

ความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์

นางสาวเจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

STRESS OF AIRLINES PHONE RESERVATION REPRESENTATIVE

Miss Charoenrat Rattanawattanathorn

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Mental Health

Department of Psychiatry

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

Copyright of Chulalongkorn University

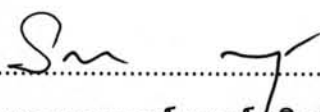
490895

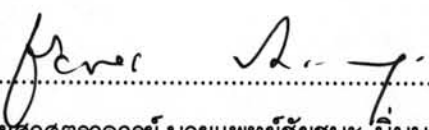
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์
โดย นางสาวเจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธร
สาขาวิชา สุขภาพจิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยชนะ นิ่มนวล

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะแพทยศาสตร์
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงวิจิตรวรรณ นีวาตพันธุ์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยชนะ นิ่มนวล)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์เดชา ลลิตอนันต์พงศ์)

เจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธร : ความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

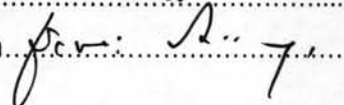
(STRESS OF AIRLINES PHONE RESERVATION REPRESENTATIVE)

อ. ที่ปรึกษา : ผศ.นพ.ชัยชนะ นิ่มนวล, 72 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ ประชากรศึกษาคือพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดจำนวน 169 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบวัดความเครียดสวนปรุง แบบวัดการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามความเหมาะสมตามชนิดของข้อมูล และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคือปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความเครียดใช้ Chi-square (χ^2)

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความเครียดสูงหรือรุนแรง (66.3%) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานรับโทรศัพท์คือ สถานภาพทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า รูปแบบการทำงาน และบรรยากาศการทำงาน ส่วนการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่สำคัญ 3 ลำดับแรกคือ เรื่องที่ลูกค้าขอรับบริการ ระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย และเสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการหาแนวทางส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์

ภาควิชา จิตเวชศาสตร์
สาขาวิชา สุขภาพจิต
ปีการศึกษา 2549

ลายมือชื่อนิสิต.....เจริญรัตน์ รัตนวัฒนาธร.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4874902130 : MAJOR MENTAL HEALTH

KEY WORD : STRESS

CHAROENRAT RATTANAWATTANATHORN : STRESS OF AIRLINES PHONE RESERVATION REPRESENTATIVE.

THESIS ADVISOR : ASSIST.PROF. CHAICHANA NIMNUAN,MD.,Ph.D, 72 pp.

The purpose of this Cross-sectional Descriptive Study was to find out the level of stress and associated factors related to Airlines phone reservation representative. Population studied were 169 of Thai Airways phone reservation representative. The research instruments were demographic questionnaire, Suanprung Stress Test-20 and Perceived Cause of Stress questionnaire. Data were analyzed by descriptive statistic such as data percentage, mean and standard deviation as per accordance to collected data. Relationship between variables and stress outcome was analyzed by chi-square.

The results of the study show that the most of population have high or severe stress (66.3 %). Factors related to stress of Airlines phone reservation representative were standard personal economy; interaction with customers; work conditions and work atmosphere. Three most common perceived causes of stress in order were customer requirement subject, average duration of calls and incoming call alert. The finding of study will contribute to the promotion of better mental health as well as preventing the mental health problems.

Department Psychiatry
Field of study Mental Health
Academic year 2006

Student's signature.....*Charoenrat R.*.....
Advisor's signature.....*Chaichana N.*.....

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยชนะ นิมนวล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ที่กรุณาให้ความเมตตา ให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิงวิวิรรณ นิเวตพันธ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์เดชา ลลิตอนันต์พงศ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงพนักงานแผนกกองสำรองที่นั่งผู้โดยสาร ที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดาที่ให้การสนับสนุนการศึกษาและขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนสำหรับมิตรภาพที่มีให้เสมอมา

สารบัญ

	หน้า	
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ	
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ	
สารบัญ.....	ช	
สารบัญตาราง.....	ฅ	
สารบัญภาพ.....	ญ	
บทที่ 1	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	2
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
	ข้อจำกัดของการวิจัย.....	4
	คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	4
	ลำดับขั้นตอนในการวิจัย.....	4
บทที่ 2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	ความหมายของความเครียด.....	6
	ทฤษฎีความเครียด.....	8
	ชนิดของความเครียด.....	11
	สาเหตุที่มาของความเครียด.....	12
	ความเครียดในองค์กร.....	19
	ผลกระทบของความเครียด.....	20
	โรคที่เกิดจากความเครียด.....	23
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24

บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
	ลักษณะประชากร.....	27
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	34
	ค่าคะแนนความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	37
	การวิเคราะห์หาการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงาน รับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	41
	การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋ว เครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	44
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	47
	สรุปผลการวิจัย.....	47
	อภิปรายผลการวิจัย.....	48
	ข้อจำกัดในการแปลผล.....	53
	ข้อเสนอแนะ.....	54
	รายการอ้างอิง.....	56
	ภาคผนวก.....	59
	ภาคผนวก ก. ใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัยและใบยินยอมให้ทำ การวิจัยในมนุษย์.....	60
	ภาคผนวก ข. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
	ภาคผนวก ค. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	69
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	72

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานรับจองตัว เครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	34
ตารางที่ 2	ค่าคะแนนความเครียดของพนักงานรับจองตัวเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	37
ตารางที่ 3	ระดับความเครียดของพนักงานรับจองตัวเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	39
ตารางที่ 4	ร้อยละของการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตัว เครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แยกตาม สภาพการณ์และรายชื่อ.....	41
ตารางที่ 5	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดกับข้อมูลทั่วไปและการรับรู้ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตัวเครื่องบินทาง โทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	44

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2	ฮิสโทแกรมคะแนนความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบิน ทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	38
ภาพที่ 3	กราฟแท่งแสดงระดับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบิน ทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	40