

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ( Descriptive Study ) ศึกษาว่าพนักงานรับจองตัวเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด ( มหาชน ) มีความเครียดอยู่ในระดับใดและสัมพันธ์กับปัจจัยอะไรบ้าง

#### สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานรับจองตัวเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด ( มหาชน ) มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดในการรับโทรศัพท์เท่ากับ 50.0 ซึ่งอยู่ในระดับเครียดสูงตามการแปรผลของแบบประเมินความเครียดสวนปรุง
2. การรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตัวเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด ( มหาชน ) เรียงตามลำดับได้ 5 สาเหตุหลักคือ เรื่องที่ลูกค้าขอรับบริการระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย เสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์ การโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ โอกาสก้าวหน้าทางการงาน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับจองตัวเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด ( มหาชน ) คือ สถานภาพทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ยิ่งสถานภาพทางเศรษฐกิจไม่ดี พนักงานรับจองตัวเครื่องบินทางโทรศัพท์จะยิ่งเครียด ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตัวเครื่องบินทางโทรศัพท์ที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า รูปแบบการทำงาน และบรรยากาศการทำงาน

## อภิปรายผลการวิจัย

พนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยของคะแนนที่บ่งถึงแนวโน้มในทางเครียดสูง นั้นหมายความว่า<sup>(41)</sup> หากบุคคลไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาอาจนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง และเกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

จากงานวิจัยผู้วิจัยพบว่า การรับรู้สาเหตุสิบอันดับต้นที่ทำให้พนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์เกิดความเครียด ได้แก่ เรื่องที่ลูกค้าขอรับบริการ สาเหตุอาจเนื่องมาจากมีข้อมูลในการทำงานมาก เช่น นอกจากการรับจองตั๋วเครื่องบินแล้วพนักงานยังต้องทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเที่ยวบินของลูกค้า และยังคงตอบคำถามลูกค้าในแทบทุกเรื่องขององค์กร ซึ่งในบางเรื่องข้อมูลที่พนักงานมีอยู่อาจไม่เพียงพอและชัดเจน และไม่สามารถให้คำตอบลูกค้าในขณะนั้นได้ เป็นสาเหตุให้พนักงานลูกค้าต้องคอยสายนานหรือพนักงานอาจต้องติดต่อกลับในภายหลัง ซึ่งสร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้า เป็นเหตุให้ลูกค้าอาจจะพูดจาไม่ดีกับพนักงานหรือทำการร้องเรียน ทำให้พนักงานเกิดความกดดันและเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ Kopf<sup>(38)</sup> และ Wiencke and Koke<sup>(39)</sup> ได้ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ไว้ว่า การรับโทรศัพท์อาจทำให้พนักงานรับโทรศัพท์เกิดความเครียดได้ เนื่องจากพนักงานจะต้องให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพกับทุกสายที่โทรเข้า ตอบรับได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เชี่ยวชาญในการประเมินชนิดของลูกค้าที่โทรเข้าได้อย่างถูกต้องและทันต่อความต้องการของลูกค้า ต้องมีข้อมูลจำนวนมากในการบริการลูกค้าโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง สามารถควบคุมระยะเวลาในการรับสายได้ สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสิ่งสำคัญคือต้องรู้จักระงับอารมณ์

ระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย อาจเนื่องมาจากทางบริษัทได้กำหนดระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสายไม่ควรเกิน 3 - 5 นาที เพื่อให้พนักงานรับสายได้จำนวนมากในแต่ละวันและลดจำนวน abandon call โดยส่วนมากพนักงานไม่สามารถจบสายได้ในเวลาที่กำหนด อาจเนื่องมาจากบางครั้งลูกค้าไม่ได้โทรมาเพื่อทำการจองตั๋วเครื่องบินเพียงอย่างเดียว บางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงการเดินทางและตัวของผู้ใช้โดยสารมีข้อห้ามต่าง ๆ ในการเปลี่ยนแปลงซึ่งบางครั้งลูกค้าไม่ทราบ และทางพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินก็ไม่แน่ใจในเรื่องของข้อห้ามต่าง ๆ ในตัวว่าสามารถเปลี่ยนแปลงได้หรือไม่ เสียค่าใช้จ่ายเท่าไร พนักงานจึงต้องติดต่อกับแผนกตัวเพื่อสอบถามข้อมูลให้ลูกค้า หรือบางสายที่โทรเข้ามาลูกค้ามีปัญหา และมีคำถามมากไม่เข้าใจในเรื่องต่าง ๆ บางครั้งพนักงานอาจต้องพูดในเรื่องเดียวกันหลาย ๆ ครั้งเพื่ออธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ ก็อาจทำให้ใช้เวลาในการสนทนนานมากขึ้น จากการที่บริษัทกำหนดเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสายนอกจากสร้างความกดดันและความเครียดให้กับพนักงานแล้วยังทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ferreira <sup>(25)</sup> ที่พบว่า พนักงานรับโทรศัพท์โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการทำงานประมาณ 90% ในการรับโทรศัพท์และอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ และเวลาเร็วที่สุดในการจบบทสนทนาในแต่ละสายอาจสั้นเพียง 15 – 20 วินาที นั้นหมายความว่าพนักงานรับโทรศัพท์หนึ่งท่านสามารถรับสายลูกค้าได้มากกว่า 1,000 สายในแต่ละวันของช่วงเวลาทำงาน เป็นผลทำให้พนักงานรับโทรศัพท์ต้องนั่งหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลาเกือบทั้งวัน ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ และส่งผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของพนักงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ DiTecco <sup>(40)</sup> ชาวแคนาดาศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานรับโทรศัพท์ที่ได้ผลสรุปว่า ระยะเวลาในการติดต่อกับลูกค้ามีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานรับโทรศัพท์เกิดความกดดัน และเกิดความเครียดซึ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญมาก เนื่องจากพนักงานจะต้องบริหารและจัดการบทสนทนากับลูกค้า ควบคุมอารมณ์ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยควบคุมระยะเวลาในการคุยแต่ละสายให้ได้ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด และเมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการพนักงานต้องเตรียมพร้อมรับสายทันที

เสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์ ซึ่งไม่พบในงานวิจัยของท่านอื่นอาจเนื่องมาจากเครื่องโทรศัพท์ของทางบริษัทอาจไม่ได้มาตรฐานเพียงพอ จากสาเหตุดังกล่าวผู้วิจัยอาจอธิบายได้ว่า เนื่องจากพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ต้องสวมหูฟังอยู่ตลอดเวลา เมื่อมีเสียงเรียกเข้าของโทรศัพท์เพื่อเตือนว่ามีลูกค้าโทรเข้ามาสัญญาณเสียงจะดังมาก แต่เวลาคุยกับลูกค้าเสียงจะค่อนข้างเบาทำให้พนักงานต้องกดปุ่มเพิ่มเสียงให้ดังขึ้นเมื่อคุยกับลูกค้า เมื่อจบสายและมีสายใหม่เข้ามาทำให้เสียงเตือนเรียกเข้ายิ่งดังมากขึ้น ด้วยเหตุนี้เองอาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกหงุดหงิดและเครียดได้

การโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ เนื่องจากพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มี 2 ส่วนคือ พนักงานประจำและพนักงานรับจ้างชั่วคราว สำหรับพนักงานประจำทุกคนจะต้องผ่านการทดสอบภาษาอังกฤษก่อนที่จะรับเป็นพนักงาน แต่พนักงานรับจ้างชั่วคราวไม่ได้ผ่านการทดสอบจะรับสมัครแล้วแต่มีปัญหาจริงจึงอาจเป็นไปได้ว่าการโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด นอกจากนี้เหตุผลที่อาจทำให้พนักงานเกิดความเครียดในเรื่องนี้ อาจมาจากลูกค้าที่โทรเข้ามา มีหลายชาติ หลายภาษา มีสำเนียงที่ต่างกัน บางครั้งต้องใช้เวลานานและต้องตั้งใจในการฟังมากกว่าเดิมจึงเกิดความเข้าใจ หรือบางครั้งลูกค้าอาจต้องพูดประโยคเดิม ๆ ซ้ำกันหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งอาจสร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้าและพนักงานก็เกิดความเครียดจากที่ฟังลูกค้าไม่เข้าใจ

โอกาสก้าวหน้าทางการงาน ผู้วิจัยคาดว่าอาจเนื่องมาจากบริษัทที่ทำการวิจัยเป็นแบบรัฐวิสาหกิจกึ่งราชการ ทำให้โอกาสก้าวหน้าทางการงานต้องเป็นไปตามลำดับอาวุโส ไม่ค่อยได้เป็นไปตามประสิทธิภาพของการทำงานและความสามารถของพนักงานมากนัก นอกจากนี้ยังมี

สาเหตุมาจากมีพนักงานเป็นจำนวนมาก ตำแหน่งงานน้อย เป็นผลให้การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นไปได้ช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลูธานส์<sup>(21)</sup> ในเรื่องของโครงสร้างองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียดคือ โอกาสความก้าวหน้าในงานน้อย

การตรวจสอบและบันทึกเสียงระหว่างสนทนา อาจทำให้พนักงานเกิดความเครียดและความกดดันอันเนื่องมาจากพนักงานจะต้องบังคับตัวเองให้พูดตรงตาม script ที่บริษัทกำหนดไว้ เพราะมีการอัดเทปบทสนทนาซึ่งการพูดของพนักงานอาจไม่เป็นไปตามธรรมชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amick and Smith<sup>(26)</sup> ที่พบว่าความเครียดของพนักงานรับโทรศัพท์อาจเกิดจากการที่มีระบบบันทึกสายสนทนาและหัวหน้าทำหน้าที่ฟังและเขียนรายงานระหว่างที่พนักงานรับโทรศัพท์กำลังคุยอยู่กับลูกค้า ซึ่งนำมาใช้ในเรื่องของ การวัดคุณภาพการทำงานและการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการ อาจเป็นสาเหตุทำให้พนักงานรับสายเกิดความเครียดได้เช่นกัน ซึ่งการเขียนรายงานก็จะขึ้นอยู่กับรูปแบบของหัวหน้าแต่ละคนที่ทำการฟัง แต่ Amick ให้ความเห็นว่า การบันทึกเสียงระหว่างพนักงานสนทนากับลูกค้า นั้นเป็นวิธีที่ดีที่จะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และคุณภาพในการให้บริการของพนักงานรับโทรศัพท์

เสียงรบกวนจากสภาพแวดล้อม อาจเนื่องมาจากห้องทำงานของพนักงานเป็นห้องรวม พนักงานต้องนั่งรวมกันไม่มีฉากกันเป็นห้องส่วนตัว นอกจากทำให้พนักงานไม่มีสมาธิในการทำงานแล้ว บางครั้งพนักงานติดสายผู้โดยสารอยู่ซึ่งเสียงเบามากเป็นเหตุให้พนักงานต้องถามคำถามซ้ำ ๆ บางครั้งลูกค้าอาจเกิดความไม่พอใจ เนื่องจากมีพนักงานบางส่วนว่างจากการรับสายแล้วพูดคุยกันเสียงดัง เป็นเหตุให้พนักงานไม่ค่อยได้ยินเสียงลูกค้าและอาจเกิดความเครียดหงุดหงิดเนื่องจากเกรงว่าเสียงเหล่านี้จะเข้าไปในสายลูกค้าด้วย ซึ่งสัมพันธ์กับหนึ่งในสาเหตุความเครียดของ รวีวรรณ นิวัตพันธุ์<sup>(6)</sup> ที่พบว่าสิ่งแวดลอมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น ภาวะอากาศร้อนหรือหนาวเกินไป เสียงที่ดังเกินไป ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้คนเราเครียดได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jones, Morris, Loewen and Suedfele<sup>(27,28)</sup> ที่พบว่า ห้องทำงานที่เปิดโล่งมักมีปัญหาเรื่องเสียงรบกวนที่เข้าไปในสายขณะที่พนักงานกำลังสนทนากับลูกค้าอยู่ เช่น เสียงคนในบริษัท เสียงต่าง ๆ ที่อยู่ในสิ่งแวดล้อม การเคลื่อนไหว สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเสียสมาธิในการรับโทรศัพท์ นอกจากนี้จากงานวิจัยของ Evans and Johnson<sup>(29)</sup> ยังพบว่าสิ่งรบกวนจากสิ่งแวดล้อมในห้องทำงาน เป็นผลทำให้พนักงานที่รับโทรศัพท์อยู่รับข้อมูลต่าง ๆ ได้ช้าลงเกิดความเหนื่อยล้าและเกิดความเครียดได้ ทั้งนี้ยังสัมพันธ์กับงานวิจัยของ Tham<sup>(30)</sup> ที่พบว่าการทำงานร่วมกันในห้องทำงานที่เปิดโล่งจะมีฝุ่นละอองมาก และการหมุนเวียนของอากาศไม่ดี พนักงานไม่สามารถปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ และแสงไฟให้เหมาะสมกับตนเองได้ ซึ่งจะทำให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อพนักงานรับโทรศัพท์ คือเกิดความเหนื่อยล้า และเกิดการระคายเคืองต่อสายตาเนื่องจากแสงสว่างน้อยหรือมากเกินไปเป็นผลให้พนักงานรับโทรศัพท์เกิด

ความเครียดได้ นอกจากนี้ยังสัมพันธ์กับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของกรมสุขภาพจิต<sup>(16)</sup> ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา ไม่ว่าจะเป็นอุณหภูมิหรือสภาพอากาศ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้

ความเป็นอิสระในชีวิตส่วนตัว ผู้วิจัยคาดว่านอกจากกฎระเบียบของบริษัทแล้วในหน่วยงานยังมีการปรับเปลี่ยนนโยบายต่าง ๆ และเพิ่มกฎระเบียบขึ้นเองภายในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งอาจเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนพนักงานชั่วคราว จึงทำให้ต้องมีการสร้างกฎระเบียบที่เพิ่มมากขึ้น มีการกำหนดเวลาพักในแต่ละวัน เวลาเข้าห้องน้ำ เวลารับประทานอาหาร ดังนั้นเมื่อพนักงานต้องการผ่อนคลายจากการทำงานก็ต้องอยู่ในเวลาที่จำกัด และยังคงอยู่ในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในช่วงเวลาทำงาน การพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานน้อยลง จึงทำให้เป็นอีกหัวข้อหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสัมพันธ์กับสาเหตุความเครียดของกรมสุขภาพจิต<sup>(16)</sup> กล่าวคือ กฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมากทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณควบคุม หรือถูกคุกคามโดยเฉพาะในเรื่องสิทธิเสรีภาพในด้านต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลได้ จากเหตุผลดังกล่าวสัมพันธ์กับงานวิจัยของลูธานส์<sup>(21)</sup> ที่พบว่า การรวบอำนาจ ใช้ระบบทางการมาก มีกฎเกณฑ์เข้มงวดเกินไปก็เป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดความเครียด

สาเหตุสุดท้ายที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดคือ เรื่องของเงินเดือน อาจเนื่องมาจากบริษัทเป็นรูปแบบของรัฐวิสาหกิจ เงินเดือนค่อนข้างน้อยเกินไปสำหรับสังคมและเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของลูธานส์<sup>(20,21)</sup> ว่าด้วยเรื่ององค์ประกอบด้านองค์การที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์การคือ การจ่ายค่าตอบแทนไม่เสมอภาคและ Ferreira<sup>(25)</sup> พบว่าความเครียดของพนักงานรับโทรศัพท์ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากรายได้น้อย

สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ สถานภาพทางเศรษฐกิจ ส่วนรายได้ต่อเดือนไม่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความแตกต่างของสองตัวแปรนี้อยู่ที่ว่า ตัวแปรแรกเป็นการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลถึงความพอใจของรายได้เมื่อเทียบกับรายจ่าย ซึ่งต่างจากรายได้ต่อเดือนที่จะตรงกับเงินเดือนที่ได้รับ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลน่าจะตรงตามความเป็นจริงมากกว่า เนื่องจากจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยรวม และสะท้อนปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้ข้อมูลต้องแบกรับ เช่น รายจ่ายต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ผลการศึกษานี้ อาจเทียบเคียงได้ยากกับผลการวิจัยผลการวิจัยของ Ferreira<sup>(25)</sup> ที่พบว่า พนักงานรับโทรศัพท์เป็นอาชีพที่ได้รับเงินเดือนน้อยแต่ทำงานหนัก

เป็นผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดมาก เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้ทำการเทียบรายได้กับภาระงาน  
เช่นในการศึกษาของ Ferreira

### ข้อจำกัดในการแปลผล

การแปลผลการวิจัยในครั้งนี้จำเป็นต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานประจำของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถสะท้อนถึงความคิดของพนักงานรับโทรศัพท์ทั่วไปได้
2. แบบวัดความคิดสว่นปรุ่งฉบับสั้น 20 ข้อ สามารถบอกระดับความคิดได้เพียงคร่าว ๆ การประเมินระดับความคิดของแบบทดสอบ ได้จากคะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม หากผู้ตอบมีความเครียดกับเหตุการณ์เพียงไม่กี่ข้ออย่างรุนแรง คะแนนรวมออกมาอาจจะอยู่ในระดับเดียวกับคนที่เครียดต่ำต่อหลาย ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตก็ได้ นอกจากนี้แบบวัดนี้ไม่สามารถจะแยกสาเหตุหรืออาการต่าง ๆ ของความคิดได้
3. แบบวัดการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความคิดในการทำงานเป็นการประเมินการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นอัตวิสัย ( subjective ) จึงอาจไม่สอดคล้องกับสาเหตุที่เป็นภควิสัย ( objective ) จริง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เนื่องจากงานรับโทรศัพท์เป็นงานบริการที่มีความกดดันสูง ดังนั้นองค์กรควรลดความกดดันในเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับเนื้อหาของงานลง เช่น กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นหรือสามารถผ่อนปรนได้ การตรวจสอบบันทึกเสียงสนทนา การกำหนดระยะเวลาในการรับโทรศัพท์ในแต่ละวัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างแรงกดดันที่ไม่จำเป็นซึ่งส่งผลเสียต่อการทำงาน ดังนั้นควรเพิ่มความเป็นอิสระในการทำงานให้มากขึ้น ให้ความสำคัญแก่พนักงานซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กรควรเป็นการสร้างความพอใจแก่ลูกค้าโดยคำนึงถึงความพอใจของพนักงานในขณะเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรลดบทบาทในการตรวจสอบพนักงาน ให้พนักงานมีความเป็นอิสระในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากทางองค์กรมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้แล้ว
2. ควรเพิ่มเวลาพักในแต่ละชั่วโมงให้มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. เพื่อให้ผลการศึกษาใช้ได้ในวงกว้างสำหรับพนักงานรับโทรศัพท์ทั่วไป จึงควรทำวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย
2. ควรเลือกหรือพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดสาเหตุความเครียดที่เป็นรูปธรรม ( objective ) มากกว่านี้
3. เพิ่มตัวแปรที่สำคัญบางตัว เช่น รูปแบบการจ้างงาน เนื่องจากพนักงานประจำและชั่วคราวน่าจะมีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน



## สรุป

การศึกษาความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดสูง อันเนื่องมาจากสถานภาพทางเศรษฐกิจ เรื่องที่ถูกค้าขอรับบริการ ระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย เสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์ การโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ โอกาสก้าวหน้าทางการงาน การตรวจสอบและบันทึกเสียงระหว่างสนทนา เสียงรบกวนจากสภาพแวดล้อม ความเป็นอิสระในชีวิตส่วนตัว และเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติในการลดหรือผ่อนคลายความเครียดสำหรับพนักงานต่อไป