

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Factors Relating to Stress at Work of Flight Attendants¹

อภิพงษ์ บุญเก่า*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ ระดับการรับรู้สภาพแวดล้อม ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและ ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมกับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กลุ่มตัวอย่างใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินนกแอร์ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ และสายการบินการบินไทย จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ซึ่งในแต่ละส่วนมีค่าความเชื่อมั่น 0.890, 0.960, 0.929 และ 0.945 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, (Least Significance Difference) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ การรับรู้สภาพแวดล้อม และคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ

2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3) บุคลิกภาพ การรับรู้สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการสถานบริการต้องการส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในชีวิตที่ดี แต่ขาดงบประมาณในการส่งเสริมพัฒนาพนักงาน ซึ่งจากการสัมภาษณ์พนักงานพบว่า พนักงานสถานบริการที่มาทำงานในสถานบริการเพราะต้องการมีรายได้เลี้ยงดูครอบครัว อยากมีชีวิตที่ดีขึ้น และต้องการมีกิจการเป็นของตนเอง แสดงให้เห็นว่า พนักงานสถานบริการมีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตไปในทางที่ดี การพัฒนาแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตของพนักงานในสถานบริการยังเป็นปัญหาสำหรับผู้ประกอบการหลายแห่งเนื่องจากต้องใช้ทุนของตนเอง ขาดหน่วยงานภาครัฐสนับสนุน จึงมีข้อเสนอแนะคือ อยากให้หน่วยงานภาครัฐคำนึงถึงปัญหาสังคม

¹ส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิตปีการศึกษา 2557

*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

คนกลางคืนที่อาจเกิดจากจุดเล็กๆ แต่เป็นปัญหาสังคมที่ใหญ่ เพราะถ้าไม่รู้จักรการใช้ชีวิตการวางอนาคต ปัญหาที่ตามมาคือ แยกไปก็ไร้คุณภาพ เด็กที่โตขึ้นมาก็จะปัญหาสังคม ดิฉันไม่ได้เรียนหนังสือ เมื่อเราให้ธุรกิจเปิดได้ ภายใต้กฎระเบียบที่ตั้งไว้ เราไม่สามารถควบคุมร้านอื่นที่จะเปิดได้ อยากให้มันนโยบายของจังหวัดที่จะมีหน่วยงานดูแล จัดงานให้มีการอบรมพนักงานทุกร้านเดือนละครั้ง โดยเฉพาะในเรื่องการใช้ชีวิตที่ถูกต้องเพื่อให้บุคคลเหล่านี้ได้รับการยอมรับในสังคม

คำสำคัญ : ปัจจัย, ความเครียด, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Abstract

The purposes of this research are: 1) to study the personality, environmental perception level, quality of life at work and stress level of flight attendants during their duty; 2) to carry out comparative study on stress level at work of flight attendants during the discharge of their duty in accordance with such individual factors as gender, age, marital status, length of service, level of education and income; 3) to study the relationship of personality and stress level at work of flight attendants during their duty; 4) to study the relationship of environmental perception and stress level at work of flight attendants; 5) to study the relationship between quality of working life and stress level at work of flight attendants.

The sample of this research consisted of total 397 flight attendants from Nok Air, Bangkok Airways and Thai Airways International. The tool of this study was the questionnaire which is divided into five parts. Each part has a reliability

level at 0.890, 0.960, 0.929 and 0.945 respectively. The questionnaires have been analyzed by statistical package program using mean, average, standard deviation t-test, F-test, (Least Significance Difference), Pearson's product-moment correlation coefficient and statistical significant was specified at .05.

It was found from the study that;

1. Most of flight attendants had an emotionality stable personality while their environment perception and quality of working life were on the average. Stress at work was found at a low level.

2. Flight attendants with various individual factors with different gender, age, marital status, length of service, level of education and income were found not to be different in their stress level.

3. There was no relationship between personality, environmental perception, quality of working life and stress at work of flight attendants.

Keywords : Factors, Relating, Work of Flight Attendants.

บทนำ

งานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีลักษณะเฉพาะที่ต้องทำงาน 24 ชั่วโมง ตลอดทั้งปี ต้องใช้ความบากบั่น พากเพียร และอดทนต้องทำงานแข่งกับเวลาในเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินสั้น ต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารในสภาพที่เครื่องบินผ่านสภาพภูมิอากาศแปรปรวน (Turbulence) ซึ่งมีผลทำให้การบริการเป็นไปด้วยความยากลำบากและอาจได้รับอันตราย ลักษณะงานมีแนวโน้มทำให้เกิดความเมื่อยล้าและ

ง่ายต่อการได้รับความบาดเจ็บ เพราะเครื่องบินเคลื่อนไหวตลอดเวลา นอกจากนั้น ยังต้องทำงานภายใต้ระบบการปรับอากาศที่ยังขาดคุณภาพ และพบว่ามีโอกาสในการติดเชื้อสูง เพราะสถานที่ทำงานแคบและใช้ระบบการหมุนเวียนอากาศเดียวกันทั้งลำ

จากบทความของกระทรวงแรงงานแห่งประเทศไทย สหรัฐอเมริกา (US Department of Labor, 2000-2001) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ให้ความหมายของสภาพการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไว้ ดังนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้อง พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั้งกลางวัน กลางคืน ในวันหยุดตามเทศกาลต่าง ๆ และวันหยุดสุดสัปดาห์ หรือคิดเป็นประมาณ 75-85 ชั่วโมง ต่อเดือน ที่ต้องทำงานอยู่บนเครื่องบิน นอกจากนั้นยังต้องใช้เวลา อีกหลายชั่วโมงในการเตรียมตัวภาคพื้นดิน เพื่อการเตรียมตัวให้พร้อมก่อนที่จะขึ้นไปปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน ด้วยสาเหตุนี้ตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความหลากหลาย และมีข้อจำกัดในเรื่องของ ชั่วโมงบินที่สามารถทำการบินได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจต้องจากบ้านถึงสองในสามของเวลาทั้งหมดในเดือน และในระหว่างนั้นสายการบินมีหน้าที่ในการจัดเตรียมหาที่พักและค่าใช้จ่ายสำหรับการกินอยู่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

งานบริการบนเครื่องบินนั้น นับว่ามีบทบาทที่สำคัญในธุรกิจการบิน นอกเหนือจากการให้ความปลอดภัยกับผู้โดยสาร ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้วจะต้องให้บริการกับผู้โดยสารตามมาตรฐานที่บริษัทได้กำหนดไว้ อาชีพบริการบนเครื่องบินได้รับการมองว่าเป็นอาชีพที่ทราบดีสูง แต่ถือว่าเป็นงานที่หนัก และต้องมีความอดทนสูงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้ เพราะลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานปกติทั่วไป ในด้านสถานที่ทำงาน เวลาในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้มารับบริการที่มีจำนวนมาก

ความแตกต่าง ในตัวบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคน ปัจจัยทางกายภาพ เช่น การทำงานบนที่สูงซึ่งสภาวะอากาศไม่ปกติ การขาดอุปกรณ์การทำงาน ความไม่พร้อมของสถานที่ทำงาน หลากหลายในเรื่องของความต้องการ ความคาดหวังในงาน โดยบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องมีความใกล้ชิดกับลูกค้าอย่างมาก และมีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ที่ใช้บริการ อาจถือได้ว่าเป็นทั้งความประทับใจครั้งแรกและครั้งสุดท้ายของผู้ที่ใช้บริการในการเดินทางและสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยโดยสายการบินไทย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเป็นทั้งภาพพจน์ ของคนไทยในสายตาของชาวต่างชาติและเป็นตัวแทนขององค์กรในเวลาเดียวกัน

ดังนั้นการคัดเลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่เป็นอย่างดีแล้ว ยังต้องมีความอดทน อดกลั้น มีบุคลิกภาพ และพฤติกรรมที่เหมาะสม จึงจะทำให้การบริการต่อลูกค้าเป็นที่ยอมรับและเกิดประสิทธิภาพ เป็นไปตามแนวทางที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ และจะต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบสิ่งต่างๆมากมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน ได้แก่ ผู้โดยสาร เอกสารทางการบิน รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นบนเครื่องบินทั้งหมด ซึ่งลักษณะการทำงานดังกล่าว อาจทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความเครียดได้ ดังเช่นที่ พรพิมล วรภูมิพุทธพงศ์ (2528: 15-18) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะกดดัน ทางด้านจิตใจซึ่งมักมาจากการงาน การเรียน การเงิน ครอบครัว สภาพแวดล้อมในเรื่องที่เกี่ยวกับการงานจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ หรือหลักในการปฏิบัติงาน การรับภาระมากเกินไป ความรับผิดชอบหรือแม้แต่การงานที่ไม่ต้องกับนิสัยเดิม และจากการสัมผัสกับปัจจัยกดดันของตัวคนให้บริการ ลูกค้าของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบางส่วนเกิดความเครียด จากการที่ทำงาน มีความกังวล

รู้สึกท้อแท้หงุดหงิด ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน บางรายเป็นโรคกระเพาะอาหารระดับเริ่มแรก และมีอาการนอนไม่หลับ หรือหลับไม่สนิท ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับรายงานจาก กรมสุขภาพจิต (2546: 7) ที่กล่าวถึงความเครียดจากการทำงานว่าจะก่อให้เกิดความกดดันทางจิตใจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสาเหตุสำคัญของความเจ็บป่วย ต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิต เบาหวาน ภูมิแพ้ จิตใจท้อแท้ หงุดหงิด เหนื่อยหน่ายกับชีวิต บางกรณีถึงขั้นทำร้ายตนเอง และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ กิตติกร มีทรัพย์ (2541: 28) ที่สรุปถึงความเครียดว่า สภาพความเครียดสามารถเกิดได้ทุกระดับอายุ ทุกกลุ่มอาชีพ โดยเฉพาะกลุ่ม ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น กลุ่มคนยากจน กลุ่มผู้ป่วยร้ายแรงกลุ่มผู้ป่วยพยายาล และกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพบางอาชีพได้แก่ อาชีพที่ต้องผจญกับสภาพแวดล้อมเช่น พนักงานขับรถ ตำรวจจราจร อาชีพที่ทำงานเป็นกะหรือทำงานไม่เป็นเวลารวมถึงอาชีพที่เสี่ยงอันตรายต่าง ๆ เช่น คนงานก่อสร้าง ตึกสูง คนงานเหมืองแร่ คนงานโรงงานที่ต้องทำงานกับเครื่องจักรหรือสารเคมี โดยเฉพาะอาชีพที่ทำงานเป็นกะหรือทำงานไม่เป็นเวลา พบว่าจะมีความเครียดมาก

ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้อีกประการหนึ่ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงาน ในขณะที่ทำงานอาจเป็นคน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงานหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทน ที่มีผลต่อการทำงาน และต่อคุณภาพ ชีวิตของผู้ปฏิบัติงานด้วย โดยที่ ดี พี ชูลซ์ และเอส อี ชูลซ์ (Schultz, D. P. and Schultz, S. E., 1994: 106) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1) ด้านกายภาพ ได้แก่ สิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบ ๆ ตัวผู้ปฏิบัติงาน

2) ด้านเวลาหรือชั่วโมงการทำงาน ได้แก่ การทำงานเต็มเวลา (Full-Time Employment) และการทำงานแบบไม่เต็มเวลา (Part-Time Employment) การทำงาน 4 วันในหนึ่งสัปดาห์ (Four-Day Workweek) การทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible Working Hours) และการทำงานเป็นกะ (Shift Work) เป็นต้น จากการศึกษาค้นคว้าของ ฮอว์ธอร์น (Hawthorne) นำมาใช้ในการทำงานในองค์กร โดยให้มีเวลาหยุดพักระหว่างทำงาน (Rest Pauses) มีผลทำให้คนงานเกิดขวัญและกำลังใจเพิ่มขึ้น มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดอาการอ่อนล้าและความเบื่อหน่ายลง และยังทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย 3) ด้านจิตวิทยาและสังคม ได้แก่ การสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน หรืองานบางประเภทถูกออกแบบให้ง่ายมาก ไม่ต้องใช้แรงงานที่มีทักษะเฉพาะก็สามารถทำได้ จึงทำให้พนักงานมีอาการเบื่อหน่ายได้ง่าย เพราะต้องทำอยู่อย่างเดิมซ้ำ ๆ อาการเบื่อหน่ายก็จะเริ่มเปลี่ยนเป็นความอ่อนล้า (Fatigue) ได้เช่นกัน ซึ่งอาการอ่อนล้าออกเป็น 2 ประเภทด้วยกันคือ ความอ่อนล้าทางด้านจิตใจ (Psychological Fatigue) และความอ่อนล้าทางร่างกาย (Physiological Fatigue) ซึ่งอาการอ่อนล้าทั้ง 2 ประเภทนี้ทำให้ความสามารถในการทำงานลดลง เกิดความผิดพลาดมากขึ้น เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย อันส่งผลต่อการขาดงาน และการลาออก ของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

ความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นนอกจากสภาพแวดล้อมจากการทำงานแล้วยังขึ้นอยู่กับ

ความแตกต่างด้านลักษณะบุคคลและขึ้นอยู่กับลักษณะบุคลิกภาพ ภูมิหลัง ตลอดจนประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีตของบุคคลนั้น ๆ นักจิตวิทยาที่ชื่อว่า เอส ซี โคบายา (Kobasa, S. C. 1982) เชื่อว่าความสามารถในการเผชิญความเครียดส่วนหนึ่งมาจากลักษณะของบุคคลหรือที่เรียกว่าบุคลิกภาพ หรือคุณลักษณะ (Trait) และซี แอล คูเปอร์และเอส คลาสเวิร์ท (Cooper, C. L. and Cartwright, S., 1994: 65-73) กล่าวว่าความเครียดยังมีผลต่อการปฏิบัติงานโดยความเครียด

เป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มีกระตุ้นทั้งจากภายในร่างกายและภายนอกร่างกายมากระทบหรือมาขัดขวางต่อการทำงาน การเจริญเติบโต การตอบสนองความต้องการของมนุษย์และทำให้ภาวะของร่างกาย และจิตใจขาดความสมดุล

ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนของสายการบินของคนไทยที่ให้บริการผู้โดยสารทั้งในประเทศ และต่างประเทศหลายสายการบิน ซึ่งอยู่ภายใต้กฎการควบคุมของกระทรวงคมนาคมแต่ละสายการบินก็มีนโยบายบริหารผลิตภัณฑ์ และรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับการวางรูปแบบ และประเภทของการบริการของสายการบินนั้นๆ จึงส่งผลให้ความเครียดที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานในแต่ละสายการบินย่อมมีความแตกต่างกันไปด้วย ตัวอย่างเช่น การบริการในสายการบินระดับการบริการคุณภาพเต็มรูปแบบ (Premium) หรือสายการบินระดับการบริการคุณภาพเต็มรูปแบบในราคา ประหยัด (Premium Low Cost) จะมีความเครียดที่แตกต่างไปจากสายการบินระดับราคาประหยัด (Low Cost) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องผู้ที่มาใช้บริการ ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ รวมถึงความกดดันของพนักงานในด้านยอดขายผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการในสายการบินระดับราคาประหยัด (Low Cost) นั้นๆ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมุ่งเน้นทำการวิจัยและศึกษาในสายการบินที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกันหรือไม่มีความแตกต่างกันมากนัก อีกทั้งยังจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) และกรมการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Department of Civil Aviation: DCA) อันได้แก่ สายการบินไทย สายการบินบางกอกแอร์เวย์ ที่เป็นสายการบินในระดับการบริการคุณภาพเต็มรูปแบบ (Premium) และสายการบินนกแอร์ ที่เป็นสายการบิน

ในระดับการบริการคุณภาพเต็มรูปแบบในราคาประหยัด (Premium Low Cost) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางที่จะปรับระดับความเครียดในการทำงานให้อยู่ในระดับที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งก่อให้เกิดผลที่ดีต่อตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเองรวมทั้งผู้ที่มาใช้บริการ และองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ ระดับการรับรู้สภาพแวดล้อม ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและ ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมกับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 7,007 คน จาก 3 สายการบิน ได้แก่

- สายการบินนกแอร์ จำนวน 165 คน
- สายการบินบางกอกแอร์เวย์ จำนวน 620 คน
- สายการบินไทย จำนวน 6,622 คน

เนื่องจากสายการบินดังกล่าวเป็นสายการบินที่จัดระดับการให้บริการอยู่ในระดับการบริการคุณภาพเต็มรูปแบบ (Premium) และระดับการบริการคุณภาพเต็มรูปแบบในราคาประหยัด (Premium Low Cost) อีกทั้งมีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกันหรือไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้จากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของอาร์วี เครซี และดี ดับเบิลยู มอร์แกน (Krejcie, R.V. and Morgan, D.W., 1970: 607 - 610) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

โดยที่ N = จำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ศึกษาทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ค่าของความคลาดเคลื่อนที่กำหนดไว้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ เท่ากับ (0.05)

จากสูตรคำนวณดังกล่าวนำมาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$n = 378.45$

ดังนั้น $n = 379$ คน

และได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนประชากรของสายการบิน

การตรวจสอบข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีขั้นตอนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบก่อนนำไปใช้จริงโดยมีประเด็นที่ทำการตรวจสอบ คือ ประเด็นที่เกี่ยวข้องความเที่ยงตรง (Validity) และประเด็นที่เกี่ยวข้องในด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ได้ดังนี้

1. ด้านความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ได้ผ่านการตรวจสอบค่าให้น้ำหนักในแต่ละด้านของแบบสอบถามความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. คุณอนงค์นุช ภูยานนท์ ตำแหน่ง Administrative Assistant กองบริการเวชศาสตร์การบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. นอ.หญิงบุษกร ภมร ตำแหน่ง จิตแพทย์ สว.ทอ. สถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ

3. นายแพทย์สุธีรพันธ์ จิตตานนท์ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานศัลยกรรมและงานจิตเวชโรงพยาบาลอ่างทอง

โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านได้พิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความสอดคล้องของคำถาม ส่วนใหญ่ผู้เชี่ยวชาญจะเห็นด้วยกับเนื้อหาและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item - Objective Congruence) จากสูตร (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551: 216)

ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามสำหรับการวิจัยที่ได้ปรับปรุง แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินไทยสมาย์ ที่มีการให้บริการระดับ Premium Low Cost จำนวน 50 คน โดยนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายข้อโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

- แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .890
- แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .960
- แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .929
- แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .945

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติ

ข้อมูลทั้งหมดจะได้รับการบันทึกไว้โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีวิธีการทางสถิติที่นำมาใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกตัวแปรและแปลความหมายตัวแปรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงลักษณะการกระจาย ของข้อมูล

2. สถิติอนุมาน (Inference Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

2.1 การทดสอบที (t - test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรตาม ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรตาม ที่มีการแบ่งตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวอย่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significance Difference)

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4. กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) ที่ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดการเสนอผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลเป็น 7 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 3 ระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 4 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 5 ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 7 ผลสรุปข้อเสนอแนะการจัดการกับความเครียด

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทรัพยากรบุคคล และองค์กรต่อไปในอนาคต ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพ จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ มั่นคงทางอารมณ์ จึงนับได้ว่าหน่วยงานมีทุนมนุษย์ที่ดี เป็นผู้ที่มีความสุขของอารมณ์ที่ดี มีความคิด ความรู้สึกและการกระทำที่ดี รวมทั้งมีการปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมได้ดี ดังนั้นหน่วยงาน จึงควรมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน มีการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรที่จะดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะและวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความทุ่มเทในปฏิบัติงานที่ ทำให้เกิดผลดีต่อหน่วยงานให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

1.2 การรับรู้สภาพแวดล้อม จากผลการศึกษาที่พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะรับรู้ ว่า งานที่ทำนั้นมีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของชีวิตอยู่ในระดับสูง ดังนั้นหน่วยงาน จึงควรจัดสวัสดิการ ที่เป็นการคุ้มครอง หรือพัฒนาระบบต่าง ๆ ที่สร้างความมั่นใจให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานจะได้ไม่เกิดความวิตกกังวลในขณะที่ทำงาน มีการจัดตารางเวลาในการปฏิบัติงานที่ไม่ทำให้พนักงานรู้สึกสับสน รวมทั้งการพัฒนาหน่วยงานให้มีสภาพแวดล้อมที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ จัดพื้นที่ภายในที่ทำงานให้มีความเป็นสัดส่วน เพื่อให้เกิดความสะอาดต่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถทำให้เกิด

ประโยชน์ยังต่อหน่วยงาน

1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานจากผลการศึกษาที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่า ด้านความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับปานกลางที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รู้สึกว่าหน่วยงานให้โอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพค่อนข้างน้อย และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานค่อนข้างน้อยเช่นกัน ดังนั้น หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง จึงควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านเทคโนโลยี เพื่อจะได้มีปัจจัยหลัก 4 M ได้แก่ 1) คน (Man) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะการดำเนินงานต่างๆ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิดของคน มีคนเป็นผู้ดำเนินการหรือจัดการทำให้เกิดกิจกรรมที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบกิจการ 2) เงิน (Money) เป็นปัจจัยอีกชนิดหนึ่งที่ต้องนำมาประกอบ เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ บรรลุจุดมุ่งหมายซึ่งแต่ละองค์กรจะใช้ปริมาณเงินที่แตกต่างกันไป 3) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) ซึ่งผู้บริหารต้องรู้จัก บริหารวัสดุหรือวัตถุดิบ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ต้นทุนที่ต่ำ และทำให้ได้ผลกำไรสูงสุด และ 4) วิธีปฏิบัติงาน (Method) ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานควรมีการวางแผน และควบคุมให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้การจัดการองค์กรได้เท่าเทียมกับหน่วยงานอื่นๆ สามารถแข่งขันได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.4 ความเครียดในการทำงานจากผลการศึกษาที่พบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีความ รู้สึก หงุดหงิด รำคาญใจ รวมทั้งการปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลังหรือไหล่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หน่วยงานจึงควรจัดกิจกรรมที่เป็นการผ่อนคลายทั้งทางร่างกายและจิตใจ

1.5 จากผลสรุปข้อเสนอแนะการจัดการกับความเครียดที่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ให้ข้อเสนอแนะวิธีการจัดการกับความเครียดด้วยการออกกำลังกายมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงาน จึงควรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้มีการออกกำลังกายเป็นประจำ โดยอาจให้การออกกำลังกายเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่ มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ด้วยการประเมินด้านสมรรถนะของร่างกายด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กานดา จันทน์แย้ม. (2546). จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- กิตติกร มีทรัพย์. (2541). พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด. กรุงเทพฯ: กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- เกษม ตันติผลลาชีวะ. (2543). "ความเครียด" นิตยสารใกล้หมอ. 24 (มีนาคม - เมษายน): 24-30
- จันทนิช อ้วนนนท์. (2543). การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (2535). การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: สายใจ.
- _____. (2537). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม.
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2519). จิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. (2543). การจัดการกับความเครียดในที่ทำงาน: กรณีตัวอย่างการจัดการกับความเครียดในนักบิน. รายงานการประชุมวิชาการสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข.
- นริศรา วงศ์เลย. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทวรรณ นาวิ. (2536). คลายเครียด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรสมัย.
- นิพนธ์ คันทะเสวี. (2525). มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: โรงเรียนสตรีเนติศึกษา.
- นิสารัตน์ ศิลปเดช (2540). พัฒนาคุณภาพชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิธีจุฬารพิมพ์.
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2546). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). (2542). 39 ปี การบินไทย. (เอกสารเผยแพร่)
- บุญแสง ชีระภากร. (2553). "การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน". จุลสารพัฒนาข้าราชการ 25 (มกราคม-มีนาคม): 5-8.
- ประณิตา ประสงค์จรรยา. (2542). ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรีชา คล้ายทวน. (2551). สุขภาพดีวัยทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อมรินทร์สุขภาพ.
- ปราโมช เชื้อวชาญ. (2546). การควบคุมมลพิษทางอากาศ หน่วยที่ 5. สารชุดวิชาการจัดการ และควบคุมมลพิษทางอากาศ จากอุตสาหกรรม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์นุตรโรจน์. (2543). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- พรพิมล วรวิฑูรย์พงศ์. (2528). **ความเครียดกับนักบริหาร**. วารสารเทศาภิบาล 12 (ธันวาคม): 15-18.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536). 50 ปี ชีวิตและผลงานอาจารย์ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ หงษ์ทอง. (2530). **“ความเครียด” วารสารครูเชียงราย**. 6 (มิถุนายน): 16 - 17.
- อัสนียา สุวรรณศิริกุล. (2547). **“คุณภาพชีวิตในการทำงาน”** วารสารคน. 25 (4): 75-79.
- อารี เพชรผุด. (2546). **สภาพการทำงานและองค์ประกอบด้านบุคคล**. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- อนุชาติ พวงสำลี. (2541). **การพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตและสังคมไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- Antuano, M. J. (1997). “Stress and The Pilot”. Federal Air Surgeon’s Medical Bulletin. 20 (June). New Jersey: Prentice-Hall.
- Arnold, H.J. and Feldman, D.C. (1986). Organizational Behavior. Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- Auerbach, S. M. and Gramling, S. E. (1997). “Stress and the Pilot”. Federal Air Surgeon’s Medical Bulletin. 20 (June): 54-68 Gramling, S. E., & Auerbach, S. M.
- Baron, R. A. (1995). Psychology. Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Barnes, B. L. (1992). Stress in Aviation Personnel. American Psychological Association. 37 (March): 1-6.
- Beehr, T. A. and Newman, J. E. (1974). Job Stress Employee Health and Organizational Effectiveness : A Facet Analysis, Model and Literature Review. Personnal Psychology. 31 (March): 605-699.
- Benton, D.A. (1998). Applied Human Relations: An Organization and Skill Development Approach. 6th ed. Englewood cliffs NJ : Prentice Hall.
- Brown, A. W. and Moberg, D. J. (1980). Organization Theory and Management: A Macro Approach. New York: John Willey and Sons, Inc.
- Brown, L.M. (1964). The self-stress of dislocations and the shape of extended nodes. Philosophical Magazine. 10(105): 441-466
- Cambridge University. (1995). International Dictionary of English. Cambridge University Press.
- Carlopio, J. (1996). Holistic organisational health: Curing the part by focusing on the whole. In A. Gutschelhofer & J. Scheff (Eds.), Paradoxical Manageme. 10 (15): 44-60