

เปรียบเทียบระดับความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

COMPARISON OF STRESS LEVELS ON PERSONAL FACTORS OF CABIN ATTENDANTS
OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED

สมบุญ อุดมมุลินท์

มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการทั่วไป สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ดร.กิงพร ทองใบ

รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียดโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบระดับความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 คน ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบที และสถิติทดสอบเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ 2) ระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน และพบว่าระดับความเครียดไม่มีความแตกต่างกันในกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะของการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำสำคัญ : ความเครียด ปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ABSTRACT

The objectives of this study were as follows: 1) to study Thai Airways International Public Company Limited cabin attendants' stress level; and 2) to compare the stress level on personal factors including sex, age, educational level marital status, period of working and income of cabin attendants of Thai Airways International Public Company Limited. Sample group of 350 cabin attendants in this study was collected from Thai Airways International Public Company Limited cabin attendants by using Simple Random Sampling. The tool used for data collecting was a questionnaire. Data were analyzed by using descriptive statistics e.g. percentage, mean, standard deviation and inferential statistics e.g. t-test and F-test.

The finding of this study shown as follows: 1) sample group of Thai Airways International Public Company Limited cabin attendants had stress in minimal level; and 2) there was significant difference at statistical level of .05 of stress level of sample group of Thai Airways International Public Company Limited cabin attendants on personal factors in sex, age, period of working and income and also found that there was no stress level difference on personal factors of sample group of Thai Airways International Public Company Limited cabin attendants in educational level and marital status. The recommendation in this study is available for the Management to improve and create moral support to encourage work performance of Thai Airways International Public Company Limited cabin attendants.

Keywords: Stress, Personal factors, Thai Airways International Public Company Limited, Cabin attendants

1. บทนำ

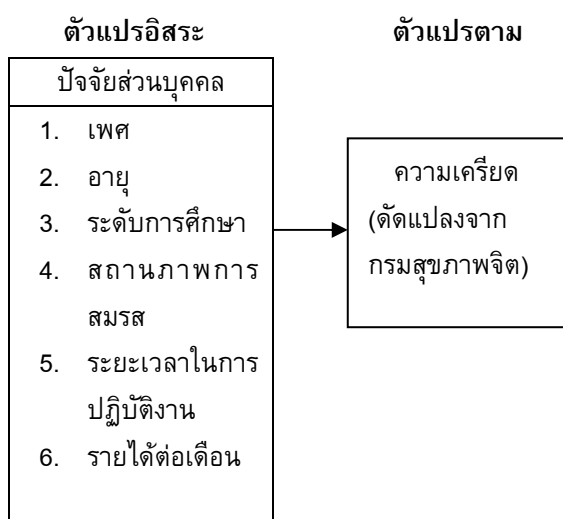
การคมนาคมทางอากาศเป็นวิธีที่สะดวกและรวดเร็วที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับคมนาคมด้านอื่นๆ จึงได้รับความนิยมอย่างมากในการใช้เป็นช่องทางในการเดินทางและขนส่งสินค้าจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เมื่อมีความต้องการมากขึ้น (Demand) จึงทำให้ธุรกิจการบินพาณิชย์ขยายตัวและเติบโตอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการอันนั้น (Supply) นอกจากการขยายตัวแล้วยังมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านการบินเกิดขึ้นทั้งนี้ เพื่อให้การคมนาคมทางอากาศมีความปลอดภัยและประหยัดมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองต่อความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการเดินทางแก่ผู้โดยสารมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้เกิดการแข่งขันอย่างสูงในธุรกิจการบินพาณิชย์ และในท่ามกลางภาวะการแข่งขันที่รุนแรงเช่นนี้ องค์กรต่างๆ ที่ทำธุรกิจด้านการบินพาณิชย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินต่างๆ ต้องพยายามปรับเปลี่ยนและพัฒนาองค์กรของตนเองเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับบริการที่ดีที่สุด เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าให้กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป และยังเป็นการขยายฐานลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นการรักษาและขยายส่วนแบ่งทางการตลาดนั่นเอง

สถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม หรือเทคโนโลยี เหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อการจัดการและการบริหารองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ประกอบกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของกระแสเศรษฐกิจโลกที่ศูนย์กลางเศรษฐกิจจะเปลี่ยนมาขยายตัวทางทวีปเอเชียมากขึ้น ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเอเชียขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ประเทศต่างๆ ในแถบเอเชียต่างแข่งขันกันเพื่อต้องการเป็นศูนย์กลางการคมนาคมและการขนส่งหรือ HUB ซึ่งหมายถึงรายได้จำนวนมหาศาลที่จะเข้าสู่ประเทศของตน ทำให้การแข่งขันยิ่งทวีความรุนแรงและเข้มข้นมากขึ้นเพื่อช่วงชิงความเป็นเลิศทางด้านธุรกิจการบินในภูมิภาคเอเชีย ดังนั้น สายการบินหรือธุรกิจการบินพาณิชย์จึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ ปรับวิสัยทัศน์เพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในอุตสาหกรรมการบิน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ประกอบธุรกิจด้านการบินพาณิชย์ รับ-ส่ง ผู้โดยสาร สินค้า และพัสดุไปรษณียภัณฑ์ ทั้งเส้นทางการบินภายในประเทศและเส้นทางการบินระหว่างประเทศ อีกทั้งเป็นธุรกิจที่ต้องมี

การปรับตัวอยู่ตลอดเวลา (พงศ์เทพ ศิริสวัสดิ์, 2547:1) ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับสายการบินอื่นได้ โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “The First Choice Carrier with Touches of Thai” หรือ “เป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรกให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย” จากวิสัยทัศน์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จะพบว่าเน้นการให้บริการที่ดีเลิศซึ่งหมายถึงการบริการในทุกๆ ด้าน ตั้งแต่เริ่มทำการสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสาร การตรวจรับบัตรโดยสาร การให้บริการบนเครื่องบินระหว่างเดินทาง อาหารที่บริการบนเครื่อง การรับสัมภาระที่จุดหมายปลายทาง จึงเป็นงานที่ค่อนข้างยากและก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งปฏิบัติหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยให้บริการด้านอาหารเครื่องดื่ม และข้อมูลข่าวสารแก่ผู้โดยสารตลอดเส้นทางบิน โดยการปฏิบัติหน้าที่นั้นอยู่ที่ความสูงประมาณสามหมื่นฟุตจากระดับน้ำทะเล และมีกรอบตารางการทำงานเป็นตัวกำหนด ทำให้ต้องปฏิบัติงานแข่งกับเวลาภายใต้สภาวะความกดดัน นอกจากนั้นแล้วสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สภาวะส่วนบุคคล ล้วนมีส่วนในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (มานพ วงษ์สุริรัตน์, 2541:3-4)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความเครียดในการทำงาน ย่อมส่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจซึ่งเห็นได้จากอัตราการเกิดโรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ และภาวะการนอนหลับผิดปกติเพิ่มสูงขึ้น (ทิพากร สายเพชร, 2552 :1) นอกจากนั้นแล้วยังส่งผลทางลบต่อองค์กรโดยเฉพาะ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศไทยอันเกิดจากผลการปฏิบัติงานที่ลดลง ความผิดพลาดที่มีมากขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความเครียด และเปรียบเทียบระดับความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สภาพภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

1) ความหมายของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2539 : 7) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัววิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากบุคคลที่รับรู้หรือประเมิณสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามใจ หรือเกิดอันตรายแก่ร่างกายอันเป็นผลให้ภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่างเป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตนเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิดและด้านอารมณ์ความรู้สึกเพื่อทำให้ความกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้ง

Mondy และคณะ (2002: 404) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความต้องการซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคคลในลักษณะที่แตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละบุคคล เหตุการณ์หนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเครียดอย่างมากต่อบุคคลหนึ่ง แต่อาจไม่ส่งผลอะไรเลยกับอีกบุคคลหนึ่ง และความเครียดที่เกิดขึ้นก็ไม่ได้เป็นไปในทางลบเสมอไป ยกตัวอย่างเช่นความเครียดอย่างอ่อนๆ จะส่งผลให้ผลงานที่ออกมาดีขึ้นและยังช่วยพัฒนาความคิดสร้างสรรค์อีกด้วย

Robbins (2001:563) กล่าวว่า ความเครียดหมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญ หรือความไม่แน่นอนต่างๆ ความเครียดไม่จำเป็นที่ต้องไม่ดีเสมอไป ในบางครั้งความเครียดก็ถูกอธิบายหรือกล่าวในแง่ลบ แต่บางครั้งความเครียดก็จะเป็นประโยชน์ได้ เช่น บางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียด

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า ความเครียดคือปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นจากภายนอก หรือภายในร่างกายเอง และไม่ว่าเหตุการณ์นั้นจะเป็นจริงหรือจินตนาการก็ตาม ทำให้ร่างกายเกิดความไม่สมดุลก่อให้เกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวลอันเป็นการขัดขวางการดำรงชีวิตอย่างเป็นปกติสุขของบุคคลนั้นและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย จิตใจ และ พฤติกรรม ความเครียดนอกจากจะมีผลต่อร่างกายและจิตใจแล้วยังส่งผลกระทบต่อบุคคลรอบข้างของผู้ที่เกิดความเครียด ต่อผลการปฏิบัติงานและองค์การอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

2) ปัจจัยหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด

Selye (1976: 371-393) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดไว้ดังนี้

1. อาชีพที่เกี่ยวข้องกับความเครียดโดยตรง มีหลากหลายอาชีพที่การทำงานต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น

- 1.1 พวกทำงานในอากาศ
- 1.2 พนักงานควบคุมการจราจรในอากาศ
- 1.3 พยาบาล
- 1.4 พวกทหารที่ออกรบ
- 1.5 นักบัญชี

1.6 พวกที่ทำงานเป็นกะ

2. บรรยากาศและสภาพแวดล้อม เช่น อากาศ น้ำมลภาวะ และเสียง รวมถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

2.1 วัฒนธรรม และสังคม ความแตกต่างทางขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม อาหาร การอยู่ร่วมกันในสังคม (Culture Stress หรือ Cross Culture Stress)

2.2 ความแออัด

2.3 ความสูญเสียและความเบื่อหน่าย

2.4 การโดดเดี่ยวและความเหงา

2.5 การถูกคุมขัง

2.6 การเดินทางและการย้ายถิ่นฐาน

2.7 การอยู่ในมหานครหรือเมืองใหญ่ๆ

2.8 ปัจจัยทางสภาพดินฟ้าอากาศ

2.9 ภัยพิบัติ

2.10 อาการทางโรคประสาท

Mondy และคณะ (2002: 406-407) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลัก 3 ประการคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียด ได้แก่ ปัจจัยทางด้านครอบครัว ซึ่งถือเป็นต้นเหตุสำคัญของความเครียด เช่น การหย่าร้าง การสูญเสียคนรักหรือผู้ใกล้ชิด เป็นต้น การมีครอบครัวที่อบอุ่นจะเป็นปราการป้องกันความเครียดที่เกิดจากงานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดเหมือนกัน

2. ปัจจัยด้านองค์การ (Organization Factors) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์การนั้นประกอบไปด้วย

2.1 วัฒนธรรมภายในองค์การ (Corporate Culture) วัฒนธรรมองค์การสามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ง่าย ยกตัวอย่างเช่นการที่ต้องใส่เสื้อขาว ผูกเน็คไท มาทำงาน หรือความเป็นอัตตาธิปไตยของผู้บริหาร เป็นต้น

2.2 งานที่ทำ (The Job Itself) งานบางอย่างก่อให้เกิดความเครียดมากกว่างานอื่นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของงาน ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ภาระงาน และเงื่อนไขในการทำงาน เป็นต้น

2.3 เงื่อนไขการทำงาน (Working Conditions) รวมถึงสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน เครื่องจักร เครื่องมือที่ใช้ ความแออัด เสียงที่ดังเกินไป แสงไม่เพียงพอ อุปกรณ์ใช้ไม่ได้ ตลอดจนขาดการบำรุงรักษา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ทั้งนั้น

3. สภาพแวดล้อมทั่วไป (The General Environment) ความเครียด นั้นเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ความเครียดไม่ได้เกิดเฉพาะที่บ้านหรือที่ทำงานเท่านั้น แต่ยังเกิดได้ในสภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น ในสภาพการจราจรที่คับคั่ง สภาพฝนที่ตกหนัก ร้อนเกินไป หนาวเกินไป สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งนั้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มานพ วงษ์สุริรัตน์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 317 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา บุคลิกภาพ ที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 19.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้าน ลักษณะงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) ได้ศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดจำนวน 241 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเส้นทางบินที่แตกต่างกัน ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา เงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ความแปรปรวนของความเครียดได้ร้อยละ 8.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เชาวนิตย์ เจริญเจริญวุฒิ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ ความอ่อนล้า และความเครียดของนักบิน” เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ ความอ่อนล้าและความเครียดของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจทำการสำรวจในเดือนธันวาคม 2542 โดยศึกษาเฉพาะนักบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นนักบินที่ปฏิบัติการบินต่างประเทศเท่านั้น กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบินการบินไทย จำนวน 192 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเพศชายทั้งหมดมีอายุระหว่าง 22-50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปฏิบัติงานในบริษัท 5-20 ปี นักบินกลุ่มตัวอย่างมีการดูแลสุขภาพโดยมีการออกกำลังกายประมาณ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ไม่นิยมการสูบบุหรี่และดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ นักบินส่วนใหญ่จะมีความอ่อนล้าเพิ่มขึ้นปานกลาง เมื่อต้องปฏิบัติการบินอยู่ในอากาศเป็นเวลานาน เช่นเมื่อต้องปฏิบัติการบินมากกว่า 80 ชั่วโมงต่อเดือน และนักบินกลุ่มตัวอย่างจะรู้สึกมีความเครียดมากเมื่อสภาพอากาศไม่ดี ส่วนการบินขึ้น – ลง มากเกินไปเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน จากการศึกษาสามารถเสนอแนะให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายเพื่อประโยชน์ต่อสุขภาพของนักบิน และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มนักบินให้ดีขึ้น ฝ่ายจัดตารางบินควรจัดให้นักบินมีชั่วโมงการบินเหมาะสม ไม่ควรเกิน 80

ชั่วโมงต่อเดือน รวมทั้งพิจารณาตารางการบินของเครื่องบินขนาดเล็กให้มีการบินขึ้น –ลง ในจำนวนที่เหมาะสมสำหรับนักบิน เพื่อลดความเครียดการบินขึ้น-ลง มากเกินไป

ศิริกร อักษรดี (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ” เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ศึกษาระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่มีต่อปัจจัยด้านงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 322 คน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงานและรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนปัจจัยด้านบุคคลในเรื่อง บุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในขณะที่ปัจจัยด้านงานในเรื่องลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลักษณะการทำงาน เป็นกะ มีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยความสัมพันธ์เป็นไปในทางลบ ส่วนปัจจัยด้านงานในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่มีต่อปัจจัยด้านงานอยู่ในระดับปานกลาง

ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสำรองที่นั่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ในขณะที่พนักงานที่มีอายุ อายุงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการทำงานและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานและด้านกายภาพ สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 30.4 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5,979 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 คน ซึ่งคำนวณหาได้จากสูตร Yamane,

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ คือ ศึกษาทบทวนวรรณกรรม สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดเนื้อหา คำถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ และแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบหาความเชื่อมั่นโดยนำไปทดลองใช้กับ

พนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Crombach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (r) ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยด้านการทำงานได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (r) = .823 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (r) = .91

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่า t -test และค่า F -test

5. สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.4 เพศชาย ร้อยละ 36.6 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมา คือ 40-49 ปี ร้อยละ 21.9 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.7 รองลงมาปริญญาโท ร้อยละ 19.7 สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่โสดคิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาคือสมรส คิดเป็นร้อยละ 42.0

2. ระดับความเครียด

แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความเครียดสร้างขึ้นโดยดัดแปลงจากแบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต (2540, 2554)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียด

(n = 350)

ความรู้สึก อาการ หรือ พฤติกรรม	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. ท่านเคยมือสั่นถึงขนาดทำให้รำคาญ	1.48	0.76	ไม่มีอาการ
2. ท่านเคยอยู่เฉยๆรู้สึกใจสั่นใจเต้นแรงผิดปกติ	1.77	0.86	ไม่มีอาการ
3. เมื่อตื่นนอนท่านเคยรู้สึกละเหยท้อแท้ใจ และเซ็ง	2.66	1.15	ปานกลาง
4. ท่านเคยมีปัญหาเกี่ยวกับการนอนไม่หลับหรือหลับๆ ตื่นๆ	2.80	1.22	ปานกลาง
5. การเจ็บป่วยมีผลกระทบต่องานของท่าน	3.29	1.26	ปานกลาง
6. ท่านเคยรู้สึกว่ามีแรง ไม่อยากแม้แต่จะ เคลื่อนไหว	2.15	1.13	น้อยที่สุด
7. ท่านเคยรู้สึกหายใจขัด หรือมีอาการเหนื่อยหอบโดยไม่ได้ออกกำลังกาย	1.90	1.02	น้อยที่สุด
8. ท่านคิดว่าท่านแข็งแรงหรือมีความสามารถพอที่จะทำกิจกรรมต่างๆ ที่อยากทำให้ลุล่วงไปได้	3.77	0.87	มาก
9. ท่านเคยรู้สึกวิตกกังวลกับงาน	2.94	1.03	ปานกลาง
10. ท่านมีอาการเหงื่อออกมากตามฝ่ามือ	1.88	1.00	น้อยที่สุด
11. ท่านรู้สึกปวดหัวข้างเดียวหรือปวดขมับทั้งสองข้างโดยไม่ทราบสาเหตุ	2.19	1.14	น้อยที่สุด
12. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียจนไม่อยากทำอะไร	2.30	1.07	น้อยที่สุด
13. ท่านรู้สึกว่าตัวเองย่ำคิดย่ำทำ	2.44	1.07	น้อยที่สุด
14. ท่านรู้สึกว่าตัวเองก้าวร้าว	2.08	0.95	น้อยที่สุด
17. ท่านมีอาการหายใจไม่เพียงพอ	1.93	0.98	น้อยที่สุด
18. ท่านเคยมีอาการผิดปกติเกี่ยวกับท้อง เช่น ปวดท้อง ท้องเสีย ท้องอืด	2.70	1.10	ปานกลาง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความรู้สึก อาการ หรือ พฤติกรรม	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
19. ท่านเคยรู้สึกเจ็บปวดส่วนต่างๆของร่างกายโดยไม่ทราบสาเหตุ	2.35	1.10	น้อยที่สุด
20. ท่านรู้สึกเบื่ออาหาร	2.03	0.93	น้อยที่สุด
21. ท่านเคยรู้สึกมีเหงื่อหรือเวียนหัว	2.48	1.07	น้อยที่สุด
22. ท่านรู้สึกหงุดหงิดง่าย อารมณ์ไม่ดี	2.54	1.06	น้อยที่สุด
23. ท่านรู้สึกกังวลใจ	2.34	1.02	น้อยที่สุด
24. ท่านรู้สึกเฉื่อยชา	2.27	1.05	น้อยที่สุด
รวม	2.34	0.64	น้อยที่สุด

ผลจากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.34$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดมากที่สุดคือ เรื่องคิดว่าแข็งแรงหรือมีความสามารถพอที่จะทำกิจกรรมต่างๆที่อยากทำให้ลุล่วงไปได้ ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือ เรื่องการเจ็บป่วยมีผลกระทบต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.29$) และที่เห็นด้วยน้อยที่สุด คือ เรื่องเคยมีอันธพาลขนาดทำให้รำคาญ ($\bar{X} = 1.48$)

3. การเปรียบเทียบระดับความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบระดับความเครียดตามเพศ

ความเครียด	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ระดับความเครียด	2.21	0.68	2.42	0.61	-2.882	0.004*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 เมื่อทดสอบด้วย Independent Sample T-Test พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีผลต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.004$)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบระดับความเครียดตามจำแนกตามอายุ

ความเครียด	ต่ำกว่า 30 ปี	31-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม	F	Sig.
คะแนนเฉลี่ย	2.30	2.42	2.33	2.02	2.34	3.137	0.026*
S.D.	0.62	0.63	0.68	0.66	0.64		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 3 เมื่อทดสอบด้วย One - Way ANOVA พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.026$)

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบระดับความเครียดจำแนกตามระดับการศึกษา

ความเครียด	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือวุฒิเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือวุฒิเทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาโท	รวม	F	Sig.
คะแนนเฉลี่ย	2.28	2.34	2.35	3.41	2.34	0.929	0.427
S.D.	0.43	0.64	0.70	0.00	0.64		

ผลจากตารางที่ 4 เมื่อทดสอบด้วย One - Way ANOVA พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.427$)

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบระดับความเครียดจำแนกตามสถานภาพสมรส

ความเครียด	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย	รวม	F	Sig.
คะแนนเฉลี่ย	2.39	2.29	2.09	3.00	2.34	1.456	0.226
S.D.	0.68	0.60	0.57	0.00	0.64		

ผลจากตารางที่ 5 เมื่อทดสอบด้วย One - Way ANOVA พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.226$)

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบระดับความเครียดจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความเครียด	ต่ำกว่า 5 ปี	5-15 ปี	16-25 ปี	26 ปีขึ้นไป	รวม	F	Sig.
คะแนนเฉลี่ย	2.30	2.44	2.31	2.06	2.34	3.026	0.030*
S.D.	0.63	0.63	0.59	0.83	0.64		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 6 เมื่อทดสอบด้วย One - Way ANOVA พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.030$)

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบระดับความเครียดจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

ความ เครียด	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,000 – 35,000 บาท	35,001 – 50,000 บาท	50,001 – 65,000 บาท	65,001 บาท ขึ้นไป	รวม	F	Sig.
คะแนนเฉลี่ย	2.36	2.48	2.47	2.22	2.08	2.34		
							4.21	.002*
S.D.	0.69	0.58	0.65	0.53	0.65	0.64		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 7 เมื่อทดสอบด้วย One - Way ANOVA พบว่า เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.002$)

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ว่างานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเป็นงานที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากงานอื่นทั่ว ๆ ไป เช่น วิธีการปฏิบัติงาน การทำงานบนที่สูง การปรับตัวของร่างกาย การพักผ่อน ความเสี่ยง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การให้บริการแก่ผู้โดยสารตลอดเที่ยวบิน แต่ยังคงมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากงานนี้เป็นลักษณะงานเฉพาะกิจและสามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในแต่ละเที่ยวบินได้ในคราวเดียว หลังจากปฏิบัติงานเสร็จแล้วก็หมดหน้าที่และมาปฏิบัติงานใหม่ในเที่ยวบินต่อไป โดยที่ไม่มีความกดดันค้างคาใจไปปฏิบัติในคราวต่อไป อีกหนึ่งเหตุผลที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำก็คือ การมีจิตสำนึกในการให้บริการเป็นต้นทุนพื้นฐานอยู่แล้ว เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องผ่านการคัดเลือกตามขั้นตอนต่างๆ ซึ่งรวมถึงการทดสอบทัศนคติการเป็นผู้ให้บริการก่อนที่จะได้รับการบรรจุเข้าปฏิบัติงาน ในด้านผู้ปฏิบัติงานและความเครียดที่เกิดขึ้นก็เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในช่วงสั้น ๆ ดังเช่นที่ Janis (1952:13) กล่าวว่า ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงนาทีกหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือ

เหตุการณ์เพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางไปทำงานหรือพลาดเวลานัดหมายเป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดจำนวน 241 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ รวมทั้งงานวิจัยของ พงศ์เทพ ศิริสวัสดิ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เพื่อศึกษาระดับความเครียดของนักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเปรียบเทียบความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความเครียดและตัวแปรร่วมในการทำนายความเครียด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 275 คน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า นักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารความเครียด

1. ผู้บริหารควรทำกิจกรรมร่วมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเป็นการลดช่องว่าง

2. สนับสนุนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์กันมากขึ้นเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกัน
3. การจัดห้องนันทนาการ เช่น ห้องดนตรี ห้องนวด ผ่อนคลายให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนการปฏิบัติงาน
4. เปิดเว็บไซต์ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น
5. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อลดความเครียดในการทำงานแข่งกับเวลาในระหว่างการทำงาน
6. จัดอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการความเครียด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึก
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อความเครียด เช่น จำนวนครั้งที่ต้องปฏิบัติงานต่อเดือน ความพร้อมของอุปกรณ์การทำงาน
3. ควรศึกษาวิธีการเผชิญความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. 2539. ความเครียดสุขภาพจิตของคนไทย กรุงเทพฯ :กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- เชาวนิทย์ เจียมเจริญวุฒิ. 2543. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ ความอ่อนล้า และความเครียดของนักบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพากร สายเพชร. 2552. ความเครียดจากการทำงานและภาวะสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประณิตา ประสงค์จรรยา. 2542. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงศ์เทพ ศิริสวัสดิ์. 2547. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มานพ วงษ์สุริรัตน์. 2541. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา

- มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริกร อักษรดี. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิวพร เล็งไพบูลย์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Janis, Il. 1952. Psychological Stress. New York: John Wiley & Son.
- Mondy, R. W., Shaplin, A. and Premeaue, R.S. 2002. Management and Organization Behavior. London: Allyn and Saron.
- Robbins, S. P. 2000. Essentials of Organizational Behavior. 6th edit. New Jersey: Prentice Hall.
- _____. 2001. Organizational Behavior : Concepts, Controversies, and Applications. 9th ed. Upper Saddle River: PrenticeHall.