

ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงาน
ในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



นายกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-14-3842-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

PREVALENCE OF OCCUPATIONAL STRESS AND BURNOUT
AND THE RELATED FACTORS AMONG CABIN ATTENDANTS OF
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED



Mr. Kittipong Chiaorongroj

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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

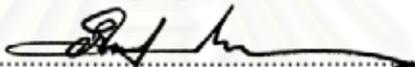
Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-14-3842-7

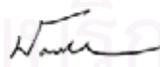
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและ
ภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)
โดย นายกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์
สาขาวิชา สุขภาพจิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์พวงสร้อย วรรณกุล

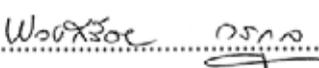
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะแพทยศาสตร์
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์นายแพทย์นิพัทธ์ กาญจนธนาเลิศ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พวงสร้อย วรรณกุล)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิงบุรณี กาญจนถวัลย์)

กิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์ : ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะ
 เบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (PREVALENCE OF
 OCCUPATIONAL STRESS AND BURNOUT AND THE RELATED FACTORS AMONG
 CABIN ATTENDANTS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED)

อ.ที่ปรึกษา : รศ.พญ.นันทิกา ทวิชาชาติ, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ผศ.พวงสร้อย วรกุล. 150 หน้า.

ISBN 974-14-3842-7

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความชุกของ
 ความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 คน ที่ได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Sampling Technique
 แบ่งชั้นตาม เพศ ตำแหน่ง และชั้นบริการ จากนั้นใช้วิธี Simple Random Sampling เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล, แบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน, แบบทดสอบ
 บุคลิกภาพ, แบบสอบถามวัดแรงสนับสนุนทางสังคม และแบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน ซึ่งอาจ
 นำไปสู่ภาวะเบื่องาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
 ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบไคสแควร์ การทดสอบ t-test การทดสอบค่า
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยวิธีการของ
 เชฟเฟ่ และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า ความชุกของความเครียดจากการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เท่ากับ
 ร้อยละ 21.1 ความชุกของภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เท่ากับ ร้อยละ 8.5 ปัจจัยส่วนบุคคล
 ที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ การ
 มีบุคลิกภาพแบบ อารมณ์อ่อนไหว การมีโรคประจำตัว การใช้ยานหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เหตุการณ์ชีวิต
 ที่ก่อให้เกิดความเครียด ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.05$ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน
 รายได้ครอบครัวต่อเดือน ฐานะเศรษฐกิจที่พอใช้ และภาวะครอบครัว ปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ
 ความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ
 เวลาที่ต้องเสียไปเนื่องจากอุปกรณ์ชำรุด ความมั่นคงของงาน การช่วยเหลือในการทำงาน สามารถปรึกษากับ
 เพื่อนร่วมงานได้ ความช่วยเหลือที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ความ
 ยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท วันหยุดที่ได้รับต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
 $P < 0.05$ ได้แก่ ความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในงาน ความเหมาะสมของตารางบิน ปัจจัยทางสังคมที่มีความ
 เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ การออก
 กำลังกาย ปัจจัยที่สามารถทำนายความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ได้แก่ บุคลิกภาพ แบบอารมณ์
 อ่อนไหว ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว การใช้ยานหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท โรคประจำตัว เหตุการณ์ชีวิตที่
 ก่อให้เกิดความเครียดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา และ ตำแหน่งงาน

ภาควิชา.....จิตเวชศาสตร์..... ลายมือชื่อนิสิต..... *Wassana* 18/06/61
 สาขาวิชา.....สุขภาพจิต..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
 ปีการศึกษา.....2548..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... *Wassana*

4575351230 :MAJOR MENTAL HEALTH

KRY WORD : OCCUPATIONAL STRESS /BURNOUT/CABIN ATTENDANT/THAI AIRWAYS

INTERNATIONAL

KITTIPONG CHIAOROONGROJ PREVALENCE OF OCCUPATIONAL STRESS AND BURNOUT AND THE RELATED FACTORS AMONG CABIN ATTENDANTS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED. THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF.NANTIKA THAVICHACHART,M.D. CO-ADVISOR : ASSOC.PROF. PUANGSOI WORAKUL, 150 pp. ISBN 974-14-3842-7

The purpose of this cross-sectional descriptive design is to analyze the degree of the prevalence and its related factors of occupational stress and burnout among flight attendants of Thai Airways International public company limited. The figure of 403 subjects included in this study obtained from Stratified sampling method and simple random sampling technique. The instruments consists of 5 parts ; 26 - item questionnaire on demographic data, 18 - item questionnaire on work factors, Muadsley Personality Inventory, The Personal Resource Questionnaire : PRQ Part II, and Occupational Stress and Burnout Inventory. Data was analyzed by SPSS for Windows. Statistical analyses included chi-square test, t-test, pearson product - moment correlation, one - way analysis of variance, multiple comparison : Scheffe's method, and stepwise multiple linear regression analysis.

The findings revealed that occupational stress and burnout were present with a prevalence of 21.1% and 8.5% respectively. The chi-square test showed statistically significant difference in occupational stress and burnout at $P < 0.01$ between neuroticism and stability, use and non-use of sedative drugs, with and without stressful life event within last 3 months. Whereas, personal income, family income, enough-to-spend economic status, and obligations towards family statistically significant difference at $P < 0.05$. The scores on workload, time wasted due to in-operate equipments, job security, relationship among peers (helpful co-workers and support from colleagues), supervisor's support, freedom to express to supervisor, fairness of salary increase, company policies, day-off allowance, knowledges utilized in work, and flight scheduling statistically significantly difference at $P < 0.05$. Scores on exercise significantly difference at $P < 0.01$. Six predictive variables of occupational stress and burnout were neuroticism personality, obligation towards family, the use of sedative drugs, disease, stressful life event within last 3 months, and working position .

Department.....Psychiatry.....

Field of Study.....Mental Health.....

Academic year.....2005.....

Student's Signature.....

Advisor's Signature.....

Co-Advisor's Signature.....

Kittipong Chiaorongroj
Nantika Thavichachart
Puangsoi Worakul

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาและเมตตาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พวงสร้อย วรรณกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์นายแพทย์นิพัทธ์ กาญจนธนาเลิศ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิงบุรณี กาญจนธนาเลิศ ที่ให้เกียรติมาเป็นประธานและกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ในการแก้ไขส่วนที่บกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ ที่อนุเคราะห์ให้นำแบบสอบถามความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน มาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย และขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ดังมีรายนามดังต่อไปนี้ ศาสตราจารย์แพทย์หญิงดวงใจ กสานติกุล, รองศาสตราจารย์ ดร.วิพรรณ ประจวบเหมาะ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์สุขเจริญ ตั้งวงษ์ไชย, ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิง ศิริลักษณ์ ศุภปิติพร และผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิง บุรณี กาญจนธวัชย์ ที่ให้ความเมตตาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการปฏิบัติการบิน และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลในการวิจัย เป็นผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณณัฐวรา จันทรเอี่ยม ที่ให้คำแนะนำทางสถิติ คุณปวีณา จินต์สวัสดิ์ และคุณพรพล คงอิม ที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดเตรียมการนำเสนอวิทยานิพนธ์ รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนนิสิตร่วมรุ่นการศึกษา ที่คอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์

ท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ผู้ให้ ความสว่างทางปัญญา ผู้มีพระคุณทุกท่าน และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้โอกาสในการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	6
ข้อตกลงเบื้องต้น	9
ปัญหาจริยธรรม	9
ข้อจำกัดในการวิจัย	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
1. อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	12
1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	12
1.2 บทบาทที่ซับซ้อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	12
1.3 ความเครียดกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	12
1.4 เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Event Stress for Cabin Crews)	13

หน้า

1.5	ภาวะเบื่องานและผลที่เกิดจากภาวะเบื่องานในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบิน.....	14
1.6	ผลกระทบจากภาวะเบื่องานในผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการบิน.....	15
1.7	อันตรายต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	15
2.	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน.....	16
2.1	ความหมาย ชนิด และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด.....	16
2.2	ระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	19
2.3	ปฏิกริยาร่างกายที่ตอบสนองต่อความเครียด.....	20
2.4	ความเครียดโทรมตนเอง.....	21
2.5	การประเมินความเครียดในชีวิตประจำวัน.....	24
2.6	หลักการลดระดับความเครียดในชีวิตประจำวัน.....	26
3.	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะเบื่องาน.....	29
3.1	ความเป็นมาของความหมายของภาวะเบื่องาน.....	29
3.2	ความหมายและองค์ประกอบของภาวะเบื่องานในการทำงาน.....	30
3.3	สาเหตุของการเกิดภาวะเบื่องาน.....	32
3.4	ความหมายและประเภทของบุคลิกภาพ.....	34
3.5	แรงสนับสนุนทางสังคม.....	35
3.6	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับภาวะเบื่องาน.....	36
3.7	ผลกระทบที่เกิดจากภาวะเบื่องาน.....	41
3.8	การป้องกันการเกิดภาวะเบื่องาน.....	44
4.	งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะเบื่องาน.....	45
4.1	งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	45
4.2	งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะเบื่องานในอาชีพต่าง ๆ.....	47
4.3	งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน.....	50

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
รูปแบบการวิจัย	53
ระเบียบวิธีวิจัย	53
ประชากรเป้าหมาย	53
ประชากรตัวอย่าง	53
ตัวอย่าง	53
วิธีการสุ่มตัวอย่างและการคัดเลือกตัวอย่าง	53
การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การตรวจสอบความสมบูรณ์ของความถูกต้องของแบบสอบถาม.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	63
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	113
สรุปผลการวิจัย.....	114
อภิปรายผลการวิจัย.....	117
ข้อเสนอแนะ.....	122
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	124
รายการอ้างอิง.....	126
ภาคผนวก	130
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	131
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และ ใบยินยอมเข้าร่วมวิจัย.....	133
ภาคผนวก ค. แบบสอบถามและตารางสถิติการลาป่วย.....	136
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	150

สารบัญญัตราง

		หน้า
1	แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนบุคคล	65
2	แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	74
3	แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามปัจจัยด้านสังคมทางแรงสนับสนุนทางสังคม	77
4	แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามปัจจัยด้านสังคม	80
5	แสดงจำนวนและคำร้อยละของระดับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	82
6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่อภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	83
7	แสดงผลทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยส่วนบุคคล	89
8	แสดงผลทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	92
9	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านสังคม	97
10	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยส่วนบุคคล.....	99

11	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's	102
12	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's	102
13	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ครอบครัวต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's	103
14	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีภาวะครอบครัวต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's	103
15	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีโรคประจำตัวที่พบตามระบบต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's	104
16	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความถี่ในการใช้ยา/สารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's	104
17	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ..	106
18	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's	107
19	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's	107

20	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มของคะแนนเฉลี่ย ของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานกับปัจจัยด้านสังคมของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	109
21	แสดงผลค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's) ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัย ทางสังคมกับการเกิดภาวะความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	109
22	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจาก การทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	111

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปีหนึ่ง ๆ บริษัทต่าง ๆ ในโลกได้รับความสูญเสียทางเศรษฐกิจจำนวนมาก จากการที่พนักงานของตนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลลดลง มีความขัดแย้งในองค์กรมากขึ้น มีปัญหาความสัมพันธ์จากที่บ้าน จนกระทั่งถึงมีปัญหาด้านสุขภาพจิตทีเดียว ซึ่งสาเหตุดังกล่าวนี้ ส่วนหนึ่งมาจากความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานหรือที่รู้จักกันในภาษาอังกฤษว่า Occupational stress and Burn out (1)

ภาวะเบื่องาน ในบางแห่งนิยามว่า ความเหนื่อยหน่ายหรือภาวะหมดไฟที่ได้ขยายตัว และระบอบไปยังสถานที่ทำงานต่าง ๆ ทั่วทุกมุมโลกอย่างรวดเร็ว และได้กลายเป็นปัญหาใหญ่ในศตวรรษที่ 21 นี้ โดยก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจแก่ประเทศต่าง ๆ อาทิเช่น ประเทศสหราชอาณาจักร ได้รับความเสียหายได้ถึง 46,000 ล้านปอนด์ต่อปี อันเนื่องมาจากประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน และจำนวนวันทำงานที่พนักงานขาดงานปีละกว่า 40 ล้านวันทำงาน ประเทศสหรัฐอเมริกาต้องสูญเสีย คิดเป็นต้นทุนทางเศรษฐกิจถึง 3 ล้านล้านเหรียญต่อปี สูญเสียวันทำงานของพนักงานถึงปีละ 550 ล้านวันทำงาน และค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการลาออก การเปลี่ยนงานของพนักงานจำนวนมาก และประเทศออสเตรเลียได้รับความเสียหายทางเศรษฐกิจมีมูลค่าถึง 30 ล้านเหรียญในปี 1997 (2,5)

ภาวะเบื่องานเป็นผลอันเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังที่มีได้รับการบำบัดเยียวยา มักพบในอาชีพที่ให้บริการ อาชีพที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้คนเป็นเวลานาน และงานที่ต้องมีการข้องเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้รับบริการโดยตรง (Emotion work) ดังเช่น แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา ครู อาจารย์ นักสังคมสงเคราะห์ ที่ต้องมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมกับบทบาทที่สังคมคาดหวังไว้ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องต้อนรับผู้โดยสารอย่างเป็นมิตรและสุภาพ แม้ว่าผู้โดยสารจะมีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ก็ตาม เป็นต้น (3)

จากหลักฐานการศึกษาต่าง ๆ ที่ผ่านมา สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ ได้จัดทำตารางลำดับอาชีพต่าง ๆ ที่มีปัจจัยก่อให้เกิดความเครียดและภาวะเบื่องานสูงขึ้นมา โดยจัดเป็นลำดับคะแนนจาก 0 ถึง 10 ในที่นี้จะแสดงเพียงอาชีพที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดภาวะเบื่องานตั้งแต่หรือมากกว่า 6 คะแนน ดังนี้ (4)

ลำดับอาชีพที่มีแนวโน้มจะเกิดภาวะเบื่องานในระดับสูง	
อาชีพ	คะแนน
พนักงานเหมืองแร่	8.3
เจ้าหน้าที่ตำรวจ	7.7
เจ้าหน้าที่เรือนจำ	7.5
พนักงานก่อสร้าง	7.5
นักบิน	7.5
นักข่าว	7.5
ผู้บริหารงานโฆษณา	7.3
ทันตแพทย์	7.3
นักแสดง	7.2
แพทย์	6.8
พนักงานกระจายเสียง	6.8
พยาบาล	6.5
พนักงานฝ่ายผลิตภาพยนตร์	6.5
พนักงานช่วยชีวิตฉุกเฉิน	6.3
นักดนตรี	6.3
พนักงานดับเพลิง	6.3
ครู อาจารย์	6.2
นักสังคมสงเคราะห์	6.0
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	6.0

อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่มีปัจจัยที่จะเกิดความเครียด และภาวะเบื่อหน่ายได้ง่าย ได้แก่ พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ พนักงานในสายการผลิต พนักงานขับรถ พนักงานขุดเจาะน้ำมัน และก๊าซที่ต้องออกภาคสนามนอกชายฝั่งทะเล (5)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอีกอาชีพหนึ่งที่ต้องให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยตรง โดยมีหน้าที่หลักในการดูแลด้านความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารในระหว่างเที่ยวบิน นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่เสมือนตัวแทนของบริษัทในการสร้างความประทับใจให้เกิด

ขึ้นกับผู้โดยสารด้วยเสน่ห์แห่งไทย เพื่อให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ ๆ ดังที่ Knighton (6) ได้ชี้ถึงผลของการวิจัย Gallup ว่า ผู้โดยสารมีแนวโน้มที่จะหวนกลับมาใช้บริการซ้ำกับสายการบินที่มีพนักงานที่ดี (positive) ด้วยเหตุนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงได้รับความคาดหวังในการทำงานและถูกกดดันเรื่องการแต่งกาย รูปร่างที่ได้สัดส่วนกับความสูงค่อนข้างมาก โดยปัจจุบันได้นำเอาค่า BMI (Body Mass Index) มาเป็นบรรทัดฐานวัดในการควบคุมน้ำหนักของพนักงานต้อนรับ โดยกำหนดค่าเพดานสูงสุดของค่า BMI ที่ 25.0

ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา บริษัทการบินไทย (7) ได้ทำการปรับเปลี่ยนตราสัญลักษณ์และปรับปรุงการบริหารต่าง ๆ ของบริษัทฯ เน้นย้ำกับลูกค้าและผู้โดยสารว่า บริษัทฯ พร้อมทั้งจะสร้างสรรค์ความประทับใจให้ทุกจุดสัมผัส ให้ผู้โดยสารมีประสบการณ์การเดินทางที่น่ารื่นรมย์ในทุกโอกาส เริ่มตั้งแต่ความประทับใจครั้งแรก ก่อนการเดินทางในระหว่างการเดินทาง และภายหลังการเดินทาง โดยได้ริเริ่มปรัชญาใหม่ของการให้บริการที่ผสมผสานความเป็นสากลกับความเป็นไทย โดยยึดหลักอายตนะ ซึ่งหมายถึงการติดต่อสื่อสารอันดีงามระหว่างผู้ให้และผู้รับ เพื่อถ่ายทอดความเป็นไทยให้ลูกค้าและผู้โดยสารรับรู้ทั้งทางจิตใจ ทางกายภาพ และทางอารมณ์ โดยผ่านสัมผัสทั้ง 6 คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส และใจ

ปรัชญาใหม่การให้บริการของการบินไทย

อายตนะผู้ให้	คือ การบินไทย	อายตนะผู้รับ	คือ ลูกค้าและผู้โดยสาร
สัมผัสทั้ง 6 ได้แก่		สัมผัสทั้ง 6 ได้แก่	
รูป	คือ รูปร่าง	ตา	คือ กระจินตา แจ่มใส
รส	คือ รสชาติอร่อย	ลิ้น	คือ ลิ้มรส กลมกล่อม
กลิ่น	คือ หอมละมุนละไม	จมูก	คือ สดชื่น กลิ่นหอม
เสียง	คือ ไพเราะ	หู	คือ เสนาะเสียง นุ่มนวล
กาย	คือ กริยา มารยาทอ่อนช้อย	กาย	คือ สะดวกสบาย ผ่อนคลาย
ใจ	คือ เมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี เกื้อกูล	ใจ	คือ ประทับใจ สุขในอารมณ์

อนึ่ง ปัจจุบันบริษัทต้องตกอยู่ภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง มีสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) เกิดขึ้นหลายสายการบิน อาทิ เช่น นกแอร์ เปิดทำการบินเที่ยวแรก เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2547(8) ทำให้บริษัท (7) เหลือส่วนแบ่งตลาดเพียง 44% ในเที่ยวบินภายในประเทศ และส่วนแบ่งตลาด 40% ในเที่ยวบินระหว่างประเทศ ประกอบการเปิดเสรีการบินของรัฐบาลไทย และราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทฯ ต้องทำการลดจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลงจากเดิมที่น้อยที่สุดอยู่แล้ว (less than minimum crew) โดยที่ปริมาณงานยังเท่าเดิม

การที่พนักงานต้อนรับต้องรับผลพวงจากการบริหารในแง่มุมต่าง ๆ ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เข้มงวด มีเวลาทำงานที่ไม่แน่นอนตายตัว ต้องห่างครอบครัว กังวลใจถึงความไม่สามารถเติมเต็มบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่ รายได้ที่ลดลงในขณะที่ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น และต้องคอยพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว เมื่อคราวมีผู้โดยสารที่มีปัญหาอยู่บนเครื่อง ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด หากพนักงานไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ก็จะก่อให้เกิดความเครียดและปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้

ศูนย์ควบคุมและป้องกันโรค (Centers for Disease Control and Prevention) ประเทศสหรัฐอเมริกา รายงานว่า 80% ของคนไข้ที่มาพบแพทย์ ล้วนแต่มีความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของความไม่สบาย โรคปวดหลังเรื้อรัง ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ อาหารไม่ย่อย มีปัญหาทางอารมณ์ เมื่อสับสนลงไป จะพบว่าล้วนแต่มีความเครียดเป็นรากเหง้าเบื้องหลัง ความเครียดยังทำให้เป็นหวัดได้ง่าย นอนไม่หลับทั้งคืน มีความเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ ความสามารถในการคิดลดลง และอาจนำไปสู่การประสูติเหตุทางรถยนต์ได้ (10)

จากรายงานการวิจัยความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทยทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2541 พบผู้มีอาการเครียดถึงร้อยละ 67.6 และอาการเครียดที่พบได้สูงจะเป็นในเรื่องของเศรษฐกิจ เงินทอง การเรียน การทำงาน และความวุ่นวายกังวล โดยพบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้เครียดนั้นมาจากในเรื่องปัญหาของการงานและอาชีพ (9) และหากความเครียดเหล่านี้สะสมเรื้อรังมิได้รับการบำบัดเยียวยา ก็จะนำไปสู่ภาวะเป็องาน ซึ่งเป็นผลเสียทั้งต่อตัวพนักงานเอง บริษัท องค์กร และสังคมโดยรวม ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับบุคคล

พนักงานจะมีความสามารถในการทำงาน และความสามารถในการปรับตัวต่อสังคมน้อยลง ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ ขาดความก้าวหน้าหรืออาจถึงกับสูญเสียงานได้ในที่สุด ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดภาวะซึมเศร้า และเกิดโรคด้านร่างกายอันเนื่องมาจากความเครียด และอาจนำไปสู่การทำร้ายตนเองได้

ระดับองค์กร

ภาวะเป็องานของพนักงานทำให้องค์กรต้องแบกรับต้นทุนมากขึ้น ในเรื่องของการขาดงาน การลาออก และค่ารักษาพยาบาลในพนักงาน ทั้งนี้ยังรวมถึงค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากประสิทธิผลที่ลดลงของพนักงาน การรับสมัครงาน และฝึกอบรมพนักงานใหม่

ภาวะเป็องาน นอกจากจะมีผลเสียต่อหน่วยงานธุรกิจ รัฐบาล และพนักงานที่ทำงานแล้ว ยังอาจเป็นสาเหตุที่อาจเชื่อมโยงไปสู่วินาศกรรมได้ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิต และทรัพย์สิน เช่น อุตสาหกรรมการบิน เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และภาวะเป็องานของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นภาวะที่ส่งผลเสียระดับรุนแรงในทุกด้านของชีวิต โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน และหวังว่าผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ อาจนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและป้องกันความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้

คำถามการวิจัย

1. ความชุกของความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเท่าไร
2. มีปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อหาความชุกของความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องาน อันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และและปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานในการวิจัย

- ไม่มี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับปฏิบัติการ ที่ทำหน้าที่บริการผู้โดยสารโดยตรงเท่านั้น โดยใช้ตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 403 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress) หมายถึง ภาวะที่ได้รับความกดดันหรือมีสิ่งคุกคามทางจิตใจอันเป็นผลมาจากการทำงาน ซึ่งกระตุ้นให้เกิดการปฏิกิริยาและส่งผลต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ โดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยทางด้านตัวบุคคลอันได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ ศาสนา พฤติกรรมการใช้ยาและสารเสพติด บุคลิกภาพ เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด และปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับสภาพแวดล้อมทางกายในที่ทำงาน บรรยากาศในองค์กร ความมั่นคงจากงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ

ภาวะเป็องาน (Burnout) (11) หมายถึง กลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) ซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลในอาชีพที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้คน มีคำอธิบายเพิ่มเติมว่า

ความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าสิ้นหวัง หมดกำลังใจในการทำงานหรือการดำรงชีวิตประจำวัน

ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบที่มีต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ

ส่วนความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกและทัศนคติต่อตนเองในทางลบมีความเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ไม่มีความภาคภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แบบทดสอบวัดความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องานที่แปลโดย รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ (12)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendant) หมายถึง พนักงานต้อนรับที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยรับผิดชอบด้านความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกสบายแก่

ผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน ในที่นี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. **ระดับผู้จัดการหรือหัวหน้างาน (Managerial or Supervisory Level)** หน้าที่โดยทั่วไปเสมือนหนึ่งเป็นตัวแทนของแผนกพนักงานต้อนรับ ทำหน้าที่ตรวจสอบ ช่วยแก้ปัญหากรณีที่พนักงานระดับปฏิบัติการไม่สามารถแก้ไขได้ ดูแลความเรียบร้อยโดยรวมบนเครื่องบิน ทั้งในด้านการบริการและด้านความปลอดภัย และทำการประเมินผลงานพนักงานต้อนรับระดับปฏิบัติการในแต่ละเที่ยวบิน มี 2 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. **ระดับปฏิบัติการ (Operational Level or Front line staff)** พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับนี้จะทำหน้าที่ในการให้บริการโดยตรงแก่ผู้โดยสาร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ตามชั้นบริการ (class) บนเครื่องบิน

2.1 **พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง (Royal First Class)** ปฏิบัติงานในเที่ยวบินข้ามทวีปเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ปฏิบัติงานในเที่ยวบินระหว่างประเทศ และเที่ยวบินภายในประเทศบางเที่ยวบิน ในเครื่องบินแบบ MD-11 Boeing 747 , Boeing 777 และ Airbus

2.2 **พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ (Royal Executive Class)** แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มที่ทำการบินในเที่ยวบินข้ามทวีปเป็นหลัก (Intercontinental route) ในเครื่องบินแบบ MD-11 Boeing 747 ปฏิบัติงานในเที่ยวบินระหว่างประเทศ และเที่ยวบินภายในประเทศรองลงมาในเครื่องบินแบบ Boeing 777 และ Airbus

2) กลุ่มที่ทำการบินในเที่ยวบินระหว่างประเทศเป็นหลัก (Regional Domestic route) ปฏิบัติงานในเที่ยวบินระหว่างประเทศและเที่ยวบินภายในประเทศเท่านั้น ในเครื่องบินแบบ Boeing 777, Boeing 737 และ Airbus

2.3 **พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด (Economy class)** ปฏิบัติงานในเที่ยวบินระหว่างประเทศในทวีปเอเชีย และเที่ยวบินในประเทศในเครื่องบินแบบ Boeing 777, Boeing 737 และ Airbus

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (Thai Airways International Public Company Limited) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ก่อตั้งในปีพุทธศักราช 2503 ดำเนินกิจการในด้านธุรกิจการบินในประเทศและระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ เป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา จนได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในที่นี้หมายถึง ปัจจัยทางด้านอายุ เพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ ศาสนา ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพทางเศรษฐกิจ ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว พฤติกรรมการใช้สารเสพติด พฤติกรรมการใช้ยาหรือสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด โรคประจำตัว กิจกรรมยามว่าง

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในองค์กร ความมั่นคงจากงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการจากการปฏิบัติกร

ปัจจัยบุคลิกภาพ (Personality) (13) หมายถึง ผลรวมของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม นักจิตวิทยาเชื่อว่า ปัจจัยกำหนดบุคลิกภาพของคนนั้น ราว 40% มาจากพันธุกรรม และอีก 60% มาจากสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพจึงเป็นรูปแบบของลักษณะสติปัญญา ความถนัด อารมณ์ และค่านิยม เป็นต้น

ไอเซนค (Eysenck) ได้สร้างทฤษฎีบุคลิกภาพ และสรุปเป็นแบบเฉพาะของบุคลิกภาพ 2 มิติ คือ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-แบบแสดงตัว (Introversion-Extraversion) ใน Scale-E และบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์-แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism-Stability) ใน Scale-N ซึ่งทั้ง 2 มิตินี้ จะก่อให้เกิดบุคลิกภาพ พื้นฐานของบุคคล 4 แบบ ได้แก่

- **บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion)** หมายถึง บุคคลที่ไม่ชอบกิจกรรมที่ตื่นเต้น โดดเดี่ยว ค่อนข้างเก็บตัว ชอบทำอะไรที่มั่นใจ ไม่ชอบเสี่ยง ทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความระมัดระวัง และมักมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เก็บความรู้สึกไว้คนเดียว ลึกซึ้ง รอบคอบ มีความรับผิดชอบสูง

- **บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extroversion)** หมายถึง ลักษณะบุคคลที่ตื่นตัว ชอบมีกิจกรรม ชอบเข้าสังคม ชอบทำอะไรที่ท้าทาย เสี่ยงภัย ไม่ค่อยระมัดระวัง ชอบแสดงความรู้สึก ขาดความคิดไตร่ตรอง

- **บุคลิกภาพที่มีความอ่อนไหวทางอารมณ์ (Neuroticism)** หมายถึง บุคคลที่มีอารมณ์รุนแรง อ่อนไหวง่าย คิดไม่รู้จักจบ มีความรับผิดชอบเกินตัว มักเชื่อมโยงความวิตกกังวลเข้ากับสิ่งเร้าที่เป็นกลาง รู้สึกวิตกกังวล ทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏขึ้นแม้ในสถานการณ์ที่รู้ว่าไม่เป็นอันตราย มีความโน้มเอียงที่จะเป็นโรคประสาทได้ง่าย เมื่อมีปัญหาสะท้อนใจ

- **บุคลิกภาพที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ (Stability)** หมายถึง บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี คือ มีสภาพทางอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำดี รวมทั้งการปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมได้ดี

แรงสนับสนุนจากสังคม หมายถึง การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับหรือรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือให้สามารถเผชิญกับปัญหาหรือความเครียดได้ในระยะเวลาที่เร็วขึ้น เช่น การได้รับการช่วยเหลือ ปลอดภัย ให้กำลังใจ จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ครอบครัว เป็นต้น

ข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับปฏิบัติการ ที่ทำหน้าที่บริการผู้โดยสารโดยตรง เท่านั้น

ปัญหาจริยธรรม

การวิจัยครั้งนี้ได้ขออนุญาตจากบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งอาสาสมัครในการทำวิจัยจะได้รับแบบสอบถามและตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยในแบบสอบถามใช้การลงรหัสแทนการระบุชื่อของอาสาสมัคร จึงสามารถปกปิดความลับของอาสาสมัครในการทำวิจัยได้ หนึ่งในกระบวนการรวบรวมข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม นอกจากนั้นการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยจะต้องได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัทการบินไทย จำกัด มหาชนเท่านั้น จึงไม่น่าจะมีปัญหาทางจริยธรรม

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ไม่สามารถถือเป็นตัวแทนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินพาณิชย์อื่นๆ อันเนื่องมาจากนโยบาย การจัดตารางบิน วันหยุดระหว่างเที่ยวบิน ลักษณะปลีกย่อยของงาน และวัฒนธรรมการบริหารที่แตกต่าง และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปแก้ไข และปรับปรุงมาตรการต่างๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ตลอดจนริเริ่ม กำหนดนโยบาย และมาตรการต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการลดปัจจัยการเกิดภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อเป็นข้อมูลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงปัจจัยที่ข้องเกี่ยวกับการเกิดความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงาน เพื่อจะได้นำไปประกอบการดูแลตนเองได้

3. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้ที่ต้องการจะศึกษาต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปสาระสำคัญโดยนำเสนอรายละเอียด ตามลำดับได้ดังต่อไปนี้

1. อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - 1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - 1.2 บทบาทที่ทับซ้อนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - 1.3 ความเครียดกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - 1.4 เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Event Stress for Cabin Crews)
 - 1.5 ภาวะเบื่องานและผลที่เกิดจากภาวะเบื่องานในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบิน
 - 1.6 ผลกระทบจากภาวะเบื่องานในผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการบิน
 - 1.7 อันตรายต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน
 - 2.1 ความหมาย ชนิด และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด
 - 2.2 ระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน
 - 2.3 ปฏิกริยาร่างกายที่ตอบสนองต่อความเครียด
 - 2.4 ความเครียดไตรมาสตนเอง
 - 2.5 การประเมินความเครียดในชีวิตประจำวัน
 - 2.6 หลักการลดระดับความเครียดในชีวิตประจำวัน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะเบื่องาน
 - 3.1 ความเป็นมาของความหมายของภาวะเบื่องาน
 - 3.2 ความหมายและองค์ประกอบของภาวะเบื่องานในการทำงาน
 - 3.3 สาเหตุของการเกิดภาวะเบื่องาน
 - 3.4 ความหมายและประเภทของบุคลิกภาพ
 - 3.5 แรงสนับสนุนทางสังคม
 - 3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับภาวะเบื่องาน
 - 3.7 ผลกระทบที่เกิดจากภาวะเบื่องาน
 - 3.8 การป้องกันการเกิดภาวะเบื่องาน

4. งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะเบื้องต้น

- 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะเบื้องต้นในอาชีพต่าง ๆ
- 4.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

1. อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.1 คุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากประกาศรับสมัครงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่าง ๆ (14) จะพบว่า คุณลักษณะที่ต้องการส่วนใหญ่จะเน้นที่ต้องเป็นคนที่สามารถอดทนต่อความเครียดต่าง ๆ ได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง สามารถเข้ากับผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้ มีอารมณ์ขัน มีสุขภาพดี สามารถว่ายน้ำได้ และมีส่วนสูงตั้งแต่ 160-175 ซม. ขึ้นไป

1.2 บทบาทที่ทับซ้อนกับของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (15)

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมี 2 ด้านด้วยกัน คือ ด้านอำนวยความสะดวกสบาย และความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร ในทางกฎหมายได้ระบุถึงหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่าต้องสามารถให้ความคุ้มครองและช่วยเหลือผู้โดยสารได้ในกรณีฉุกเฉิน และสามารถจัดการกับอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างเที่ยวบิน แต่สายการบินส่วนใหญ่มักจะไปให้ความสำคัญกับการดูแลและให้บริการแก่ผู้โดยสารเป็นหลัก โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ สนองตอบต่อความต้องการของผู้โดยสาร (ในลักษณะคล้ายแม่ดูแลลูกอย่างทะนุถนอม :Nurturing personalities) ซึ่งบทบาททั้งสองดังกล่าวอาจขัดแย้งและก่อให้เกิดความเครียดต่อพนักงานบนเครื่องบินได้ เนื่องจากต้องปรับเปลี่ยนจากบุคลิกภาพที่ดูแลเอาใจ (caring personality) มาเป็นบุคลิกภาพที่ใช้อำนาจสั่งการให้ผู้โดยสารยอมทำตาม (figure of authority) ในระหว่างเกิดกรณีฉุกเฉินหรือกรณีต้องจัดการกับปัญหาผู้โดยสารที่เมาอาละวาด สร้างปัญหา

1.3 ความเครียดกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (16,17)

ทุกคนต่างมีคำจำกัดความของความเครียดด้วยกันทุกคน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความกดดันที่เกิดขึ้นหรือความเครียด ได้แก่ การที่ต้องเร่งรีบทำงานแข่งกับเวลาอันจำกัดในแต่ละเที่ยวบิน การที่ต้องบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารทั้งที่อากาศไม่ดี เวลาใกล้จะต้องบริการอาหารผู้โดยสาร เตาอุ่นอาหารเสีย ตัวเล็กของอาหารที่มีไม่เพียงพอ ผู้โดยสารต้องการอาหารพิเศษซึ่งไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า เครื่องทำกาแฟระเบิดใส่เลอะทั้งตัว ทำ

เครื่องดื่มหกใส่ผู้โดยสาร และผู้โดยสารไม่ยอมให้อภัย โดยเขียนรายงานให้บริษัททราบ นอกจากนี้พนักงานยังได้รับการคาดหวังที่จะต้องให้บริการอย่างสุภาพ แก่ผู้โดยสารที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน รวมทั้งผู้โดยสารที่ก่อความวุ่นวายและหยาบคายบนเครื่องบิน

สำหรับผู้โดยสารความเครียดอาจหมายถึง เมื่อเครื่องบินสั่นอย่างรุนแรง การได้ที่นั่งอยู่ตรงกลางระหว่างผู้โดยสารคนอื่น ในขณะที่เดียวกันเพื่อนที่เดินทางมาด้วยต้องไปนั่งอีกที่หนึ่ง เมื่อขอแลกสลับที่นั่งก็ไม่ได้ รู้สึกหิวมากแต่อาหารที่ได้รับเป็นอาหารที่ไม่ชอบรับประทาน กลัวถูกปฏิเสธเข้าประเทศอันเป็นจุดหมายของการเดินทาง เป็นต้น

แม้ความเครียดของมนุษย์แต่ละคนผิดแผกแตกต่างกันออกไป และแม้จะไม่มีใครอยากเครียดอยู่ตลอดเวลา แต่หลายคนก็ไม่รู้ว่าจะลดความเครียดได้อย่างไร เป็นไปไม่ได้ที่เราจะควบคุมสิ่งแวดล้อมรอบตัวเราได้ทุกอย่าง แต่เราสามารถจำกัดผลลัพธ์ที่เกิดจากความเครียดได้ โดยการควบคุมตัวเราเอง เวลาที่เผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น ๆ

ความเครียดไม่ได้เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก แต่เป็นผลลัพธ์ หรือผลสะท้อนจากการที่เรามีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก อันจะนำไปสู่ผลกระทบต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของเราอย่างต่อเนื่อง

1.4 เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Event Stress for Cabin Crews)

จากการสำรวจและรวบรวมข้อมูลของ Sullivan (18) สามารถสรุปตัวอย่างเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ดังนี้

1. ในเที่ยวบินที่ผู้โดยสารเต็ม พนักงานต้อนรับต้องทำงานด้วยจำนวนน้อยที่สุดที่จะทำการบินได้ (minimum crew)

2. พนักงานต้อนรับจำเป็นต้องบริการผู้โดยสารที่โกรธจัดและใช้วาจาที่ไม่เหมาะสม

3. ทารกและเด็ก ๆ บนเที่ยวบินร้องเสียงดัง และมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม

4. อุปกรณ์บนเครื่องบินชำรุดและใช้งานไม่ได้

5. ปัญหาในการสื่อสารกับผู้โดยสารที่ไม่สามารถเข้าใจภาษาอังกฤษ

6. ผู้โดยสารที่เดินทางไปปราศจากผู้ปกครอง ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องคอยดูแลให้ความใส่ใจเป็นพิเศษ

7. ผู้โดยสารสูงอายุ หรือผู้โดยสารพิการ ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องคอยช่วยเหลือ

8. ผู้โดยสารที่ดื่มจนเมามายและใช้วาคาตูหมิ่นเหยียดหยามพนักงานบนเครื่องบิน

9. ผู้โดยสารปฏิเสธที่จะรัดเข็มขัดนิรภัย หลังจากมีสัญญาณให้รัดเข็มขัดนิรภัยระหว่างเครื่องบินจะบินขึ้นและลง

10. เครื่องบินจำเป็นต้องบินกลับสนามบินหลังจากทำการบินขึ้น เนื่องจากปัญหาทางเทคนิค

11. การสั่นสะเทือนและการตกหลุมอากาศ (turbulence) แรงจัด ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

12. เครื่องบินต้องทำการลงฉุกเฉิน

13. การที่ต้องร่วมทำงานกับคนที่ไม่ชอบและเข้ากันไม่ได้

14. เครื่องบินร่อนลงอย่างแรง (hard landing)

15. จำนวนอาหาร เครื่องดื่ม หูฟัง ผ้าห่ม ไม่เพียงพอต่อผู้โดยสารทั้งหมด

1.5 ภาวะเบื้องต้นและผลที่เกิดจากภาวะเบื้องต้นในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบิน (19)

ภาวะเบื้องต้นเกิดในทุกวิชาชีพไม่เว้นแม้กระทั่ง แพทย์ กรรมกร คนขับรถ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือนักบิน โดยเฉพาะมักจะเกิดขึ้นกับผู้ที่มีการงานที่หนัก และต้องมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่สูงเกินขีดความสามารถที่ตนเองจะต้องรับผิดชอบ หรือลักษณะงานที่มีความซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายที่จะปฏิบัติภารกิจ หรือไม่ก็เกิดมาจากองค์กรของตนเองที่ไม่ยุติธรรม ไม่ได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม มองไม่เห็นความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประกอบกับการมีปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความเครียดที่สะสม ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ล้วนเป็นปัจจัยที่จะกระตุ้นให้เกิดภาวะเบื้องต้นได้ทั้งสิ้น หากมีปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ก็ยิ่งจะส่งผลทำให้เกิดภาวะเบื้องต้นเร็วและรุนแรงมากขึ้น โดยมีลักษณะอาการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ลักษณะด้านร่างกาย (Physical Burn out) เช่น

- อ่อนล้าไม่มีเรี่ยวแรง (Chronic Tiredness and Fatigue)

- ความต้านทานโรคต่ำลง มีภาวะเจ็บป่วยบ่อย ๆ เช่น เป็นไข้ ภูมิแพ้ หอบหืด

(Immune Breakdown)

- นอนไม่หลับ หรือนอนหลับมากเกินไป (Insomnia or Hypersomnia)

- เกิดตึงเครียดของกล้ามเนื้อ (Muscle Tension)

- อาการเจ็บป่วยทางกายซึ่งมีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic) เช่น โรคกระเพาะ ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ลักษณะทางด้านจิตใจ (Mental Burn Out) เช่น

- อารมณ์แปรปรวน (Emotion Instability) อาจจะมีอาการซึมเศร้าหรือโมโหง่าย
- วิตกกังวล (Anxiety)
- ขาดความสนุกสนาน ร่าเริง (Loss of Enjoyment)
- มองตนเองในแง่ลบ ขาดความศรัทธาในตัวเอง (Low Self-esteem and Self Depreciation)
- ไม่มีสมาธิ ถูกรบกวนได้ง่าย (Inattention and Distraction)

1.6 ผลกระทบจากภาวะเบื่องานในผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการบิน

ภาวะเบื่องานจะทำให้เกิดความอ่อนล้าที่สะสม (Chronic Fatigue) ซึ่งอาการของภาวะหมดไปนี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยเฉพาะผู้ทำงานเกี่ยวกับความปลอดภัย เพราะจะทำให้เกิดภาวะที่ไม่มีความพร้อม โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติทางด้านการบิน ความอ่อนล้าที่สะสมจากภาวะเบื่องาน จะมีผลกระทบต่อกระบวนการคิดที่เปลี่ยนแปลงไป (Cognitive Change) สภาวะการรับรู้ผิดปกติ (Perceptual Distortion) ซึ่งส่งผลทำให้สภาวะการรับรู้แคบลง (Attentional Narrowing) ความจำลดลง (Memory Failures) และภาวะการตัดสินใจ (Decision Making) ที่ผิดพลาด

1.7 อันตรายต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

อันตรายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พอสรุปได้ดังนี้

1) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ก่อให้เกิดความเครียดและความอ่อนล้า ภาวะความอ่อนล้าที่เกิดจากการที่ต้องอยู่บนเครื่องบินนาน ๆ และการที่ร่างกายต้องปรับตัวเข้าสู่โซนเวลาใหม่ จะไปรบกวนจังหวะวงจรการนอน (circadian dysrhythmia) ซึ่งจะมีผลต่อการนอน ระบบการย่อยอาหาร และระบบฮอร์โมนในร่างกาย

2) การที่ต้องช่วยผู้โดยสารเก็บสัมภาระ ต้องยกและเคลื่อนย้ายตู้อุปกรณ์เครื่องใช้ รถเข็นอาหาร เปิดประตูเครื่องบิน ก่อให้เกิดการบาดเจ็บบริเวณแผ่นหลัง คอ บ่า และแขนขึ้นได้

3) ผู้โดยสารที่เมาอาละวาด ใช้ความรุนแรงซึ่งจะทำร้ายร่างกาย และใช้วาจาหยาบคาย ทำให้เกิดอาการผิดปกติที่เรียกว่า Post traumatic stress disorder ขึ้นแก่พนักงานต้อนรับได้

4) คุณภาพอากาศในเครื่องบินที่ต่ำกว่าทำให้เกิดอาการพร่องออกซิเจน ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบทางเดินหายใจ วิงเวียน ปวดศีรษะ เป็นลม และอ่อนเพลีย นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีโอกาสที่จะได้รับสารปนเปื้อนในอากาศจากน้ำมันหล่อลื่นไฮดรอลิก และเชื้อโรคที่ติดต่อกจากการเดินทางไกล เช่น วัณโรค ได้

5) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีโอกาสสูงที่จะสัมผัสกับสารคัดหลั่ง เช่น เลือด และน้ำลาย ของบุคคลต่าง ๆ บนเครื่องบิน ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการติดโรคติดต่อ เช่น โรคไวรัสตับอักเสบบี

6) พนักงานต้อนรับมีโอกาสที่จะมีปัญหาด้านสุขภาพอันมาจากการที่ต้องได้รับสารฆ่าเชื้อต่าง ๆ ที่ต้องฉีดพ่นการทำการรับผู้โดยสาร

7) รังสีจากแสงอาทิตย์ในเที่ยวบินพิสัยไกล (long-haul flight) อาจมีผลร้ายต่อระบบสืบพันธุ์ และก่อให้เกิดมะเร็งได้

8) ปัจจัยต่าง ๆ จากข้อ 1-7 ที่กล่าวมายังมีอันตรายต่อภาวะการตั้งครรภ์ และภาวะการแท้งบุตร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน

2.1 ความหมาย ชนิด และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) (20) เป็นคำที่มาจากภาษาละติน คือ "Strictus" ซึ่งแปลว่า ความตึงแน่น (Bound tight) ในทางจิตวิทยา ความเครียด หมายถึง สิ่งเรียกร้องต้องการ (Demand) ที่มีผลต่ออินทรีย์เพื่อก่อให้เกิดการปรับตัว สิ่งเรียกร้องต้องการ ก็คือ สิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ที่มีผลกระทบต่อคนเรา

นักวิชาการคนแรก ที่ให้ความสนใจในเรื่องความเครียดชื่อ Claude Bernard (16) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับความเครียดว่า "เป็นการปรับตัวของร่างกาย เพื่อรักษาความสมดุล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มารบกวน"

Hans Selye (21) บิดาของทฤษฎีเครียดกล่าวว่าไว้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งไม่เฉพาะเจาะจงของร่างกายต่อสิ่งที่เข้ามากระตุ้นอย่างอัตโนมัติและทันทีทันใด ซึ่งความเครียดอาจเป็นสิ่งที่ดีเพราะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (eustress) แต่อาจทำให้ไม่สบายได้มากเกินไป (distress)

กรมสุขภาพจิต (20) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลที่รับรู้ หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาใน ประสบการณ์ของตนว่า เป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจหรือให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายอันเป็นผลให้ภาวะ สมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกันไป เป็นต้นว่าการใช้กลไกป้องกันตนเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึก คิดและด้านอารมณ์ ความรู้สึก เพื่อทำให้ความรู้สึกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และ กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้ง

ชนิดของความเครียด (21)

Hans Selye ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. ความเครียดทางบวก (Eustress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการมีความสุข สนุกสนาน เพลิดเพลิน เต็มไปด้วยความยินดี เช่น การแต่งงาน การเล่นกีฬา การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. ความเครียดทางลบ (Distress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากความทุกข์ ความไม่สบายใจ ความคับข้องใจ เช่น การหย่าร้าง การเสียชีวิตของคนรัก เป็นต้น

Stokes และ Kite ได้แบ่งความเครียดที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบินไว้ 3 ชนิด คือ

1. Acute Reaction Stress เป็นความเครียดที่เกิดจากปฏิกิริยาตอบสนองที่รุนแรงต่อ เหตุการณ์ หรือสิ่งที่คุกคาม ซึ่งมักเกี่ยวเนื่องจากการปฏิบัติงาน (เกิดในระยะเวลาอันสั้น) เช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์เสียการควบคุมความกดดันอากาศในเครื่อง หรือเครื่องยนต์ไฟไหม้ เป็นต้น

2. Environment stress ในทางการบิน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจาก สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในขณะที่ปฏิบัติการบิน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ และการสั่นสะเทือน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้รบกวนต่อประสิทธิภาพการรับรู้ การตัดสินใจ การสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าสิ่งเหล่านี้เกิดในระดับสูงผิดปกติ

3. Life stress (หรือ บางแห่งเรียกว่า Stressful life event) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นใน แต่ละบุคคล เช่น การหย่าร้าง การสูญเสียสิ่งที่รัก การเจ็บป่วยของตนเองหรือบุคคลในครอบครัว เป็นต้น

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการบิน

Antuano กล่าวว่า ความเครียดในการบินประกอบไปด้วย

ปัจจัยภายนอก

1. ทางกายภาพ (Physical) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการบิน เช่น
 - 1.1 ความกดดันที่ลดต่ำลงและนำไปสู่สภาพการขาดอากาศหายใจ ก๊าซในกระเพาะอาหาร ขยายตัวเพิ่มขึ้น การเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการสูญเสียความกดอากาศ
 - 1.2 เสียงและการสั่นสะเทือน ซึ่งนำไปสู่ความเหนื่อยล้า สมรรถภาพการทำงานทางจิตใจลดลง และประสิทธิภาพการมองเห็นลดลง
 - 1.3 อุณหภูมิและความชื้น ก่อให้เกิดความเสียหายทางร่างกาย และทำให้สมรรถภาพการทำงานลดลง
 - 1.4 คุณภาพและอากาศที่ใช้ในการหายใจ (Breathing Air Quality) ซึ่งก่อให้เกิดการเจ็บป่วย และการติดเชื้อ
2. ทางสรีระ (Physiological) ประกอบด้วย ความเหนื่อยล้า การนอนหลับพักผ่อนไม่เต็มที่ การเจ็บป่วยและเชื้อโรค ความสมบูรณ์ของร่างกายลดลง การรับประทานอาหารและดื่มน้ำไม่เพียงพอ การใช้ยาและแอลกอฮอล์ การดื่มกาแฟมากเกินไป เป็นต้น

ปัจจัยภายใน

ทางจิตวิทยา (Psychological) เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจและอารมณ์ของบุคคล เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การหย่าร้าง การสูญเสียบุคคลที่รักหรือการสูญเสียญาติสนิท การต้องโทษ การตกงาน การเจ็บป่วย การเกษียณอายุ การเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพของตนเอง หรือของคนในครอบครัว เป็นต้น

สาเหตุหลักของความเครียดในการบิน

Hanson กล่าวว่า สาเหตุหลักของความเครียดในการบินมีดังต่อไปนี้

1. ความเหนื่อยล้าจากการเดินทางโดยเครื่องบิน (Jet Lag) เพราะร่างกายต้องเผชิญกับการลดลงของออกซิเจน และความกดอากาศ
2. การที่ต้องไปทำงานหรือเดินทางข้ามเส้นแบ่งเวลา (Time Zone) ที่ต่างกันมาก ๆ เพราะอวัยวะทุกส่วนของร่างกายจะถูกควบคุมโดยนาฬิกาในร่างกาย (Body Clock) ซึ่งนาฬิกาในร่างกายนี้จะควบคุมการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ตามเวลาที่ควรจะเป็น เช่น ถึงเวลาอาหาร กระเพาะจะผลิตน้ำย่อย เวลากลางคืนมีการควบคุมการหลั่งฮอร์โมนต่าง ๆ การเต้นของหัวใจ และความดันเลือดจะอ่อนลงเวลาหลับ เป็นต้น แต่เมื่อเราเดินทางข้ามเส้นแบ่งเวลา (Time Zone) ที่ต่างกันมาก ๆ นาฬิกาในร่างกายจะยังคงรักษาเวลาเดิม ไม่ได้เปลี่ยนไปด้วย ในขณะที่เราต้องการการปรับตัวให้เข้ากับเวลาในท้องถิ่น ซึ่งขัดกับความต้องการของร่างกาย เช่น ในขณะที่

ที่คนอื่นนอน แต่เรากลับตื่นตลอดเวลาและหิว แต่พอกลางวันคนอื่นทำงานกัน เรากลับง่วงนอนเพราะเป็นเวลาดึกของท้องถิ่นที่เราอยู่ ร่างกายบอกว่าต้องการพักผ่อน เป็นต้น

Hans Selye จัดลำดับอาชีพที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้ดังนี้

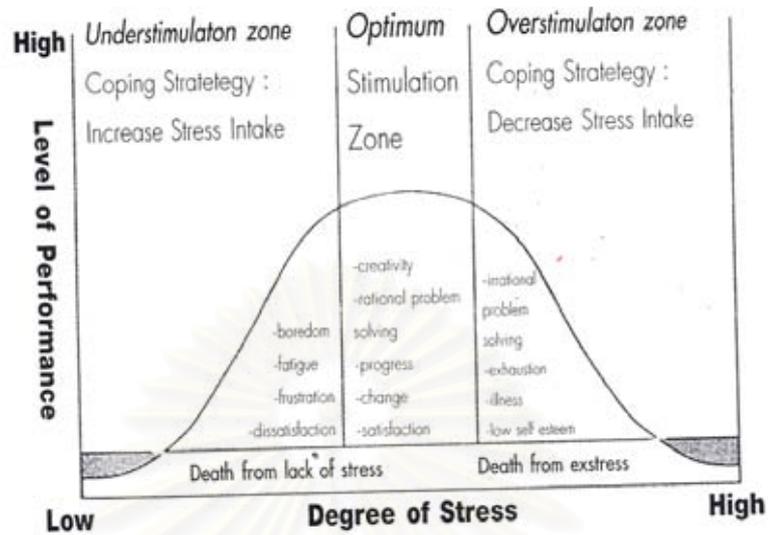
อาชีพที่เกี่ยวข้องกับความเครียดโดยตรงมีหลากหลายอาชีพ ที่การทำงานต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น

1. พนักงานทำงานในอากาศ
2. พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ
3. พยาบาล
4. ทหารที่ออกรบ
5. นักบัญชี
6. พนักงานที่ทำงานเป็นกะ

ความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่พบในผู้ที่ทำงานในอากาศ ในการคัดเลือกผู้ทำงานในเครื่องบินหรือยานอวกาศนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ต้องมีการทดสอบความทนทานต่อความเครียดทั้งทางร่างกายและจิตใจซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานประเภทนี้

2.2 ระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน

Yerkes – Dodson (21) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับความเครียดมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ตามกราฟรูประฆังด้านล่าง ประสิทธิภาพในการทำงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อเพิ่มแรงกดดันหรือความเครียด จนกระทั่งเมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นจนถึงจุดวิกฤต หลังจากนั้นเมื่อเพิ่มแรงกดดันหรือความเครียดกดดันหรือความเครียดขึ้นไปอีก ประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง ทั้งนี้เพราะเมื่อระดับความเครียดเพิ่มมากขึ้น จะไปมีผลกระทบต่อสมองหรือระบบประมวลข้อมูล (information processing system) อาจแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังกราฟรูประฆังคว่ำของ Yerkes – Dodson ต่อไปนี้

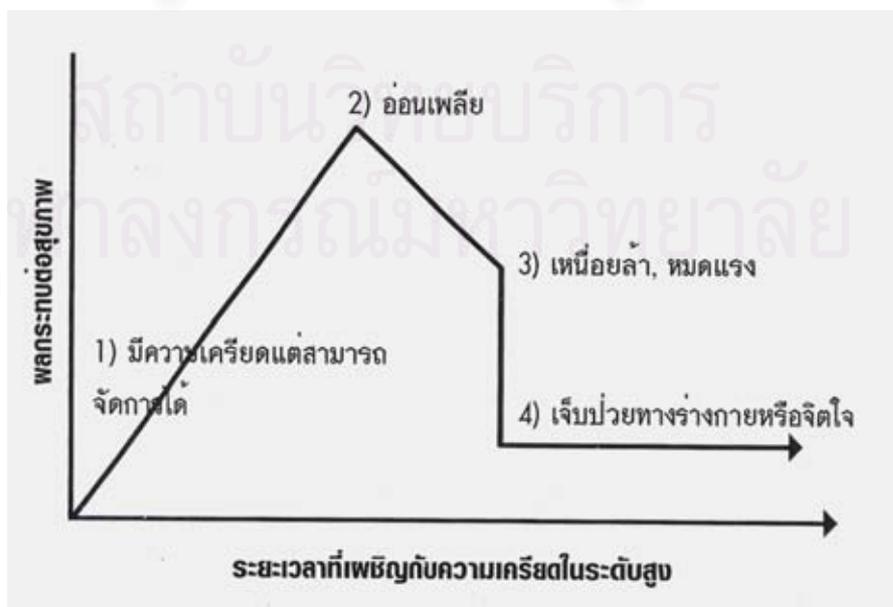


Stress and Performance (From Gmelch)

2.3 ปฏิกริยาร่างกายที่ตอบสนองต่อความเครียด

เมื่อระดับความเครียดต่ำจะทำให้หน้าเบื่อ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าความเครียดมากเกินไปก็จะรบกวนประสิทธิภาพการทำงานได้ ดังนั้นการบริหารความเครียดให้อยู่ระดับเหมาะสมจึงดีที่สุด เพราะจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดี และมีความสุขกับการทำงาน หากมีความเครียดมาก ๆ และคงอยู่นานจะส่งผลต่อสุขภาพกาย และใจ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ระยะดังกราฟ

กราฟแสดงผลของความเครียดระยะยาวต่อสุขภาพ



Hans Selye พบว่า เมื่อคนเราเผชิญกับความเครียดอย่างต่อเนื่องนาน ๆ จะเกิดปฏิกิริยา 3 ระยะ

1. ระยะตื่นตัว (Alarm reaction) ร่างกายจะเผชิญกับความเครียดโดยใช้พลังงานจำนวนมากซึ่งทำให้ผลการตอบสนองดี

2. ระยะทนทาน (Resistance) เริ่มรู้สึกเหนื่อยล้า หดแรงแ ผลการตอบสนองเริ่มไม่ดี

3. ระยะหมดแรง (Exhaustion) หดแรงแที่จะทำงาน รู้สึกล้มเหลวในการทำงาน เบื่องาน ไม่แจ่มใส ซึมเศร้า ไม่สบายทั้งกายและใจ

ดังนั้นการกำกับการกับความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยเดินทางสายกลางไม่ให้ความเครียดมากหรือน้อยเกินไป มีสติรับรู้ว่ามีความเครียดเริ่มมีมากเกินไป (Self awareness) และบริหารความเครียดได้อย่างเหมาะสมอย่างทันท่วงที ก็จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว

2.4 ความเครียดโทรมตนเอง (Self – imposed Stress)

ความเครียดส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น งานใด ๆ ก็ตามย่อมมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน (Operational stress) โดยเฉพาะด้านการบิน ซึ่งร่างกายต้องเผชิญกับสรีรร่างกายที่เปลี่ยนแปลง เช่น ภาวะพร่องออกซิเจน ผลจากความกดดันบรรยากาศที่ลดลง เป็นต้น ร่างกายต้องปรับตัวเพื่อเอาชนะความเครียดเหล่านี้ หากร่างกายมีระดับความเครียดจากการโทรมตนเองก่อนปฏิบัติงานสูง (Self-imposed stress) เช่น การดื่มสุรกาแพ เป็นต้น ก็จะทำให้ความทนต่อความเครียดจากการปฏิบัติงาน (Operational stress) ได้ลดลง และอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ความเครียดโทรมตนเอง (self-imposed stress) เป็นสิ่งที่ทุกคนควรหลีกเลี่ยง เพราะความเครียดโทรมตนเองส่งผลให้สุขภาพไม่ดี และทำให้ร่างกายทนต่อความเครียดในการปฏิบัติงานได้ลดลง ความเครียดโทรมตนเอง ได้แก่ ปัจจัยต่อไปนี้

การสูบบุหรี่ (Smoking)

บุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้สูบและผู้อยู่ใกล้เคียง โดยเป็นสาเหตุให้เกิดมะเร็งในปอด โรคหัวใจ สารพิษที่อยู่ในบุหรี่ได้แก่

- น้ำมันดิบ (Tar) มีลักษณะเป็นสารเหนียวข้นติดอยู่ตามหลอดลม ขัดขวางระบบการขจัดของเสียตามธรรมชาติของปอด และเชื่อว่าเป็นสาเหตุของโรคมะเร็งด้วย

- นิโคติน (Nicotine) ซึ่งเป็นสารกระตุ้นประสาทส่วนกลางหรือสมอง ทำให้ระบบประสาทอัตโนมัติทำงานไวขึ้น ส่งผลให้หัวใจเต้นเร็วขึ้น หายใจเร็วขึ้น และทำให้ร่างกายทนต่อความเครียดได้น้อยลง

- ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO) เป็นก๊าซไม่มีกลิ่น ไม่มีสี ไม่มีรส เป็นผลผลิตจากการสันดาปที่ไม่สมบูรณ์ เมื่อถูกดูดซึมเข้าสู่กระแสเลือดจะจับกับฮีโมโกลบิน ซึ่งจะจับได้ดีกว่าออกซิเจนถึง 250 เท่า เป็นผลให้ร่างกายเกิดภาวะพร่องออกซิเจนได้ง่าย

การดื่มสุรา

แอลกอฮอล์ (Alcohol) มีชื่อทางเคมี เอทานอล ethanol ซึ่งละลายได้ทั้งในน้ำและไขมัน จึงสามารถเข้าได้ทุกส่วนของร่างกาย มีฤทธิ์กดการทำงานของสมอง

สุราจะถูกดูดซึมสู่กระแสเลือด จากกระเพาะอาหาร 20% จากลำไส้ช่วงแรก 80% และการดูดซึมจะช้าลงถ้ามีอาหารอยู่ และจะกระตุ้นให้กระเพาะอาหารหลั่งน้ำย่อยอาหารเพิ่มขึ้น ฤทธิ์ของสุราขึ้นอยู่กับระดับแอลกอฮอล์ในเลือด อัตราการดูดซึม ระยะเวลาการดื่ม ผลของแอลกอฮอล์ในระยะเฉียบพลัน จะทำให้ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง และยังทำให้เซลล์สมองไม่สามารถนำออกซิเจนมาใช้ได้ เกิดภาวะพร่องออกซิเจนขึ้นได้ (Histotoxic hypoxia) นอกจากนี้แอลกอฮอล์ในระดับสูงจะทำให้หมดสติและเสียชีวิตจากศูนย์ควบคุมการหายใจถูกกด

การดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของคาเฟอีน

เช่น กาแฟ ชา เครื่องดื่มชูกำลัง คาเฟอีนเป็นสารที่กระตุ้นระบบประสาท ทำให้เกิดปฏิกิริยาแห่งความเครียดขึ้นในร่างกาย (stress reaction) เช่น หัวใจเต้นเร็ว กระวนกระวายนอนไม่หลับ เป็นต้น การหยุดดื่มเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีนหลังจากที่เคยดื่มในปริมาณมาก ๆ ต้องค่อย ๆ ลด เนื่องจากถ้าหยุดทันทีจะทำให้เกิดอาการถอนพิษขึ้น เช่น ปวดหัว รู้สึกเบื่อ ๆ เซ็ง ๆ และหากบุคคลใดเลิกดื่มเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีนได้ ในระยะ 2-3 สัปดาห์ต่อมา จะรู้สึกผ่อนคลายไม่กระวนกระวาย นอนหลับสนิท และสดชื่นขึ้น

ตารางแสดงปริมาณคาเฟอีนในเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ

ชนิดของเครื่องดื่ม	ปริมาณคาเฟอีน (mg)
กาแฟ 1 ถ้วย (Instant coffee)	90-140
กาแฟปลอดคาเฟอีน (Decaffeinated coffee)	2-4
ชา	30-100
ช็อคโกแลต	35-35
น้ำอัดลม เป๊ปซี่ โค้ก 1 ขวด	25-50
โกโก้	5-50

ยากับการบิน

ถึงแม้ยาจะมีประโยชน์ในการรักษาโรคต่าง ๆ แต่ก็มียันตรายควบคู่ไปด้วยกัน โดยเฉพาะด้านการบิน ดังนี้

- ผลของยา คือ ฤทธิ์โดยตรงที่ต้องการยานั้น เช่น ยากล่อมประสาทจะทำให้รู้สึกผ่อนคลาย หากนำมาใช้ในนักบินจะทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการบังคับอากาศยาน
- ผลข้างเคียง คือ ฤทธิ์ที่เราไม่ต้องการจากยานั้น เช่น ยาแก้แพ้ ทำให้ง่วง
- ผลไม่พึงปรารถนา เป็นผลที่ไม่ต้องการให้เกิด เช่น อาการแพ้ยา
- การเสริมฤทธิ์ ในการรับประทานยามากกว่า 2 ชนิด ยาอาจไปเสริมฤทธิ์กัน ทำให้เกิดผลมากกว่าที่ควร

การขาดการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ (Physical inactivity)

จะทำให้ร่างกายอ่อนล้า อ่อนเพลีย และเกิดความตึงเครียดได้ง่าย การออกกำลังกายจะช่วยระบายพลังงานแห่งความเครียดซึ่งสะสมอยู่ในร่างกายออกมา และทำให้เกิดความรู้สึกสบายผ่อนคลาย และสดชื่น เพราะการออกกำลังกายสม่ำเสมอ จะกระตุ้นให้ร่างกายสร้างสารความสุขขึ้นในร่างกาย สารนั้นมีชื่อว่า “เอ็นโดฟิน” (Endorphine) ชนิดของการออกกำลังกายที่แนะนำคือ การออกกำลังกายแบบแอโรบิค (aerobic exercise) ซึ่งก็คือ การออกกำลังกายที่ต้องใช้ออกซิเจนจำนวนมากอย่างสม่ำเสมอและติดต่อกันเป็นเวลานาน ได้แก่ การวิ่งมาราธอน วิ่งเหยาะ ๆ ระยะเวลาไกล การเดินเร็วระยะไกล ว่ายน้ำ เป็นต้น โดยมีหลักการออกกำลังกาย คือ บ่อยพอ (frequency) คือ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมออย่างน้อย 3 ครั้ง/สัปดาห์ หนักพอ (intensity) คือ ให้ออกกำลังกายจนหัวใจเต้นเร็วอย่างต่อเนื่อง และนานพอ (time) คือ ใช้เวลาออกกำลังกายนานประมาณ 30 นาที

การนอนหลับ

จะช่วยลดความตึงเครียดในชีวิตประจำวันได้อย่างมาก คนที่อดนอนจะรู้สึกเพลีย ไม่มีแรง ไม่สดชื่น ขาดสมาธิ การตัดสินใจแก้ปัญหาไม่ดี อาจทำให้ปริมาณการนอนหลับแตกต่างกัน แต่ที่สำคัญกว่าคือ คุณภาพการนอนว่าหลับได้ลึกเพียงพอไหม โดยเฉลี่ยคนเราต้องการนอนประมาณ 8 ชั่วโมงต่อวัน โดยอย่างน้อยควรได้ 5 ชั่วโมง และอย่างมากสุดไม่ควรเกิน 10 ชั่วโมง เพราะจะทำให้เกิดภาวะเมาหลับซึ้น (sleep drunken) โดยจะมีอาการอ่อนเพลีย มีนึ้ศีรษะ การประเมินว่าแต่ละคนนอนได้ปริมาณและคุณภาพของการนอนที่ดี สามารถประเมินได้จากเมื่อตื่นมาแล้วรู้สึกสดชื่น มีแรง ไม่อ่อนเพลีย

เครื่องมือในการตรวจสอบความเครียด

Trollip and Jensen เสนอ "I'm Safe" ใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความเครียด โทรมตนเอง (self-imposed stress) ก่อนทำการบิน

I = illness	ฉันมีอาการใด ๆ หรือไม่
M = Medication	ฉันรับประทานยาอะไรอยู่หรือไม่
S = Stress	ฉันอยู่ใต้ความเครียดจากการทำงานไหม
A = Alcohol	ฉันดื่มอะไรบ้างใน 24 ชม.
F = Fatigue	ฉันหลับและพักผ่อนเพียงพอหรือไม่
E = Eating	ฉันกินอาหารเหมาะสม/มีคุณค่าหรือไม่

2.5 การประเมินระดับความเครียด

ขณะที่เรากำลังเผชิญกับความเครียดที่มากเกินไป จะมีการหลั่งสาร adrenaline และ cortisol ซึ่งเป็นฮอร์โมนเข้าสู่กระแสเลือดซึ่งจะช่วยให้ร่างกายเตรียมพร้อมเพื่อเผชิญกับความเครียด แต่หากร่างกายเผชิญกับความเครียดอยู่นานเกินไป สาร 2 ตัวนี้ จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในการประเมินระดับความเครียด เราสามารถจะสังเกตจากปฏิกิริยาที่มีต่อความเครียดที่เกิดขึ้น โดยสังเกตจากอาการต่อไปนี้คือ

◎ ด้านร่างกาย

- หัวใจเต้นเร็ว, หายใจเร็ว
- เหงื่อออกมาก, มือเท้าเย็น, คอแห้ง

- กล้ามเนื้อตึงตัวมาก ทำให้ปวดศีรษะ ปวดหัว
- อ่อนเพลีย, เหนื่อยง่าย, เบื่ออาหาร หรือกินจุ
- นอนไม่หลับ

◎ **ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (performance effects)**

- ขาดความมั่นใจในตนเอง
- ไม่มีสมาธิ, ลืมง่าย
- ขาดกำลังใจในการทำงาน
- การตัดสินใจล่าช้า

◎ **ด้านอารมณ์**

- เซ็ง, เบื่อ, หงุดหงิดง่าย, หหมดความอดทน, โกรธง่าย, ท้อแท้, ลึ้นหวัง, บางครั้งควบคุมตนเองไม่ได้, กังวลง่าย

◎ **ด้านความคิด**

- มองโลกในแง่ลบ, ขาดความหวัง
- ความคิดไม่แล่น, คิดช้า

นอกจากนี้เราสามารถประเมินระดับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิตหรือวิกฤติในชีวิตในช่วง 2 ปี ซึ่งเรียกว่า Life Crisis Unit (LCUs)

ในปี ค.ศ. 1967 Howard Holmes และ Rahe ได้ทำการศึกษาระดับความเครียด ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพโดยประเมินจากระดับวิกฤติในชีวิตในช่วง 2 ปี ย้อนหลังซึ่งเรียกว่า Life Crisis Units (LCUs) พบว่า คนที่มีค่ารวมของ LCUs มาก มีโอกาสเสี่ยงที่จะมีปัญหาสุขภาพจากความเครียดสูง และพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมของ LCUs กับโอกาสของการเจ็บป่วย (probability of illness) หรือมีการเปลี่ยนแปลงของสุขภาพในปีถัดไป เช่น ป่วยเป็นโรคความดันโลหิตสูง, โรคแผลกระเพาะอาหาร, โรคปวดศีรษะเรื้อรัง, โรคนอนไม่หลับ และโรคซึมเศร้า เป็นต้น ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมของ LCUs กับโอกาสของการเจ็บป่วย (probability of illness) มีดังนี้

LCUs	Probability of illness
300	80%
200-299	50%
150-199	33%

ต่อมาในปีค.ศ.1994 Miller และ rahe (20) ได้ศึกษาและปรับ ตารางมาตรวัดการเปลี่ยนแปลงในเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดอีกครั้ง และได้จัดเรียงลำดับคะแนนใหม่ดังข้างล่าง

เราสามารถให้ระดับคะแนนของแต่ละ LUC ตามตารางต่อไปนี้

เหตุการณ์	คะแนนปี 1967	คะแนนปี 1994
การเสียชีวิตของคู่ชีวิต	100	123
การหย่าร้าง	73	100
การแยกกันอยู่	65	82
การเสียชีวิตของญาติสนิท	63	94
การเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บ	53	80
การแต่งงาน	50	50
การเกษียณอายุ	45	53
การตั้งครรภ์	40	66
การเปลี่ยนแปลงด้านการเงิน	38	57
การเสียชีวิตของเพื่อนสนิท	37	71
การเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบ	29	43
มีปัญหาเกี่ยวกับเจ้านาย	23	30

2.6 หลักการลดระดับความเครียดในชีวิตประจำวัน

- ลดการดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของคาเฟอีน เช่น กาแฟ ชา เครื่องดื่มชูกำลัง น้ำอัดลมบางชนิด เข้านอน และตื่นนอนตรงเวลา
- การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ
- การฝึกเทคนิคผ่อนคลาย

จะทำให้เกิดปฏิกิริยาผ่อนคลายขึ้นในร่างกาย (relaxation response) ซึ่งเป็นปฏิกิริยาในร่างกายที่ตรงข้ามกับภาวะเครียด ซึ่งจะทำให้ชีพจรเต้นช้าลง ความดันลดลง หายใจโล่งขึ้น และกล้ามเนื้อผ่อนคลาย

- การนอนหลับพักผ่อนอย่างเต็มที่

ความต้องการนอนของแต่ละคนแตกต่างกันไป บางคนนอน 6 ชั่วโมงแล้วตื่นมาสดชื่น บางคนต้องการชั่วโมงการนอนอย่างต่อเนื่องถึง 8 ชั่วโมง แต่โดยทั่วไปไม่ควรนอนน้อยกว่า 5 ชั่วโมง และไม่มากกว่า 10 ชั่วโมง ถ้าหากนอนมากเกินไปก็จะไม่สดชื่นเนื่องจากเกิด “ภาวะเมาหลับ” (Sleep drunkenness)

- ปรับสมดุลระหว่างการทำงานและพักผ่อน

โดยฝึกสังเกตระดับความเครียดในร่างกาย ซึ่งจะมีอาการทางร่างกายเป็นตัวบ่งชี้ โดยแต่ละคนจะก็มีอาการแตกต่างกันไป บางคนถ้ามีระดับความเครียดมาก ๆ จะปวดท้อง บางคนปวดหัว เป็นต้น โดยระดับความเครียดและระดับความสามารถในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นถ้าเราปรับระดับความเครียดให้พอเหมาะก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เมื่อระดับความเครียดเริ่มจะเกินพอดีเราต้องพักและผ่อนคลายความเครียด

- การพักผ่อนหย่อนใจก็จะช่วยลดระดับความเครียดได้

เราทุกคนต้องการเวลาที่จะต้องดูแลตนเอง โดยการมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่สนุกสนาน ผ่อนคลาย นอกเหนือจากงานประจำที่ต้องทำ ประโยชน์ของการพักผ่อนหย่อนใจ และการมีกิจกรรมทางสังคมก็คือ เป็นหนทางที่ดีจะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการเข้าสังคมที่ดี เป็นโอกาสอันดีที่จะรู้จักคนมากขึ้น มีเพื่อนมากขึ้น นำมาซึ่งความสนุกสนานและผ่อนคลาย

การปรับความคาดหวังให้เหมาะสมกับความเป็นจริง

ความเครียดส่วนใหญ่มักจะมีมาจากความคาดหวังที่เกินจริง หลายคนหงุดหงิด อารมณ์เสียกับสิ่งที่เกิดขึ้นเพียงเพราะสิ่งที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปอย่างที่คาดหวัง ทั้ง ๆ ที่ถ้าปรับความคาดหวังลง ก็ไม่ต้องอารมณ์เสีย หรือหงุดหงิดกับเรื่องนั้นก็ได้

ถ้าหากปรับความคาดหวังให้เหมาะสม ความคาดหวังนั้นจะเป็นแรงผลักดันชีวิตให้มีการวางแผน และเตรียมแผนเพื่อไปให้ถึงสิ่งที่คาดหวังไว้ ทำให้รู้สึกว่าจะสามารถควบคุมและกำหนดชะตาชีวิตได้ เกิดความภาคภูมิใจ ความเชื่อมั่นและมีความสุข

การปรับแนวความคิด

เทคนิคการปรับแนวความคิด นำมาใช้เพื่อปรับแนวทางการมองเหตุการณ์ต่าง ๆ ไปในทางบวก ทางสร้างสรรค์ เพื่อให้รับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยรู้สึกแย่น้อยที่สุด โดยตระหนักรู้ว่ามีหลาย ๆ มุมมองในการประเมินสถานการณ์นั้น ๆ เช่น ถ้าลูกเรือในเที่ยวบินหนึ่งขาดไป 1 คน โดยที่ตามลูกเรือไปแทนไม่ทันเวลา ถ้าเราคิดว่าขาดลูกเรือไปตั้ง 1 คน ก็จะทำให้เรารู้สึกติดลบเหมือนว่าขาดกำลังคนในการทำงานไปตั้ง 1 ตำแหน่ง แต่หากเราคิดว่าดีที่ไม่ขาดลูกเรือไปถึง 2 คน ก็ารู้สึกดีกว่า จะเห็นได้ชัดว่าสถานการณ์เดียวกันแต่คิดต่างกัน มองต่างมุม ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันได้

ความเชื่อบางอย่างอาจนำมาสู่ความเครียด

Albert Ellis ได้กล่าวถึงความเชื่อที่ไม่มีเหตุผล (irrational beliefs) ของมนุษย์ว่าเป็นผลจากการปลูกฝังแนวคิดที่ผิดในการดำรงชีวิตมาเป็นเวลานาน ซึ่งเป็นตัวก่อให้เกิดอารมณ์ที่เป็นทุกข์เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ ณ ขณะนั้น ซึ่งเราสามารถค้นพบความเชื่อเหล่านี้ได้จากการสังเกต และการตรวจสอบจิตใจตนเองอยู่เสมอ

ตัวอย่างความเชื่อที่ไม่มีเหตุผลที่มักพบว่าเป็นสาเหตุของความทุกข์ใจของคนเรา

ความเชื่อที่ไม่มีเหตุผล : มีความจำเป็นที่ต้องทำให้ผู้อื่นรักและพอใจในทุกสิ่งที่เราทำ

ความคิดที่เหมาะสม : เราไม่สามารถทำอะไรให้ใครพอใจได้ทุกอย่าง ทุกสถานการณ์

การระบายความรู้สึกกับคนที่ไว้วางใจและเข้าใจ

คนเราจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างคนสนิท หรือคนรู้ใจ เพื่อจะดูแลซึ่งกันและกันมีการแบ่งปันกัน เมื่อสุขก็ยินดีร่วมกัน เมื่อทุกข์ก็ช่วยเหลือกันบำบัด หรือบรรเทาความทุกข์ลงไป หากเราเผชิญกับเรื่องที่เครียด ไม่สบายใจ การได้พูดระบายความรู้สึกกับคนที่รู้ใจจะทำให้ปัญหาหนักใจทุเลาลงไปได้

อารมณ์ขัน

การมีอารมณ์ขันและการหัวเราะมีศักยภาพสูงมากในการระบายความเครียดออกไปจากตัว คนที่หัวเราะยากเท่าไร ก็จะมีอารมณ์เครียดได้ง่ายเท่านั้น ซึ่งอารมณ์ขันนี้เป็นเรื่องส่วนบุคคล อะไรที่เป็นเรื่องสนุกสำหรับคนหนึ่ง อาจจะไม่ใช่ของอีกคนหนึ่งก็ได้

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะเบื่องาน

3.1 ความเป็นมาของความหมายของภาวะเบื่องาน

ภาวะเบื่องานเริ่มได้รับความสนใจตั้งแต่ปี ค.ศ.1970 โดย Herbert J.Freudenberger, (22) จิตแพทย์ชาวเยอรมัน เขาได้บันทึกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของตนเอง ขณะปฏิบัติหน้าที่เป็นแพทย์อาสาสมัคร แม้ว่า Freudenberger จะเป็นบุคคลแรกที่ใช้คำนี้ ในรายงานการวิจัย แต่ผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้พัฒนาแนวคิดนี้ให้เป็นที่ยอมรับในทางสังคมศาสตร์คือ Maslach, Jackson และ Cherniss ความสนใจในเรื่องความเหนื่อยหน่ายนี้ แบ่งได้เป็น 2 ช่วง กล่าวคือ ช่วงแรกตั้งแต่ปี ค.ศ. 1974 ถึง 1980 เป็นช่วงการศึกษาโดยเน้นหลักฐานเชิงประจักษ์ ในช่วงแรกนี้ภาวะเบื่องานถูกหยิบยกออกมาเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ไม่ใช่ฐานะของมโนทัศน์ทางจิตวิทยาหรือเชิงวิชาการ ในช่วงนี้ผู้ที่ศึกษาปัญหานี้มักไม่ใช่บุคคลในวงวิชาการ แต่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ในการแก้ปัญหาที่เกิดจากอาการเหนื่อยหน่ายในองค์กรต่าง ๆ เช่น นักจิตวิทยาคลินิก นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม (Maslach & Schaufeli, 1993) ต่อมาในช่วงที่สองซึ่งจัดอยู่ในช่วงตั้งแต่ ค.ศ. 1980-ปัจจุบัน การศึกษาเรื่องภาวะเบื่องานเริ่มมีการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์อย่างเป็นระบบ มีการพัฒนามโนทัศน์ มีการกำหนดความหมายชัดเจนและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และมีการพัฒนาแบบวัดภาวะเบื่องานที่มีคุณสมบัติที่ดีในการวัดทางจิตวิทยา เช่น Maslach Burnout inventory

สำหรับในประเทศไทย พบว่ามีการศึกษาเรื่องภาวะเบื่องานกัน ตั้งแต่ปี 2525-2541 ในประเด็นของอาการภาวะเบื่องาน สาเหตุ และผลลัพธ์ของการเกิดอาการดังกล่าว ซึ่งคัดเฉพาะงานวิจัยที่ใช้ Maslach Burnout Inventory (MBI) เป็นเครื่องมือในการวัดภาวะเบื่องาน เนื่องจากงานวิจัยในประเทศไทยประมาณครึ่งหนึ่ง (อย่างน้อย 15 จาก 29 เรื่อง) ใช้นิยามของ Maslach และ Jackson และ MBI เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งพบว่าสาเหตุสำคัญของอาการภาวะเบื่องานเป็นปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน เช่น 1) สิ่งรบกวนความเครียด 2) ลักษณะงาน 3) วิธีการให้แรงเสริมขององค์กร 4) การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน องค์กรและครอบครัว 5) ปัจจัยด้านประชากร เช่น อายุ เพศ รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงาน (อ้างถึงใน สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, 2542) นอกจากนี้การศึกษาที่ผ่านมากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพพยาบาล ตำรวจจราจร ซึ่งผู้วิจัยมองว่าอาชีพพนักงานบนเครื่องบินเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายไม่ต่างจากอาชีพที่ให้บริการอื่น ๆ เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารที่มากหน้าหลายตามาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน มีความ

ต้องการที่หลากหลาย ภายใต้ความกดดัน ในการสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคนในเวลาอันจำกัด และสภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่ค่อนข้างบีบคั้น อันเนื่องจากสภาวะออกซิเจนบนเครื่องบิน ที่มีในระดับต่ำกว่าบรรยากาศบนพื้นโลก พื้นที่ทำงานที่คับแคบและจำกัดแสงสว่างภายในเครื่องบินที่จำเริญไปในระหว่างเที่ยวบินกลางวันและไม่เพียงพอในเที่ยวบินกลางคืน ความดังของเครื่องยนต์ และความสั่นสะเทือนของเครื่องบินในระหว่างทำงาน นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ในการดูแลผู้โดยสารอาละวาด เผื่อระวังการจี้เครื่องบิน และต้องพร้อมเสมอในการช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นระหว่างเที่ยวบิน

3.2 ความหมายและองค์ประกอบของภาวะเป็องงานในการทำงาน

ความหมายของภาวะเป็องงานในการทำงาน

พจนานุกรมคำศัพท์ทางจิตวิทยาอ็อกฟอร์ด (24) ได้ให้คำจำกัดความภาวะเป็องงานว่า หมายถึง ปฏิกริยาหรือความผิดปกติเฉียบพลันสืบเนื่องมาจากความเครียด ซึ่งก่อให้เกิดความอ่อนล้า สามารถพิจารณาได้จากลักษณะการทำงานที่คร่ำเคร่งมากเกินไป ความวิตกกังวล การงานที่เหน็ดเหนื่อย ภาวการณ์นอนไม่หลับ ภาวะซึมเศร้า และประสิทธิภาพการทำงานด้อยลงจากเดิม

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ (25) ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะเป็องงานเป็นความอ่อนล้า เป็นผลที่เกิดจากการที่ทุ่มเทกำลังใจในการทำงานสูงกว่าพลังและความเข้มแข็งที่ตนจะทำได้ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกลึ้มเหลว

ภาวะเป็องงานหรือความเหนื่อยหน่าย บางครั้งเรียกว่า ภาวะหมดไฟ (Burn Out) เป็นสภาวะที่ร่างกายและจิตใจหมดความอดทนต่อสภาวะที่ตึงเครียดที่สะสมมาเป็นเวลานาน ทำให้ความสามารถในการจัดการต่อความเครียดล้าลงไป รู้สึกท้อแท้ด้วยค่าไว้ความสามารถในการจะจัดการต่อสถานการณ์ความเครียด ซึ่งส่งผลทั้งร่างกายและจิตใจ (19)

Pines et al.(อ้างถึงใน สุพัตร จันทรีลีลา) (26) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่าย (ภาวะเป็องงาน) ว่า เป็นผลจากการได้รับความกดดันทางอารมณ์อย่างซ้ำซาก จากการที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคลเป็นเวลานาน และจากการที่เขามักจะเป็นผู้ให้บริการมากกว่าจะเป็นผู้รับบริการ ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ เกิดความรู้สึกที่ช่วยตนเองไม่ได้ หมดหวัง ขาดความสนใจ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และในการดำเนินชีวิต

มอนดี (อ้างถึงใน นันทิยา บุญยจินดา) (27) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย (ภาวะเป็องงาน) หมายถึง ความอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีสาเหตุมาจากความเครียดเนื่องมาจากการทำงาน

Gold and Roth (อ้างถึงใน วิไล พัชรักษา) (28) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่าย (ภาวะเบื่องาน) ของวิชาชีพทางด้านสุขภาพว่า เป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกมาจากการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความต้องการทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา และสิ่งที่ไม่ประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง ถ้าปล่อยไว้เป็นเวลานาน ๆ จะเกิดความรู้สึกสิ้นหวังหมดกำลังใจ ซึ่งจะสัมพันธ์กับอาการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าลดน้อยลง และจะพัฒนาเพิ่มขึ้นทีละน้อยเมื่อเวลานานขึ้น

Maslach (อ้างถึงใน นันทยุทธ หะสิตะเวช)(29) ได้แบ่งองค์ประกอบของภาวะเบื่องาน เป็น 3 ด้าน ตามกลุ่มอาการ ดังนี้ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) เป็นอาการที่บุคคลเกิดความรู้สึกหมดกำลังใจหรือขาดพลังที่จะดำเนินชีวิตต่อไป ท้อแท้สิ้นหวัง หมดกำลังใจ ไม่สามารถที่จะเสียสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีกต่อไป เนื่องจากอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ มักจะมีทางออกโดยการแยกตัวเองและลดอาการติดต่อกับผู้อื่น หลีกเลี่ยงการพบปะผู้อื่น ซึ่งการเห็นทางจากผู้อื่นนี้อาจมีผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามหน้าที่ของตน

2. ความรู้สึกของการลดความเป็นบุคคลลง (Depersonalization) บุคคลจะเกิดเจตคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อผู้รับบริการ บุคคลที่มีภาวะเบื่องานระดับนี้จะขาดความเห็นอกเห็นใจ และขาดความนับถือ

3. ความรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ จึงเกิดการประเมินตนเองในทางลบ และรู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยลง ขาดการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ขาดเป้าหมายในการทำงาน ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ และพลังงานในการทำงานลดน้อยลง

ภาวะเบื่องานในบุคคล หัวข้อที่หนึ่งและหัวข้อที่สอง สามารถกลับคืนสู่ปกติได้แต่อาจกลับมีอาการได้อีก ถ้าหากบุคคลนั้นยังอยู่ในสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง Maslach เชื่อว่าบุคคลที่มีภาวะเบื่องานในระยะสุดท้ายจะไม่มีอาการเปลี่ยนแปลงกลับคืนสู่ปกติได้อีก

McConnell (อ้างถึงใน นันทยุทธ หะสิตะเวช) (29) ได้แบ่งระยะและความรุนแรงของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ระยะ ซึ่งหากบุคคลไม่ได้รับการแก้ไข จะมีการเปลี่ยนแปลงจากระยะที่ 1 ไปสู่ระยะที่ 2 และระยะที่ 3 ตามลำดับ ระยะต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้คือ

ระยะที่ 1 ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่าย (ภาวะเบื่องาน) ในการทำงาน จะเริ่มมีความอ่อนล้าทางร่างกาย (Physical exhaustion) เช่น มีปัญหาเกี่ยวกับการนอน เป็นหวัดบ่อย ปวดศีรษะ เจ็บปวดร่างกาย โดยไม่ทราบสาเหตุ มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ เช่น รู้สึกเหนื่อย เมื่อคิดถึงการที่จะต้องไปทำงานในบางรายพบว่ามีความกระตือรือร้น ทุ่มเทในการทำงานมากแต่ทำงานไม่ค่อยสำเร็จ มาทำงานก่อนเวลา และกลับหลังเลิกงาน หรือในบางราย จะมีอาการโกรธ และหงุดหงิดง่าย ๆ ในระยะนี้เริ่มมีทัศนคติในทางลบต่อผู้ร่วมงานและผู้มารับบริการ

ระยะที่ 2 เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการรับประทานอาหาร มีการยึดมั่นอยู่กับกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน หลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แยกตัวอยู่ตามลำพัง ให้เวลากับงานน้อยลง จะให้การปฏิบัติต่อลูกค้าโดยตรงเฉพาะเวลาจำเป็นเท่านั้น

ระยะที่ 3 ทัศนคติต่อผู้มารับบริการเป็นไปในทางลบมากขึ้น ปฏิบัติต่อลูกค้าเสมือนวัตถุสิ่งของมากกว่าความเป็นคน ในบางรายจะมีความรู้สึกซึมเศร้า หดหู่ และใช้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือใช้ยาบางประเภท เป็นตัวช่วยผ่อนคลายปัญหา และอาจใช้วิธีหลีกเลี่ยงงานลาหยุดงาน ขอย้ายสถานที่ทำงาน หรือลาออกจากวิชาชีพ

3.3 สาเหตุของการเกิดภาวะเบื่องาน

มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดภาวะเบื่องานหลายแห่ง (อ้างถึงใน วิไลพัชรรักษา)(28) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดภาวะเบื่องาน แบ่งเป็น 2 ประการ คือ ปัจจัยจากตัวบุคคล และปัจจัยด้านงานที่ปฏิบัติ

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า มีหลายปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดภาวะเบื่องาน ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส ดังผลการวิจัยของ สิริระยา สัมมาวา (30) พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสด และคู่ จะมีภาวะเบื่องานน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส หย่า ม่าย และแยกกันอยู่ นอกจากนี้บุคลิกภาพหรือลักษณะเฉพาะบุคคลที่มีผลต่อการเกิดภาวะเบื่องาน เช่น ผู้ที่หวังพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความท้อแท้ทางอารมณ์ ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเชื่ออำนาจการควบคุมจากภายนอกตนเองสูง ขาดความทนทาน มักมีความคับข้องใจจากอุปสรรคในการทำงาน จึงมีโอกาสจะลดความเป็นบุคคล และก่อความเสียหายต่อผู้รับบริการได้

2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติ

แมชแลซ (อ้างถึงใน นันทยุทธ หะสิตเวช) (29) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับงานซึ่งมีผลต่อการเกิดภาวะเบื่องาน ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากจนเกินไปหรือมากเกินไปกำลังที่มีอยู่
2. การไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ หรืองานบริการที่ตนกระทำอยู่ อันเนื่องมาจากการได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไปที่จะจัดการได้และการไม่มีสิทธิหรือมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย
3. ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บริหาร พบว่า ในสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันมากกว่าการปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือ และขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดความขัดแย้งและบั่นทอนความสามารถในการทำงานลง และเกิดอาการอ่อนล้าในที่สุด
4. ความช่วยเหลือหรืออุปสรรคจากผู้บริหาร ที่มีผลต่อการเกิดภาวะเบื่องานในผู้ปฏิบัติงาน หากปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันก่อให้เกิดความตึงเครียด ไม่พึงพอใจ และมีการกระทบกระทั่งต่อกัน
5. แผนงาน นโยบาย และกระบวนการขององค์กร มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดภาวะเบื่องาน เนื่องจากเป็นส่วนที่มีผลกระทบต่อรูปแบบ และรายละเอียดของการให้บริการ ซึ่งบางครั้งผู้ปฏิบัติก็จำต้องกระทำในสิ่งที่ตนไม่ชอบ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ตนไม่เห็นด้วย

Muldary (อ้างถึงใน สิริระยา สัมมาวาจ)(30) ได้กล่าวถึงปัจจัยจากงานที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดภาวะเบื่องาน ในพยาบาลไว้หลายประการรวมทั้งลักษณะของการทำงานที่ต้องหมุนเวียนตามตารางเวลา โดยเฉพาะการต้องขึ้นทำงานติดต่อกันหลายวันโดยไม่มีวันหยุดคืน และการถูกจัดให้ขึ้นเวรล่วงเวลามากเกินไป หรือโดยไม่เป็นต้องการของพยาบาลเอง

Burke และ Richardsen (31) กล่าวถึงปัจจัยด้านองค์กรหรือด้านงานที่ก่อให้เกิดภาวะเบื่องานในบุคคล ได้แก่ ลักษณะของผู้รับบริการ เช่น ผู้รับบริการที่มีอาการหนักหรือมีปัญหารุนแรง ปริมาณงานที่มากจนเกินไป ความขัดแย้งหรือความคลุมเครือในบทบาท การไม่สามารถทำตามความคาดหวัง การขาดโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดแรงสนับสนุนทางสังคม และขาดระบบการให้แรงจูงใจที่ดี

โยทะกา ภคพงศ์ (อ้างถึงใน นันทยุทธ หะสีตะเวช)(29) สรุปปัจจัยด้านงานที่เป็นสาเหตุนำไปสู่ภาวะเบื่องานไว้ 4 ประการใหญ่ ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ ทั้งทางด้านแสง เสียง และการถ่ายเทของอากาศที่ไม่ดีพอ และการขาดอุปกรณ์เครื่องใช้ ลักษณะงานที่ต้องเผชิญกับความกดดัน และความคับข้องใจ สัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างบุคลากร และระบบบริหารที่มีการบริหารจัดการไม่ดี

อย่างไรก็ตาม สามารถสรุปสาเหตุหลัก ๆ ของปัจจัยด้านการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานและภาวะเบื่องาน ในพนักงานที่ต้องทำงานในสนามบิน (32) ดังนี้ งานที่มีลักษณะเป็นกะ งานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อชีวิตผู้คน ความกดดันของเวลาจำกัดด้านเวลาในระหว่างการทำงาน ภาระงาน ความซ้ำซากจำเจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี สงครามด้านราคาและความคลุมเครือของความมั่นคงในงาน อาการหวาดผวจากการได้รับข่าวสารหายนະทางการบิน การบริการผู้โดยสาร ลักษณะงานที่ต้องใช้แรงงาน (Physical work) มนุษย์สัมพันธ์ในที่ทำงานที่มีความตึงเครียด

3.4 ความหมายและประเภทของบุคลิกภาพ

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (33) ได้ให้ความหมายของ “บุคลิกภาพ” ไว้ว่า บุคลิกภาพหมายถึง ผลรวมของความคิด ทำที่ และนิสัยซึ่งสร้างสมจากมูลฐานองค์ประกอบทางจิตและทางกายภาพของบุคคล อันถ่ายทอดมาทางชีววิทยาส่วนหนึ่ง และจากแบบอย่างวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดทางสังคมอีกส่วนหนึ่ง กับรวมถึงการปรับตัว จูงใจ ความปรารถนา และความมุ่งประสงค์ของบุคคลนั้นให้เข้ากับความต้องการและนิสัยแห่งสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคมและที่ไม่เกี่ยวข้องกับสังคม

ไอเซนค์ (Eysenck) (19) ได้สร้างทฤษฎีบุคลิกภาพ และสรุปเป็นแบบเฉพาะของบุคลิกภาพ 2 มิติ คือ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-แบบแสดงตัว (introversion-extraversion) ใน Scale-E และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางสภาวะอารมณ์-แบบมั่นคง ทางสภาวะอารมณ์ (Neuroticism-Stability) ใน Scale-N ซึ่งทั้ง 2 มิตินี้ จะก่อให้เกิดบุคลิกภาพ พื้นฐานของบุคคล 4 แบบ ได้แก่

- **บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion)** หมายถึง บุคคลที่ไม่ชอบกิจกรรมที่ตื่นเต้น โดดเดี่ยว ค่อนข้างเก็บตัว ชอบทำอะไรที่มั่นใจ ไม่ชอบเสี่ยง ทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความระมัดระวัง และมักมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เก็บความรู้สึกไว้คนเดียว ลึกลับ รอบคอบ มีความรับผิดชอบสูง
- **บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extroversion)** หมายถึง ลักษณะบุคคลที่ตื่นตัวชอบมีกิจกรรม ชอบเข้าสังคม ชอบทำอะไรที่ท้าทาย เสี่ยงภัย ไม่ค่อยระมัดระวัง ชอบแสดงความรู้สึก ขาดความคิดไตร่ตรอง
- **บุคลิกภาพที่มีความอ่อนไหวทางอารมณ์ (Neuroticism)** หมายถึง บุคคลที่มีอารมณ์รุนแรง อ่อนไหวง่าย คิดไม่รู้จักจบ มีความรับผิดชอบเกินตัว มักเชื่อมโยงความวิตกกังวลเข้ากับสิ่งเร้าที่เป็นกลาง รู้สึกวิตกกังวล ทุกสิ่งทุกอย่างที่ปรากฏขึ้นแม้ในสถานการณ์ที่รู้ว่าไม่เป็นอันตราย มีความโน้มเอียงที่จะเป็นโรคประสาทได้ง่าย เมื่อมีปัญหาสะเทือนใจ

- **บุคลิกภาพที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ (Stability)** หมายถึง บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี คือ มีสภาพทางอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำดี รวมทั้งการปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมได้ดี

3.5 แรงสนับสนุนทางสังคม

House (อ้างถึงใน นันทยุทธ หะสีตะเวช)(29) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ซึ่งเกิดจากความใกล้ชิดผูกพัน การให้การดูแล และการให้ความเชื่อถือไว้วางใจ การสนับสนุนทางความคิดตัดสินใจ ซึ่งเกิดจากการยอมรับนับถือและเห็นถึงความมีคุณค่า และการให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ได้แก่ คำแนะนำ ข้อมูล วัสดุสิ่งของหรือบริการต่าง ๆ ตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับและข้อมูลเพื่อการเรียนรู้และการประเมินตนเอง

House แบ่งแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ชนิด คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (emotional support) หมายถึง การให้การยกย่อง ความไว้วางใจ ความรักและความจริงใจ ความเอาใจใส่ และรู้สึกเห็นอกเห็นใจ
2. การสนับสนุนทางการประเมิน (appraisal support) เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้ตัวเอง หรือข้อมูลที่น่าไปใช้ในการประเมินตนเอง การรับรองทำให้เกิดความมั่นใจ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับผู้ร่วมในสังคม ตลอดจนเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (informational support) การได้รับคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และเป็นข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้
4. การสนับสนุนทางด้านวัสดุสิ่งของ การเงินและแรงงาน (instrumental support) หมายถึง การช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของคนในเรื่องวัสดุ สิ่งของ เงิน และแรงงาน

จากการศึกษาต่าง ๆ ที่ผ่านมา จะพบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกันชนต่อการเกิดภาวะเป็องาน และมีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะเป็องานในทางตรงกันข้าม Lee & Ashforth พบว่าการขาดแรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเกิดภาวะเป็องาน

3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับภาวะเบื่องาน (34)

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับภาวะเบื่องาน

1. <u>ลักษณะส่วนบุคคล</u> (Biographical characteristics)	
อายุ	--
เพศ	+
ประสบการณ์การทำงาน	-
สถานภาพการสมรส	-
ระดับการศึกษา	(+)
2. <u>ลักษณะของบุคลิกภาพ</u> (Personality characteristics)	
ความเข้มแข็งอดทน	---
ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก (external control orientation)	++
วิธีการเผชิญปัญหา (confronting coping style)	---
การเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem)	--
รูปแบบความรู้สึก "feeling type"	+
พฤติกรรมแบบ A	+
บุคลิกภาพเก็บตัว (วิตกกังวล) : neuroticism (anxiety)	+++
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (extroversion)	-
3. <u>ทัศนคติกับงาน</u> (work related attitudes)	
ความคาดหวังสูง (ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง)	(+)
4. <u>ลักษณะของงานและองค์การ</u> (work and organizational characteristics)	
งานหนักและความกดดันเรื่องเวลา (time pressure)	+++
ความขัดแย้งและคลุมเครือในบทบาท	++
ชั่วโมงการทำงาน จำนวนผู้บริการ และปัญหาของผู้รับบริการ	+
การปฏิสัมพันธ์ทางตรงกับผู้รับบริการ	++
แรงสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า	--
ขาดการประเมินย้อนกลับ (lack of feedback)	++
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	--
การมีอิสระในการทำงาน	-

หมายเหตุ จำนวนของเครื่องหมายบวกและลบเป็นสัญญาณของความเข้มและทิศทางความสัมพันธ์ของภาวะเบื่องาน (**)

1. ลักษณะส่วนบุคคล (biographical characteristics)

1.1 อายุ ในลักษณะของส่วนบุคคลทั้งหมด อายุสัมพันธ์กับภาวะเบื่องานมากที่สุด (- -) ส่วนใหญ่บุคคลที่มีอายุน้อยจะเกิดภาวะเบื่องานมากกว่าบุคคลที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปีขึ้นไป หรืออาจกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีอายุน้อยมีโอกาสเกิดภาวะเบื่องานสูงกว่าคนอายุมาก

1.2 เพศ ความสัมพันธ์ของเพศกับภาวะเบื่องานยังไม่มีการระบุชี้ชัด แม้ว่าจากการศึกษาพบว่า ผู้หญิงจะเกิดภาวะเบื่องานมากกว่าผู้ชาย แต่บางครั้งสิ่งที่พบตรงกันข้ามคือผู้ชายและผู้หญิงเกิดภาวะเบื่องานพอ ๆ กัน Price อธิบายว่า ผู้ชายจะยึดติดกับทัศนคติ ขณะที่ผู้หญิงจะมีการตอบสนองในเรื่องของอารมณ์ ผู้หญิงจะอิงกับอารมณ์ความรู้สึกและเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์บ่อยครั้ง

1.3 ประสบการณ์การทำงาน ภาวะเบื่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสบการณ์การทำงาน ภาวะเบื่องานจะเกิดขึ้นในช่วงเริ่มต้นของการทำงาน Maslach พบว่า พยาบาลทางจิตเวชจะเกิดภาวะเบื่องานในช่วง 1 ½ ปี หลังจากเริ่มทำงาน หนายความช่วง 2 ปี แรก นักสังคมสงเคราะห์ประมาณ 2-4 ปีแรก ซึ่งจะเห็นวาระยะของการเกิดภาวะเบื่องานจะอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงานนั้น ๆ

1.4 สถานภาพสมรส พบว่าผู้ที่โสดจะเกิดภาวะเบื่องานสูงกว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว (โดยเฉพาะผู้ชาย) บุคคลที่มีสถานภาพเป็นโสดจะเกิดภาวะเบื่องานสูงกว่าบุคคลที่หย่าร้างอาจอธิบายได้จากองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น อายุ หรือปัญหาจิตวิทยาด้วยสังคม ซึ่งอาจนำมาเป็นตัวประเมิรร่วมกับสถานภาพสมรส

1.5 ระดับการศึกษา เป็นตัวชี้ถึงภาวะเบื่องานอีกอย่างหนึ่ง พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงเกิดภาวะเบื่องานมากกว่าบุคคลที่มีการศึกษาน้อย บางทีการที่บุคคลมีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังสูงซึ่งตนเองรู้สึกว่าจะต้องทำได้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวระบุเพียงด้านของลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเท่านั้น ขณะที่ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเกิดขึ้นสูงในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาน้อย และในกลุ่มที่มีการศึกษาเพิ่มเติมหลังจากในระดับปริญญาตรี แต่ในส่วนของด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จแสดงค่าในระดับสูงกว่ากลุ่มที่จบระดับวิทยาลัย

1.6 ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะเบื่องาน จากงานวิจัยของ พรทิพย์ สุรโยธิน ณ ราชสิมา ที่ศึกษาพยาบาลจำนวน 1,446 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพจะมีแนวโน้มจะเกิดภาวะเบื่องานสูงกว่าพยาบาลเทคนิค ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาสูง มีความรับผิดชอบมาก มักจะมีความคาดหวังในการทำงานสูง มีความคาดหวังเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่า จึงได้รับความกดดัน

จากเป้าหมายของงานและเป้าหมายขององค์กรมากกว่า ประกอบกับได้รับมอบหมายงานมากกว่า ด้วยจึงทำให้เกิดภาวะเบื่องานได้มาก

1.7 สถานภาพทางเศรษฐกิจ การมีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่ดี มีความสามารถในการซื้อสินค้าและบริการตามความจำเป็นของตน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความสุขและดำเนินชีวิตที่ราบรื่น แต่ถ้าบุคคลมีสภาวะรายได้ไม่พอกับรายจ่ายหรือถึงขั้นกู้หนี้ยืมสิน จะทำให้บุคคลไม่มีความสุขในการดำรงชีวิต เกิดความเครียดและเกิดภาวะเบื่องานขึ้นได้ ซึ่งจากการศึกษาของ มยุรี เถาลัดดา พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะเกิดภาวะเบื่องานในการทำงานแตกต่างกันและจากการศึกษาของ จันทรา วีรปฏิญญา พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี จะเกิดภาวะเบื่องานในการทำงานสูงโดยปัญหาทางเศรษฐกิจของพนักงานเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียด ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัญหาการเงิน ปัญหาหนี้สิน ปัญหาค่าผ่อนชำระค่าบ้าน รถยนต์ ความไม่พึงพอใจในเรื่องเงินเดือน รายได้ที่ไม่เหมาะสม ทำให้ขาดกำลังใจ และเกิดภาวะเบื่องานขึ้นได้

1.8 ภาวะหน้าที่ต่อครอบครัว ภาวะหน้าที่ต่อครอบครัวหรือการที่บุคคลต้องรับผิดชอบครอบครัว ทั้งในด้านการให้เวลา การอุปการะเลี้ยงดู การดูแลคู่สมรส ตลอดจนการดูแลบิดามารดาที่สูงอายุ จากการศึกษานี้ของ Kerr 1990 และคณะ พบว่า ภาวะหน้าที่ต่อครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และเกิดความเครียดจากการทำงานได้ง่าย สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณและพรรณทิพย์ เพชรรัตตะชาติ ที่พบว่า ภาวะภายในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคคล โดยผู้ที่ไม่มีภาวะครอบครัวจะมีความเครียดน้อยที่สุด และถ้ามีภาวะครอบครัวมากหรือหนักจะมีความเครียดสูงที่สุด ซึ่งถ้าหากความเครียดดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไขก็จะนำไปสู่ภาวะเบื่องานในการทำงานต่อไป

1.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำงานโดยตรง ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมหรือมีความปลอดภัยต่อสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ทำงาน ผู้ทำงานก็จะสามารถทำงานนั้นได้ตลอดไปอย่างปกติสุข แต่ในทางตรงข้าม หากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความไม่เหมาะสมหรือมีความไม่ปลอดภัย ก็จะเป็นสิ่งที่ไปบั่นทอนสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจของผู้ทำงาน

2. ลักษณะของบุคลิกภาพ (Personality characteristics)

ลักษณะของบุคลิกภาพ หรือ traits เป็นส่วนที่ทำให้เกิดภาวะเบื่องาน ซึ่งเป็นประเด็นที่ซับซ้อนและทำให้บุคคลเกิดภาวะเบื่องาน คนที่มีลักษณะดังกล่าวไม่ใช่จะต้องเกิดภาวะ

เบื่องาน แต่อาจเนื่องจากบุคคลนั้นอยู่ในสถานการณ์ที่เหมาะสมกับบุคลิกลักษณะของเขาและสถานการณ์นั้นก็อาจก่อให้เกิดภาวะเบื่องาน ลักษณะของบุคลิกภาพ 8 ลักษณะ ที่นำมากล่าวถึงนี้เป็นลักษณะที่มีการศึกษาบ่อย

2.1 ความเข้มแข็งอดทน (hardy personality) เป็นลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน มีความรู้สึกถึงความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ มีลักษณะของการเปิดรับประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่ดี ลักษณะของความเข้มแข็งอดทน สอดคล้องกับทั้ง 3 ด้านของแบบวัดความเบื่องาน ภาวะเบื่องาน (MBI) บุคคลที่มีลักษณะเข้มแข็งอดทน จะไม่ค่อยเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลของผู้อื่นจะต่ำ และมีความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ

2.2 ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก (external locus of control) เป็นลักษณะของบุคคลที่เชื่อว่าความสำเร็จของตนมาจากบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่นภายนอก ขณะที่ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายใน (internal locus of control) ให้เหตุผลของความสำเร็จว่าเกิดจากความสามารถและความพยายามของตนเอง หรือความมุ่งมั่นตั้งใจ Byrne ศึกษาพบว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกเป็นตัวแปรหนึ่งที่เป็นสาเหตุของการเกิดภาวะเบื่องาน

2.3 การเผชิญปัญหา (coping styles) กับความเหนื่อยหน่าย จากการรายงาน Enzmann พบว่า บุคคลที่มีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา (confronting coping) มีโอกาสเกิดภาวะเบื่องานน้อย Leiter พบว่า การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จ

2.4 การเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) Pfenning & Husch พบว่า ลักษณะทั้ง 3 ด้านของภาวะเบื่องาน มีความสัมพันธ์ในระดับนัยสำคัญทางสถิติกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง Byrne ได้ศึกษาพบว่า ครูที่เห็นคุณค่าในตนเองจะรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จในทางกลับกันครูที่ไม่เห็นคุณค่าในตนเองจะรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยลง และเกิดภาวะเบื่องานในการทำงาน

2.5 รูปแบบความรู้สึก "feeling type" เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการทำงาน บุคคลที่อิงความรู้สึกจะเกิดภาวะเบื่องานสูงกว่าบุคคลที่อิงความคิด โดยเฉพาะด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น

2.6 พฤติกรรมแบบ A (Type-A behaviour) เป็นลักษณะที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเกิดภาวะเบื่องาน โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ Type-A เป็นลักษณะของบุคคลที่มีแนวโน้มการดำเนินชีวิตแบบมุ่งแข่งขัน แข่งชิง และเวลาเป็นตัวกดดันวิถี

การดำเนินชีวิต มีการแสดงถึงความต้องการควบคุมสิ่งต่าง ๆ จากงานวิจัยพบว่า type-A มีความสัมพันธ์สูงกับความเครียดและการเจ็บป่วย

2.7 ความวิตกกังวล ที่มีลักษณะของโรคจิตประสาท (neuroticism) และการเก็บตัว (introversion) ร่วมด้วย พบว่ามีแนวโน้มสูงที่จะมีความเครียดจากจิตใจ (psychological distress) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะเบื่องาน ไม่ค่อยมีความสุขในการดำเนินชีวิต มักมีการบ่นเกี่ยวกับสุขภาพ การปรับตัวไม่ดี ความรู้สึกไม่เป็นมิตร (hostility) , ซึมเศร้า ความหมกมุ่นแต่ตนเอง (self-consciousness) และความรู้สึกไม่มั่นคง (vulnerability) อารมณ์จะไม่คงที่และมีแนวโน้มของการเกิดความเครียด

2.8 คนที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (extroversion) มีลักษณะความเป็นผู้นำ การทำกิจกรรม แสวงหาความตื่นเต้น การเปิดเผยตนเองนั้นแสดงถึงอารมณ์ทางบวก การมีสัมพันธภาพที่ดีมากกับบุคคลอื่น และต้องการแรงกระตุ้นในการทำกิจกรรมต่าง ๆ จากการศึกษาของ Denry et al. พบว่า ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติกับลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 4 คือ โรคจิตประสาท บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตนเอง การยอมรับ และมโนธรรม

3. ทักษะคติในงาน (work related attitudes)

ความคาดหวังสูงและไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เป็นลักษณะของการนำไปสู่การเกิดภาวะเบื่องาน บุคคลที่มีความคาดหวังในงานในแนวอุดมคติ มักต้องใช้เวลาทำงานมากเกินไป และเป็นหนทางสู่ความรู้สึกคับข้องใจ 50% ของการศึกษา พบว่าความคาดหวังและภาวะเบื่องานมีความสัมพันธ์กันทางบวก นอกจากนี้ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความจริงกับความคาดหวัง มีความสัมพันธ์กันสูงมากในด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ Maslach & Jackson กล่าวว่า บุคคลที่เกิดภาวะเบื่องานมักเป็นบุคคลที่มีความคาดหวังสูงหรือต้องการการยอมรับสูง ชอบแสดงตนว่ามีทักษะในการปฏิบัติงานมาก และเนื่องจากเขาคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จสูงแต่ความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงจึงเกิดภาวะเบื่องาน แยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน

4. ลักษณะของงานและองค์กร (work and organization characteristics)

ลักษณะของงานและองค์กรได้มีการแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในตัวเอง 2) สิ่งที่เกี่ยวข้องความเครียดจากผู้มารับบริการ 3) แรงสนับสนุนทางสังคม และ 4) องค์ประกอบที่ใช้ประเมินวินัยในการทำงานของบุคคล ซึ่งกลุ่ม 1-2 สามารถพิจารณาได้จากตัวงานที่บุคคลรับผิดชอบ (job demand) และกลุ่ม 3-4 พิจารณาจากแหล่ง (resource) สนับสนุนภายนอก

4.1 งานหนักและความกดดันเรื่องของเวลา Lee & Aschforth กล่าวว่างานหนักและความกดดันเรื่องของเวลาทำให้เกิดภาวะเบื่องาน 25-50% โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งการศึกษาของเขาด้วยวิธี meta-analysis แสดงถึงงานหนักและความกดดันเรื่องของเวลา จากการศึกษา 11 ครั้ง พบว่า มีความผันแปรกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ งานหนักมีความสัมพันธ์กันสูงกับสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียด บ่อยครั้งเป็นลักษณะของประสบการณ์ตึงเครียด

ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท เป็นตัวสำคัญอีกตัวหนึ่งที่ก่อให้เกิดภาวะเบื่องาน ความขัดแย้งในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังที่บุคคลต่าง ๆ มีต่อตัวผู้ปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกัน ส่วนความคลุมเครือในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่มีข้อมูลเพียงพอว่างานหรือบทบาทของตนคืออะไร มีขอบเขตแค่ไหน ขณะเดียวกันความขัดแย้งในบทบาทเป็นผลให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างเป้าหมายและพฤติกรรม ความคลุมเครือในบทบาทเป็นตัวขัดขวางการพัฒนาเป้าหมายและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ชั่วโมงทำงาน โดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานจะเกิดภาวะเบื่องานเมื่อทำงานมาก (จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์)

การมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับบริการบ่อยครั้ง ลักษณะปัญหาที่หนัก รุนแรง และมีหลากหลายของผู้รับบริการที่นำมาพูดคุย

4.3 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับแรงสนับสนุนจากภายนอกกับภาวะเบื่องาน จะมีบทบาทน้อยกว่าลักษณะ (job demand) แต่งานวิจัยชี้ชัดว่า การขาดแรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะเบื่องาน

4.4 ขาดการประเมินแบบย้อนกลับ (feedback) เป็นการประเมินวินัยในการทำงานของบุคคล ซึ่งการประเมินแบบย้อนกลับเป็นการประเมินการทำงานของเราโดยบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทั้ง 3 ด้านของความเหนื่อยหน่าย ลักษณะคล้ายกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีอิสระในการทำงานซึ่งสัมพันธ์ทางลบกับภาวะเบื่องาน

3.7 ผลกระทบที่เกิดจากภาวะเบื่องาน (21)

ภาวะเบื่องานเป็นภาวะที่บุคคลหมดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งจะเริ่มด้วยสัญญาณเตือนเล็ก ๆ เช่น รู้สึกไม่สมหวัง มีอารมณ์ฉุนเฉียวรุนแรง ถอยหนีจากบุคคลอื่น มีปัญหาสุขภาพ การแสดงออกลดลงและการใช้สารเสพติดเพิ่มขึ้น ภาวะเบื่องานมักแสดงอาการไม่บ่อยนักในที่ทำงาน แต่พลังงานและความอ่อนล้าต่าง ๆ จะปรากฏที่บ้าน

1. ระดับตัวบุคคล

อารมณ์เสีย

บุคคลที่มีอาการภาวะเบื่องานบางครั้งจะเกิดความรู้สึกคับข้องใจ, โกรธ, ซึมเศร้า, ไม่พึงพอใจกับสิ่งที่ตนเองมี และมีความวิตกกังวลเป็นพื้นฐานของชีวิตการทำงาน บุคคลทั่วไปจะเกิดภาวะเบื่องานวนเวียนกับอารมณ์เสียและเกิดบ่อยครั้งจนกระทั่งเป็นภาวะเรื้อรัง

ปัญหาสุขภาพ

อารมณ์ของคนที่อยู่ในภาวะเบื่องานเหมือนคนที่หมดสิ้นทุกอย่างและสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นก็ลดลง การเคลื่อนไหวร่างกายช้า การป่วย เช่น เป็นไข้ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับและปวดหลังจะเป็นบ่อยขึ้น โดยทั่วไปจะเริ่มเหนื่อยและเพลีย

การใช้สารเสพติด

การเผชิญกับความเครียดรวมถึงความขัดแย้งในงานและการแสดงตัวน้อยลง ภาวะเบื่องานเป็นผลมาจากความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังของตนเองกับสภาพการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความคับข้องใจ กังวล ขาดสมาธิ ซึมเศร้า ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและการดำเนินชีวิต พลังในการทำงานลดลง รู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จซึ่งมีการกระทำต่าง ๆ เพื่อลดความรู้สึกทางลบนี้ Potter กล่าวว่า บุคคลเหล่านี้บ่อยครั้งจะดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น อาจกินมากขึ้นหรือน้อยลง ใช้น้ำมากขึ้น สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มกาแฟมากขึ้น และมีการใช้สารเสพติดเพิ่มขึ้น

ความรู้สึกไร้ความหมาย

ผู้ที่ตกอยู่ในภาวะเบื่องาน จะเกิดความคิด ความรู้สึก “อะไรเนี่ย” “ทำไมน่าเบื่อจัง” เริ่มมีความรู้สึกเช่นนี้มากขึ้นและมากขึ้นเรื่อย ๆ จนกระทั่งรู้สึกมีความรู้สึกเช่นนี้ตลอด ผู้ที่เกิดภาวะเบื่องานส่วนใหญ่จะเกิดความอ่อนล้า คนเหล่านี้จะเกิดความรู้สึกเห็นแก่ตัว ทำงานเหมือนไม่มีจุดหมาย สอดคล้องข้อมูลที่ว่าผู้ที่เกิดภาวะเบื่องานมักลาออกจากงาน

การหย่าร้างและส่วนตัว (35)

ภาวะเบื่องานที่เกิดจากการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อสัมพันธ์ภาพในครอบครัว ทำให้เกิดความเครียดแล้วระบายอารมณ์กับสมาชิกในครอบครัว หรือหมกมุ่นครุ่นคิดแต่เรื่องงาน จนอาจละเลยหน้าที่ต่อสมาชิกในครอบครัว และเกิดปัญหาความแตกแยกในครอบครัวได้

2. ทักษะที่ต้องงานที่ทำ (34)

ความพึงพอใจในงาน

Kahill กล่าวว่าผู้มีภาวะเบื่องานจะมีทัศนคติในแง่ลบกับงานที่ทำ ต่อบริษัทของตนเอง และชีวิตโดยทั่วไป ความไม่พึงพอใจในงานยังคงเป็นส่วนสำคัญที่มาพร้อมกับภาวะเบื่องาน

ความผูกพันกับองค์กร

ความผูกพันกับองค์กรซึ่งประเมินจาก Organization Commitment Questionnaire ซึ่งประเมินการยอมรับเป้าหมายหรือคุณค่าขององค์กร ความเต็มใจความปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่าความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยสรุปภาวะเบื่องานเป็นผลทางลบกับทัศนคติและความตั้งใจในการทำงาน นอกจากนี้ภาวะเบื่องานยังมีผลกระทบกับผู้ปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมในองค์กร

3. ระดับองค์กร

การขาดงาน

ในองค์กรนั้น ภาวะเบื่องานมักมาพร้อมกับการขาดงานบ่อย และความไม่กล้าแสดงออก พฤติกรรมดังกล่าวสามารถบ่งบอกถึงภาวะเบื่องาน บางครั้งการลางานหรือการขออนุญาตลาป่วย สามารถประเมินได้จากปัญหาสุขภาพกายและใจของผู้ปฏิบัติงาน

การเปลี่ยนงาน (Turnover)

จากการศึกษา พบว่าผลของภาวะเบื่องาน ในด้านลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นหรือการเปลี่ยนงาน และการศึกษาของ Jackson พบว่า Turnover มีผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ของอาชีพครูในระดับนัยสำคัญทางสถิติ

การแสดงออกและการให้บริการ

บุคคลที่เกิดภาวะเบื่องานมักจะขาดความคิดสร้างสรรค์ และขาดแรงจูงใจในการแสวงหาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ อันเป็นอุปสรรคในการส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพ และสุดท้ายนำมาสู่การลาออกจากวิชาชีพนั้น ตรงกับข้อความของ Leidy ที่ว่าภาวะเบื่องานทำให้บุคคลขาดงาน และประสิทธิภาพการทำงานลดลง นอกจากนี้ Schaufeli & Enzmann พบว่าความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จมีผลต่อความไม่กล้าแสดงออก สิ่งที่เขาทำสะท้อนถึงการประเมินตนเองในทางลบ ความสำคัญของความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จกับความไม่กล้าแสดงออก นั้นแสดงถึงคุณภาพในการให้บริการขององค์กรลดลงในหลาย ๆ ด้าน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดภาวะเบื่องาน

3.8 การป้องกันการเกิดภาวะเบื่องาน

ภาวะเบื่องานมีผลกระทบต่อบุคคล ครอบครัว สังคม และวิชาชีพเป็นอย่างมาก ดังนั้น จังหวะที่บุคคลากรระดับปฏิบัติการและระดับบริการจะช่วยกันป้องกันมิให้เกิดภาวะเบื่องานขึ้นกับ ตน หรือเกิดขึ้นกับบุคคลากรในหน่วยงานของตน ซึ่งการป้องกันภาวะเบื่องานนี้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การจัดการกับตนเอง (self environment) และการจัดการกับสภาพแวดล้อม (environment management) ได้มีผู้เสนอแนะแนวทางในการจัดการกับตนเอง(อ้างถึงใน วิไล พัวร์รักษา) (28) ดังนี้

1. พยายามค้นหาแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และพัฒนาวิธีการปรับตัวเผชิญ ความเครียด
2. ตั้งเป้าหมายและความคาดหวังที่เป็นจริง ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ และ ลดความคับข้องใจและความเครียดลงได้
3. รับประทานอาหาร ออกกำลังกายให้เพียงพอ จัดการกับเวลาอย่างมีประสิทธิภาพทำงานอดิเรก หยุดพักผ่อนให้เพียงพอ และสอดคล้องกับแผนการดำเนินชีวิตของ ตน
4. รู้จักสร้างอารมณ์และทำกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด หลีกเลี่ยงการแข่งขัน ควรเป็นทั้งผู้ปฏิบัติ ผู้ให้ความรู้ และให้การสนับสนุนผู้อื่น กระตุ้นหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงานเมื่อเขามีปัญหา และที่สำคัญคือ ควรสนุกกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และกับบทบาท ของตน
5. ควรมีการต่อสู้หรือเรียกร้องอย่างเป็นธรรม พุดคุยปัญหา และความรู้สึกรู้สึกของตน อย่างเปิดเผยและชัดเจน การต่อสู้อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยแก้ปัญหา และลดความเครียดลงได้
6. ควรพัฒนาความรู้ในวิชาชีพของตนโดยการเข้าร่วมสัมมนา อ่านวารสารต่าง ๆ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน
7. ดำเนินชีวิตอย่างมีความหมาย ควรตั้งเป้าหมายสำหรับตนเอง ขณะเดียวกันก็ ควรสำรวจข้อบกพร่องของตนด้วย
8. ไม่ควรนำปัญหาในที่ทำงานกลับไปที่บ้าน หรือนำปัญหาที่บ้านมาที่ทำงาน
9. ควรรู้ข้อจำกัดของตน และต้องเข้าใจว่ามีหลายสิ่งหลายอย่างในชีวิต ที่ต้องใช้ เวลานานมาก จึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้
10. สร้างความภาคภูมิใจในตนเองและงานที่ทำ (19)

11. การปรับเปลี่ยนมุมมองความคิดทัศนคติทางบวก
12. ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน มีการบริหารเวลาและการวางแผนเกี่ยวกับงานที่ทำ
13. หาเวลาว่างให้กับตนเอง เพื่อทำกิจกรรมและการพักผ่อน
14. ใช้เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด เช่น การออกกำลังกาย การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การทำสมาธิ
15. การปรึกษากับจิตแพทย์ หรือบุคลากรทางสุขภาพจิต

4. งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะเบื่องาน

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

อนันดา กริฟฟิธส์ และ เจมส์ มอร์ลีย์ เคิร์ก (36) นักจิตวิทยา มหาวิทยาลัยนอตติงแฮม ประเทศอังกฤษ ได้ทำการศึกษาถึงความเครียดจากการทำงานของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 674 คน จาก 35 สายการบินที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นหลัก จาก 32 ประเทศ ผ่านทาง web-based questionnaire กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากทวีปอเมริกาเหนือ และเอเชีย เพศหญิง 65% และครึ่งหนึ่งของพนักงานต้อนรับหญิงนี้ ยังมีภาระหน้าที่ในการดูแลครอบครัวนอกเหนือจากการทำงานบนเครื่องบินแล้ว 67% ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุงานตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป และมากกว่าครึ่งหนึ่งมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการบนเครื่องบิน 70% เป็นพนักงานที่บินระยะสั้น 1-2 เที่ยวบินต่อวัน และมีหน้าที่รอเรียกบิน 1-3 วัน ต่อเดือน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม General Well-Being Questionnaire (GWBQ) ในการวิจัย ซึ่งใช้วัดความอ่อนล้าด้านจิตใจ ความพึงพอใจในงาน และความเจ็บปวดกระดูกและกล้ามเนื้อเรื้อรัง พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประสบกับภาวะเบื่องาน (ภาวะเหนื่อยหน่าย) ทางด้านความอ่อนล้าด้านจิตใจ (mental exhaustion) สูง (30-50%) โดยมีภาวะหลังลึ่มจำไม่ได้สูง มีปัญหาในการตัดสินใจ และมักจะกระทำการต่าง ๆ อย่างผลึกผลามไม่รอบคอบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับชีวิตการทำงานที่ต้องที่ถูกควบคุมโดยผู้อื่น และภาระงานที่หนัก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กว่า 80% รายงานว่า ตนเองต้องทนแบกรับปริมาณงานที่มากทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยที่ต้องเผชิญกับผู้โดยสารที่หยาบคาย และก้าวร้าวสูง และได้รับความกดดันทางสังคมที่ต้องจากบ้านไปครั้งละหลาย ๆ วัน

ความพึงพอใจในงานค่อนข้างต่ำ มีเพียง 38% ที่พึงพอใจในงานของตนเอง สำหรับความเจ็บป่วยเรื้อรังของโรคกระดูกและกล้ามเนื้อ (musculoskeletal pain) มีสูงถึง 87% อัตรา

การลาป่วยของพนักงานที่สูง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1 ใน 5 คน จะลาป่วยบ่อย ๆ อันเนื่องมาจากความเจ็บป่วย ขณะที่ 61% มีความต้องการจะลาออก

สำหรับตัวก่อให้เกิดความเครียดหลัก (Work stressor) มี 2 ตัวด้วยกันคือ มาจากงานที่หนัก (high work demands) และความสามารถควบคุม ตัดสินใจในงานได้ (low work control) 83% ของผู้ตอบแบบสอบถามได้รายงานไว้ว่า high work demands จะเป็นเรื่องของภาระงาน แรงกายที่ต้องใช้ในการทำงาน ผู้โดยสารที่ก้าวร้าวและหยาบคาย อาหารที่ขาดหายไป 47% ของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายถึง low work control ว่าหมายถึง สิ่งของ/ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทางเลือกของการปฏิบัติงาน ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานที่ได้รับที่จำกัด และความยุติธรรมที่ได้รับในการประเมินการทำงานไม่สูงนัก

ส่วนความพึงพอใจในงานนั้น มีความสัมพันธ์กับแรงสนับสนุนที่ได้รับจากหัวหน้างาน (Supervisor support) 56% ของกลุ่มตัวอย่างได้กับแรงสนับสนุนจากหัวหน้าในระดับต่ำ நடงานต้อนรับที่มีอายุนสูง จะมีความเครียดต่ำกว่ากลุ่มที่มีอายุนน้อยกว่าพนักงานต้อนรับในชั้นประหยัดจะมีสุขภาพ (Well-being) ต่ำกว่าพนักงานต้อนรับในชั้นธุรกิจ ไม่มีความแตกต่างในตัวบ่งชี้ถึงความเครียด (Stress indicator) ระหว่างพนักงานต้อนรับชาย และหญิง ระดับการดูแลควบคุม เที่ยวบินที่ทำการบินอยู่ หรือการที่มีภารกิจที่ต้องดูแลครอบครัวหรือไม่ นอกจากนี้พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ชอบสังสรรค์ อยู่เป็นกลุ่ม (high group orientation) มีความอ่อนล้าทางจิตใจต่ำกว่ากลุ่มที่นิยมอยู่คนเดียว และพึ่งพาตนเอง (self-reliance) และยังพบว่าเชื้อชาติมีผลต่อความอ่อนล้าด้านจิตใจอย่างเชื่อถือได้ โดยที่พนักงานต้อนรับชาวสแกนดิเนเวียมีความอ่อนล้าด้านจิตใจต่ำกว่าที่นิยมอยู่คนเดียวและพึ่งพาตนเอง (self-reliance) และยังพบว่าเชื้อชาติมีผลต่อความอ่อนล้าด้านจิตใจ อย่างเชื่อถือได้ โดยที่พนักงานต้อนรับชาวสแกนดิเนเวียมีความอ่อนล้าด้านจิตใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญยกเว้นกลุ่มพนักงานต้อนรับชาวเอเชีย

กล่าวโดยสรุป พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำงานภายใต้สภาวะแวดล้อมที่มีความตึงเครียดสูง (high strain) และมีสุขภาพ (well-being) ที่ต่ำ และพบว่ากระบวนการและลักษณะการออกแบบ การทำงาน (work practice) มีความสัมพันธ์กับตัวบ่งชี้ความเครียด (stress indicator) สูง หลังจากการวิจัย ผู้วิจัยยังพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกิดความเครียดเหล่านี้ได้ใช้กลไกการเผชิญกับปัญหาโดยหันไปดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น สายการบิน บริติช แอร์เวย์ ได้ระงับนักบิน 2 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนหนึ่งที่จะไปทำการบิน หลังจากตรวจพบว่าดื่มสุราก่อนมาทำการบิน

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะเบื่องานในอาชีพต่าง ๆ

Mayor S.(37) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของสาเหตุของความเครียดกับภาวะเบื่องานในกลุ่มแพทย์ชาวอังกฤษ จำนวน 800 คน พบว่าความเครียดและความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) มีความสัมพันธ์ในลักษณะส่งเสริมซึ่งกันและกัน ระดับความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal accomplishment) ที่คาดไว้สูง เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ส่วนการลดความเป็นบุคคล (depersonalization) กลับเป็นสาเหตุที่ทำให้ความเครียดลดลง การลดภาระงานจะช่วยลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ซึ่งส่งผลให้ความเครียดลดลง ความมุ่งมั่นให้แพทย์ดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นมนุษย์ และการเน้นความสำเร็จส่วนบุคคลที่สูงภายใต้เวลาที่ไม่มีเพียงพอ และขาดแรงสนับสนุน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และภาวะเบื่องานในกลุ่มแพทย์ดังกล่าว

Collins, Vivian Alice (38) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับภาวะเบื่องาน จากการศึกษาที่ผ่านมาที่ใช้แบบทดสอบ Maslach Burnout Inventory เป็นเครื่องมือวัด ทั้งหมด 81 การศึกษา โดยวิธี meta-analysis และพบว่า ความน่าเบื่อหน่ายของงาน มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะเบื่องาน งาน หรือรูปแบบองค์กรนั้น ๆ ตัวก่อความเครียดเฉพาะในงาน (Job specific stressor) เป็นตัวทำนายภาวะเบื่องานได้ดีที่สุดในภาวะเบื่องานในอาชีพที่ใช้แรงงานในโรงงานสูงกว่าภาวะเบื่องานในอาชีพที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้คน

Larson, Linda Lee (39) ทำการศึกษาตัวก่อความเครียดในงาน (Job stressor) และภาวะเบื่องานในกลุ่มพนักงานตรวจสอบบัญชี จำนวน 1,500 คน พบว่า ตัวแปรในปัจจัยด้านองค์กร เป็นตัวแปรที่มีระดับสูงสุด ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน อันได้แก่ แบบการให้ผลตอบแทน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเมืองภายในองค์กร และการมีส่วนร่วมในองค์กร ภาวะเบื่องานและความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการเปลี่ยนงาน

ทองสุข พระสุวรรณ และคณะ (40) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลศัลยกรรมโรงพยาบาลอุดรธานี พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลศัลยกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.7623, p < 0.001$) ส่วนความสัมพันธ์ในรายได้พบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลศัลยกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.0.8992, p < 0.001$) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลศัลยกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.1655, p < 0.05$) สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลศัลยกรรมอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ ($r = 0.6056, p < 0.001$) การบริหารจัดการและการสนับสนุนในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลศัลยกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.6020, p < 0.001$)

ศันสนีย์ สมิตะเกษตริน (41) ได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของผู้ดูแลผู้ป่วยเอดส์จากการทำงานบ้านพักผู้ป่วยในประเทศไทย พ.ศ. 2544 พบว่า การศึกษาของผู้ดูแลผู้ป่วยที่มีการศึกษาต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน โดยที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น (ปวช.) ประกาศนียบัตร (เช่น ผู้ช่วยพยาบาล) มีความเหนื่อยหน่ายมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับประถม มัธยมศึกษา และกลุ่มการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ปริญาตรีหรือสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความต้องการความรู้เพิ่มเติมของผู้ดูแลผู้ป่วยที่ต้องการความรู้ มีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ดูแลที่ไม่ต้องการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาในการดูแลผู้ป่วย กลุ่มที่มีปัญหาในการดูแลผู้ป่วยมีความเหนื่อยหน่ายมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ 1) ลักษณะงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย : กลุ่มที่มีความเห็นว่างานที่ทำเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย มีความเหนื่อยหน่ายมากกว่ากลุ่มที่ไม่เห็นด้วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายทุกงาน : กลุ่มที่มีความเห็นว่าปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายทุกงาน มีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่เห็นด้วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) สภาพแวดล้อม รู้สึกหงุดหงิด คับข้องใจที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานประจำ : กลุ่มที่มีความเห็นว่ารู้สึกหงุดหงิด คับข้องใจที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานประจำมีความเหนื่อยหน่ายมากกว่ากลุ่มที่ไม่เห็นด้วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ความพอใจกับการพิจารณาความดีความชอบที่ผ่านมา : กลุ่มที่มีความเห็นว่าพอใจกับการพิจารณา มีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่เห็นด้วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นันทยุทธ หุสิตะเวช (29) ได้ทำการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในสถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ แผนกที่ปฏิบัติงาน การรับภาระภายในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 2 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($p < .05$) สภาพแวดล้อมด้านกายภาพมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) สภาพแวดล้อมด้านการทำงานด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน แรงสนับสนุนทางสังคม ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการรับรู้นโยบายการบริหาร

หน่วยงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลและด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) ส่วนการเรียกร้องของผู้รับบริการ ลักษณะงาน บทบาท รายได้และสวัสดิการ ความเป็นอิสระในการทำงานและการประเมินผลงานมีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$)

วิไล พัชรักษา(28) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายหรือภาวะเบื่องานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความเหนื่อยหน่ายหรือภาวะเบื่องานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำ ทั้งโดยรวมและเกือบทุก ๆ ด้าน ยกเว้น ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายหรือภาวะเบื่องานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$ คือ ภาระงาน ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายหรือภาวะเบื่องานของพยาบาลวิชาชีพที่ระดับ $P < 0.05$ คือ แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร และการรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

ธิดาพร มีกิ่งทอง (อ้างถึงใน สุพัตธา จันทรลีลา)(26) ศึกษาภาวะเบื่องาน ระหว่างปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสารกับภาวะเบื่องาน ในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร จำนวน 400 นาย ผลปรากฏว่า ภาวะเบื่องานของตำรวจจราจรโดยรวมอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง ที่ค่าเฉลี่ย 2.49 ด้านความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเกิดขึ้นมากกว่าด้านอื่น ๆ ในระดับบ่อย ครั้งที่ค่าเฉลี่ย 2.94 นอกจากนี้อายุและแรงสนับสนุนทางสังคมสัมพันธ์ทางลบกับภาวะเบื่องาน

สิระยา สัมมาวาจ (30) ศึกษาภาวะเบื่องานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 546 คน พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ มีค่าคะแนนภาวะเบื่องานทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนบุคคล โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน และพยาบาลประจำการที่มีความแตกต่างทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายของแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

กิตติ แสงเทียนฉาย (42) ได้ศึกษาถึงภาวะเบื้องต้นในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามารามิบัติ จำนวน 546 คน พยาบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส แผนกที่ปฏิบัติ และลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน จะเกิดภาวะเบื้องต้นในการทำงานแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ปฏิบัติและสถานภาพสมรสสามารถทำนายภาวะเบื้องต้นทางด้านอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และความสำเร็จส่วนบุคคลได้ร้อยละ 9.81 , 10.10 และ 9.14 ตามลำดับ

บุญศรี ชัยชิตามร (43) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และภาวะเบื้องต้นในการทำงานของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลของรัฐ 5 สังกัดในเขตกรุงเทพมหานคร คือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กรุงเทพมหานคร และ ทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 1,410 คน โดยใช้แบบวัดภาวะเบื้องต้นในการทำงานของแมสแลช (MBI) ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลที่มีอายุ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีภาวะเบื้องต้นทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน การรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะเบื้องต้นในการทำงาน แต่การรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส เพื่อน หรือญาติ ไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะเบื้องต้นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคล

ปรางทอง ประภากร และคณะ (44) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล โรงพยาบาลอุดรธานี พบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม ที่พยาบาลได้รับจากหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.3530$ และ -0.4096 , $p < 0.001$)

4.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน

ปณิตา ประสงค์จรรยา(45) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเครื่องบิน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ผู้จัดการบริการบนเครื่องบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเส้นทางการบินที่แตกต่างกัน ต่อการก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกันในกลุ่มดังกล่าว

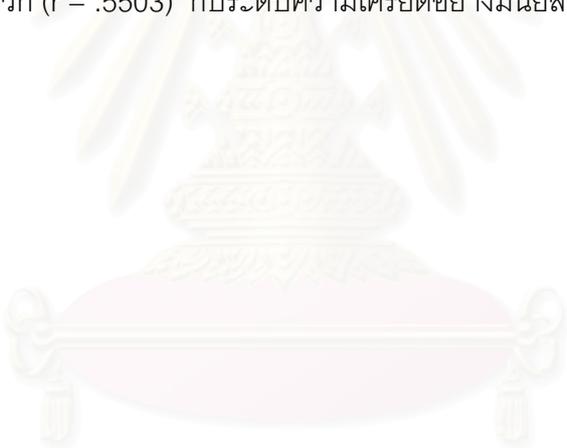
สรีวัลย์ สนธิรัตน์ (46) ได้ทำการวิจัยความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท พบว่า พนักงานสำนักงานของบริษัท มีความเครียดคิดเป็นร้อยละ 36.5 ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า การมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน การมีโรคประจำตัวและไม่มีโรคประจำตัว การสูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่จะทำให้มีความเครียดต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุและเงินเดือนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานพบว่า การปรับตัวสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยกระตุ้นความเครียด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ การปรับตัว และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรินทร์ บุญเยี่ยม(47) ได้ศึกษาเพื่อหาความชุกของความเครียดจากการทำงานและปัจจัยทางสังคมที่เกี่ยวข้องในคนงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแมกเนติเทปและอัลคาไลน์ แบตเตอรี่ จำนวน 359 คน พบว่า คนงานมีความเครียดร้อยละ 56.1 โดยมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลคืออายุ และปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความหนักใจกับปัญหาในที่ทำงาน การเข้าร่วมกิจกรรมในที่ทำงาน ความร้อนในที่ทำงาน ความสามารถเพียงพอในการทำงาน ความรู้สึกร่างงานทำให้ตนมีคุณค่า งานที่ทำมีความมั่นคง ความพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ ความพอใจกับผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ความชัดเจนในหน้าที่ การปรึกษากับหัวหน้า/ผู้บริหาร ปัจจัยทางบ้าน ได้แก่ ความพอใจกับที่พักอาศัย การทะเลาะกันในครอบครัว ความอบอุ่นในครอบครัว สาเหตุที่ทะเลาะกันฐานะทางการเงิน รายได้และรายได้โดยรวมของครอบครัว การออกกำลังกาย และการนอนหลับ

อรอนพ ถนอมวงศ์(48) ได้ศึกษาระดับความเครียดของพนักงานที่เกิดจากการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานและผลกระทบจากความเครียดในการทำงานของพนักงาน ในบริษัทน้ำอัดลม จำนวน 100 คน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลทำให้เกิดความเครียดคือ ตำแหน่งหน้าที่ โดยที่พนักงานระดับผู้จัดการหรือสูงกว่าจะมีความเครียดต่ำกว่าระดับผู้บังคับบัญชา พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ A มีความเครียดด้านร่างกาย ด้านความคิด และโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ B ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานและปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านร่างกาย ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทางด้านอารมณ์ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ความเครียดทางด้านความคิด และปัจจัยด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุรีย์ ห้วยธาร, เรือเอกหญิง (49) ได้ทำการศึกษานุคลิกภาพกับความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่า นักศึกษาพยาบาลที่มีความเครียดระดับสูง มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว และแบบที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์มากกว่าบุคลิกภาพแบบที่ชอบแสดงตัวและแบบที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ นักศึกษาพยาบาลที่มีความเครียดระดับปานกลาง มีบุคลิกภาพแบบที่ชอบแสดงตัว และแบบที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ มากกว่าบุคลิกภาพแบบที่ชอบเก็บตัวและแบบที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ นักศึกษาพยาบาลที่มีความเครียดระดับต่ำ มีบุคลิกภาพแบบที่ชอบแสดงตัว และแบบที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ มากกว่าแบบที่ชอบเก็บตัวและแบบที่ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบ Scale-E มีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = .3033$) กับระดับความเครียดและบุคลิกภาพ Scale-N มีความสัมพันธ์เชิงบวก ($r = .5503$) กับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Descriptive study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัด

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรเป้าหมาย (Target population) คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารโดยตรงโดยมิได้หมายรวมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่รับผิดชอบและทำหน้าที่ในภาคพื้นด้วย

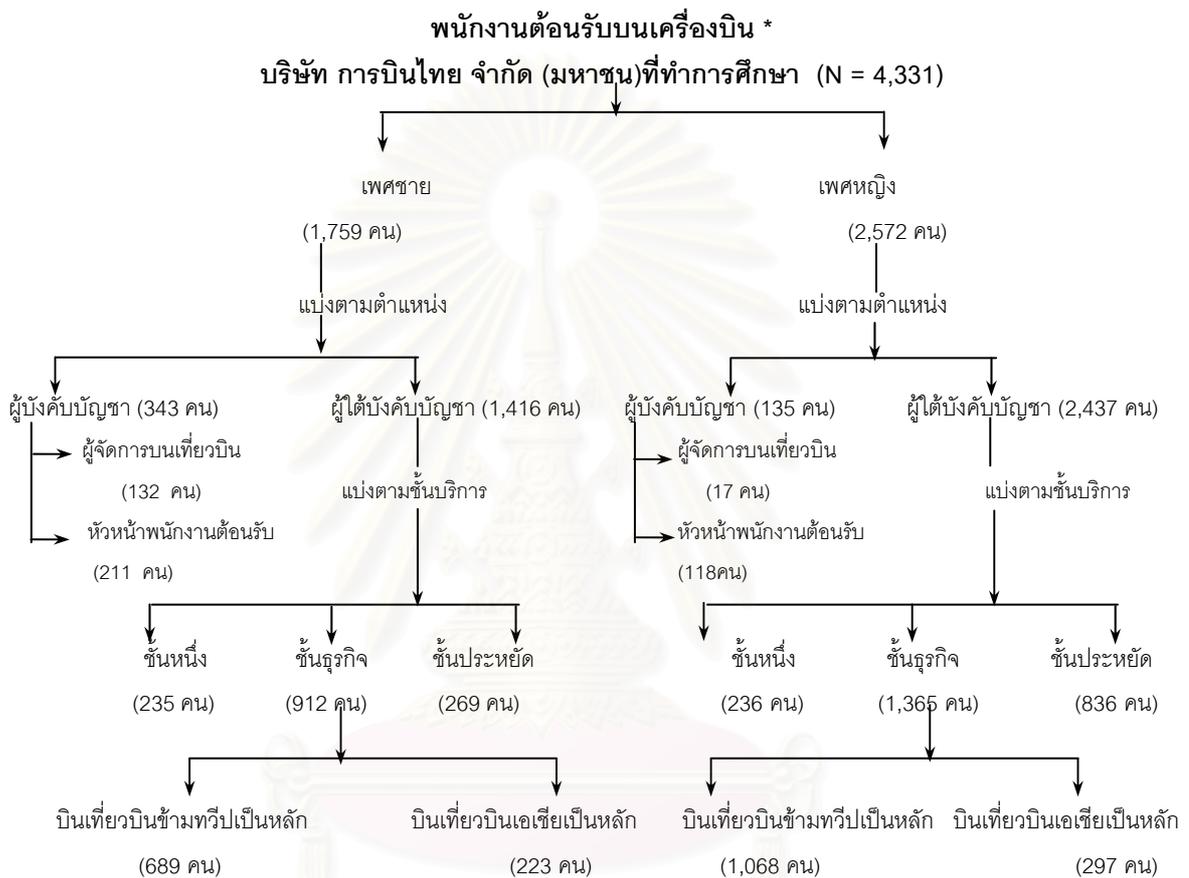
ประชากรตัวอย่าง (Sample Population) คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสัญชาติไทย สามารถพูด ฟัง อ่าน และเขียนภาษาไทยได้ ยังคงปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินในระหว่างทำการศึกษา และมีใช้พนักงานต้อนรับที่อยู่ในระหว่างทดลองงาน ลาพักระยะยาว เช่น การลาตั้งครุฑ ลลาป่วยระยะยาว ลลาเวช ลลาติดตามสามีหรือภรรยาไปราชการต่างประเทศ เป็นต้น

ตัวอย่าง (Sample) คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการสุ่มเลือกมาทำการศึกษาค้นคว้า ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Multi-stage random sampling

วิธีการสุ่มตัวอย่างและการคัดเลือกตัวอย่าง (Sampling Techniques and Sample Selection)

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยทำการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามเพศ (Stratum) ก่อน เป็นกลุ่มพนักงานต้อนรับชาย และกลุ่มพนักงานต้อนรับหญิงก่อน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างตามกลุ่มชั้น (Cluster) ซึ่งแยกตามตำแหน่งงานในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ในระดับผู้บังคับบัญชา แบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มผู้จัดการบนเที่ยวบิน และกลุ่มหัวหน้างาน ซึ่งกลุ่มหัวหน้างานก็จะมีกลุ่มที่ทำการบินเอเชียเป็นหลักและกลุ่มทำการบินข้ามทวีปเป็นหลัก ในขณะที่กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำการแบ่งกลุ่มตามชั้นบริการ (Service class) แบ่งเป็นชั้นบริการชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ (ทั้งกลุ่มบินข้ามทวีป

เป็นหลักและกลุ่มบินเอเชียเป็นหลัก) และชั้นประหยัด ทำยสุดีใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจับสลาก (Simple random sampling) จากบัญชีรายชื่อพนักงานต้อนรับชาย บัญชีรายชื่อพนักงานต้อนรับหญิง ในแต่ละกลุ่มชั้นบริการตามสัดส่วนอัตราส่วนที่คำนวณได้อีกครั้ง ซึ่งสามารถแสดงได้ดังผังประชากรข้างล่าง



* จาก Cabin attendant status ณ 31 พฤษภาคม 2546

จำนวนพนักงานต้อนรับทั้งหมดมี 4,731 อยู่ในเกณฑ์ที่จะทำการศึกษา(N) จำนวน 4,331 คน มีอยู่ในเกณฑ์ที่จะทำการศึกษา 400 คน ได้แก่ ผู้จัดการบนเครื่องบินที่ทำงานด้านบริการบนภาคพื้นด้วย 64 คน หัวหน้าพนักงานต้อนรับหรือพนักงานต้อนรับที่ทำงานบนภาคพื้นด้วย 7 คน พนักงานต้อนรับที่อยู่ในระหว่างการลาระยะยาว เช่น การลาอันเนื่องมาจากลาป่วย ลาป่วยอันเนื่องมาจากรับบาดเจ็บ สุขภาพไม่ดีไม่สามารถทำการบินได้ระยะยาว 9 คน ลาอันเนื่องมาจากการตั้งครรภ์และคลอดบุตร 140 คน พนักงานต้อนรับที่อยู่ในระหว่างทดลองงาน 1 คน พนักงานต้อนรับชาวต่างชาติ 179 คน

การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

ขนาดตัวอย่างในการวิจัยเชิงพรรณนาค้างนี้ คำนวณโดยการใช้สูตร Taro Yamane

(50)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดตัวอย่าง (Sample size)

e = ความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงที่ C.I. = 95% หรือ e = .05

แทนค่า

$$n = \frac{4,331}{1 + 4,331(0.05)^2} = 366 \text{ คน}$$

เพื่อให้ได้แบบสอบถามตอบกลับที่สมบูรณ์ไม่น้อยกว่า 366 ฉบับ จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา 403 คน

จากนั้นจึงนำค่าขนาดตัวอย่าง ไปคำนวณหาจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มที่จะทำการสุ่ม โดยคำนวณแยกตามอัตราส่วนเพศชาย เพศหญิง ในแต่ละกลุ่มตำแหน่ง กลุ่มชั้นบริการ แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจับสลาก (Simple random sampling) จากบัญชีรายชื่อพนักงานต้อนรับชาย และหญิง ซึ่งบริษัทการบินไทยได้จัดทำบัญชีรายชื่อแยกเป็นกลุ่มไว้แล้ว ตามเพศ ตำแหน่งงาน และชั้นบริการ ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการสุ่ม ได้แก่ ผู้จัดการบนเครื่องบินชาย 12 คน หญิง 2 คน หัวหน้าพนักงานชาย 20 คน บินเที่ยวบินข้ามทวีปเป็นหลัก 11 คน บินเอเชียเป็นหลัก 9 คน หัวหน้าพนักงานหญิง 11 คน บินเที่ยวบินข้ามทวีปเป็นหลัก 7 คน บินเอเชียเป็นหลัก 4 คน พนักงานต้อนรับชั้นหนึ่งชาย 22 คน หญิง 22 คน พนักงานต้อนรับชั้นธุรกิจข้ามทวีปชาย 64 คน หญิง 99 คน พนักงานต้อนรับชั้นธุรกิจเอเชีย ชาย 21 คน หญิง 27 คน และ พนักงานต้อนรับชั้นประหยัดชาย 25 คน หญิง 78 คน รวมจำนวนตัวอย่างที่ทำการสุ่มทั้งสิ้น 403 คน

การคำนวณหาสัดส่วน/อัตราส่วน

1. ประชากรตัวอย่าง แบ่งตามเพศ โดยวิธี Stratified random sampling

ประชากรตัวอย่าง หรือตัวอย่างทั้งหมด (N) = 4,331 คน

เพศชาย 1,759 คน : เพศหญิง 2,572 คน

อัตราส่วน ชาย : หญิง $\approx 1 : 1.7$ (ดังตาราง)

ประชากรตัวอย่าง				จำนวนตัวอย่าง ที่ทำการสุ่มทั้งหมด		
เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)	อัตราส่วน เพศชาย : เพศหญิง	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
1,759	2,572	4,331	1 : 1.5	164	239	403

2. ประชากรตัวอย่างแบ่งตามกลุ่มชั้น (Cluster Sampling)

2.1 แบ่งตามตำแหน่งงาน

2.1.1 ระดับผู้บังคับบัญชา

2.1.1.1 ผู้จัดการบนเที่ยวบิน

อัตราส่วน ชาย : หญิง $\approx 7.8 \approx 1$

2.1.1.2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับ

อัตราส่วน ชาย : หญิง $\approx 1.8 \approx 1$ (ดังตารางข้างล่าง)

ตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร				จำนวนตัวอย่างที่ทำการสุ่ม		
	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)	อัตราส่วน เพศชาย : เพศหญิง	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
ก) ผู้จัดการบนเที่ยวบิน	132	17	149	7.8 : 1	12	2	14
ข) หัวหน้าพนักงานต้อนรับ	211	118	329	1.8 : 1	20	11	31
: บินเที่ยวบินข้ามทวีปเป็นหลัก	117	75	192	1.6 : 1	11	7	18
: บินเที่ยวบินเอเชียเป็นหลัก	94	43	137	2.2 : 1	9	4	13
รวม	343	135	478	2.5 : 1	32	13	45

2.1.2 ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.1.2.1 พนักงานต้อนรับในชั้นบริการ

ชั้นบริการชั้นหนึ่ง อัตราส่วน ชาย : หญิง $\approx 1 : 1$

ชั้นบริการชั้นธุรกิจ (บินข้ามทวีปเป็นหลัก)

อัตราส่วน ชาย : หญิง $\approx 1 : 1.6$

ชั้นบริการชั้นธุรกิจ (บินเอเชียเป็นหลัก)

อัตราส่วน ชาย : หญิง $\approx 1 : 1.3$

ชั้นบริการชั้นประหยัด อัตราส่วน ชาย : หญิง $\approx 1 : 1.3$

(ดังตารางข้างล่าง)

ชั้นบริการ	จำนวนประชากร				จำนวนตัวอย่างที่ทำการสุ่ม		
	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)	อัตราส่วน เพศชาย : เพศหญิง	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
ก) พนักงานต้อนรับชั้นหนึ่ง	235	236	471	1 : 1	22	22	44
ข) พนักงานต้อนรับชั้นธุรกิจ	912	1,365	2,277	1 : 1.5	85	216	211
: บินเที่ยวบินข้ามทวีปเป็นหลัก	689	1,068	1,757	1 : 1.6	64	99	163
: บินเที่ยวบินเอเชียเป็นหลัก	223	297	520	1 : 1.3	21	27	48
ค) พนักงานต้อนรับชั้นประหยัด	269	836	1,105	1 : 3.1	25	78	103
รวม	1,416	2,437	3,858	1 : 1.7	132	226	358

การสังเกตและการวัด (Observation & Measurement)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ สถานภาพ สมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ศาสนา พฤติกรรมการใช้ยาและสารเสพติด การใช้ยาและสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท บุคลิกภาพ เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressful life event) มีทั้งหมด 26 ข้อ

2. แบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษา ค้นคว้า ตำรา วารสารและงานวิจัยต่างๆ ถึงแนวคิดเกี่ยวกับการปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและภาวะเบื่องาน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ลักษณะของงาน ภาระงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดและภาวะเบื่องาน โดยดัดแปลงจากแบบสอบถามของ วิไล พัชรรักษา (28) และปณิตา ประสงค์จรรยา (45) บางส่วนแก้ไขสำนวนภาษาให้มีความกะทัดรัด ชัดเจน เข้าใจง่ายและครอบคลุมเนื้อหาให้กว้างขวางยิ่งขึ้น จากนั้นจึงนำข้อคำถามทั้งหมดไปให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ทำการตรวจสอบ และให้คะแนนความเหมาะสม ของข้อคำถามแต่ละข้อ สุดท้ายจึงเลือกเฉพาะข้อคำถามที่เหมาะสมมาเป็นแบบทดสอบ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ

- | | | | | |
|-----|--|-------|---|-----|
| 2.1 | ภาระงาน | จำนวน | 8 | ข้อ |
| 2.2 | สัมพันธภาพในหน่วยงาน(ในขณะที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน) | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 2.3 | การรับรู้ต่อระบบบริหารและนโยบาย | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 2.4 | ผลตอบแทนและสวัสดิการ | จำนวน | 4 | ข้อ |

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ dichotomous questionnaire ซึ่งมีตัวเลือก 2 ตัว คือ ใช่ หรือ ไม่ใช่ หลังจากนั้นจึงนำคำตอบที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมดในแต่ละข้อไปหาความสัมพันธ์กับภาวะความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน

3. **แบบทดสอบบุคลิกภาพ** ใช้ MPI (The Maudsley Personality Inventory) โดย H.J.Eysenck (อ้างในประจิตต์ ประจักษ์จิตต์) (51) เป็น self rating scale ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 48 ข้อ ใช้ประเมินบุคลิกภาพ 2 มิติ ซึ่งเป็นอิสระต่อกัน คือ Extraversion-Introversion (แสดงออกและเก็บตัว) และ Neuroticism-Stability (ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์และมีความมั่นคงทางอารมณ์) อย่างละ 24 ข้อ

การตรวจให้คะแนน	แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้
คำถาม “ใช่”	ได้ 2 คะแนน
คำถาม “ไม่แน่ใจ”	ได้ 1 คะแนน
คำถาม “ไม่ใช่”	ได้ 0 คะแนน

และหากผู้ตอบตอบในช่อง “ไม่แน่ใจ” มากกว่า 10 ข้อถือว่าคำตอบในฉบับนั้น ไม่สามารถนำมาประเมินได้ สำหรับการประเมินบุคลิกภาพจะเป็นไปตามเครื่องมือของการทดสอบ MPI คือ นำคะแนนที่ได้ดังกล่าวไปเทียบกับคะแนนมาตรฐานของกลุ่มมาตรฐาน ซึ่งมี 4 แบบ ดังนี้

1. บุคลิกภาพชอบเก็บตัว(Introversion) คือ บุคลิกภาพที่มีค่าเฉลี่ยใน Scale-E ต่ำกว่ากลุ่มมาตรฐาน
2. บุคลิกภาพชอบแสดงตัว(Extraversion)คือ บุคลิกภาพที่มีคะแนนใน Scale-E มากกว่าหรือเท่ากับกลุ่มมาตรฐาน
3. บุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์(Neuroticism) คือ บุคลิกภาพที่มีคะแนนใน Scale-N มากกว่าหรือเท่ากับกลุ่มมาตรฐาน
4. บุคลิกภาพที่มีความมั่นคงทางอารมณ์(Stability) คือ บุคลิกภาพที่มีคะแนนใน Scale-N ต่ำกว่ากลุ่มมาตรฐาน

แบบทดสอบทางบุคลิกภาพของ MPI (The Maudsley Personality Inventory) เป็นแบบทดสอบ objective test ที่ใช้วัดลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐานทางอารมณ์ และการแสดงออกโดยเป็นแบบทดสอบที่มีความไว (sensitivity) สามารถจำแนกความแตกต่างของบุคลิกภาพได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ แบบทดสอบนี้ยังมีความตรงและความเที่ยงสูง คือค่าความตรง (validity) = 0.64-0.78 (51) Knowles ได้หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบทดสอบด้วยวิธี Test-Retest

กับกลุ่มนักเรียนนายเรืออากาศจำนวน 59 นาย ได้ค่าความเที่ยงของ Scale-E เท่ากับ 0.91 Scale – N เท่ากับ 0.90 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้

4. **แบบสอบถามปัจจัยด้านครอบครัวและสังคม** ใช้แบบสอบถามแรงสนับสนุนทางสังคม (The Personal Resource Questionnaire : PRQ Part II) ของ Brand and Weinert (อ้างถึงใน ชนิตดา ผาสุกมุล)(52) ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ เป็น Self-rating scales 5 ระดับ พิจารณา 5 องค์ประกอบ คือ

- 1) การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social integration) 6, 8, 9, 16, 18
- 2) การได้รับความช่วยเหลือ และคำแนะนำ (Assistance and Guidance) 4,14,15, 22,25
- 3) การมีโอกาสได้อบรมเลี้ยงดูผู้อื่น (Opportunity for Nurturance) 7,12,17,21,24
- 4) การส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตนเอง (Self-worth) 2,3,5,13,23
- 5) ความผูกพันใกล้ชิด (Intimacy) 1,10,11,19,20

มีคำถามเชิงบวก 20 ข้อ (1,2,3,5,6,8,9,11,12,13,14,15,17,18,19,20,21,22,23,25) ให้คะแนนดังนี้

0	=	ไม่จริงเลย
1	=	เป็นจริงเล็กน้อย
2	=	เป็นจริงปานกลาง
3	=	เป็นจริงมาก
4	=	เป็นจริงมากที่สุด

ส่วนคำถามเชิงลบ 5 ข้อ (4,7,10,16,24) ให้คะแนนกลับกัน

คะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0-100 แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

- แรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ คือ ผู้มีคะแนนแบบวัดแรงสนับสนุนทางสังคมน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยของแบบวัด ลบ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} - S.D.$)

- แรงสนับสนุนทางสังคมปานกลาง คือ ผู้มีคะแนนแบบวัดแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของแบบวัดรวมกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคะแนนเฉลี่ยของแบบวัดลบกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} \pm S.D.$)

- แรงสนับสนุนทางสังคมสูง คือ ผู้มีคะแนนแบบวัดแรงสนับสนุนทางสังคมมากกว่าคะแนนเฉลี่ยของแบบวัดรวมกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X} + S.D.$)

ชนิดดา ผาสุกมูล(52) นำแบบทดสอบไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) กับผู้ป่วยโรคเอดส์ ณ วัดพระบาทน้ำพุ จังหวัดลพบุรี (2545) โดยใช้ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ 0.84

5. แบบสอบถามวัดความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน(12) แปลโดย รศ.พญ.นันทิกา ทวิชาชาติ ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 20 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเอง (Self-Rating) เป็น Likert scale การแปลผลคะแนนที่ได้ เป็นดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 0-25	ไม่เกิดภาวะเครียดจากการทำงานและไม่มีภาวะเบื่องาน
26-40	มีความเครียดจากการทำงานสูง ควรหาหนทางลดหรือป้องกันการเกิดความเครียดจากการทำงาน มิฉะนั้นจะเกิดภาวะเบื่องานตามมา
41-55	มีภาวะเบื่องาน
56-60 ⁺	มีภาวะเบื่องานสูงนำไปสู่ภาวะซึมเศร้าและควรไปพบผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการรักษา

จากการนำไปทดลองใช้แบบสอบถามฉบับนี้ (Try out) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม เท่ากับ 0.8385

การตรวจสอบความสมบูรณ์ของความถูกต้องของแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามปัจจัยการปฏิบัติงาน

1) หาความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และรายละเอียดของข้อคำถาม ความเหมาะสมของภาษาในข้อคำถามทุกข้อ โดยมี ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์จิตแพทย์ 4 ท่าน และนักวิชาการสังคมสงเคราะห์และประชากรศาสตร์ 1 ท่าน

- ค่าคะแนน 1 หมายถึง เหมาะสมทั้งความหมายและภาษา
- ค่าคะแนน 0.5 หมายถึง ปรับปรุงแก้ไขความหมาย หรือภาษา (ขอความกรุณาระบุสิ่งที่ควรแก้ไข)
- ค่าคะแนน 0 หมายถึง ปรับปรุงแก้ไขทั้งความหมายและภาษา หรือแบบสอบถามนี้ไม่เหมาะสม

จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น หรือค่าความเที่ยง(Reliability) โดยใช้ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.67

2. แบบสอบถามวัดแรงสนับสนุนทางสังคม (The Personal Resource Questionnaire : PRQ Part) จำนวน 25 ข้อ ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น หรือค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.774

3. แบบสอบถามบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) จำนวน 48 ข้อ ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น หรือค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.72

4. แบบสอบถามวัดความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน จำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น หรือค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8385

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือแนะนำตัวจากภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการทำวิจัย

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งยังผู้รับเอกสารส่วนตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่ละคนที่ได้รับการคัดเลือกเข้าอยู่ในกลุ่มตัวอย่างโดยตรง โดยที่ผู้วิจัยจะแนบจดหมายขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ครบถ้วน และให้ระยะเวลาส่งกลับแบบสอบถามที่ตอบกลับแล้วมายังผู้รับเอกสารส่วนตัวของผู้วิจัย ในระยะเวลาไม่เกิน 20 วัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยมีเวลาในการเตรียมตัวสำหรับเก็บข้อมูลถึง 5 เดือน ผู้วิจัยจึงมีเวลามากพอที่จะได้พบกับผู้ตอบแบบสอบถามล่วงหน้าและมีโอกาสในการอธิบายชี้แจงแบบสอบถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ในกรณีผู้ตอบแบบสอบถามสงสัยและมีเวลามากเพียงพอในการติดตามแบบสอบถามที่ส่งกลับซ้ำ

3. ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมด และตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ทั้งหมดที่สมบูรณ์และครบถ้วนดีแล้ว ไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Science / Personal Computer) ดังต่อไปนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการบรรยายลักษณะประชากร

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 ใช้สถิติ Chi – square test ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน

2.2 ใช้สถิติ One-way Analysis of Variance วิเคราะห์ความสัมพันธ์และความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพและแรงสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน

2.3 ใช้สถิติ Pearson's product moment correlation coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ แรงสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน

2.4 ใช้สถิติ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยนำปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานมาหาปัจจัยทำนาย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 403 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด จากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- 1.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
- 1.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยสนับสนุนทางสังคม

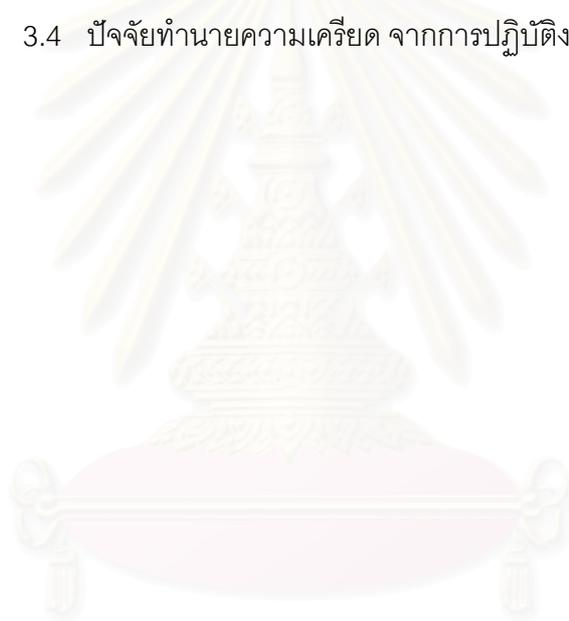
ส่วนที่ 2 ความชุกของความเครียด จากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

- 2.1 ความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.2 ความชุกของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับความเครียด จากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

- 3.1 แสดงการทดสอบไคสแควร์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด จากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

- 3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด จากการปฏิบัติงาน และภาวะ
เบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)กับปัจจัยด้านส่วนบุคคลปัจจัยด้านการทำงานและปัจจัยด้าน
แรงสนับสนุนทางสังคม โดยวิธี t-test
- 3.3 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของกับระดับความเครียด จากการ
ปฏิบัติงาน และภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน)กับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการ
ปฏิบัติงานและปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม โดยวิธี One-way
ANOVA
- 3.4 ปัจจัยทำนายความเครียด จากการปฏิบัติงานและภาวะเบื้องต้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านลักษณะประชากรประกอบด้วย ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ด้านการปฏิบัติงานด้านสังคม

1.1 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ(%)
เพศ		
ชาย	164	40.7
หญิง	239	59.3
อายุ		
20-30 ปี	117	29.0
31-40 ปี	193	47.9
41-50 ปี	83	20.6
50 ปีขึ้นไป	10	2.5
(Mean = 36.0, SD = 7.26, Max = 57, Min = 23 ปี)		
สถานภาพสมรส (n=403)		
- อยู่คนเดียว (206 คน) (living alone) (51.1%)		
โสด	187	46.4
แยกกันอยู่	6	1.5
หย่า	10	2.5
หม้าย	3	0.7
- อยู่กับคู่ (197 คน) (living with spouse)(48.9%)		
สมรส (married)	164	40.7
ไม่จดทะเบียน (de facto relationship)	33	8.2

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ(%)
รายได้ส่วนบุคคล		
≤ 50,000 บาท	99	24.5
50,001-70,000 บาท	100	24.8
70,001-90,000 บาท	103	25.6
> 90,000 บาทขึ้นไป	101	25.1
(Mean = 75,135.10 SD = 25,285.14 Max = 250,000 Min = 30,000 บาท)		
รายได้ครอบครัว		
≤ 90,000 บาท	134	33.3
90,001-120,000 บาท	113	28.0
120,001-150,000 บาท	70	17.4
> 150,000 บาท	86	21.3
(Mean =131,432.13 SD = 76,184.73 Max = 500,000 Min = 30,000 บาท)		
ฐานะทางเศรษฐกิจ		
พอใช้ (n=391) (97.0 %)		
มีเงินเก็บ	337	83.6
ไม่มีเงินเก็บ	54	13.4
ไม่พอใช้ (n=12) (3.0 %)		
มีหนี้	11	2.7
ไม่มีหนี้	1	0.3
ศาสนา		
พุทธ	366	90.8
คริสต์	30	7.5
อิสลาม	7	1.7

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
กิจกรรมทางศาสนา		
ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาอย่างเคร่งครัด	26	6.5
ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาบางครั้งบางคราวเท่านั้น	350	86.8
ไม่ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาเลย	27	6.7
การศึกษา		
มัธยม/ปวช./ปวส.	24	6.0
ปริญญาตรี	346	85.8
สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.2
ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว		
ไม่มีภาระ	83	20.6
ภาระน้อย	204	50.6
ภาระปานกลาง	104	25.8
ภาระมาก	12	3.0
พฤติกรรมการใช้สารเสพติด		
บุหรี่		
ไม่เคยสูบ	312	77.4
เคยสูบ	91	22.6
ระยะเวลาที่สูบบุหรี่ (n=91)		
< 5 ปี	16	17.6
5 -10 ปี	35	38.5
11-15 ปี	13	14.3
16-20 ปี	16	17.6
> 20 ปี	11	12.0
(Mean = 12.53 SD = 7.696 Max = 30 Min 2ปี)		

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
เคยสูบบุหรี่ (91 คน)		
และยังสูบบุหรี่ (n= 80 คน)		
ปริมาณที่สูบ มวน/วัน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 มวน	59	64.8
> 10 มวน	21	23.1
ไม่สูบแล้ว (n=11 คน) เลิกมา...ปี		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	9	9.9
> 5 ปี	2	2.2
เครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน		
ไม่ดื่ม	48	11.9
ดื่ม	355	88.1
ชนิดของเครื่องดื่มที่ดื่ม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
กาแฟ	228	56.6
ชา	187	46.4
น้ำอัดลม	200	49.6
เครื่องดื่มชูกำลัง	12	3.0
ปริมาณที่ดื่ม (แก้ว/วัน) (n=354)		
1	165	46.6
2	127	35.9
3	44	12.4
>3	18	5.1

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
เครื่องตีแมลงกอสอลล์		
ไม่ตี	179	44.4
ตี	224	55.6
ระยะเวลาที่ตีแมลงกอสอลล์ (n=224)		
< 5 ปี	33	14.5
5 -10 ปี	100	44.6
11-15 ปี	40	17.9
16-20 ปี	32	14.3
> 20 ปี	19	8.7
(Mean = 11.72 SD = 7.004 Max = 30 Min 1 ปี)		
ปัจจุบันท่านยังตีแมลงอยู่หรือไม่ (n=224)		
ไม่ตีแล้ว	2	0.9
ยังตีอยู่	222	99.1
ใน 1 สัปดาห์ที่ผ่านมาความบ่อยในการตีแมลงกอสอลล์ (n=222)		
ไม่เลย	25	11.3
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง / สัปดาห์	125	57.2
> 1 ครั้ง / สัปดาห์	66	29.7
ทุกวัน	4	1.8
การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท		
ไม่เคยใช้	356	88.3
เคยใช้	47	11.7
ระยะเวลาที่ใช้ยา/สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (n=47)		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	25	53.2
> 3 ปี	22	46.8

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
ปัจจุบันยังใช้ยา/สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (n=47)		
ไม่ใช่แล้ว	3	6.4
ยังใช้อยู่	44	93.6
ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาความบ่อยในการใช้ยา/ สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (n = 44)		
ไม่เคย	2	4.5
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง / สัปดาห์	27	61.4
> 1 ครั้ง / สัปดาห์	12	27.3
ทุกวัน	3	6.8
ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยมีกิจกรรม การออกกำลังกายหรือไม่		
ไม่เคย	96	23.8
เคย	307	76.2
ประเภทกีฬาที่ออกกกำลังกาย (n = 307)		
กีฬาไม่ใช้อุปกรณ์ประกอบ	129	42.0
กีฬาที่ใช้อุปกรณ์ประกอบ	178	58.0
จำนวนครั้งของการออกกำลังกาย/สัปดาห์ (ครั้ง) (n = 307)		
< 3	185	60.3
≥ 3	129	39.7
ประสบการณ์ที่ทำให้เครียด ภายในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา		
ไม่มี	238	59.1
มี	165	40.9

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
เหตุการณ์ชีวิตที่ทำให้ท่านเครียด (n = 165)		
หย่าร้าง	3	1.8
แยกกันอยู่กับคู่สมรส	7	4.3
การเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบ	21	12.7
สมาชิกในครอบครัวเสียชีวิต	18	10.9
บาดเจ็บ/เจ็บป่วย	23	13.9
ตั้งครรรภ์	1	0.6
ปัญหาทางเพศ	6	3.6
การเปลี่ยนแปลงด้านการเงิน	30	18.3
อื่น ๆ	56	33.9
โรคประจำตัว		
ไม่มี	301	74.7
มี	102	25.3
โรคประจำตัวที่พบ (n = 102)		
ทางระบบทางเดินหายใจ	55	53.9
ทางระบบกระดูก- ข้อ	13	12.8
ทางระบบต่อมไร้ท่อ	11	10.8
ทางระบบประสาท	8	7.8
ทางระบบทางเดินอาหาร	15	14.7
บุคลิกภาพ		
E - Scale		
ชอบแสดงตัว	203	50.4
เก็บตัว	200	49.6
N - Scale		
อารมณ์คงที่	220	54.6
อารมณ์อ่อนไหว	183	45.4

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.3 เพศชาย ร้อยละ 40.7 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.9 สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่อยู่คนเดียว คิดเป็นร้อยละ 51.1 โดยมีสถานภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 46.4

ในส่วนของผู้ที่อยู่กับคู่ พบว่าส่วนใหญ่สมรสและจดทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 40.7

รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 70,001-90,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 90,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.1 ในขณะที่กลุ่มถัดไป จะเป็นกลุ่มที่มีรายได้ ระหว่าง 50,001-70,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

รายได้ครอบครัวต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 90,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนอยู่ระหว่าง 90,001-120,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.0 รายได้ครอบครัวมากกว่า 150,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และรายได้ครอบครัวระหว่าง 120,001-150,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ตามลำดับ

ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ส่วนใหญ่พอใช้และมีเงินเก็บ คิดเป็นร้อยละ 83.6

ในเรื่องการนับถือศาสนา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 90.8 ความเคร่งครัดในการปฏิบัติศาสนกิจ พบว่าส่วนใหญ่ปฏิบัติเป็นบางครั้งคราวเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 86.8

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.8

ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว พบว่าส่วนใหญ่มีภาระต่อหน้าที่ครอบครัวน้อย คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมา เป็น กลุ่มที่มีภาระหน้าที่ต่อครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.8

พฤติกรรมการใช้สารเสพติด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่สูบบุหรี่ คิดเป็นร้อยละ 77.4

พฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน ส่วนใหญ่ดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน คิดเป็นร้อยละ 88.1 โดยชนิดเครื่องดื่มที่ดื่มมากที่สุด คือ กาแฟ คิดเป็นร้อยละ 56.6

พฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ส่วนใหญ่เคยดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีระยะเวลาการดื่มส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.6 ปัจจุบันยังดื่มอยู่ คิดเป็นร้อยละ 99.1 และมีการดื่มแอลกอฮอล์น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 57.2

พฤติกรรมการใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท คิดเป็นร้อยละ 88.3

การออกกำลังกาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 76.2 โดยส่วนใหญ่เป็นกีฬาประเภทที่ใช้อุปกรณ์ประกอบการออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 58.0 สำหรับความถี่ในการออกกำลังกายน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 60.3 และความถี่ในการออกกำลังกายมากกว่า หรือ เท่ากับ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 39.7

เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressful life event) ภายในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดภายในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 59.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 40.9 เหตุการณ์ชีวิตที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่ เหตุการณ์ชีวิตอื่น ๆ เช่น การโยกย้ายที่อยู่ที่พักอาศัย สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป คิดเป็นร้อยละ 33.9 และ รองลงมาเป็นเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 18.3

ในเรื่องโรคประจำตัว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 74.7 ขณะที่กลุ่มที่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 25.3 ส่วนใหญ่เป็นโรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ คิดเป็นร้อยละ 13.7 รองลงมาเป็นโรคเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร และทางระบบกระดูก-ข้อ คิดเป็นร้อยละ 3.7 และ 3.2 ตามลำดับ

สำหรับบุคลิกภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีบุคลิกภาพเป็นแบบชอบแสดงตัว (Extrovert) คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) คิดเป็นร้อยละ 49.6 ใน E-Scale และมีบุคลิกแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) คิดเป็นร้อยละ 54.6 และมีความอ่อนไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) คิดเป็นร้อยละ 45.64 ใน N- Scale

1.2 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
อายุงาน		
< 5 ปี	106	26.3
5 -10 ปี	95	23.6
11-15 ปี	103	25.6
16-20 ปี	64	15.9
> 20 ปี	35	8.7
(Mean = 11.18 SD = 6.93 Max = 30 Min = 1 ปี)		
ตำแหน่งงาน		
ชั้นประหยัด	103	25.6
ชั้นธุรกิจ	211	52.4
ชั้นหนึ่ง	44	10.9
หัวหน้าประจำเที่ยวบิน	31	7.7
ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน	14	3.5
ระยะทางการบิน		
ทำการบินในเส้นทางระยะสั้น	156	38.7
ทำการบินในเส้นทางระยะยาว	247	61.3

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
ภาวะงาน		
1) ท่านจะทำงานได้ดีขึ้นถ้าปริมาณงานที่รับผิดชอบน้อยลง		
ใช่	156	38.7
ไม่ใช่	247	61.3
2) ท่านต้องเสียเวลาในการทำงานเนื่องจากอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้บนเครื่องบินชำรุดใช้การไม่ได้		
ใช่	264	65.5
ไม่ใช่	134	34.5
3) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเองอย่าง เต็มที่		
ใช่	148	36.7
ไม่ใช่	255	63.3
4) ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถ ในการทำงานอย่างเต็มที่		
ใช่	226	56.1
ไม่ใช่	177	43.9
5) ตารางบินที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเหมาะสมดีแล้ว		
ใช่	186	46.2
ไม่ใช่	217	53.8
6) งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง		
ใช่	284	70.5
ไม่ใช่	119	29.5
ความสัมพันธ์ในหน่วยงานในขณะปฏิบัติงานบนเครื่องบิน		
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		
7) ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็ม ความสามารถ		
ใช่	330	81.9
ไม่ใช่	73	18.1

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
8) ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องส่วนตัวได้		
ใช่	182	45.2
ไม่ใช่	221	54.8
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา		
9) ท่านสามารถขอรับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในขณะที่ทำงานบนเครื่องบินได้		
ใช่	284	70.5
ไม่ใช่	119	29.5
10) ท่านสามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาอย่างอิสระ		
ใช่	111	27.5
ไม่ใช่	292	72.5
ระบบบริหารและนโยบาย		
11) ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านรับฟังปัญหา และแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอส่วนใหญ่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน		
ใช่	54	13.4
ไม่ใช่	349	86.6
12) ระบบการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม		
ใช่	303	75.2
ไม่ใช่	100	24.8
13) ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน		
ใช่	212	52.6
ไม่ใช่	191	47.4
14) ท่านพอใจกับการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงานของท่าน		
ใช่	74	18.4
ไม่ใช่	329	81.6

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
15) ท่านเห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่าน		
ใช่	55	14.6
ไม่ใช่	348	85.4
ผลตอบแทนและสวัสดิการจากการปฏิบัติงาน		
16) ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ทำ		
ใช่	277	68.7
ไม่ใช่	126	31.3
17) ท่านได้รับวันหยุดพักผ่อนในแต่ละเดือนอย่างเพียงพอ		
ใช่	192	47.6
ไม่ใช่	211	52.4
18) ท่านพอใจกับสวัสดิการโดยรวมที่ได้รับจากบริษัท		
ใช่	266	66.0
ไม่ใช่	137	34.0

จากตารางที่ 2 ในปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มี อายุงานระหว่าง 11- 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.6 โดยมีอายุงานเฉลี่ยที่ 11 ปี 2 เดือน

กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในชั้นธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานในชั้นประหยัด คิดเป็นร้อยละ 25.6

สำหรับเส้นทางที่ทำการบินนั้น ส่วนใหญ่ ทำการบินในเส้นทางระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 61.3 ขณะที่ทำการบินระยะสั้น คิดเป็นร้อยละ 38.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่โดยรวม มีความเห็นว่าในเรื่องของงานดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างไม่คิดว่าหากปริมาณงานที่รับผิดชอบมีน้อยลง จะทำให้ทำงานได้ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 61.3
- 2) กลุ่มตัวอย่างต้องเสียเวลาในการทำงานเนื่องจากต้องเสียเวลาในการทำงานเนื่องจากอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้บนเครื่องบินชำรุดใช้การไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 65.5

- 3) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนเองไม่มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเอง
อย่างเต็มที่ คิดเป็นร้อยละ 63.3
- 4) กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นว่าจะได้ใช้ความรู้ความสามารถ ในการทำงานอย่างเต็มที่ คิดเป็น
ร้อยละ 56.1
- 5) กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นว่ตารางบินที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเหมาะสมดีแล้ว
คิดเป็นร้อยละ 53.8
- 6) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง คิดเป็นร้อยละ 70.5
- 7) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ คิด
เป็นร้อยละ 81.9
- 8) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนเองไม่สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องส่วนตัว
ได้ คิดเป็นร้อยละ 54.8 ในขณะที่ร้อยละ 45.2 คิดว่าสามารถปรึกษาหารือกับ
เพื่อนร่วมงานในเรื่องส่วนตัวได้
- 9) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนเองสามารถขอรับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในขณะที่
ทำงานบนเครื่องบินได้ คิดเป็นร้อยละ 70.5
- 10) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนเองไม่สามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา
อย่างอิสระ คิดเป็นร้อยละ 72.5
- 11) กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นว่ผู้บริหารในหน่วยงานรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตาม
ข้อเสนอส่วนใหญ่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 86.6
- 12) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระบบการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม
คิดเป็นร้อยละ 75.2
- 13) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน คิดเป็น
ร้อยละ 52.6 ในขณะที่ร้อยละ 47.4 ไม่คิดว่าตนเองได้รับความยุติธรรมในการ
พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน
- 14) กลุ่มตัวอย่างไม่พอใจกับการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 81.6
- 15) กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 85.4
- 16) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสมเมื่อ
เทียบกับปริมาณงานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 68.7
- 17) กลุ่มตัวอย่างไม่คิดว่าตนเองได้รับวันหยุดพักผ่อนในแต่ละเดือนเพียงพอ คิดเป็น
ร้อยละ 52.4
- 18) กลุ่มตัวอย่างพอใจกับสวัสดิการโดยรวมที่ได้รับจากบริษัท คิดเป็นร้อยละ 66.0

1.3 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยสนับสนุนทางสังคม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามปัจจัยด้านสังคมทางแรงสนับสนุนทางสังคม

ปัจจัยด้านสังคม	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
แรงสนับสนุนทางสังคม		
- แรงสนับสนุนต่ำ	68	16.9
- แรงสนับสนุนปานกลาง	268	66.5
- แรงสนับสนุนสูง	67	16.6

(Mean = 56.81 SD = 10.0 Max = 84 Min 20)

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.5 และได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ ใกล้เคียงกับได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 16.9 และ 16.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
จำแนกตามปัจจัยด้านสังคม

ปัจจัยด้านสังคม	จำนวน (คน) (n = 403)	ร้อยละ (%)
กิจกรรมทางสังคม/พักผ่อนหย่อนใจ		
อ่านหนังสือ		
ทำ	289	71.7
ไม่ทำ	114	21.3
พบปะสังสรรค์		
ทำ	164	41.8
ไม่ทำ	239	59.2
มีกิจกรรมออกกำลังกาย		
ทำ	190	47.1
ไม่ทำ	213	52.9
นวดตัว (สปา)		
ทำ	121	30.0
ไม่ทำ	282	70.0
เที่ยว		
ทำ	194	48.1
ไม่ทำ	209	51.9
ปลูกต้นไม้		
ทำ	91	22.6
ไม่ทำ	312	77.4
ช้อปปิ้ง (Shopping)		
ทำ	242	60.0
ไม่ทำ	161	40.0
ดูทีวี		
ทำ	309	76.7
ไม่ทำ	94	23.3
ปฏิบัติศาสนกิจ		
ทำ	80	19.9
ไม่ทำ	323	80.1

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ กิจกรรมทางสังคมในยามว่าง/กิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจที่ชอบทำดังนี้

มีผู้อ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 71.7 ขณะที่ไม่มีผู้อ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 28.3

มีผู้พบปะสังสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 59.2 ขณะที่ผู้ที่ไม่นิยมพบปะสังสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 41.8

มีผู้ออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 41.8 ขณะที่ผู้ที่ไม่นิยมออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 52.9

มีผู้เข้ารับการนวดหรือสปา คิดเป็นร้อยละ 30 ขณะที่ผู้ที่ไม่ได้รับการนวดตัวหรือเข้าสปา คิดเป็นร้อยละ 70.0

มีผู้ที่ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 48.1 ขณะที่ผู้ที่ไม่ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 51.9

มีผู้ที่ปลูกต้นไม้ คิดเป็นร้อยละ 32.6 ขณะที่ผู้ที่ไม่ได้ปลูกต้นไม้ คิดเป็นร้อยละ 77.4

มีผู้ที่ซื้อป๊อป คิดเป็นร้อยละ 60.0 ขณะที่ผู้ที่ไม่ซื้อป๊อป คิดเป็นร้อยละ 40.0

มีผู้ดูทีวี ภาพยนตร์ ฟังเพลง คิดเป็นร้อยละ 76.7 ขณะที่มีผู้ไม่ดูทีวี ภาพยนตร์ ฟังเพลง คิดเป็นร้อยละ 32.3

มีผู้ที่ปฏิบัติศาสนกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.9 ขณะที่ผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติศาสนกิจ คิดเป็นร้อยละ 80.1

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ความชุกของความเครียดจากการทำงาน และภาวะเป็องงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.1 ความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเป็องงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ความเครียดจากการทำงาน/ภาวะเป็องงาน	จำนวนคน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่มีความเครียด	289	71.7
มีภาวะเครียดจากการทำงาน	80	19.9
มีภาวะเป็องงาน	25	6.2
มีภาวะเป็องงานสูง มีภาวะซึมเศร้าร่วมด้วย	9	2.2
รวม	403	100.0

Mean = 21.40, SD = 19.0 Max = 12.226 Min 0 ,Max = 64

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ไม่มีภาวะเครียดจากการทำงาน และภาวะเป็องงาน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมา เป็นกลุ่มที่มีภาวะเครียดจากการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 21.1 กลุ่มที่มีภาวะเป็องงาน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และกลุ่มที่มีภาวะเป็องงาน ซึ่งอาจมีภาวะซึมเศร้าร่วมด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.2

2.2 ความชุกของ ความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ค่าความชุก ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง ของความเครียดจากการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่ากับ ร้อยละ 19.9 หรือ 20% โดยประมาณ

ค่าความชุก ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่งของภาวะเป็องงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่ากับ ร้อยละ 8.4

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 การทดสอบไคสแควร์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระดับความเครียด จากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ไม่มีภาวะเครียด/ เบื่องาน (n=289)		มีภาวะเครียดจากการทำงาน (n=80)		มีภาวะเบื่องานจากการทำงาน (n=34)		χ^2	df	P-value
	จำ	ร้อยละ	จำ	ร้อยละ	จำ	ร้อยละ			
	นวน	ละ	นวน	ละ	นวน	ละ			
เพศ							4.633	2	0.099
ชาย	127	43.9	25	31.3	12	35.3			
หญิง	162	56.1	55	68.7	22	64.7			
อายุ							9.156	4	0.057
20-30 ปี	77	26.6	33	41.3	7	20.6			
31-40 ปี	139	48.1	34	42.5	20	58.8			
41 ปีขึ้นไป	73	25.3	13	16.2	7	20.6			
สถานภาพสมรส							3.102	2	0.212
อยู่คนเดียว	148	51.2	45	56.3	13	38.2			
อยู่กับคู่สมรส	141	48.8	35	43.7	21	61.8			
ศาสนา							1.186	2	0.553
นับถือพุทธ	261	90.3	75	93.8	30	88.2			
ไม่นับถือพุทธ	28	9.7	5	6.2	4	11.8			

ตารางที่ 6 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่อหน่ายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ไม่มีภาวะเครียด/ เบื่อหน่าย (n=289)		มีภาวะเครียดจาก การทำงาน (n=80)		มีภาวะเบื่อ งานจากการ ทำงาน (n=34)		χ^2	df	P- value
	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ			
การศึกษา							7.143	4	0.129
ม.ปลาย/ปวช./ปวส.	15	5.2	4	5.0	5	14.7			
ป.ตรี	249	86.2	72	90.0	25	73.5			
สูงกว่า ป.ตรี	25	8.6	4	5.0	4	11.8			
รายได้ (ส่วนตัว)							14.451	6	0.025*
≤ 50,000	59	20.4	30	37.5	10	29.4			
50,001-70,000	74	25.6	19	23.8	7	20.6			
70,000-90,000	78	27.0	13	16.2	12	35.3			
> 90,000	78	27.0	18	22.5	5	14.7			
รายได้ครอบครัว							6.417	6	0.378
≤ 90,000	91	31.5	30	37.5	13	38.2			
90,001-120,000	77	26.6	23	28.8	13	38.2			
120,001-160,000	52	18.0	14	17.5	4	11.8			
> 160,000	69	23.9	13	16.3	4	11.8			
ฐานะทางเศรษฐกิจ							1.441	2	0.486
พอใช้ (n=391)	282	97.6	76	95.0	33	97.1			
ไม่พอใช้ (n=12)	7	2.4	4	5.0	1	2.9			
ฐานะพอใช้ (n=391)							5.811	2	0.055
มีเงินเก็บ	250	88.7	62	81.6	25	75.8			
ไม่มีเงินเก็บ	32	11.3	19	18.4	8	24.2			
ภาวะครอบครัว							20.679	6	0.002**
ไม่มีภาวะ	64	22.1	13	16.2	6	17.6			
ภาวะน้อย	158	54.7	36	45.0	10	29.4			
ภาวะปานกลาง	62	21.5	27	33.8	15	44.2			
ภาวะมาก	5	1.7	4	5.0	3	8.8			

P<0.01 **, P < 0.05*

ตารางที่ 6 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่อหน่ายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ไม่มีภาวะเครียด/ เบื่อหน่าย (n=289)		มีภาวะเครียดจาก การทำงาน (n=80)		มีภาวะเบื่อ งานจากการ ทำงาน (n=34)		χ^2	df	P- value
	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ			
โรคประจำตัว							21.307	2	0.000**
ไม่มี	234	81.0	47	58.8	20	58.8			
มี	55	19.0	33	41.2	14	41.2			
สูบบุหรี่							3.384	2	1.840
ไม่สูบบุหรี่	224	77.5	58	72.5	30	88.2			
สูบบุหรี่	65	22.5	22	27.5	4	11.8			
คาเฟอีน							1.710	2	0.425
ไม่ดื่ม	31	10.7	11	13.8	6	17.6			
ดื่ม	254	89.3	69	86.2	28	82.4			
กาแฟ							0.130	2	0.937
ไม่ดื่ม	127	43.9	34	42.5	14	41.2			
ดื่ม	162	56.1	46	57.5	20	58.8			
ชา							0.553	2	0.758
ไม่ดื่ม	152	52.6	44	55.0	20	58.8			
ดื่ม	137	47.4	36	45.0	14	41.2			
น้ำอัดลม							0.679	2	0.712
ไม่ดื่ม	146	50.5	38	47.5	19	55.9			
ดื่ม	143	49.5	42	52.5	15	44.1			
แอลกอฮอล์							3.398	2	0.183
ไม่ดื่ม	130	45.0	30	37.5	19	55.9			
ดื่ม	159	55.0	50	62.5	15	44.1			
การใช้ยา/สารออกฤทธิ์							21.932	2	0.000**
ต่อจิตประสาท									
ไม่เคยใช้	265	91.7	69	86.3	22	64.7			
เคยใช้	24	8.3	11	13.7	12	35.3			

P<0.01 **, P < 0.05*

ตารางที่ 6 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ไม่มีภาวะเครียด/ เบื่องาน (n=289)		มีภาวะเครียดจากการทำงาน (n=80)		มีภาวะเบื่องานจากการทำงาน (n=34)		χ^2	df	P-value
	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ	จำ นวน	ร้อยละ			
มีเหตุการณ์เครียดภายใน 3 เดือน							32.493	2	0.000**
ไม่มี	196	67.8	30	37.5	12	35.5			
มี	93	32.2	50	62.5	22	64.7			
ออกกำลังกาย							1.010	2	0.604
ไม่มี	65	22.5	22	27.5	9	26.5			
มี	224	77.5	58	72.5	25	73.5			
E-Scale							2.058	2	0.357
ชอบแสดงตัว	140	48.4	46	57.5	17	50.0			
เก็บตัว	149	51.6	34	42.5	17	50.0			
N-Scale							76.078	2	0.000**
อารมณ์คงที่	197	68.2	17	21.2	6	17.6			
อารมณ์อ่อนไหว	92	31.8	63	78.8	28	82.4			

P<0.01 **, P < 0.05*

จากตารางที่ 6 ในปัจจัยด้านส่วนบุคคล พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีภาวะของความเครียดจากการทำงาน เป็นดังนี้

เพศหญิง มากกว่าเพศชาย คิดเป็นเพศหญิงร้อยละ 69.4 และเพศชาย 30.6

กลุ่มตัวอย่างมีอายุในช่วง 31-40 ปี และรองลงมาคือ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.9 และ 41.2 ตามลำดับ

สถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 55.3

การนับถือศาสนา ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 94.1

การศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับ ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 97.8

รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ส่วนใหญ่ มีรายได้ส่วนบุคคลน้อยกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคือที่ระดับ 50,001-70,000 คิดเป็นร้อยละ 23.5

รายได้ครอบครัว ส่วนใหญ่มีรายได้ในครอบครัวที่ระดับ 90,001-120,000 คิดเป็นร้อยละ 40.0 และ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 90,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.0

ฐานะทางเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่พอใช้ คิดเป็นร้อยละ 95.3 และมีเงินเก็บ คิดเป็นร้อยละ 81.5

ภาวะครอบครัว ส่วนใหญ่มีภาระหน้าที่ต่อครอบครัวในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 45.5

โรคประจำตัว ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 58.8

พฤติกรรมการสูบบุหรี่ ส่วนใหญ่ไม่สูบบุหรี่ คิดเป็นร้อยละ 71.8

พฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน ส่วนใหญ่ดื่มเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน คิดเป็นร้อยละ 85.9

การดื่มกาแฟ ส่วนใหญ่ดื่มกาแฟ คิดเป็นร้อยละ 57.6

การดื่มชา ไม่ดื่มชา คิดเป็นร้อยละ 54.1 และดื่มชา คิดเป็นร้อยละ 45.9

น้ำอัดลม ดื่มน้ำอัดลม คิดเป็นร้อยละ 51.8 ไม่ดื่มน้ำอัดลม คิดเป็นร้อยละ 48.2

พฤติกรรมการดื่มแอลกอฮอล์ ส่วนใหญ่ดื่มแอลกอฮอล์ คิดเป็นร้อยละ 62.4

พฤติกรรมการใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ส่วนใหญ่ไม่มีการใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท คิดเป็นร้อยละ 85.9

เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด คิดเป็นร้อยละ 61.2

พฤติกรรมการออกกำลังกาย ส่วนใหญ่ออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 74.1

ในด้านบุคลิกภาพ ใน E-Scale มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว คิดเป็นร้อยละ 55.3 บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว คิดเป็นร้อยละ 44.7 ใน N-Scale ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว คิดเป็นร้อยละ 77.66 และส่วนน้อยมีบุคลิกภาพแบบอารมณ์คงที่ คิดเป็นร้อยละ 42.3

ส่วนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีภาวะเบื้องต้นจากการทำงานส่วนใหญ่ เป็นดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.7 ขณะที่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.3

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.6

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่อยู่กับคู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 61.8

ศาสนาพุทธ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 88.2

การศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.4

รายได้ส่วนบุคคล ส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 70,000-90,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.4

รายได้ต่อครอบครัว ส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 90,001-120,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาได้ครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 90,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.5

ฐานะเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่พอใช้ คิดเป็นร้อยละ 97.1 มีเงินเก็บ คิดเป็นร้อยละ 78.5 ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว ส่วนใหญ่ มีภาระหน้าที่ต่อครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมา มีภาระหน้าที่ต่อครอบครัวในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 25.4

โรคประจำตัว ไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 58.8 ในขณะที่กลุ่มที่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 41.2

การสูบบุหรี่ ส่วนใหญ่ไม่สูบบุหรี่ คิดเป็นร้อยละ 88.2

เครื่องดื่มคาเฟอีน ส่วนใหญ่ดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน คิดเป็นร้อยละ 82.4

กาแฟ ส่วนใหญ่ดื่มกาแฟ คิดเป็นร้อยละ 58.8 ขณะที่ไม่ดื่มกาแฟ คิดเป็นร้อยละ 41.2

ชา ส่วนใหญ่ไม่ดื่มชา คิดเป็นร้อยละ 58.8 ขณะที่ดื่มชา คิดเป็นร้อยละ 41.2

น้ำอัดลม ไม่ดื่มน้ำอัดลม คิดเป็นร้อยละ 55.9 ขณะที่ดื่มน้ำอัดลม คิดเป็นร้อยละ 44.1

แอลกอฮอล์ ดื่มแอลกอฮอล์ คิดเป็นร้อยละ 55.9 ขณะที่ไม่ดื่มแอลกอฮอล์ คิดเป็นร้อยละ 44.1

การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ไม่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 64.7 ใช้ คิดเป็นร้อยละ 35.3

เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดเครียดภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดเครียดภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 64.7

การออกกำลังกาย ส่วนใหญ่มีการออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 89.3

บุคลิกภาพ บุคลิกภาพใน E-Scale มีบุคลิกภาพเป็นแบบเก็บตัว และแบบชอบแสดงตัว คิดเป็นร้อยละ 50.0 บุคลิกภาพ ใน N-Scale ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว คิดเป็นร้อยละ 82.4

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงานกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล ด้วยสถิติ chi-square พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพ อารมณ์อ่อนไหว ใน N-Scale, การมีโรคประจำตัว, การใช้ยา/สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท, การมีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดเครียดภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.05$ ได้แก่ เพศ, อายุ รายได้เฉลี่ย รายได้ครอบครัว, ฐานะเศรษฐกิจพอใช้ และภาวะครอบครัว

3.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด จากการปฏิบัติงาน และภาวะเบื่อ
งานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับ
ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และ ปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม
โดยวิธี t-test

ตารางที่ 7 แสดงผลทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการ
ทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	Mean	SD	t	df	P-value
เพศ						
ชาย	164	19.78	11.887	-2.216	401	0.027*
หญิง	239	22.51	12.355			
สถานภาพสมรส						
อยู่คนเดียว	206	21.21	11.256	-0.324	401	0.746
อยู่กับคู่สมรส	197	21.60	13.190			
ฐานทางเศรษฐกิจ						
พอใช้	391	21.27	12.148	-1.252	401	0.211
ไม่พอใช้	12	25.75	14.467			
พฤติกรรมการใช้ยาเสพติด						
บุหรี (n=403)						
ไม่เคยสูบ	312	21.51	12.537	0.337	401	0.737
เคยสูบ	91	21.02	11.151			
เคยสูบบุหรี (n=91)						
ยังสูบอยู่	80	21.06	11.342	-0.093	89	0.926
ไม่สูบแล้ว	11	20.73	10.140			
เครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน						
ดื่ม	355	21.27	12.018	0.587	401	0.558
ไม่ดื่ม	48	22.38	13.771			
กาแฟ						
ดื่ม	228	21.44	12.456	-0.077	401	0.939
ไม่ดื่ม	175	21.35	11.956			
ชา						
ดื่ม	187	21.47	12.037	-0.105	401	0.917
ไม่ดื่ม	216	21.34	12.415			

P<0.01 ** , P < 0.05*

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงผลทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	Mean	SD	t	df	P-value
น้ำอึดลม						
ดื่ม	200	21.46	12.103	-0.094	401	0.925
ไม่ดื่ม	203	21.34	12.376			
เครื่องดื่มชูกำลัง						
ดื่ม	12	17.50	6.403	1.123	401	0.262
ไม่ดื่ม	391	21.52	12.347			
เครื่องดื่มแอลกอฮอล์						
ดื่ม	224	20.74	11.742	1.223	401	0.222
ไม่ดื่ม	179	22.23	12.791			
การใช้จ่าย/सारออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท						
ใช้	47	28.77	16.581	-3.359	51.745	0.000**
ไม่ใช้	356	20.43	11.216			
การออกกำลังกาย						
มี	307	20.82	11.985	1.701	401	0.90
ไม่มี	96	23.25	12.857			
เหตุการณ์ที่ทำให้เครียดภายใน 3 เดือน						
มีเหตุการณ์	165	25.12	13.238	-5.051	304.862	0.000**
ไม่มีเหตุการณ์	238	18.83	10.771			
โรคประจำตัว						
มี	102	26.27	13.544	-4.376	151.447	0.000**
ไม่มี	301	19.75	11.302			
บุคลิกภาพ						
<i>Scale E</i>						
ชอบแสดงตัว	203	21.73	12.773	-0.541	401	0.589
เก็บตัว	200	21.07	11.668			
<i>Scale N</i>						
อารมณ์มั่นคง	220	16.02	12.708	-10.698	312.669	0.000**
อารมณ์อ่อนไหว	183	27.87	8.721			

P < 0.01 **, P < 0.05*

จากตารางที่ 7 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานกับปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องพฤติกรรมการใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท พบว่า

กลุ่มที่มีการใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทมีค่าคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $P < 0.01$

เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา พบว่ากลุ่มที่มีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $P < 0.01$

โรคประจำตัว พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีโรคประจำตัว มีค่าคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$

บุคลิกภาพ พบว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ทางอารมณ์ มีค่าคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$

ตารางที่ 8 แสดงผลทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	Mean	SD	t	df	P-value
ลักษณะเส้นทางการบิน				2.463	401	0.016*
บินเส้นทางบินระยะสั้น	156	23.25	11.641			
บินเส้นทางบินระยะยาว	247	20.23	12.461			
ภาระงาน						
1) ท่านจะทำงานได้ดีขึ้นถ้าปริมาณงานที่ รับผิดชอบน้อยลง				-4.163	401	0.000**
ใช่	264	23.16	13.340			
ไม่ใช่	134	17.88	8.630			
2) ท่านต้องเสียเวลาในการทำงานเนื่องจาก อุปกรณ์ เครื่องมือ บนเครื่องมือ เครื่องใช้บน เครื่องบินชำรุดใช้การไม่ได้				-3.063	21.208	0.006**
ใช่	385	21.67	12.338			
ไม่ใช่	18	17.88	8.630			
3) ท่านมีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาใน งานด้วยตนเองอย่างเต็มที่				1.461	401	0.127
ใช่	148	20.18	13.507			
ไม่ใช่	255	22.11	11.385			
4) ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถ ในการ ทำงานอย่างเต็มที่				1.931	401	0.051
ใช่	226	20.37	12.479			
ไม่ใช่	177	22.72	11.799			
5) ตารางบินที่ท่านได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติงานเหมาะสมดีแล้ว				2.365	401	0.018*
ใช่	186	19.85	11.882			
ไม่ใช่	217	22.73	12.387			

P<0.01 **, P < 0.05*

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงผลทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเปื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	Mean	SD	t	df	P-value
6) งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง				3.462	188.847	0.001**
ใช่	284	19.95	11.290			
ไม่ใช่	119	24.87	13.652			
สัมพันธ์ภาพในหน่วยงานในขณะปฏิบัติงานบนเครื่องบิน						
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
7) ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ				3.206	401	0.001**
ใช่	330	20.49	11.803			
ไม่ใช่	73	25.51	13.309			
8) ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องส่วนตัวได้				3.579	400.694	0.000**
ใช่	182	19.07	10.927			
ไม่ใช่	221	23.82	12.912			
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา						
9) ท่านสามารถขอรับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในขณะทำงานบนเครื่องบินได้				3.198	197.504	0.002**
ใช่	284	20.09	11.565			
ไม่ใช่	119	24.54	13.207			
10) ท่านสามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ				3.037	401	0.003**
ใช่	111	18.43	10.628			
ไม่ใช่	292	22.53	12.616			

P<0.01 ** , P < 0.05*

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงผลทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	Mean	SD	t	df	P-value
ระบบการบริหารและนโยบาย						
11) ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านรับฟังปัญหา และแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอส่วนใหญ่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน				1.458	401	0.146
ใช่	54	19.15	10.832			
ไม่ใช่	349	21.75	12.405			
12) ระบบการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม				1.096	401	0.274
ใช่	100	20.24	12.142			
ไม่ใช่	303	21.79	12.249			
13) ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน				3.243	373.254	0.001**
ใช่	212	19.53	11.058			
ไม่ใช่	191	23.48	13.123			
14) ท่านพอใจกับการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงานของท่าน				1.187	401	0.236
ใช่	74	19.88	11.116			
ไม่ใช่	329	21.74	12.452			
15) ท่านเห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่าน				2.328	401	0.020*
ใช่	55	17.86	9.443			
ไม่ใช่	348	21.96	12.529			

P<0.01 ** , P < 0.05*

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงผลทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	Mean	SD	t	df	P-value
ผลตอบแทนและสวัสดิการจากการปฏิบัติงาน						
16) ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ทำ				1.491	401	0.137
ใช่	277	20.79	11.746			
ไม่ใช่	126	22.75	13.170			
17) ท่านได้รับวันหยุดพักผ่อนในแต่ละเดือนอย่างเพียงพอ				3.200	395.974	0.001**
ใช่	192	19.40	10.725			
ไม่ใช่	211	23.22	13.211			
18) ท่านพอใจกับสวัสดิการโดยรวมที่ได้รับจากบริษัท				0.911	401	0.363
ใช่	266	21.0	11.904			
ไม่ใช่	137	22.18	12.838			

P<0.01 ** , P < 0.05*

จากตารางที่ 8 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน กับปัจจัยการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำการบินในเส้นทางระยะสั้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน สูงกว่ากลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำการบินในเส้นทางระยะยาวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $P < 0.01$

เมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานกับความเป็นจริงหรือความรู้สึกที่แท้จริงในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยในข้อที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ มีดังนี้

- คำถามข้อที่ 1) ท่านจะทำงานให้ดีขึ้นถ้าปริมาณงานที่รับผิดชอบน้อยลง ($P = 0.000^{**}$)
- คำถามข้อที่ 2) ท่านต้องเสียเวลาในการทำงานเนื่องจากอุปกรณ์เครื่องมือบนเครื่องบิน เครื่องใช้บนเครื่องบินชำรุดใช้การไม่ได้ ($P = 0.006^{**}$)
- คำถามข้อที่ 6) งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง ($P = 0.000^{**}$)

- คำถามข้อที่ 7) ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ (P = 0.04**)
- คำถามข้อที่ 8) ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องส่วนตัวได้ (P = 0.000**)
- คำถามข้อที่ 9) ท่านสามารถขอรับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในขณะที่ทำงานบนเครื่องบินได้ (P = 0.001**)
- คำถามข้อที่ 10) ท่านสามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ (P = 0.001**)
- คำถามข้อที่ 13) ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน (P = 0.001**)
- คำถามข้อที่ 15) ท่านเห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่าน (P = 0.005**)
- คำถามข้อที่ 17) ท่านได้รับวันหยุดพักผ่อนในแต่ละเดือนอย่างเพียงพอ (P = 0.002**)

ส่วนปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$ มีดังนี้

- คำถามข้อที่ 9) ตารางบินที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเหมาะสมดีแล้ว (P = 0.018*)

ตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านสังคม

ปัจจัยด้านสังคม	จำนวน (คน)	Mean	SD	t	df	P-value
อ่านหนังสือ						
ทำ	289	21.21	12.521	0.527	224.492	0.599
ไม่ทำ	114	21.89	11.482			
พบปะสังสรรค์						
ทำ	162	21.45	11.672	-0.066	362.869	0.947
ไม่ทำ	241	21.37	12.609			
มีกิจกรรมการออกกำลังกาย						
ทำ	190	19.58	11.772	2.861	399.514	0.004**
ไม่ทำ	213	23.03	12.420			
นวดตัว (สปา)						
ทำ	121	23.12	12.932	-1.786	210.509	0.076
ไม่ทำ	282	20.67	11.858			
เที่ยว (สถานที่ท่องเที่ยว)						
ทำ	194	21.07	12.424	0.521	396.689	0.603
ไม่ทำ	209	21.71	12.643			
ปลูกต้นไม้						
ทำ	91	21.66	14.113	-0.205	127.817	0.838
ไม่ทำ	312	21.33	11.882			
ซื้อของ						
ทำ	242	22.22	12.406	-1.671	352.972	0.096
ไม่ทำ	161	20.17	11.882			
ดูทีวี						
ทำ	309	21.54	12.421	-0.427	163.020	0.670
ไม่ทำ	94	20.95	11.614			
ปฏิบัติศาสนกิจ						
ทำ	80	21.81	12.686	-0.326	117.336	0.745
ไม่ทำ	323	21.30	12.128			

P<0.01 ** , P < 0.05*

จากตารางที่ 9 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องานกับปัจจัยทางสังคม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ไม่ออกกำลังกาย มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานกับภาวะเป็องานสูงกว่ากลุ่มที่มีการออกกำลังกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.01$



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความเครียดจากการปฏิบัติงานและภาวะเบื่องาน กับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยวิธี One-way ANOVA

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
รายได้ส่วนบุคคล				6.585	0.000**
≤ 50,000	102	25.16	12.959		
50,001-70,000	100	21.75	10.378		
70,000-90,000	99	21.02	12.828		
> 90,001	97	17.61	11.770		
(Mean = 75,135.09 SD = 25,411.88 Max = 250,000 Min = 30,000 บาท)					
รายได้ครอบครัว				2.924	0.034*
≤ 90,000	96	22.88	12.569		
90,001-120,000	104	22.90	13.177		
120,001-160,000	68	19.84	10.766		
> 160,000	87	18.66	10.646		
(Mean = 132,037.67 SD = 76,546.64 Max = 500,000 Min = 30,000 บาท)					
ศาสนา				1.318	0.269
พุทธ	366	21.70	12.184		
คริสต์	30	18.97	12.585		
อิสลาม	7	16.29	12.406		

P<0.01**, P<0.05*

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
กิจกรรมทางศาสนา				2.219	0.110
ปฏิบัติกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	26	16.54	10.527		
ปฏิบัติกิจกรรมบางครั้งคราว	350	21.76	12.179		
ไม่ปฏิบัติกิจกรรมเลย	27	21.48	13.718		
การศึกษา				0.409	0.665
ปวช. / ปวส.	24	23.46	15.612		
ปริญญาตรี	346	21.21	11.938		
สูงกว่าปริญญาตรี	33	21.91	12.736		
ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว				6.742	0.000**
ไม่มีภาระงาน	83	21.27	12.472		
ภาระน้อย	204	19.32	10.253		
ภาระปานกลาง	104	24.54	13.840		
ภาระมาก	12	30.50	17.501		
โรคประจำตัวที่พบ				5.105	0.000**
ไม่มีโรคประจำตัว	301	19.73	11.310		
ระบบทางเดินหายใจ	55	26.44	14.378		
ระบบกระดูกและข้อ	13	28.15	14.025		
ระบบต่อมไร้ท่อ	11	29.18	16.043		
ระบบประสาท	8	22.25	8.379		
ระบบทางเดินอาหาร	15	24.40	10.350		
พฤติกรรมการใช้สารเสพติด					
บุหรี่				0.816	0.518
ระยะเวลาของการสูบบุหรี่					
ไม่สูบ	312	21.51	12.226		
< 5 ปี	16	24.38	11.494		
5-10 ปี	35	19.60	10.152		
11-15 ปี	13	18.54	10.146		
16-20 ปี	16	23.19	14.802		
> 20 ปี	11	20.45	8.802		

P<0.01**, P<0.05*

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	Mean	SD	F	P-value
เครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน					
ปริมาณการดื่มเครื่องดื่มที่มีคาเฟอีน					
				1.004	0.405
ไม่ดื่ม	49	22.73	13.558		
1 แก้ว	165	20.78	11.594		
2 แก้ว	127	22.41	12.885		
3 แก้ว	44	21.07	11.898		
> 3 แก้ว	18	17.22	8.475		
เครื่องดื่มแอลกอฮอล์					
ระยะเวลาที่ดื่ม					
				1.502	0.188
ไม่ดื่ม	179	22.23	12.791		
< 5 ปี	33	22.79	8.488		
5-10 ปี	100	22.06	12.047		
11-15 ปี	40	18.58	10.567		
16-20 ปี	32	19.78	15.339		
> 20 ปี	19	16.78	9.215		
ความถี่ในการใช้แอลกอฮอล์					
(ในช่วง 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา)					
ไม่เคยดื่ม	175	22.64	13.023	1.671	0.156
ดื่ม					
ไม่ดื่มใน 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา	31	19.81	11.032		
< 1 ครั้ง / สัปดาห์	127	20.80	11.416		
> 1 ครั้ง / สัปดาห์	66	19.45	10.641		
ทุกวัน	4	30.75	26.800		
การใช้ยา/สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท					
ความถี่ในการใช้ยา/สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (ภายใน 6 เดือน)					
ไม่เคยใช้	359	20.48	11.294	6.329	0.000**
ไม่ได้ใช้ภายใน 6 เดือนที่ผ่านมา	2	23.50	2.121		
ใช้					
< 1 ครั้ง / สัปดาห์	27	26.19	13.439		
> 1 ครั้ง / สัปดาห์	12	34.08	21.610		
ทุกวัน	3	37.00	22.338		

P<0.01**,

P<0.05*

ตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's

ปัจจัยด้านอายุ	ค่าเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50ปี	50ปีขึ้นไป
20-30ปี	23.44	1.000			
31-40ปี	21.82	0.756			
41-50ปี	17.86	0.012*	0.071		
50 ปีขึ้นไป	19.20	0.770	0.925	0.986	1.000
P<0.01**, P<0.05*					

ตารางที่ 12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's

ปัจจัยด้านรายได้ส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน	< 50,000	50,001-70,000	70,001-90,000	> 90,000
< 50,000	25.37	1.000			
50,001-70,000	21.75	0.033*			
70,001-90,000	20.92	0.009**	0.622		
> 90,001	17.65	0.000**	0.016*	0.052	1.000
P<0.01**, P<0.05*					

ตารางที่ 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ครอบครัวต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's

ปัจจัยด้านรายได้ ครอบครัว	ค่าเฉลี่ย ความเครียดจาก การทำงานและ ภาวะเบื่องาน	≤ 90,000	90,001- 120,000	120,001- 160,000	> 160,000
≤ 90,000	22.88	1.000			
90,001-120,000	22.90	0.991			
120,001-160,000	19.84	0.110	0.102		
> 160,000	18.66	0.018*	0.015*	0.542	1.000
P<0.01**, P<0.05*					

ตารางที่ 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีภาวะครอบครัวต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's

ปัจจัยด้านภาวะ ครอบครัว	ค่าเฉลี่ย ความเครียดจาก การทำงานและ ภาวะเบื่องาน	ไม่มีภาวะ	ภาวะน้อย	ภาวะ ปานกลาง	ภาวะมาก
ไม่มีภาวะ	21.27	1.000			
ภาวะน้อย	19.32	0.671			
ภาวะปานกลาง	24.54	0.329	0.005**		
ภาวะมาก	30.50	0.102	0.021*	0.447	1.000
P<0.01**, P<0.05*					

ตารางที่ 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีโรคประจำตัวที่พบตามระบบต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's

ปัจจัยด้าน โรคประจำตัวที่พบ	ค่าเฉลี่ย ความเครียด จากการ ทำงานและ ภาวะ เบื่องาน	ไม่มีโรค ประจำตัว	ระบบ ทางเดิน หายใจ	ระบบ กระดูก และข้อ	ระบบ ต่อม ไทรอยด์	ระบบ ประสาท	ระบบ ทางเดิน อาหาร
ไม่มีโรคประจำตัว	15.73	1.000					
ระบบทางเดินหายใจ	26.44	0.000**					
ระบบกระดูกและข้อ	28.15	0.013*	0.641				
ระบบต่อมไทรอยด์	29.18	0.010*	0.486	0.833			
ระบบประสาท	22.25	0.556	0.354	0.271	0.212		
ระบบทางเดินอาหาร	24.40	0.140	0.558	0.407	0.313	0.681	1.000

P<0.01**, P<0.05*

ตารางที่ 16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความถี่ในการใช้ยา/สารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's

ความถี่ในการใช้ยา/ สารออกฤทธิ์ต่อจิต ประสาท	ค่าเฉลี่ย ความเครียดจาก การทำงานและ ภาวะเบื่องาน	ไม่มี	< 1 ครั้ง / สัปดาห์	> 1 ครั้ง / สัปดาห์	ทุกวัน	ไม่เคยใช้
ไม่มี	23.50	1.000				
< 1 ครั้ง / สัปดาห์	26.19	0.759				
> 1 ครั้ง / สัปดาห์	34.08	0.246	0.057			
ทุกวัน	37.0	0.215	0.137	0.705		
ไม่เคยใช้	20.48	0.721	0.017*	0.000**	0.017*	1.000

P<0.01**, P<0.05*

จากตารางที่ 10-16 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยของเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$ และเมื่อทดสอบรายคู่ คะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วง 20-30 ปี ($\bar{X} = 23.44$) มีคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานสูงที่สุด และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในช่วง 41-50 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานต่ำที่สุด (จากตารางที่ 11)

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.01$ และเมื่อทดสอบรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ $< 50,000$ บาท มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานสูงที่สุดและกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 90,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานต่ำที่สุด (จากตารางที่ 12)

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ครอบครัวต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ เมื่อทดสอบรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ครอบครัวที่ 90,001-120,000 มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานสูงที่สุด ส่วนรายได้ครอบครัวที่ $> 160,000$ จะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานต่ำที่สุด (จากตารางที่ 13)

กลุ่มตัวอย่างที่มีภาระหน้าที่ต่อครอบครัวต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.01$ เมื่อทดสอบรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน พบว่า กลุ่มที่มีภาระหน้าที่ต่อครอบครัวมาก มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานสูงที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีภาระหน้าที่ต่อครอบครัวน้อย มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานต่ำที่สุด (จากตารางที่ 14)

กลุ่มตัวอย่างที่มีโรคประจำตัวต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.01$ เมื่อทดสอบรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน พบว่า กลุ่มที่มีโรคประจำตัวจะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานสูงที่สุด และ ส่วนกลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัวจะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานต่ำที่สุด (จากตารางที่ 14)

กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้ยา/สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ภายใน 6 เดือน ที่ผ่านมาต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.01$ เมื่อทดสอบรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน พบว่า กลุ่มที่ใช้ยา/สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ภายใน 6 เดือน ทุกวัน มีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานสูงที่สุด และกลุ่มที่ไม่เคยใช้ยา/สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ภายใน 6 เดือน จะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานต่ำที่สุด (จากตารางที่ 16)

ตารางที่ 17 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มของคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	Mean	SD	F	P-value
อายุงาน					
< 5 ปี	106	22.28	11.220	2.834	0.024*
5 -10 ปี	134	24.23	12.837		
11-15 ปี	71	20.34	11.413		
16-20 ปี	64	19.42	13.703		
> 20 ปี	35	17.80	12.226		
ตำแหน่งงาน					
ชั้นประทัยด	103	22.68	11.030	4.488	0.001**
ชั้นธุรกิจ	211	22.75	12.886		
ชั้นหนึ่ง	44	15.66	8.215		
หัวหน้าประจำเที่ยวบิน	31	17.81	13.227		
ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน	14	17.71	12.609		

$P < 0.01^{**}$, $P < 0.05^*$

ตารางที่ 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's

ปัจจัยด้านอายุงาน	ค่าเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน	< 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
< 5 ปี	22.28	1.000				
5 -10 ปี	24.23	0.256				
11-15 ปี	20.34	0.247	0.024*			
16-20 ปี	19.42	0.137	0.015*	0.634		
> 20 ปี	17.80	0.058	0.008**	0.285	0.525	1.000

P<0.01**, P<0.05*

ตารางที่ 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ด้วยวิธี Scheffe's

ปัจจัยด้านอายุงาน	ค่าเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน	ชั้น ประหยัด	ชั้นธุรกิจ	ชั้นหนึ่ง	หัวหน้า	ผู้จัดการ
ชั้นประหยัด	22.68	1.000				
ชั้นธุรกิจ	22.75	0.562				
ชั้นหนึ่ง	15.66	0.001**	0.000**			
หัวหน้า	17.81	0.048*	0.033*	0.447		
ผู้จัดการ	17.71	0.148	0.130	0.578	0.981	1.000

P<0.01**, P<0.05*

จากตารางที่ 17-19 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากงานและภาวะเบื่องานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ และเมื่อทดสอบรายคู่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 5-10 ปี จะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากงานและภาวะเบื่องานสูงที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี จะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากงานและภาวะเบื่องานต่ำที่สุด (จากตารางที่ 18)

กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งงานต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากงานและภาวะเบื่องานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.01$ และเมื่อทดสอบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานชั้นธุรกิจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากงานและภาวะเบื่องานสูงที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานชั้นหนึ่งจะมีคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากงานและภาวะเบื่องานต่ำสุด (จากตารางที่ 19)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มของคะแนนเฉลี่ยของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานกับปัจจัยด้านสังคมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านสังคม	จำนวน (คน)	Mean	SD	F	P-value
แรงสนับสนุนทางสังคม					
ต่ำ (น้อยกว่า $\bar{X} - SD$)	68	21.84	12.870	0.950	0.378
ปานกลาง ($\bar{X} \pm SD$)	268	21.76	12.209		
สูง (มากกว่า $\bar{X} + SD$)	67	19.52	11.619		
P<0.01** , P < 0.05*					

ตารางที่ 21 แสดงผลค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's) ของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคมกับการเกิดภาวะความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	n	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P-value
ปัจจัยส่วนบุคคล			
อายุ	403	-0.140	0.000**
รายได้ส่วนบุคคล	403	-0.172	0.000**
รายได้ครอบครัว	403	-0.087	0.021*
บุคลิกภาพ			
E- Scale	403	0.084	0.092
N - Scale	403	0.612	0.000**
ปัจจัยด้านสังคม			
แรงสนับสนุนทางสังคม	403	-0.063	0.207
P<0.01** , P < 0.05*			

จากตารางที่ 20, 21 พบว่า อายุ รายได้ส่วนบุคคล ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.01$, รายได้ครอบครัวมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$ สำหรับในเรื่องบุคลิกภาพ พบว่าบุคลิกภาพใน N - Scale มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการเกิดความเครียดจากการทำงานและของภาวะเบื่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.01$ ส่วนบุคลิกภาพใน E - Scale และแรงสนับสนุนทางสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ปัจจัยทำนายความเครียดจากการทำงานของภาวะเบื่องาน

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างตัวแปรอิสระและคะแนน จากแบบสอบถามวัดความเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงาน

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและคะแนนจากแบบสอบถามวัด ความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และได้ทำการเลือกตัวแปรอิสระเข้าตัวแบบถดถอยเชิง เส้นโดยวิธีขั้นตอน (Stepwise Method) ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น มีดังนี้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) : คะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable): ได้แก่

- X_1 = อายุ
- X_2 = รายได้บุคคล
- X_3 = รายได้ครอบครัว
- X_4 = ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว
- X_5 = โรคประจำตัว
- X_6 = การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิต
- X_7 = การมีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด (ภายใน 3 เดือนก่อนเก็บข้อมูล)
- X_8 = บุคลิกภาพใน N-Scale (Neuroticism)
- X_9 = อายุงาน
- X_{11} = ตำแหน่งงาน
- X_{12} = ลักษณะเส้นทางที่ทำการบิน
- X_{13} = การรับรู้ต่อระบบการบริหารและนโยบาย
- X_{14} = ผลตอบแทนและสวัสดิการ
- X_{15} = การออกกำลังกาย

ตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ลำดับตัวแปร	R	R ²	B	t	Sig
บุคลิกภาพ ใน N - Scale (อารมณ์อ่อนไหว)	0.482	0.232	0.398	9.019	0.000**
ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว	0.518	0.268	0.142	-3.240	0.000**
การใช้ยา/สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท	0.544	0.296	0.146	3.387	0.000**
โรคประจำตัว (มีโรคประจำตัว)	0.563	0.317	0.135	3.140	0.001**
มีเหตุการณ์ชีวิตที่ทำให้เกิดความเครียด ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	0.592	0.350	0.145	3.303	0.003**
ตำแหน่งงาน	0.607	0.369	-0.162	-3.627	0.001**
Constant	0.365			0.772	0.001**

P<0.01**, P < 0.05*

จากตารางที่ 22 เมื่อนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 15 ตัวแปร ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ส่วนบุคคล รายได้ครอบครัว ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว โรคประจำตัว การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท การมีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดเครียดภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา และบุคลิกภาพใน N -Scale

2) ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงาน ภาระงาน ลักษณะเส้นทางการบิน การรับรู้ต่อระบบการบริหารและนโยบาย ผลตอบแทนและสวัสดิการ

3) ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ การออกกำลังกาย

ผลที่ได้มีเพียง 6 ตัวแปรเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเป็องงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ P<0.01

ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวก ได้แก่ บุคลิกภาพใน N-Scale ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท การมีโรคประจำตัว การมีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา

ตัวแปรที่มีผลเชิงลบ ได้แก่ ตำแหน่งงาน

บุคลิกภาพใน N-Scale (อารมณ์อ่อนไหว) เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การเกิดความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานได้ ร้อยละ 23.2 เมื่อเพิ่มตัวแปรภาระหน้าที่ต่อครอบครัว สามารถพยากรณ์ การเกิดความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานได้ ร้อยละ 26.8 เมื่อเพิ่มตัวแปรการใช้ยา หรือ สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท สามารถพยากรณ์การเกิดความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานได้ ร้อยละ 29.6 เมื่อเพิ่มตัวแปรการมีโรคประจำตัว สามารถพยากรณ์การเกิดความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานได้ ร้อยละ 31.7 เมื่อเพิ่มตัวแปรการมีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด สามารถพยากรณ์การเกิดความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานได้ ร้อยละ 35.0 และเมื่อเพิ่มตัวแปรตำแหน่งงาน สามารถพยากรณ์การเกิดความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานได้ ร้อยละ 36.9

ดังนั้นตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้ จึงเป็นตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์การเกิดความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่ไม่ได้นำมาใส่ในตัวแบบในการวิจัยครั้งนี้ เช่น ความพึงพอใจในงาน Coping Mechanism เป็นต้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสัญชาติไทย และได้รับการบรรจุเป็นพนักงานบริษัท ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 403 คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน 2547 ถึง กุมภาพันธ์ 2548

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยอาศัยบัญชีรายชื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท ที่มีการแยกเป็นกลุ่ม ๆ ตามเพศ ระดับบังคับบัญชา ตำแหน่งงาน และชั้นบริการ โดยทำการสุ่มแบบจับสลาก (Simple random sampling) จนครบตามสัดส่วนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ศาสนา พฤติกรรมการใช้ยาและสารเสพติด การใช้ยาและสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท บุคลิกภาพ เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด มีทั้งหมด 26 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะของงาน ภาระงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร ผลตอบแทนและสวัสดิการ จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบบุคลิกภาพ ใช้ MPI (The Maudsley Personality Inventory) (อ้างถึงใน ประจิตต์ ประจักษ์จิตต์) (51) ประกอบด้วยข้อคำถาม 48 ข้อ ใช้ประเมินบุคลิกภาพ 2 มิติ ซึ่งเป็นอิสระต่อกัน คือ Extraversion-Introversion (แสดงออกและเก็บตัว) และ Neuroticism-Stability (ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์และมีความมั่นคงทางอารมณ์) อย่างละ 24 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามแรงสนับสนุนทางสังคม (The Personal Resource Questionnaire : PRQ Part II) (อ้างถึงใน ชนิดดา ผาสุกมุล) (52)ประกอบด้วยข้อคำถาม 25

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่อหน่ายจากการทำงาน ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 20 ข้อ (12)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อแสดงสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลทั่วไป และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square Test) เพื่อแสดงความสัมพันธ์สองตัวแปรที่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Analysis of Variance) เพื่อแสดงความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยประชากร และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่อหน่าย

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีอายุอยู่ในช่วง 31.40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.1 สถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 51.1 รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.3 รายได้ครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 90,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.8 ฐานะเศรษฐกิจพอใช้และมีเงินเก็บ คิดเป็นร้อยละ 86.2 นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 90.8 โดยที่ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาเพียงบางครั้งบางคราวเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 86.8 ระดับการศึกษา จบการศึกษา ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.9 ด้านภาระหน้าที่ต่อครอบครัว พบว่าส่วนใหญ่มีภาระหน้าที่ครอบครัวน้อย คิดเป็นร้อยละ 50.6 ส่วนใหญ่ไม่สูบบุหรี่ คิดเป็นร้อยละ 77.4 ดื่มเครื่องดื่มคาเฟอีน คิดเป็นร้อยละ 88.1 โดยชนิดเครื่องดื่มที่ดื่มมากที่สุด คือ กาแฟ คิดเป็นร้อยละ 56.6 ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีระยะเวลาการดื่มส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 44.6 ปัจจัยยังดื่มอยู่ ร้อยละ 99.1 และมีการดื่มแอลกอฮอล์น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 31.5 ส่วนใหญ่ออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 76.2 โดยใช้อุปกรณ์ประกอบการออกกำลังกาย น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 58.0 และ 60.3

ตามลำดับ ส่วนใหญ่ไม่มีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 59.1 สำหรับกลุ่มที่มีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่ เหตุการณ์อื่น ๆ เช่น การโยกย้ายที่อยู่อาศัย สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป คิดเป็นร้อยละ 33.9 ส่วนใหญ่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 74.7 สำหรับกลุ่มที่มีโรคประจำตัว ส่วนใหญ่เป็นโรคเกี่ยวกับระบบทางเดินหายใจ ร้อยละ 53.9 บุคลิกภาพเป็นแบบชอบแสดงตัว (Extroversion) ร้อยละ 50.4 และเป็นแบบอ่อนไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) ร้อยละ 54.6

1.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.2 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในชั้นธุรกิจ ร้อยละ 52.4 ทำการบินในเส้นทางระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 61.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่โดยรวม มีความเห็นว่าเป็นเรื่องงานงานมีดังนี้

1.2.1 เห็นว่า ต้องเสียเวลาในการทำงาน เนื่องจากอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้บนเครื่องบินชำรุดใช้การไม่ได้ ร้อยละ 65.5 ตนเองไม่มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ร้อยละ 63.3 งานที่ทำอยู่มีความมั่นคง ร้อยละ 70.5 เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ ร้อยละ 81.9 ตนเองสามารถขอรับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในขณะที่ทำงานบนเครื่องบินได้ ร้อยละ 70.5 ระบบการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ร้อยละ 75.2 ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ร้อยละ 52.6 ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ทำ ร้อยละ 68.7 และพอใจกับสวัสดิการโดยรวมที่ได้รับจากบริษัท คิดเป็นร้อยละ 66.0

1.2.2 ไม่คิดว่าหากปริมาณงานที่รับผิดชอบมีน้อยลง จะทำให้ทำงานได้ดีขึ้น ร้อยละ 61.3 ไม่เห็นว่าได้ใช้ความรู้ความสามารถ ในการทำงานอย่างเต็มที่ ร้อยละ 56.1 ไม่เห็นว่าตารางบินที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเหมาะสม ร้อยละ 53.8 ตนเองไม่สามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องส่วนตัวได้ ร้อยละ 54.8 ตนเองไม่สามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ ร้อยละ 72.5 ไม่เห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ในหน่วยงาน ร้อยละ 85.4 ไม่คิดว่าตนเองได้รับวันหยุดพักผ่อนในแต่ละเดือนเพียงพอ ร้อยละ 52.4

1.3 ปัจจัยด้านสังคม พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.5 และมีกิจกรรมทางสังคมในยามว่าง/กิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจที่ชอบทำดังนี้ อ่านหนังสือ ร้อยละ 71.7 พบปะสังสรรค์ ร้อยละ 59.2 ออกกำลังกาย ร้อยละ

41.8 เข้ารับการนวดหรือสปา ร้อยละ 30 ท่องเที่ยว ร้อยละ 48.1 ปลูกต้นไม้ ร้อยละ 32.6 ซื้อมอเตอร์ไซค์ ร้อยละ 60.0 ดูทีวี ภาพยนตร์ ฟังเพลง ร้อยละ 76.7 ปฏิบัติศาสนกิจ ร้อยละ 19.9

1.4 จำนวน ร้อยละ และค่าความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความเครียดจากการทำงาน และไม่มีภาวะเบื่องาน คิดเป็นร้อยละ 71.7 ขณะที่กลุ่มที่เครียดจากการทำงาน ร้อยละ 19.9 และเบื่องาน ร้อยละ 8.4 ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าค่าความซุกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเครียดจากการทำงาน ร้อยละ 19.9 ค่าความซุกของภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ร้อยละ 8.4

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว ใน N-Scale, การมีโรคประจำตัว, การเข้ายา/สารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท, การมีเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดเครียดภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดภาวะเครียดและภาวะเบื่องานจากการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.05$ ได้แก่ เพศ, อายุ, รายได้เฉลี่ย, รายได้ครอบครัว, สถานะเศรษฐกิจพอใช้ และภาวะครอบครัว

2. ด้านปัจจัยการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยในข้อที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ มีดังนี้

- คำถามข้อที่ 1) ท่านจะทำงานให้ดีขึ้นถ้าปริมาณงานที่รับผิดชอบน้อยลง ($P = 0.000^{**}$)
- คำถามข้อที่ 2) ท่านต้องเสียเวลาในการทำงานเนื่องจากอุปกรณ์เครื่องมือบนเครื่องบิน เครื่องใช้บนเครื่องบินชำรุดใช้การไม่ได้ ($P = 0.006^{**}$)
- คำถามข้อที่ 6) งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง ($P = 0.000^{**}$)
- คำถามข้อที่ 7) ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ ($P = 0.04^{**}$)
- คำถามข้อที่ 8) ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องส่วนตัวได้ ($P = 0.000^{**}$)
- คำถามข้อที่ 9) ท่านสามารถขอรับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในขณะที่ทำงานบนเครื่องบินได้ ($P = 0.001^{**}$)
- คำถามข้อที่ 10) ท่านสามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ ($P = 0.001^{**}$)

- คำถามข้อที่ 13) ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ($P = 0.001^{**}$)
- คำถามข้อที่ 15) ท่านเห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่าน ($P = 0.005^{**}$)
- คำถามข้อที่ 17) ท่านได้รับวันหยุดพักผ่อนในแต่ละเดือนอย่างเพียงพอ ($P = 0.002^{**}$)

ส่วนปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$ มีดังนี้

- คำถามข้อที่ 9) ตารางบินที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเหมาะสมดีแล้ว ($P = 0.018^*$)

3. ด้านปัจจัยทางสังคม พบว่า การออกกำลังกาย มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน

จากตัวแปรอิสระ 15 ตัว มีตัวแปรอิสระ 6 ตัว ที่เป็นปัจจัยทำนายความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานได้ร้อยละ 36.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง ดังนั้นค่าความชุกที่พบอาจเปลี่ยนแปลงได้ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 403 คน พบว่ามีผู้ที่มีความเครียดจากการทำงาน จำนวน 85 คน คิดเป็นอัตราความชุกร้อยละ 19.9 % และมีผู้ที่มีภาวะเบื่องาน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยความชุกของความเครียดจากการปฏิบัติงาน จะพบว่า มีค่าความชุกน้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน บริษัท (46) กลุ่มคนงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแมกเนติเทพ และอัลคาไลน์ แบตเตอรี่ (47) ซึ่งมีความชุกที่ร้อยละ 36.5 และ 56.1 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Collins, Vivian Alice ที่ว่า ความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในอาชีพที่ใช้แรงงานในโรงงานจะสูงกว่ากลุ่มอาชีพที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้คน โดยทั้งนี้อาจมีปัจจัยเกี่ยวกับงานในด้านอื่น ๆ ร่วมด้วย กล่าวคือ อาชีพพนักงานต้อนรับ แม้ว่าจะเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง และ

ก็ดูแลผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน แต่ช่วงมีเวลาพักในสถานีต่าง ๆ ก็จะมีเวลาว่างในการทำสิ่งที่ตนเองชอบ เช่น การไปดูละครเพลง ดุภาพยนตร์ ที่ไม่ได้ฉายในประเทศตน การท่องเที่ยวตามเทศกาล พิพิธภัณฑสถานที่สำคัญต่าง ๆ ลิ้มรสอาหารที่ดี ๆ มีชื่อ ฟังเพลงท้องถิ่นหรือในสไตล์ต่าง ๆ ที่ตนเองชอบ หาซื้อหนังสือดี ๆ ที่อยู่ในความสนใจ หรือออกกำลังกาย เข้าสถานฟิตเนส เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นการหลีกเลี่ยงหนีจากบรรยากาศที่เหน็ดเหนื่อย ที่ก่อให้เกิดความเครียด ในขณะที่ผลงานวิจัยของ ไพฑูรย์ สมุทรสินธ์ (53) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะสุขภาพจิตกับการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงานและการขาดงานของพนักงานโรงงาน จำนวน 444 คน พบว่า มีความเครียดร้อยละ 68.5 การที่พนักงานโรงงานมีความสุขของความเครียดมากกว่าพนักงานต้อนรับ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานโรงงานต้องทำงานภายในโรงงาน ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างจากบนเครื่องบิน คือ มีอุณหภูมิที่สูงหรือต่ำมาก ๆ เสียงดังของเครื่องจักรที่ทำงานอยู่ตลอดเวลา การระบายอากาศที่ไม่ดี ทำให้ต้องสูดดมสารพิษต่าง ๆ ซึ่งจากลักษณะการทำงานดังกล่าวก็จะส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. ปัจจัยบุคคล

1.1 **บุคลิกภาพ** ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว (Neuroticism) มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื้องต้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว มีความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื้องต้นแตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ (Stability) ที่ระดับนัยสำคัญ $P < 0.01$ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรีย์ ห้วยธาร (49) ที่ได้ทำการศึกษานบุคลิกภาพกับความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม และพบว่านักศึกษาที่มีความเครียดสูง จะอยู่ในกลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว และเก็บตัว

1.2 **การมีโรคประจำตัว** พบว่า การมีโรคประจำตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานกับภาวะเบื้องต้น ที่ $P < 0.01$ โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีโรคประจำตัวจะมีความเครียดมากกว่าพนักงานบนเครื่องบินที่ไม่มีโรคประจำตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรีวัลย์ สนธิรัตน์ (46) ที่พบว่า พนักงานสำนักงานของบริษัท ที่มีโรคประจำตัว จะมีความเครียดจากการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีโรคประจำตัว โดย

ปกติแล้วการมีโรคประจำตัว นอกจากจะรู้สึกไม่สบายกาย ไม่สบายใจแล้ว บ่อยครั้งที่มีการสืบค้นลงไป จะพบว่า 80% ของคนไข้ที่มาพบแพทย์ล้วนแต่เกิดจากพลวัต (Dynamic) ของความเครียด

1.3 การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท มีความสัมพันธ์ว่า ความเครียดจากการทำงานกับภาวะเบื่องานที่ $P < 0.01$ ซึ่งโดยปกติแล้วผู้ที่มีอาการหรือได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ และได้รับการสั่งยาจากแพทย์ให้รับประทาน หรือกลุ่มที่หาซื้อยาเหล่านี้เอง (กรณีให้ญาติหายามาให้ แม้จะเป็นยาที่ไม่ได้วางขายตามท้องตลาด) มักจะมีความไม่สบายทางจิตใจเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว

1.4 เหตุการณ์ชีวิตที่ทำให้เกิดความเครียดใน 3 เดือนที่ผ่านมา พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Holmes และ Rahe (อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวณิช)(20) ที่กล่าวว่า คนที่มีค่า Life Crisis Units (CLUs) สูง จะมีโอกาสเสี่ยงที่จะมีปัญหาสุขภาพจากความเครียดสูง โดยเฉพาะในผู้ที่ใช้กลไกในการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม (Coping mechanism) ในบางครั้งเหตุการณ์บางอย่าง เช่น การสูญเสียญาติผู้ใหญ่ เช่น บิดา มารดา ต้องอาศัยเวลาอย่างมากทีเดียวสำหรับบางคนในการปรับเข้าสู่ภาวะสมดุล

1.5 เพศ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานที่ระดับ $P < 0.05$ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริระยา สัมมาวาจ (30) แม้ว่าจะมีผลงานการวิจัยของ ปณิตา ประสงค์จรรยา (45) จะพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ในกลุ่มผู้จัดการและหัวหน้าประจำเที่ยวบิน แต่อาจเป็นเพราะบุคคลที่จะได้รับการแต่งตั้งขึ้นมาเป็นหัวหน้างาน (ในปัจจุบัน) จะมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 15 ปี อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระบบอาวุโสที่เป็นวัฒนธรรม องค์การของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และความเกรงที่พนักงานระดับใต้บังคับบัญชามีต่อหัวหน้างานยังมีอยู่มาก จึงทำให้ผลการวิจัยได้ผลแตกต่างกัน หนึ่งลักษณะงานของผู้ให้บริการแนวหน้า ในที่นี้หมายถึงพนักงานต้อนรับในระดับผู้บังคับบัญชา จะทำงานให้บริการโดยตรง ต้องรับรู้ และเผชิญกับการแก้ปัญหาผู้โดยสารโดยตรง ระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับในระดับผู้บังคับบัญชา จึงอาจจะมีมากกว่า

1.6 อายุ พบมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.05$ สอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ได้แก่ สิริระยา สัมมาวาจ (30) วรินทร์ บุญเหลี่ยม (47) และ นันทยุทธ หะสีตะเวช (29) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ของอายุพนักงานจะเป็นเชิงลบต่อความเครียดจากการทำงานหรือภาวะเบื่องาน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากจะมีความเครียดต่ำ และพนักงานที่มีอายุน้อย จะมี

ความเครียดสูง อาจเนื่องจากพนักงานที่อายุน้อยยังมีประสบการณ์ในการปรับตัว ประสบการณ์ในวิธีการแก้ปัญหาบ่อยกว่า ต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับองค์กรที่ยังใหม่สำหรับตน และยังต้องให้ความเคารพและเกรงใจต่อผู้อาวุโสในที่ทำงานอีกด้วย

1.7 รายได้ต่อเดือนและฐานะเศรษฐกิจที่พอใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี เถาลัดดา ที่พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน จะเกิดภาวะเบื่องานที่แตกต่างกัน และการศึกษาของ จันทรา วีรปฏิญญา ที่พบว่า พยาบาลที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจ ที่ไม่ดี จะเกิดภาวะเบื่องานได้สูง โดยปัญหาทางเศรษฐกิจของพนักงาน เป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียด (อ้างถึงใน นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช) (29)

1.8 ภาวะครอบครัว พบว่า ภาวะครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช (29) และการศึกษาของ Kerr และคณะ (อ้างถึงใน สุพัตรา จันทรลีลา) (26)

2. ปัจจัยการปฏิบัติงาน

2.1 พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานต่าง ๆ ข้างล่างนี้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ที่ระดับนัยสำคัญ $P < 0.01$

2.1.1 ปริมาณงานหรือภาระงาน พนักงานต้อนรับที่เห็นว่า หากปริมาณงานน้อยลง จะทำให้ตนทำงานดีขึ้น จะมีความเครียดสูงกว่าอีกกลุ่มที่มีความคิดแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา ของ วิไล พัรรักษา (28) โดยมีการแปลผลว่า พยาบาลที่มีภาระงานมาก ก็จะมีโอกาสที่จะเกิดความเบื่อหน่าย (ภาวะเบื่องาน) สูง และการศึกษาของ อนันดา กริฟฟิธส์ และ เจมส์ มอร์ดี เคิร์ก (36) ที่พบว่า ภาระงานเป็นตัวก่อความเครียดหลักของงานบริการบนเครื่องบิน

ปริมาณงานที่มากและต้องเร่งรีบทำให้เสร็จในระหว่างบริการต่างๆ ในแต่ละเที่ยวบิน จะก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงานต้อนรับมาก เพราะไม่แน่ใจว่าผู้โดยสารที่รออยู่จะเกิดความแปรปรวนของอารมณ์อย่างไร อันอาจเนื่องมาจากความต้องการทางธรรมชาติ เช่น ความกระหาย ความหิว และความต้องการทางจิตใจ ให้เห็นความสำคัญของตนเองว่าเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง

2.1.2 พบว่า เวลาที่ต้องเสียไปเนื่องจากอุปกรณ์ชำรุดนั้น มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจการบินต้องประสบกับภาวะการถ่วงขั้นรุนแรง มีการทำสงครามด้านการตลาด สายการบินต้องพยายามปรับตัวให้ต่ำ โดยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้จำนวนน้อยสุด (minimum crew) ขณะที่การบริการไม่ได้ปรับลดลงตามอัตราส่วน ในบางกรณีก็มีการเสริมบริการใหม่ ๆ ขึ้นไป ทำให้พนักงานไม่มีเวลาเพียงพอ (slack time) ในการจัดการกับปัญหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้งานไม่ได้ ก่อให้เกิดความเครียดในขณะทำงานอย่างมากทีเดียว

2.1.3 ความมั่นคงของงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน โดยพนักงานที่มีความเห็นว่า งานมีความมั่นคงจะมีความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่เห็นว่างานที่ทำมีความมั่นคงน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ วรินทร์ บุญเยี่ยม (47) อันเนื่องมาจากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจต่าง ๆ ที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็น โรค SARS ไข้หวัดนก ราคาน้ำมันที่ขึ้นสูงลิ่ว ล้วนแต่สร้างความไม่มั่นใจในธุรกิจการบิน

2.1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า การช่วยเหลือกันทำงาน การสามารถปรับตัวปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน เป็นแรงสนับสนุนอย่างหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ สมุทนสิน (53) ที่พบว่า คนงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่เครียด มีปัญหาจากการขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ประการหนึ่ง และการศึกษาของ วิไล พัชรักษา (28) ที่พบว่า สัมพันธภาพในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบ กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน

2.1.5 ความช่วยเหลือที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ ทองสุข พระสุวรรณ และคณะ (40) ที่พบว่า การบริหารจัดการและการสนับสนุนในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย (ภาวะเบื่องาน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.01$

2.1.6 ความอิสระในการแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา พบว่า นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท วันหยุดที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ Larson, Linda Lee (39) ที่พบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานปัจจัยหนึ่ง ก็คือ การขาดการมีส่วนร่วมในองค์กร (participation) พนักงานที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาหรือได้รับการเพิกเฉยการมีส่วนร่วมในเรื่องการเสนอข้อแก้ไข อุปสรรค และข้อเสนอต่าง ๆ จะเกิดความน้อยเนื้อต่ำใจ ไม่รู้สึก

ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของตน ผู้บังคับบัญชาไม่ใส่ใจที่จะแก้ปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้น และเกิดความเครียดขึ้นได้ในที่สุด

2.1.7 ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน อย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ที่มีความเห็นว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน จะมีความเครียดมากกว่า

2.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องาน ที่ระดับนัยสำคัญ $P < 0.05$ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีความรู้สึกกว่าตนเองได้ใช้ความรู้ความสามารถในงานเต็มที่ จะมีความเครียดน้อยกว่า กลุ่มพนักงานที่มีความรู้สึกกว่าตนเองไม่ค่อยได้ใช้ความรู้ ความสามารถของตนที่มีได้อย่างเต็มที่

สำหรับความเหมาะสมของตารางบินนั้น กลุ่มที่มีความเห็นว่าการจัดตารางบินไม่มีความเหมาะสมนั้น จะมีความเครียดมากกว่า เนื่องจากงานที่ทำนี้เป็นงานที่เป็นกะ (shift work) การได้รับวันหยุดที่เพียงพอ เพื่อให้ฟื้นจากการอ่อนล้า การอดนอนจาก Jet Lag นั้นเกี่ยวข้องกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานโดยตรง

3. ปัจจัยด้านสังคม

ในกิจกรรมยามว่าง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องานที่ $P < 0.01$ สอดคล้องกับการศึกษาของ วรินทร์ บุญเยี่ยม (47) Wong และ Reker (อ้างถึงใน วรินทร์ บุญเยี่ยม) (47) ได้อธิบายว่า การออกกำลังกายเป็นวิธีการจัดการกับความเครียดวิธีหนึ่งผู้ที่ออกกำลังกายจะสารสุขที่จะเป็นการลดความเครียดได้ดีวิธีหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

ถึงแม้อัตราความชุกของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน จะอยู่ในระดับไม่สูงนัก เมื่อเปรียบเทียบกับแรงงานในกลุ่มอาชีพอื่น อย่างไรก็ตามเนื่องจากอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบิน ไม่ว่าจะเป็นนักบิน หรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Traffic controller ก็ล้วนแต่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ในทรัพย์สิน และชีวิตของผู้คนจำนวนมาก การให้ความรู้เกี่ยวกับความเครียดและภาวะเบื่องาน การเสริมสร้างการตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness) การแนะแนวทางถึงวิธีการจัดการกับปัญหาอย่างเหมาะสม ตลอดจนการวางมาตรการต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการลดลงของตัวก่อความเครียด จึงเป็นกุญแจสำคัญใน

การป้องกันหายนภัยทางอากาศที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยสามารถส่งเสริม ป้องกัน และลดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน ได้ดังนี้

ระดับบุคคล

1. จัดรณรงค์ (campaign) และให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพทั้งกายและใจ (Health Education) แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ให้สามารถตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) และเข้าใจถึงสภาวะการเกิดความเครียดจากการทำงาน ภาวะเบื่องาน ผลเสียและแนวทางการปฏิบัติตนทั้งในกรณีที่เครียดและมีภาวะเบื่องาน ตลอดจนการรับประทานอย่างถูกสุขลักษณะ (good diet) การนอนหลับพักผ่อน การออกกำลังกาย เทคนิคการผ่อนคลาย ความเครียด การเจริญสติ การฝึกสมาธิ วิธีการบริหารจัดการปัญหาอย่างเหมาะสม เป็นต้น โดยอาจจัดให้มีการให้ความรู้ จัดส่งเอกสารดังกล่าวไปยังช่องรับเอกสารส่วนตัวของพนักงาน จัดให้มีบอร์ดให้ความรู้ และอาจเชิญวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ มาบรรยายเป็นครั้งคราว

2. ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเข้าร่วมกลุ่มหรือชมรมต่าง ๆ เพื่อพบปะสังสรรค์ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดเครือข่ายกลุ่มสนับสนุนทางสังคม (social support network) ขึ้น เช่น ชมรมฝึกพูด ชมรมดนตรี ชมรมออกกำลังกาย ชมรมสุขภาพอนามัย ชมรมสุขภาพจิต ชมรมทางการแพทย์ทางเลือกในการบำบัด นวดแผนโบราณ สปา การผ่อนคลาย คลายเครียด เป็นต้น

ระดับองค์กร

1. ส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม เข้าอกเข้าใจ และช่วยเหลือเกื้อกูลกันทำงาน ลด เลิก ละ พฤติกรรมไม่สร้างสรรค์ ใช้อำนาจก้าวร้าว หยาบคาย ต่อเพื่อนร่วมงาน (bullying behavior)
2. ทำการวิเคราะห์ ภาระงาน ปริมาณงาน และจัดแบ่งให้เหมาะสมในแต่ละเที่ยวบิน (job redesign)
3. ปรับเปลี่ยน จัดตารางการทำงานให้เหมาะสม มีวันหยุดที่เพียงพอ โดยมีได้เน้นเพียงการประหยัดต้นทุน เพียงอย่างเดียว
4. ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาส แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ แนวคิดต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาในแผนก
5. การสื่อสารควรกระจายไปยังพนักงานอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

อาจทำการศึกษาในเรื่อง เรื่องรบกวนเล็ก ๆ น้อย ๆ ในชีวิตประจำวัน (Daily hassles) เนื่องจากมีการศึกษาเปรียบเทียบ คะแนนจากแบบทดสอบเกี่ยวกับเหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressful life event) กับเรื่องรบกวนเล็ก ๆ น้อย ๆ ในชีวิตประจำวัน (Daily hassles) และพบว่า เรื่องรบกวนเล็ก ๆ น้อย ๆ มีความสัมพันธ์กับสุขภาพ และความเจ็บป่วยมากกว่า ทั้งนี้เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มักประสบกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ผู้โดยสารขอให้ช่วยเหลือ ชัดแจ้งหะการทำงาน ซึ่งยังมีผู้โดยสารอื่น ๆ อีกมาก ที่ยังมาได้รับบริการเกือบตลอดเวลา นอกจากนี้ลักษณะงานที่ต้องข้องเกี่ยวกับความละเอียดอ่อน ความประณีต ผู้โดยสารที่มีความต้องการค่อนข้างมากและหลากหลาย (demanding passenger) หัวหน้างานที่ค่อนข้างเข้มงวดกดดัน และข้อบังคับ กฎ ระเบียบ ในแผนกที่ค่อนข้างจุกจิก ก็ล้วนเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความเครียดได้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

1. Study of burnout in private club management. Stress and burnout. [Online]
Available from: URL:[http://www. Cmaa.org/publish/burnout/stress.htm](http://www.Cmaa.org/publish/burnout/stress.htm)
[2003, May 19]
2. Lieter, M. P., and Maslach, C. Banishing burnout. 1st ed. San Francisco : Josset –
Bass A Wiley Imprint, 2005.
3. Mertini H. & Holz M. Emotion work and job stressors and their effects on
burnout. Psychology and Health. 2001:527-45. [2003, May 19]
4. อนามัย วีริโรจน์. ความเหนื่อยหน่ายจากการประกอบอาชีพ. วารสารมหาวิทยาลัยบูรพา.
4,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2542) : 57-67.
5. International Labour Organization. Safework [Online]. Available from :
URL:[http://www/ilo.org/public/english/protection/safework/stress/
whatis/hem](http://www/ilo.org/public/english/protection/safework/stress/whatis/hem)[2003, May 3]
6. Lollis, B. D., Job stress beginning to take toll on some airline workers.
USA Today [Online]. Available from URL:[http://www.search.epnt.com/
login.aspx?direct=true&db=aph&an=JDE 1893991904](http://www.search.epnt.com/login.aspx?direct=true&db=aph&an=JDE 1893991904) [2003,May 3]
7. รายงานประจำปี. บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 2548 :45.
8. น้ำเงิน-เหลือง. ย่างสู่ปีที่ 101 โลกแห่งการบิน (ตอนจบ). วารสารเวชศาสตร์การบิน, 2548
: 19-20.
9. ธงชัย ทวีชาติ และคณะ. ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย. รายงานการวิจัย.
นนทบุรี : กองแผนงานกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข , 2541.
10. Timothy, J. Oncall guide to men's health. 1st ed. New York:
Roundtable Press, 2002.
11. Sweeney, J. T., and Summers, S. L. The effect of busy season workload on
public accountants' job burnout behavioral research in accounting.
14 (2002): 223-45.
12. Hansen P. Stress for success. New York : Hansen stress international, 1989
13. กองฝึกอบรมทรัพยากรการบิน (BKKBZ). Crew resource management . Bangkok :
Thai Airways International company , 2005.

14. Aviation jobs. Cabin crew members. [Online] Available from : URL:
<http://www..avianation.com/aviation-jobs/job detail. Com? Job ID=6034631007>. [2006, April 1]
15. Edwards, E.,and Edwards M. E., The aircraft cabin. Great Britain : Billing & Sons, 1990.
16. กองฝึกอบรมทรัพยากรการบิน (BKKBZ). Crew resource management . Bangkok : Thai Airways International company , 2005.
17. California Employment Development Department. Flight attendants. [Online] Available from : URL :<http://www.calmis.cahwnet.gov/file/occguides/FLIGHT HTM>. [2005, July 21]
18. Sullivan. Event stress for flight attendants. Aircrew stress study [Online] Available from : URL : <http://www.surveymonkey.com/users/7739363/surveys/69416270647/DE8> [2004, Nov 19]
19. เดช นวลตา. Burn out. วารสารเวชศาสตร์การการบิน . 2548 : 4-6.
20. จำลอง ดิษยวนิช. และพริ้มเพรา ดิษยวนิช. ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์แสงศิลป์, 2545.
21. อมร แสงสุพรรณ, นรินทร์ พิเดช, มีชัย พรหมกสิกร, บุษกร ภมร และนันทิรัตน์ พิเดช. จิตวิทยาการบิน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์กองทัพอากาศ, 2548
22. สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ ความหมายและการวัด. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 5,2(พฤษภาคม-สิงหาคม 2542) : 168-180.
23. สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : การวิจัยในประเทศไทย สาเหตุ และผลที่ตามมา. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 5,3(กันยายน-ธันวาคม 2542) : 282-97.
24. Colman, A.M. Oxford dictionary of psychology. New York : Oxford University Press, 2001.
25. Webster S. Third new international dictionary. Springfield : M.A. Gand C. Merrian, 1966.
26. สุพัตรา จันทร์ลีลา. ปัจจัยส่วนบุคคลของภาวะความเหนื่อยหน่ายของตำรวจจราจรในนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

27. นันทิยา บุญยจินดา. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกของผู้ที่ทำงานด้านนิติเวช. กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
28. วิไล พัวรักษา. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
29. นันทยุทธ หะสีตะเวช. สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ในสถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
30. สิริยา สัมมาวาท. ความเหนื่อยหน่ายของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามธิบดี วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.
31. Bruke, R. J., and Richardson, A. M Handbook of organization behavior . New York : Marcel Dekker, 1993:
32. Ribak, J., et al. Occupational health in aviation. San Diego ; Academic Press, 1995.
33. สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. บุคลิกภาพ ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายหมดพลัง ใน : พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร . โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545 .
34. Schaufeli, W., and Enzmann, D. The burnout companion to study and practice : A critical analysis. Padstow, UK : T.J. International , 998.
35. กัลยา เดชนันท์รัตน์. ผลการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มต่อการลดความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

36. Griffiths, A., and Kirk, J. M. Airline cabin worn out and mentally exhausted PA
143/03-November 12, 2003 [Online] Available
from:[http://www.nottingham.ac.uk/public-affairs/press-releases/index.phtml?men\[2006, April 1\].](http://www.nottingham.ac.uk/public-affairs/press-releases/index.phtml?men[2006, April 1].)
37. Mayor, S. Emotional exhaustion and stress in doctors are linked Cross Ref.
ISI, Medicine [Online]. Available from:
URL:<http://bmj.com/cgi/content/full/324/7352/1475/a>. [2003, May 19].
38. Collins, V. A. A meta-analysis to burnout and occupational stress.
Doctorate dissertation , University of North Texas, 1999.
39. Larson, L. L. Internal Auditor Job Stress and Turnover Intentions
(Burnout). Master' thesis, Cleveland State University 1997.
40. ทองสุข พระสุวรรณ และ สมศรี ศักดิ์สง่างวงษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงาน
กับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลศัลยกรรมโรงพยาบาลอุดรธานี. วารสาร
การแพทย์ กลุ่มเครือข่าย 6, 3(ตุลาคม - มกราคม 2539) : 61-66.
41. คັນสนีย์ สมิตะเกษตริน. การศึกษาความเหนื่อยหน่ายของผู้ดูแลผู้ป่วยเอดส์จากการ
ทำงานบ้านพักผู้ป่วยในประเทศไทย พ.ศ. 2544. วิจัย กองโรคเอดส์
การควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข, 2545.
42. กิตติ แสงเทียนฉาย. การศึกษาความถ้อยถอยในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา
ในเขตการศึกษา 7 วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2531.
43. บุญศรี ชัยชิตามร. สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความ
เหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก
โรงพยาบาลรัฐ.วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
44. ปรางทอง ประภากร และ สมศรี ศักดิ์สง่างวงษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทาง
สังคมกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล โรงพยาบาลอุดรธานี. วารสาร
การแพทย์กลุ่มเครือข่าย 5,1(กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2540) : 41-49.
45. ปณิศา ประสงค์จรรยา. ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและ
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2542.

46. ศรีวัลย์ สนธิรัตน์. ความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพนักงานสำนักงานของบริษัท. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
47. วรินทร์ บุญเต็ม. ความชุกของความเครียดจากการทำงานและปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องของคณงานส่วนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแมกเนติกเทปและอัลคาไลน์แบตเตอรี่แห่งหนึ่ง วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
48. อรรถพร ถนอม. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัท น้ำอืดลม. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.
49. สุรีย์ ห้วยธาร. บุคลิกภาพกับความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
50. บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์, 2543.
51. ประจิตต์ ประจักษ์จิตต์. ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.
52. ชันดดา ผาสุกมุล. สภาวะจิตวิญญาณของผู้ป่วยโรคเอดส์ที่เขารับการรักษา ณ วัดพระบาทน้ำพุ จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
53. ไพฑูรย์ สมุทรสินธุ์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะสุขภาพจิตกับการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงานและการขาดงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดนนทบุรี. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย. 5(2541) : 98-105.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก.

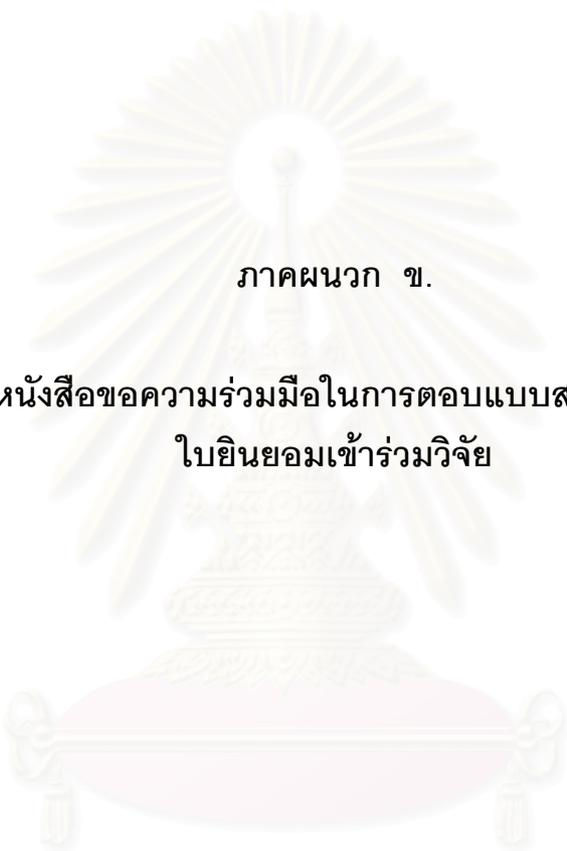
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ศ.พญ.ดวงใจ กสานติกุล
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. รศ.ดร.วิพรรณ ประจวบเหมาะ
วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ผศ.นพ.สุขเจริญ ตั้งวงษ์ไชย
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. ผศ.พญ.ศิริลักษณ์ ศุภปิติพร
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. ผศ.พญ.บุรณี กาญจนถวัลย์
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข.

หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ใบยินยอมเข้าร่วมวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ที่ จว. ๖๕๔ ๑๒๕๔๖

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปทุมวัน
พญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๓๓๐

๓๑ ตุลาคม ๒๕๔๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วย นายกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)" โดยมี รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พวงสร้อย วรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เป็นข้อมูลในการเขียนเรื่องวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเขียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ แก่ นายกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ)
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร วท.ม.สาขาสุขภาพจิต

ภาควิชาจิตเวชศาสตร์
โทร. ๒๕๖๔๒๙๘, ๒๕๖๔๓๔๖
โทรสาร ๒๕๒๗๕๙๒

cc. QB.

ใบยินยอมเข้าร่วมวิจัย

เรื่อง ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของความเครียดจากการทำงาน และภาวะเบื่องาน
ในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วันที่ให้คำยินยอม วันที่..... เดือน พ.ศ.

1. คำชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้เข้าร่วมการศึกษา 403 คน

2. คำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน, วิธีการ และการปฏิบัติในการวิจัย

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้มี 5 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

ส่วนที่ 1	เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	26	ข้อ
ส่วนที่ 2	เป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน	18	ข้อ
ส่วนที่ 3	แบบทดสอบบุคลิกภาพ	จำนวน	48	ข้อ
ส่วนที่ 4	แบบสอบถามวัดแรงสนับสนุนทางสังคม	จำนวน	25	ข้อ
ส่วนที่ 5	แบบสอบถามความเครียดจากการทำงานซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะเบื่องาน	จำนวน	20	ข้อ

3. ประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากการเข้าร่วมการวิจัย

การเข้าร่วมการศึกษานี้ ท่านจะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ใด ๆ โดยตรง แต่ผลการศึกษาที่ได้นี้จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปแก้ไข ปรับปรุงมาตรการต่าง ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และภาวะเบื่องาน ตลอดจนริเริ่ม กำหนดนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการลดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานและภาวะเบื่องาน ปรับปรุงด้านวิชาการ และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและป้องกัน ส่งเสริม และแก้ไข ปัญหาสุขภาพจิต ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไป

4. คำชี้แจงเกี่ยวกับสิทธิของท่าน

การเข้าร่วมการศึกษานี้เป็นไปโดยสมัครใจ ท่านอาจจะปฏิเสธที่จะเข้าร่วมการวิจัยเมื่อใดก็ได้ ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ และไม่กระทบต่อการทำงานของท่านจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดกรุณาติดต่อ นายกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตึกธนาคารกรุงเทพ หรือ โทร. 06-5070105, (02) 979-2995 หรือ Crew Box 24350 ซึ่งยินดีให้คำชี้แจงแก่ท่านทุกประการ

5. คำยินยอมของท่าน

ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัยและประโยชน์หรือผลที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียด และมีความเข้าใจดีแล้ว ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเข้าร่วมการวิจัย ด้วยความสมัครใจ โดยไม่มีการบังคับใดๆทั้งสิ้น และได้ลงนามในใบยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ

ลงนาม ผู้ยินยอม
(.....)

ลงนาม พยาน
(.....)

ลงนาม ผู้ทำวิจัย
(นายกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์)



ภาคผนวก ค.

แบบสอบถาม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน
ในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำแนะนำ : กรุณาเติมข้อความหรือเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. อายุ..... ปี
2. เพศ
 ชาย หญิง
3. สถานภาพสมรส
 3.1 อยู่คนเดียว
 โสด แยกกันอยู่ หย่าร้าง หม้าย
 3.2 อยู่กับคู่ครอง
 สมรส อยู่กันฉันสามีภรรยาโดยไม่ได้จดทะเบียนสมรส
4. จำนวนบุตร คน
5. ศาสนา
 พุทธ คริสต์ อิสลาม
 อื่น ๆ ระบุ.....
 5.1 ท่านปฏิบัติกิจกรรมด้านศาสนาอย่างไร
 ปฏิบัติกิจกรรมด้านศาสนาอย่างเคร่งครัด
 ปฏิบัติกิจกรรมด้านศาสนาบางครั้งบางคราวเท่านั้น
 ไม่ได้ปฏิบัติกิจกรรมด้านศาสนาเลย
6. ระดับการศึกษาสูงสุด
 มัธยมศึกษาตอนปลาย,ปวช. อนุปริญญา, ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก
7. ตำแหน่ง
 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด
 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นธุรกิจ
 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง
 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser)
 ผู้จัดการเที่ยวบิน (In-flight Manager)

8. เส้นทางการบิน
- บินเส้นทางบินระยะสั้น (Domestic and Regional Route)
ได้แก่ เส้นทางการบินในประเทศ และเอเชียเป็นหลัก
- บินเส้นทางบินระยะยาว (Intercontinental Route)
ได้แก่ เส้นทางการบินยุโรป และอเมริกาเป็นหลัก
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานปี
10. รายได้ทั้งหมดของท่านต่อเดือนประมาณ.....บาท
11. รายได้ของครอบครัวทั้งหมดต่อเดือนประมาณ.....บาท
12. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ท่านต้องดูแลรับผิดชอบ.....คน
13. สถานภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัว
- พอใช้
- มีเงินเก็บ ไม่มีเงินเก็บ
- ไม่พอใช้
- มีหนี้สิน ไม่มีหนี้สิน
14. ท่านมีภาระครอบครัวมากน้อยเพียงใด
(ภาระครอบครัว หมายถึง ภาระของท่านในการดูแลครอบครัว เช่น บิดา มารดา ภรรยา บุตร พี่ น้อง หรือบุคคลอื่นที่อยู่ในอุปการะในด้านการเงินหรือการเลี้ยงดู)
- ภาระน้อย หมายถึง ภาระรับผิดชอบไม่ทำให้ท่านเดือดร้อนและไม่วิตกกังวลมากนัก
- ภาระปานกลาง หมายถึง ความรู้สึกวิตกกังวลใจถึงภาระรับผิดชอบเป็นครั้งคราว
- ภาระหนัก หมายถึง ท่านรู้สึกวิตกกังวล และเป็นทุกข์มากต่อภาระรับผิดชอบ
- ไม่มีภาระ ภาระน้อย
- ภาระปานกลาง ภาระหนัก
15. โรคประจำตัว
- ไม่มี มี โปรดระบุ
16. ท่านเคยสูบบุหรี่หรือไม่
- ไม่เคยสูบ เคยสูบ (หากสูบกรุณาตอบข้อ 16.1-16.2 ด้วย)
- 16.1 ระยะเวลาที่ท่านสูบบุหรี่มาคือ ปี
- 16.2 ปัจจุบันท่านยังสูบบุหรี่อยู่หรือไม่
- ไม่สูบแล้ว (ท่านเลิกมาได้นาน.....ปี)
- ยังสูบบุหรี่ ปริมาณที่สูบต่อวัน.....มวน โดยเฉลี่ย

20. ช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านประสบกับเหตุการณ์ในชีวิตที่ทำให้ท่านเครียด หรือมีผลกระทบต่อจิตใจของท่านหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ไม่มี
- มี
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> คู่สมรสเสียชีวิต | <input type="checkbox"/> หย่าร้าง |
| <input type="checkbox"/> แยกกันอยู่กับคู่สมรส | <input type="checkbox"/> จำคุก |
| <input type="checkbox"/> สมาชิกในครอบครัวเสียชีวิต | <input type="checkbox"/> บาดเจ็บหรือเจ็บป่วย |
| <input type="checkbox"/> แต่งงาน | <input type="checkbox"/> ตั้งครรภ์ |
| <input type="checkbox"/> มีปัญหาเรื่องเพศสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงทางการเงิน |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |
21. ใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา ท่านทำกิจกรรมใด ๆ ต่อไปนี้ด้วยตนเองบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> ตระเตรียมอาหาร | <input type="checkbox"/> ซักปิ้ง | <input type="checkbox"/> ซักรีด |
| <input type="checkbox"/> ซ้ำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> ซ่อมแซมสิ่งต่าง ๆ ในบ้าน | <input type="checkbox"/> ทำความสะอาดบ้าน |
| <input type="checkbox"/> ดูแลรักษารถยนต์ | <input type="checkbox"/> ดูแลลูก ๆ | |
22. ท่านใช้เวลาเดินทางจากบ้านมาที่ทำงาน (ศูนย์ลูกเรือหลักสี่) นานเท่าไร
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 นาที | <input type="checkbox"/> 30 นาทีแต่ไม่เกิน 1 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 1-2 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป |
23. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยลาป่วยหรือไม่
- ไม่เคย
- เคย
- 23.1 จำนวนครั้งที่ท่านลาป่วย
- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1-3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4-6 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 7-9 ครั้ง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 9 ครั้งขึ้นไป |
24. ในการลาป่วยข้างต้น ท่านเคยลาป่วยติดต่อกันมากกว่า 5 วันต่อครั้ง หรือไม่
- ไม่เคย
- เคย กรุณาระบุโรคหรือความเจ็บป่วยที่ทำให้ท่านต้องลา
1.
 2.
 3.

25. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านออกกำลังกายหรือไม่

ไม่เคย

เคย ประเภท

จำนวนครั้งต่อสัปดาห์.....

26. กิจกรรมในยามว่างที่ท่านชอบทำ

อ่านหนังสือ

พบปะสังสรรค์

ออกกำลังกาย

นวด / สปา

ท่องเที่ยว

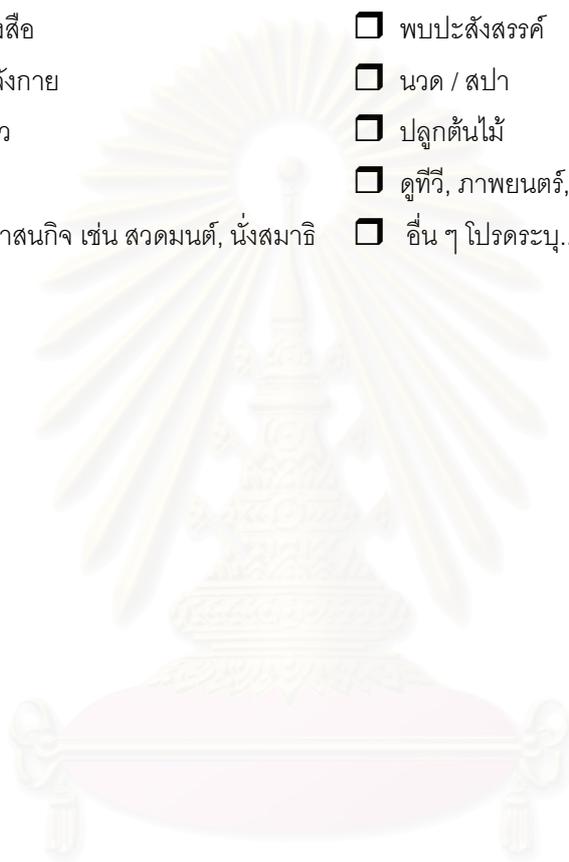
ปลุกต้นไม้

ชื้อปิ้ง

ดูทีวี, ภาพยนตร์, ฟังเพลง

ปฏิบัติศาสนกิจ เช่น สวดมนต์, นั่งสมาธิ

อื่น ๆ โปรดระบุ.....



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความรู้สึกที่แท้จริงในขณะปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
งาน		
1. ท่านจะทำงานได้ดีขึ้นถ้าปริมาณงานที่รับผิดชอบน้อยลง		
2. ท่านต้องเสียเวลาในการทำงานเนื่องจากอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้บนเครื่องบินชำรุดใช้การไม่ได้		
3. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจ แก้ปัญหาในงานด้วยตนเองอย่างเต็มที่		
4. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานอย่างเต็มที่		
5. ตารางบินที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเหมาะสมดีแล้ว		
6. งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง		
สัมพันธภาพในหน่วยงาน		
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน		
7. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ		
8. ท่านสามารถปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องส่วนตัวได้		
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา		
9. ท่านสามารถขอรับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในขณะปฏิบัติงานบนเครื่องบินได้		
10. ท่านสามารถพูดคุย แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ได้อย่างอิสระ		
ระบบบริหารและนโยบาย		
11. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่าน รับฟังปัญหา และแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอส่วนใหญ่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน		
12. ระบบการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม		
13. ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน		
14. ท่านพอใจกับการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงานของท่าน		
15. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่าน		
ผลตอบแทนและสวัสดิการจากการปฏิบัติงาน		
16. ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ทำ		
17. ท่านได้รับวันหยุดพักผ่อนในแต่ละเดือนอย่างเพียงพอ		
18. ท่านพอใจกับสวัสดิการโดยรวมที่ได้รับจากบริษัท		

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบบุคลิกภาพ

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ เป็นสถานการณ์ความเป็นไป ความรู้สึก และการกระทำที่คาดว่าจะมี ขอให้ท่านอ่านและทำความเข้าใจทันที อย่าใช้เวลานาน เพราะต้องการให้ท่านตอบสิ่งที่ท่านคิดได้ เป็นครั้งแรกเมื่ออ่านข้อความแต่ละประโยคจบ แต่ละข้อความไม่มีถูก หรือไม่มีผิด เนื่องจากเป็น สถานการณ์ และความรู้สึกที่เกิดขึ้น

โปรดตอบทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ถ้าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็น หรือการกระทำของท่านให้ตอบว่า “ใช่” ถ้าไม่ตรงก็ตอบว่า “ไม่ใช่” หรือถ้าไม่แน่ใจก็ให้ตอบว่า “ไม่แน่ใจ”

ข้อความ	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
1. ท่านรู้สึกเป็นสุขที่สุดที่ได้ร่วมในการทำงานที่ต้องใช้ความรวดเร็ว			
2. บางครั้งท่านรู้สึกเป็นสุข บางครั้งเศร้า โดยไม่มีเหตุผล			
3. ท่านมักใจลอยในเวลาที่ท่านต้องการสมาธิ			
4. ในการคบเพื่อนใหม่ท่านมักเป็นฝ่ายทำความรู้จักกับเขาก่อน			
5. ท่านมักจะทำอะไรด้วยความรวดเร็วและเชื่อมั่นในการกระทำของท่าน			
6. บ่อยทีเดียวที่ท่านคิดถึงเรื่องอื่น ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ท่านกำลังพูดถึง			
7. บางครั้งท่านมีความกระตือรือร้นอย่างมาก บางครั้งก็เฉื่อยชา			
8. ท่านมีความเห็นว่าตัวท่านมีความกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า			
9. ท่านรู้สึกไม่มีความสุขเลย ถ้าไม่พบปะติดต่อกับคนอื่น หรือสังคมบ่อย			
10. ท่านมักมีอาการมึนงง			
11. ท่านมักมีอาการเปลี่ยนแปลงโดยไม่มีเหตุผลบ่อย ๆ			
12. ท่านมักเป็นคนชอบลงมือมากกว่า เพียงแต่คิดจะทำ			
13. ท่านมักคิดฝันในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้เสมอ			
14. เมื่อไปงานสังคมท่านมักไม่ใคร่แสดงตัว			

ข้อความ	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
15. ท่านมักคิดถึงอดีต			
16. ท่านรู้สึกลำบากที่ปล่อยให้ลูกหลานเต็มที แม้จะอยู่ที่ท่ามกลางงานรื่นเริง			
17. ท่านเคยรู้สึกไม่สบายใจโดยไม่มีเหตุผล			
18. ท่านเป็นคนที่มีความรู้สึกที่รับผิดชอบชีวิตดีมากเกินไป			
19. บ่อยทีเดียวที่ท่านมักตัดสินใจช้า			
20. ท่านเป็นคนชอบรู้จักกับคนอื่น			
21. ท่านมักนอนไม่หลับบ่อย ๆ เมื่อมีความวิตกกังวล			
22. ท่านเป็นคนพิถีพิถันในการคบเพื่อน			
23. ท่านเคยรู้สึกไม่สบายใจเมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ถูกต้อง			
24. ท่านจะทำงานอะไรก็ตามที่ท่านมักคิดว่าเป็นเรื่องคอขาดบาดตายเสมอ			
25. ท่านเป็นคนใจน้อย			
26. ท่านชอบงานสังคม			
27. ท่านมีความเห็นว่าท่านเป็นคนมีอารมณ์ดีเยี่ยม			
28. ท่านมักชอบเป็นผู้นำของกลุ่ม			
29. ท่านเคยรู้สึกหงอยเหงาเปล่าเปลี่ยวบ่อย ๆ			
30. ท่านรู้สึกกระดากอายเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์			
31. ท่านชอบฝันกลางวัน			
32. ท่านมักมีคำแก้ตัวทันทีเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์			
33. ท่านมักใช้เวลามากในการนึกถึงความหลังที่น่าชื่นชม			
34. ท่านมีความเห็นว่าตัวท่านเป็นคนทำอะไรตามสบาย ๆ			
35. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายและเบื่อหน่ายโดยไม่มีเหตุผลบ่อย ๆ			
36. เมื่ออยู่ในกลุ่มที่มีการปะทะสังสรรค์ท่านมักเป็นฝ่ายเจียบเฉย			
37. หลังจากเหตุการณ์ร้ายแรงผ่านพ้นไปแล้ว ท่านมักคิดได้ว่าท่านควรจะได้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งลงไปเวลานั้น แต่ไม่ได้ทำอย่างที่คิด			
38. ท่านมักสนุกสนานได้เต็มที่ในงานรื่นเริง			

ข้อความ	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
39. ท่านคิดมากจนนอนไม่หลับ			
40. ท่านมักชอบทำงานที่ต้องใช้ความตั้งใจอย่างเต็มที่			
41. ท่านเคยรู้สึกรำคาญตัวเองที่ต้องเกิดความคิดไร้สาระขึ้นบ่อย ๆ			
42. ท่านมักเป็นคนใจน้อยไม่ว่าเรื่องอะไร			
43. ท่านมักทำงานอย่างไม่ค่อยเอาจริงเอาจังนัก			
44. คนอื่น ๆ มีความเห็นว่าท่านเป็นคนช่างพูด			
45. ท่านมักมีอาการขุ่นมัวบ่อย ๆ			
46. ท่านมีความเห็นว่าท่านเป็นคนช่างพูด			
47. ท่านเคยรู้สึกกระวนกระวายจนนั่งไม่ติด			
48. ท่านมักชอบเล่นไม่ซื่อกับคนอื่น			

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปัจจัยด้านครอบครัวและสังคม

แบบสอบถามวัดแรงสนับสนุนทางสังคม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือจากครอบครัว เพื่อนๆ ตลอดจนผู้ใกล้ชิด เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ประกอบด้วยคำถามจำนวน 25 ข้อ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบทางขวา ให้ตรงกับความเป็นจริง ตามความรู้สึกต่อการได้รับการช่วยเหลือหรือได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวหรือเพื่อนในข้อความนั้นๆ

คำถาม	ไม่จริงเลย	จริงเล็กน้อย	จริงปานกลาง	จริงมาก	จริงมากที่สุด
1. ฉันมีคนที่เมื่อได้อยู่ใกล้ชิดแล้ว ฉันรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย					
2. ฉันรู้สึกเป็นคนมีความสำคัญกับคนรอบข้าง					
3. คนอื่นมักจะบอกให้ฉันรู้ว่าฉันทำงานได้ดี					
4. เมื่อฉันมีปัญหาฉันไม่สามารถที่จะพึ่งพาใครให้ช่วยเหลือได้					
5. ฉันมีโอกาสมากเพียงพอในการพบปะกับคนที่ทำให้ฉันมีความรู้สึกว่าเป็นคนคุณค่า					
6. ฉันใช้เวลาไปกับคนที่มีความสนใจตรงกับฉัน					
7. ฉันมีโอกาสน้อยมากในชีวิตที่จะให้ความช่วยเหลือและดูแลคนอื่น					
8. คนอื่นทำให้ฉันรู้ว่าพวกเขาชอบทำงานกับฉัน (งาน, การประชุม, โครงการ)					
9. ฉันพอจะหาคนช่วยฉันได้ถ้าฉันต้องการ					
10. ฉันไม่มีใครที่พอจะบอกได้ว่าฉันรู้สึกอย่างไร					
11. ในกลุ่มเพื่อนของฉันเราต่างช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
12. ฉันมีโอกาสที่จะส่งเสริมให้กำลังใจคนอื่น					

คำถาม	ไม่จริง เลย	จริง เล็กน้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
13. ครอบครัวของฉันทำให้ฉันรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ ในการใช้ชีวิตในครอบครัว					
14. ฉันมีญาติหรือเพื่อนที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ ฉันแม้เขาจะรู้สึกว่าฉันไม่อาจจะตอบแทนเขาได้					
15. เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดีจะมีบางคนที่ฉันสามารถ ระบายความรู้สึกให้ฟังได้					
16. ฉันคิดว่าไม่มีใครมีปัญหาเหมือนฉัน					
17. ฉันชอบที่จะทำอะไรเป็นพิเศษเล็กๆ น้อยๆ เพื่อให้คนอื่นรู้สึกมีชีวิตชีวา					
18. ฉันคิดว่าคนอื่นรู้สึกนิยมชอบในตัวฉัน					
19. บางคนรักและห่วงใยฉัน					
20. ฉันมีคนที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมทำ กิจกรรมต่างๆ					
21. ฉันมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือ ในสิ่งที่คนอื่นต้องการ					
22. เมื่อฉันต้องการคำแนะนำจะมีคนช่วยวางแผนที่ จะจัดการกับปัญหานั้น					
23. ฉันมีความรู้สึกว่าฉันเป็นที่ต้องการของคนอื่น					
24. มีคนคิดว่าฉันไม่ใช่เพื่อนที่ดีทั้งที่ฉันคิดว่า ฉันเป็นเพื่อนที่ดีของเขา					
25. เมื่อฉันไม่สบายจะมีคนมาแนะนำวิธีการดูแล ตัวเอง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียดจากการทำงาน *

ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการหรือความรู้สึกต่อไปนี้เกิดขึ้นบ่อยเท่าใด

อาการหรือความรู้สึก	ไม่เคยเลย	นาน ๆ ครั้ง 1-2 ครั้ง/ เดือน	บางครั้ง 3-4 ครั้ง/ เดือน	บ่อย ๆ 2-3 ครั้ง/ สัปดาห์	เป็นประจำ สม่ำเสมอ เกือบทุกวัน ≥ 4 ครั้ง/ สัปดาห์
1. ไม่ค่อยกระตือรือร้นที่จะทำงาน					
2. รู้สึกยังเหนื่อยแม้ได้นอนเต็มที่					
3. รู้สึกหมดหวัง ไม่มีกำลังใจที่จะทำงาน ที่รับผิดชอบให้จบสิ้น					
4. รู้สึกหงุดหงิด ไม่ค่อยมีความอดทนต่อความ ไม่สะดวกสบาย หรืออุปสรรคเล็ก ๆ น้อย ๆ					
5. อยากหนีหรือปฏิเสธการขอความช่วยเหลือ หรือถูกเรียกให้ไปช่วยงานจากคนอื่น					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
.					
.					
.					
20.					

* หากต้องการแบบสอบถามฉบับปริวรรณ์ กรุณาติดต่อ รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิง นันทิกา ทิวชาชาติ

**ตารางสถิติการลาป่วยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แยกตามหมวดโรค
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2544 - วันที่ 30 กันยายน 2545**

	หมวดโรค	จำนวน ใบแพทย์	จำนวน วันลา
1	Respiratory Tract Infection	355	2629
2	Musculoskeleton Disorders	609	3343
3	E N T	249	961
4	Gastro-Intestinal Tract Infection	254	985
5	Dermatology	104	367
6	Eyes	80	367
7	Obsesteric + Gynecology	105	1234
8	Mental-Psychologics	34	338
9	Unidentified	41	754
10	Cacinoma All Forms + Tomour	41	409
11	Injury	108	670
12	Urinary Tract Infection	38	161
13	Circulatory System	10	120
14	Endocrine System	20	122
15	Neurological System	0	0
16	ไม่มีใบแพทย์	36	103
	รวม	2,480 ฉบับ	12,671 วัน

* ข้อมูลจากใบลาที่หยุดตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป และมีใบแพทย์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2544 - 30 กันยายน 2545

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ เกิดวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2506 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2530 จากนั้นเข้าทำงานที่ หน่วยงานสันติภาพอเมริกา (U.S. Peace Corps / Thailand) เมื่อปี พ.ศ. 2531 สำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัย แห่งสหประชาชาติ (United Nations High Commissioner for Refugees) เมื่อปีพ.ศ. 2532 และปฏิบัติงานที่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2534 จนถึงปัจจุบัน และกำลังศึกษาต่อหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย