

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Factors Affecting Air Traffic Controllers' Working Stress in the New Normal Era  
: A Case Study of Bangkok Area Control Center  
in Aeronautical Radio of Thailand Limited



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
โดย	นายเมธา สุธาพันธ์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุลณี เทียนไทย)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพัชร์ ศักดิ์วิทย์)	

เมธา สุธาพันธ์ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ เส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด . ( Factors Affecting Air Traffic Controllers' Working Stress in the New Normal Era : A Case Study of Bangkok Area Control Center in Aeronautical Radio of Thailand Limited ) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุธรรมมา นิตินิเทศสุนทร

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) หาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal 2) พัฒนาปรับปรุงลักษณะการทำงานจากปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไป และ 3) หาแนวทางจัดการความเครียด โดยได้ทำการศึกษาผ่านแบบสอบถามจำนวน 152 คน และบทสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 10 คน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานยุค New Normal อยู่ในระดับเครียดปานกลาง 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal มีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.586 3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรต้นหรือปัจจัยที่สนใจในการวิจัยทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถทำนายตัวแปรตามหรือระดับความเครียดในการปฏิบัติงานได้ 45.6% และ 4) วิธีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานส่วนมากคือ การพักผ่อนและทำกิจกรรมกับครอบครัว ส่วนวิธีการจัดการความเครียดขององค์กรคือ การจัดตารางปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปริมาณเที่ยวบินที่ลดน้อยลง

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6181085424 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Stress, New Normal, Air Traffic Controller

Metha Suthaphan : Factors Affecting Air Traffic Controllers' Working Stress in the New Normal Era : A Case Study of Bangkok Area Control Center in Aeronautical Radio of Thailand Limited . Advisor: Asst. Prof. SUTHAMMA NITIKASETSOONTORN, Ph.D.

The objectives of this research are 1) to study factors affecting stress among air traffic controllers in the New Normal Era, 2) to improve the working regulations, and 3) to find solutions for stress management. Methodology used in this study includes survey questions on 152 participants and in-depth interview of 10 participants. Results show that

1) Most air traffic controllers have moderate stress level in the New Normal Era. 2) Working, personal, environmental, and New Normal Era-related factor show statically significant correlation with the working stress at 0.01. Personal factor is most highly correlated to the stress with a correlation coefficient at 0.586. 3) Individual personal, Environment and the results from the New Normal Era related to air traffic controllers' working stress in the New Normal Era with statistically significant at 0.05. Independent variables from this research related dependent variable was 45.6%. and 4) Common approach for stress management on a personal level is relaxing and spending quality time with family. In addition, stress management in the organization can be done by scheduling working hours in corresponding to flight volume.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2020

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจากบุคคลหลายท่านได้ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษาเสนอแนะ และความช่วยเหลือ ตลอดถึงให้กำลังใจที่ดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิตินทรสุนทร สำหรับความอนุเคราะห์ในคำชี้แนะเรื่องการวางเค้าโครง แนวทางการเขียนเนื้อหาและบทวิเคราะห์ ภายในงานวิจัยชิ้นนี้ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จุณี เทียนไทย ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ศิริประกอบ และอาจารย์ ดร. กุลพธู ศักดิ์วิทย์ คณะกรรมการ ที่ได้กรุณาชี้แนะแนวทางและคำแนะนำ ตลอดจนข้อสังเกตต่างๆ เพื่อให้ผู้วิจัยได้พัฒนาแนวความคิดและไตร่ตรองข้อควรแก้ไขอย่างรอบคอบมากยิ่งขึ้น จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ขอกราบขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกคนที่ได้สละเวลาให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม บทสัมภาษณ์ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนนิสิต MPA50 ทุกคนที่เป็นคอยช่วยเหลือกันตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเรียน จนมีสถานการณ์โรคระบาด และมาถึงช่วงระยะเวลาการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง น้องจอมคนสวย ที่ได้ช่วยเหลือในการนำเนื้อหาเล่มเข้าระบบ itthesis ด้วยความเต็มใจ ขอขอบคุณ ตี เกียรติ เจนแนงซีและเบลล์ สำหรับการตอบรับความช่วยเหลือทุกครั้งที่ได้ร้องขอ

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ มีว และมิ่ง ที่ได้สนับสนุน คอยให้กำลังใจกันมาตลอด ขอขอบคุณอย่างยิ่งคือ Tony ผู้ที่คอยผลักดันให้ผู้วิจัยได้มีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา อันรวมถึงการเรียนปริญญาโทในครั้งนี้ด้วย

เมธา สุธาพันธ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	10
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	10
1.2 คำถามในการวิจัย.....	11
1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	11
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	12
1.5 ขอบเขตของการวิจัย .....	12
1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	12
1.7 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	12
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	14
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด .....	19
2.1.1 ความหมายของความเครียด .....	19
2.1.2 ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน .....	20
2.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด.....	21
2.1.4 ระดับของความเครียด.....	23
2.1.5 การประเมินความเครียด.....	25
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความเครียด.....	26

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1 รูปแบบการวิจัย .....	31
3.2 ขั้นตอนการวิจัย .....	32
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	32
3.4 เครื่องมือการวิจัย.....	33
3.4.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	33
3.4.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	35
3.4.3 การสัมภาษณ์ชนิดไม่มีโครงสร้าง (Non-structured Interview).....	35
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	36
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4.1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	37
4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal.....	37
4.3 วิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ.....	39
4.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal .....	39
4.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal และระดับความเครียด .....	40
4.6 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ในยุค New Normal .....	41
4.7 วิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ .....	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	48



5.1 สรุปผลการวิจัย.....	49
5.1.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal.....	49
5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal.....	50
5.1.4 ผลการวิจัยการจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ และความคิดเห็นต่อวิธีการจัดการความเครียดของบริษัท วิทยการบินฯ ในยุค New Normal .	50
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	51
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	52
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป .....	53
ภาคผนวก.....	54
บรรณานุกรม.....	64
ประวัติผู้เขียน.....	68

## สารบัญตาราง

### หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จำแนกตามระดับ ตำแหน่งงาน.....	32
ตารางที่ 2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนในการประเมินค่าความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	34
ตารางที่ 3 แสดงเกณฑ์การแบ่งระดับผลกระทบจากความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	34
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal.....	38
ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนความเครียดสูงสุด น้อยสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	39
ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ปัจเจกบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal.....	40
ตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal และระดับความเครียด	41
ตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร และค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของ สมการความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุม จราจรทางอากาศในยุค New Normal.....	42

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 ถือได้ว่าเป็นช่วงยุคทองอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย เนื่องจากมีการเติบโตของจำนวนเที่ยวบินเชิงพาณิชย์เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นเที่ยวบินภายในประเทศ เที่ยวบินระหว่างประเทศ หรือ เที่ยวบินที่ทำการบินผ่านน่านฟ้า อันผลมาจากการมีนโยบายความร่วมมือการเปิดน่านฟ้าเสรีของประชาคมอาเซียน ที่เป็นหนึ่งในนโยบายความร่วมมือภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยทางรัฐบาลไทยได้มีการดำเนินนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวสนับสนุนธุรกิจการบินของประเทศมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการขยายเส้นทางบินของสายการบินเป็นอย่างมาก (ธนวรรณ วินัยเสถียร, 2561) ในขณะที่มาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทางเองก็เพิ่มสูงขึ้น สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อเนื่องให้มีปริมาณเที่ยวบินในประเทศมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี โดยการคมนาคมทางอากาศเป็นวิธีการที่สะดวกและรวดเร็วทั้งในการเดินทาง การขนส่งสินค้า ตลอดจนการดำเนินภารกิจต่างๆที่สำคัญของประเทศชาติ ซึ่งมีส่วนส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งทางอากาศของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบกับที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของไทยนั้นเหมาะที่จะเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศโดยมีเส้นทางบินระหว่างประเทศที่สำคัญ ส่งผลให้ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด อันเป็นองค์การรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ที่ดำเนินกิจการบริหารจราจรทางอากาศ ภายในเขตแกลงข่าวการบินกรุงเทพฯ (Bangkok Flight Information Region) ให้บริการระบบสื่อสารระบบช่วยการเดินอากาศและระบบติดตามอากาศยานรวมถึงบริการข่าวสารการเดินอากาศและงานแผนที่เดินอากาศภายใต้สัญญาที่ได้รับจากรัฐบาล ได้มีการวางแผนยุทธศาสตร์รองรับการเพิ่มขึ้นของปริมาณเที่ยวบินดังกล่าว

จากแนวโน้มสถิติเที่ยวบินของประเทศไทย จำนวนเที่ยวบินในปี 2562 มีปริมาณการจราจรทางอากาศเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.8 จากปี 2561 โดยมีเที่ยวบินทั้งหมด 1.05 ล้านเที่ยวบิน และมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยรอบปีในรอบ 10 ปีตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552 – 2562 เท่ากับร้อยละ 10 หรือเพิ่มขึ้น 2.5 เท่าในรอบ 10 ปี และคาดการณ์ว่าในปี 2563 จะมีปริมาณเที่ยวบินทั้งหมด 1.1 ล้านเที่ยวบิน (รายงานประจำปี บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, 2563) บริษัทจึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับความท้าทายที่กำลังจะมาถึงด้วยความมุ่งมั่นบริหารจัดการให้แผนงานโครงการต่างๆ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย อาทิ การพัฒนาระบบช่วยการเดินอากาศต่างๆ และการเร่งพัฒนาบุคลากรในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศให้เพียงพอต่อปริมาณเที่ยวบินที่มีการคาดการณ์ว่าจะมีแนวโน้มในอัตราที่สูงขึ้น

แต่การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ที่เกิดการระบาดทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย เริ่มตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เป็นไปภายใต้ข้อจำกัดและเงื่อนไขที่รัดกุมมากขึ้น ขณะที่การ lockdown หรือปิดเมืองของนานาประเทศก็ทำให้ผู้ประกอบการสายการบินต้องยกเลิกการให้บริการตลอดช่วงเวลาเกิดวิกฤติครั้งนี้ สร้างความตื่นตระหนกในวงกว้าง ซึ่งหมายถึงรายได้จากการประกอบการของบริษัทในอุตสาหกรรมการบินหดหาย

ไม่เพียงแต่บริษัทสายการบินเท่านั้น ยังรวมไปถึง บริษัท การท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด อีกด้วย จากสถิติข้อมูลจำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ยของ บริษัท วิทยุการบินฯ ในปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ย 2,876 เที่ยวบินต่อวัน และในปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563) มีจำนวนเที่ยวบินโดยเฉลี่ย 950 เที่ยวบินต่อวัน กล่าวคือ ปริมาณเที่ยวบินหายไป 300% เนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรค Covid-19

ตามสภาพการณ์ปกติ อาชีพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ จัดได้ว่าเป็นอาชีพที่มีความเครียดสูงที่สุดในโลก (Michele Robson, 2020) เนื่องจากต้องทำงานภายใต้ความกดดัน ผ่านการตัดสินใจที่รวดเร็วและถูกต้อง อันเกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตคนบนเครื่องบินรวมถึงทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง ทำให้มีงานวิจัยต่างๆ ที่ศึกษาหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมาหลายงานวิจัย ซึ่งจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความเครียดคือ ปริมาณเที่ยวบินที่มากเกินไปภายใต้การควบคุมของผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลาหนึ่ง

ปัจจุบัน เนื่องจากผลกระทบจากโรคระบาด Covid-19 ก่อให้เกิดวิถีชีวิตใหม่ หรือ New Normal ทำให้ปริมาณเที่ยวบินลดลงเป็นจำนวนมาก และคาดว่าจะปัจจัยหลักได้เปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยในยุค New Normal ที่สามารถส่งผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อหามาปรับใช้พัฒนาและปรับปรุงเป็นแนวทางแก้ไขในการทำงานต่อไป

## 1.2 คำถามในการวิจัย

ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## 1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal
- 2) เพื่อพัฒนาปรับปรุงลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศจากปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไป
- 3) เพื่อหาแนวทางจัดการความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อทราบปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไปอันส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal
- 2) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นสื่อกลางในการส่งสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บริหาร ถึงมุมมองในด้านต่างๆ ที่เปลี่ยนไปจากไปเดิม
- 3) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงแนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ และนำเสนอต่อบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 ถึง เดือนกันยายน 2563 โดยเป็นการวิจัยผ่านการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก แบ่งเป็นแบบสอบถาม 152 ตัวอย่าง และการสัมภาษณ์เชิงลึก 10 ตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในปริมาณงาน และสัมพันธ์กับปริมาณเที่ยวบินในประเทศและระหว่างประเทศ รวมทั้งเที่ยวบินทางทหารที่บินอยู่ในน่านฟ้าเขตราชอาณาจักรไทย ในช่วงที่มีการเกิดโรคระบาด Covid-19 หรือ ยุค New Normal

#### 1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการวิจัยมีการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศประจำ ณ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ โดยความเครียดในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวถึงในงานวิจัย อันรวมถึงแบบสอบถาม และข้อสัมภาษณ์นี้ มีความหมายถึง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในช่วงระยะเวลาที่เกิดโรคระบาด Covid-19 หรือ ยุค New Normal เท่านั้น

#### 1.7 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

**เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ** หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศสังกัดศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ถนนสาทร แขวงทุ่งมหาเมฆ กรุงเทพฯ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 ถึง เดือนกันยายน 2563

**ความเครียด** หมายถึง สภาวะที่บุคคล รู้สึกถูกกดดันไม่สบายใจ วิตกกังวล วุ่นวายใจ กลัวตลอดจนการถูกบีบคั้น ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลรับรู้เหตุจากสภาพแวดล้อมได้เข้ามากระทบกับบุคคลนั้นร่วมกับประสบการณ์ว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเกิดความไม่สมดุล โดยมีการแสดงออกถึงปฏิกิริยาการตอบสนองหลายอย่าง อาทิ การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ด้านความคิด และด้าน

อารมณ์ความรู้สึก จนกระทั่งการถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลงแล้วกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง (อนูรัตน์ อนันนทนาธร, 2559)

**ความเครียดในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ภาวะความไม่สมดุลของร่างกายและจิตใจจนก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อสิ่งเร้าต่างๆ ทำให้เกิดการตอบสนองและแสดงออกถึงพฤติกรรมในลักษณะที่อาจจะสามารถสังเกตเห็นได้หรือสังเกตไม่ได้ มีผลทั้งในเชิงแง่บวกหรือแง่ลบ โดยจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน (ลัดดา เหล็กมัน, 2553)

**ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นภาวะต่างๆ ที่เข้ามารบกวนกดดันหรือคุกคามซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

**โรค Covid-19 (โรคโควิด-19)** หมายถึง โรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด ไวรัสและโรคอุบัติใหม่นี้ไม่เป็นที่รู้จักเลยก่อนที่จะมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในเดือนธันวาคมปี 2019 ขณะนี้โรคโควิด 19 มีการระบาดใหญ่ไปทั่ว ส่งผลกระทบต่อหลายประเทศทั่วโลก (World Health Organization : WHO, 2020)

**New Normal (นิวออร์มอล)** หมายถึง ความปกติใหม่, ฐานวิถีชีวิตใหม่ คือรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีตอันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย (ราชบัณฑิตยสภา, 2563)

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลกระทบของโรค Covid-19 ที่มีต่ออุตสาหกรรมสายการบิน (Airline Industry) หรือ อุตสาหกรรมการเดินทางทางอากาศ (Aviation Sector) ซึ่งเราได้เห็นสภาพกันชัดเจนอยู่แล้วว่า ในช่วงระบาดของโรค Covid-19 อย่างรุนแรงนั้น ประเทศต่างๆ พากันปิดน่านฟ้า มีการควบคุมการเดินทางทางอากาศจนถึงขั้นการสั่งสายการบินต่างๆ หยุดบิน หรือจำเป็นต้องหยุดบินเพราะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย ธุรกิจการบินต้องปรับตัวอย่างมาก แม้เมื่อมีการผ่อนคลายเป็นแล้วก็ยังมีผลกระทบต่อรูปแบบการเดินทาง ในอนาคตการเดินทางลักษณะนี้ ขณะที่ยังไม่มีวัคซีนหรือยารักษาโรค Covid-19 สภาพ New Normal ของการเดินทางจะทำให้ธุรกิจสายการบินต้องปรับตัวต่างไปจากเดิมอย่างมาก

บทความ “Covid-19 : 7 specific impacts on the future of the aviation sector” โดย Lorene Fauvelle ใน [intotheminds.com](http://intotheminds.com) เมื่อ 13 เมษายน 2563 สรุปประเด็นสำคัญของผลกระทบเพื่อนำไปสู่การปรับตัวไว้ 7 เรื่องดังนี้

#### 1) การควบรวมกิจการสายการบินจะมีมากขึ้น (Massive consolidation)

การลดการเดินทางอย่างกะทันหันโดยเหตุการณ์นี้จะดำเนินเป็นระยะเวลาานาน ทำให้กระทบกับอุตสาหกรรมการบินอย่างไม่เคยพบมาก่อน ส่งผลที่รุนแรงทางลบต่อรายได้ ผลกำไร และสถานะการเงินของสายการบินต่างๆ เนื่องจากธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีการลงทุนสูง ในขณะที่การแข่งขันที่รุนแรงที่ผ่านมาทำให้มีกำไรต่ำ สายการบินใดที่แต่เดิมนั้นขาดสภาพคล่อง เมื่อมาเจอผลจากโรค Covid-19 ในรอบนี้จึงมีการคาดการณ์ว่าจะได้เห็นธุรกิจการบินต้องล้มละลายไปอีกจำนวนมาก และจะมีการปรับตัวโดยการกดดันจากเจ้าหนี้อย่างมาก เนื่องจากกลัวจะเป็นหนี้เสียก้อนใหญ่ และไม่ยอมให้ล้มไปเพราะอย่างไรเสีย การมีสายการบินยังคงมีความจำเป็นต่อการเดินทางภายในและระหว่างประเทศ แต่ก็จะต้องมีการบังคับให้ลดขนาดกิจการเดิมลงมาแบบรุนแรงเพื่อลดค่าใช้จ่ายและสนับสนุนให้ควบรวมกิจการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หากในแต่ละประเทศมีสายการบินในจำนวนที่มากเกินไป

#### 2) ความต้องการการเดินทางที่มีแนวโน้มที่ลดลง (Low demand)

ระหว่างที่ยังต้องอยู่กับโรค Covid-19 ผู้โดยสารจะมีการปรับพฤติกรรมการเดินทาง (Modify their behaviour) โดยลดความถี่ในการเดินทางเพื่อลดความเสี่ยง ซึ่งจะกระทบโดยตรงต่อยอดขายของสายการบิน อีกทั้งจำนวนที่นั่งของเครื่องบินก็จะต้องลดลงเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมตามข้อกำหนดซึ่งกระทบทางลบต่อรายได้ แนวทางการรักษารายได้ของสายการบิน อาจเลือกใช้การขึ้นค่าโดยสาร แต่ก็ส่งผลให้ลูกค้าลดการเดินทางโดยไม่จำเป็น ธุรกิจสายการบินจึงต้องปรับตัวอย่างมาก ในการสร้างสมดุลจากรายได้ที่อาจเติบโตได้ยาก กับต้นทุนที่สูงและต้องบริหารจัดการเพื่อให้อยู่รอด

#### 3) การดูแลความปลอดภัยทางด้านสุขภาพของผู้โดยสารจะมีมากขึ้น (Enhanced security measures)

ในระยะต่อไปจะกลายเป็นความปกติใหม่ที่ก่อนบิน ระหว่างบิน และถึงจุดหมายปลายทางจะมีมาตรการเข้มข้นในการตรวจอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า การเตรียมจุดแอลกอฮอล์ให้ล้างมืออยู่ในบริเวณท่าอากาศยานและบนเครื่องบิน ซึ่งทำให้ต้องเพิ่มระบบหรือกระบวนการในการทำงาน และมีต้นทุนทั้งเรื่องเวลา และค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น อาจเกิด Applications ใหม่ ๆ ที่ใช้ตรวจสอบ ติดตามผู้โดยสาร เพราะหากมีการแพร่เชื้อจะได้สามารถติดตามแก้ไขการระบาดได้ทันที

4) การเพิ่มสำคัญของท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์กลาง (Strengthening the role of hubs)

ในยุคที่ผ่านมา เมืองต่างๆ ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่พยายามจัดให้มีสนามบินที่เมืองของตน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชาชน แต่ในระยะต่อไป หากความถี่ในการเดินทางลดลง สนามบินของเมืองเล็กจะลดบทบาทลง ส่วนสนามบินเมืองใหญ่ที่เป็น “Hub” จะได้รับความสำคัญมากขึ้นในการเป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อโดยรถยนต์ หรือรถไฟความเร็วสูงไปยังเมืองอื่นๆ และการบินไปยัง Hub ยิ่งคุ้มค่าง่าเพราะมี Aircraft load factor ที่สูงกว่า อย่างไรก็ตามท่าอากาศยานเหล่านี้ก็จะต้องเตรียมรองรับผู้โดยสารที่จะต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการตรวจ และพื้นที่ที่ต้องนั่งห่างๆ กัน อาจเป็นโอกาสในการขยายธุรกิจเกี่ยวกับ VIP Lounge หรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายชั้นธุรกิจได้มากขึ้น

5) การขยายตัวของรายได้จากบริการรูปแบบใหม่ๆ (New fee-based services)

มีตัวอย่างของ Low-cost airline เช่น Ryanair ที่พยายามปรับตัวจากเหตุการณ์วิกฤติ Covid-19 โดยคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารระหว่างเดินทาง เช่น การจำหน่ายหน้ากากอนามัยให้ลูกค้าหากลูกค้าลืมนำมา เพราะเป็นข้อกำหนดที่ผู้โดยสารทุกคนต้องสวมหน้ากาก หรือการนำเสนอสินค้าที่ลูกค้าจำเป็นต้องใช้ เช่น ถุงมือ เจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่ช่วยให้เกิดความปลอดภัยทางสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งอาจกลายเป็นรายได้บริการในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากรายได้ ค่าโดยสาร

6) การหมดยุคของเครื่องบินโดยสารขนาดยักษ์ (The end of giant planes)

จากเหตุที่คนมีการชะลอการเดินทางและจำนวนผู้โดยสารทางอากาศยานลดลงเป็นอย่างมาก ทำให้สายการบินมีการทบทวนที่จะใช้เครื่องบินขนาดยักษ์ เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารที่อาจลดลงแต่ขณะที่ต้นทุนการบินของเครื่องบินขนาดยักษ์อาจอยู่ในระดับสูง จึงไม่สามารถทำกำไรให้คุ้มค่าได้ สายการบินต่างๆ จะพยายามปรับหรือแม้แต่การสั่งเครื่องบินในอนาคตจะต้องคำนวณจำนวนที่นั่งที่มีขนาดเหมาะสมภายใต้ยุค Social distancing แบบนี้

7) การหมดยุคของที่นั่งชั้นหนึ่ง (The end of 1st class)

ที่ผ่านมา แม้ว่าการมีที่นั่งโดยสารชั้นที่ 1 จะเป็นการแบ่งกลุ่มลูกค้าที่ทำให้สายการบินต่างๆ ได้รายได้จากกลุ่มนี้ เพราะค่าโดยสารที่แพง มีบริการดูแลที่ดีเยี่ยม แต่ก็ต้องใช้พื้นที่บริการค่อนข้างมาก ในอนาคตภายใต้ Covid-19 การจัดแบ่งพื้นที่อาจเปลี่ยนไป เพื่อคำนวณให้ได้ Load



factor ที่ดีที่สุด คุ่มค่าที่สุด อาจมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงโดยยุติการจัดพื้นที่แบบดั้งเดิม เช่น ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ที่ใช้กันมายาวนาน เป็นรูปแบบอื่นได้

อย่างไรก็ตาม “การเดินทางทางอากาศ” ถือเป็นความจำเป็นพื้นฐานในยุคปัจจุบันไปแล้ว การปรับตัวของสายการบินย่อมมีผลกระทบต่อ บริษัท วิทยุการบินฯ เป็นอย่างมาก กล่าวคือ สายการบินต่างๆ เปรียบเสมือนลูกค้าที่ใช้บริการการเดินทางทางอากาศ โดยถึงแม้ บริษัท วิทยุการบินฯ จะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ที่ดำเนินการให้บริการการเดินทางทางอากาศแก่อากาศยานแบบไม่แสวงหากำไร (รายงานประจำปี บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, 2563) แต่ก็ยังคงเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดหารายได้เข้าองค์กร โดยนายสมนึก รงค์ทอง กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) เปิดเผยถึงผลกระทบจากสถานการณ์ Covid-19 ว่า ก่อนเกิดสถานการณ์ บริษัท วิทยุการบินฯ มีรายได้จากการเก็บค่าบริการจากเที่ยวบินประมาณ 2,500 เที่ยวบินต่อวัน เป็นเงินวันละประมาณ 35 ล้านบาท แต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ส่งผลให้รายได้ของ บริษัท วิทยุการบินฯ ลดลงอย่างต่อเนื่องเนื่องจากทุกสายการบินต่างได้รับผลกระทบด้านเศรษฐกิจอย่างหนัก โดยมติจาก คณะกรรมการการบินพลเรือน (กบร.) ให้วิทยุการบินลดค่าบริการให้กับสายการบินภายในประเทศลง 50% และสายการบินระหว่างประเทศ 20% แต่สายการบินก็ยังขอพักชำระหนี้ และขอไม่เสียค่าบริการชำระล่าช้า จึงเท่ากับว่าปัจจุบัน บริษัท วิทยุการบินฯ มีรายได้เป็นศูนย์บาทต่อวันและต่อเดือน ขณะที่รายจ่ายยังคงอยู่ที่ 25 ล้านบาทต่อวัน หรือ 750 ล้านบาทต่อเดือน ส่งผลให้ปีงบประมาณ 63 บริษัทฯ จะขาดทุนราว 4,200 ล้านบาท (ไทยรัฐออนไลน์, เมษายน 2563) ซึ่งทำให้ บริษัท วิทยุการบินฯ มีความจำเป็นต้องลดทอนค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นอย่างเร่งด่วน

จะเห็นได้ว่าจากเหตุและผลของการเกิดโรคระบาด Covid-19 ที่กล่าวมาข้างต้นส่งผลให้ยุคสมัยเกิดการเปลี่ยนแปลง ไม่เพียงแต่ทางด้านอุตสาหกรรมการบินเท่านั้น แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งพฤติกรรมบุคคล ครอบครัว สภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป นำไปสู่การที่คนทั่วโลกเรียกการเปลี่ยนแปลงที่ปรับเปลี่ยนไปจากเดิมว่า ยุค “New Normal” หรือ “วิถีชีวิตใหม่” หรือ “ความปกติใหม่”

คำว่า "New Normal" เป็นคำศัพท์ที่ถูกใช้เป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 2008 โดย Bill Gross นักลงทุนในตราสารหนี้ชื่อดัง และเป็นผู้ร่วมก่อตั้งบริษัท Pacific Investment Management (PIMCO) โดยเขาได้ให้นิยาม "New Normal" ในบริบทเศรษฐกิจโลกเอาไว้ว่า เป็นสภาวะที่เศรษฐกิจโลกมีอัตราการเติบโตชะลอตัวลงจากในอดีต และเข้าสู่อัตราการเติบโตเฉลี่ยระดับใหม่ที่ต่ำกว่าเดิม ควบคู่ไปกับอัตราการว่างงานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังเกิดวิกฤติทางการเงินในสหรัฐฯ (วิกฤติแฮมเบอร์เกอร์) อีกทั้งความผันผวนทางเศรษฐกิจจะไม่ได้เป็นไปตามวัฏจักรเศรษฐกิจเดิมแบบที่ผ่านมา เนื่องจากปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดการเติบโตทางเศรษฐกิจมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปหรือส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในลักษณะที่แตกต่างจากในอดีต อย่างไรก็ตาม แนวคิดเรื่อง "New Normal" ของ Bill Gross ในช่วงแรกไม่ได้รับความสนใจ และยังถูกปฏิเสธโดยนักเศรษฐศาสตร์จำนวนหนึ่งที่เชื่อว่า การชะลอตัวที่เกิดขึ้นเป็นเพียงการถดถอย (recession) ตามวัฏจักรเศรษฐกิจเดิมเท่านั้น และในไม่ช้าเศรษฐกิจและการจ้างงานก็จะกลับมาเติบโตได้ที่ค่าเฉลี่ยดังเดิม แต่สถานการณ์เศรษฐกิจโลกใน

ปัจจุบันได้พิสูจน์ให้เห็นว่าสิ่งที่ Bill Gross ได้พูดไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2008 นั้นตรงกับความเป็นจริงของเศรษฐกิจโลกมากกว่า (เขมรัฐ ทรงอยู่, 2558)

ในบริบทของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ช่วงปลาย พ.ศ.2562 ถึง พ.ศ. 2563 ที่ถือเป็นสถานการณ์การระบาดของโรคที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่างๆทั่วโลก ผู้คนเจ็บป่วยและล้มตายจำนวนมาก จนกลายเป็นความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงอีกครั้งหนึ่งของมนุษยชาติ มนุษย์จึงจำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิมๆ ทางราชบัณฑิตยสภา ได้บัญญัติศัพท์ "New Normal" เพิ่มเข้ามา โดยได้อธิบายว่า “New Normal” แปลว่า ความปกติใหม่ , ฐานวิถีชีวิตใหม่ หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย (ราชบัณฑิตยสภา, 2563) รูปแบบวิถีชีวิตใหม่นี้ ประกอบด้วยวิถีคิด วิถีเรียนรู้ วิถีสื่อสาร วิถีปฏิบัติและการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะดำรงรักษาวิถีดั้งเดิมหรือวนหาถึงอดีต โดยมีการปรับหาวิธีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการย้ายเบนออกจากความคุ้นเคยอันเป็นปกติมาแต่เดิมในหลายมิติ ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษา สุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ จนในที่สุด เมื่อเวลาผ่านไป ก็ทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม

สำหรับประเทศไทย ได้มีการการก่อตั้ง สำนักงานศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย (ศบค.มท.) โดยมีความร่วมมือกับกรมควบคุมโรคหน่วยงานทางราชการ ผู้ประกอบการธุรกิจ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อมีการประกาศมาตรการการป้องกันและควบคุมการระบาดของโรค Covid-19 ที่ทุกคนต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ได้แก่

- สวมใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยในที่สาธารณะเสมอ
- ต้องเว้นระยะห่าง 2 เมตร
- ล้างมือบ่อยๆ พกเจลแอลกอฮอล์
- การวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าตัวอาคาร
- การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน “ไทยชนะ”
- หลีกเลี่ยงสถานที่แออัด
- หลีกเลี่ยงกลุ่มเสี่ยงหรือผู้ที่มีอาการป่วย (กรมควบคุมโรค, 2563)

อีกทั้งยังมีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน เพื่อให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินมีแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการให้บริการการบินในเส้นทางระหว่างประเทศ

ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) และสอดคล้องกับกฎระเบียบของไทยที่มีผลใช้บังคับอยู่ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงออกประกาศกำหนดแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางการบินระหว่างประเทศในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) อาทิ

- มีการคัดกรองบุคคลผู้ที่จะทำการโดยสารอากาศยาน โดยจะต้องมีใบรับรองแพทย์ตรวจว่า ปราศจากการติดเชื้อโรค Covid-19
- ห้ามอากาศยานพาณิชย์เที่ยวบินระหว่างประเทศทำการบินเข้า-ออกประเทศไทย นอกเหนือจากได้รับการอนุญาต
- ต้องมีการเว้นที่นั่ง เพื่อรักษาระยะห่างภายในห้องโดยสารบนอากาศยาน
- งดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนอากาศยาน
- การกักตัวในสถานที่ที่รัฐจัดไว้ให้ (State Quarantine) เป็นเวลา 14 วัน เมื่อเดินทางมาถึง ประเทศไทย ตามประกาศ กพท. เรื่อง แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางการบิน ระหว่างประเทศ ในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2563)

เนื่องจากการระบาดของโรค Covid-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่เรายังไม่รู้จักมาก่อน ส่งผลต่อวิถีชีวิต การทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวัน การเกิดขึ้นและการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ครั้งนี้ จึงเป็นสถานการณ์ที่หลายคนคาดว่าจะยาวนานพอสมควร จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร ในหลายพฤติกรรมของผู้คน สภาพสังคมและเศรษฐกิจ ก่อเกิดความไม่แน่นอนและการคาดเดา สถานการณ์ไม่ได้ ประกอบกับการได้รับข้อมูลข่าวสารถึงผลกระทบต่างๆ อาจก่อให้เกิดความเครียด ความกลัว ในจิตใจของคนไทยได้ทุกเพศทุกวัย

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบ การศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความเครียด
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

### 2.1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดเป็นอาการที่เกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศทุกวัย เกิดเมื่อบุคคลนั้นต้องกระทำการที่ฝืนระดับความสามารถปกติ ส่งผลเป็นอุปสรรคที่คอยรบกวนสุขภาพทางจิตใจและทางร่างกาย โดยอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม และเนื่องจากความเครียดเป็นภาวะซับซ้อนที่เกิดภายในร่างกายมนุษย์ทุกคน จึงมีผู้ศึกษาและให้คำนิยามความเครียดแตกต่างกันไปตามสาขาวิชาการต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาที่ว่าด้วยพฤติกรรมและสรีระวิทยาของมนุษย์

Selye (1983) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาการตอบสนองของร่างกายทางชีวภาพต่อสิ่งรบกวน โดยความเครียดสามารถก่อให้เกิดทั้งประโยชน์และโทษได้ ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลในปฏิกริยาตอบสนองหรือวิธีจัดการกับปัจจัยความเครียดนั้นๆ โดยแบ่งตัวแปรของปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดเป็น 2 ประเภท คือ

1) ตัวแปรที่เกิดจากภายใน (Endogenous conditioning factors) เป็นพื้นฐานสุขภาพของแต่ละบุคคล เช่น พันธุกรรม เพศ อายุ ความสมบูรณ์ของร่างกาย ฯลฯ

2) ตัวแปรที่ได้รับจากภายนอก (Exogenous conditioning factors) เป็นตัวแปรที่บุคคลได้รับเข้ามาเพิ่ม เช่น อาหาร การรักษาด้วยยา หรือ ฮอโมน และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

(Neuman, 2019) กล่าวว่า คนเป็นระบบเปิดหนึ่งระบบซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดความเครียด ความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมทำให้คนมีปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดนั้นๆ โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดนี้เป็นตัวแปรทางด้านร่างกายจิตใจและสังคมวัฒนธรรมซึ่งมีความสัมพันธ์ภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอกบุคคล

Ziegler (1982) เป็นอีกผู้หนึ่งที่มีความหมายของปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของคน โดยกล่าวว่าปัจจัยแห่งความเครียดประกอบด้วยตัวแปรด้านร่างกายจิตใจสังคมวัฒนธรรมตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยภายในบุคคลระหว่างบุคคลหรือภายนอกบุคคล โดยได้แบ่งปัจจัยแห่งความเครียดและปฏิกริยาตอบสนองเป็น 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยภายในบุคคล ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยภายนอก ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระบบย่อย ได้แก่ ด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมวัฒนธรรม

จะเห็นได้ว่าแนวคิดของ Ziegler และ Neuman กล่าวถึงคนทั้งแบบองค์รวมและยังกล่าวถึงคนในฐานะระบบที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยเน้นความชัดเจนของปัจจัยความเครียดหรือตัวแปรต่างๆ ที่มีผลกระทบภายในบุคคลระหว่างบุคคลและภายนอกบุคคล รวมทั้งยังได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความเครียดและปฏิกริยาตอบสนองแห่งความเครียด กล่าวคือลักษณะในการแสดงออกหรือพฤติกรรมแสดงออกจะสามารถจำแนกปฏิกริยาตอบสนองได้ใน 3 ระดับ ได้แก่

ระดับที่หนึ่งหรือขั้นปฐมภูมิ เป็นปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดที่ไม่รุนแรง ซึ่งปกติจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย หรือหากเกิดความเสียหายจะไม่มี ความรุนแรง โดยหากได้รับการประเมินภาวะสุขภาพและให้การวินิจฉัยอย่างเร่งด่วน จะสามารถให้การช่วยเหลือ และถือว่าอยู่ในขั้นตอนของการสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความรุนแรงจากความเครียดนั้น

ระดับที่สองหรือขั้นทุติยภูมิ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดในระดับที่รุนแรงกว่าระดับปฐมภูมิ หมายถึง ก่อให้เกิดความเสียหายหรือพยาธิสภาพต่อร่างกายการช่วยเหลืออยู่ในขั้นของการบำบัดรักษา ซึ่งจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องร่วมกับขั้นปฐมภูมิ ซึ่งหมายถึงการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันและบำบัดรักษาไม่ให้เสื่อมสภาพไปมากกว่านี้

ระดับที่สามหรือขั้นตติยภูมิ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดในระดับรุนแรงมาก หมายถึง ก่อให้เกิดความเสียหายหรือพยาธิสภาพซับซ้อนต่อร่างกายอาจถึงขั้นวิกฤต การช่วยเหลืออยู่ในขั้นที่ต้องการการบำบัด รักษาขั้นสูงและต้องการการฟื้นฟูสภาพอย่างต่อเนื่อง การช่วยเหลือนี้สามารถกระทำร่วมกับขั้นปฐมภูมิและทุติยภูมิเช่นเดียวกัน ตามแนวคิดและมุมมองใหม่เกี่ยวกับสุขภาพซึ่งอธิบายเรื่องของสุขภาพว่า เป็นภาวะดุลยภาพที่เป็นพลวัต หมายถึง สุขภาพเป็นภาวะที่ไม่อยู่นิ่งมีการปรับเปลี่ยนได้ในทุกสภาวะและทุกมิติ เพื่อให้เกิดความสมดุลแห่งชีวิตของคนตามต้องการ

จากความหมายของความเครียดทั้งหมดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิกิริยาการตอบสนองของแต่ละบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในหรือปัจเจก และปัจจัยภายนอกหรือสิ่งแวดล้อม โดยความเครียดมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลจะตอบสนองหรือจัดการกับปัจจัยความเครียดนั้นๆ

#### 2.1.2 ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

โลกในยุคปัจจุบันที่หมุนไปอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเทคโนโลยี การติดต่อสื่อสาร และการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และด้านอื่นๆ เพียงแค่ปัจจัย 4 จึงไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต ความปลอดภัยความมั่นคง ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนแสวงหาและนำไปผูกติดเข้าใจผิดว่าความมั่นคงในชีวิตคือการมีทรัพย์สินและเครื่องอำนวยความสะดวกที่มากมายจนเกินความจำเป็น การแข่งขันในชีวิตการทำงาน จึงเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ได้มาถึงความสำเร็จ บุคคลจึงแข่งขันกันเพื่อประกอบอาชีพที่มีรายได้สูง อันแสดงถึงความมั่นคงของชีวิตจึงทำให้เกิดความเครียดในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ

ชฎานุตม์ นิรมร (2554) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของอารมณ์ หรือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ จนทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจวุ่นวายใจกลัววิตกกังวลและรู้สึกถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลนั้นรับรู้หรือประเมินว่า ปัญหาเหล่านั้น เป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจหรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายได้ และยังส่งผลต่อการเสียสภาวะสมดุลของร่างกาย และจิตใจ

พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ หรือ รู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากการทำงานก่อให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจหรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน จนส่งผลให้ร่างกาย และจิตใจเสียความสมดุล ทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นายพัลพงค์ สุวรรณวาทีน (2559) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะการณ์ที่ เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของมนุษย์ในสถานที่ทำงาน โดยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้นเกิดความไม่สบายทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งความเครียดในการทำงานอาจส่งผลให้ทางด้านบวกให้

บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการทำงาน หรืออาจส่งผลทางด้านลบคือกดดันเกินกำลังที่บุคคลนั้นจะรับได้

Iva Tomic and Jixin Liu (2017) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก อ่อนล้า หดแรงแจกการทำงาน ซึ่งมีสาเหตุเนื่องมาจากการทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือ ความต้องการของผู้นั้น

Matita Petrus Tshabalala (2011) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเครียดที่เกิดในที่ทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุของภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

จากความหมายของความเครียดในการปฏิบัติทั้งหมดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ หรือความรู้สึกที่บุคคลนั้นต้องเผชิญกับสถานการณ์และปัญหาต่างๆ ในที่ทำงาน หรือจากผลพวงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกกลัว ความกดดัน อ่อนเพลีย วิตกกังวล คับข้องใจ เป็นต้น ส่งผลให้ร่างกาย และ จิตใจเสียความสมดุล โดยอาจส่งผลให้บุคคลนั้นไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

โดยทั่วไปปัจจัยแห่งความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้ จากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ รวมทั้งการรับรู้และตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อม ปัจจัยของความเครียดก่อให้เกิดความกดดันทั้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และภายนอกบุคคล (มรรยาท รุจิวิษญู, 2556) สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1) ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางพัฒนาการตามวัย คือ เมื่อร่างกายมีการพัฒนาจากวัยหนึ่งไปสู่วัยหนึ่งย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น เด็กที่เริ่มเข้าสู่วัยรุ่น เสียงแตกพาน เด็กผู้หญิงที่เริ่มมีประจำเดือน หญิงชราที่เข้าสู่วัยทอง ฯลฯ กล่าวคือ ร่างกายที่มีการพัฒนาการหรือถดถอยสามารถทำให้เกิดความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงนั้น นอกจากนี้ยังสามารถเกิดขึ้นได้ในเหตุการณ์ที่เด็กมีการพัฒนาการผิดปกติ การไม่เข้าใจถึงปัญหาเมื่อยังไม่มีวุฒิภาวะเพียงพอ ก็สามารถก่อให้เกิดความเครียดตามมา จนอาจทำให้กลายเป็นเด็กที่มีปัญหาทางพฤติกรรมต่อไปอีกได้ด้วย

2) ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ ได้แก่ ด้านกายภาพ และด้านสรีระ

- ด้านกายภาพ คือ ร่างกายที่เจริญเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ พิกัด ก่อให้เกิดโรคต่างๆได้ง่าย เป็นสาเหตุทำให้แก้ปัญหาต่างๆได้ไม่ดี

- ด้านสรีระ คือ องค์ประกอบเริ่มตั้งแต่ภาวะก่อนตั้งครรภ์และภาวะระหว่างตั้งครรภ์ เช่น ยีนส์ (genes) การทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ภาวะการติดเชื้ต่างๆ

3) ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม มีหลายอย่าง เช่น

- สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมรอบตัวที่เราได้สัมผัสด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 เช่นว่า สภาพอากาศร้อน/เย็น แสงสว่างที่มาก/น้อย อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ กลิ่น เสียง ในระดับที่มาก

หรือน้อยเกินไปจนกระทบกระเทือนทำให้เรารู้สึกไม่สบายตัว อีกทั้งการขาดแคลนปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค อันเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต สามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้

- สิ่งแวดล้อมทางจิตใจ ได้แก่ การปรับตัวกับเหตุการณ์ต่างๆ เช่น การแต่งงาน การมีบุตร การเปลี่ยนงาน การย้ายที่อยู่ใหม่ ฯลฯ ไม่ว่าจะป็นเหตุการณ์ที่ดีหรือไม่ดี ก็สามารถเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้ อีกทั้งยังมีอิทธิพลของขนบธรรมเนียมประเพณี ภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม ภาวะทางสงคราม เป็นต้น

- สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ ซึ่งโดยทั่วไปมักเกิดขึ้นมาจากการทะเลาะเบาะแว้งกันในครอบครัว การอิจฉา-ริษยา การขาดเพื่อนฝูงและโดดเดี่ยว รวมถึงค่านิยม ความเชื่อในวัฒนธรรมประเพณีที่ขัดแย้ง ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

4) ปัจจัยจากการรับรู้และแปลเหตุการณ์ (Stress from perception) เกิดจากการรับรู้และแปลเหตุการณ์ แสดงออกถึงอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวล ทำให้เกิดความเครียด เหตุการณ์อย่างเดียวกันส่งผลกับบุคคลให้เกิดการตอบสนองได้ต่างกัน ขึ้นกับพื้นฐานและประสบการณ์ของแต่ละคน

Lazarus (1984) กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factor) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางสังคม สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมโดยรอบตัว อาทิ ด้านสุขภาพ ครอบครัว เศรษฐกิจและสภาพการดำรงชีวิต เหตุการณ์ต่างๆในสังคม รวมทั้งสัมพันธภาพกับบุคคลรอบตัว

2) ปัจจัยด้านองค์ประกอบของบุคคล (Individual Factor) ประกอบไปด้วย

2.1) บุคลิกภาพและลักษณะประจำตัว (Personality and Trait) บุคคลที่มีความสามารถเกิดความเครียดได้ง่าย คือ บุคคลที่มีการแข่งขันสูง บุคคลที่มีความริบเร่ตลอดเวลา บุคคลที่ไม่มีกิจกรรมเพื่อความสนุกสนานหรือเพื่อความผ่อนคลาย บุคคลที่มีความคาดหวังสูงต่อตนเองและผู้อื่น บุคคลที่มีลักษณะต้องการให้ทุกสิ่งดีเลิศ ลักษณะของบุคคลเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.2) อารมณ์ (Temperament) คือ ลักษณะอารมณ์ด้านลบต่างๆ เช่น ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความรู้สึกนึกคิด ความขัดแย้งในใจ ความไม่สมหวังต่าง ๆ การมีอารมณ์รุนแรงและความรู้สึกไม่มีความสุข เป็นต้น

2.3) ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) คือ การเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต นั่นคือ การอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็กนั้นมีผลต่อการประเมินสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ การถูกเลี้ยงดูและสั่งสอนให้หวาดระแวงบุคคลรอบข้าง การรับรู้ว่ามีสิ่งแวดล้อมหรือสังคม ล้วนเป็นสิ่งอันตราย การห้ามแสดงความรู้สึกของตนเองต่อผู้อื่น ล้วนนี้มีผลต่อการพัฒนาความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น การขาดความรักความอบอุ่นในวัยเด็ก ทำให้ขาดความมั่นใจคิดว่าตนเองไร้

คุณค่า ไม่กล้าที่ขอความช่วยเหลือจากสังคม สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการประเมินการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเร้าต่างๆ ว่าเป็นการคุกคามซึ่งนำไปสู่ภาวะความเครียดได้

Peterson (1995) กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย

1) ความเครียดอันเกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task-Based Stress) อันหมายถึงงานที่ยาก งานคลุมเครือ ปริมาณงานที่มากเกินไป และจากการประเมินผลในการปฏิบัติงาน (Job Evaluation) หากงานที่ปฏิบัติหรือรับผิดชอบอยู่ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ เมื่อมีการประเมินผลงานแล้วออกมาไม่ดี อาจก่อให้เกิดความเครียดได้

2) ความเครียดที่เกิดจากบทบาท (Role-Based Stress) เป็นความเครียดจากความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของตน ความคาดหวังเหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียดอย่างยิ่งโดยเฉพาะในกรณีที่มีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกัน

3) สิ่งแวดล้อมด้านสังคม (Social Environment) ได้แก่ การขาดอิสระ สถานที่ที่แออัด การการมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น รวมถึงสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ อุณหภูมิ แสงแดด อากาศ อันที่มีผลต่อสุขภาพและร่างกายของมนุษย์

4) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) ได้แก่ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น เป็นคนชอบคิดมาก วิตกกังวลง่าย หรือมีปัญหาครอบครัว

#### 2.1.4 ระดับของความเครียด

ความสามารถในการรับรู้และตอบสนองต่อสถานการณ์ที่คุกคาม หรือสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบบุคคลมีความแตกต่างกันออกไป ทำให้บุคคลมีระดับของความเครียดแตกต่างกัน สาเหตุของความเครียดเดียวกันจึงทำให้เกิดการรับรู้และตอบสนองแตกต่างกันไป

Janis (1999) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับตามระยะเวลาที่ความเครียดคงอยู่ในบุคคล คือ

1) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดระดับนี้มีผลน้อยและคงอยู่ในภายในบุคคลเป็นระยะเวลาไม่นาน เป็นความเครียดที่เกิดในระยะเวลาอันสั้น ไม่รุนแรง และหายไปตัวเองเมื่อสิ่งเร้านั้นจบลง โดยมักเกี่ยวข้องกับสาเหตุ หรือเหตุการณ์เล็กน้อยที่อยู่ในชีวิตประจำวัน เช่น ฝนตก รถติด ไปทำงานสาย เป็นต้น

2) ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้มีผลรุนแรงมากกว่าระดับแรก อาจอยู่เป็นระยะเวลาปานกลาง เป็นจำนวนชั่วโมงหรืออาจเป็นจำนวนวัน เช่น การทำงานหนัก การเจ็บป่วย หรืออาจเกิดได้จากการทะเลาะเบาะแว้งระหว่างเจ้านายและลูกน้อง ทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3) ความเครียดในระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดในระดับนี้ถูกจัดว่ารุนแรง เนื่องจากจะมีอาการอยู่เป็นระยะเวลาาน ตั้งแต่จำนวนสัปดาห์ หรือจำนวนเดือน หรืออาจเป็น



จำนวนปี โดยสามารถเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น ภาวะพิการ การเจ็บป่วยที่รุนแรงต่อการดำรงชีวิต การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นต้น

Meninger (1997) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1) ความเครียดในระดับปกติ (Normal Stress) เป็นความเครียดเล็กน้อยที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันกับทุกคน มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตไม่มาก ซึ่งอาจเป็นแรงขับในการทำงานให้ทำงานได้นานขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น ความเครียดระดับนี้เกิดในระยะเวลาสั้นๆ และจะกลับเข้าสู่ภาวะปกติได้โดยการทำงานและพักผ่อน

2) ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่คงอยู่เป็นระยะเวลานานและมีผลต่อการดำรงชีวิตโดยอาจทำให้เป้าหมายในการดำเนินชีวิตลดน้อยลง แต่ถ้าได้รับการบำบัดความเครียดที่ถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญในระดับวิชาชีพก็จะสามารถปรับระดับความเครียดเข้าสู่ภาวะปกติได้

3) ความเครียดในระดับผิดปกติ (Abnormal Stress) เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับอาการทางโรคประสาทและโรคจิต เช่น อาการของโรคซึมเศร้า (Melancholia) มีอาการหลงผิด (Delusion) และมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ

นักวิชาการ ได้แบ่งความเครียดเป็น 4 ระดับ คือ (สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา, 2540)

1) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดเล็กน้อยและหายไปได้ในระยะเวลาอันสั้น เป็นระดับความเครียดที่ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและใช้พลังงานในการปรับตัวเพียงเล็กน้อย

2) ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งคุกคามหรือเหตุการณ์สำคัญๆ ซึ่งเกิดขึ้นในการใช้ชีวิตประจำวัน บุคคลจะมีการตอบสนองในลักษณะกลัว มีความวิตกกังวล ฯลฯ โดยถือว่าอยู่ในเกณฑ์ทั่วไป ไม่รุนแรงจนทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย ถือว่าเป็นระดับความเครียดที่ก่อให้เกิดบุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3) ความเครียดระดับสูง (High Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้เจอเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง และไม่สามารถปรับตัวลดความเครียดนั้นได้ในเวลาอันสั้น ทำให้ความเครียดยังคงอยู่จนถึงขีดอันตราย โดยหากไม่ได้รับการลดความเครียดจะทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังและส่งผลให้เกิดโรคได้

4) ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูง เกิดจากความเครียดที่มีนั้นคงอยู่เป็นระยะเวลานานอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลไม่สามารถปรับตัวจากความเครียดที่เกิดขึ้น จนเกิดความท้อแท้ หดแรงแรง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ เกิดอาการทางร่างกายและโรคต่างๆตามมาได้โดยง่าย

### 2.1.5 การประเมินความเครียด

ความเครียดเกิดจากภาวะความกดดัน ซึ่งไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่เมื่อบุคคลเกิดความเครียด จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดออกมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิด ด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม และ ด้านสรีระ เราจึงสามารถประเมินความเครียดได้โดยการวัดจากปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านั้น ซึ่งพอจะสรุปได้ 4 วิธีคือ (มนันยา ทาศิริ, 2557)

1) การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (Self-Report) เช่น การตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ หรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น และมีการหาคุณภาพของแบบทดสอบเหล่านั้น ในด้านความเที่ยงและความตรงของแบบทดสอบความเครียดที่ใช้ เช่น

1.1) แบบสอบถาม SCL-90 (Symptom check list 90) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 90 ข้อ ชนิด 5 สเกล ใช้วัดความผิดปกติทางด้านจิตใจ วัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย (Somatization) อาการย้ำคิดย้ำทำ อาการเศร้าวิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความหลงผิด ความคิดหวาดระแวง และประสาทหลอน

1.2) แบบสอบถาม CMI (Cornell Medical Index) เป็นแบบสอบถามถึงสุขภาพจิตทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยคำถาม ใช่ หรือ ไม่ใช่ จำนวน 195 ข้อ โดยในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิต ได้แก่ ความวิตกกังวล ความรู้สึกไวต่อสิ่งเร้า ภาวะความเศร้า ความรู้สึกโกรธและความรู้สึกเครียด ซึ่งเป็นการวัดอาการที่แสดงออกถึงความเจ็บป่วยทางจิต

1.3) แบบสำรวจ HOS (Health Opinion Survey) เป็นแบบสำรวจที่มีคำถามเกี่ยวกับสุขภาพกาย มีจำนวนคำถาม 20 ข้อ โดยถามเกี่ยวกับอาการผิดปกติทางร่างกาย จำนวน 18 ข้อ และอีก 2 ข้อ ถามเกี่ยวกับจิตใจที่แสดงออกถึงผลในการปรับตัวต่อความเครียด

1.4) แบบประเมินความเครียด SOS (Symptoms Of Stress Inventory) เป็นคำถามเพื่อประเมินระดับความเครียดของภาควิชาการพยาบาลจิตสังคม มหาวิทยาลัย วอชิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยดัดแปลงมาจาก Cornell Medical Index มีจำนวนคำถาม 107 ข้อ เหมาะกับการศึกษาสำหรับกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่เครียดและเป็นภาระ เช่น ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกิจการเงินธนาคาร ตำรวจ พยาบาล เป็นต้น

1.5) แบบวัดความเครียดสวนปรง (SPST-20) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 20 ข้อ ชนิด 5 สเกล โดยในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิต ได้แก่ ภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกโกรธ และวัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย

การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเองนั้น ถ้าผู้สัมภาษณ์มีทัศนคติที่ยอมรับกับผู้ถูกสัมภาษณ์แล้ว จะช่วยลดความกดดันของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์จะสบายใจที่จะตอบคำถาม และจึงไม่จำเป็นต้องป้องกันตนเองในบทสัมภาษณ์ รายงานเกี่ยวกับตนเองเป็นวิธีที่ใช้ได้ง่าย สะดวก และใช้ได้กับการวัดถึงการตอบสนองทางด้านอารมณ์

2) การใช้เทคนิคการฉายภาพ (Projectivetechniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เป็นการฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบ Rorschach แบบทดสอบ TAT (Thematic apperception test) การวัดด้วยวิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะในการแปลผลจากการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ

3) การใช้การสังเกต (Observation) เราสามารถจะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อบุคคลคนนั้นตกอยู่ใต้อาการความเครียด เช่น เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ หงุดหงิดง่าย ไม่มีสมาธิ พุดจากระยะไกล ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง หรือสามารถสังเกตจากภาษากาย เช่น ถอนหายใจบ่อยๆ สีหน้า น้ำเสียงและแววตา เป็นต้น

4) การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Neurophysiological Change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เช่น อัตราการหายใจ อัตราการเต้นของหัวใจ ความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อ (EMG Biofeedback) เป็นต้น การวัดโดยวิธีนี้ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความเครียด

ความเครียดถือได้ว่าเป็นธรรมชาติของมนุษย์ในเชิงพฤติกรรมการตอบสนองต่อปัจจัยต่างๆ ที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก เมื่อเกิดภาวะความกดดัน ไม่คุ้นชิน หรือการเปลี่ยนแปลงจากวิถีการดำเนินชีวิตเดิม และมีการตอบสนองแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล ซึ่งมีปัจจัยภายในหรือพื้นฐานบุคคลเป็นปัจจัยร่วม โดยความเครียดจากการปฏิบัติงานก็จะมีเหตุหลักๆ มาจากการทำงานเป็นส่วนมาก เมื่อความเครียดอยู่ในระดับต่ำหรือไม่รุนแรงมาก ก็จะสามารถหายไปเองได้เมื่อภาวะความกดดันหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หายไป แต่หากความเครียดอยู่ในระดับสูงหรือรุนแรง หรือเกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานจะทำให้เกิดผลเสียตามมาต่างๆ อาทิ เจ็บป่วย โรคซึมเศร้า และอาจถึงขั้นฆ่าตัวตายได้ (กรมสุขภาพจิต, 2558) ดังนั้นเมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานขึ้น จึงมีนักวิชาการหลายท่านได้หาแนวทางในการลดความเครียด ดังนี้

ชฎานุตม์ นิรมร (2554) ศึกษาแนวทางในการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ การนั่งสมาธิเป็นประจำ ฟังเพลง อาบน้ำอุ่น มองโลกในแง่ดี นวดอโรมา เป็นต้น

Matita Petrus Tshabalala (2011) ศึกษาแนวทางในการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น การมองโลกในแง่ดี การมองโลกตามความเป็นจริงและเผชิญหน้ากับปัญหาที่เกิดขึ้น วาดรูป ฟังเพลง รับฟังคำแนะนำจากผู้อื่น วางแผนการทำงานล่วงหน้า รู้จักการปฏิเสธ มีความมั่นใจในตนเอง ฝึกทำสมาธิ อ่านปรัชญาชีวิต เป็นต้น

Unite the Union health and safety (2019) ระบุแนวทางในการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ การกำหนดนโยบายที่ดีขององค์กรและสร้างวัฒนธรรมที่ดีภายในองค์กร เช่น การเปิดกว้างที่จะรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน มีบริการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านความเครียดที่พร้อมรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน หรือจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

อนามัย (ธีรวิโรจน์) เทศกะทีก (2556) ได้ระบุแนวทางในการจัดการกับความเครียด เริ่มจากการวิเคราะห์สาเหตุของความเครียด หลังจากนั้นจึงหาแนวทางในการจัดการความเครียด ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

#### 1) ระดับบุคคล

1.1) การตรวจร่างกายและรักษาโรคโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญแก่ผู้ปฏิบัติที่เป็นโรค เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคซึมเศร้า อาการปวดหลัง เป็นต้น

1.2) การบริการให้คำปรึกษา

1.3) โครงการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือผู้ประกอบอาชีพที่ตึงเครียด และยาเสพติด

1.4) จัดทำโครงการฝึกอบรมวิธีการผ่อนคลายจิตใจจากงานอดิเรก เช่น เล่นดนตรี และการทำสมาธิ

1.5) การช่วยเหลือทั่วไป เช่น การออกกำลังกาย กิจกรรมสันทนาการ จัดเวลาพักผ่อนระหว่างปฏิบัติงาน

#### 2) ระดับองค์กร

2.1) สำรองทัศนคติผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่อการทำงาน

2.2) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม ปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายใน

2.3) กำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงานให้เหมาะสม

2.4) จัดฝึกอบรมและพัฒนาในด้านการบริหารจัดการจากผู้เชี่ยวชาญ

2.5) มีการกำหนดระบบงานและหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน

2.6) แบ่งภาระงานอย่างทั่วถึง โดยกำหนดผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอ

2.7) กำหนดถึงเป้าหมายและจัดลำดับความสำคัญของงาน

สำหรับแนวทางในการจัดการความเครียดผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรจะเริ่มที่การตระหนักรู้ถึงตัวตนของเราให้แน่ชัดก่อน แล้วจึงค่อยวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจึงจะหาวิธีทางแก้ที่ถูกต้อง โดยหากไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขให้ความเครียดหายไปได้ก็หาสิ่งที่มาบรรเทา เช่น การพักผ่อน ออกกำลังกาย ใช้เวลาว่างกับคนที่เราสบายใจ เป็นต้น โดยหากเมื่อองค์กรการได้ตระหนักรู้ถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดและหาแนวทางแก้ไขร่วมกันก็จะยิ่งเกิดผลดี เพราะเนื่องจากบางเรื่องเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถจัดการได้ด้วยตัวเอง เช่น ระบบอุปกรณ์การทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การกำหนดตารางเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Giovanni Costa (1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความเครียดจากการทำงานและการป้องกัน ความเครียดในการควบคุมการจราจรทางอากาศ พบว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เป็นอาชีพที่ต้องทำงานที่มีความซับซ้อนซึ่งต้องใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญในระดับสูงตลอดจนการประยุกต์ใช้ทักษะเฉพาะบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ อีกทั้งยังอยู่ในกลุ่มคนงานที่เสี่ยงต่อ "อุบัติเหตุร้ายแรง" ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่รุนแรงผิดปกติ เช่น ในกรณีของอุบัติเหตุทางอากาศที่มีการสูญเสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บสาหัสใก้แก่การชนหรือการสูญเสีย การควบคุมเนื่องจากการปริมาณเที่ยวบินมีเป็นจำนวนมากเกินการควบคุม ปฏิกิริยาทางจิต (ความโกรธ ความรู้สึกผิดความเศร้าความวิตกกังวล) และทางกายภาพ (อาการความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะ เหงื่อออก นอนไม่หลับ) ก่อให้เกิดความเครียด ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง และจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศพบว่า กระบวนการรับรู้และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อาทิ จำนวนเครื่องบินภายใต้การควบคุม ความซับซ้อนของเส้นทางบิน การจัดระบบประมวลผลข้อมูลเที่ยวบินของตนให้ใหม่อยู่เสมอ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศและผู้ช่วยงาน การประยุกต์ใช้กฎด้านการบินที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์ภายใต้แรงกดดันด้านเวลา ในขณะที่เดียวกันยังมีความรับผิดชอบสูงของต้นทุนทางเศรษฐกิจในกิจกรรมการบิน อีกทั้งชีวิตผู้โดยสารที่อยู่บนอากาศยานอีกด้วย โดยพบว่าปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดคือ จุดสูงสุดของปริมาณการจราจรที่คับคั่ง เนื่องจากมีความกดดันด้านเวลา โดยมีกฎระเบียบทางการบินมาเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน ปัจจัยรองลงมาคือความน่าเชื่อถือของอุปกรณ์ และตารางการปฏิบัติงาน ในการศึกษาที่มีรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยของการทำงานเป็นกะ กล่าวคือ การทำงานเป็นกะมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการในการใช้ชีวิตอย่างเหมาะสม ทั้งกลางวันและกลางคืน โดยในบางครั้งการทำงานไม่ได้คำนึงถึงภาระงาน เนื่องจากถึงแม้ปริมาณของเที่ยวบินจะลดลงในช่วงเวลากลางคืนแต่ผู้ทำงานก็ไม่สามารถลดประสิทธิภาพการทำงานลงได้

สิริวิฑ อีสโร (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจเจกบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทั่วไป เมื่อศึกษาในรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงานก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด รองลงมาคือสภาพแวดล้อมด้านสังคม ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมด้านการเมือง ด้านสัมพันธภาพในครอบครัว ด้านงาน สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพส่วนบุคคล และด้านบทบาทในการทำงานซึ่งเป็นด้านที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อยที่สุดตามลำดับ และได้นำเสนอแนวทางในการจัดการความเครียดขององค์กร ว่ามีวิธีหลักในการบริหารความเครียดอยู่ 4 วิธีประกอบด้วย การบริหารระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กิจกรรมพักผ่อนระหว่างชั่วโมง กิจกรรมการออกกำลังกาย และห้องพักเพื่อใช้ในการพักผ่อน

เฉลิมพล พรหมกิ่งแก้ว (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ สังกัดกองควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานภูมิภาค จำนวน 130 คน ผลการศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีความเครียดจากการประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนทางสังคม สภาพแวดล้อมในที่ทำงานและลักษณะงานเป็นลำดับสุดท้าย สำหรับการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่าวิธีการที่ใช้บ่อยที่สุดในการจัดการความเครียดคือ การพักผ่อน เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ภาระครอบครัวที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกัน

ศุภิพร จิตรรังษฤษฎ์ (2543) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศในส่วนควบคุมการบินส่วนภูมิภาค โดยศึกษาจากจำนวนประชากร 71 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านการทำงานทำให้พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย และระดับความเครียดของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศอยู่ในระดับต่ำ

ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541) ได้ศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ กองควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 151 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานกรุงเทพฯ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภาระครอบครัว ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา แรงสนับสนุนจากครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่

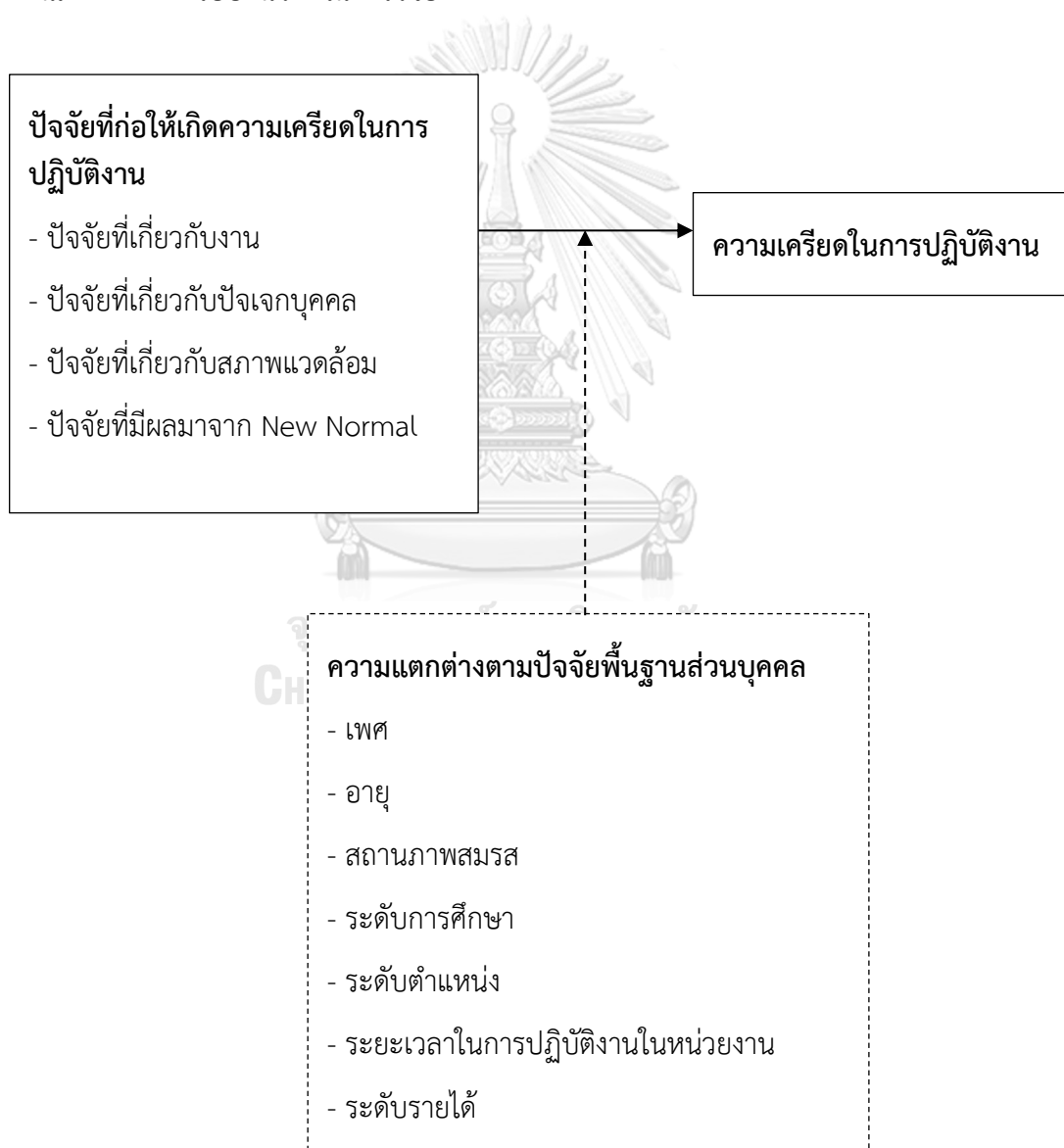
นพคุณ ภูมณี (2538) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดภาวะเครียดพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดและความเสี่ยงต่อการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจในนักบินกองทัพไทย ผลการศึกษาพบว่า นักบินประเมินว่าปัจจัยด้านครอบครัวและด้านการทำงานก่อให้เกิดภาวะเครียดได้น้อย นักบินมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย พฤติกรรมเผชิญความเครียดที่นักบินเลือกใช้คือ พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และมีการเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์น้อย

## 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานนั้นเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทั้งจากภายในตัวบุคคลเอง ระหว่างบุคคล ภายนอกบุคคล และสภาพแวดล้อมจากการปฏิบัติงาน โดยความเครียดสามารถส่งผลกระทบต่อ

ต่อตัวบุคคลในรูปแบบของความเจ็บป่วย และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอันจะเป็นอุปสรรคและผลเสียต่อการขับเคลื่อนองค์กรได้ ผู้วิจัยจึงได้ประมวลปัจจัยต่างๆข้างต้น ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยได้เพิ่มปัจจัยในยุค New Normal เพื่อนำมาพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไป และปัจจัยจากยุค New Normal โดยมีตัวแปรความแตกต่างตามปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลเป็นตัวแปรแทรก (Intervening Variable) ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานในยุค New Normal และวัดระดับความเครียด รวมถึงหาแนวทางในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้น ทั้งของส่วนพนักงานและส่วนขององค์กร โดยผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ขั้นตอนการวิจัย
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Reserch) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitive Research) เพื่อให้ผลวิจัยที่ได้มีความครอบคลุม (โชติ บดีรัฐ, 2561) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal และเพื่อให้ผลของงานวิจัยเกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) จากแหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการความเครียด ข้อมูลและผลกระทบของโรคระบาด Covid-19 ที่ส่งผลต่อคนโดยทั่วไปและอุตสาหกรรมการบิน และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง (Field Research) จากแหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ปฏิบัติงานประจำ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในรูปแบบของเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ



### 3.2 ขั้นตอนการวิจัย

มีรายละเอียดและลำดับ ดังนี้

- 1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่างๆที่ใช้ในการวิจัย
- 2) ศึกษางานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 3) ใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 152 ชุด
- 4) ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานภายในองค์กร จำนวน 10 คน
- 5) เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
- 6) สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ สังกัด ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด รวมทั้งหมด 244 คน และจากการการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ 152 คน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงานแล้วคำนวณหาขนาดตัวอย่างของชั้นภูมิ (กัลยา วินิชย์ บัญชา, 2561) จะได้ขนาดตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ	61	38
เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 2	81	50
เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 1	37	23
นักเรียนฝึกหัดควบคุมจราจรทางอากาศ	65	41
<b>จำนวนรวม</b>	<b>244</b>	<b>152</b>

ที่มา : ฐานข้อมูลบุคลากรในงานควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563

และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย และนำผลมาประมวลร่วมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศในระดับตำแหน่งผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 5 คน และระดับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 2 จำนวน 5 คน เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากที่สุดสองอันดับแรก รวมกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพทั้งหมด 10 คน

### 3.4 เครื่องมือการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือวิจัย และดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามลำดับขั้น ดังนี้

#### 3.4.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ออกแบบการสร้างเครื่องมือจากการศึกษาข้อมูล และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการวิเคราะห์ รวบรวม ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง โดยรายละเอียดในแบบสอบถามจะประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้ เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) โดยมีลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (checklist) และให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal โดยผู้วิจัยได้สร้างคำถามจากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง และปรับให้เข้ากับสิ่งที่ต้องการวิจัย ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามเชิงลบ เพื่อให้แนวทางในการตอบของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งแบ่งปัจจัยหลักตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้แก่

- 1) ด้านเกี่ยวกับงาน
- 2) ด้านปัจเจกบุคคล
- 3) ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป
- 4) ด้านผลมาจาก New Normal

คำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะประเมินค่าสถานการณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา โดยแบ่งการประเมินเป็น 5 ระดับ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับการประเมินนี้ได้ดัดแปลงจากแบบประเมินความเครียด Health Opinion Survey (HOS) (กรรณก อ่อนคำภา, 2546 อ่างใน สิริวิฑ อีสโร, 2549) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามความถี่ของสถานการณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนในการประเมินค่าความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความถี่ของสถานการณ์หรือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้น	คะแนนข้อคำถาม
เกิดขึ้นทุกวัน	5
เกิดขึ้นประมาณสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	4
เกิดขึ้นประมาณสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง	3
เกิดขึ้นประมาณหนึ่งถึงสองครั้งต่อเดือน	2
ไม่เกิดขึ้นเลย	1

การคิดค่าคะแนนของคำถาม คิดจากค่าเฉลี่ยของคะแนนคำถามของแต่ละข้อ ที่ได้จากแบบสอบถาม แล้วจึงนำไปแปลผลเป็นระดับความเครียดจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยแบ่งระดับความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ระดับ ตามแนวคิดการแบ่งระดับความเครียดของ สุวัฒน์ มหันตนิรันดร์กุลและคณะ (2540) มีเกณฑ์ในการแบ่งระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงเกณฑ์การแบ่งระดับผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงาน
1.00 – 2.00	ความเครียดในระดับต่ำ (mild stress)
2.01 – 3.00	ความเครียดในระดับปานกลาง (moderate stress)
3.01 – 4.00	ความเครียดในระดับสูง (height stress)
4.01 – 5.00	ความเครียดในระดับรุนแรง (severe stress)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดความเครียดสวนปรุงจำนวน 20 ข้อ (Suanprung Stress Test-20, SPST-20) เป็นเครื่องมือวัดความเครียดสำหรับคนไทย ที่สร้างขึ้นและพัฒนาโดยนายแพทย์ สุวัฒน์ มหันตนิรันดร์กุลและคณะ (2540) ผ่านการวิจัยอันมีกรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพและจิตใจ ซึ่งวัดคุณภาพโดยใช้สถิติวิเคราะห์ปัจจัยแล้ว มีค่าคอรีนบาค แอลฟา (Cronbach's alpha reliability coefficient) มากกว่า 0.7 และมีความแม่นยำตรงตามสภาพมากกว่า 0.27 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง สามารถนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจและทดลอง มีข้อจำกัดคือ บอกระดับความเครียดได้เพียงคร่าวๆ ไม่สามารถแยกแยะสาเหตุหรือบอกอาการของความเครียดได้ เหมาะสำหรับผู้ตอบในวัยทำงานหรือวัยเรียน โดยแบบวัดความเครียดสวนปรุง เป็นการวัดในอันดับมาตรา (Ordinal Measurement) 5 ระดับ คือ

- 1 คะแนน หมายถึง ไม่รู้สึกเครียด
- 2 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดเล็กน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมาก
- 5 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมากที่สุด

โดยมีการประเมินระดับความเครียดจากคะแนนรวม คือ

- |                    |               |
|--------------------|---------------|
| คะแนนรวม 0 – 23    | เครียดต่ำ     |
| คะแนนรวม 24 – 45   | เครียดปานกลาง |
| คะแนนรวม 46 – 61   | เครียดสูง     |
| คะแนนรวม 62 ขึ้นไป | เครียดรุนแรง  |

ส่วนที่ 4 คำถามลักษณะปลายเปิดถึงแนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal และความเหมาะสมของมาตรการในการบริหารความเครียดองค์การ

#### 3.4.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

1) การหาความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปสอบถามกับนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ แสนบุญเรือง และ อาจารย์ ดร.วรากร เพ็ญศรีนุกูร เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยหรือไม่

2) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 10 ตัวอย่าง เพื่อดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Consistency) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.944

#### 3.4.3 การสัมภาษณ์ชนิดไม่มีโครงสร้าง (Non-structured Interview)

มีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศจำนวน 10 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งเป็นระดับตำแหน่งผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 5 คน และระดับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 2 จำนวน 5

คน เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง เพื่อความครอบคลุมในเนื้อหาของงานวิจัย

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1) ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจ จากภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

2) ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) จำนวน 152 คน

3) สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน

4) ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

5) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้อธิบายผลประกอบกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยการใช้การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS for Windows Version 27 (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปลักษณะทั่วไปของประชากรได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในยุค New Normal รวมถึงทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกิดขึ้น

3) การวิเคราะห์สมการความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อการวิเคราะห์และพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ที่คาดคะเนว่าจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” ในครั้งนี้ จัดเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม แบบวัดความเครียด รวมถึงการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังจะได้นำเสนอในผลการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 4.1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ สังกัด ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 152 คน ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ 65.8) มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 39.5) มากกว่าครึ่งอยู่ในสถานภาพโสด (51.3) อาศัย 2 (ร้อยละ 32.9) ซึ่งมาจากการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามชั้นภูมิ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท วิทยุการบินฯ มากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 36.8) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งมีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท (ร้อยละ 59.2)

#### 4.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ สังกัด ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีระดับความเครียดภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีความเครียดจากปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับสูง (high stress) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไป อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) และปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับผลกระทบต่อการเกิดความเครียด
1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	2.49	0.58	เครียดปานกลาง
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล	1.91	0.58	เครียดต่ำ
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม	2.99	0.76	เครียดปานกลาง
4. ปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal	3.02	0.83	เครียดสูง
เฉลี่ยรวม	2.60	0.69	เครียดปานกลาง

เมื่อพิจารณาปัจจัยเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมากที่สุดคือ หลักเกณฑ์และความยุติธรรมภายในองค์กร ถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งว่าไม่สามารถตรวจสอบหรือทักท้วงได้ รองลงมาคือ องค์กรไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และอันดับสามคือ ระบบค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ไม่เหมาะสม

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมากที่สุดคือ การไม่มีเวลาว่างในการทำกิจกรรมต่างๆภายในครอบครัว รองลงมาคือ การประสบปัญหาสุขภาพบ่อยที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และอันดับสามคือ มีอารมณ์ฉุนเฉียวหรือ โกรธง่าย

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมากที่สุดคือ ปัญหาการจราจรติดขัด รองลงมาคือ ความวิตกกังวลจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และอันดับสามคือ ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายใต้สังคมยุค New Normal

1.4 ปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal มากที่สุดคือ รายได้ที่ลดลงจากเหตุการณ์การระบาดของโรค Covid-19 รองลงมาคือ ความวิตกกังวลกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนของบริษัทฯ จากผลกระทบของอุตสาหกรรมการบิน และอันดับสามคือ รู้สึกเบื่อที่ไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศ และต่างประเทศได้ตามสะดวก

#### 4.3 วิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

เมื่อนำคะแนนรวมค่าความเครียดจากแบบวัดความเครียด SPST-20 ของกรมสุขภาพจิตที่ใช้ในแบบสอบถาม ไปหาค่าสูงสุด ต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จะได้ผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าคะแนนความเครียดสูงสุด น้อยสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

	MIN	MAX	$\bar{x}$	S.D.
ค่าคะแนน	15	91	43.89	17.56

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าคะแนนความเครียดที่เกิดขึ้นมีคะแนนรวมน้อยที่สุด 15 คะแนน และคะแนนมากที่สุด 91 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นคือ 43.89 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 17.56 คะแนน กล่าวคือ ภาพรวมค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แสดงออกถึงว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความเดือดร้อนจากสิ่งต่างๆ หรือเหตุการณ์รอบตัว จนเกิดความวิตกกังวล กลัว หรืออยู่ในสถานการณ์ที่แก้ไขและจัดการปัญหานั้นไม่ได้ จนส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวัน (กรมสุขภาพจิต, 2550)

#### 4.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ได้ผลดังตารางที่ 6



ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal

ความสัมพันธ์	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)			
	ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล	ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม	ปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	-	0.507	0.515	0.559
ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล	0.507	-	0.468	0.464
ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม	0.515	0.468	-	0.724
ปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal	0.559	0.464	0.724	-

\*\*\*หมายเหตุ P-value = 0.000 และค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 พบว่า ในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยส่วนมากจะมีขนาดความแข็งแกร่งความสัมพันธ์แบบปานกลาง ยกเว้นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal จะมีขนาดความแข็งแกร่งความสัมพันธ์แบบแข็งแรง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

#### 4.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal และระดับความเครียด

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal และระดับความเครียด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ได้ผลดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal และระดับความเครียด

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	P-value
1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	0.380	0.000
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล	0.586	0.000
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม	0.546	0.000
4. ปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal	0.562	0.000

\*\*\*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 พบว่าค่าเฉลี่ยผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal และระดับความเครียด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal มีขนาดความแข็งแกร่งความสัมพันธ์แบบปานกลาง ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับงานมีขนาดความแข็งแกร่งแบบอ่อนแอ

#### 4.6 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal

ผลการค้นหาตัวพยากรณ์เพื่อใช้ในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ พบว่าปัจจัยทุกตัวมีอิสระต่อกัน ( $VIF < 10$ ) แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ได้ผลดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร และค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal

ตัวแปรพยากรณ์ หรือตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	P-value
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	-4.815	5.188		-0.928	0.355
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	-2.500	2.354	-0.082	-1.062	0.290
ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล	12.262	2.198	0.407	5.579	0.000
ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม	4.612	2.084	0.199	2.213	0.028
ปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal	5.837	1.956	0.275	2.984	0.003

R = 0.686, R<sup>2</sup> = 0.470, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.456, Std. Error of the Estimate = 12.956

\*\*\*ค่านี้สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า มีปัจจัย 3 ตัวที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ คือปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการพิจารณาตัวแปรต้นหรือปัจจัยที่สนใจในการวิจัยทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถทำนายตัวแปรตามหรือระดับความเครียดในการปฏิบัติงานได้ 45.6% และสามารถเขียนสมการแบบจำลองเพื่อใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Z = -0.082X_1 + 0.407X_2 + 0.199X_3 + 0.275X_4$$

เมื่อกำหนดให้ ;

Z คือ ความเครียดจากการปฏิบัติงาน

X<sub>1</sub> คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน

X<sub>2</sub> คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล

X<sub>3</sub> คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

X<sub>4</sub> คือ ปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal

#### 4.7 วิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

ในช่วงต้นผู้วิจัยได้นำเสนอถึงผลการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ และเพื่อครอบคลุมของงานวิจัย ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 10 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งเป็นระดับตำแหน่งผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 5 คน และระดับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 2 จำนวน 5 คน เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง โดยลักษณะคำถามในบทสัมภาษณ์เชิงลึกได้นำมาจากการตอบคำถามในลักษณะปลายเปิดของตัวแบบสอบถามที่ได้จากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 152 คน แล้วจึงนำมาเป็นข้อสรุปสำคัญที่พบเจอ (Key Findings) โดยขอจำแนกออกมาเป็นประเด็นหลัก 3 ประเด็น ดังนี้

##### 1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุด ในยุค New Normal

###### 1.1) ปัญหาค่าตอบแทนที่ลดลง

ในสภาพการณ์ปกติ ค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ มีที่มาจากเงินเดือน เงินเพิ่มค่าวิชาชีพทางด้านปฏิบัติการ เงินเพิ่มค่าใบอนุญาตพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller License) เงินรางวัลพิเศษประจำปี และเงินชดเชยเวลา แต่เมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 ทำให้ปริมาณเที่ยวบินลดลง บริษัทจึงลดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศลงจากเดิม จึงทำให้กระทบการจ่ายค่าตอบแทนในส่วนของเงินชดเชยเวลา โดยที่ผ่านมาบริษัทฯ มีการจ่ายค่าตอบแทนในส่วนนี้แก่เจ้าหน้าที่ฯ ตามภาระงานหรือเวลาปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นตามจริง โดยอ้างอิงจากสภาพการจ้างปกติ และตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ปริมาณงานหรือจำนวนเที่ยวบินก็มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกปีตามการคาดการณ์ในรายงานประจำปีของบริษัทฯ ทำให้พนักงานบางส่วนได้ถือเอารายได้พิเศษตามที่กล่าวมานี้เป็นรายได้ประจำเมื่อบริษัทฯ งดการจ่ายค่าตอบแทนในส่วนนี้ จึงทำให้เกิดปัญหาความเครียดทางการเงินขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีเจ้าหน้าที่ฯ บางส่วนให้ความเห็นว่า แท้จริงแล้วไม่ควรจะมองค่าตอบแทนเงินชดเชยเวลาให้เป็นรายได้หลัก แต่ให้ถือว่าเป็นค่าตอบแทนพิเศษที่ไม่แน่นอน และได้มีการเตรียมความพร้อมหากบริษัทฯ งดจ่ายค่าตอบแทนเงินชดเชยเวลานี้อยู่แล้ว เนื่องจากมีข้อกำหนดจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) ที่เล็งเห็นความสำคัญด้านความเหนื่อยล้าของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ จึงได้มีการกำหนดให้รัฐภาคีประเทศสมาชิก ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงอันเนื่องมาจากความเหนื่อยล้า (Fatigue) ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศโดยให้มีผลบังคับใช้ ในเดือนพฤศจิกายน 2563 ตามเอกสาร ICAO Doc 9966 Manual for the Oversight of Fatigue Management Approaches (Appendix D) โดยมีการระบุข้อกำหนดชั่วโมงการทำงานพื้นฐานของ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ในด้านความเหนื่อยล้าแบบ Prescriptive ซึ่งแต่ละรัฐภาคีประเทศสมาชิกได้มีการนำไปเป็นแม่แบบในการออกกฎหมายภายในประเทศเพื่อให้มีความสอดคล้องกัน โดยมีรายละเอียดที่ได้กล่าวถึง ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่รวม ไม่ควรเกินกว่า 200 ชั่วโมง ภายใน 720 ชั่วโมงการทำงานติดต่อกัน (30 วัน)

## 1.2) ปัญหาเรื่องความมั่นคงขององค์กร

จากโรคระบาด Covid-19 ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน และการท่องเที่ยว ทำให้สายการบินต่างๆ ต้องหยุดทำการบิน จึงทำให้เที่ยวบินลดลงเป็นจำนวนมาก ส่งผลถึงรายได้หลักขององค์กร และนำมาซึ่งมาตรการลดค่าใช้จ่ายต่างๆ อาทิ ค่าล่วงเวลา และล่าสุดมีการงดจ่ายเงินรางวัลประจำปี ซึ่งตามปกติจะจ่ายในวันที่ 5 ตุลาคม ของทุกปี นอกจากนี้ยังมีมาตรการที่จะออกเพิ่มเติมหากสถานการณ์ของโรคระบาดยังไม่กลับมามีชีวิตชีวา อาทิ การหยุดงานโดยไม่รับค่าจ้าง (Leave Without Pay) แสดงถึงว่าสถานะการเงินของบริษัทกำลังมีปัญหา อีกทั้งยังการอยู่ระหว่างการยื่นกู้เงินต่อสถาบันการเงินเพื่อนำมาเสริมสภาพคล่องในช่วงเกิดวิกฤตินี้ ทั้งหมดนี้ส่วนใหญ่รายละเอียดจะอยู่ที่ระดับผู้บริหาร ยังไม่มีการชี้แจงต่อพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลว่าบริษัทนั้น จะมีเงินจ่ายเงินเดือนแก่พนักงานถึงเมื่อไหร่ หรือว่ามีการขอความร่วมมือพนักงานเพื่อลาหยุดงานโดยไม่รับค่าจ้างหรือไม่ อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีการชี้แจงจากทางผู้บริหารออกมาเรื่อยๆ ถึงจะไม่ลงรายละเอียดทั้งหมด แสดงถึงว่าผู้บริหารก็ไม่ได้นิ่งนอนใจ และกำลังหาวิธีแก้ปัญหาเพื่อให้บริษัทผ่านพ้นวิกฤติในครั้งนี้ไปได้

## 1.3) ปัญหาเรื่องทักษะในการทำงาน

การที่ปริมาณเที่ยวบินที่ลดลงเป็นจำนวนมากตามที่เคยกล่าวไปนั้น เพื่อความสอดคล้องกับปริมาณงานและต้องการตัดรายจ่ายในส่วนของคุณค่าล่วงเวลา ทางบริษัทจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเวลาการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ อีกทั้งยังเป็นการปรับอัตราค่าจ้างเพื่อรองรับหากเกิดโรคระบาดขึ้น ซึ่งโดยช่วงเวลาในการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะงานเข้ากะทำ 2 วัน หยุด 2 วันตามสภาพการจ้างเพื่อลดความเหนื่อยล้าของเจ้าหน้าที่ฯ และนับตั้งแต่มีโรคระบาด Covid-19 จึงมีการแบ่งการทำงานเป็นลักษณะแบบทำ 6 วัน หยุด 6 วัน ทำให้เจ้าหน้าที่ฯ บางส่วนเกิดความวิตกกังวลจากการที่จะต้องใช้เวลาหยุดพักเป็นเวลานาน เนื่องจากงานบริการควบคุมจราจรทางอากาศเป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการตัดสินใจ การใช้อุปกรณ์ต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและความปลอดภัยแก่อากาศยานในช่วงเวลาที่จำกัด การที่ปริมาณงานลดน้อยลงจึงก่อให้เกิดความกังวลต่อทักษะในการปฏิบัติงานให้ลดน้อยลงตาม นอกจากนี้ยังมีเรื่องการปรับพื้นที่ความรับผิดชอบในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศในแต่ละช่วงเวลา และตามอัตราค่าจ้างคน อาจก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานขึ้นได้อีกด้วย อย่างไรก็ตามก็ดีสำหรับความคิดเห็นของผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ ได้มีข้อชี้แจงเพิ่มเติมมาว่า ได้รับการกำชับจากทางผู้บริหารของกอง หรือ ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ ให้มีการดูแลเอาใจใส่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในทุกตำแหน่ง ให้มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานอย่างเคร่งครัด เพื่อคงความปลอดภัยในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศเช่นเดิม และเชื่อว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ มีลักษณะการทำงานเป็นทีม การที่จะเกิดเหตุอันตรายนั้นหากมีหลายคนช่วยกันดูแลและปฏิบัติตามขั้นตอนแล้ว ก็เป็นการช่วยลดความเสี่ยงต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ด้วย

## 2) วิธีที่ใช้ในการจัดการ “ความเครียด” ที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง

### 2.1) พักผ่อน และใช้เวลากับครอบครัวให้มากขึ้น

ในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา ปริมาณงานกับปริมาณของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศไม่เกิดความสมดุลกันอย่างมาก กล่าวคือปริมาณเที่ยวบินมีการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในช่วงเวลา 10 ปีที่อุตสาหกรรมการบินและการท่องเที่ยวที่ได้รับแรงขับเคลื่อนด้วยจากตัวรัฐบาลเอง และต่างชาติ รวมถึงการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) แต่การผลิตบุคลากรเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศยังคงไม่สามารถเร่งรัด หรือลดขั้นตอนในการเรียนรู้ เนื่องจากมีขั้นตอนการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติ และการสอบมากมาย อันประกอบด้วยขั้นตอนภายในบริษัทฯ เอง และขั้นตอนการสอบจากสำนักงานการบินพลเรือน (The Civil Aviation Authority of Thailand : CAAT) ที่ได้รับมอบหมายจาก องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ให้มีหน้าที่กำกับดูแลเพื่อออกใบอนุญาตพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller License) ทำให้เจ้าหน้าที่ฯ มีการทำงานล่วงเวลาเกิดขึ้น จนเรียกได้ว่าแทบจะไม่ได้กลับบ้านเหตุเพราะงานบริการควบคุมจราจรทางอากาศเป็นงานที่ต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯ ส่วนมากใช้เวลาอยู่ในที่ทำงานมากกว่าอยู่ที่บ้านแทบทั้งสิ้น อันทำให้การใช้เวลาพักผ่อนและการใช้เวลากับครอบครัวก็ไม่มีด้วยเช่นกัน เมื่อมีการปรับตารางการทำงานใหม่ เจ้าหน้าที่ฯ บางส่วนก็มองว่าเป็นโอกาสอันดีที่ได้กลับมาพักผ่อนให้เต็มที่ จากช่วงเวลาหลายปีที่ได้ทำงานหนักมายาวนาน หากตัดเรื่องค่าตอบแทนไป ก็มองว่าเป็นสิ่งดีที่จะได้ใช้เวลากับตัวเอง นอนหลับพักผ่อน และใช้ชีวิตกับครอบครัวให้มากขึ้น ถือว่าเป็นการลดความเครียดได้อีกด้วย

### 2.2) ออกกำลังกาย

เมื่อมีเวลาว่างมากขึ้น การหันมาเอาใจใส่ตัวเองเรื่องอาหารการกินและการออกกำลังกายก็เป็นแนวทางที่สามารถลดความเครียดได้เป็นอย่างดี มีเวลาเพียงพอที่จะสรรหาและเลือกรับประทานอาหารที่ทำได้เองอันมีประโยชน์ต่อร่างกาย เนื่องจากที่ผ่านมาใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ที่บริษัทฯ เมื่อมีเวลาว่างจากการทำงานก็เลือกที่จะนอนหลับเอาแรง เพื่อที่จะตื่นแล้วทำงานต่อ เป็นรูปแบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ ส่วนมากเป็นเวลาหลายปี การมีเวลาว่างเพื่อออกกำลังกายทำให้รู้สึกได้ด้วยตัวเองว่าสุขภาพตนเองดีขึ้น โดยส่วนมากจะนิยมการออกกำลังกายโดย การวิ่ง เพราะสะดวกและใช้อุปกรณ์น้อย สามารถที่จะวิ่งบนลู่วิ่งหรือกลางแจ้งหากฝนไม่ตก สามารถที่จะกระทำได้เอง เมื่อหันไปออกกำลังกายก็จะเป็นเบี่ยงเบนความสนใจจากความคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ลดน้อยลงหรือปัญหาที่เกิดขึ้นต่างๆ ในวิกฤติโรคระบาดครั้งนี้ นอกจากนี้บางคนยังมีเป้าหมายลดน้ำหนัก และตั้งเป้าถึงการลดไขมันในเส้นเลือดที่เป็นปัญหาของตัวเองมาหลายปี ซึ่งแทบทุกคนกล่าวว่า รู้ถึงประโยชน์ของการออกกำลังกาย ว่าเป็นผลดีต่อร่างกายและจิตใจตัวเอง แต่ด้วยเวลาพักผ่อนที่จำกัด จึงใช้เป็นข้ออ้างที่จะหลีกเลี่ยงการออกกำลังกาย เมื่อมีเวลาพักผ่อนมากขึ้นจึงหมดข้ออ้างกับตัวเองที่จะไม่ออกกำลังกายอีกต่อไป

### 2.3) ใช้ธรรมะ

เจ้าหน้าที่ฯ บางคนมีแนวทางในการใช้ธรรมะเข้ามาเพื่อลดความเครียด โดยได้กล่าวว่าทุกอย่างล้วนเป็นไปตามธรรมชาติ ไม่ยึดติด ปล่อยวาง โดยมองว่าทุกสิ่งที่เกิดขึ้นไม่คงอยู่ถาวร ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เมื่อวิกฤติได้เกิดขึ้นก็ถือว่าเป็นปัญหา เมื่อได้รับการแก้ไขทุกอย่างก็จะดีขึ้น แต่อาจจำเป็นที่จะต้องใช้เวลาบ้าง ก็จะทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นลดลงได้ นอกจากนี้ยังมีบางคนแนะนำให้ทำสมาธิ เพื่อให้เป็นการสร้างสติให้กับความคิดของตนเอง ให้อยู่กับปัจจุบันและทำทุกอย่างให้ดี ไม่ยึดติดกับอดีตและไม่กังวลกับปัญหาที่ยังมาไม่ถึงมากเกินไปจนทำให้เกิดเป็นความเครียดได้

### 3) ความเห็นต่อแนวทางในการดำเนินนโยบายของบริษัท วิทยุการบินฯ จากผลกระทบของโรคระบาด และความเหมาะสมของมาตรการในการบริหารความเครียดองค์การ

#### 3.1) แนวทางในการดำเนินนโยบายของบริษัทฯ จากผลกระทบของโรคระบาด

นับตั้งแต่มีการระบาดของโรค Covid-19 ทางบริษัท วิทยุการบินฯ ก็ได้มีการชี้แจงถึงผลกระทบมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะปัญหาด้านเที่ยวบินที่ลดลงจนส่งผลกระทบต่อรายได้หลัก นั่นคือค่าบริการการบินอากาศ มองได้ว่าเป็นการชี้แจงต่อวิกฤติปัญหาที่องค์การต้องเผชิญอยู่แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการฟันฝ่าวิกฤติปัญหาในครั้งนี้ หากนับย้อนดูตั้งแต่เกิดโรคระบาดแรกเริ่ม ทางองค์การมีนโยบายที่ออกมาใหม่และพร้อมปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา อาทิ การให้กักตัวหากเดินทางไปต่างประเทศหรือมีภาวะเสี่ยง (Quarantine) เพิ่มมาตรการรักษาความสะอาด การให้พนักงานหยุดทำงานที่บ้าน มีการประชุมผ่านสื่อออนไลน์ มีข้อกำหนดรักษาระยะห่างระหว่างตัวบุคคล (Social Distancing) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในระดับที่ว่าองค์การมีความใส่ใจต่อการระบาดของโรค Covid-19 ที่อาจติดต่อแก่พนักงานได้

แต่ยังมีเสียงบางส่วนที่ให้ความเห็นว่า การสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาไม่ได้ชัดเจนเท่าที่ควร เนื่องจากนโยบายที่ออกมาตั้งแต่เกิดวิกฤติจะเป็นนโยบายระยะสั้นที่เป็นการแก้ปัญหา จึงอยากที่จะทราบถึงแนวทางในระยะยาวว่าองค์การจะมีวิธีรับมือกับวิกฤติที่เกิดขึ้นในรูปแบบใดบ้าง ตามแนวโน้มสถานการณ์ในอนาคตที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อที่จะได้เตรียมความพร้อมรับมือหากวิกฤติในครั้งนี้อย่างหนักหนาและอยู่ต่อเนื่องยาวนาน ยังมีเพิ่มเติมถึงการเปิดพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกส่วน เพราะที่ผ่านมายังเป็นนโยบายที่มาจากผู้บริหาร จึงทำให้เกิดคำถามว่านโยบายที่ล้วนออกมานั้นได้สะท้อนถึงปัญหาหรือความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริงหรือไม่ นอกจากนี้บางส่วนมีความคิดเห็นเพิ่มเติมถึงการพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส กล่าวคือ นโยบายที่ออกมาไม่ควรจะเป็นในรูปแบบตั้งรับหรือแก้ปัญหาเพียงอย่างเดียว ควรที่จะมองว่าเป็นช่วงเวลาที่ต้องปรับเปลี่ยนในส่วนที่เคยมีปัญหา นับเป็นช่วงเวลาที่สามารถแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา เพื่อพร้อมรองรับกับปริมาณเที่ยวบินที่จะกลับมาหากวิกฤติการระบาดของโรค Covid-19 ได้คลี่คลายลง

### 3.2) ความเหมาะสมของมาตรการในการบริหารความเครียดองค์กร

ส่วนมากมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า มีความเหมาะสม กล่าวคือ การที่มี มาตรการปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณงานหรือเที่ยวบิน จนทำให้มีเวลาว่าง มากขึ้นกว่าเดิมนั้น เนื่องจากเป็นมาตรการที่เกิดขึ้นทันทีและเกิดขึ้นโดยตรงกับพนักงานเอง จึงเป็น มาตรการที่ช่วยลดความเครียดต่อพนักงานได้อย่างชัดเจน เพราะทำให้พนักงานได้มีเวลาพักผ่อนและ อยู่กับบ้านได้เป็นเวลานาน แต่ยังมีเสียงส่วนน้อยที่ให้ความเห็นว่าการที่ปรับตารางการทำงานใหม่มี ข้อจำกัดในเรื่องห้ามลา ซึ่งเหตุผลคือบริษัทฯ ไม่ต้องการที่จ่ายค่าล่วงเวลา เป็นการริดรอนสิทธิที่พึงมี ของพนักงานจนมากเกินไป แต่ก็ยังเป็นแค่ช่วงเวลาหนึ่งในการปรับตัวของการจัดอัตราค่าจ้าง เนื่องจาก ค่าสุดการประชุมกองได้มีการผ่อนคลายเกี่ยวกับข้อจำกัดวันลาของพนักงานบ้างแล้ว แต่ก็ยังมีโควตา จำนวนพนักงานที่สามารถลาพักผ่อนได้สูงสุดต่อวันอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้ยังคงมีพนักงานปฏิบัติหน้าที่ เพียงพอต่อการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ ควบคู่กับมาตรการลดค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ ไปด้วย นอกจากนี้มีข้อเสนอเพิ่มเติมถึงการจัด workshop เพื่อรับฟังถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ของเจ้าหน้าที่ ควบคุมจราจรทางอากาศ หรือในกรณีของความเครียดที่เป็นอาการเริ่มต้น องค์กรควรมีเจ้าหน้าที่ที่ ผ่านการอบรมด้านการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความเครียด โดยเสนอให้มีการจัด peer counseling เพื่อช่วยบรรเทาความกังวลใจในเบื้องต้นที่อาจเกิดขึ้นได้กับพนักงานที่ได้รับผลกระทบในยุค New Normal



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่คาดว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพการณ์ปกติ เนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ทำให้เกิดการปรับตัวของคนทั่วโลกในยุควิถีชีวิตใหม่หรือยุค New Normal รวมทั้งศึกษาหาวิธีการจัดการความเครียดที่เหมาะสม สำหรับไว้เป็นแนวทางในการปรับลักษณะการทำงานตามสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศอย่างมีมาตรฐานต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมเอกสาร และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาจัดทำแบบสอบถาม และบทสัมภาษณ์ แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์งานวิจัย สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ สังกัด ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด รวมทั้งหมด 244 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณจำนวน 152 คน และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 10 คน

แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal

ส่วนที่ 3 แบบวัดความเครียดสวนปรุง

ส่วนที่ 4 คำถามลักษณะปลายเปิดถึงแนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal และความเหมาะสมของมาตรการในการบริหารความเครียดองค์การ

แบบสอบถามในงานวิจัยนี้ สร้างขึ้นจากการรวบรวมเอกสาร ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้มีการดัดแปลงและเพิ่มเติมข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัยและวิถีการดำเนินชีวิตในยุค New Normal มีการใช้มาตรวัดระดับความถี่ของสถานการณ์หรือความรู้สึก 5 ระดับ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal สำหรับแบบวัดความเครียดสวนปรุง เป็นแบบสอบถามสำเร็จรูปที่ได้รับการรับรองจากกรมสุขภาพจิต

กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้ประเมินความเครียดเบื้องต้นของบุคคลว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งประเด็นในการออกแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงโดยอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และผ่านการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 10 ตัวอย่าง โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Consistency) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.944

สำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ ใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 27 (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปลักษณะทั่วไปของประชากรได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในยุค New Normal รวมถึงทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกิดขึ้น

3) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อการวิเคราะห์และพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียด ที่คาดคะเนว่าจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ สังกัด ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 152 คน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ 65.8) มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 39.5) มากกว่าครึ่งอยู่ในสถานภาพโสด (51.3) อากาศ 2 (ร้อยละ 32.9) ซึ่งมาจากการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามชั้นภูมิ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท วิทยุการบินฯ มากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 36.8) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งมีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาท (ร้อยละ 59.2)

5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal

จากการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีความเครียดจากปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับสูง ( $\bar{X} = 3.02$ ) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ( $\bar{X} = 2.49$ ) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทั่วไป ( $\bar{X} = 2.99$ )

อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับปานกลาง และปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับต่ำ ( $\bar{X} = 1.99$ ) โดยสามารถแสดงผลเป็นปัจจัยรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมากที่สุดคือ หลักเกณฑ์และความยุติธรรมภายในองค์กร ถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งว่าไม่สามารถตรวจสอบหรือทักท้วงได้ รองลงมาคือ องค์กรไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และอันดับสามคือ ระบบค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ไม่เหมาะสม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมากที่สุดคือ การไม่มีเวลาว่างในการทำกิจกรรมต่างๆภายในครอบครัว รองลงมาคือ การประสบปัญหาสุขภาพบ่อยที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และอันดับสามคือ มีอารมณ์ฉุนเฉียวหรือ โกรธง่าย
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมากที่สุดคือ ปัญหาการจราจรติดขัด รองลงมาคือ ความวิตกกังวลจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และอันดับสามคือ ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายใต้สังคมยุค New Normal
4. ปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal มากที่สุดคือ รายได้ที่ลดลงจากเหตุการณ์การระบาดของโรค Covid-19 รองลงมาคือ ความวิตกกังวลกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนของบริษัทฯ จากผลกระทบของอุตสาหกรรมการบิน และอันดับสามคือ รู้สึกเบื่อที่ไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศ และต่างประเทศได้ตามสะดวก

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal

จากการวิจัยพบว่า มีปัจจัย 3 ตัวที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ คือปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดมากที่สุดคือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล รองลงมาคือ ปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal และสุดท้ายคือปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

5.1.4 ผลการวิจัยการจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ และความคิดเห็นต่อวิธีการจัดการความเครียดของบริษัท วิทยการบินฯ ในยุค New Normal

จากการวิจัยโดยใช้คำถามปลายเปิดที่มีประเด็นเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขหรือจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศและการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ มีวิธีในการจัดการความเครียดอันหลากหลาย โดยวิธีที่นิยมใช้เพื่อจัดการความเครียดมากที่สุดคือ การพักผ่อนและใช้เวลาว่างกับครอบครัวให้มากขึ้น รองลงมาคือ การออกกำลังกาย และการใช้ธรรมชาติเข้ามาช่วยตามลำดับ สำหรับวิธีจัดการความเครียดของบริษัทฯ นับตั้งแต่เกิดการระบาดของโรค Covid-19 ถึงปัจจุบัน พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ ส่วนมากมีความเห็นว่า หน่วยสื่อสารองค์กรได้พยายามชี้แจงถึงปัญหาทางการเงินแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานรับทราบ และพยายามช่วยกันลดรายจ่าย รวมถึงเข้าใจ

ถึงมาตรการลดค่าใช้จ่ายต่างๆของบริษัทฯ ที่ออกมาและกระทบกับพนักงานโดยตรง เพื่อให้พนักงานได้ร่วมมีส่วนรับผิดชอบในการพองค์การผ่านวิกฤติในครั้งนี้ นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่า นโยบายการปรับตารางการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับปริมาณเที่ยวบินที่ลดลงจากภัยโรคระบาด ทำให้มีเวลาว่างมากขึ้น เป็นการใช้เวลาว่างที่เกิดขึ้นเพื่อปรับความคิดและลดความเครียดที่เกิดขึ้นได้ แต่อย่างไรก็ดี มีข้อเรียกร้องถึงการเปิดพื้นที่รับฟังถึงปัญหาจากพนักงานโดยตรง เพื่อสื่อสารไปยังผู้บริหารระดับสูงให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางความคิดจากพนักงานทุกระดับในองค์การ

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพฯ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจะพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีระดับความเครียดภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีความเครียดจากปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับสูง (high stress) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไป อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) และปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) สอดคล้องจากแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดที่กล่าวว่า ความเครียดคือปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งแวดล้อมที่เข้ามารบกวน โดยมีทั้งคุณและโทษ (Selye, 1976) ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal อยู่ในเกณฑ์ความเครียดระดับสูง (high stress) เนื่องมาจากเป็นสิ่งที่เข้ามารบกวนใหม่ ทำให้การตอบสนองของร่างกายยังไม่เกิดความคุ้นชินและต้องอาศัยการปรับตัว โดยหากว่าสามารถปรับตัวหรือแก้ไขได้ ความเครียดนั้นก็บรรเทาลงหรือหายไป แต่หากว่ายังไม่สามารถปรับตัวหรือแก้ไข จะทำให้ความเครียดนั้นยังคงอยู่ ส่งผลต่อร่างกาย และจิตใจตามมา ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือ เจ็บป่วยได้ ดังนั้นบุคคลที่เกิดความเครียดควรหาทางแก้ไขความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อระดับความเครียดมากที่สุด โดยเมื่อไปพิจารณารายข้อคำถามในแบบสอบถามพบว่า ปัญหาที่ส่งผลให้เกิดความเครียดเกิดจากประเด็นเกี่ยวกับเวลาการพักผ่อนและการทำกิจกรรมกับครอบครัว เป็นไปในทางเดียวกับคำตอบที่ได้จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ในแนวทางการจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่ฯ ส่วนมาก ก็คือการพักผ่อนและใช้เวลาว่างทำกิจกรรมกับครอบครัว ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต (2558) ที่ได้กล่าวถึงความเครียดจากการปฏิบัติงานว่า มีสาเหตุหลักๆมาจากการทำงานเป็นส่วนมาก เมื่อความเครียดอยู่ในระดับต่ำหรือไม่รุนแรงมาก ก็จะสามารถหายไปเองได้เมื่อภาวะความกดดันหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์หายไป ซึ่งก็หมายถึงการพักผ่อนจากงานนั่นเอง นอกจากนี้จากคำถามปลายเปิด และบทสัมภาษณ์ ข้อกังวลใจหรือประเด็นที่ก่อให้เกิดความเครียดของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศโดยส่วนมาก คือ ปัญหาทางการเงินของ

บริษัทฯ ที่รายได้ลดลงโดยมากจากวิกฤติโรคระบาด อันส่งผลต่อความเชื่อถือในความมั่นคงของบริษัท วิทยุการบินฯ

3. แนวทางการจัดการความเครียดขององค์กรโดยการที่ปรับตารางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณเที่ยวบินที่ลดลงนั้น เป็นทางเลือกกับปัญหาที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดผลดีกับทั้งองค์กร และผู้ปฏิบัติงานเอง กล่าวคือ การที่ลดเวลาการปฏิบัติงานลงนั้น เป็นการลดอัตรากำลังคนให้เหมาะสม ส่งผลให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านการจ่ายค่าล่วงเวลาแก่พนักงาน สอดคล้องกับเป้าหมายหรือนโยบายหลักที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายลง และสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ถึงแม้จะสูญเสียรายได้จากในส่วนของค่าล่วงเวลา แต่ก็ได้เวลาหยุดพักผ่อนที่มากขึ้น ซึ่งส่วนมากก็เข้าใจและยอมรับกับมาตรการนี้ โดยใช้เวลาหยุดพักผ่อนให้เกิดประโยชน์ทั้งให้แก่ของการลดความเครียด และทำความสุขให้เกิดขึ้นกับตัวเอง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ ส่วนใหญ่มีความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal ในความเครียดระดับสูง และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมากที่สุด คือปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคล ทั้งนี้ความเครียดที่เกิดขึ้นมีผลกระทบทั้งทางด้านบวกและด้านลบ ความเครียดที่อยู่ในระดับพอดีจะมีผลบวก ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดเพื่อความปลอดภัย เป็นต้น แต่ความเครียดที่มากเกินไปหรือคงอยู่เป็นระยะเวลานานโดยไม่สามารถหาทางแก้ไขหรือบรรเทาให้ดีขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งสุขภาพจิตและสุขภาพร่างกายตามมา ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้นี้มากำหนดหรือวางแผนแนวทางการวางแผนนโยบายในด้านอัตรากำลัง ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องทำโดยองค์กร ที่จะช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ดังนี้

1. แนวทางที่สามารถกระทำได้ และเกิดผลต่อการลดความเครียดในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วที่สุด คือ การจัดตารางการปฏิบัติงานหรืออัตรากำลัง ซึ่งเป็นสิ่งที่กระทำอยู่ สามารถพัฒนาให้สอดคล้องกับปริมาณเที่ยวบินที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ และเป็น การช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศควบคู่ไปด้วย

2. บริษัท วิทยุการบินฯ ควรเปิดพื้นที่เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการรับฟังข้อขัดข้อง รับประทาน และทำการสื่อสารในปัญหาที่เกิดขึ้นของวิกฤติในครั้งนี้ต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันเหตุอันไม่พึงประสงค์ที่จะตามมาของความเครียดสะสมที่อาจเกิดขึ้นได้เป็นระยะเวลานาน

3. จากข้อมูล บริษัท วิทยุการบินฯ มีการคาดการณ์ว่าปี 2563 จะขาดทุนราว 4,200 ล้านบาท (ไทยรัฐออนไลน์, 2563) และจากบทความออนไลน์เรื่อง Recovery Delayed as International Travel Remains Locked Downจากเว็บไซต์ของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่าง

ประเทศ (IATA) มีการคาดการณ์ถึงแนวโน้มธุรกิจการบินว่าจะฟื้นตัวช้า และต้องรอไปจนถึงปี 2567 กว่าที่จำนวนผู้โดยสารทั่วโลกจะกลับมา มีจำนวนเท่าช่วงก่อนโรคระบาด (The International Air Transport Association : IATA, 2020) ซึ่งเป็นระยะเวลาหลายปีนับจากปัจจุบัน ทางบริษัทฯ ควรทำการชี้แจงแนวทางในการดำเนินนโยบายในช่วงเวลา 3-4 ปีนี้ ในทุกมิติที่อาจเกิดขึ้นต่อพนักงานและองค์กร เพื่อสร้างความมีส่วนร่วมโดยรวม และเพื่อพร้อมรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นต่อไป

#### 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากลุ่มเป้าหมายที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในสังกัดอื่นๆ เพื่อนำผลวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ สังกัด ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อก่อให้เกิดภาพรวมของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมากขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป สามารถศึกษาเพิ่มเติมหากสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 ได้เปลี่ยนแปลงไป หรือ วิถีชีวิตในยุค New Normal ได้เกิดการปรับเปลี่ยน เนื่องจากการวิจัยนี้ได้ศึกษาเป็นช่วงระยะนับตั้งแต่เกิดโรคระบาดอันรวมถึงการเปลี่ยนพฤติกรรมเพียงช่วงระยะเวลาหนึ่ง

## ภาคผนวก

### หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว 64.15/ กบศ/781

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนอังรีดูนังต์ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2563

**เรื่อง** ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ  
เส้นทางบินกรุงเทพ เพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์

**เรียน** ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ (คุณทวีพ สุกสี)

ด้วย นายเมธา สุภาพันธ์ เลขประจำตัวนิสิต 618 10854 24 นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ ในหัวข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพฯ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในองค์การที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์

ในการนี้ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นายเมธา สุภาพันธ์ สัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพ โดยนิสิตจะเป็นผู้ประสานในเวลาที่เหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง ดังนี้

1. สัมภาษณ์บุคลากรในองค์การ จำนวน 10 คน โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบสุ่มตัวอย่าง
2. แจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในองค์การ จำนวน 152 คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

3 พฤศจิกายน 2563 เวลา 16:46  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ดังทรพยวัฒนา)

คณบดี



วันที่ 02 พ.ย. 2563 เวลา 10:04



2 พฤศจิกายน 2563



2 พฤศจิกายน 2563 เวลา 15:18



## แบบสอบถาม

### ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในยุค New Normal กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเส้นทางบินกรุงเทพฯ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านบุคลากรในประเด็นเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในยุค New Normal
- ตอนที่ 3 แบบวัดระดับความเครียด
- ตอนที่ 4 แนวทางในการแก้ไข และข้อเสนอแนะ

ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลนี้จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงาน จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อ ท่าน แต่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการด้านบุคลากรของบริษัทต่อไป ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นในแบบสอบถามนี้ หมายถึง ความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในช่วงระยะเวลาที่เกิดโรคระบาด Covid-19 หรือ ยุค New Normal เท่านั้น

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายเมธา สุธาพันธ์

นิสิตปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  น้อยกว่า 30 ปี  41 - 50 ปี  
 31 - 40 ปี  มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพสมรส  
 โสด  สมรส  อื่นๆ
4. ระดับการศึกษา  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. ตำแหน่งงาน  
 นักเรียนฝึกหัดควบคุมจราจรทางอากาศ  
 เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 1  
 เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 2  
 ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงานใน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด  
 น้อยกว่า 5 ปี  
 5 - 10 ปี  
 11 - 15 ปี  
 16 - 20 ปี  
 มากกว่า 20 ปี
7. ระดับรายได้ (รวมเงินเดือนและรายรับอื่นๆ)  
 ต่ำกว่า 20,000 บาท  
 20,001 - 40,000 บาท  
 40,001 - 60,000 บาท  
 60,001 - 80,000 บาท  
 80,001 - 100,000 บาท  
 มากกว่า 100,000 บาท

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในยุค New Normal

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างซึ่งตรงกับสถานการณ์ความรู้สึก  
และความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ในระยะเวลายุค New Normal (ตั้งแต่เดือน  
มีนาคม 2563 ถึงปัจจุบัน) ที่ผ่านมาท่านมีความรู้สึกกับสถานการณ์เหล่านี้อย่างไร

5	หมายถึง	สถานการณ์หรือความรู้สึกนั้นเกิดขึ้นทุกวัน
4	หมายถึง	สถานการณ์หรือความรู้สึกนั้นเกิดขึ้นประมาณสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
3	หมายถึง	สถานการณ์หรือความรู้สึกนั้นเกิดขึ้นประมาณสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง
2	หมายถึง	สถานการณ์หรือความรู้สึกนั้นเกิดขึ้นประมาณหนึ่งถึงสองครั้งต่อเดือน
1	หมายถึง	สถานการณ์หรือความรู้สึกนั้นไม่เกิดขึ้นเลย

สถานการณ์ / ความรู้สึก	ความถี่ที่เกิดขึ้น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานในยุค New Normal</b>					
1. ท่านไม่สามารถจัดการปริมาณงานสูงสุดได้ในช่วงเวลาหนึ่ง (peak hour)					
2. ท่านยังมีความไม่คุ้นชินเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงาน					
3. การสื่อสารข้อมูลต่างๆ จากเหตุการณ์โรคระบาด Covid-19 ภายในองค์กรล่าช้า					
4. องค์กรของท่านไม่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
5. ท่านมักเกิดความสับสนในหน้าที่ ว่างานใดที่ต้องกระทำหรืองานใดที่ไม่ต้องกระทำ					
6. หลักเกณฑ์และค่านิยมภายในองค์กร ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งไม่สามารถตรวจสอบ หรือ ทักท้วงได้					
7. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ					
8. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา					
9. ท่านรู้สึกเบื่อกับการเรียนเพื่อเลื่อนตำแหน่งในสายงานที่					

สถานการณ์ / ความรู้สึก	ความถี่ที่เกิดขึ้น				
	5	4	3	2	1
ทำอยู่					
10. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าการของท่านมีระบบค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ไม่เหมาะสม					
<b>ปัจจัยที่เกี่ยวกับปัจเจกบุคคลในยุค New Normal</b>					
11. ท่านและสมาชิกในครอบครัว ไม่มีเวลาว่างในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน (เช่น ทำอาหาร ทำงานบ้าน เล่นกีฬา ฯลฯ)					
12. ท่านประสบปัญหาสุขภาพบ่อยๆ ในช่วงนี้ และอาจเป็นปัญหาในการทำงาน					
13. ท่านไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกที่ทำงาน					
14. ท่านไม่มีเพื่อนที่สามารถปรับทุกข์ได้					
15. ท่านมีอาการฉุนเฉียว หรือโกรธง่าย					
<b>ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไปในยุค New Normal</b>					
16. สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ท่านเกิดความวิตกกังวล					
17. ท่านคิดว่าสังคมปัจจุบันทำให้ท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
18. ปัญหาการจราจรติดขัดทำให้ท่านรู้สึกเครียดเสมอ					
19. การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งทำให้ท่านรู้สึกไม่สบายใจ					
20. ท่านรู้สึกว่าท่านไม่สามารถติดตามหรือเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้					
<b>ปัจจัยที่มีผลมาจากยุค New Normal</b>					
21. ลักษณะวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การใส่หน้ากากอนามัยในที่สาธารณะ การล้างมือบ่อยๆ ฯลฯ ทำให้ท่านเกิดความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต					
22. มาตรการของบริษัทในการจำกัดวันลาของพนักงาน เนื่องจากสาเหตุโรคระบาด Covid-19 ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัด					
23. ท่านมีความวิตกกังวลกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนของบริษัทฯ จากผลกระทบของอุตสาหกรรมการบิน					

สถานการณ์ / ความรู้สึก	ความถี่ที่เกิดขึ้น				
	5	4	3	2	1
24. ท่านไม่สามารถวางแผนชีวิตในระยะ 3-6 เดือนได้ เนื่องจากมีการปรับตารางงานใหม่ที่ไม่แน่นอน					
25. มาตรการในการลดค่าใช้จ่ายของบริษัท ทำให้สภาพคล่องทางการเงินของท่านมีปัญหา อาทิ การโดนลดค่าล่วงเวลา					
26. ท่านวิตกกังวลรายได้ที่ลดลงไป อย่างน้อย 2-3 ปี หรือจนกว่าสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 จะดีขึ้น					
27. ท่านรู้สึกว่าการเข้าสังคมเพื่อพบปะเพื่อนฝูง และการสังสรรค์ลดน้อยลงจึงเกิดความน่าเบื่อ					
28. ท่านรู้สึกเบื่อที่ไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศ และต่างประเทศได้ตามสะดวก					
29. ท่านมีความกังวลที่จะติดโรค Covid-19					
30. ปริมาณเที่ยวบินที่ลดน้อยลง ทำให้ทักษะการทำงานของท่านลดลง					

### ตอนที่ 3 แบบวัดระดับความเครียด

คำชี้แจง : ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใด เกิดขึ้นกับตัวคุณบ้าง และคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเครียด ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ

ระดับความเครียด	1	หมายถึง	ไม่รู้สึกเครียด
ระดับความเครียด	2	หมายถึง	รู้สึกเครียดเล็กน้อย
ระดับความเครียด	3	หมายถึง	รู้สึกเครียดปานกลาง
ระดับความเครียด	4	หมายถึง	รู้สึกเครียดมาก
ระดับความเครียด	5	หมายถึง	รู้สึกเครียดมากที่สุด

ข้อที่	คำถามในระยะ 6 เดือน ที่ผ่านมา	ระดับของความเครียด				
		1	2	3	4	5
1	กลัวทำงานผิดพลาด					
2	ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3	ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน					
4	เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน					
5	รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
6	เงินไม่พอใช้จ่าย					
7	กล้ามเนื้อตึงหรือปวด					
8	ปวดหัวจากความตึงเครียด					
9	ปวดหลัง					
10	ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง					
11	ปวดศีรษะข้างเดียว					
12	รู้สึกวิตกกังวล					
13	รู้สึกคับข้องใจ					
14	รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด					
15	รู้สึกเศร้า					

16	ความจำไม่ดี					
17	รู้สึกสับสน					
18	ตั้งสมาธิลำบาก					
19	รู้สึกเหนื่อยง่าย					
20	เป็นหวัดบ่อย ๆ					
คะแนนรวม						



## ตอนที่ 4 แนวทางการแก้ไข และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นตามที่ท่านต้องการ

1. ประเด็นสำคัญในยุค New Normal ที่ท่านคิดว่าก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานต่อตัวท่านมากที่สุดคืออะไร เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีวิธีการจัดการกับ “ความเครียดในการปฏิบัติงาน” ที่เกิดขึ้นในวิธีทางใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าแนวทางในการดำเนินนโยบายของ บริษัท วิทยุการบินฯ จากผลกระทบด้าน Covid-19 เพียงพอในความคิดเห็นของท่านหรือไม่ หรือ ท่านต้องการให้องค์กรมีความช่วยเหลือเพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานสำหรับท่าน เป็นไปในแนวทางใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ขอขอบคุณทุกท่านสำหรับการตอบแบบสอบถาม



## บรรณานุกรม

- Giovanni Costa. (1995). *Occupational stress and stress prevention in air traffic control* Switzerland: Institute of Occupational Medicine, University of Verona
- Iva Tomic and Jixin Liu. (2017). Strategies to Overcome Fatigue in Air Traffic Control Based on Stress Management. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(4).
- Matita Petrus Tshabalala. (2011). *Occupational stress and coping resources in air traffic control*. (Master's Thesis). University of South Africa, South Africa.
- Michele Robson. (2020). The Most Stressful job In The World? What it's Really Like To Be An Air Traffic Controller *Forbes*. Retrieved from <https://www.forbes.com/sites/michelerobson/2020/05/29/the-most-stressful-job-in-the-world-what-its-really-like-to-be-an-air-traffic-controller/>
- Neuman, B. (2019). *The Neuman Systems Model*
- Selye, H. (1983). *Selye's Guide to Stress Research* (illustrated ed.). New York: Van Nostrand Reinhold.
- The International Air Transport Association : IATA. (2020). Recovery Delayed as International Travel Remains Locked Down. (28 July 2020). Retrieved from <https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2020-07-28-02/>
- Unite the Union health and safety. (2019). *Fatigue at work*. London: Unite the Union.
- World Health Organization : WHO. (2020).
- Coronavirus disease (COVID-19) pandemic. Retrieved from [https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAiArIH\\_BRB2EiwALfbH1EOpqK8cKLOM3WS82G8cu79L71aaOMYt1Effl0022eYxFAVj\\_YOghxoCuOYOAvD\\_BwE](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAiArIH_BRB2EiwALfbH1EOpqK8cKLOM3WS82G8cu79L71aaOMYt1Effl0022eYxFAVj_YOghxoCuOYOAvD_BwE)
- กรมควบคุมโรค. (2563). มาตรการและแนวทางการดำเนินการเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (*Coronavirus Disease 2019(COVID-19)*). กรุงเทพฯ Retrieved from [https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/im\\_commands/im\\_commands06.pdf](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/im_commands/im_commands06.pdf)

- กัลยา วินิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เขมรัฐ ทรงอยู่. (2558, พฤษภาคม 2558). ความปกติในรูปแบบใหม่ (New Normal). นิตยสารการเงิน  
ธนาคาร. Retrieved from <https://www.scbeic.com/th/detail/product/1313>
- เฉลิมพล พรหมกิ่งแก้ว. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุม  
จราจรทางอากาศ. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชญาบุตรม์ นิรมร. (2554). ความเครียด และวิธีแก้ความเครียด.
- บทความเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน. Retrieved from  
<https://pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/47/%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%94-%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%98%E0%B8%B5%E0%B9%81%E0%B8%81%E0%B9%89%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%94/>
- โชติ บดีรัฐ. (2561). วิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์เบื้องต้น กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย
- ไทยรัฐออนไลน์ (Producer). (2563). โควิด-19 ทำกระทบรายได้ 'วิฑูการบิน' หาย จากวันละ 35 ล้าน  
บาทเหลือ 0. Retrieved from <https://www.thairath.co.th/news/business/market-business/1815039>
- ธนวรรณ วินัยเสถียร. (2561, 5-7 เมษายน 2561). เชื่อมรูต 'สนามบินรอง' อาเซียน! ขับเคลื่อนน่านฟ้า  
เสรี 10 ประเทศ. หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, p. 22. Retrieved from  
<https://www.thansettakij.com/content/headline/284866>
- นพคุณ ภูมณี. (2538). ปัจจัยที่ทำให้เกิดภาวะเครียด พฤติกรรมเผชิญภาวะเครียด และความเสี่ยงต่อ  
การเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจในนักบินกองทัพอากาศไทย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นายพัลพงค์ สุวรรณวาทีน. (2559). การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงาน  
เป็นตัวแปรกำกับ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่ง  
หนึ่ง. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- มนันยา ทาศิริ. (2557). กระบวนการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขานน  
ท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่. (ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

มรรยาท รุจิวิชชญ์. (2556). การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสภา. (2563). ราชบัณฑิตบัญญัติศัพท์คำว่า “New normal”. Retrieved from <https://royalsociety.go.th/%e0%b8%9a%e0%b8%b1%e0%b8%8d%e0%b8%8d%e0%b8%b1%e0%b8%95%e0%b8%b4%e0%b8%a8%e0%b8%b1%e0%b8%9e%e0%b8%97%e0%b9%8c-new-normal/>

รายงานประจำปี บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (2563). กรุงเทพฯ

ลัดดา เหล็กมัน. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสถานีอนามัย จังหวัดอุตรดิตถ์

*Alternative : Factors affecting stress at work of personel officers under the health centers in Uttaradit province.* (ปริญาญาโท). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.

ศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ. (2541). ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ศุภิพร จิตรรังษญ์. (2543). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2563). ประกาศ กพท. เรื่อง แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). กรุงเทพฯ Retrieved from <https://www.caat.or.th/th/archives/52970>

สิริวิท อีสโร. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณี เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา. (2540). การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรุง. เชียงใหม่.

อนามัย (ธีรวิโรจน์) เทศกะทีก. (2556). อาชีวนามัยและความปลอดภัย กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อนูรัตน์ อนันนธาร. (2559). ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2. (มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เมธา สุธาพันธ์
วัน เดือน ปี เกิด	15 มีนาคม 2528
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2550 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2563 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY