

การพัฒนาแบบแผนการจัดการความเครียดบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)

DEVELOPMENT OF STRESS MANAGEMENT MODEL
OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED (AOT)ศราวุฒิ โนเลียม¹ ปาวิน ชินะโชติ² และปริมปรัชญ์ คณินพศุตย์³Sarawuth Noliyam¹ Pavin Chinachoti², and Purimpratch Khaninphasut³^{1,2}สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช³สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช^{1,2}School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University³School of Educational Studies, Sukhothai Thammathirat Open University

Received: August 3, 2020 / Revised: February 2, 2021 / Accepted: February 17, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพะการจัดการความเครียดบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ในปัจจุบัน 2) แนวทางการพัฒนาแบบแผนการจัดการความเครียดบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ใช้ระเบียบวิธีแบบผสมด้วยแบบบันทึกข้อมูลการวิจัยเอกสาร จำนวน 100 รายการ ประชากรคือ บุคลากร ทอท. จำนวน 7,535 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ทำการสำรวจด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง เจาะจงผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้บริหารระดับสูง ทอท. จำนวน 15 คน จาก 152 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาร่วมกับการวิเคราะห์เนื้อหาและแก่นสารพบว่า ทอท. มีรูปแบบองค์การสมรรถนะสูง ไม่มีมาตรฐานระบบการจัดการความเครียด มีวิธีแทรกแซงการจัดการกระทำจำนวน 30 จาก 37 รูปแบบในอุดมคติ และช่องว่างในระดับองค์การ ได้แก่ ระบบการสนับสนุนทางสังคม และในระดับบุคคล ได้แก่ 1) การฝึกผ่อนคลาย 2) การฝึกตอบกลับทางชีวภาพ 3) การให้คำปรึกษาจิตวิทยาเชิงป้องกัน 4) การรักษาด้วยจิตวิทยาการรับรู้ และพฤติกรรม 5) บริการรับฟังจากนักจิตวิทยา 6) โปรแกรมช่วยเหลือบุคลากร รูปแบบองค์การสุขภาพดี ด้วยพื้นฐานการจัดการความเครียดองค์รวมที่หนึ่งเดียว อัตลักษณ์ ทอท. คือ แนวทางสมดุลสนามบินที่มีชีวิต ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำเอื้ออำนวยเปิดใจจัดการความเปลี่ยนแปลง ภูมิใจพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ 2) คุณค่าร่วมสุขภาวะทีมพลวัต มั่นใจมาตรฐานครองตน ให้ใจบริการครองคน 3) บรรยาภาศที่ปลอดภัยด้านจิตสังคม ร่วมใจครองงาน

คำสำคัญ: การพัฒนาแบบแผน การจัดการความเครียด ผู้ดำเนินการและจัดการสนามบิน

Abstract

The objectives of this research are (1) to study the current condition of stress management of the Airports of Thailand Public Company Limited (AOT) and (2) to propose the guidelines for development of the stress management model of the Airports of Thailand Public Company

Limited (AOT). This study is a mixed-method research. In the documentary research, 100 data recording forms were used to record data from documents. In the quantitative research, the research population comprised 7,535 AOT personnel. A survey study was conducted with the use of a questionnaire to collect data from the research sample consisting of 384 AOT personnel. In the qualitative research, a semi-structured interview form was used for in-depth interviews of 15 key informants who were top executives purposively selected from the existing 152 top executives of AOT. Quantitative data were analyzed with descriptive statistics; while qualitative data were analyzed with content and thematic analysis. The results of the study show that AOT is an organization with the high performance model. It does not have standards of stress management system. AOT has 30 current stress management interventions (SMIs) out of the 37 ideal SMIs. The SMI at the organizational level is the social support system in the workplace; while at the individual level, they were (1) relaxation training, (2) biofeedback, (3) preventive counseling psychology, (4) cognitive and behavioral psychotherapy, (5) listening to problems with counseling psychologists, and (6) employee assistance program (EAP). In conclusion, the AOT healthy organization holistic stress management model is proposed. Developing a conceptual framework of AOT's core values to all one team, AOT DNA for AOT's SMIs integrating aspects of a man-airport environment ecosystem, i.e. the balance of a life airport which comprises (1) the leadership facilitating the open-mindedness for management of changes and the pride in organizational and human resource management; (2) team dynamic to build awareness of holistic health and human well-being, safety standard and services-mindedness; and (3) psychosocial safety climate, teamwork for individual and organizational performance.

Keywords: Development Model, Stress Management, Airport Operator and Manager

บทนำ

บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) รัฐวิสาหกิจไทย ผู้ดำเนินการและจัดการสนามบินชั้นนำที่ต้องสร้างสมดุลระหว่างรัฐบาลและเอกชน ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 และระบบการกำกับดูแลจากภาครัฐ ควบคู่กับการแข่งขันทางธุรกิจบนเวทีโลก แรงกดดันภายใต้การเป็นเครื่องจักรสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในห่วงโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมแห่งอนาคตด้านโลจิสติกส์การบิน ส่งผลทำให้บุคลากรของ ทอท. ถูกคาดหวังให้ต้องมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย ก่อให้เกิดการตอบสนองต่อโครงสร้างเชิงระบบเป็นความเครียดองค์กร นำมาสู่ประเด็นเกี่ยวกับการ

จัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยสำหรับมิติด้านสังคมของดัชนีชี้วัดความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) หัวข้อคำถามองค์การมีวิธีการจัดการด้านความเครียด หรือตัวชี้วัดด้านความเครียดของบุคลากรหรือไม่อย่างไร รวมถึงสิ่งที่ต้องพัฒนาระบบการคือ การนำผลการตรวจวัดวิเคราะห์ความเครียดมาต่อยอดกิจกรรมหรือสวัสดิการใหม่แก่บุคลากร ถือเป็นโจทย์สำคัญที่ ทอท. ต้องตอบคำถามแก่ผู้มีส่วนได้เสียเพื่อเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน (Airports of Thailand Public Company Limited (AOT), 2019)

ผลการวิจัยการตลาด วิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า สังคมไทยอุดมความเครียด คนไทยมีภาวะหมดไฟเกินครึ่งและสิ่งที่น่าสนใจคือ กลุ่มคนที่อายุน้อยมีโอกาสเกิดภาวะหมดไฟได้มากกว่า คนอายุมากและส่งผลกระทบได้มากกว่า โดยเมื่อแยกตามกลุ่มอาชีพพบว่า กลุ่มอาชีพที่อยู่ในภาวะหมดไฟ หรือมีความเสี่ยงมากที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 77 (College of Management Mahidol University (CMMU), 2020) จากการสำรวจเบื้องต้น ความเครียดของบุคลากร ทอท. ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 199 คน ด้วยแบบประเมินความเครียดของ โรงพยาบาลสวนปรุง พบว่า บุคลากร ทอท. มีความเครียดระดับต่ำร้อยละ 48 ปานกลางร้อยละ 42 สูง ร้อยละ 6 รุนแรงร้อยละ 4 และข้อมูลวินิจฉัยเบื้องต้น บุคลากร ทอท. ร้อยละ 40 ที่ทำแบบประเมินมี สัญญาณเฝ้าระวัง ร้อยละ 10 มีความเครียดในเขต อันตราย กรณีที่รับคำปรึกษาทางจิตวิทยาแบบเผชิญหน้า จำนวน 24 คน พบว่า ร้อยละ 42 มีพฤติกรรมของ โรคซึมเศร้าและสมาธิสั้น ประกอบกับผลการสำรวจ ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ ทอท. ประจำปี 2562 โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรไม่ผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ไม่มีความสุขในการทำงาน และยังแสดงพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสมทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกแย่ตามไปด้วย โดยปัจจัยสาเหตุความเครียดของ ทอท. ประกอบด้วย ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าใน สายอาชีพ ค่าตอบแทนผลประโยชน์ สัมพันธภาพ และการยอมรับจากผู้อื่น สภาพแวดล้อมบรรยากาศ ในการทำงานที่ปลอดภัยซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดี และความอยู่ดีมีสุขของบุคลากร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาวะการจัดการความเครียด ทอท. ในปัจจุบัน
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบ การจัดการความเครียด ทอท.

ทบทวนวรรณกรรม

เมื่อโลกพยากรณ์ได้ เราต้องการคนฉลาด แต่หาก โลกพยากรณ์ไม่ได้ เราต้องการคนที่ปรับตัวได้คือ หลัก แนวคิดการจัดการสมัยใหม่ (Mintzberg, Ahlstrand, & Lampel, 2010) พื้นฐานของรูปแบบการจัดการ ความเครียดส่วนใหญ่ ซึ่งบูรณาการร่วมกับการจัดการ เชิงระบบและตามสถานการณ์ (Cahill, Cullen, & Gaynor, 2019) สถาบันการจัดการความเครียดใน ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีข้อเสนอแนะรูปแบบเชิงกลยุทธ์ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) วินิจฉัยเพื่อการบริหารจัดการ 2) วิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงเพื่อออกแบบระบบ การป้องกันคัดกรองและตรวจจับ 3) การตอบสนอง บำบัดรักษาฟื้นฟู โดยมีปัจจัยสู่ความสำเร็จจากวิธีการ ค้นพบ (Discovery Method) ประกอบด้วย 1) การ วินิจฉัยความเสี่ยงทางด้านจิตสังคมที่ถูกต้อง 2) การ ออกแบบพัฒนาวิธีแทรกแซงการ จัดกระทำที่เหมาะสม 3) การนำไปปฏิบัติได้ง่ายใช้จริงต่อเนื่อง (Nike et al., 2018)

วิธีแทรกแซงการ จัดกระทำหรือปฏิบัติจัดการ ความเครียด แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) บุคคล 2) บุคคล- องค์กร (หน่วยงานหรือทีมงาน) และ 3) องค์กร ซึ่ง มีประสิทธิภาพคุ้มค่ามากที่สุด (Jex & Brit, 2014) ส่วนรูปแบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ผนวกวิทยาศาสตร์ ป้องกัน 3 ระดับ ได้แก่ 1) ปฐมภูมิ เน้นการส่งเสริม ป้องกันที่ปัจจัยมนุษย์ แหล่งกำเนิดความเครียดโดยใช้ เทคนิคจิตสังคมด้วยหลักการวิจัยเชิงปฏิบัติแบบมี ส่วนร่วม 2) ทติภูมิ เน้นการจัดการตรวจจับคัดกรอง ระบุสิ่งคุกคาม การประเมินความเสี่ยงเพื่อออกแบบ กระบวนการสำหรับช่วยปรับการตอบสนองต่อ ความเครียดหรือจัดการกับปฏิกิริยาตอบสนองหรือ อาการที่เกิดจากความเครียด 3) ตติภูมิ เน้นตรวจจับ ผลสืบเนื่องหรืออาการแสดงผิดปกติและการตอบสนอง เพื่อการบำบัดรักษาฟื้นฟู การส่งต่อติดตามผล เช่น รูปแบบมาตรฐานการจัดการความเครียดของหน่วยงาน สุขภาพและความปลอดภัย (HSE) รูปแบบการส่งเสริม สุขภาพองค์การสุขภาพดีขององค์การอนามัยโลก

(WHO) องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) และสถาบันอาชีวอนามัยและความปลอดภัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา (NIOSH) คือ แนวคิดแผนการพัฒนาองค์การและการจัดการความเปลี่ยนแปลงเข้ากับการจัดการความเครียด (Pignata et al., 2018) ดัชนีชี้วัดสุขภาพองค์การของบริษัทที่ปรึกษา McKinsey & Company การจัดการความเครียดด้วยจิตวิทยาเชิงบวก (Agarwal & Kaur, 2016) การช่วยเหลือพนักงานและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบเพื่อนคู่คิดถูกนำมาใช้เป็นแนวทางลดความเครียดในสถานที่ทำงาน รูปแบบการจัดการความเครียดเชิงกลยุทธ์เวชศาสตร์ป้องกัน (Cooper, 1998) คือ แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ผนวกเข้ากับระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบพบว่า วิธีแทรกแซงการจัดการลดความเครียดสำหรับปัญหาสุขภาพจิตทั่วไป (Joyce et al., 2015) และการจัดการความเครียดบุคลากรเป็นการทดสอบกลยุทธ์สำหรับการปรับตัวที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมต่อการเผชิญต่อความเครียดของบุคลากร รวมถึงความจำเป็นสำหรับการป้องกันความเครียดจากงานสำหรับลูกจ้างและหัวหน้างาน

(Haverman, 2016) รูปแบบบรรยากาศที่ปลอดภัยด้านจิตสังคม การจัดการวิธีแทรกแซงการจัดการกระทำเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งวัฒนธรรมองค์การสุขภาพดีในบุคลากรทางด้านสุขภาพในประเทศศรีลังกา (Dahanayake, Jasinghe, & Opatha, 2019) การพัฒนามาตรฐานการจัดการความเสี่ยงด้านจิตสังคม การวิจัยและพัฒนาแบบการจัดการความเครียดเพิ่มเติมเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจ (Akanji, 2015) วิธีแทรกแซงการจัดการกระทำจัดการความเครียดในสถานที่ทำงานและการส่งเสริมสุขภาพบุคลากร (Tetrick & Winslow, 2015) โดยมีกฎเกณฑ์สำคัญขึ้นอยู่กับการดำเนินการตามทรัพยากรที่มีและการถ่ายทอดองค์ความรู้ทั่วทั้งองค์การให้เกิดสมรรถนะการจัดการและส่งเสริมป้องกันความเครียดจากงาน (Toderi & Balducci, 2015) ส่วนงานวิจัยในประเทศไทย ได้แก่ องค์การสุขภาพดี (Tasanapak, 2007) ถือเป็นงานวิจัยช่วงแรกที่กำลังถึงแนวคิดใหม่ที่มีความสำคัญกับสุขภาพความปลอดภัยองค์การ บุคลากร สังคม และสิ่งแวดล้อมเชิงบูรณาการ และการสังเคราะห์งานวิจัยความเครียดคนไทย (Intarakamhang, 2008) ได้ถูกนำมาสังเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้

รูปแบบการวิเคราะห์ (Analysis Model): ปัจจัยขับเคลื่อนและปัจจัยขัดขวางต่อการจัดการความเสี่ยงทางด้านจิตวิทยา ทอท.			
ระยะที่ 1 การวิจัยเอกสาร การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกถึงโครงสร้าง			
ศึกษาภาวะการจัดการทั่วไปของ ทอท. ยกตัวอย่างเช่น ระบบการประเมินรัฐวิสาหกิจ ระบบการจัดการนิรภัย และระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นต้น - นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร - แผนปฏิบัติการ - การจัดการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง - การประเมินความเสี่ยง (อ้างอิงจากมาตรฐานการจัดการ HSE)	ปัจจัยขับเคลื่อน (Driver) การจัดการ ความเครียด และความเสี่ยง ด้านจิตสังคม	คุณลักษณะองค์การ บริบทของ ทอท.	การจัดการความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ทอท. รูปแบบการจัดการความเครียดในอุดมคติ ศึกษาภาวะวิธีการจัดการกระทำ ความเครียดและความเสี่ยงด้านจิตสังคมสู่องค์กร สุขภาพดีในอุดมคติ - ระดับองค์การ - ระดับทีมงาน (บุคคล-องค์กร) - ระดับบุคคล ศึกษาภาวะการจัดการเชิงกลยุทธ์ผนวก เวชศาสตร์ป้องกันศึกษา - ระดับปฐมภูมิ - ระดับทุติยภูมิ - ระดับตติยภูมิ การจัดการความเสี่ยงด้านจิตวิทยารูปแบบ รูปแบบการจัดการความเครียดในปัจจุบัน ศึกษาภาวะวิธีแทรกแซงการกระทำ การจัดการความเครียดและความเสี่ยงด้านจิตวิทยา ทอท. ในปัจจุบัน
ความตระหนักประเด็นจิตสังคม - ความเครียดจากการทำงาน ความตระหนัก ความเสี่ยงด้านจิตสังคม - อุปสรรคในงาน - การควบคุมในงาน - การสนับสนุนในงาน - บทบาทในงาน - ความสัมพันธ์ในงาน - ความเปลี่ยนแปลงในงาน (อ้างอิงจากรายการตรวจสอบการป้องกัน ความเครียด ILO)	ปัจจัยขัดขวาง (Barrier) การจัดการ ความเครียด และความเสี่ยง ด้านจิตสังคม		
ระยะที่ 2 การพัฒนาและสร้างร่างรูปแบบจากข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ได้จากการวิเคราะห์ระยะที่ 1			
การวิเคราะห์ช่องว่างและความสอดคล้องเพื่อระบุปัญหา วิธีปฏิบัติ และวิธีแทรกแซงการกระทำจัดการความเครียด ทอท. ด้วยเครื่องมือวิจัยสุขภาพองค์การ 9 ตัวแปร (9 Cells) สำหรับแนวทางโอกาสการพัฒนาแบบการจัดการความเครียด ทอท.			
ผลผลิตงานวิจัย คือ กรอบแนวคิดรูปแบบการจัดการความเครียด ทอท. (AOT stress management model)			

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยและพัฒนาในช่วงเดือนมีนาคม ถึงธันวาคม พ.ศ. 2562 ใช้ระเบียบวิธีแบบผสมวิธี วิจัยเอกสาร จำนวน 100 รายการ วิจัยสำรวจประชากร คือ บุคลากร ทอท. จำนวน 7,535 คน และผู้บริหารระดับสูง ทอท. (ระดับ 9 ขึ้นไป) จำนวน 152 คน กลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปโดยสูตรวิธีการคำนวณของ ทาโร ยามาเนะ จำนวน 384 คน ทั้งนี้ได้มีการกำหนดระดับความเชื่อมั่นว่าค่าเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะไม่แตกต่างไปจากค่าเฉลี่ยของประชากรเกินกว่าร้อยละ 5 คัดเลือกแบบตามสะดวกและแบบเจาะจง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้เชี่ยวชาญบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ มีประสบการณ์ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ จำนวน 15 คน

ขั้นตอนที่ 1 สร้างเครื่องมือการวิจัย ได้แก่

แบบสอบถามความคิดเห็นรูปแบบวิธีแทรกแซงการ จัดกระทำจัดการความเครียดของบุคลากร ทอท. จำนวน 37 ข้อ ในรูปแบบมาตรวัดของ Likert โดยวิธีการให้คะแนนความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ระดับระดับความสำคัญและเกณฑ์การแปลผลจากคะแนนเฉลี่ยคำตอบของระดับความคิดเห็นมาเทียบเกณฑ์ จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพรายข้อ เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 และทำการแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจึงทดลองใช้กับบุคลากร ทอท. จำนวน 32 คน เพื่อหาคุณภาพด้านความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาคพบว่า มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ 0.9

ช่วงพิสัยความเชื่อมั่นขององค์ประกอบความคิด เห็นรูปแบบวิธีแทรกแซงการจัดกระทำจัดการ ความเครียดอยู่ระหว่าง 0.906-0.961 แสดงว่า เครื่องมือมีความน่าเชื่อถือมาก ส่วนแบบสัมภาษณ์ กึ่งโครงสร้าง ดัดแปลงจากมาตรฐานการจัดการ (HSE, 2007) และรายการตรวจสอบการป้องกัน ความเครียดองค์การ (ILO, 2012) ซึ่งเป็นเครื่องมือ วัดปัจจัยสาเหตุของการป้องกันความเครียดใน สถานที่ทำงานที่มีความน่าเชื่อถือในระดับสากล การวิจัยเอกสารใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา การวิจัย เชิงสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์สถิติ เชิงพรรณนา ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ แก่นสาร

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบด้วยการวิเคราะห์ สามเส้าตีความสรุปอุปนัย เพื่อตรวจสอบและยืนยัน ความถูกต้อง ด้วยเครื่องมือการวินิจฉัยองค์การแบบ ตาราง 9 ตัวแปร (Ukkarabawon, 2014)

ผลการวิจัย

สภาวะการจัดการความเครียด ทอท. ในปัจจุบัน นั้นแฝงอยู่กับระบบการบริหารจัดการองค์การของ ทอท. ที่มีอยู่แล้วตามรูปแบบองค์การสมรรถนะสูง โดยมีวิสัยทัศน์คือ ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยาน ที่ระดับโลก มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึง ถึงความปลอดภัยและการสร้างรายได้อย่างสมดุล มีค่านิยมหลัก ได้แก่ มั่นใจ ให้ใจ ร่วมใจ เปิดใจ ภูมิใจ ฐานรากทุนมนุษย์รองรับเสายุทธศาสตร์ทั้ง 7 ตาม

แผนวิสาหกิจ ทอท. และนโยบายดิจิทัลแพลตฟอร์ม สนามบินที่มีชีวิต

ทอท. ยังไม่มีมาตรฐานระบบการจัดการ ความเครียดที่เป็นทางการ เนื่องจากประเทศไทยยัง ไม่มีข้อกฎหมายโดยตรงในภาคบังคับ ทำให้ ทอท. ยังไม่มีแผนปฏิบัติการหรือแผนดำเนินการอย่างเป็น รูปธรรมและมีผลลัพธ์เชิงประจักษ์ ผู้บริหาร ทอท. ส่วนใหญ่นับสนุนกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการ ความเครียดแบบไม่เป็นทางการ เนื่องจากเห็นว่า ปัญหาความเครียดนั้นเป็นเรื่องส่วนบุคคล และแนะนำ ให้ควรต้องมีการวินิจฉัยองค์การในประเด็นจิตสังคม ความเครียดและภาวะหมดไฟเพื่อระบุความสำคัญ ของปัญหามีข้อเท็จจริงอย่างไรก่อนลงทุนในการ พัฒนารูปแบบจากต้นทุ่นรูปแบบวิธีแทรกแซงการจัด การจัดการจัดการความเครียดในปัจจุบันที่ ทอท. มี อยู่แล้วจำนวน 30 จาก 37 รูปแบบ ทอท. องค์การ สุขภาพดีในอุดมคติ โดยมีช่องว่างระดับองค์การ จำนวน 1 รูปแบบ ได้แก่ องค์การมีการสนับสนุนทาง สังคมในที่ทำงาน การจัดการความขัดแย้งและการ ประนีประนอมอย่างเป็นระบบ และในระดับบุคคล จำนวน 6 รูปแบบ ได้แก่ 1) การฝึกผ่อนคลาย 2) การ ฝึกรับรู้กระบวนการตอบกลับทางชีวภาพ 3) การให้ คำปรึกษาจิตวิทยาเชิงป้องกัน 4) การบำบัดรักษา จิตวิทยาการรับรู้และพฤติกรรมบำบัด 5) การให้บริการ รับฟังจากนักจิตวิทยาที่ปรึกษาเพื่อสรุปเหตุการณ์ที่ กระทบกระเทือนจิตใจ และ 6) โปรแกรมช่วยเหลือ บุคลากร (EAP) ดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละปัจจัยขัดขวางและปัจจัยขับเคลื่อนระบบการจัดการความเครียด ทอท.

การวิเคราะห์เนื้อหาการบริหารจัดการองค์การที่ ทอท. มีอยู่ในปัจจุบัน จำนวนลักษณะเนื้อหาหัวข้อหลัก หัวข้อรอง และหัวข้อย่อย					
รวมกลุ่มข้อความเนื้อหาที่แสดงถึงปัจจัยขัดขวาง ร้อยละ 54			รวมกลุ่มข้อความเนื้อหาที่แสดงถึงปัจจัยขับเคลื่อน ร้อยละ 46		
ประเภทลักษณะเนื้อหา		ร้อยละ	ประเภทลักษณะเนื้อหา		ร้อยละ
ระดับ องค์การ	ลำดับที่ 5 การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการจัดการ ความต่อเนื่องทางธุรกิจ	20	ระดับ องค์การ	ลำดับที่ 3 การกำกับดูแลที่ดี ภาวะผู้นำ ลำดับที่ 4 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ลำดับที่ 5 การบริหารความเสี่ยง	18
ระดับ ทีมงาน	ลำดับที่ 2 การจัดการความรู้และนวัตกรรม ลำดับที่ 3 การบริหารจัดการทุนมนุษย์ ลำดับที่ 4 การมุ่งเน้นลูกค้าผู้มีส่วนได้เสีย	21	ระดับ ทีมงาน	ลำดับที่ 1 การจัดการความรู้นวัตกรรม ลำดับที่ 4 การมุ่งเน้นลูกค้าผู้มีส่วนได้เสีย	17
ระดับ บุคคล	ลำดับที่ 1 การสนับสนุนรูปแบบการจัดการ ความเครียดส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ	13	ระดับ บุคคล	ลำดับที่ 2 การสนับสนุนรูปแบบการจัดการ ความเครียดส่วนบุคคลเป็นระบบ	11

ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลงาน ระดับความคิดเห็น
รูปแบบวิธีแทรกแซงการจัดกระทำจัดการ
ความเครียดของบุคลากร ทอท. พบว่า ในภาพรวมมี
ระดับความคิดเห็น “เห็นด้วยมาก” แปลความหมาย
ค่าเฉลี่ยคำตอบระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ที่กำหนด

แสดงว่าบุคลากร ทอท. “ให้ความสำคัญมาก” กับวิธี
แทรกแซงการจัดกระทำจัดการความเครียดใน
ภาพรวม รวมทั้งระดับทีมงานและองค์การ ในส่วน
ระดับบุคคลนั้นบุคลากร ทอท. “ให้ความสำคัญ
ปานกลาง”

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นรูปแบบวิธีแทรกแซงการจัดกระทำจัดการความเครียดของบุคลากร ทอท.

รูปแบบวิธีแทรกแซงการจัดกระทำจัดการความเครียด				
ระดับรูปแบบการจัดการความเครียด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ระดับองค์การ	3.95	0.92	มาก	2
2. ระดับทีมงาน / บุคคล-องค์การ	4.13	0.62	มาก	1
3. ระดับบุคคล	3.43	1.58	ปานกลาง	3
รวม	3.72	1.20	มาก	

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ช่องว่างและความสอดคล้องระหว่างการบริหารจัดการองค์การรูปแบบองค์การสมรรถนะสูงในปัจจุบันและองค์การสุขภาพดีในอนาคต

ช่องว่างและความสอดคล้อง	การบริหารจัดการความเครียดของทอท. ในปัจจุบันและในอนาคต	การวางแผนออกแบบและการนำสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	เป้าหมายผลการดำเนินการ
ระดับองค์การ	บุคลากร ทอท. ให้ความสำคัญมากต่อรูปแบบการจัดการความเครียดระดับองค์การ หากแต่ ทอท. ยังไม่มีรูปแบบการสนับสนุนจากสังคมในสถานที่ทำงาน ได้แก่ การจัดการความขัดแย้งและการประนีประนอมอย่างเป็นระบบ	สอดคล้องดัชนีชี้วัดความยั่งยืน (DJSI) ระบบการประเมินคุณภาพผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ระบบนิรภัยการบิน (SMS) ISO 45001 ระบบความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) โครงสร้างองค์การยังขาดความยืดหยุ่น	สอดคล้องแนวทางองค์การแห่งความยั่งยืนและองค์การสมรรถนะสูงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจสมรรถนะหลักการแข่งขันวัตถุประสงค์ขององค์การ
ระดับทีมงาน (องค์การ-บุคคล)	บุคลากร ทอท. ให้ความสำคัญมากสอดคล้องที่ ทอท. จัดให้มีรูปแบบระดับทีมงานครบถ้วนอยู่แล้วตามอุดมคติ	สอดคล้องการจัดการความรู้ นวัตกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) สานขยายผลด้วยระบบฐานข้อมูลรวมองค์การ (ERP)	สอดคล้องคุณค่าหลักทอท. 5 ใจ ปลอดภัย คือมาตรฐานบริการด้วยหัวใจ
ระดับบุคคล	บุคลากร ทอท. ให้ความสำคัญปานกลาง ทอท. ยังไม่มีรูปแบบระดับบุคคล ต่อไปนี้ 1) การฝึกฝนคลาย 2) การฝึกตอบกลับทางชีวภาพ 3) การให้คำปรึกษาจิตวิทยาเชิงป้องกัน 4) การรักษาด้านจิตวิทยาการรับรู้และพฤติกรรมบำบัด 5) บริการรับฟังจากจิตวิทยาที่ปรึกษา 6) โปรแกรมช่วยเหลือบุคลากรส่วนบุคคล	สอดคล้องระบบการจัดการสมัยใหม่ ระบบการแพทย์และสาธารณสุข สุขภาพองค์รวมหลักเวชศาสตร์ป้องกัน รูปแบบความสมดุลชีวิตและการทำงาน วิธีการดำเนินชีวิตและการจัดการเวลา ระบบการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ วิศวกรรมปัจจัยมนุษย์ การออกแบบโครงสร้างงาน คำอธิบายงานและรายละเอียดหน้าที่งาน	สอดคล้องรูปแบบสุขภาพะอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามพื้นฐานความต้องการของปัจจัยมนุษย์ ความสามารถในการปรับตัวพร้อมเผชิญต่อความเปลี่ยนแปลงโลกด้วยต้นทุนความยืดหยุ่นทางกายใจของบุคลากร

ประเด็นนโยบายสาธารณะสำหรับการขับเคลื่อนเชื่อมโยงด้วยเหตุผลที่สัมพันธ์กันด้วยการวิเคราะห์แก่นสาร นำไปใช้เพื่อลดปัจจัยความเครียดและผลกระทบเชิงลบตามกลยุทธ์เวชศาสตร์ป้องกัน ได้แก่ 1) กลุ่มการบริหารจัดการพัฒนาองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม ภาวะผู้นำและความยุติธรรมในการทำงาน และสารสนเทศและการสื่อสาร 2) กลุ่มการสนับสนุนขององค์การที่มพลวัตด้านบริการสุขภาพองค์รวม การแพทย์สาธารณสุข ได้แก่ ความต้องการของงาน การควบคุมงาน สมดุลชีวิตการทำงานและเวลาการทำงาน และการยอมรับในสถานที่ทำงาน 3) กลุ่มการป้องกันด้านมาตรฐาน

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยด้านจิตสังคม ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความมั่นคงปลอดภัยในงานและการป้องกันจากพฤติกรรมที่ก้าวร้าวจากผลการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือวินิจฉัยสุขภาพองค์การตาราง 9 ตัวแปร พบว่า ทอท. มีการบริหารจัดการองค์การส่วนใหญ่สอดคล้องกับรูปแบบองค์การสุขภาพดี ครอบคลุม 3 มิติสุขภาพ ได้แก่ 1) สังคมพนักงาน 2) องค์การ 3) สิ่งแวดล้อม หากแต่ ทอท. ยังมีช่องว่างโอกาสการพัฒนา คือ ควรประยุกต์ใช้จิตวิทยาสังคมสร้างพลวัตกลุ่มเพื่อส่งเสริมจุดแข็งด้วยลักษณะผู้นำและสมาชิกภายในกลุ่มที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มทำให้เกิดแรงกดดันภายใน

กลุ่มและทุกคนมีส่วนร่วมเป็นผู้ผ่อนคลายความตึงเครียดบนรากฐานองค์การที่มีความสามัคคี ร่วมคิดเชิงสร้างสรรค์ โดยมีมาตรการสำคัญคือ การส่งเสริมให้เกิดความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมซึ่งเอื้อต่อการพัฒนาองค์การและสังคมได้ด้วยวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกันจากแรงกดดันที่มีความหมาย เมื่อสมาชิกในกลุ่มเห็นคุณค่ากลุ่มตามทฤษฎีการพัฒนากลุ่ม สอดคล้องงานวิจัยสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า รูปแบบการจัดกิจกรรมทางสังคมสามารถสร้างการเรียนรู้ให้แก่บุคคลอย่างรวดเร็ว เนื่องจากป้องกันส่งเสริมฟื้นฟูให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากลักษณะกิจกรรมตามความเหมาะสม ตามปัจเจกบุคคลและสังคมเป็นผลทำให้เกิดความเพลิดเพลินและอารมณ์สุข เมื่อองค์การต้องการสร้างพัฒนา ตรวจสอบพฤติกรรมอันพึงประสงค์ในสถานที่ทำงาน ซึ่งถือเป็นแหล่งการเรียนรู้ ด้วยการจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันพฤติกรรมมนุษย์และองค์การที่ไม่เหมาะสม ถือเป็นคำตอบของปัญหาการวิจัยครั้งนี้

อภิปรายผล

รูปแบบการจัดการความเครียดแบบองค์รวมคือ พื้นฐานในการพัฒนารูปแบบองค์การสมรรถนะสูงสู่การเป็นองค์การสุขภาพดี (Sriprasertsuk, 2015) ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัวในการพัฒนาองค์การและการจัดการความเปลี่ยนแปลงตามบริบทเฉพาะของสนามบินที่มีชีวิตนวัตกรรมแนวคิดเชิงระบบ (Bergh & Gelden, 2013) สอดคล้องกับแนวคิด NIOSH ที่พบว่า การสร้างปัจจัยความรู้สึที่ดีในสถานที่ทำงานไม่เพียงแต่เป็นปัจจัยเบื้องต้น หากเป็นสมรรถนะหลักผลักดันความสุขที่ขับเคลื่อนการสนับสนุนทางสังคมนำทฤษฎีสู่ปฏิบัติด้วยเทคนิคจิตสังคม (Lewis & Zibarras, 2013) ที่มโนทัศน์เดียว อัตลักษณ์ ทอท. คือ หัวใจกระบวนการค้นพบคำตอบเชิงระบบจากแก่นแท้กลองดำพฤติกรรมมนุษย์ ปฏิรูปกระบวนการทัศน์เพื่อนำมาผสานคุณค่าหลักทอท. สร้างอัตมโนทัศน์แกนกลางเวทีร่วมที่แข็งแกร่ง

ภายในและมีความยืดหยุ่นภายนอกตามสภาวะการณ์ที่โดดเด่นคือ การมีภาวะผู้นำที่มพลวัต สอดคล้องรูปแบบการบริหารจัดการด้านสุขภาพและความปลอดภัยบรรยากาศที่ปลอดภัยจิตสังคม (Dollard, 2019) เอื้อต่อสุขภาวะและเวลาแห่งความสุข ตอบสนองพื้นฐานความต้องการปัจจัยมนุษย์และระบบการจัดการนิรภัยวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก (Bellamy, Tim, & Geyer, 2007) โดยอาศัยข้อกฎหมายใกล้เคียงและเครื่องมือหลักขององค์การที่มีอยู่แล้ว นำมาหาจุดร่วมเพื่อกำหนดโครงสร้างระบบและนโยบายการบริหารจัดการมนุษย์และองค์การ ให้เกิดทักษะการใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21 หัวใจสำคัญในการอยู่รอดคือ ผู้นำเรียนรู้และลงมือปรับใช้ให้เร็วมีหัวใจที่แข็งแกร่งแล้วลุกให้ไวปรับตัวมองโลกในแง่ดีแต่ไม่ใช่ง่ายเดียว (Hodge & Danish, 2012) ส่วนอุปสรรคในการพัฒนารูปแบบการจัดการความเครียดที่สำคัญคือ ขาดการสื่อสารองค์การให้เกิดความตระหนักรู้การมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและผลักดันสู่การปฏิบัติด้วยการตรวจประเมินและการจัดการความเสี่ยงเพื่อส่งเสริมเกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การเชิงระบบ (Bailey et al., 2016) ผ่านระบบสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ คู่คิดทางธุรกิจระหว่างผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์และนักจิตวิทยาองค์การ (Tetrick & Winslow, 2015) เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารประกอบการตัดสินใจ โดยคำนึงถึงผลตอบแทนการลงทุนทั้งที่เป็นและไม่เป็นตัวเงิน และผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยหลักเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม (Nielson & Noblet, 2018)

สรุปผล

รูปแบบองค์การสุขภาพดี คือ สมดุลระหว่างมนุษย์และองค์การ เกิดสภาวะปลอดภัยปลอดภัยกายใจเป็นสุข ด้วยการพัฒนาสมรรถนะหลักและคุณค่าร่วมตามแนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ให้พอเหมาะพอดีกับวิถีแทรกแซงการจัดการกระทำกรจัดการความเครียดด้วยทฤษฎีเวชศาสตร์ป้องกัน เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาวะ ระเบิดจากภายใน

องค์การและหน้าที่หลักทางธุรกิจเสมือนระบบของ จิตวิทยาพฤติกรรมมนุษย์และองค์การ เพื่อปฏิรูป
 มนุษย์ที่มีวงจรชีวิตในระบบนิเวศตามปรัชญาเศรษฐกิจ โครงสร้างเชิงระบบอัตโนมัติให้สามารถพึ่งพาตนเอง
 พอเพียง ดังนั้นการลงทุนส่งเสริมสุขภาพย่อมคุ้มค่า ได้พร้อมส่งผ่านคุณค่าสู่สังคมร่วมเผชิญสถานการณ์
 กว่า การซ่อมแซมสุขภาพ แนวคิดรวบยอดจากทฤษฎี โลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ตารางที่ 4 ขั้นตอนในการพัฒนารูปแบบการจัดการความเครียด ทอท. วิธีการวิเคราะห์สามเส้าตีความสรุปอุปนัย

ขั้นตอนในการพัฒนารูปแบบการจัดการความเครียด ทอท. ตามทฤษฎีระบบและแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ (A Man – Environment Ecosystem Model)		
ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการเปลี่ยนแปลง	ปัจจัยนำออก
	การตรวจสอบย้อนกลับ (The Transactional Model)	
สภาวะการจัดการความเครียดในปัจจุบัน (As is)	กระบวนการวิเคราะห์ช่องว่าง โอกาสการพัฒนา แนวทางดำเนิน/การให้เกิดสมดุลอย่างไร (How)	สภาวะการจัดการความเครียด ในอุดมคติ (To be) ที่เรียบง่ายใช้ได้จริง
รูปแบบองค์การสมรรถนะสูง รูปแบบรัฐวิสาหกิจของ ทอท.	กระบวนการจัดการพัฒนาทุนมนุษย์และองค์การ และการจัดการความเปลี่ยนแปลงเพิ่มคุณค่า	รูปแบบองค์การสุขภาพดี รูปแบบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
ตัวก่อเหตุความเครียด ปฏิกิริยาตอบสนองเชิงลบ	วิธีแทรกแซงการจัดการจัดการความเครียด พื้นฐานที่พอเหมาะพอดีตามบริบทเฉพาะ	คุณภาพชีวิตความอยู่ดีมีสุขของมนุษย์ ประสิทธิภาพองค์การผลลัพธ์เชิงบวก
ทอท. ยังไม่มีระบบการจัดการ ความเครียดที่มีประสิทธิภาพ	รูปแบบการบริหารจัดการความเครียดองค์รวม สุขภาพ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย นิรภัย	ตอบโจทย์ความต้องการปัจจัยมนุษย์ สอดคล้องเป้าหมายองค์การอย่างสมดุล
D: การวินิจฉัย (Diagnosis) ระบุความสำคัญของปัญหา	การวางแผนออกแบบระบบการจัดการ (Design) และนำไปสู่การปฏิบัติ (Deployment)	การพัฒนาทุกมิติ (Development) สร้างเวลาแห่งความสุขร่วมกัน (D-well)
N: หลักธรรมชาติ (Nature) แนวคิดวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม (Environment Engineer)	สมดุลทางสายกลางที่เป็นหลักสากล (Neutral Nationality) การให้กำลังใจและการเพิ่มคุณค่า มนุษย์ควบคู่องค์การ (Encourage Enrichment)	ความปกติฐานวิถีชีวิตใหม่พึ่งพาตนเอง (New Normal) ค้นพบแก่นความผูกพัน (Encounter Entity Engagement)
A: ทอท. (AOT) A System Agile Approach Adaptable Adjustable Appropriate Asset	ทอท. ทีมหนึ่งเดียว (AOT: All One Team) การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ผนวกเวชศาสตร์ป้องกัน ภาวะผู้นำเอื้ออำนวยสุขภาวะทีมพลวัต สร้างโปรแกรมสนับสนุนช่วยเหลือส่วนบุคคล	อัตลักษณ์ ทอท. สนามบินที่มีชีวิตยั่งยืน มีการปฏิรูปมนุษย์และองค์การอัตโนมัติ (AOT DNA: Autonomous Organization Transformation)
R (Resist Accountability) E (Elasticity Control) S (Sensory of Things) I (Initiation Innovation) L (Leadership Learning) I (Integrity Direction) E (Experience Feel Good) N (New Normal Value) C (Capability) E (Engage Motivation)	รับผิดชอบยึดมั่นอัตลักษณ์แก่นแท้ตัวตนองค์การ ควบคุมสื่อสารยืดหยุ่นสิ้นไหลกายจิตสังคมปัญญา ตรวจจับสนองตอบสรรพสิ่งตามบริบทสิ่งแวดล้อม คิดทดลองทำสร้างสรรค์นวัตกรรม นำการพัฒนา ผู้นำเรียนรู้พาเพียรตลอดชีวิต ล้มลุกเกิดบทเรียน ภูมิใจซื่อสัตย์ในทิศทางหลักพึ่งพาตนเองเพื่อผู้อื่น ประสบการณ์ความรู้สึกเชิงบวกเรียบง่าย คือ งดงาม คุณค่าปกติใหม่สร้างสมดุลระบบนิเวศ สังคมโลก สินทรัพย์ สมรรถนะหลัก ความรู้ ทักษะทัศนคติ ความผูกพันแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ผลเชิงประจักษ์	1) ภาวะผู้นำเอื้ออำนวยการ สนับสนุน เปิดใจจัดการความ เปลี่ยนแปลงเชิงระบบ ภูมิใจ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์สอดคล้อง เป้าหมายขององค์การที่ยั่งยืน 2) เส้นทางความสุข ต้นทุนแกนกลาง เวทีคุณค่าร่วมสุขภาวะทีมพลวัต มั่นใจมาตรฐานครองตน ให้ใจ บริการครองคน 3) บรรยากาศที่ปลอดภัยทาง จิตสังคม ร่วมใจครองงาน สร้าง ประสบการณ์ร่วมส่วนบุคคลที่ดี ในสถานการณ์ยากลำบาก



ภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการความเครียดองค์กรรวม ทีมหนึ่งเดียว อัตลักษณ์ ทอท.

จากกรอบแนวคิดรวบยอดองค์การสุขภาพดี (The Holistic Stress Management: AOT DNA Healthy Organization) คนสนามบินสร้างสนามบินที่มีชีวิตยั่งยืน เส้นทางเบื้องต้นการจัดการความเครียดรากฐาน การพัฒนางานและความเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะ

1. เชิงนโยบาย ทอท. คือ รูปแบบองค์การสุขภาพที่ดีที่เหนือกว่าองค์การสมรรถนะสูง

2. เชิงปฏิบัติการ ทอท. คือ การสร้างเครื่องมือวินิจฉัยสุขภาพองค์การ ดัชนีชี้วัดตามบริบทเฉพาะที่พยากรณ์ปรากฏการณ์ได้ล่วงหน้าก่อนเปลี่ยนแปลงเพื่อออกแบบระบบหรือโปรแกรมหรือสวัสดิการแก่

บุคลากร ลูกค้า ภายในด้วยหลักการตลาดองค์รวม

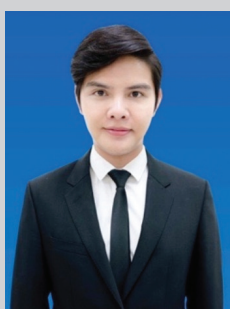
3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรต่อยอดผลการวิจัยด้วยวิธีการทางสถิติที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้การวิเคราะห์แปลผลการศึกษา สามารถนำมาใช้ได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการประยุกต์ตามบริบทที่แตกต่างกัน เช่น การวิเคราะห์แยกแยะปัจจัย รูปแบบสมการความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง เป็นต้น

References

- Akanji, B. (2015). Organizational Stress: Theoretical Reflections and Proposed Directions for Management Research. *Economic Insights-Trends and Challenges*, 4(4), 27-36.
- Agarwal, R. K. & Kaur, I. (2016). Work Related Stress: Overall Impact and Prevention. *International Journal of Multifaceted and multilingual Studies*, 3(4), 1-11
- Airports of Thailand Public Company Limited (AOT). (2019). Sustainability Development Report: Inspiring Sustainable Airports. Bangkok: AOT. [in Thai]
- Bailey, T. S., Cheng, Y., Idris, A., & Arphorn, S. (2016). Macro-level Policy and Practice. *Psychosocial Factors at Work in the Asia Pacific from Theory to Practice*. Switzerland: Springer International Publishing.
- Bellamy, J. L., Tim, A., & Geyer, W. (2007). *Development of a Working Model of How Human Factors, Safety Management Systems*. Norwich: Crown.
- Bergh, Z. & Gelden, D. (2013). *Psychology in the Work Context* (5th ed.). Cape Town: ABC press.
- Bunthukul, A. (2011). *Occupational Medicine*. Bangkok: Nopparatrajethanee Hospital Department of Medical Services Ministry of Public Health. [in Thai]
- Cahill, J., Cullen, P., & Gaynor, K. (2019). Interventions to Support the Management of Work-Related Stress (WRS) and Wellbeing/mental Health Issues for Commercial Pilots. *Cognition, technology & Work*, 22(5), 1-31.
- College of Management Mahidol University (CMMU). (2020). *Burn Out in the City*. Retrieved February 3, 2020, from <https://www.posttoday.com/life/work-life-balance> [in Thai]
- Cooper, C. L. (1998). *Theories of Organizational Stress*. New York: Oxford University Press.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzales, E. (2000). *Research on Work-related Stress*. Nottingham: Institute of Work Health.
- Dahanayake, L., Jasinghe, A., & Opatha, H. 2019). A Managerial Intervention to Strengthen the Healthy Organizational Culture of Sri Lanka. *Health Systems and Policy Research*, 61, 79.
- Dollard, F. M. (2019). *Psychosocial Safety Climate a New Work Stress Theory*. Switzerland: Springer International Publishing.

- EU-OSHA. (2014). *Calculating of the Work-related Stress and Psychosocial Risk-a Literature Review*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Havermans, M. B. (2016). Process Variables in Organizational Stress Management Intervention Evaluation Research: A Systematic Review Work Stress. *BMC Public Health*, 18, 642.
- Hodge, K. & Danish, S. (2012). Developing a Conceptual Framework for Life Skills Interventions. *The Counseling Psychologist*, 41(8), 1125-1152.
- Houdmont, J. & Leka, S. (2010). *Occupational Health Psychology*. West Sussex: Wiley-Blackwell.
- HSE. (2007). *Managing the Causes of Work-related Stress a Step-by-step*. Norwich: Crown.
- Jex, M. S. & Brit, W. T. (2014). *Organizational Psychology: A Scientist-practitioner Approach* (3rd ed.). New Jersey: John Wiley & Son Inc.
- Joyce, S., Modimi, M., Christensen, H., & Mykletun, A. (2015). Workplace Interventions for Common Mental Disorders: A Systematic Meta-review. *Psychological Medicine*, 46, 683-697.
- ILO. (2012). *Stress Prevention at Work Checkpoints: Practical Improvements for Stress Prevention in the Workplace*. Geneva: ILO Publications.
- Intarakanhang, A. (2008). Research Synthesis Concerning the Stress and Coping of Thai People. *Behavior Science Journal*, 14, 135-150. [in Thai]
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2010). *Management*. New York: AMACOM.
- Nielson, K. M. & Noblet, A. (2018). *Organizational Interventions for Health and Well-being: A Handbook for Evidence-Based Practice*. London: Routledge.
- Nike, I. De Jonge, J. Gevers, J., & Houtman, I. (2018). Work Stress Interventions: Discovery Method. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15, 332.
- Pignata, S., Winefield, A. H., Boyd, C. M., & Provis, C. (2018). A Qualitative Study of HR/OHS Stress Interventions in Australian Universities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(1), 103-119.
- Lewis, R. & Zibarras, L. (2013). *Work and Occupational Psychology: Integrating Theory and Practice*. London: Sage Publications.
- Sriprasertsuk, U. (2015). Stress Management: The Basic Way to Healthy Organization. *Pranakhon Rajaphat Journal*, 10(2), 203-211. [in Thai]
- Tassanapak, K. (2007). *Healthy Organization*. Master's Thesis, National Institute of Development Administration. [in Thai]
- Tetrick, E. L. & Winslow, J. C. (2015). Workplace Stress Management. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 22, 16.11-16.21.
- Toderi, S. & Balducci, C. (2015). HSE Management Standards Indicator Tool. *International Journal of Workplace Health Management*, 8(2), 92-108.

Ukkarabawon, J. (2014). *Emo-meter Employee Well-being and Engagement Diagnostic Tool*. Bangkok: Personnel Management Association of Thailand. [in Thai]



Name and Surname: Sarawuth Noliam

Highest Education: M.D., Chiangmai University

Affiliation: Airport of Thailand Public Company Limited

Field of Expertise: Aviation Medicine and Public Health, Industrial and Organization Psychology, Occupational Health Safety, and Environment, and Human Resource Development



Name and Surname: Assistance Professor, Pavin Chinachoti

Highest Education: Doctor of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Affiliation: Sukhothai Thammathirat Open University

Field of Expertise: Management, Human Resource Management



Name and Surname: Dr. Purimpratch Khaninphasut

Highest Education: Doctor of Philosophy Program in Educational Measurement and Evaluation, Chulalongkorn University

Affiliation: Sukhothai Thammathirat Open University

Field of Expertise: Educational Measurement, Evaluation, Statistics, and Mathematics