

ความเครียดที่เกี่ยวกับงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสัญชาติไทย สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์

Work-Related Stress of Thai Cabin Crew of EVA Airways

ปฐมา กันศิริ และ รศ. ดร. สุธี อักษรภักดิ์

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความเครียดที่เกี่ยวกับงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสัญชาติไทย สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ และต้องการเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสัญชาติไทย สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ กับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสัญชาติไทย สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ จำนวนทั้งหมด 91 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่า t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่าระดับความเครียดที่เกี่ยวกับงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสัญชาติไทย สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานรายด้าน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา เงินเดือน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความเครียดเกี่ยวกับงาน, พนักงานต้อนรับบนอากาศยาน, สายการบิน

Abstract

This research aims to analyze work-related stress of Thai cabin crews of EVA airways and to compare the level of stress in Thai cabin crew with personnel factors. The researcher used questionnaires to survey all Thai cabin crews of EVA airways 91 persons. The data collected were analyzed by using the F-test and t-test. The results of this research found that overall of work-related stress of Thai cabin crews of EVA airways were at moderate level and the impact of personal factors (which were different from sex, age, education, income and working experience) of Thai cabin crews of EVA Airways were similar.

Keywords: work-related stress, cabin crew, airline



ความนำ

ปัจจุบันธุรกิจการบินพาณิชย์มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและแข่งขันกันสูง เพื่อรองรับต่อความต้องการของผู้โดยสาร และเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการบริการที่ดีที่สุด

สายการบิน อีวีเอ แอร์เวย์ ก็เป็นอีกสายการบินหนึ่งที่ต้องแข่งขันเพื่อชิงความเป็นเลิศทางด้านธุรกิจการบิน (EVA Airlines, 2012) สายการบินอีวีเอแอร์เวย์ เป็นสายการบินของประเทศไต้หวัน ก่อตั้งโดยนายชาง ยุง ฟา ผู้บริหารใหญ่บริษัท Evergreen ซึ่งเป็นบริษัทขนส่งสินค้าทางเรือรายใหญ่ เริ่มก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1989 มีเครื่องบินทั้งสิ้น 26 ลำ มีลูกเรือทั้งสิ้น 1,701 คน ประกอบด้วย ลูกเรือสัญชาติไต้หวัน, ไทย, ญี่ปุ่น และเวียดนาม ลูกเรือไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 91 คน เที่ยวบินสำหรับลูกเรือไทยจะเป็นเที่ยวบินระยะยาว ทั้งในโซนยุโรปและอเมริกา ชั่วโมงบินโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 120 ชั่วโมงต่อเดือน

งานหลักของพนักงานต้อนรับบน อากาศยาน (เด็กดีดอทคอม, 2555) มีสองอย่างคือ งานบริการ และงานความปลอดภัย สำหรับงานด้านความปลอดภัยหน้าที่ที่กำหนดไว้ก็คือ เพื่อช่วยชีวิตผู้โดยสาร โดยการเป็นผู้นำ ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน และแก้ปัญหาต่างๆ เมื่อมีโอกาสเกิดอันตรายจากการบิน หากแต่ในงานด้านบริการเป็นงานที่มีหน้าที่เด่นชัดที่พนักงานต้อนรับบนอากาศยานต้องปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา โดยประกอบไปด้วยความเป็นมิตรไมตรี และโอปอ้อมอารี ซึ่งป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการของสายการบินในการทำงาน พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจะต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบสิ่งต่าง ๆ มากมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน ได้แก่ ผู้โดยสาร, เอกสารทางการบิน รวมทั้งปัญหา ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นบนเครื่องบินทั้งหมด รวมไปถึงการบินข้ามเขตเวลาและความเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ ลักษณะงานมีแนวโน้มทำให้เกิดความเมื่อยล้าและง่ายต่อการได้รับความบาดเจ็บ การทำงาน

ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้

ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงาน ความเครียดในการทำงานอาจส่งผลกระทบในการทำงาน เช่น การประมาท เลินเล่อ ซึ่งอาจเป็นเหตุให้กระทบต่ออุบัติเหตุบนอากาศยานได้ พนักงานต้อนรับบนอากาศยานจึงควรเรียนรู้และหาวิธียอมรับอย่างถูกวิธี เพื่อป้องกันมิให้ความเครียดในการทำงานมาเป็นปัจจัยบั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน จากเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยถึงความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยเลือกเก็บข้อมูลจากสายการบิน อีวีเอ แอร์เวย์ และจากพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยเป็นกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยาน สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ โดยรวมว่าอยู่ในระดับใด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยาน สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ กับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดในการทำงาน (ชญา นุตม์ กุสุโมทย์, 2550) หมายถึง สภาพทางอารมณ์ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญหรือความไม่แน่นอนต่าง ๆ ปริมาณงานมากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจึงทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจซึ่งก่อให้เกิด

ผลเสียกับการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน (Warshaw, 1979) แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ ฝุ่นละออง เป็นต้น

2. โครงสร้างประกอบไปด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงานกะ หรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความจำเจซ้ำซากของงาน เป็นต้น

3. บทบาทในองค์กร บทบาทของบุคคลในองค์กร เป็นสาเหตุของความเครียด แบ่งออกเป็นความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นเกิดจากการขาดการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกไม่ถูกแบ่งแยกจากการบังคับบัญชา นอกจากนี้การติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการและบุคคลอื่นภายนอกองค์กรก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงาน วิธีการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เนื่องจากบุคคลต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ระดับของความเครียด (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2541) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าระดับปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ที่ระดับปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น

ในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในชีวิตประจำวันหรือปัญหาอุปสรรคที่ยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบโดยทั่วไปในชีวิตประจำวัน

4. ระดับความเครียดที่สูงกว่าปกติ ปานกลาง เป็นระดับที่เริ่มมีความเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางด้านอารมณ์ที่มีสาเหตุมาจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม การดำเนินชีวิต ลักษณะอาการต่าง ๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นถ้าความขัดแย้งดังกล่าวยังคงอยู่ ซึ่งระดับความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

5. ระดับความเครียดที่สูงกว่าปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะความเครียดหรือกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติอย่างรุนแรง ถ้าความเครียดในระดับนี้ยังคงอยู่ต่อไปโดยไม่ได้นำมาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมอย่างถูกวิธีอาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง ซึ่งเป็นผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

ผลกระทบจากความเครียด (Robbins, 2005) บุคคลที่เผชิญกับความเครียดสามารถแสดงออกมาได้หลายลักษณะ แต่ละคนจะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน สามารถแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. อาการทางร่างกาย พนักงานที่มีความเครียดมักแสดงอาการทางร่างกายก่อนอาการทางด้านอื่น ๆ จากการวิจัย พบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหาร อาจจะทำให้เกิดโรคกระเพาะอาหารได้มีการเปลี่ยนแปลงอัตรา

การเต้นของหัวใจและจะทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้

2. อาการทางจิตใจ ความเครียดจากการทำงาน อาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลงและเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่น ๆ ที่เกิดจากความเครียด เช่น ความรือร้นใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิดฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. อาการทางพฤติกรรม พฤติกรรมของพนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าพนักงานเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อย จนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

การบริหารความเครียด (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) สามารถทำได้ดังนี้

1. วิธีการในระดับบุคคล เช่น การบริหารเวลา การออกกำลังกาย การพักผ่อน การเข้ากลุ่มทางสังคม

2. วิธีการในระดับองค์กร ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การให้พนักงานมีส่วนร่วม การพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

ทฤษฎี SHELL Model (Edwards, 1972) เริ่มต้นจากการนำแนวความคิดเรื่องคน, เครื่องจักรและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ต่อมาในปี ค.ศ.1987 Hawkins ได้นำมาปรับเปลี่ยนประยุกต์เพิ่มเติมเป็น ไดอะแกรมรูปสี่เหลี่ยมซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ดังภาพ



ภาพ 1 SHELL Model

ทฤษฎี SHELL Model นั้นประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่

S = Software ได้แก่ คู่มือ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ

H = Hardware ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

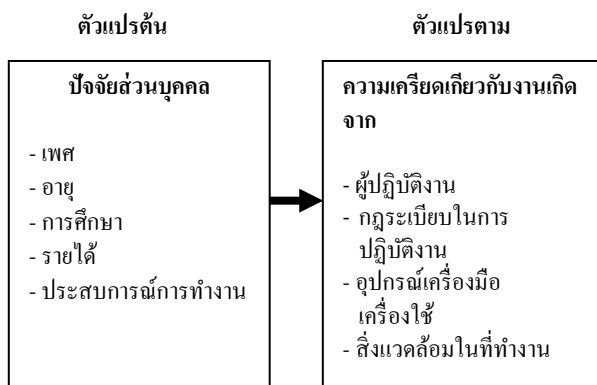
E = Environment ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

L = Liveware ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน

สำหรับการปฏิบัติงานด้านการต้อนรับบนอากาศยานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบต่าง ๆ ตามแบบของทฤษฎีตัวแบบ SHELL เช่นเดียวกัน โดยพนักงานต้อนรับบนอากาศยานนั้นจำเป็นต้องทำการศึกษาคู่มือและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้เข้าใจเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งต้องทำการศึกษาวิธีการใช้งานอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ให้เกิดความชำนาญ เช่น การใช้ อุปกรณ์ป้องกันกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น และต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและระบบการทำงานที่แตกต่างจากการทำงานทั่วไป เพราะต้องผลัดเวรกันปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งต้องรู้จักการใช้ภาษาและควบคุมอารมณ์ในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เป็น

อย่างดียิ่งนี้ หากองค์ประกอบทั้ง 4 ประการไม่มีการประสานงานกันอย่างดีแล้วก็จะนำมาซึ่งความเสียหายหรือความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ได้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความเครียดที่เกี่ยวกับงานของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอแอร์เวย์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานแตกต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนอากาศยานสัญชาติไทย สายการบินอีวีเอแอร์เวย์ จำนวนทั้งหมด 91 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 เป็นเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอแอร์เวย์ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ รายได้เฉลี่ยทั้งหมด และประสิทธิภาพการทำงาน จำนวน 5 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียวที่สอดคล้องกับตนเองมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอแอร์เวย์เกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน เป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานสายการบินอีวีเอแอร์เวย์ โดยยึดหลักการ SHEL Model เป็น 4 หมวดได้แก่ ปัจจัยที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงาน, ปัจจัยที่เกิดจากกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยที่เกิดจากอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน จำนวน 20 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความคิดเห็นเพียงตัวเลือกเดียว

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอแอร์เวย์ โดยเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้าง ขึ้นให้กับพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ จำนวน 91 คน โดย ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์สถิติด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล จากข้อมูล ส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ใช้ค่าสถิติร้อยละอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอ แอร์เวย์

2. การวิเคราะห์การพิสูจน์สมมติฐาน จากข้อมูล ส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม คือ ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ ใช้ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การทดสอบค่าที่ t-test และ F-test ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทย ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด มีเพศหญิงจำนวน 91 คน (คิดเป็นร้อยละ 100)

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทย ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด ส่วน

ใหญ่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 64 คน (คิดเป็นร้อยละ 70.330) รองลงมา คือ อายุ 31-35 ปี จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.385) และน้อยที่สุด คือ อายุ 21-25 ปี จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.088) ตามลำดับ

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษาของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด มีปริญญาตรี จำนวน 91 คน (คิดเป็นร้อยละ 100)

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทย ส่วนใหญ่มีรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 78 คน (คิดเป็นร้อยละ 85.714) รองลงมา คือ รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.989) และน้อยที่สุดคือ รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.297) ตามลำดับ

5. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทย ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 3 ปี - 6 ปี จำนวน 50 คน (คิดเป็นร้อยละ 54.945) รองลงมา คือ มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.967) และน้อยที่สุดคือ มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.088) ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ที่มีต่อความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.444 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

จากการกำหนดสมมติฐานข้อ 2 ที่ระบุว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานแตกต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีแต่เพศหญิง จึงไม่สามารถทดสอบ t-test ได้

2. พนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยาน สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อความเครียดที่เกี่ยวกับงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. วุฒิกการศึกษา เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีแต่ระดับปริญญาตรี จึงไม่สามารถทดสอบ F-test ได้

4. พนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยาน สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ที่มีรายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อความเครียดที่เกี่ยวกับงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. พนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยาน สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อความเครียดที่เกี่ยวกับงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 สามารถจำแนกออกเป็นความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะสำหรับความเครียดที่เกี่ยวกับงานของพนักงานต้อนรับสัญชาติไทยบนอากาศยาน สายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

1.1 เกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้โดยสาร นักบิน พนักงานภาคพื้นดิน พบว่าระดับความคิดเห็นต่อความเครียดต่อพนักงานต้อนรับสัญชาติไทย บนอากาศยาน สายการบิน อีวีเอแอร์ แอร์เวย์ จะแตกต่างกันในการทำงานกับผู้โดยสารและนักบิน

1.2 เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับในการทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในประเด็นสวัสดิการของลูกเรือแตกต่างกัน ส่วนประเด็นอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

1.3 เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในประเด็นอุปกรณ์ให้ความรู้ ความบันเทิง แก่ผู้โดยสารแตกต่างกัน

1.4 เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม พบว่า พนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ในประเด็นบรรยากาศในห้องโดยสาร (อุณหภูมิ ความชื้น แสงสว่าง เสียง สี ภาพ ความดันความแออัดในห้องโดยสาร) แตกต่างกัน

ตาราง 1

ผลการวิเคราะห์สถิติเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับสายการบินไทยบนอากาศยาน สายการบิน อีวีเอ แอร์เวย์ ที่มีต่อความเครียดที่เกี่ยวกับงาน จำแนกตามประสบการณ์

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	แปลค่า
1. เกี่ยวกับบุคคล							
1.1 ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	0.615	2	0.307	0.418	0.659	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	64.682	88	0.735			
	รวม	65.297	90				
1.2 เพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.746	2	1.374	1.346	0.266	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	89.867	88	1.021			
	รวม	92.615	90				
1.3 ผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.797	2	2.399	3.361	0.039	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	62.807	88	0.714			
	รวม	67.604	90				
1.4 นักบิน	ระหว่างกลุ่ม	31.516	2	15.758	25.400	0	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	54.594	88	0.620			
	รวม	86.110	90				
1.5 พนักงานภาคพื้นดิน	ระหว่างกลุ่ม	4.678	2	2.339	2.813	0.065	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	73.168	88	0.831			
	รวม	77.846	90				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.021	2	3.011	10.962	0	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	24.168	88	0.275			
	รวม	30.189	90				
2. เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับในการทำงาน							
2.1 มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.172	2	0.086	0.135	0.874	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	56.114	88	0.638			
	รวม	56.286	90				
2.2 ตารางการบิน	ระหว่างกลุ่ม	0.908	2	0.454	0.514	0.600	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	77.707	88	0.883			
	รวม	78.615	90				

ปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียด	ค่าความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	แปลค่า
2.3 การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.314	2	0.657	0.761	0.470	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	75.983	88	0.863			
	รวม	77.297	90				
2.4 การประเมินความ รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.915	2	0.457	0.579	0.563	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	69.503	88	0.790			
	รวม	70.418	90				
2.5 สวัสดิการลูกเรือ	ระหว่างกลุ่ม	7.324	2	3.662	3.537	0.033	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	91.094	88	1.035			
	รวม	98.418	90				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.359	2	0.179	0.471	0.626	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	33.517	88	0.381			
	รวม	33.876	90				
3. เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 อุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.630	2	0.815	0.955	0.389	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	75.096	88	0.853			
	รวม	76.725	90				
3.2 ห้องสุขาผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.644	2	1.322	1.714	0.186	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	67.883	88	0.771			
	รวม	70.527	90				
3.3 ที่พักผ่อนบน เครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	6.152	2	3.076	3.639	0.030	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	74.376	88	0.845			
	รวม	80.527	90				
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ในการเตรียม การบริการ ผู้โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.726	2	1.363	1.963	0.147	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	61.120	88	0.695			
	รวม	63.846	90				
3.5 อุปกรณ์ให้ความรู้ ความบันเทิงแก่ผู้ โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.072	2	3.036	4.541	0.013	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	58.829	88	0.669			
	รวม	64.901	90				

ปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียด	ค่าความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.	แปลค่า
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.158	2	1.579	3.400	0.038	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	40.872	88	0.464			
	รวม	44.030	90				
4. เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม							
4.1 การจราจรในการ เดินทางไปปฏิบัติ งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.404	2	0.702	1.002	0.371	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	61.629	88	0.700			
	รวม	63.033	90				
4.2 อากาศแปรปรวน ในการบิน	ระหว่างกลุ่ม	0.737	2	0.369	0.518	0.598	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	62.647	88	0.712			
	รวม	63.385	90				
4.3 บรรยากาศในห้อง โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.083	2	2.541	3.378	0.039	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	66.214	88	0.752			
	รวม	71.297	90				
4.4 ความแออัดในห้อง โดยสาร	ระหว่างกลุ่ม	8.215	2	4.108	4.911	0.010	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	73.609	88	0.836			
	รวม	81.824	90				
4.5 ระยะเวลาในการ พักผ่อนก่อน ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.098	2	0.049	0.055	0.946	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	78.429	88	0.891			
	รวม	78.527	90				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.255	2	0.628	1.590	0.210	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	34.735	88	0.395			
	รวม	35.990	90				
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.893	2	0.947	5.259	0.007	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	15.838	88	0.180			
	รวม	17.731	90				

การอภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานต้อนรับสายการบินไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ที่มีต่อความเครียดที่เกี่ยวกับงาน อยู่ในระดับปานกลางและปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานแตกต่างกัน อันได้แก่ ด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนอากาศยานมีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนด้านเพศ วุฒิการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัย เรื่องความเครียดที่เกี่ยวกับการทำงานของพนักงานต้อนรับสายการบินไทย บนอากาศยานสายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ สามารถนำไปเป็น

แนวทางในการแก้ปัญหาความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับสายการบินไทยบนอากาศยานสายการบินอีวีเอ แอร์เวย์ และสามารถนำไปขยายผลประยุกต์ไปยังการทำงานของพนักงานต้อนรับสายการบินไทยบนอากาศยานสายการบินอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยต่อยอด โดยนำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ ไปปรับปรุงและทดลองการใช้งานจริง เพื่อจะได้วิเคราะห์ผลลัพธ์ว่าปัจจัยที่เป็นผลมาจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามผลลัพธ์ที่ได้จริงหรือไม่

2. ควรมีการวิจัยกับพนักงานต้อนรับสายการบินอื่น เพื่อปรับปรุงการทำงานของพนักงานต้อนรับให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541). *คู่มือการดำเนินงานคลินิกคลายเครียด*. กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- ชญาคุณมภ์ กุสุโมทย์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เด็กดีดอทคอม. (2555). *แนะแนวการศึกษาและอาชีพ*. ค้นจาก <http://writer.dek-d.com/skn-guidance/writer/viewlongc.php?id=626107&chapter=14>
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ชรรรมสาร.
- Edwards, E. (1972). *SHEL Model*. ค้นจาก <http://aviationknowledge.wikidot.com/aviation:shell-mo>
- EVA Airlines. (2012). About EVA Air. ค้นจาก <http://www.evaair.com/en-us/about-us/>
- Robbins, S. P. (2005). *Essentials of organizational behavior*. New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- Warshaw, L. J. (1979). *Managing stress*: Massachusetts : Addison-Wesley Pub.