

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด การรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดและศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีพนักงานทั้งหมด 169 คน ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอเป็น 4 ตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ความถนัดทางด้านภาษาอังกฤษ อายุการทำงาน รายได้ สถานภาพทางเศรษฐกิจ โรคเจ็บป่วยทางกาย โรคเจ็บป่วยทางจิต และประวัติญาติที่มีอาการเจ็บป่วยทางจิตหรืออารมณ์

ตอนที่ 2

การวิเคราะห์ค่าคะแนนความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3

การวิเคราะห์การรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4

การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Mean	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
χ^2	แทน	ค่า Chi-square test
df	แทน	องศาอิสระ
p-value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของสถิติที่ใช้ทดสอบ
IQR	แทน	Interquartile Range

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (N = 169)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	20.1
หญิง	135	79.9
อายุ		
20 – 25 ปี	66	39.1
25 ปีขึ้นไป – 30 ปี	44	26.0
30 ปีขึ้นไป – 35 ปี	35	20.7
35 ปีขึ้นไป – 40 ปี	16	9.5
40 ปีขึ้นไป	8	4.7
ศาสนาที่นับถือ		
พุทธ	164	97
คริสต์	4	2.4
อิสลาม	1	0.6
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	160	94.7
ปริญญาโท	9	5.3

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (N = 169)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
สมรส	35	20.7
โสด,สมรสแล้วแยกกันอยู่,หย่าร้าง	134	79.3
ความถนัดทางด้านภาษาอังกฤษ		
น้อย	12	7.1
ปานกลาง	146	86.4
มาก	11	6.5
อายุการทำงาน		
0-5 ปี	103	60.9
5 ปีขึ้นไป – 10 ปี	25	14.8
10 ปีขึ้นไป – 20 ปีขึ้นไป	41	24.3
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	69	40.8
10,000 – 15,000 บาท	34	20.1
15,001 – 20,000 บาท	16	9.5
20,001 – 30,000 บาท	39	23.1
สูงกว่า 30,000 บาท	11	6.5

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (N = 169)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพทางเศรษฐกิจ		
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมไว้พอควร	31	18.3
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย	53	31.4
ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออม	44	26.0
ต้องประหยัดและไม่มีเหลือสำหรับเก็บออมเลย	26	15.4
ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน	15	8.9
โรคเจ็บป่วยทางกาย		
ไม่มี	150	88.8
มี	19	11.2
โรคเจ็บป่วยทางจิต		
ไม่มี	165	97.6
มี	4	2.4
ประวัติ พ่อ แม่ ญาติ พี่ น้อง ที่มีอาการเจ็บป่วยทางจิตหรือทางอารมณ์ เช่น โรคจิต โรคประสาท โรคซึมเศร้า		
ไม่มี	164	97.0
มี	5	3.0

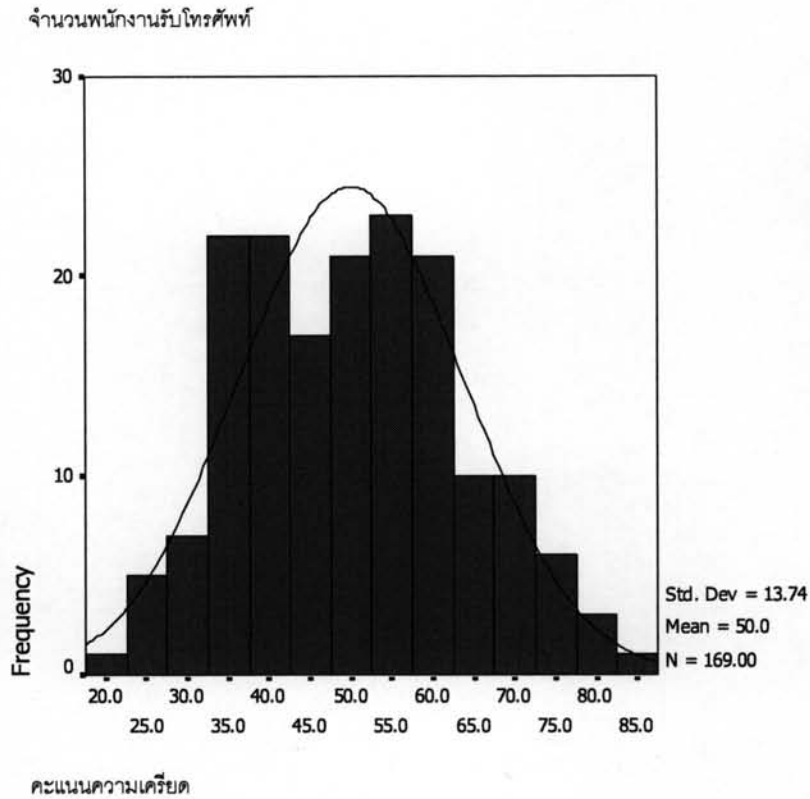
พนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนมากมีอายุน้อยกว่า 30 ปี (65.1 %) และเป็นโสด (79.37 %) มีความถนัดทางด้านภาษาอังกฤษปานกลาง อายุการทำงานโดยเฉลี่ย 0 - 5 ปี มีรายได้เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าคะแนนความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทาง
โทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 2 ค่าคะแนนความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	Mean	S.D.
ความเครียดในการรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์	50.0	13.74
(Median = 50, IQR = 21, Min = 21, Max = 85)		

ภาพที่ 2 ภาพฮิสโทแกรมคะแนนความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



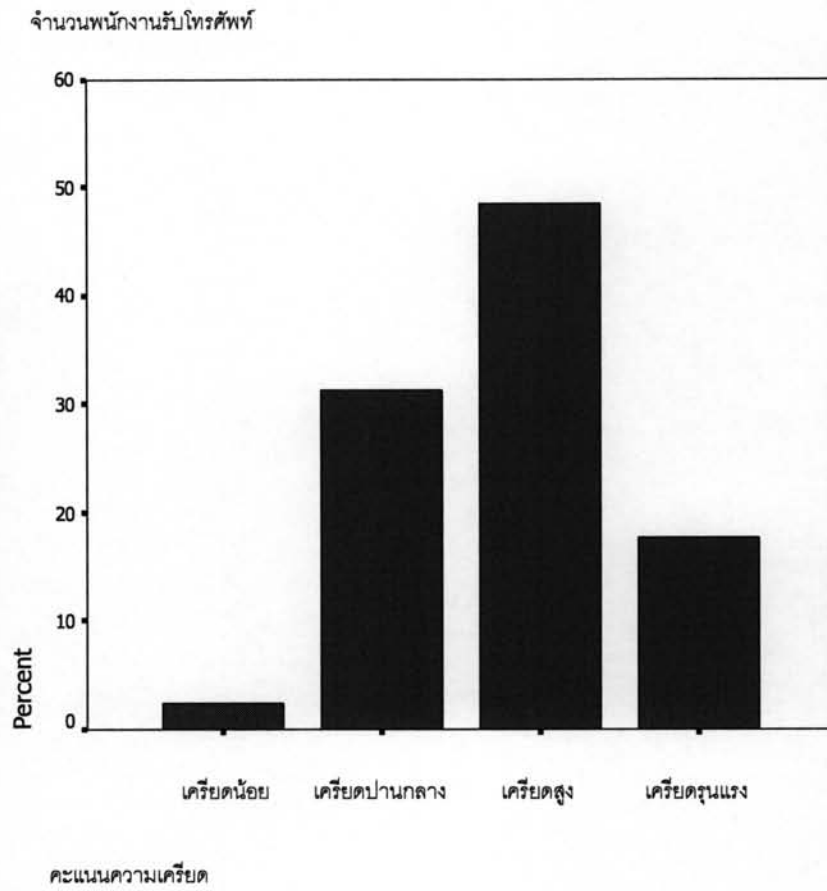
ค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์อยู่ที่ 50.0 ค่า SD เท่ากับ 13.74 กล่าวได้ว่าคะแนนความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ มีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างเป็นปกติ ดังภาพที่ 1

ตารางที่ 3 ระดับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับความเครียดของพนักงานรับโทรศัพท์		
เครียดน้อย	4	2.4
เครียดปานกลาง	53	31.4
เครียดสูง	82	48.5
เครียดรุนแรง	30	17.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดสูง ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรกับระดับความเครียด ผู้วิจัยจะรวมระดับความเครียดเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก เครียดน้อยหรือเครียดปานกลาง และกลุ่มสอง เครียดสูงหรือเครียดรุนแรง เพื่อความง่ายในการแปลผลและเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ทางสถิติ

ภาพที่ 3 กราฟแท่งแสดงระดับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หาการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4 ร้อยละของเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แยกตามสภาพการณ์และรายชื่อ (N = 169)

สภาพการณ์	ร้อยละ				
	ไม่มี	เล็กน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า					
เรื่องที่ถูกค้าขอรับบริการ	6.5	27.2	33.7	24.9	7.7
จำนวนผู้ให้บริการ	10.7	43.2	29.6	14.8	1.8
การโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ	21.3	24.3	26.0	19.5	8.9
จำนวนครั้งที่รับโทรศัพท์ในแต่ละชั่วโมง	19.5	33.1	23.7	17.8	5.9
ระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย	12.4	29.0	29.0	19.5	10.1
การใช้อารมณ์ของผู้ให้บริการ	26.6	36.1	22.5	13.0	1.8
ด้านรูปแบบการทำงาน					
การเข้างานเป็นกะ	26.0	37.3	24.9	10.1	1.8
การทำงานล่วงเวลา	24.3	32.0	30.8	11.2	1.8
ความซับซ้อนของงาน	35.5	40.8	12.4	9.5	1.8
เงินเดือนที่ได้รับ	17.8	39.6	29.6	10.7	2.4
ความเป็นอิสระในชีวิตส่วนตัว	27.2	32.0	27.2	11.8	1.8
โอกาสก้าวหน้าทางการงาน	16.0	39.1	20.7	20.7	3.6
ด้านบรรยากาศการทำงาน					
อุปกรณ์สำนักงาน	45.6	32.5	18.3	3.0	0.6
เสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์	16.0	26.0	28.4	20.1	9.5
เสียงรบกวนจากสภาพแวดล้อม	20.1	26.6	30.8	18.9	3.6
การตรวจสอบและบันทึกเสียงระหว่างสนทนา	21.9	34.9	19.5	19.5	4.1
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	17.8	33.1	29.6	14.8	4.7

ตารางที่ 4 (ต่อ) ร้อยละสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แยกรายข้อ (N = 169)

สภาพการณ์	ร้อยละ				
	ไม่มี	เล็กน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านภาวะสุขภาพ					
สุขภาพทางด้านร่างกาย	11.8	36.1	26.6	16.0	9.5
สุขภาพทางด้านจิตใจ	10.7	34.3	32.0	14.8	8.3

สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเรียงสามลำดับจากความเครียดมากไปเครียดน้อย เมื่อรวมระดับมากและมากที่สุดเข้าด้วยกัน ได้ดังนี้

1. ด้านปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เรียงลำดับความเครียด ได้ดังนี้
 - 1.1 เรื่องที่ลูกค้าขอรับบริการ
 - 1.2 ระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย
 - 1.3 การโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ
2. ด้านรูปแบบการทำงาน เรียงลำดับความเครียด ได้ดังนี้
 - 2.1 โอกาสก้าวหน้าทางการงาน
 - 2.2 ความเป็นอิสระในชีวิตส่วนตัว
 - 2.3 เงินเดือนที่ได้รับ
3. ด้านบรรยากาศการทำงาน เรียงลำดับความเครียด ได้ดังนี้
 - 3.1 เสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์
 - 3.2 การตรวจสอบและบันทึกเสียงระหว่างสนทนา
 - 3.3 เสียงรบกวนจากสภาพแวดล้อม

เมื่อรวมทุกด้านข้อที่เครียดมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. เรื่องที่ลูกค้าขอรับบริการ
2. ระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย
2. เสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์
4. การโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ
5. โอกาสก้าวหน้าทางการงาน
6. การตรวจสอบและบันทึกเสียงระหว่างสนทนา
7. เสียงรบกวนจากสภาพแวดล้อม
8. ความเป็นอิสระในชีวิตส่วนตัว
9. และเงินเดือนที่ได้รับ

สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดกับความเครียด ผู้วิจัยจะรวมคะแนนและแบ่งความเครียดเป็น 3 ระดับในแต่ละด้านคือ เป็นสาเหตุความเครียดระดับน้อย ปานกลาง และสูง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดกับข้อมูลทั่วไปและการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (N = 169)

ตัวแปร	ตัวอย่าง	ตัวอย่างที่มีความเครียดสูงหรือรุนแรง	% เครียดสูงหรือรุนแรง	χ^2	df	P-value
เพศ						
ชาย	34	21	61.8	0.387	1	0.534
หญิง	135	91	67.4			
อายุ						
20 – 25 ปี	66	45	68.2	1.092	1	0.296*
25 ปีขึ้นไป – 30 ปี	44	30	68.2			
30 ปีขึ้นไป – 35 ปี	35	24	68.6			
35 ปีขึ้นไป – 40 ปี	16	9	56.3			
40 ปีขึ้นไป	8	4	50.0			
ศาสนาที่นับถือ						
พุทธ	164	109	66.5	0.091	1	1.000**
อื่นๆ	5	3	60.0			
ระดับการศึกษา						
ปริญญาตรี	160	107	66.9	0.488	1	0.485
ปริญญาโท	9	5	55.6			
สถานภาพสมรส						
สมรส	35	20	57.1	1.646	1	0.200
โสด, สมรสแล้วแยกกันอยู่, หย่าร้าง	134	92	68.7			
ความถนัดทางด้านภาษาอังกฤษ						
น้อย	12	9	75.0	1.057	1	0.304*
ปานกลาง	146	97	66.4			
มาก	11	6	54.5			

ตารางที่ 5 (ต่อ) แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดกับข้อมูลทั่วไปและการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (N = 169)

ตัวแปร	ตัวอย่าง	ตัวอย่างที่มี ความเครียดสูง หรือรุนแรง	% เครียดสูง หรือรุนแรง	χ^2	df	P-value
อายุการทำงาน						
0-5 ปี	103	69	67.0	0.561	1	0.454*
5 ปีขึ้นไป - 10 ปี	25	19	76.0			
10 ปีขึ้นไป - 20 ปีขึ้นไป	41	24	58.5			
รายได้ต่อเดือน						
ต่ำกว่า 10,000 บาท	69	50	72.5	0.989	1	0.320*
10,000 - 15,000 บาท	34	19	55.9			
15,001 - 20,000 บาท	16	11	68.8			
20,001 - 30,000 บาท	39	27	69.2			
สูงกว่า 30,000 บาท	11	5	45.5			
สถานภาพทางเศรษฐกิจ						
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมไว้พอควร	31	15	48.4	6.011	1	0.014*
เพียงพอและมีเหลือสำหรับเก็บออมเล็กน้อย	53	35	66.0			
ต้องประหยัดจึงจะมีเหลือพอสำหรับเก็บออม	44	30	68.2			
ต้องประหยัดและไม่มีเหลือสำหรับเก็บออมเลย	26	20	76.9			
ไม่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน	15	12	80.0			
โรคเจ็บป่วยทางกาย						
ไม่มี	150	97	64.7	1.539	1	0.215
มี	19	15	78.9			
โรคเจ็บป่วยทางจิต						
ไม่มี	165	108	65.5	2.085	1	0.149
มี	4	4	100			

ตารางที่ 5 (ต่อ) แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเครียดกับข้อมูลทั่วไปและการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (N = 169)

ตัวแปร	ตัวอย่าง	ตัวอย่างที่มี ความเครียดสูง หรือรุนแรง	% เครียดสูง หรือรุนแรง	χ^2	df	P-value
ประวัติ พ่อ แม่ ญาติ พี่ น้อง ที่มีอาการเจ็บป่วยทางจิตหรือทางอารมณ์ เช่น โรคจิต โรคประสาท โรคซึมเศร้า						
ไม่มี	164	109	66.5	0.910	1	0.763
มี	5	3	60.0			
ด้านปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า						
เป็นสาเหตุความเครียดระดับเล็กน้อย	52	21	40.4	28.889	1	<.001*
เป็นสาเหตุความเครียดระดับปานกลาง	56	37	66.1			
เป็นสาเหตุความเครียดระดับสูง	61	54	88.5			
ด้านรูปแบบการทำงาน						
เป็นสาเหตุความเครียดระดับเล็กน้อย	58	23	39.7	30.845	1	<.001*
เป็นสาเหตุความเครียดระดับปานกลาง	56	40	71.4			
เป็นสาเหตุความเครียดระดับสูง	55	49	89.1			
ด้านบรรยากาศการทำงาน						
เป็นสาเหตุความเครียดระดับเล็กน้อย	56	17	30.4	47.157	1	<.001*
เป็นสาเหตุความเครียดระดับปานกลาง	60	46	76.7			
เป็นสาเหตุความเครียดระดับสูง	53	49	92.5			

* Chi-square for trend

** Fisher's Exact Test