายามแก้ปัญหา ปัญหานั้นก็จะคงอยู่ต่อไป
7. การตีความหมายใหม่ในทางบวก (Positive Reinterpretation) เป็นการจัดการความกดดันทางอารมณ์มากกว่าการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา โดยการมองสถานการณ์นั้นในทางที่ดี มองหาแง่มุมใหม่ในทางบวก วิธีทำนี้ไม่เพียงแต่ลดความทุกข์แต่ยังนำบุคคลให้มุ่งสู่การแก้ปัญหาโดยตรง และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับนั้น
8. การพึ่งศาสนา (Turning to Religion) เมื่อมีปัญหาบุคคลจะหันไปพึ่งศาสนาด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน บางคนอาจใช้เป็นที่พักใจ บางคนอาจใช้เป็นหนทางนำไปสู่การตีความใหม่ในทางบวก หรือใช้เป็นกลวิธีในการลงมือกระทำ
9. การยอมรับ (Acceptance) เป็นการยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ยอมรับว่าบุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ
10. การปฏิเสธ (Denial) เป็นการปฏิเสธสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ปฏิเสธความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และไม่สนใจต่อเหตุการณ์นั้น
11. การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on Venting of Emotion) เป็นการเพิ่มความตระหนักต่อความกดดันทางอารมณ์ ถ้าใช้อย่างต่อเนื่อง บุคคลจะหมกมุ่นอยู่กับความซึมเศร้า ไม่ก้าวหน้า

ไปสู่การหาทางแก้ปัญหาโดยตรง แต่ถ้าการใช้การระบายออกทางอารมณ์เป็นช่วงที่ทำให้ใจกับการสูญเสียแล้วหันมาพิจารณาแก้ปัญหาก็จะช่วยในการเผชิญปัญหาได้

12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) เป็นวิธีการลดความพยายามในการเผชิญปัญหา รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมาย เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยตนเองไม่ได้ มักเกิดกับบุคคลที่คาดหวังว่าตนจะสูญเสีย ยอมแพ้ ไม่มีทางเอาชนะอุปสรรคได้

13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental Disengagement) เป็นวิธีการที่ลดความกดดันทางอารมณ์โดยการไม่คิดถึงวิธีการที่จะเผชิญปัญหา ไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคขัดขวางการทำกิจกรรมอื่นเพื่อที่จะได้ไม่คิดถึงปัญหา เช่น การฝันกลางวัน การนอน การจมอยู่กับโทรทัศน์เป็นต้น

การใช้กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่ขัดขวางการแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์จากรูปแบบวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 13 วิธีนี้ สามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม

**กลุ่มแรก** การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วย การลงมือกระทำการแก้ปัญหา การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผลประกอบ

**กลุ่มที่สอง** การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาประกอบด้วย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาคำกำลังใจ การตีความหมายใหม่ในทางบวก การฟังศาสนา การยอมรับการปฏิเสธ

**กลุ่มสุดท้าย** การมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ประกอบด้วย การระบายออกทางอารมณ์ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิดจากวิธีการเผชิญปัญหาดังกล่าว สามารถแบ่งการเผชิญปัญหาออกเป็น 2 แบบ คือ

#### 1. การเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ

1.1 ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วย การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหาและการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาเหตุผลประกอบ

1.2 ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหาคือ ประกอบด้วย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาคำกำลังใจ การตีความหมายใหม่ในทางบวก การฟังศาสนา การยอมรับและการมีอารมณ์ขัน

#### 2. การเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ

2.1 ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ไขปัญหาคือ ประกอบด้วย การปฏิเสธ และการระบายออกทางอารมณ์

2.2 ด้านหลักหนีปัญหา ประกอบด้วย การไม่แสดงออกทางพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องทางความคิดและการใช้สุราและสารเสพติด

แบบที่สาม ฟรายเดนเบิร์ก และลูอิส (Frydenberg and Lewis, 1993) ได้ศึกษารวบรวมวิธีการเผชิญปัญหาของวัยรุ่น โดยยึดทฤษฎีของลาซารัสและคณะ (Lazarus, Averil & Opton, 1974; Lazarus & Launier, 1978) ร่วมกับลักษณะพัฒนาการของวัยรุ่นตามทฤษฎีของอีริกสัน (Erikson, 1963, 1985) และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาของวัยรุ่นของ Hauser & Bowlds (1990) และ Collons (1991) เป็นพื้นฐานในการวิจัย โดยเสนอรูปแบบการเผชิญปัญหาของวัยรุ่นทั้งหมด 18 วิธี ได้แก่

1. การแสวงหาความเพลิดเพลินเพื่อการผ่อนคลาย (Seek Relaxing Diversion) เป็นการแสวงหาวิธีการต่างๆ ที่กระทำแล้วทำให้บุคคลรู้สึกเพลิดเพลิน หรือบุคคลรู้สึกผ่อนคลายจากปัญหาหรือความเครียดได้ โดยเป็นวิธีที่ไม่เป็นโทษต่อร่างกาย และไม่เกี่ยวกับการกีฬา เช่น การฟังเพลง การเล่นดนตรี หรือการพักผ่อน เป็นต้น

2. การทำงานและสัมฤทธิ์ผล (Work & Achieve) เป็นวิธีการจัดการปัญหาโดยแสดงให้เห็นถึงความพยายาม ความมานะบากบั่นในการทำงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จ หรือเกิดสัมฤทธิ์ผลในงาน เช่น การขยันทำงานมากขึ้น การติดตามงานที่ต้องการจะทำ เป็นต้น

3. การแก้ปัญหา (Solving the Problem) เป็นกระบวนการคิด ทำความเข้าใจกับปัญหาสาเหตุ เพื่อหาวิธีในการแก้ปัญหา แล้วดำเนินการหรือลงมือแก้ปัญหาตามขั้นตอน ซึ่งเป็นวิธีจัดการกับปัญหาอย่างเป็นระบบ

4. การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย (Physical Recreation) เป็นการปฏิบัติด้วยวิธีต่างๆ เพื่อให้ร่างกายได้รับการผ่อนคลาย และมีสุขภาพแข็งแรง เช่น การเล่นกีฬา หรือออกกำลังกาย เป็นต้น

5. การคบหาเพื่อนสนิท (Investing in Close Friend) เป็นการกระทำเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ที่ดี หรือสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมกับเพื่อนชายหรือหญิง เช่น การใช้เวลากับเพื่อน การนัดพบปะเพื่อนฝูง เป็นต้น

6. การมุ่งเน้นในด้านบวก (Focus on Positive) เป็นการมองสถานการณ์หรือปัญหานั้นๆ ไปในทางที่ดี ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่เป็นมุมมองทางบวกต่อชีวิตและสถานการณ์ต่างๆ ได้แก่การมองหาส่วนดีของเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น การพยายามทำให้ชีวิตสดใสรุ่งเรือง เป็นต้น

7. การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Seek to Belong) เป็นการแสวงหาวิธีการต่างๆ ที่กระทำแล้วทำให้ตนเองได้รับการยอมรับ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เช่น การพยายามทำให้บุคคลที่มีความสำคัญต่อตนเองประทับใจตนเอง การพยายามทำตัวให้เข้ากับเพื่อนๆ เป็นต้น



8. การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) เป็นวิธีการที่ใช้เผชิญปัญหาโดยมุ่งเน้นจัดการกับปัญหา แต่วิธีการจัดการนั้นอาศัยความช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากผู้ที่อยู่รอบข้าง เช่น การขอความช่วยเหลือจากพ่อแม่ ครู หรือเพื่อน ขอคำแนะนำจากผู้อื่นมาแก้ปัญหาของตน เป็นต้น

9. การแสวงหาการสนับสนุนทางจิตใจ (Seeking Spiritual Support) เป็นวิธีการที่ใช้จัดการกับปัญหา โดยการนำเอาความเชื่อความศรัทธาทางศาสนามาใช้จัดการกับปัญหา เช่น การสวดมนต์ อ้อนวอนให้พระคุ้มครอง หรือการอ่านหนังสือธรรมะ เป็นต้น

10. การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ (Seeking Professional Help) เป็นวิธีการจัดการกับปัญหาโดยมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหา แต่การจัดการกับปัญหานั้นอาศัยความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ เช่น การขอรับบริการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

11. การรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา (Social Action) เป็นวิธีการจัดการกับปัญหาโดยใช้การรวมกลุ่มหรือหาพวกมาร่วมกันจัดการกับปัญหาแทนการจัดการกับปัญหาด้วยตัวเองเพียงลำพัง

12. การมีความคิดที่เต็มไปด้วยความปรารถนา (Wishful Thinking) เป็นการจัดการกับปัญหาโดยใช้การคิด หวัง หรือปรารถนาที่จะให้ปัญหาหรือความทุกข์ที่มีคลี่คลายลง เช่น การปรารถนาจะให้สิ่งปาฏิหาริย์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้น หรือการคิดจินตนาการว่าทุกๆ สิ่งจะเปลี่ยนจากร้ายกลายเป็นดี เป็นต้น

13. การเก็บปัญหาไว้คนเดียว (Keep to Self) เป็นการเก็บเอาความคิด ความรู้สึกที่เป็นทุกข์ หรือความกดดันต่างๆ ไว้กับตัวเอง และหลีกเลี่ยงที่จะพบปะผู้อื่น

14. การตำหนิตนเอง (Self Blame) เป็นการโทษตนเอง การตำหนิตนเองว่าเป็นเหตุที่ทำให้ความยุ่งยากหรือปัญหาต่างๆ เกิดขึ้น มักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถจะจัดการกับปัญหาได้ หรือมองไม่เห็นทางออกของปัญหา

15. การมีความกังวล (Worry) เป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ด้วยการคิดหาทางเกี่ยวกับปัญหามากขึ้น แต่ไม่สามารถช่วยให้ความทุกข์ลดลงได้ เนื่องจากความคิดที่ได้นั้นมักเป็นความคิดในทางลบ

16. การไม่รับรู้ปัญหา (Ignore the Problem) เป็นการหลีกเลี่ยงต่อปัญหา ไม่ยอมรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการตัดปัญหา เพื่อให้ตนเองรู้สึกดี

17. การไม่เผชิญกับปัญหา (Not Coping) เป็นวิธีการที่แสดงให้เห็นถึงการที่บุคคลไม่สามารถจัดการกับปัญหาหรือความทุกข์ที่เกิดขึ้นได้ และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาไปสู่อาการทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ

18. การลดความตึงเครียด (Tension Reduction) เป็นการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อจะช่วยให้ความเครียดลดลง เช่น การดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือการใช้ยาเสพติด เป็นต้น

กลวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธีเหล่านี้ เมื่อจัดตามกรอบแนวคิดวิธีการเผชิญปัญหาของลาซารัสและฟอล์คแมน (1984) จะได้กลวิธีดังนี้คือ

1. กลวิธีการเผชิญปัญหาที่จัดอยู่ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ปัญหา (Problem Focused Coping) ได้แก่ การแสวงหาความเปลี่ยนแปลงเพื่อการผ่อนคลาย การทำงานและสัมฤทธิ์ผล การแก้ปัญหา การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย การคบหาเพื่อนสนิท การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญการรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา และการมีความวิตกกังวล

2. กลวิธีการเผชิญปัญหาจัดอยู่ในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่อารมณ์ (Emotion Focused Coping) ได้แก่ การมีความคิดที่เป็นความปรารถนา การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ การมุ่งเน้นในทางบวก การไม่รับรู้ปัญหา การตำหนิตนเอง การลดความตึงเครียด และการเก็บปัญหาไว้คนเดียว

จากการศึกษาของฟรายเดนเบิร์ก และลูอิส (Frydenberg and Lewis, 1993) ได้จัดกลุ่มวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธี ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. เป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา โดยใช้ความสามารถของตนเอง (Solving the Problem หรือ Problem Focused) ได้แก่ การแก้ปัญหา การผ่อนคลายทางด้านร่างกาย การทำงานและสัมฤทธิ์ผล การคบหาเพื่อนสนิท การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มการมุ่งเน้นในด้านบวก และการแสวงหาความเปลี่ยนแปลงเพื่อการผ่อนคลาย

2. เป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา โดยอาศัยแหล่งสนับสนุนอื่นๆ ที่มี (Reference to Others) ได้แก่ การแสวงหาการสนับสนุนทางด้านจิตใจ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ และการรวมกลุ่มจัดการกับปัญหา

3. เป็นการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance หรือ Non-Productive Coping) ได้แก่ การมีความกังวล การมีความคิดที่เป็นความปรารถนา การไม่เผชิญปัญหา การไม่รับรู้ปัญหา การเก็บปัญหาไว้คนเดียว และการตำหนิตนเองและเมื่อพิจารณาวิธีการเผชิญปัญหาทั้ง 18 วิธี ในแง่ของประสิทธิภาพการทำงานของการเผชิญปัญหาใน 2 ลักษณะคือ วิธีการเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการจัดการกับปัญหาหรือความเครียดที่มีอยู่โดยตรง โดยใช้ความสามารถของตนเอง หรืออาศัยแหล่งสนับสนุนอื่นๆ และวิธีการเผชิญปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของการไม่สามารถจัดการกับปัญหา หรือหลีกเลี่ยงปัญหานั้นเอง

**แบบที่สี่** การตรวจสอบคุณสมบัติเชิงจิตมิติของแบบวัดการเผชิญปัญหาโดย คุก และเฮปป์เนอร์ ,1997 ได้ตรวจสอบคุณสมบัติเชิงจิตมิติของแบบวัดการเผชิญปัญหา 3 แบบวัด ได้แก่ แบบวัด COPE ของคาร์เวอร์และคณะ (Carver et al., 1989) วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 14 ด้าน มีความเชื่อมั่นระหว่าง 0.46 ถึง 0.77 จากการทดสอบซ้ำที่ระยะเวลาห่างกัน 8 สัปดาห์ หากทดสอบซ้ำที่ระยะเวลาห่างกัน 6 สัปดาห์มีความเชื่อมั่นระหว่าง 0.42 ถึง 0.89 ถัดมาคือแบบวัด CISS ของเอ็นด์เลอร์และปาร์คเกอร์ (Endler and Parker, 1990, 1994) วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 4 ด้าน จากการทดสอบซ้ำ มีความเชื่อมั่นระหว่าง 0.67 ถึง 0.83 และสุดท้ายแบบวัด CSI ของ โทบินและคณะ (Tobin, Holroyd & Reynolds, 1984; Tobin et al., 1989) วัดองค์ประกอบการเผชิญปัญหา 8 ด้าน จากการทดสอบซ้ำ มีความเชื่อมั่นระหว่าง 0.51 ถึง 0.73 โดยนำแบบวัดทั้ง 3 ไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 329 คน แล้วมาวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมกัน (Factor Analysis) พบว่า แบบวัดการเผชิญปัญหาทั้ง 3 แบบ เป็นแบบวัดการเผชิญปัญหาที่มีคุณสมบัติของการเป็นเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาที่ดี โดยมีความเที่ยงตรง ซึ่งได้จากการหาค่าสหสัมพันธ์กับมาตรวัดบุคลิกภาพที่ได้มาตรฐานอื่นๆ และยังพบอีกว่าองค์ประกอบของการเผชิญปัญหามี 3 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการเผชิญปัญหาโดยมุ่งจัดการกับปัญหา ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 9 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (COPE) ลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (COPE) การจัดการกับปัญหา (CISS) การแก้ปัญหา (CSI) การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต (COPE) การปรับเปลี่ยนความคิด (CSI) การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (COPE) การชะลอการเผชิญปัญหา (COPE) และการยอมรับ (COPE)

2. องค์ประกอบด้านการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 7 ด้าน ได้แก่ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อกำลังใจ (COPE) การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (COPE) การถอยหนีจากสังคม (CSI) การแสดงออกทางอารมณ์ (CSI) การเบี่ยงเบนความสนใจ (CISS) และการสนับสนุนทางสังคม (CSI) การหาความเพลิดเพลินทางสังคม (CISS)

3. องค์ประกอบด้านการหลีกเลี่ยง ประกอบด้วยกลวิธีการเผชิญปัญหา 10 ด้าน ได้แก่ การหลีกเลี่ยงปัญหา (CSI) การจัดการกับอารมณ์ (CISS) การคิดเพื่อเติมเต็มความปรารถนา (CSI) การตำหนิตนเอง (CSI) การปฏิเสธ (COPE) การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (COPE) การถอยหนีจากสังคม (CSI) การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (COPE) การเบี่ยงเบนความสนใจ (CISS) และการใช้สุราสารเสพติด (COPE)

**แบบที่ห้า** การพัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหาของสุภาพรรณ โคตรจรัส [15] ได้พัฒนาแบบวัดการเผชิญปัญหาฉบับสั้น ตามแนวทฤษฎีความเครียดของลาซารัส (Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984) และแบบวัดการเผชิญปัญหาของคาร์เวอร์ ไชเยอร์ และไวน์ทรอบ (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) วัดกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 15 ด้าน มีข้อคำถาม 30 ข้อ ซึ่งได้มีผู้นำแบบวัดดังกล่าวไปใช้กับตำราวจจรจร นักศึกษา เยาวชนผู้กระทำผิดในสถานพินิจ และผู้ถูกคุมประพฤติ ซึ่งสุภาพรรณ โคตรจรัส และชุมพร ยงกิตติกุล ได้นำแบบวัดการเผชิญปัญหาดังกล่าวมาปรับปรุงเพื่อนำ ไปศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูและรูปแบบการเผชิญปัญหาของนักเรียนมัธยมศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถาม 40 ข้อ วัดรูปแบบการเผชิญปัญหา 3 แบบ (สุภาพรรณ โคตรจรัส, 2544) ดังนี้

1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-Focus Coping) แสดงถึงความพยายามลงมือแก้ปัญหา โดยจัดการโดยตรงกับปัญหา ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การวางแผน การทำงานหนักและความสำเร็จในงาน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหา การตีความหมายใหม่ทางบวก การยอมรับ การหาทางผ่อนคลาย และการแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2. การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) แสดงถึงความพยายามในการจัดการกับปัญหา โดยอาศัยแหล่งทรัพยากรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อกำลังใจ

3. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) แสดงถึงการไม่สามารถเผชิญกับปัญหาได้ เป็นการหลีกเลี่ยงปัญหา ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ การปฏิเสธ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว การตำหนิตนเอง การเป็นกังวล และการใส่ใจในอารมณ์ที่เกิดขึ้น

### **ปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญปัญหา**

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามการศึกษาของ รัชดา ไชโยธา [16] และฉัตรกมล ออกกิจวัตร [17] ประกอบด้วย

1. ปัจจัยชีวสังคม เช่น สถานภาพสมรส การศึกษา อายุ เพศ ภาวะสุขภาพ ศาสนา เป็นต้น
2. ประสบการณ์ในอดีตช่วยให้บุคคลเรียนรู้ต่อความเครียด และปัญหาทำให้เผชิญ และตัดสินใจในการเลือกวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้น ความสำเร็จในการใช้วิธีการเผชิญความเครียด
3. การรับสถานการณ์รุนแรงของปัญหาได้ดีตามการรับรู้ถึงความรุนแรงของปัญหาต่างกัน
4. บุคคลที่มีการปรับตัวที่ดี มีขวัญกำลังใจดี สุขภาพจิตดี

5. บุคลิกภาพที่มีความเข้มแข็ง สามารถเผชิญกับปัญหาได้ดี

6. แหล่งประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ในสถานการณ์นั้น เช่น ภาวะสุขภาพ การมองโลกในแง่ดี ความขยันขันแข็งมีการคิดอย่างมีเหตุผล มีทักษะด้านสังคมดี มีแรงสนับสนุนทางสังคม มีแหล่งทรัพยากร งบประมาณ อุปกรณ์พร้อม เป็นต้น

รัชดา ไชยโยธา [16] ได้รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเผชิญปัญหา ได้ดังนี้

1. สถานภาพสมรส ผู้ที่แต่งงานจะมีคู่สมรสช่วยคิดช่วยกันแก้ปัญหาได้ดีกว่าคนโสด
2. ระดับการศึกษา เนื่องจากการศึกษาที่ดีจะช่วยให้ บุคคลตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาได้ดีกว่า ทำให้ง่ายต่อการเข้าใจและสามารถวิเคราะห์เลือกวิธีการเผชิญปัญหาได้เหมาะสม
3. อายุ มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ชีวิต เมื่ออายุมากขึ้น บุคคลที่ผ่านปัญหาและวิกฤติในชีวิตมากมาย จะมีความสามารถในการคิดวินิจฉัย ไตร่ตรองและตัดสินใจเลือกวิธีการในการเผชิญปัญหาได้ดีขึ้น
4. ประสบการณ์ในอดีต ช่วยให้ผู้บุคคลเรียนรู้ความเครียดและปัญหาได้ดีขึ้น ทำให้เพิ่มความอดทนต่อความเครียด และช่วยให้ตัดสินใจเลือกวิธีที่เคยใช้ประสบความสำเร็จแล้วในอดีต เพื่อแก้ไขปัญหในปัจจุบัน
5. ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ บุคคลย่อมประเมินและรับรู้สถานการณ์ต่างกัน จึงส่งผลในการเลือกวิธีการเผชิญปัญหาต่างกัน
6. ความสามารถในการปรับตัว บุคคลที่มีความสามารถในการปรับตัวสูงจะเป็นคนที่มีการประเมินตัดสินใจและเผชิญความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นบุคคลที่มีการทำหน้าที่ในสังคมได้เหมาะสม มีขวัญกำลังใจที่ดี
7. ความเข้มแข็งของบุคคล บุคลิกภาพที่เข้มแข็งมีความมุ่งมั่น เป็นแหล่งขจัดความเครียด ซึ่งมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการปรับตัว เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องแก้ไข สามารถเลือกใช้วิธีการเผชิญปัญหาและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม

### ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการเผชิญปัญหา [15]

1. การมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงจุด ข้อมนำไปสู่ข้อสรุปที่ผิดพลาด
2. ความเร่งรีบ อาจถูกกดดันให้หาทางออกเท่าที่จะหาได้ มักสับสนและเป็นไปตามอารมณ์มากกว่าเหตุผล มักไม่ใช่ทางออกที่ให้ผลในทางบวกมากนัก อาจนำความเครียดมาให้ยิ่งขึ้นในอนาคต
3. การมองปัญหาวาง่ายกว่าความเป็นจริง อาจมองไม่เห็นรายละเอียดและความซับซ้อนของปัญหา การตอบโต้ต่อปัญหาอาจผิดพลาดได้
4. ด้านแรงจูงใจและอารมณ์ บุคคลมักเลือกรับรู้ในสิ่งที่เราต้องการรับรู้ บางครั้งอาจทำให้บิดเบือนได้ นอกจากนั้นอารมณ์ทั้ง ด้านบวกและด้านลบทำให้มองข้ามหรือไม่สามารถรับรู้ข้อเท็จจริงบางประการได้
5. การหลีกเลี่ยงปัญหา เป็นกลไกทางจิตที่เกิดขึ้นในลักษณะที่บิดเบือนความเป็นจริงเพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียด ลดความวิตกกังวล หากใช้วิธีนี้มากอาจนำไปสู่การปรับตัวที่ผิดปกติได้
6. การไม่สามารถเป็นผู้ให้ คาดหวังว่าจะเป็นผู้รับ จะเรียกร้องจากผู้อื่นอย่างมากหากไม่ได้ตามต้องการ จะคิดเสมอว่าตนเคราะห์ร้าย สงสารตนเอง ไม่ไว้ใจผู้อื่น ทำให้ไม่กล้าที่จะเผชิญปัญหา

### กลยุทธ์การเผชิญปัญหาขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2549) บริษัทสามารถกระทำหลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะจัดการปัญหาและ โอกาสที่เป็นแหล่งที่มาของความเครียดของบุคคลได้ ดังนี้

1. การออกแบบงาน ผู้บริหารอาจออกแบบงานใหม่เพื่อที่จะลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งของบทบาท ความคลุมเครือของบทบาท ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป หรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ ดีขึ้น การเพิ่มความเป็นอิสระจะช่วยป้องกันความขัดแย้งของบทบาท และการป้อนกลับ (feedback) จะช่วยลดความคลุมเครือของบทบาทได้ด้วย

2. การลดความไม่แน่ใจ บ่อยครั้งที่บุคคลได้เผชิญกับปัญหาเนื่องจากความไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างไร วิธีทางอย่างหนึ่งที่หนึ่งคือการยอมให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสิ่งที่กระทบต่อพวกเขา การให้อำนาจการตัดสินใจ และรับผิดชอบผลลัพธ์ของการตัดสินใจนั้น วิธีทางอย่างที่สองคือ การปรับปรุงการติดต่อสื่อสารทั่วทั้งองค์กร บุคคลต้องการข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องและทันเวลา

3. ความมั่นคงของงาน ภายใต้อิทธิพลของจิตที่ตกต่ำ เป็นการยากที่องค์กรจะรับประกันความมั่นคงของงานได้ หากทำได้ บุคคลจะรู้ว่าตนสามารถสนับสนุนตัวเองและครอบครัวซึ่งจะช่วยกำจัดความเครียดได้ แต่ถ้าหากจำเป็นจะต้องปลดคนออกจากงาน บริษัทควรบอกล่วงหน้าให้นาน

ที่สุด ควรให้คำปรึกษาในการหางานใหม่ หรือควรเพิ่มการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มโอกาสในการถูกจ้างงาน และควรมอบเงินชดเชยให้แก่บุคคลอย่างยุติธรรม

4. การดูแลเอาใจใส่พนักงานขององค์กรที่มีต่อบุคลากรช่วยลดความเครียดได้ เช่นการมีโรงพยาบาลพิเศษที่ไม่ใช่แค่ดูแลพนักงานของตนเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงบุตรของพนักงานด้วย การสอนการบริหารความเครียด การให้คำแนะนำฟรีแก่บุคคลที่รู้สึกเครียด

5. ตารางเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่นได้ เช่น หากมีเหตุจำเป็นพนักงานสามารถทำงานอยู่ที่บ้านได้ หรือจัดให้ในหนึ่งงานมีพนักงานรับผิดชอบ 2 คน เมื่อเกิดปัญหาสามารถทำงานแทนกันได้ การแบ่งงานจะมีประสิทธิภาพเมื่อมีการติดต่อสื่อสารและความเข้าใจที่ดี

6. โครงการช่วยเหลือพนักงาน (Employee Assistant Program) เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้พนักงานจัดการกับปัญหาของตนได้ดีขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาส่วนตัวเข้ามามีอิทธิพลต่องาน อาจให้คำปรึกษาเชิงวิชาชีพฟรีโดยนักจิตวิทยา อาจส่งเสริมความเป็นอยู่และกระตือรือร้นของพนักงานให้ดีขึ้น อาจดูแลพนักงานในการควบคุมน้ำหนัก การเลิกสูบบุหรี่ โภชนาการและการตรวจสุขภาพ เป็นต้น

7. โครงการสุขภาพดี (Wellness Program) เป็นวิธีการเชิงรุกในการจัดการสุขภาพเป็นการส่งเสริมความแข็งแรงของพนักงานแทนที่จะรับมือกับความเจ็บป่วย โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่เสี่ยงภัยต่อสุขภาพ และเสนอแผนเพื่อช่วยลดความเสี่ยงนั้น

8. การหยุดงาน (Sabbaticals) เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง และหลบหนีจากความเครียดจากงานประจำ เช่น การให้อาจารย์ลางานเพื่อทำการวิจัย การเขียนตำราหรือการท่องเที่ยว บางบริษัทดำเนินโครงการแลกเปลี่ยนกับรัฐบาลหรือมหาวิทยาลัย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารของตนได้ใช้ความเชี่ยวชาญภายในสภาพแวดล้อมที่ต่างออกไป

9. ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน (Burnout) คือ เมื่อพนักงานเผชิญกับปัญหามากเกินไป และเป็นระยะเวลายาวนานเกินไป จนเกิดความเหนื่อยอ่อน ความคับข้องใจและการหมดหนทาง จะมีอาการหมดเรี่ยวแรงทั้งทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ บุคคลที่น่าจะเผชิญกับความเหนื่อยล้าจากการทำงานมากที่สุด มักจะเป็นบุคคลที่มีความเครียดจากงานสูง มีความต้องการความสำเร็จสูง และการที่บุคคลผิดหวัง จากสิ่งที่คาดหวังในงานก็ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานได้ องค์กรอาจแก้ปัญหาได้โดย ให้การฝึกอบรม เพื่อที่จะช่วยให้พนักงานได้รับรู้อาการของความเหนื่อยล้าจากการทำงานและพัฒนากลยุทธ์ในการหลีกเลี่ยงอาการนั้น

วิธีการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันออกไป และจะประสบความสำเร็จในวิธีการเผชิญปัญหามากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับแหล่งสนับสนุนของบุคคลนั้น ซึ่งมีทั้งที่เป็นแหล่งภายในของบุคคล และแหล่งภายนอกบุคคล (Lazarus and Folkman, 1984) ได้แก่

1.ภาวะสุขภาพและพลังกำลังของบุคคล (Health and Energy) มีผลกระทบต่อวิธีการเผชิญปัญหาของบุคคล บุคคลที่มีสุขภาพดี มีพลังกำลังแข็งแรง ย่อมมีความเข้มแข็งและทนต่อภาวะความเครียดได้มากกว่าบุคคลที่เจ็บป่วยหรือไม่มีพลังกำลัง

2.ความเชื่อทางบวก (Positive Belief) เป็นความเชื่อทางบวกที่ทำให้บุคคลมีความหวัง และสามารถปรับตัวกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายได้ เช่น ความเชื่อในความสามารถของตนหรือความเชื่อภายในตน กับความเชื่อในอำนาจภายนอก บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักจะใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ส่วนบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนเองมักจะใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์

3.ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem- Solving Skills) เป็นความสามารถของบุคคลในการแสวงหาความรู้ ข้อมูลต่างๆ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ เพื่อแยกแยะปัญหาค้นหาการแก้ปัญหา ซึ่งจะเป็นทรัพยากรที่ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ได้ถึงสภาพอารมณ์ ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่กดดัน บังคับขู่เข็ญ ถูกคุกคาม หรือสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ อันจะส่งผลให้เกิดความผิดปกติต่อร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่แสดงออกมา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสีย ความเครียดโดยส่วนใหญ่จะมีสาเหตุจากเรื่องของการทำงาน โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่หนักเกินไป กำหนดเวลา เร่งรัดงานและขาดความมั่นคงของงาน ผลตอบแทนจากการทำงานตามปกติไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย พนักงานจึงจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อให้ได้รายได้ที่เพิ่มขึ้นและประกอบกับบริษัทจัดให้มีวันหยุดพักผ่อนน้อย จึงทำให้ร่างกายพักผ่อนไม่เพียงพอ ส่งผลทำให้เกิดความเครียดทางด้านร่างกายและด้านอารมณ์ความคิด การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ การทำงานที่ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำ

ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกัน ในสภาวะความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด เช่น การทำงานที่เร่งรีบ การทำงานที่มีความเสี่ยง การทำงานที่ต้องอาศัยความถูกต้อง แม่นยำในเวลาจำกัด การทำงานแบบเป็นกะ การทำงานในบริเวณที่สามารถเกิดอุบัติเหตุได้ตลอดเวลา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ อาจจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งหากพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานแล้ว ประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง หรืออาจจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุต่อทั้งตนเองและผู้อื่น รวมไปถึงส่งผลเสียต่อบริษัทด้วย



### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ [18] การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความชุกของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 คน ผลการวิจัยพบว่า ความชุกของความเครียดจากการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่ากับร้อยละ 21.1 ความชุกของภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เท่ากับร้อยละ 8.5

ศิริสา จรัสวุฒิยากร [19] ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นกะ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความเสี่ยงและความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของ อายุ อายุงาน รายได้สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ความเสี่ยงด้านร่างกายอารมณ์และจิตใจ ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่การรับรู้ความเสี่ยงด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการทำงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงาน คือการรับรู้ความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านลักษณะงาน

อดิศักดิ์ สวนกุล [20] การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 305 คน ผลการวิจัยพบว่า ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

รติดา สันติมิตร [21] ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการปฏิบัติงานของนักจิตวิทยา สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร วิธีการศึกษา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักจิตวิทยาสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเครียดตามกลุ่มอายุ ระยะเวลาการทำงาน และลักษณะงานที่ทำ พบว่า นักจิตวิทยาที่ศึกษาทั้งหมดโดยรวมมีความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับปานกลาง ตัวแปรด้านอายุ ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะงานที่ทำของนักจิตวิทยา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ศึกษาของนักจิตวิทยา ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความเครียด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักจิตวิทยาโดยรวมมีความเครียดค่อนข้างสูง 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบความคลุมเครือเกี่ยวกับบทบาทในการ

ทำงาน และองค์ประกอบด้านภาระงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่าน่าจะมีการกำหนดบทบาทในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ออกจากจะรู้ขอบเขตของงานแล้วยังไม่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนอันจะนำไปสู่การลดภาระงานไปในตัว สรุปจากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงว่าแม้ว่านักจิตวิทยามีความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่บ้างแต่ก็ยังคงอยู่ในเกณฑ์ปกติ แสดงถึงความสามารถในการปรับตัวต่องานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดวงพร โรจนพรพันธุ์ [22] ศึกษาเรื่อง กลวิธีการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงาน : กรณีศึกษาธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อกลวิธีการเผชิญปัญหา และระดับความหวังในการทำงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานกับความหวังในการทำงาน ผลการวิจัย ดังนี้

1. พนักงานใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา แบบมุ่งจัดการกับปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง และแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน อายุ และอายุงานที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกัน โดยที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและตำแหน่งงานที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน

2. มีระดับความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง มีระดับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์และด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระดับปานกลางค่อนข้างสูง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความหวังในการทำงานไม่ แตกต่างกัน

3. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานในทุกๆด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความหวังในการทำงานโดยรวม ( $r = .628, p < .001$ ) ความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ( $r = .566, p < .001$ ) ความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ ( $r = .494, p < .001$ ) และความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ ( $r = .615, p < .001$ )

4. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความหวังในการทำงานโดยรวม ความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์ ( $r = .213, p < .05$ )

5. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความหวังในการทำงานโดยรวม ( $r = -.256, p < .01$ ) ความหวังในการทำงานด้านความสามารถในการคิดหาแนวทาง

เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ( $r = -.241, p < .01$ ) และความหวังในการทำงานด้านแรงจูงใจ ( $r = .419, p < .001$ ) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความหวังในการทำงานด้านอารมณ์

6. กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้ สามารถทำนายระดับความหวังในการทำงานได้ร้อยละ 47.4

ศิริกร อักษรดี [23] ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนปัจจัยด้านบุคคลในเรื่องบุคลิกภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในขณะที่ปัจจัยด้านงานในเรื่องลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลักษณะการทำงานเป็นกะ มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทางลบ ส่วนปัจจัยด้านงานในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

2) พนักงาน ส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลาง และ

3) ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินที่มีต่อปัจจัยด้านงานอยู่ในระดับปานกลาง

ชวัลญา ชีวะพุกภัย [24] ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการทำงานและกลวิธีการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับสายการบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ

2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่พบว่ามีผลแตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตการทำงาน , โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .01 และ .05 ตามลำดับแต่ปัจจัยสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานไม่พบว่ามีผลสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) กลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานมีในด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านมุ่งเน้นอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โกเมซ (Gomez, 1993) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสามารถในการเผชิญปัญหาของกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาจำนวน 608 คน แบ่งเป็นนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง 311 คน และนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ The Coping with Stress Inventory พบว่านักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีความสัมพันธ์กับการใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบ ไม่จัดการกับปัญหาโดยตรง และพบความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกับการใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบจัดการกับปัญหาโดยตรง นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างในการใช้การเผชิญปัญหาของเพศชายกับเพศหญิง โดยนักเรียนหญิงใช้การเผชิญปัญหาแบบจัดการกับปัญหาโดยตรงมากกว่านักเรียนชาย<sup>(15)</sup>

พิมพ์จันทร์ เทียมเสวต [25] ทำการศึกษาการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตราย และกาปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานมีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยอยู่ในระดับดี พนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน อายุงานในบริษัทและทัศนคติต่อการนิเทศก์งานต่างกันมีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานที่มีประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุ และมีความรู้พื้นฐานในการทำงานต่างกันมีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับนอกจากนี้ การรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .273

ปาร์คส์ (Parkes, 1990) ศึกษาพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในกลุ่มครูฝึกสอนจำนวน 151 คน พบว่าผู้ชายจะใช้พฤติกรรมการเก็บกดมากกว่า ผู้หญิง ซึ่งเป็นไปได้ว่าผู้ชายใช้รูปแบบพฤติกรรม การจัดการกับปัญหาที่อารมณ์มากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้ยังพบว่าคน โสดกับคนที่สมรสแล้ว ไม่มีความแตกต่างกันในด้านรูปแบบของพฤติกรรมจัดการกับปัญหา<sup>(16)</sup> จากการศึกษางานวิจัย ผู้วิจัยพบว่าในเรื่องการทำงานมีความเครียดที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำงานที่เร่งรีบ การทำงานที่มีความเสี่ยง การทำงานที่ต้องใช้สมาธิ ความละเอียดรอบคอบ การทำงานที่ยากลำบากต้องใช้ความถูกต้อง การทำงานแบบเป็นกะ การทำงานในบริเวณที่สามารถเกิดอุบัติเหตุได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นปัญหาในการ

ปฏิบัติงานและพบว่าปัจจัยด้านงานในเรื่องลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลักษณะการทำงานเป็นกะ มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทางลบ

การศึกษางานวิจัยของกลวิธีการเผชิญปัญหาพบว่าการใช้ กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง และแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน อายุ และอายุงานที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงแตกต่างกัน โดยที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและตำแหน่งงานที่ต่างกันใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาไม่แตกต่างกัน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยจะศึกษาเรื่อง ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพราะเห็นว่าความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกัน ในสภาวะความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด พนักงานจะต้องเผชิญกับปัญหาและสภาวะกดดันต่างๆมากมายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การได้ศึกษาข้อมูลในเรื่องความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงาน นับว่ามีความจำเป็นอย่างมากกับตัวพนักงานเองและบริษัทยังสามารถใช้ข้อมูลที่ได้นี้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัดได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### รูปแบบการวิจัย (Research Design)

การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เป็นการศึกษา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Study)

#### ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) ได้แก่พนักงานฝ่ายช่างสายการบินนกกแอร์จำกัด ทุกคน กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่พนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกกแอร์จำกัด เริ่มเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – กันยายน 2555 มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ทั้งเพศชายและหญิง ทำงานในฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกกแอร์ จำกัด มาเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 6 เดือน

กลุ่มตัวอย่าง เก็บทุกคน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง จากฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกกแอร์จำกัด โดยมีเกณฑ์การคัดเข้า-คัดออก ดังนี้

##### เกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion criteria)

1. อายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและหญิง
2. ทำงานในฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกกแอร์ จำกัด มาเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 6 เดือน
3. สนใจและยินดีให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม
4. อ่านและเขียนภาษาไทยได้

##### เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria)

1. กำลังจะลาออก หรือ กำลังจะเปลี่ยนงานใน 3 สัปดาห์ข้างหน้า

ดังนั้นในการวิจัยนี้จะเก็บข้อมูลเป็นจำนวนทั้งสิ้น 89 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างหาได้จากการคำนวณ โดยใช้สูตร Yamane โดยให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ มีค่าเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

โดย  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน ขนาดของประชากร

$e$  แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 72 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบวัดการเผชิญปัญหา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โรคประจำตัว ประวัติการใช้สารเสพติด และประวัติการทำงานที่ผิดพลาด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 32 ข้อ ที่ผู้วิจัยนำมาใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามความเครียดในการทำงานของศิริสา จรัสวุฒิยากร [19]

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

วิธีการตอบแบบวัด และเกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	คือ ความเครียดในการทำงานมากที่สุด	5 คะแนน
มาก	คือ ความเครียดในการทำงานมาก	4 คะแนน
ปานกลาง	คือ ความเครียดในการทำงานปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	คือ ความเครียดในการทำงานน้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	คือ ความเครียดในการทำงานน้อยที่สุด	1 คะแนน

ในการแปลผลคะแนนของแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ทำการแบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ และแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 -2.33 หมายถึง ความเครียดในการทำงานระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 -3.66 หมายถึง ความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 -5.00 หมายถึง ความเครียดในการทำงานระดับสูง

### คุณสมบัติของเครื่องมือ

1. การหาค่าความตรง (Validity) ศิริสา จรัสวุฒิยกกรนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ทำการตรวจสอบความครอบคลุมของข้อคำถามตามเนื้อหา การใช้ภาษา และการเข้าใจที่ตรงกัน

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามทำการทดสอบกับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของ Cronbach ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 32 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.933

3. ค่าอำนาจจำแนก (Item Discrimination) คำนวณโดยหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับผลรวมของข้อคำถามทั้งฉบับ (Corrected Item-total Correlation) ถ้าข้อใดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า .02 ถือว่าข้อนั้นสามารถนำไปใช้ได้ วิธีการคำนวณใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

แบบสอบถามความเครียดในการทำงานที่ผู้วิจัยนำของ ศิริสา จรัสวุฒิ ยกกรมาใช้ ซึ่งไม่ได้ นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบกับกลุ่มประชากรอื่นแต่อย่างใด เพราะกลุ่มประชากรที่เจ้าของเครื่องมือที่ได้ทำการวิจัยมีลักษณะคล้ายกัน และผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดย หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของ Cronbach ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 32 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.905

**ส่วนที่ 3** แบบวัดการเผชิญปัญหา จำนวน 54 ข้อ ที่ผู้วิจัยนำมาใช้เก็บข้อมูล คือ แบบวัดการเผชิญปัญหาของนางสาวดวงพร โรจนพรพันธุ์ [22] ซึ่งเป็นการพัฒนาาร่วมกัน ระหว่างวารภรณ์ รัตนาวิศิษฏกุล [26] รัชนิย์ แก้วคำศรี [27] เปรมพร มั่นเสมอ [28] และกรกวรรณ สุพรรณวรรษา [29] ที่พัฒนามาจากแบบประเมินของสุภาพรรณ โคตรจรัส (2544) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแนวคิดทฤษฎีความเครียด และวิธีการเผชิญความเครียดของ Lazarus, 1966; Lazarus & Folkman, 1984, 1988 และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาที่พัฒนาขึ้นโดย Carver, Scheier & Weintraub, 1989 รวมถึงงานของ Frydenberg, 1997 ; Frydenberg & Lewis, 1993 และใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างทางจิตมิติของแบบวัดการเผชิญปัญหาโดย Cook & Heppner, 1997 เป็นกรอบอ้างอิง ซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 55 ข้อ

แบบวัดการเผชิญปัญหาประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ และประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยของการเผชิญปัญหา 17 ด้าน ดังนี้



1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem Focused Coping) ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 8 ด้านย่อย มีจำนวน 26 ข้อ

1.1 การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา (Active Coping) และการวางแผน (Planning) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงกระบวนการในการลงมือแก้ปัญหาโดยตรง การใช้ความพยายามมากขึ้นในการแก้ปัญหา การดำเนินการแก้ตามขั้นตอน การคิดวิธีการเผชิญปัญหาขั้นตอนในการดำเนินการ และการวางแผนสู่การปฏิบัติมีจำนวน 5 ข้อ คือข้อคำถามที่ 1, 12, 29, 38 และ 45

1.2 การทำงานหนัก และความสำเร็จในงาน (Work hard and Achieve) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย ความขยันหมั่นเพียร การทำงานหนักและทำให้สำเร็จ มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 2 และ 13

1.3 การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง (Suppression of Competing Activities) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงการระงับสิ่งที่จะเข้ามารบกวนความใส่ใจในการเผชิญปัญหาอย่างเต็มที่ มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 22, 30 และ 39

1.4 การชะลอการเผชิญปัญหา (Restraint Coping) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงการรอโอกาสที่เหมาะสมจึงลงมือ และต้องแน่ใจว่าจะไม่ทำให้เหตุการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้นถ้าลงมือทำเสียก่อน มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 14, 31 และ 46

1.5 การตีความหมายใหม่ในทางบวก (Positive Reinterpretation) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงการจัดการกับความกดดันทางอารมณ์มากกว่าการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา โดยการมองสถานการณ์นั้นในทางที่ดี มองหาแง่มุมใหม่ในทางบวก วิธีการนี้ไม่เพียงแต่ลดความทุกข์แต่ยังนำบุคคลให้มุ่งสู่การแก้ปัญหาโดยตรง และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับนั้น มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 3, 23 และ 40

1.6 การยอมรับ (Acceptance) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 4, 32 และ 51

1.7 การหาทางผ่อนคลาย (Relaxation) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงการทำกิจกรรมที่ ชอบทำงานอดิเรกที่รัก การดูแลสุขภาพร่างกาย หาความเพลิดเพลิน เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ มีจำนวน 4 ข้อ คือข้อคำถามที่ 15, 24, 41 และ 47

1.8 การแสวงหาการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Seek to Belong) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงความใส่ใจ และเห็นความสำคัญในสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 5, 33 และ 52

2. การเผชิญปัญหาแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (Social Support Seeking) ประกอบด้วยวิธีในการเผชิญปัญหา 2 ด้านย่อย มีจำนวน 8 ข้อ

2.1 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อแก้ปัญหา (Seeking Instrumental Social Support; SISS) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงการขอคำปรึกษาขอข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์เพิ่มเติม หรือสอบถามแนวทางการเผชิญปัญหาจากผู้ที่เคยประสบปัญหามาก่อน หรือขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ มีจำนวน 5 ข้อ คือข้อคำถามที่ 6, 16, 21, 25 และ 42

2.2 การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหากำลังใจ (Seeking Emotional Social Support; SESS) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงความพยายามผ่อนคลายความเครียด โดยการพูดระบายความรู้สึกเพื่อขอกำลังใจ ความเห็นใจ คำปลอบโยนและความเข้าใจจากบุคคลอื่น รวมทั้งการฟังศาสนา มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 7, 17 และ 34

3. การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (Avoidance) ประกอบด้วยวิธีในการเผชิญปัญหา 7 ด้านย่อย มีจำนวน 20 ข้อ

3.1 การปฏิเสธ (Denial) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงการปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ปฏิเสธความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และไม่สนใจต่อเหตุการณ์นั้น มีจำนวน 2 ข้อ คือข้อคำถามที่ 8 และ 48

3.2 การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral Disengagement) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงการลดความพยายามในการเผชิญปัญหา รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมาย เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยตนเองไม่ได้ มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 18, 43 และ 54

3.3 การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด (Mental Disengagement) ประกอบด้วย ข้อคำถามที่แสดงถึงการลดความกดดันทางอารมณ์โดยการไม่คิดถึงวิธีการที่จะเผชิญปัญหา หรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยหันไปทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่นำไปสู่การแก้ปัญหา หรือคิดว่าเหตุการณ์จะคลี่คลายได้เอง มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 9, 26 และ 35

3.4 การเก็บความรู้สึกไว้คนเดียว (Keep to Self) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงการไม่เปิดเผยความคิดความรู้สึกต่างๆของตนให้ผู้อื่นรู้ รวมถึงการหลีกเลี่ยงการพบปะผู้อื่น มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 10, 19 และ 49

3.5 การตำหนิตนเอง (Self Blame) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงความคิดที่เป็นการลงโทษตนเอง ตำหนิตนเอง มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 27, 36 และ 44

3.6 การเป็นกังวล (Worry) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงความกังวลในเหตุการณ์ต่างๆ กังวลถึงอนาคต มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 11, 37 และ 50

3.7 การระบายออกทางอารมณ์ (Focus on Venting of Emotion) ประกอบด้วยข้อคำถามที่แสดงถึงการใส่ใจต่ออารมณ์ความรู้สึกที่มี และระบายความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ อาจหมกมุ่นกับอารมณ์มากขึ้น หรือไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆและอาจก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคมากขึ้น มีจำนวน 3 ข้อ คือข้อคำถามที่ 20, 28 และ 53

เป็นแบบวัดที่รายงานตนเองถึงกลวิธีที่คนใช้เมื่อประสบปัญหา มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบ Likert scale 5 ระดับ

#### วิธีการตอบแบบวัด และเกณฑ์การให้คะแนน

ไม่ทำเลย	หมายถึง โดยทั่วไปจะไม่ทำเช่นนั้นเลย	1	คะแนน
ไม่ค่อยได้ทำ	หมายถึง โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นบ้างเล็กน้อย	2	คะแนน
ทำและไม่ทำพอๆกัน	หมายถึง โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นปานกลาง	3	คะแนน
ทำค่อนข้างบ่อย	หมายถึง โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นเป็นส่วนใหญ่	4	คะแนน
ทำบ่อยมาก	หมายถึง โดยทั่วไปจะทำเช่นนั้นเป็นประจำ	5	คะแนน

การแปลผลแบบวัดการเผชิญปัญหา นำคะแนนรวมในแต่ละด้านมาหารด้วยจำนวนข้อกระทงทั้งหมดของด้านนั้น โดยในด้านการมุ่งจัดการกับปัญหามีข้อกระทง 27 ข้อ ด้านการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีข้อกระทง 8 ข้อ และด้านการหลีกเลี่ยงมีข้อกระทง 20 ข้อ คะแนนที่ได้ออกมาจะเป็นคะแนนเฉลี่ย มีช่วงคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 แล้วนำคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 -2.49 หมายถึง ใช้การเผชิญปัญหาด้านนั้นในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.50 -3.49 หมายถึง ใช้การเผชิญปัญหาด้านนั้นในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 -5.00 หมายถึง ใช้การเผชิญปัญหาด้านนั้นในระดับสูง

#### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) นางสาวดวงพร โรจนพรพันธุ์ ปรับแก้ไขข้อความในบางข้อคำถามให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นพนักงานประจำปี 2551 ในธุรกิจพาณิชย์แห่งหนึ่งซึ่งประกอบธุรกิจการซื้อขายสินค้าและบริการ ทั้ง 2 ส่วน ให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งหมด 15 คน ประเมินเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content

Validity) โดยใช้สูตรของลอว์ซี (Lawshe, 1975, pp. 563-575) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ถ้าพบว่าค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 จะตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป พบว่ามีข้อคำถามที่ต้องตัดทิ้ง 1 ข้อ คือ ข้อที่ 55 (จากแบบสอบถามเดิม) เหลือข้อคำถามในทั้งหมด 54 ข้อ

2. การวิเคราะห์รายข้อ (Item analysis) ด้วยการ นำข้อคำถามไปทดสอบก่อนใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 90 คน แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงวิเคราะห์เป็นรายข้อ เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยการ ทดสอบค่าที (t-test) เริ่มจากการนำคะแนนของแต่ละคน มาเรียงลำดับคะแนนจากคนที่ได้คะแนนสูงสุดไปจนถึงต่ำสุด แบ่งออกเป็นกลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุด ร้อยละ 25 (กลุ่มสูง) และกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำสุด ร้อยละ 25 (กลุ่มต่ำ) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) ระหว่างกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ เลือกเฉพาะ ข้อคำถามที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป จึงจะจัดว่าข้อนั้นมีอำนาจจำแนกสูง ส่วน ข้อคำถามที่มีค่า t ต่ำกว่า 1.75 จะถูกตัดออก พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า t สูงกว่า 1.75 จากขั้นตอนที่ 1 และ 2 คงเหลือข้อคำถามทั้งสิ้น 54 ข้อ จาก 55 ข้อ (แบบสอบถามที่เป็นการพัฒนาร่วมกันระหว่างวารสาร รัตนาวิศิษฏ์กุล รัชนิย์ แก้วคำศรี เปรมพร มันเสมอ และกรกวรรณ สุพรรณวรธา (2545)

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) ดวงพร โรจนพรพันธุ์ นำแบบสอบถามที่ได้ มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ในแต่ละด้าน ด้วยการวัดค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

ผู้วิจัยไม่ได้ นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับกลุ่มประชากรอื่น แต่ นำแบบสอบถามที่ได้ จากการกลุ่มตัวอย่างจริง มาหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายด้านและ ได้รวบรวมค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามที่นำมาใช้จากแบบวัด การเผชิญปัญหาของดวงพร โรจนพรพันธุ์ (2551) เปรียบเทียบกับค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของผู้วิจัย สรุปได้ดังตารางนี้

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการเผชิญปัญหา

การเผชิญปัญหา	จำนวนข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	
		ดวงพร(2551)	พัชราภรณ์(2555)
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	26	0.90	0.94
แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	8	0.82	0.84
แบบหลีกเลี่ยง	20	0.88	0.85
รวมการเผชิญปัญหา	54	0.89	0.88

### การรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้วิจัยจะทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ยื่นต่อ หัวหน้าฝ่ายช่างบริษัทสายการบินกแอร์ จำกัด และ ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเมื่อบริษัทตอบรับผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการขอความยินยอม ได้แก่ การให้ข้อมูลมูลค่าอธิบาย ฯลฯ ตอบข้อสงสัย ให้เวลาในการตัดสินใจโดยอิสระก่อนลงนามให้ความยินยอม
3. การเก็บข้อมูลผู้วิจัยทำการเข้าไปขอเก็บข้อมูลในขณะที่พนักงานว่างจากการทำงานด้วยตนเอง และใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามใช้เวลาประมาณ 30 นาที
4. ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและคำตอบ เพื่อให้ ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

ใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยพิจารณาตามข้อมูลของตัวแปร ได้แก่ การทดสอบไคส์แควร์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน, T-Test เป็นต้น

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวិจัยเรื่อง ความเครียด และกลวิธีเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด จากแบบสอบถามที่ส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 89 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วน กลับมาจำนวน 83 ชุด รวมทั้งสิ้น 83 คน การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน โรคประจำตัว ประวัติการใช้สารเสพติด และประวัติการทำงานที่ผิดพลาด

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

**ตอนที่ 3** ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียด ในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน โรคประจำตัว ประวัติการใช้สารเสพติด และประวัติการทำงานที่ผิดพลาด

**ตอนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับ แบบวัดการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

**ตอนที่ 5** ความสัมพันธ์ระหว่างการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับ ตำแหน่งงาน

**ตอนที่ 6** ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน กับการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด  
 ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(83คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	75	90.0
หญิง	8	10.0
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	47	56.6
30-50 ปี	30	36.1
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	6	7.3
(Mean = 33.40 ปี , S.D.= 10.731 ปี , Min = 22 ปี, Max = 58 ปี)		
<b>สถานภาพ</b>		
โสด/ยังไม่เคยแต่งงาน	55	66.3
สมรส/แต่งงาน	23	27.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	6.0
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปวช.หรือเทียบเท่า	2	2.5
ปวส.หรือเทียบเท่า	49	59.0
ปริญญาตรี	28	33.7
ปริญญาโท	4	4.8
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	71	85.5
5-10 ปี	12	14.5
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	2	2.5
15,001-20,000 บาท	24	28.9
20,001-25,000 บาท	14	16.9
25,001-30,000 บาท	7	8.5
30,001-35,000 บาท	8	9.6

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(83คน)	ร้อยละ
35,001-40,000 บาท	5	6.0
40,001-45,000 บาท	1	1.2
45,001-50,000 บาท	8	9.6
50,001-55,000 บาท	4	4.8
มากกว่า 55,000 บาท	10	12.0
<b>ระดับตำแหน่งงาน</b>		
Shift Manager	2	2.4
License Aircraft Engineering	18	21.7
Aircraft Inspector	2	2.4
Shift Leader	4	4.8
Maintenance Control Center	4	4.8
Aircraft Tech 3	18	21.7
Aircraft Tech 2	15	18.1
Aircraft Tech 1	14	16.9
Assistance Aircraft Technician	6	7.2
<b>โรคประจำตัว</b>		
ไม่มี	75	90.4
มี	8	9.6
<b>ประวัติการใช้สารเสพติด</b>		
ไม่เคย	51	61.4
เคย	32	38.6
<b>ประวัติการทำงานที่ผิดพลาด</b>		
เคย	66	79.5
ไม่เคย	14	16.9
ไม่สะดวกตอบคำถามนี้	3	3.6

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำนวน 83 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 75 คน (ร้อยละ 90.0) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ



56.6) โดยมีอายุเฉลี่ยประมาณ 33.40 ปี อายุต่ำสุด 22 ปี อายุมากที่สุด 58 ปี มีสถานภาพโสด/ ยังไม่เคยแต่งงาน 55 คน (ร้อยละ 66.3) ระดับการศึกษา ปวส .หรือเทียบเท่า 49 คน (ร้อยละ 59.0) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 71 คน (ร้อยละ 85.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท 24 คน (ร้อยละ 28.9) ไม่มีโรคประจำตัว 75 คน (ร้อยละ 90.4) และมีโรคประจำตัว (ความดันโลหิตสูง ภูมิแพ้ เบาหวาน เกาต์ ไขมันสูง) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ไม่เคยใช้สารเสพติด 51 คน (ร้อยละ 61.4) และมีประวัติการใช้สารเสพติด (เหล้า บุหรี่ กัญชา) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และเคยมีประวัติการทำงานที่ผิดพลาด 66 คน (ร้อยละ 79.5)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความเครียดในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในแต่ละรายการและโดยภาพรวมโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ความเครียดในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด ในการทำงาน
1. เวลาที่ให้ไม่เพียงพอกับงานที่ทำ	2.89	0.663	ปานกลาง
2. งานที่ท่านทำอยู่ซ้ำซาก น่าเบื่อและไม่น่าสนใจ	2.54	0.686	ปานกลาง
3. ปริมาณงานมากแต่เวลาในการทำงานมีน้อย	3.13	0.838	ปานกลาง
4. ลักษณะงานไม่เหมาะสมกับความถนัดที่ท่านมีอยู่	2.29	0.918	ปานกลาง
5. การทำงานที่เร่งรีบ	3.25	0.730	ปานกลาง
6. จำนวนพนักงานน้อยกว่าปริมาณงาน	3.43	0.799	ปานกลาง
7. ท่านทำงานจนไม่มีเวลาเป็นส่วนตัว	2.86	0.767	ปานกลาง
8. ลักษณะงานไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย	2.49	0.875	ต่ำ
9. ท่านทำงานในบริเวณที่สามารถเกิดอุบัติเหตุได้ ตลอดเวลา	3.48	1.108	ปานกลาง
10. การทำงานที่ต้องปีนป่ายในที่สูง	3.31	1.035	ปานกลาง
11. การทำงานในที่แคบ	2.99	0.994	ปานกลาง
12. การทำงานกับเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่มีความร้อน สูง	3.41	1.082	ปานกลาง
13. ลักษณะงานไม่เหมาะสมกับความรู้ที่ท่านมีอยู่	2.23	0.874	ต่ำ

ความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด ในการทำงาน
14. ท่านไม่สามารถกำหนดเวลาในการทำงานได้	3.01	0.985	ปานกลาง
15. ลักษณะการทำงานแบบเป็นกะ	3.22	1.362	ปานกลาง
16. เวลาในการทำงานของท่านที่ยาวนานเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน	3.65	1.234	สูง
17. การทำงานเป็นกะทำให้ท่านไม่มีเวลาเป็นส่วนตัว	2.78	1.013	ปานกลาง
18. การนอนหลับไม่เป็นเวลาเนื่องจากการทำงานเป็นกะ	3.67	1.106	สูง
19. การนอนหลับไม่เป็นเวลาเนื่องจากตารางเวลาในการทำงาน	3.54	1.028	สูง
20. ท่านไม่มีเวลาที่จะไปร่วมงานสังสรรค์ในโอกาสต่างๆได้ตามต้องการ	2.76	0.892	ปานกลาง
21. การตื่นนอนแต่เช้าตรู่เพื่อไปทำงานให้ทันเวลา	3.57	1.084	สูง
22. การมาทำงานในช่วงเวลาเร่งรีบเพื่อให้ทันเข้างาน	3.41	1.094	ปานกลาง
23. เครื่องมือที่ท่านใช้ทำงานมีไม่เพียงพอ	3.84	0.956	สูง
24. เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีสภาพชำรุด	3.53	0.980	สูง
25. สถานที่ทำงานสกปรก	3.25	0.909	ปานกลาง
26. สภาพแวดล้อมที่ร้อนเกินไปขณะทำงาน	3.33	0.938	ปานกลาง
27. สภาพแวดล้อมที่เย็นเกินไปขณะทำงาน	2.61	0.895	ปานกลาง
28. บริเวณที่ทำงาน อากาศถ่ายเทไม่สะดวก	3.25	1.034	ปานกลาง
29. การทำงานมีเสียงรบกวนเนื่องจากเสียงของเครื่องยนต์ที่ทำงานอยู่	3.66	1.051	สูง
30. บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอ	3.29	1.030	ปานกลาง
31. การทำงานกับน้ำมันไฮดรอลิกและสารเคมีต่างๆ	3.71	1.088	สูง
32. งานที่ทำมีความเสี่ยงสูง	3.80	0.934	สูง
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>3.19</b>	<b>0.493</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อความความเครียดในการทำงาน พบว่า พนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด มีความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D.=0.493) และยังพบว่า มีข้อความที่พนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูงคือ ข้อที่ 23 เครื่องมือที่ท่านใช้ทำงานมีไม่เพียงพอ ข้อที่ 32 งานที่ทำมีความเสี่ยงสูง ข้อที่ 31 การทำงานกับน้ำมันไฮดรอลิก และสารเคมีต่าง ๆ ข้อที่ 18 การนอนหลับไม่เป็นเวลาเนื่องจากการทำงานเป็นกะ ข้อที่ 29 การทำงานมีเสียงรบกวนเนื่องจากเสียงของเครื่องยนต์ที่ทำงานอยู่ ข้อที่ 16 เวลาในการทำงานของท่านที่ยาวนานเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ข้อที่ 21 การตื่นนอนแต่เช้าตรู่เพื่อไปทำงานให้ทันเวลา ข้อที่ 19 การนอนหลับไม่เป็นเวลาเนื่องจากตารางเวลาในการทำงาน และข้อที่ 24 เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีสภาพชำรุด

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละของระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

ระดับความเครียด	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ระดับความเครียดต่ำ	4	4.8
ระดับความเครียดปานกลาง	66	79.6
ระดับความเครียดสูง	13	15.6
รวม	83	100.0

จากตารางที่ 3 ระดับความเครียดของพนักงาน พบว่า ส่วนมากมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง 66 คน (ร้อยละ 79.6) รองลงมาคือมีความเครียดอยู่ในระดับสูง 13 (ร้อยละ 15.6) และพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ 4 คน (ร้อยละ 4.8)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน โรคประจำตัว ประวัติการใช้สารเสพติด และประวัติการทำงานที่ผิดพลาด กับความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคล กับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ข้อมูลส่วนบุคคล	ระดับความเครียดในการทำงาน				$\chi^2$	p-value
	น้อยถึงปานกลาง		มากถึงมากที่สุด			
	N	%	N	%		
<b>เพศ</b>						
ชาย	53	70.7	22	29.3	1.78	0.182
หญิง	7	87.5	1	12.5		
<b>อายุ</b>						
ต่ำกว่า 30 ปี	30	63.8	17	36.2	3.87	0.077
30 ปีขึ้นไป	30	83.3	6	16.7		
<b>สถานภาพ</b>						
โสด	36	65.5	19	34.5	3.80	0.051
แต่งงาน	24	85.7	4	14.3		
<b>ระดับการศึกษา</b>						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	71.2	15	28.8	0.09	0.765
ปริญญาตรีขึ้นไป	23	74.2	8	25.8		
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>						
ต่ำกว่า 5 ปี	49	69.0	22	31	2.63	0.105
5 ปีขึ้นไป	11	91.7	1	8.3		

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับ ความเครียดในการทำงานของพนักงาน ฝ้ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ข้อมูลส่วนบุคคล	ระดับความเครียดในการทำงาน				$\chi^2$	p-value
	น้อยถึงปานกลาง		มากถึงมากที่สุด			
	N	%	N	%		
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>						
ต่ำกว่า 25,000 บาท	26	65.0	14	35.0	2.04	0.152
25,000 บาทขึ้นไป	34	79.1	9	20.9		
<b>ระดับตำแหน่ง</b>						
Shift Manager/LAE	17	85.0	3	15.0	5.68	0.224
Aircraft Inspector	2	100.0	0	0.0		
Shift Leader	3	75.0	1	25.0		
MCC	4	100.0	0	0.0		
Aircraft Technician	34	64.2	19	35.8		
<b>โรคประจำตัว</b>						
ไม่มี	53	70.7	22	29.3	1.02	0.312
มี	7	87.5	1	12.5		
<b>ประวัติการใช้สารเสพติด</b>						
ไม่เคย	36	70.6	15	29.4	0.19	0.662
เคย	24	75.0	8	25.0		
<b>ประวัติการทำงานผิดพลาด</b>						
เคย	48	72.7	18	27.3	1.60	0.448
ไม่เคย	9	64.3	5	35.7		
ไม่สะดวกตอบคำถามนี้	3	100.0	0	0.0		

p<0.05\* p<0.01\*\*

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ้ายช่าง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ระดับตำแหน่ง โรคประจำตัว ประวัติการใช้สารเสพติด และประวัติการทำงานผิดพลาด ไม่

มีมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด แต่พบว่าเพศชายมีความเครียดในระดับน้อยถึงปานกลาง มากกว่าเพศหญิง 53 คน(ร้อยละ 70.7) อายุ 30 ปีขึ้นไปมีความเครียด ในระดับน้อยถึงปานกลาง มากกว่าอายุต่ำกว่า 30 ปี(ร้อยละ 83.3) สถานภาพแต่งงาน มีความเครียด ในระดับน้อยถึงปานกลาง มากกว่าสถานภาพโสด (ร้อยละ 85.7) ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความเครียด ในระดับน้อยถึงปานกลางมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี(ร้อยละ 74.2)ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไปมีความเครียด ในระดับน้อยถึงปานกลางมากกว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี(ร้อยละ 91.7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไปมีความเครียด ในระดับน้อยถึงปานกลางมากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท(ร้อยละ 79.1) ระดับตำแหน่งงาน Aircraft Technician มีความเครียด ในระดับน้อยถึงปานกลางต่ำกว่าในทุกตำแหน่งงาน มีโรคประจำตัว มีความเครียด ในระดับน้อยถึงปานกลาง มากกว่าไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 87.5) เคยมีประวัติการใช้สารเสพติด มีความเครียดในระดับน้อยถึงปานกลางมากกว่าไม่เคยมีประวัติการใช้สารเสพติด(ร้อยละ 75.0) และเคยมีประวัติการทำงานที่ผิดพลาด มีความเครียด ในระดับน้อยถึงปานกลางมากกว่าไม่เคยมีประวัติการทำงานที่ผิดพลาด (ร้อยละ 72.7)

ตอนที่ 4 กลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ในแต่ละด้านและโดยภาพรวมโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ในด้านรวม 3 ด้าน

การเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การเผชิญปัญหา
1. แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	3.33	0.567	ปานกลาง
2. แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม	3.10	0.678	ปานกลาง
3. แบบหลีกเลี่ยง	2.58	0.475	ปานกลาง
โดยภาพรวม	3.01	0.462	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 การเผชิญปัญหาในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 (S.D = 0.462) เมื่อพิจารณาผลเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือกลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (S.D.=0.567) รองลงมาคือแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 (S.D.=0.678) และแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 (S.D.=0.475)



ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลส่วนบุคคลกับ กลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่าง  
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส  
ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลวิธีการเผชิญ  
ปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ข้อมูลส่วนบุคคล	N	%	กลวิธีการเผชิญปัญหา					
			แบบมุ่งจัดการกับ ปัญหา		แบบแสวงหาการ สนับสนุนทาง สังคม		แบบหลีกเลี่ยง	
			$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
<b>เพศ</b>								
ชาย	75	90.0	2.45	0.668	2.16	0.687	1.66	0.583
หญิง	8	10.0	2.30	0.483	2.10	0.876	1.40	0.515
<b>อายุ</b>								
ต่ำกว่า 30 ปี	47	56.6	2.51	0.621	2.36	0.673	1.72	0.540
30-50 ปี	30	36.1	2.27	0.691	1.83	0.648	1.60	0.621
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	6	7.3	2.67	0.516	2.17	0.753	1.00	0.000
<b>สถานภาพสมรส</b>								
โสด	55	66.3	2.51	0.605	2.25	0.673	1.71	0.533
สมรส/แต่งงาน	23	27.7	2.39	0.656	2.00	0.739	1.48	0.665
หม้าย/หย่าร้าง	5	6.0	1.80	0.837	1.80	0.837	1.40	0.548
<b>ระดับการศึกษา</b>								
ปวช.หรือเทียบเท่า	2	2.4	1.50	0.707	1.00	0.000	1.00	0.000
ปวส.หรือเทียบเท่า	49	59.1	2.43	0.677	2.22	0.715	1.63	0.566
ปริญญาตรี	28	33.7	2.54	0.576	2.18	0.670	1.61	0.629
ปริญญาโท	4	4.8	2.25	0.500	1.75	0.500	2.00	0.000
<b>ระดับตำแหน่งงาน</b>								
Shift Manager	2	2.4	3.00	0.000	2.50	0.707	1.00	0.000
LAE	18	21.7	2.39	0.608	1.94	0.725	1.39	0.608
Aircraft Inspector	2	2.4	1.50	0.707	1.50	0.707	2.00	1.414
Shift Leader	4	4.8	2.25	0.957	1.75	0.500	1.50	0.577
MCC	4	4.8	2.25	0.500	2.00	0.816	2.00	0.000

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	N	%	กลวิธีการเผชิญปัญหา					
			แบบมุ่งจัดการกับปัญหา		แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม		แบบหลีกเลี่ยง	
			$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
Aircraft Technician 3	18	21.7	2.44	0.616	2.17	0.707	1.56	0.511
Aircraft Technician 2	15	18.1	2.53	0.640	2.47	0.516	1.87	0.352
Aircraft Technician 1	14	16.9	2.50	0.650	2.21	0.802	1.64	0.745
Assistance Technician	6	7.2	2.50	0.837	2.33	0.816	1.83	0.408

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลวิธีการเผชิญปัญหา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=83) ของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด พบว่า เมื่อพิจารณาตามลักษณะส่วนบุคคลกับการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของกลวิธีเผชิญปัญหาที่พนักงานใช้บ่อยที่สุด พบว่า ใน ทุกเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา รองลงมาคือแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงน้อยที่สุด

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ตารางที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ความสัมพันธ์	ความเครียดในการทำงาน	การเผชิญปัญหา
ความเครียดในการทำงาน	1.000	0.601
การเผชิญปัญหา	0.601	1.000

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 7 พบว่า ความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p=0.601)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบิน  
นกแอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียด และกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสาย  
การบินนกแอร์จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด กับกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงาน  
ฝ่ายช่าง บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ที่ซึ่งพัฒนาจากแบบประเมินความเครียด  
ในการทำงานของศิริสา จรัสสุตยากร (2547)

ส่วนที่ 3 แบบวัดการเผชิญปัญหา เป็นแบบประเมิน ของ นางสาวดวงพร โรจนพรพันธุ์  
(2552) ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา การหาค่าอำนาจจำแนกรวมถึงการหาค่าความ  
เชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ  
ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความ  
แตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (t-test) การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้ การทดสอบ Chi-Square Test  
และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

## สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

### ลักษณะข้อมูลทั่วไป

**ข้อมูลส่วนบุคคล** กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้มีจำนวน 83 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 75 คน (ร้อยละ 90.0) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 56.6) โดยมีอายุเฉลี่ยประมาณ 33.40 ปี อายุต่ำสุด 22 ปี อายุมากที่สุด 58 ปี มีสถานภาพโสด/ ยังไม่เคยแต่งงาน 55 คน (ร้อยละ 66.3) ระดับการศึกษา ปวส.หรือเทียบเท่า 49 คน (ร้อยละ 59.0) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 71 คน (ร้อยละ 85.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–20,000 บาท 24 คน (ร้อยละ 28.9) ไม่มีโรคประจำตัว 75 คน (ร้อยละ 90.4) และมีโรคประจำตัว (ความดันโลหิตสูง ภูมิแพ้ เบาหวาน เกาต์ ไชมันสูง ) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ไม่เคยใช้สารเสพติด 51 คน (ร้อยละ 61.4) และมีประวัติการใช้สารเสพติด (เหล้า บุหรี่ ัญชา ) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และเคยมีประวัติการทำงานที่ผิดพลาด 66 คน (ร้อยละ 79.5)

**ความเครียดในการทำงาน** กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้มีจำนวน 83 คน โดยภาพรวมมีความเครียดอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D.=0.493) ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริกร อักษรดี [23] ซึ่งทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผลการวิจัยสรุปว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินฯ มีความเครียดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง นั้นเป็นเพราะสภาพความแตกต่างกันในเรื่องของปัจจัยด้านบุคคลของพนักงานแต่ละคน ประกอบกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องงานหลายๆด้าน เป็นเพราะ ในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายช่าง มีการช่วยเหลือและทำงาน กันเป็นทีม ถ้าเครื่องบินล่าไ้ ต้องทำการซ่อมบำรุงมาก ทางหัวหน้าก็จะจัดคนทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และมอบหมายให้พนักงานทำเป็นงานๆไป หากพนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จแล้ว พนักงานสามารถหยุดพักการทำงานได้ จนกว่าจะได้รับมอบหมายงานอื่นต่อไป

**ความเครียดในการทำงาน** เมื่อพิจารณา ข้อคำถามความเครียดในการทำงาน พบว่าพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด มีความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D.=0.493) และยังพบว่าข้อคำถามที่พนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูงคือข้อที่ 23 เครื่องมือที่ท่านใช้ทำงานมีไม่เพียงพอ ข้อที่ 32 งานที่ท่านมีความเสี่ยงสูง ข้อที่ 31 การทำงานกับน้ำมันไฮโดรลิกและสารเคมีต่าง ๆ ข้อที่ 18 การ

นอนหลับไม่เป็นเวลาเนื่องจากการทำงานเป็นกะ ข้อที่ 29 การทำงานมีเสียงรบกวน เนื่องจากเสียงของเครื่องยนต์ที่ทำงานอยู่ ข้อที่ 16 เวลาในการทำงานของท่านที่ยาวนานเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ข้อที่ 21 การตื่นนอนแต่เช้าตรู่เพื่อไปทำงานให้ทันเวลา ข้อที่ 19 การนอนหลับไม่เป็นเวลาเนื่องจากตารางเวลาในการทำงาน และข้อที่ 24 เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน มีสภาพชำรุด ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นใหญ่ๆ ได้ 3 ประเด็น ดังนี้

### 1.เครื่องมือที่ใช้ทำงานมีไม่เพียงพอและเครื่องมือที่ใช้มีสภาพชำรุด

การที่พนักงานมีความเครียด ในระดับสูงเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ทำงานมีไม่เพียงพอและเครื่องมือที่ใช้มีสภาพชำรุด การที่เครื่องมือที่ใช้ทำงานมีไม่เพียงพอ ขึ้นอยู่กับการจัดสรรของหน่วยงาน จัดหาให้พนักงานได้ครบตามจำนวนก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในมากขึ้น และการที่เครื่องมือที่ใช้งานมีสภาพชำรุด ซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน หากพนักงานไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงนี้จะทำให้พนักงานขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดได้ และการที่พนักงานได้ รับรู้ถึงอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นหาก ใช้เครื่องมือที่มีสภาพที่ชำรุด หรือใช้เครื่องมือไม่เหมาะสมกับงาน รวมไปถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการใช้เครื่องมือในการทำงาน จะทำให้เกิดอันตรายหรือมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดการบาดเจ็บในขณะที่ทำงาน ควรรายงานถึงหัวหน้าให้รับทราบเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์จันทร์ เทียมเสวต [25] ทำการศึกษาการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานมีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ การรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวก กับการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.273

คลีมอนต์และซาคอฟสกา (Clement & Zarkowska, 1994) กล่าวว่าผู้ที่มีความเครียดมักจะมีสาเหตุเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเนื้อหา งาน ได้แก่ ระดับความยากของงานเกินกว่าความสามารถของตนที่มีอยู่ ความไม่พึงพอใจ/อันตรายจากงาน ความหนักเบาของงาน งานมากหรือน้อยเกินไป มีสิ่งมารบกวนในงานที่ทำอยู่ และข้อจำกัดในเรื่องเวลา (deadline) ระดับอำนาจตัดสินใจในงานที่ทำ และต้องรับผิดชอบคน งบประมาณหรือเครื่องมือ

## 2. การนอนหลับไม่เป็นเวลาเนื่องจากการทำงานเป็นกะ

เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายช่างสายการบินนอร์มัลแอร์ มีลักษณะการทำงานแบบเป็นกะโดยหมุนเวียนกันทำงานตลอด 24 ชั่วโมง คือรอบการทำงานจะทำงาน 4 วัน และหยุด 4 วัน โดยวันแรก และวันที่สองทำงานกะเช้า ตั้งแต่ 06:00-19:00 น. วันที่สามและวันที่สี่ทำงานกะดึกเวลา 18:00-07:00 น. และหยุดทำงาน 4 วัน แล้วขึ้นรอบการทำงานใหม่ ซึ่งการทำงานลักษณะดังกล่าว มีผลต่อคุณภาพการนอนหลับ ถ้าหากว่าคุณภาพการนอนหลับของเราไม่ดี หรือการนอนหลับไม่เพียงพอจะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน เช่น งานบางอย่างต้องอาศัยความสามารถในการจดจำ ข้อมูลบางประการ การเหม่อลอยของพนักงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งการพักผ่อนไม่เพียงพอก็จะส่งผลให้เกิดความผิดพลาด และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของตะวันชัย จิรประมุขพิทักษ์ และวรัญ ดันชัยสวัสดิ์ [30] ศึกษาหาความชุกของปัญหาคุณภาพการนอนหลับไม่ดี และวิเคราะห์หาปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการนอนหลับของพยาบาลประจำโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 461 คน พบว่าพยาบาลประจำการที่มีคุณภาพการนอนไม่ดี มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 73 และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการนอนที่ไม่ดีในช่วง 1 เดือน สูงที่สุดคือ การทำงานเป็นผลัด และมีความเครียดในชีวิต

## 3. ความเสี่ยงและความปลอดภัยในการทำงาน

ในการซ่อมบำรุงพนักงาน ฝ่ายช่าง ต้องมีการปีนป่าย ใช้นั่งร้านเพื่อทำการซ่อมบำรุง บางส่วนของเครื่องบินที่ อยู่ในตำแหน่งสูงหรือทำการมุดเข้าไปทำงานในที่แคบเป็นการทำงานในลักษณะที่ไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำงานในบริเวณลานจอดขณะปฏิบัติงานต้องเผชิญกับแสงแดด ความร้อน เสียงรบกวนต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานของเครื่องยนต์เครื่องบินจะมีระดับความดังที่สามารถทำอันตราย ต่อแก้วหูได้หากไม่ได้สวมใส่เครื่องป้องกัน ในการซ่อมบำรุง จะมีการใช้น้ำมันไฮดรอลิก น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น และสารเคมีต่างๆ ที่ทำอันตรายต่อผิวหนัง ระบบทางเดินหายใจ ทำให้พนักงาน ต้องเผชิญกับสภาพการทำงานที่มีเสียง อันตราย และ ไม่ปลอดภัย หากพนักงานมีสภาวะร่างกายอ่อนแอและจิตใจไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดความเสี่ยงมากยิ่งขึ้น ความเครียดในการทำงานก็เพิ่มขึ้นตามด้วย เป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กวิตา เสาศุภทวงศ์ [31] ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออโตะไรสเทลเลอร์ พบว่า ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออธอะไรสเทลเลอร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริสา จรัสวุฒิยากร [19] ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นกะ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บราวน์และโมเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980) ได้กล่าวถึงปัจจัยเกี่ยวกับตัวงานว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน (Working condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานที่ลำบากเกินไป และงานที่หนักเกินไป (Work overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างนี้ พบว่าข้อคำถามคำถามเรื่อง ความเครียดในการทำงานที่ทำให้มีความเครียดอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นใหญ่ๆ ได้ 3 ประเด็น ดังนี้

**1. เครื่องมือที่ใช้ทำงานมีไม่เพียงพอและเครื่องมือ ที่ใช้มีสภาพชำรุด** การที่เครื่องมือที่ใช้ทำงานมีไม่เพียงพอ ขึ้นอยู่กับการจัดสรรของหน่วยงาน จัดหาให้พนักงานได้ครบตามจำนวนก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในมากขึ้น และ การที่เครื่องมือที่ใช้งานมีสภาพชำรุดซึ่งถือว่าเป็นความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน หากพนักงานไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงนี้จะทำให้พนักงานขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้พนักงานงานเกิดความเครียดได้ และการที่พนักงานได้รับรู้ถึงอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นหากใช้เครื่องมือที่มีสภาพที่ชำรุด หรือใช้เครื่องมือไม่เหมาะสม กับงาน รวมไปถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการใช้เครื่องมือในการทำงาน จะทำให้เกิดอันตรายหรือมีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดการบาดเจ็บในขณะที่ทำงาน ควรจัดทำรายงานถึงหัวหน้าให้รับทราบเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

**2. การนอนหลับไม่เป็นเวลาเนื่องจากการทำงานเป็นกะ** ซึ่งการทำงานลักษณะดังกล่าว มีผลต่อคุณภาพการนอนหลับ ถ้าหากว่าคุณภาพการนอนหลับของเราไม่ดีหรือการนอนหลับไม่ เพียงพอ จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น งานบางอย่างต้องอาศัยความสามารถในการจดจำข้อมูลบาง



ประการ การเหม่อลอยของพนักงานใน การปฏิบัติงาน ซึ่งการพักผ่อนไม่เพียงพอก็จะส่งผลให้เกิด ความผิดพลาด และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุได้

**3. ความเสี่ยงและความปลอดภัยในการทำงาน** การทำงานในลักษณะที่ไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำงาน ทำให้พนักงาน ต้องเผชิญกับสภาพการทำงานที่มีเสี่ยง อันตราย และไม่ปลอดภัย หากพนักงานมีสภาพร่างกายอ่อนแอและจิตใจไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงาน ก็ จะทำให้เกิดความเสี่ยงมากยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่าทั้งหมดที่กล่าวมานั้น เป็นลักษณะที่ทำให้พนักงานต้องเผชิญกับความเสี่ยง ความอันตราย ซึ่งเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและ เกิดจากความผิดพลาด ในการทำงานได้ ผู้วิจัยจึง นำเสนอในเรื่อง ความผิดพลาดที่เกิดจากบุคคล ในการทำงาน และความปลอดภัยในการบิน เพื่อ นำไปปฏิบัติใช้ในการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับตัวพนักงานและองค์กร สามารถอธิบายได้ ดังนี้

**ความปลอดภัยทางการบิน ( Safety Aviation Human Factor) [32]**

**เป็นแนวคิด และทฤษฎี เพื่อลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับอากาศยาน**

หลักการป้องกันอุบัติเหตุ คือ การหาสาเหตุที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุแล้วจำกัด และป้องกันสิ่งที่เป็นสาเหตุของอุบัติเหตุเสียมิให้เกิดอุบัติเหตุทำนองเดียวกันซ้ำขึ้นอีก หรือหลักการป้องกัน อุบัติเหตุ ในสมัยปัจจุบันก็คือ ค้นหาการกระทำที่ไม่ปลอดภัย และสถานะสภาพการทำงานที่ไม่ ปลอดภัย แล้วแก้ไข โดยด้านมนุษย์พฤติกรรม และองค์บุคคลเป็นหลัก ควบคุมบุคคลให้มี พฤติกรรมปลอดภัย ออกแบบอุปกรณ์ในการทำงาน และควบคุมสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้มี สภาพการทำงานที่ปลอดภัยโดยใช้ข่าวสารข้อมูลด้านองค์บุคคล หรือมนุษย์ปัจจัย (Human Factors) เป็นเกณฑ์การพิจารณา จากหลักการนี้ได้มีนักวิทยาศาสตร์หลายท่านได้พัฒนาทฤษฎีสาเหตุของ อุบัติเหตุขึ้น อธิบายว่าอะไรบ้างเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Acts) และสภาพที่ไม่ปลอดภัย(Unsafe Condition) การวิเคราะห์หาสาเหตุในความผิดพลาด จากมนุษย์ปัจจัย จำเป็นต้องกระทำ หัวใจของการวิเคราะห์สาเหตุเชิงซ้อน ที่สองนักจิตวิทยาการบิน (Shappell & Wiegmann , 1997;2000) พัฒนาขึ้นจะอยู่บนพื้นฐานความรู้แนวความคิดการป้องกัน อุบัติเหตุเชิงรุกของ(Reason , 1990) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ คือ รูปแบบของอันตรายซ่อนเร้นกับ อันตรายที่มองเห็นได้ (Model Of Latent And Active Failures) ที่นำมาจำแนกอธิบายให้เห็น รายละเอียดความผิดพลาดจากมนุษย์ ในแต่ละระดับขององค์ทั้ง 4 ระดับ คือ

1. อิทธิพลขององค์กร เช่น การบริหาร บรรยากาศการทำงานภายในองค์กร และ กระบวนการระบบปฏิบัติขององค์กร ซึ่งรวมถึงการจำกัดเวลา ปริมาณผลงาน มาตรฐานงาน ค่าตอบแทน ข้อกำหนดขั้นตอนปฏิบัติ และการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น
2. การกำกับดูแลที่ไม่ปลอดภัย เช่น การกำกับดูแล ที่ไม่เพียงพอวางแผนการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม แก้ปัญหาข้อขัดข้องที่ไม่ถูกต้อง และขาดการกำกับดูแล หรือกำกับดูแลไม่ถูกต้อง
3. สภาพเงื่อนไขที่เสริมให้เกิดการกระทำที่ไม่ปลอดภัย เช่น สภาพเงื่อนไขของผู้ปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือของผู้ปฏิบัติมีการฝึกที่ยังไม่ได้มาตรฐาน
4. การกระทำที่ไม่ปลอดภัยของผู้ปฏิบัติ เช่น การกระทำของนักบิน ลูกเรือ ช่างอากาศยาน เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เจ้าหน้าที่ลานจอดท่าอากาศยาน ฯลฯ มีการกระทำที่ผิดพลาดหรือกระทำโดยฝ่าฝืนกฎเกณฑ์การปฏิบัติ

#### สาเหตุของความผิดพลาดที่เกิดจากคน (HUMAN ERROR) [33] ซึ่งมีด้วยกัน 7 สาเหตุ ดังนี้

1. Lack of knowledge, skill, or ability เกิดจากพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมที่เพียงพอ ก่อนทำงานหรือบางครั้งอาจมีการอบรมแล้วแต่ขาดการประเมินระดับความรู้ของพนักงานอย่างเหมาะสม
2. Mental error แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ “ผลอ” และ “พลาด” โดยอาการ “ผลอ” จะเกิดในภาวะที่พนักงานไม่รู้ตัวว่าได้ทำงานผิดไปจากที่ควรจะเป็น ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากพนักงานที่มีประสบการณ์ ส่วนอาการ “พลาด” จะเกิดในภาวะที่พนักงานตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานในลักษณะที่ไม่ถูกต้อง
3. Sensory overload ความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่อสิ่งเร้าของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับประสาทสัมผัสทั้ง 5 หากพนักงานได้รับการกระตุ้นประสาทสัมผัสใดๆ มากเกินไป อาจทำให้เกิดอาการที่เรียกว่า Sensory overload ซึ่งจะทำการรับรู้ มีปัญหาและนำไปสู่ความผิดพลาดในการทำงาน
4. Mechanical process errors งานบางอย่างมีความยากลำบากในการปฏิบัติ โดยตัวของมันเอง และ มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดได้ง่าย ซึ่งงานประเภทนี้มักจะมีปัญหาเกิดขึ้นซ้ำในลักษณะเดียวกันเสมอ

5. Distraction สิ่งรบกวนการทำงานภายนอก เช่น ความพลุกพล่าน วุ่นวาย จอแจ และสิ่งที่รบกวนการทำงานภายใน เช่น ความเครียด หรือ การเหม่อลอยของพนักงานเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความผิดพลาดในการทำงานที่มักพบเสมอ

6. Lack of Memory งานบางอย่างต้องอาศัยความสามารถในการจดจำข้อมูลบางประการ ซึ่งหากมากเกินไปก็จะส่งผลให้เกิดความผิดพลาดอันเนื่องมาจากจำไม่ได้ อย่างไรก็ตามปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ เช่น อายุ การเสพยาหรือสุรา และความล้า อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้หลงลืมได้ง่ายและนำไปสู่การเกิดความผิดพลาดได้เช่นกัน

7. Loss of emotional control ความโกรธ ความเศร้าเสียใจ ความริษยา และความกลัว เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

เมื่อทราบสาเหตุของความผิดพลาดที่ชัดเจนลงไปในแต่ละเรื่องแล้วจะช่วยให้เราสามารถกำหนดมาตรการตอบโต้ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็นมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดอัตราการเกิดปัญหาต่างๆ ที่มีสาเหตุจากความผิดพลาดซ้ำแล้วซ้ำเล่าของพนักงานได้อย่างถาวร

#### แนวทางในการลดความผิดพลาดจากคน [33]

ในการกำหนดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงาน ผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงประเภทของความผิดพลาดก่อน ว่าประกอบด้วย ปัจจัยที่เกิดจากลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน และปัจจัยที่เกิดจากการออกแบบสภาพการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน รวมถึงการมอบหมายงานที่เหมาะสมให้กับพนักงาน จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถลดความผิดพลาดจากปัจจัยประเภทแรกได้ แต่ก็ไม่ได้ทั้งหมด เพราะถึงอย่างไร พนักงานก็อาจมีปัญหาด้านอารมณ์ ความไม่สบายใจ ซึ่งนำไปสู่ความผิดพลาดได้เช่นเดียวกัน จากการศึกษาพบว่า 15 ถึง 20% ของความผิดพลาดจากการทำงาน เกิดจากเงื่อนไขภายในตัวบุคคล ส่วนอีก 80 ถึง 85% เกิดจากการออกแบบสภาพการทำงานที่ไม่ถูกต้อง เช่น ลักษณะการทำงาน เครื่องมือ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความผิดพลาดที่เกิดขึ้นอาจมาจาก

- วิธีการทำงานที่ไม่ถูกต้อง
- การสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่างพนักงาน
- พนักงานได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ
- ความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน
- เครื่องมือที่ให้ข้อมูลไม่เพียงพอ
- อุปกรณ์ที่ออกแบบมาไม่มีประสิทธิภาพ

## แนวทางที่ 1 การใช้หลักวิศวกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยมนุษย์

หลักการวิศวกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยมนุษย์ หรือกายศาสตร์ (Ergonomics) จะมุ่งเน้นในการออกแบบวิธีการทำงาน เครื่องจักร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่เหมาะสมกับความสามารถ และข้อจำกัดของคนทำงาน รวมถึงมีความสามารถในการดูแลรักษาเครื่องมือได้ดี ระบบใหม่ที่ออกแบบขึ้น จะต้องสะดวกต่อการบำรุงรักษาทั้งเครื่องมือ และเครื่องจักร เช่น การมีข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องมือ เครื่องจักรอย่างเพียงพอและชัดเจน การกำหนดรายละเอียดในการตรวจสอบในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงการมีชิ้นส่วนทดแทนอย่างเพียงพอในการออกแบบกระบวนการ จะเริ่มจากการทบทวนรูปแบบการทำงานเดิม ๆ จากนั้นทำการสัมภาษณ์พนักงาน เพื่อมาวิเคราะห์ว่ารูปแบบในการทำงานที่กำหนดขึ้นมีผลต่อการทำงานหรือไม่ รวมถึงหาแนวทางใหม่ สำหรับการออกแบบใหม่

## แนวทางที่ 2 การจัดท่าคู่มือและวิธีการทำงานที่ชัดเจน ถูกต้อง

ความผิดพลาดหลาย ๆ อย่างที่เกิดขึ้น สามารถป้องกันได้ถ้าวิธีการทำงาน หรือคู่มือการทำงาน ได้รับการจัดทำขึ้นอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจน นอกจากนั้นยังช่วย ยกระดับในการที่พนักงานต้องคอยจำเนื้อหาในการทำงาน ซึ่งอาจเกิดการหลงลืมและส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ การเขียนเอกสารการปฏิบัติการ จะต้องระบุเนื้อหาขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจนที่ละขั้นตอนตามลำดับ ทั้งนี้อาจแสดงในรูปของการบรรยาย ผังการไหลกระบวนการ หรือตารางการตัดสินใจ

แนวทางที่ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการกำหนดวิธีการทำงาน ประกอบด้วย

- การคัดเลือกรูปแบบของวิธีการทำงานที่สามารถนำไปใช้งานได้ เป็นที่คุ้นเคย และง่ายต่อการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจ
- ต้องแน่ใจว่าวิธีการที่กำหนดมีความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะหากพนักงานพบว่า เนื้อหาในวิธีการที่กำหนดมีความผิดพลาด หรือขัดแย้งกัน จะเกิดปัญหาความไม่เชื่อถือในวิธีการทำงานอื่น ๆ ตามมา และเกิดการไม่ปฏิบัติตาม ดังนั้นจะต้องกำหนดให้มีการทบทวนความถูกต้องของวิธีการทำงานที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอด้วย
- การกำหนดความเหมาะสมของเนื้อหาในแต่ละระดับการ ใช้งานของเอกสาร เพราะรายละเอียดที่น้อยเกินไป อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน แต่ถ้าละเอียดมากเกินไป อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นใจในการทำงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ นอกจากนั้นในเนื้อหายังต้องระบุสิ่งที่ต้องระวัง หรือเฝ้าดูแลเป็นพิเศษในระหว่างการทำงาน
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนสำหรับพนักงาน เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดจากความไม่เข้าใจ

### แนวทางที่ 3 การจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงาน

การฝึกอบรม จะช่วยในการเพิ่มทักษะในกับพนักงาน รวมถึงช่วยในการลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน การฝึกอบรม มีทั้งที่จัดในห้องอบรม และการอบรม ณ จุดปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยกับสภาพการทำงานที่จะต้องเกี่ยวข้องตลอดเวลา นอกจากนั้น การจัดฝึกอบรมซ้ำ เพื่อเป็นการทบทวนให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยได้อย่างมากในการลดความผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน รวมถึงเป็นรักษาความสามารถในการทำงานให้กับพนักงาน

### แนวทางที่ 4 การสร้างระบบการตรวจจับและแก้ไขความผิดพลาด

หลาย ๆ ความผิดพลาดที่เกิดจากคน สามารถที่จะป้องกันได้โดยการใช้การควบคุมการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เช่น ในงานบริการบางประเภท จะวางระบบการทำงานเป็นคู่ (Buddy System) ในการช่วยกันควบคุม ดูแลความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นอีกแนวทางที่ใช้ในการป้องกันความผิดพลาด คือการสร้างระบบการทวนสอบการทำงานด้วยตนเอง (Self-checking) โดยจะเป็นการทบทวนความถูกต้องของสิ่งต่างๆ ก่อนที่จะลงมือทำงาน เช่นเดียว กับในร้านอาหาร ทวนสอบว่า ลูกค้ายกต้อง อาหารถูกต้อง ปริมาณถูกต้อง รายละเอียดถูกต้อง และเวลาถูกต้อง (รวดเร็ว)

### แนวทางที่ 5 การตอบสนองต่อความต้องการทางด้านสังคมและจิตวิทยาของพนักงาน

การสร้างแรงจูงใจ จะเกิดประสิทธิผลอย่างมาก เมื่อผู้บริหารได้เข้าใจถึงปัจจัยพื้นฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน รวมถึงการจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบ ตัวอย่างของแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ - การเน้นย้ำถึงความสำเร็จ มีการแสดงความยินดี ชื่นชมและยกย่องพนักงานในความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน - การให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้น รวมถึงนำข้อมูลข่าวสารต่างๆ มาใช้ในการพัฒนาการทำงานของตนเอง - การมอบหมายงานที่ท้าทาย เพื่อให้พนักงานเกิดการกระตุ้นความรู้สึกรักในการทำงาน ให้เกิดความอยากที่จะลงมือทำงานใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ

- การขยายขอบข่ายความรับผิดชอบ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงให้พนักงานเกิดความภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ
- การเปิดโอกาสให้แสดงออก ในการลงมือทำและตัดสินใจในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ โดยที่ไม่ต้องรอคำสั่งตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจและมุ่งมั่นในการทำงาน
- การเปิดโอกาสให้แสดงออก ในการลงมือทำและตัดสินใจในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ โดยที่ไม่ต้องรอคำสั่งตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจและมุ่งมั่นในการทำงาน

- การให้มีส่วนร่วมในการวางแผน การแก้ปัญหา และการตั้งเป้าหมาย เป็นการให้พนักงานเกิดความรูสึกมีส่วนร่วมต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร รวมถึงเข้าร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่า ข้อปฏิบัติต่างๆและแนวทางในการลดความผิดพลาด ไม่ว่าจะ เป็นการให้เครื่องมือที่ใช้งานมีประสิทธิภาพ การพักผ่อนที่ไม่เพียงพอเนื่องจากการทำงานเป็นกะ ความเสี่ยงและความปลอดภัยในการทำงาน จากกระบวนการที่กล่าวมา จะเป็นแนวทางการแก้ไขในการปฏิบัติงาน เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำได้ ก็จะทำให้การทำงานนั้นมีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นผลทำให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานลดลง ก็จะเป็นประโยชน์กับตัวพนักงานและ เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรต่อไป

### ข้อมูลส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ฝ่ายช่าง พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ระดับตำแหน่ง โรคประจำตัว ประวัติการใช้สารเสพติด และ ประวัติการทำงานผิดพลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับน้อยถึงปานกลาง เนื่องมาจากลักษณะงาน และความรับผิดชอบในหน้าที่ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานมีลักษณะที่เหมือนกัน คือต้องทำงานกับอากาศยานในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมือนกัน มีการทำงานที่เร่งรีบเหมือนกัน ตารางเวลาในการทำงานเหมือนกัน และในการซ่อมบำรุงอากาศยานพนักงานทุกคนจะต้องตระหนักถึงความความปลอดภัยและซ่อมบำรุงอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด ไม่ว่าจะพนักงานจะมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน การศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งในการทำงานนั้น พนักงานทุกคนจะต้องซ่อมบำรุงอากาศยานให้ได้มาตรฐานตามที่ทางบริษัทกำหนด โดยไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลมาเป็นตัวกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน และในการทำงานจะมีการทำงานตามใบงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นจึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน อีกทั้ง พนักงานฝ่ายช่างทุกคนก่อนที่จะทำงานซ่อมบำรุงให้อากาศยานได้จะต้องมีความรู้ในเรื่องของอากาศยาน และการซ่อมบำรุงอากาศยานมาก่อน ทั้งในด้านทฤษฎีและการปฏิบัติจริง ทางบริษัทได้มีการจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับอากาศยานให้แก่พนักงานทุกคนที่เข้ามาทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริสา จรัสวุฒิยากร ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้ความเสี่ยงกับความเครียดในการ

ทำงานของพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นกะ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความเสี่ยงและความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของ อายุ อายุงาน รายได้ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของรติดา สันติมิตร ศึกษาเรื่อง ความเครียดจากการปฏิบัติงานของนักจิตวิทยา สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร วิธีการศึกษา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักจิตวิทยาสำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร พบว่านักจิตวิทยาที่ศึกษาทั้งหมดโดยรวมมีความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านอายุ ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะงานที่ทำของนักจิตวิทยา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและสาขาวิชาที่ศึกษาของนักจิตวิทยา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับ ความเครียด ซึ่งแตกต่าง กับงานวิจัยของ ศิริกร อักษรดี<sup>(14)</sup> ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนปัจจัยด้านบุคคลในเรื่องบุคลิกภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในขณะที่ปัจจัยด้านงานในเรื่องลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลักษณะการทำงานเป็นกะ มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทางลบ ส่วนปัจจัยด้านงานในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

**กลวิธีการเผชิญปัญหา** กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้มีจำนวน 83 คน ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (S.D.=0.567) รองลงมาคือแบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 (S.D.=0.678) และแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 (S.D.=0.475) สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า การที่พนักงานใช้ กลวิธีการเผชิญปัญหา แบบมุ่งจัดการกับปัญหามากที่สุดนั้นเป็นเพราะว่า ลักษณะงานที่ทำนั้นเป็นงานที่ต้องเผชิญกับความจริง ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต่อชีวิต (ของลูกเรือและผู้โดยสาร) และทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง (อากาศยาน) ซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เป็นผลให้พนักงานใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร โรจนพรพันธุ์ ศึกษาเรื่อง กลวิธีการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงาน : กรณีศึกษาธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อกลวิธีการเผชิญปัญหา และระดับความหวัง ในการทำงาน of พนักงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหา

ของพนักงานกับความหวังในการทำงาน ผลการวิจัย พบว่าพนักงานใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบ มุ่งจัดการกับปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แบบแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมในระดับ ปานกลาง และแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

### ข้อมูลส่วนบุคคลกับกลวิธีการเผชิญปัญหา

ระดับตำแหน่งงาน ตำแหน่ง Shift Manager พบว่ามีแนวโน้ม ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหา แบบมุ่งจัดการกับปัญหา ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง ในระดับต่ำค่อนข้างต่ำ เพราะตำแหน่ง Shift Manager มีหน้าที่ในการบริหารงานในการซ่อมบำรุง อากาศยาน (เครื่องบิน) รวมถึงการแก้ปัญหาก่อนที่จะเครื่องจะทำการบิน เมื่อมีรายงานข้อบกพร่องการ บินจากนักบิน ซึ่ง ต้องมีความชำนาญ มีความรู้ ความสามารถ มีหน้าที่ลงนามอนุญาตให้เครื่องบิน สามารถทำการบินได้ ถ้า Shift Manager ไม่ลงนาม นักบินก็ไม่สามารถนำเครื่องออกไปทำการบิน ได้ ก่อนที่จะลงนามจะต้องแน่ใจว่าเครื่องบิน รวมทั้งระบบทุกระบบของเครื่องบิน ทำงานได้อย่าง ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพราะ Shift Manager เป็นคนแรกที่จะต้องรับผิดชอบในสิ่งที่อาจจะ เกิดขึ้น เพราะเป็นความรับผิดชอบทางกฎหมาย เป็นงานที่ต้องเผชิญกับความจริง ที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยต่อชีวิต (ของลูกเรือและผู้โดยสาร) และทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง (อากาศยาน) ซึ่งไม่ สามารถหลีกเลี่ยงได้ เป็นผลให้พนักงานใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงน้อยที่สุด ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร โรจนพรพันธุ์ ศึกษาเรื่อง กลวิธีการเผชิญปัญหาและความหวัง ในการทำงาน: กรณีศึกษาธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อ กลวิธีการเผชิญปัญหา และระดับความหวังในการทำงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานกับความหวังในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน ใช้กลวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แบบแสวงหาการ สนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง และแบบหลีกเลี่ยงในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

การศึกษาวิจัยเชิงพรรณานี้ เพื่อทำให้เห็นถึงระดับความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหา ที่เกิดขึ้น ของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ซึ่งเป็นสายการบินราคาประหยัด (Low cost airline) สัตยาชาติไทย โดยมีมาตรฐานการดูแลรักษาในมาตรฐานเดียวกันกับการบิน ไทยทุกประการ อีกทั้งวิสัยทัศน์ของบริษัท มุ่งมั่นที่จะเป็นสายการบินขยายเส้นทางการบินทั้งในและ นอกประเทศ จึงทำให้พนักงานมีความเครียดและต้องเผชิญกับปัญหาในด้านต่างๆ เพราะว่าอากาศ



ยาน (เครื่องบิน) นั้นต้องการการซ่อมบำรุงรักษาที่ได้มาตรฐาน เพื่อความปลอดภัยต่อชีวิต (ของ ลูกเรือและผู้โดยสาร) และทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง (อากาศยานหรือเครื่องบิน) การที่ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด อาจเป็นเพราะ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในหน้าที่ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานมีลักษณะที่เหมือนกัน คือต้องทำงานกับอากาศยานในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมือนกัน มีการทำงานที่เร่งรีบเหมือนกัน ตารางเวลาในการทำงานเหมือนกัน และในการซ่อมบำรุงอากาศยาน พนักงานทุกคนจะต้องซ่อมบำรุงอากาศยานให้ได้มาตรฐานตามที่ทางบริษัทกำหนด โดยไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลมาเป็นตัวกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน และในการทำงานจะมีการทำงานตามใบงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นจึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ทั้งนี้การที่พนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด มีความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าบริษัท มีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอนาคตรการทำงาน

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยต่อผู้ปฏิบัติงาน

1. ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง ควร ศึกษาวิธีการทำงาน หรือคู่มือการทำงาน ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจน จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานได้
2. ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง ควรตรวจสอบสภาพเครื่องมือที่ใช้งานว่าชำรุดหรือไม่
3. การปฏิบัติงานทุกครั้ง ควรใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เช่น ที่ครอบหู รองเท้านิรภัย ชุดทำงานที่มีแถบสะท้อนแสงที่ชัดเจน
4. การพักผ่อน ควรนอนอย่างน้อย 8 ชั่วโมง ก่อนขึ้นรอบการทำงานใหม่

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยต่อผู้บริหาร

1. การกำหนดความเหมาะสมของ งานในแต่ละระดับ ตำแหน่งงาน และรายละเอียดของเนื้อหาของงานที่น้อยเกินไป อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน
2. การฝึกอบรม ควร จัดให้มี ในห้องอบรม และการอบรม ณ จุดปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยกับสภาพการทำงานที่จะต้องเกี่ยวข้องตลอดเวลา จะช่วยในการเพิ่มทักษะในกับพนักงาน รวมถึงช่วยในการลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน
3. ควรมีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เช่น ใน การทำงานบางประเภท จะวางระบบการทำงานเป็นคู่ (Buddy System) ในการช่วยกันควบคุม ดูแลความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น

ในการปฏิบัติงาน หรือการสร้างระบบการสอบ ทบทวนการทำงานด้วยตนเอง (Self-checking) โดยจะเป็นการทบทวนความถูกต้องของสิ่งต่างๆ ก่อนและหลังการทำงาน

4. ควรพัฒนาพนักงานให้แก้ปัญหาในการทำงานในกลุ่มที่อายุน้อยหรือต่ำกว่า 30 ปี เพื่อเป็นการฝึกให้พนักงานกลุ่มนี้เตรียมพร้อมกับหน้าที่ความรับผิดชอบในอนาคต

5. การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน จะเกิดประสิทธิผลอย่างมาก เมื่อผู้บริหารได้เข้าใจถึงปัจจัยพื้นฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

- การเน้นย้ำถึงความสำเร็จ ชื่นชมและยกย่องพนักงานในความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน
- การมอบหมายงานที่ท้าทาย เพื่อให้พนักงานเกิดการกระตุ้นความรู้สึกรักในการทำงาน ให้เกิดความอยากที่จะลงมือทำงานใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ
- การขยายขอบข่ายความรับผิดชอบ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงให้พนักงานเกิดความภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ
- การเปิดโอกาสให้แสดงออก ในการลงมือทำและตัดสินใจในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ โดยที่ไม่ต้องรอคำสั่งตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจและมุ่งมั่นในการทำงาน
- การให้มีส่วนร่วมในการวางแผน การแก้ปัญหา และการตั้งเป้าหมาย เป็นการให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร รวมถึงเข้าร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการมี ความเครียดในระดับสูงต่อตนเอง บุคคลรอบข้าง และองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดการกับความเครียด

2. ควรศึกษาในเชิงหาความสัมพันธ์ และอำนาจในการทำนายระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและระดับความเครียดเพื่อประโยชน์ในการจัดการกับความเครียดต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด กับสายการบินอื่นๆ ทั้งหมด เพื่อให้เป็นภาพรวมของฝ่ายช่างของสายการบินทั่วประเทศ

4. ควรมีการศึกษากลวิธีการเผชิญปัญหาในแบบอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบ ขบค้นกับงานวิจัยครั้งนี้

## รายการอ้างอิง

- [1] สุขภาพจิตกรม. คู่มือคลายเครียด กรุงเทพมหานคร.กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข, 2541.
- [2] นันทิกา ทวิชาชาติ.ปฏิกริยาเฉียบพลันต่อความเครียดและการปรับตัวที่ผิดปกติ.  
กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2547.
- [3] พรศิริ ใจสม. ความเครียดและกลวิธีเผชิญความเครียดของบิดามารดาที่บุตรเข้ารับการรักษา  
ในหออภิบาลผู้ป่วยเวชกรรม. วิทยานิพนธ์ พย.ม.(อายุรศาสตร์ และศัลยศาสตร์ )  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2536.
- [4] สุญารินทร์ สิทธิวงษ์. ความเครียดในบทบาทหน้าที่ครู และการให้คุณค่าในงานของครูกลุ่ม  
โรงเรียนนางแดด สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (การแนะแนวและให้คำปรึกษา)  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น , 2544.
- [5] Lazarus, R. S. and Folkman, S. Stress appraisal and coping. New York: Springer  
PublishingCompany; 1984.
- [6] Selye , H. The stress of life . (Revised ed). New York: McGraw Hill Book Co; 1976.
- [7] ศิวพร เล็งไพบูลย์. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดใน  
การทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด  
(มหาชน).วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา , 2545.
- [8] Tye, David. (2000). Aircraft Maintenance and Stress. Retrieved from the World Wide Web  
on 22 Sep 2009.
- [9] Hobbs A, Williamson A . Associations between errors and contributing factors in aircraft  
maintenance.Australian Transport Safety Bureau, Canberra Australia; 2003.
- [10] สุขภาพจิตกรม. รายงานการวิจัยการพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง  
สำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์.กรุงเทพมหานคร. กองแผนงานกรมสุขภาพจิต  
กระทรวงสาธารณสุข, 2542.

- [11] รัศมี ลักษณะวารณพร . "สาเหตุและวิธีชนะความเครียดจากการทำงาน". วารสาร มหาวิทยาลัยคริสเตียน. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน ปีที่ ฉบับที่ 3 ก.ย. - ธ.ค. 2545
- [12] ลักษณะ สรวิวัฒน์. สุขวิทยาจิตและการปรับตัว.กรุงเทพฯ:โอเคียนสโตร์.สำหรับประชาชนไทย ด้วยคอมพิวเตอร์.กรุงเทพมหานคร. กองแผนงานกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2542.
- [13] ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์. ความเครียด และวิธีแก้ความเครียด. [online]. เมษายน 2551 แหล่งที่มา: <http://www.pharmacy.mahidol.ac.th/thai/knowledgeinfo.php?id=47>. [3 เมษายน 2551]
- [14] Lzarus,R.S. (1966). Psychological stress and the coping process. New York : McGraw-Hill.
- [15] สุภาพรณ โศตรจรัส. การวัดการเผชิญปัญหา. คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2544.
- [16] รัชดา ไชโยธา. ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและภายนอกกับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาของผู้ควบคุมความประพฤติในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารจิต ,สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- [17] นัตรกมล ออกกิจวัตร. การศึกษาปัญหา สาเหตุของปัญหา การเผชิญปัญหาเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานและความต้องการของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลหัวเลี้ยว .วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารจิต ,สาขาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ , 2546.
- [18] กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและ ภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารจิต , สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- [19] ศิรสา จรัสสุฒยากร. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้ความเสี่ยงกับ ความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายช่างที่ทำงานเป็นกะของบริษัทการบิน ไทย จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารจิต , สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์กร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2547.

- [20] อติศักดิ์ สนวนกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต , สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- [21] รติดา สันติมิตร. ความเครียดจากการปฏิบัติงานของนักจิตวิทยา สังกัดกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต , สาขาวิชาจิตวิทยาคลินิก มหาวิทยาลัยมหิดล , 2543.
- [22] ดวงพร โรจนพรพันธุ์. กลวิธีการเผชิญปัญหาและความหวังในการทำงาน : กรณีศึกษาธุรกิจนำเข้าและส่งออกแห่งหนึ่ง .วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต , สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.
- [23] ศิริกร อักษรดี. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต , สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- [24] ชวัลญา ชีวะพฤกษ์. ปัจจัยในการทำงานและกลวิธีการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ .วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต , (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- [25] พิมพ์จันทร์ เทียมเสวต. การรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต , สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- [26] วราภรณ์ รัตนวิศิษฐ์กุล. ความหวังและกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2545.
- [27] รัชนิย์ แก้วคำศรี. ความสัมพันธ์ของรูปแบบความผูกพัน การเห็นคุณค่าในตัวเองและกลวิธีการเผชิญปัญหาของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต , สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.


- [28] เปรมพร มั่นเสมอ. การปรับตัว กลวิธีการเผชิญปัญหา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ นักศึกษาชั้นปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2545.
- [29] กรกวรรณ สุพรรณวรรณ. การวิเคราะห์การมองโลกในแง่ดีและกลวิธีการเผชิญปัญหาของ นิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2545.
- [30] ตะวันชัย จิระประมุขพิทักษ์ และวรัญญู ต้นชัยสวัสดิ์ . ความชุกของปัญหาคุณภาพการนอนหลับ ไม่ดีและวิเคราะห์ห่าปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการนอนหลับของพยาบาล ประจำโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- [31] กวิตา เสหาฤทวงศ์ . ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานออเชอะไรสเทลเลอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- [32] ณัฐวุฒิ ศิลาโชติ . ความปลอดภัยทางการบิน . [ออนไลน์] . 2552  
<http://www.gotoknow.org/blog/aviation>
- [33] Human Error ความผิดพลาดที่เกิดจากคน. [ออนไลน์] . 2552  
<http://www.training.moodyinfo.com/index.php/iso-article/486-management-system-human-error.html>

ภาคผนวก

### ภาคผนวก ก

ข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในการวิจัย



 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย ( Information sheet for research participant) หน้า 1 / 2</p>
--	---

ชื่อโครงการวิจัย ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

### ผู้ทำวิจัย

ชื่อ นางสาวพัชราภรณ์ ภูสีฤทธิ  
ที่อยู่ บ้านเลขที่ 2 ม.20 ต.วังแสง อ.แกด้า จ.มหาสารคาม 44190  
เบอร์โทรศัพท์ มือถือ 090 9801098


### เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกท่าน

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้เนื่องจากท่านเป็นพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัดก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการศึกษาวิจัยดังกล่าว ขอให้ท่านอ่านเอกสารฉบับนี้อย่างถี่ถ้วน เพื่อให้ท่านได้ทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยใดๆ เพิ่มเติม กรุณาซักถามจากทีมงานของผู้ทำวิจัย ซึ่งจะเป็นผู้สามารถตอบคำถามและให้ความกระจ่างแก่ท่านได้ ท่านสามารถขอคำแนะนำในการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้จากครอบครัวและเพื่อน ของท่านได้ ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอในการตัดสินใจโดยอิสระ ถ้าท่านตัดสินใจแล้วว่าจะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ขอให้ท่านลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมของโครงการวิจัยนี้

### เหตุผลความเป็นมา

ปัจจุบันนี้ผู้คนส่วนมากเดินทางด้วยเครื่องบินเพื่อ อำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาในการเดินทาง ทำให้ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการมากขึ้น แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือความปลอดภัยของผู้โดยสาร เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความมั่นใจที่จะเดินทาง ซึ่งความปลอดภัยดังกล่าวได้มาจากการซ่อมบำรุงเครื่องบินที่ได้มาตรฐาน

บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด เป็นสายการบินราคาประหยัด (Low cost airline) สัญชาติไทย สายการบินนกแอร์มีฝ่ายช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน โดยการทำงาน ซ่อมบำรุงอากาศยานเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด และจะต้องทำการซ่อมบำรุงอากาศยานให้ได้ตามมาตรฐาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยในฐานะผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการลดปัญหาความเครียดและเพื่อให้พนักงานฝ่ายช่างสามารถเผชิญ ปัญหาอย่างถูกวิธี ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย ( <b>Information sheet for research participant</b> )</p>
--	--

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด เป็นอย่างไร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด เป็นอย่างไร

โดยคาดว่าจะมีผู้เข้าร่วมการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด จำนวน 89 คน

### วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

หลังจากท่านให้ความยินยอมที่จะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ขอให้ท่านทำแบบสอบถามเพื่อ เก็บข้อมูล ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ด้านความเครียดจากการทำงาน ด้านกลวิธีการเผชิญปัญหาโดยมีข้อคำถามทั้งหมด 97 ข้อ ใช้เวลาในการทำประมาณ 30 นาที หากท่านไม่สามารถตอบคำถามด้วยสาเหตุใดๆ ก็ตาม ท่านสามารถข้ามข้อนั้นหรือหยุดการทำแบบสอบถามและทำการถอนตัวได้ โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น

### ความรับผิดชอบของอาสาสมัครผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จ ผู้ทำวิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โดยจะขอให้ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ทำวิจัยอย่างเคร่งครัด และสอบถามข้อสงสัยต่างๆ ในการตอบแบบทดสอบได้ทันที ในระหว่างที่ท่านเข้าร่วมโครงการวิจัยให้ผู้ทำวิจัยได้รับทราบ

### ประโยชน์ที่อาจได้รับ


ท่านจะไม่ได้รับประโยชน์ใดๆ จากการเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ แต่ผลการศึกษาที่ได้จะเป็น แนวทางให้องค์กรฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด เป็นแนวทางในการดูแล จัดการแก้ไข ส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ที่อาจเกิดขึ้นได้ในพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานในหน่วยงานต่างๆ และเป็นแนวทางในการทำวิจัยต่อไปในเรื่องนี้

### ค่าใช้จ่ายของท่านในการเข้าร่วมการวิจัย

ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้

### การเข้าร่วมและการสิ้นสุดการเข้าร่วมโครงการวิจัย

การเข้าร่วมในโครงการวิจัยครั้งนี้เป็นไปโดยความสมัครใจ หากท่านไม่สมัครใจจะเข้าร่วมการศึกษาแล้ว ท่านสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา การขอถอนตัวออกจากโครงการวิจัยจะไม่มีผลต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p>
--	---

### การปกป้องรักษาข้อมูลความลับของผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

การวิจัย ขในครั้งนี้จะ เก็บรักษาความลับของ ผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย โดยไม่มี Identifier ในแบบบันทึกข้อมูลที่จะ

ระบุถึงตัว ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย และการตอบคำถามในการวิจัยครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตำแหน่ง หรือ หน้าที่การทำงาน ของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยในภายหลัง

ข้อมูลนี้อาจนำไปสู่การเปิดเผยตัวผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยหรือหน่วยงานของผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย จะได้รับการปกปิดและจะไม่เปิดเผยแก่สาธารณชน ในกรณีที่ผลการวิจัยได้รับการตีพิมพ์ ชื่อและที่อยู่ของ ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยหรือหน่วยงานของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย จะต้องได้รับการปกปิดอยู่เสมอ โดยจะใช้เฉพาะรหัสประจำโครงการวิจัยของท่าน

โดยการนำเสนอผลการวิจัยจะเป็นไปในภาพรวมเสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็น แนวทางในการลดปัญหา ความเครียดและเพื่อให้ กับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย สามารถเผชิญปัญหาอย่างถูกวิธี ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หากท่านขอยกเลิกการให้คำยินยอมหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมโครงการวิจัยแล้ว ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะไม่ถูกบันทึกเพิ่มเติม อย่างไรก็ตามข้อมูลอื่น ๆ ของท่านอาจถูกนำมาใช้เพื่อประเมินผลการวิจัย และท่านจะไม่สามารถกลับมาเข้าร่วมในโครงการนี้ได้อีก ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลของท่านที่จำเป็นสำหรับใช้เพื่อการวิจัยไม่ได้ถูกบันทึก

หากท่านต้องการยกเลิกการใช้สิทธิ์ดังกล่าว ท่านสามารถแจ้ง หรือเขียนบันทึกขอยกเลิกการให้คำยินยอม โดยส่งไปที่ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

หากท่านมีข้อสงสัยหรือคำถามใดๆ เกี่ยวกับสิทธิ์ของท่านในเรื่องการเข้าร่วมโครงการวิจัย ท่านสามารถ สอบถามผู้วิจัยได้ตลอด 24 ชั่วโมง ที่เบอร์ 086-5903549 หรือถ้าผู้วิจัยไม่ปฏิบัติตามที่เขียนไว้ในเอกสารข้อมูล คำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในการวิจัยท่านสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตึกอำนวยการ 3 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถนนพระราม 4 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร 0-2256-4455 ต่อ 14, 15 ในเวลาราชการ

ขอขอบคุณในการร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

.....  
(นางสาวพัชราภรณ์ ภูสีฤทธิ)

ภาคผนวก ข  
ใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

 <p style="text-align: center;"><b>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย</b></p> <p style="text-align: right;">หน้า 1/2</p>
---	---

การวิจัยเรื่อง ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

วันที่ให้คำยินยอม วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... ที่อยู่..... ได้อ่านรายละเอียดจากเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยวิจัยที่แนบมาฉบับวันที่..... และข้าพเจ้ายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยสมัครใจ

ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารแสดงความยินยอม เข้าร่วมในโครงการวิจัยที่ข้าพเจ้าได้ลงนาม และ วันที่ พร้อมด้วยเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ทั้งนี้ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้ทำการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระยะเวลาของการทำวิจัย วิธีการวิจัย ประโยชน์ ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัย ข้าพเจ้ามีเวลาและโอกาสเพียงพอในการซักถามข้อสงสัยจนมีความเข้าใจอย่างดีแล้ว โดยผู้วิจัยได้ตอบคำถามต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ไม่ปิดบังซ่อนเร้นจนข้าพเจ้าพอใจ

ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกเข้าร่วมในโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล และการบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนี้ จะไม่มีผลต่อการทำงานหรือสิทธิอื่น ๆ ที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับต่อไป

ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เฉพาะเมื่อได้รับการยินยอมจากข้าพเจ้าเท่านั้น บุคคลอื่นในนามของบริษัทผู้สนับสนุนการวิจัย คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน ทั้งนี้จะต้องกระทำไปเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเท่านั้น โดยการตกลงที่จะเข้าร่วมการศึกษานี้ข้าพเจ้าได้ให้คำยินยอมที่จะให้มีการตรวจสอบข้อมูลประวัติทางการแพทย์ของผู้เข้าร่วมวิจัยได้

ผู้วิจัยรับรองว่าจะไม่มีการเก็บข้อมูลใด ๆ ของผู้เข้าร่วมวิจัย เพิ่มเติม หลังจากที่ข้าพเจ้าขอยกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัยและต้องการให้ทำลายเอกสารและ/หรือ ตัวอย่างที่ใช้ตรวจสอบทั้งหมดที่สามารถสืบค้นถึงตัวข้าพเจ้าได้

ข้าพเจ้าเข้าใจว่า ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าและสามารถยกเลิกการให้สิทธิในการใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าได้ โดยต้องแจ้งให้ผู้วิจัยรับทราบ

ข้าพเจ้าได้ตระหนักว่าข้อมูลในการวิจัยของข้าพเจ้าที่ไม่มีการเปิดเผยชื่อ จะผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกและในคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ และการรายงาน ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการ

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นและมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว ยินดีเข้าร่วมในการวิจัยด้วยความเต็มใจ จึงได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้

 <p style="text-align: center;">คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p style="text-align: center;">เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย</p> <p style="text-align: right;">หน้า 2/2</p>
--	--

.....ลงนามผู้ให้ความยินยอม  
(.....) ชื่อผู้ยินยอมตัวบรรจง  
วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้าได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียด  
ให้ผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยตามนามข้างต้นได้ทราบและมีความเข้าใจดีแล้ว พร้อมลงนามลงในเอกสารแสดงความ  
ยินยอมด้วยความเต็มใจ

.....ลงนามผู้ทำวิจัย  
(นางสาวพัชราภรณ์ ภูสีฤทธิ์) ชื่อผู้ทำวิจัย ตัวบรรจง  
วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

.....ลงนามพยาน  
(.....) ชื่อพยาน ตัวบรรจง  
วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

ภาคผนวก ก  
ใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

## แบบสอบถาม

เรื่อง : ความเครียดและกลวิธีการเผชิญปัญหาของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ท่านเลือกตอบหรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง1. เพศ (sex)      ชาย         หญิง      

2. อายุ (age) .....ปี

3. สถานภาพสมรสของท่านปัจจุบันเป็นอย่างไร

โสด/ยังไม่เคยแต่งงาน      สมรส/แต่งงานอยู่ด้วยกันฉันสามีภรรยา      หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่      

4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ท่านได้รับคือข้อใด

ปวช. หรือเทียบเท่า      ปวส. หรือเทียบเท่า      ปริญญาตรี      ปริญญาโท      สูงกว่าปริญญาโท      

อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน.....ปี

6. รายได้ทั้งหมดของท่านโดยยังไม่หักภาษีต่อเดือนคือข้อใด

ต่ำกว่า 15,000            15,001-20,000      20,001-25,000            25,001-30,000      30,001-35,000            35,001-40,000      40,001-45,000            45,001-50,000      50,001-55,000            มากกว่า 55,000



## 7. ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

- Shift Manager
- License Aircraft Engineering
- Aircraft Inspector
- Shift Leader
- Maintenance Control Center
- Aircraft Technician 3
- Aircraft Technician 2
- Aircraft Technician 1
- Assistance Aircraft Technician
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 8. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่

- ไม่มี
- มี  โปรดระบุโรค.....

## 9. ท่านใช้สารเสพติดหรือไม่

- ไม่เคย  (กรุณาข้ามไปข้อถัดไป)
- เคย  (โปรดระบุชนิด เช่น เหล้า บุหรี่ กัญชา ฯลฯ).....

## 10. ท่านเคยปฏิบัติงานผิดพลาดในหน้าที่ความรับผิดชอบหรือไม่

- เคย
- ไม่เคย
- ไม่สะดวกตอบคำถามนี้

## ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่สอบถามแต่ละข้อความและกรณำขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน

ช่องว่างหลังข้อความที่เป็นสถานการณ์ที่ทำให้ท่านเกิดความเครียดในการทำงานในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา

โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเครียด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	เวลาที่ไม่พอกับงานที่ทำ					
2.	งานที่ท่านทำอยู่ซ้ำซาก น่าเบื่อและไม่น่าสนใจ					
3.	ปริมาณงานมากแต่เวลาในการทำงานมีน้อย					
4.	ลักษณะงานไม่เหมาะสมกับความถนัดที่ท่านมีอยู่					
5.	การทำงานที่เร่งรีบ					
6.	จำนวนพนักงานน้อยกว่าปริมาณงาน					
7.	ท่านทำงานจนไม่มีเวลาเป็นส่วนตัว					
8.	ลักษณะงานไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย					
9.	ท่านทำงานในบริเวณที่สามารถเกิดอุบัติเหตุได้ตลอดเวลา					
10.	การทำงานที่ต้องปีนป่ายในที่สูง					
11.	การทำงานในที่แคบ					
12.	การทำงานกับเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่มีความร้อนสูง					
13.	ลักษณะงานไม่เหมาะสมกับความรู้ที่ท่านมีอยู่					
14.	ท่านไม่สามารถกำหนดเวลาในการทำงานได้					
15.	ลักษณะการทำงานแบบเป็นกะ					
16.	เวลาในการทำงานของท่านที่ยาวนานเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน					
17.	การทำงานเป็นกะทำให้ท่านไม่มีเวลาเป็นส่วนตัว					
18.	การนอนหลับไม่เป็นเวลาเนื่องจากการทำงานเป็นกะ					
19.	การนอนหลับไม่เป็นเวลาเนื่องจากตารางเวลาในการทำงาน					
20.	ท่านไม่มีเวลาจะไปร่วมงานสังสรรค์ในโอกาสต่างๆได้ตามต้องการ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเครียด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21.	การตื่นนอนตอนเช้าตรู่เพื่อไปทำงานให้ทันเวลา					
22.	การมาทำงานในช่วงเวลาเร่งรีบเพื่อให้ทันเข้างาน					
23.	เครื่องมือที่ท่านใช้ทำงานมีไม่เพียงพอ					
24.	เครื่องมือที่ท่านใช้ทำงานมีสภาพชำรุด					
25.	สถานที่ทำงานสกปรก					
26.	สภาพแวดล้อมที่ร้อนเกินไปขณะทำงาน					
27.	สภาพแวดล้อมที่เย็นเกินไปขณะทำงาน					
28.	บริเวณที่ทำงาน อากาศถ่ายเทไม่สะดวก					
29.	การทำงานมีเสียงรบกวนเนื่องจากเสียงของเครื่องยนต์ที่ท่านอยู่					
30.	บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอ					
31.	การทำงานกับน้ำมันไฮดรอลิกและสารเคมีต่างๆ					
32.	งานที่ทำมีความเสี่ยงสูง					

### ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับกลวิธีการเผชิญปัญหา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่สอบถามแต่ละข้อความและกรณาดัดเครื่องหมาย ✓ ลงใน

ช่องว่างหลังข้อความที่เป็นสถานการณ์ที่ท่านได้ใช้วิธีการเผชิญปัญหาในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเครียด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ฉันลงมือแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา					
2.	ฉันพยายามค้นหาว่าหาข้อมูลเพิ่มเติม เสริมความรู้เพื่อให้งานสำเร็จ					
3.	ฉันเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เคยเกิดขึ้น					
4.	ฉันเรียนรู้ที่จะอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น					
5.	ฉันพยายามทำให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
6.	ฉันขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เช่น พ่อแม่หรือญาติพี่น้อง					
7.	ฉันระบายความในใจของฉันกับใครบางคน และรู้สึกสบายใจขึ้น					
8.	ฉันพยายามไม่รับรู้ว่ามิอะไรเกิดขึ้น					
9.	ฉันจะทำกิจกรรมอื่น เช่น ดูโทรทัศน์ เพื่อจะได้คิดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยลง					
10.	ฉันไม่ให้ใครรู้ว่า ฉันกำลังกังวลเรื่องอะไร					
11.	ฉันกังวลว่าตนเองจะไม่มีความสุขจนไม่เป็นอันทำอะไร					
12.	ฉันลงมือแก้ปัญหาไปทีละขั้น					
13.	ฉันใช้เวลาส่วนใหญ่เพื่อแก้ปัญหา					
14.	ฉันรอเวลาให้ได้จังหวะที่เหมาะสมจึงลงมือทำ					
15.	ฉันดูแลตัวเองให้มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรงอยู่เสมอ					
16.	ฉันเล่าปัญหาให้คนอื่นฟัง เพื่อให้เขาช่วยหาทางแก้ปัญหาให้					
17.	ฉันเล่าปัญหาให้เพื่อนที่มีปัญหาเช่นเดียวกันฟัง					
18.	ฉันทำเป็นไม่สนใจปัญหานั้น					
19.	ฉันเลี้ยงที่จะพบปะผู้คน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเครียด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20.	ฉันหาวิธีใดวิธีหนึ่งแสดงออกเพื่อให้คลายทุกข์					
21.	ฉันพิจารณาความคิดเห็นของผู้อื่นแล้วพยายามนำมาใช้จัดการกับปัญหา					
22.	ฉันมุ่งอยู่ที่การแก้ปัญหาและไม่ให้สิ่งใดมารบกวนความพยายามของฉัน					
23.	ฉันพยายามมองหาข้อดีของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น					
24.	ฉันหาเวลาเพื่อทำกิจกรรมที่ชอบหรือทำงานอดิเรก เพื่อเติมพลังให้กลับมาแก้ปัญหาได้ใหม่					
25.	ฉันขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน					
26.	ฉันหวังว่าจะมีปาฏิหาริย์เกิดขึ้นเพื่อให้สิ่งร้ายกลายเป็นดี					
27.	ฉันคิดว่าฉันเป็นต้นเหตุของปัญหา โทษตัวเองเสมอจนขาดความมั่นใจ					
28.	ฉันรู้สึกหงุดหงิด และจะระบายอารมณ์ออกมา					
29.	ฉันคิดหาวิธีทางที่ดีที่สุดในการจัดการกับปัญหา					
30.	ฉันมุ่งอยู่ที่การแก้ปัญหาอย่างเต็มที่โดยไม่ให้ความคิดและกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องมารบกวน					
31.	ฉันจะไม่ทำอะไรจนกว่าจะแน่ใจว่าผลที่จะเกิดตามมานั้นจะไม่แย่ไปกว่าเดิม เพราะการตัดสินใจที่เร็วเกินไป					
32.	ฉันยอมรับว่าไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นได้					
33.	ฉันทำให้คนที่มีความสำคัญกับตัวฉันประทับใจ					
34.	ฉันเล่าปัญหาของฉันให้คนอื่นฟังเพราะอยากได้รับความเข้าใจและเป็นกำลังใจให้ฉัน					
35.	ฉันหวังว่าปัญหาต่างๆจะคลี่คลายไปได้เอง					
36.	ฉันบอกตัวเองว่าเป็นความผิดของฉัน					
37.	ฉันกังวลเกี่ยวกับปัญหาในอนาคตมากกว่าปัญหาเฉพาะหน้า					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเครียด				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38.	ฉันพิจารณาถึงขั้นตอนต่างๆในการลงมือ					
39.	ฉันยกเลิกนัดกับเพื่อน เพื่อใช้เวลาในการคิดหาทางแก้ปัญหา					
40.	จากประสบการณ์ที่ผ่านมาทำให้ฉันปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเอง					
41.	ฉันหาทางผ่อนคลายความเครียด เช่น ฟังเพลง อ่านหนังสือ ดูโทรทัศน์ เล่นดนตรี เดินห้างสรรพสินค้า ของสวยงามๆ					
42.	ฉันขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีความรู้ หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ					
43.	ฉันหมดความพยายามที่จะทำอะไรต่อไป					
44.	ฉันคิดว่าฉันมีความสามารถไม่พอ ฉันไม่เหมาะสมกับงานนั้น					
45.	ฉันพิจารณาว่า ฉันกำลังทำอะไรและทำไมจึงทำ					
46.	ฉันรอเพื่อทำให้สงบก่อน จึงลงมือแก้ปัญหา					
47.	ฉันออกกำลังกายเพื่อคลายเครียด					
48.	ฉันพยายามบอกตัวเองว่า เหตุการณ์นี้ไม่ได้เกิดขึ้นจริง					
49.	ฉันเก็บความรู้สึกต่างๆไว้คนเดียว					
50.	ฉันกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้น จนคิดอะไรไม่ออก					
51.	ฉันยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น และพยายามมองชีวิตให้สดใสเบิกบาน					
52.	ฉันปรับปรุงความสัมพันธ์ของฉันกับผู้อื่น					
53.	ฉันกินหรือดื่มต่างไปจากปกติ เพื่อระบายความรู้สึก					
54.	ฉันรู้สึกไม่สบาย ต้องลาป่วย เมื่อมีปัญหา					

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวพัชรภรณ์ ภูสีฤทธิ์
วัน/เดือน/ปี เกิด	15 สิงหาคม 2528 จังหวัด มหาสารคาม ปัจจุบัน อายุ 26 ปี
<b>ประวัติการศึกษา</b>	
พ.ศ. 2551 – 2553	สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาการจัดการสารสนเทศทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2547 – 2550	สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา สาขาบำรุงเครื่องมือสื่อสาร การบิน สถาบันการบินพลเรือน
<b>ประวัติการทำงาน</b>	
พ.ศ.2551 –ปัจจุบัน	ฝ่ายช่างบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด ทำงานในตำแหน่งช่างซ่อมบำรุงรักษาอากาศยาน