

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในภาคบริการงานท่าอากาศยานที่สนามบินสุวรรณภูมิ
บริษัท ท่าอากาศยาน จำกัด (มหาชน) ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
FACTORS AFFECTING GROUND SERVICES EMPLOYEES' STRESS AT
HAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED IN
SUVARNABHUMI AIRPORT



ศูนย์วิจัยและการจัดการอุตสาหกรรม

วิชาการบริหารงานอุตสาหกรรม

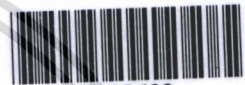
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2554

KMUTL-2011-ATSO-M-251-003

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

FACTORS AFFECTING GROUND SERVICES EMPLOYEES' STRESS AT
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED IN
SUARNABHUMI AIRPORT



T119633

สุภาพร อมรธิวนุกูล

SUPAPORN AMORNTIWANUKUL

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....119633
วัน,เดือน,ปี.....4 ธ.ค. 2555

b.....
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2554

KMITL-2011-AMC-M-251-005

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

**FACTORS AFFECTING GROUND SERVICES EMPLOYEES' STRESS AT
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED IN
SUARNABHUMI AIRPORT**



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2554

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**FACTORS AFFECTING GROUND SERVICES EMPLOYEES' STRESS AT
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED IN
SUARNABHUMI AIRPORT**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2011

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2011

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
FACTORS AFFECTING GROUND SERVICES EMPLOYEE'S
STRESS AT THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC
COMPANY LIMITED IN SUVARNABHUMI AIRPORT.

นักศึกษา

นางสาวสุภาพร อมรชิวานุกูล

รหัสประจำตัว

52631311

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.วรณารด แสงมณี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.จิระเสกข์	ตรีเมธสุนทร	
รศ.ดร.วรณารด	แสงมณี	
ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ	โรจนันันรุตติกุล	
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญลาภ	
ดร.ธีระ ชินภัทร	รามเดชะ	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 22 เมษายน 2554 เวลา 15.15 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้อง สมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการรับรองแล้ว



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

คณบดี วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานวันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2554 โยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ชื่อนักศึกษา

นางสาวสุภาพร อมรธิวานุกุล

รหัสประจำตัว

52631311

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2554

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. วรณารด แสงมณี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐวุฒิ โรจนันันรุติกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยาน
สุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อ
ศึกษาปัจจัยสภาพการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ 4) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัย
สภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำ
อากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน
ต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 324 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่อง
มือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่
ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และทำการทดสอบสมมติฐาน
โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้น
แบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การ
บินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปาน
กลาง ทั้ง 5 ปัจจัย

2. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมอยู่ระดับต่ำ

3. ปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานและด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อระดับความเครียด ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อระดับความเครียด

4. พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนประสพการณ์ทำงาน และแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



Thesis Title	Factors Affecting Ground Services Employees's Stress at Thai Airways International Public Company Limited in Suvarnabhumi Airport
Student	Ms. Supaporn Amorntiwanukul
Student ID.	52631311
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2011
Thesis Advisor	Associate Prof. Dr. Woranart Sangmanee
Thesis Co - Advisor	Assistant Prof. Dr. Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

The purpose of this research was: 1) to study the level of opinions in work-related factors of ground services employees 2) to study level of the work stress of Thai Airways International Public Company Limited's ground services employees at Suvarnabhumi Airport according to personal factors 3) to study work-related factors affecting the stress of Thai Airways International Public Company Limited's ground services employees at Suvarnabhumi Airport and 4) to compare the work-related factors of Thai Airways International Public Company Limited's ground services employees at Suvarnabhumi Airport according to personal factors. Studied sample are 324 Employees of ground services of Thai Airways International Public Company Limited. Collecting individual data method is conducted by distributed questionnaires and analyzed by using a statistical package. Statistics used are frequency, percentage, mean(\bar{x}), standard deviation (S.D) and the hypotheses were tested by using One-way ANOVA and multiple linear regression. The results showed that

1. The level of opinions in work-related factors of ground services employees in medium level for all 5 factors.
2. The stress level of operation of Thai Airways International Public Company Limited's ground services employees at Suvarnabhumi Airport is low.
3. The work-related factors of Thai Airways International Public Company Limited's ground services employees in relationship and workplace environmental and do affect the stress

level. Job characteristics, career advancement and benefit and compensation do not affect the stress.

4. Thai Airways International Public Company Limited's ground services employees have personal factors such as age, education, marital status and income do not deviate employee's stress. However experience and duty lead to a statistically significant stress of 0.01.



กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาการวิจัยและจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม โดยการให้คำแนะนำ ปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ชั้นสุดท้าย ประกอบด้วย ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ และดร.ธีระ ชินภัทร งามเดชะ ที่สละเวลาในการสอบวิทยานิพนธ์ชั้นสุดท้ายในครั้งนี้ รวมถึงให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยและถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์ คุณสุกิจ โคจรานนท์ คุณศักดา เพิ่มสมบัติ และ คุณนาวัน เยื้องกราย ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถาม และให้ความช่วยเหลือในส่วนอื่น ๆ ของการวิจัยอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่และครอบครัว ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีมาตลอด รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น IM.13 ที่ได้มีโอกาสศึกษาร่วมกันและคอยกระตุ้นให้ผู้วิจัยด้วยดี

ขอขอบพระคุณพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลและการตอบแบบสอบถามในทุกข้ออย่างสมบูรณ์ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

สุดท้ายขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

สุภาพร อมรชิวานุกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	IX
สารบัญภาพ.....	XIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ทฤษฎีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	7
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียด.....	10
2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	30
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด.....	33
2.4 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	39
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	62
3.4 การรวบรวมข้อมูล.....	64
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ที่ประจำทำอากาศยาน สุวรรณภูมิ.....	79
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	91
4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล.....	97
4.5 การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยสภาพการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติ งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำ อากาศยานสุวรรณภูมิ.....	101
4.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล.....	104
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	111
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	111
5.2 อภิปรายผล.....	117
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	122
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต.....	123
บรรณานุกรม.....	125
ภาคผนวก.....	132
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	133
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	142

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ประวัติผู้เขียน..... 144



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และ VIII อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 รายได้จากการดำเนินงานของบริษัท	3
3.1 จำนวนพนักงานต้อนรับภาคพื้น	59
3.2 แสดงรายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ	63
3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ	66
3.4 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA	71
4.1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 324 คน	78
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ด้าน ความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	80
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ด้าน ความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	82
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ด้าน ความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	84
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ด้าน ความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	86
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ด้าน ความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	88
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านต่าง ๆ 5 ด้านของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ อิทธิพลของปัจจัยสภาพการทำงานที่มีผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านอารมณ์ ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิธี Multiple Linear Regression.....	103
4.19 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ อิทธิพลของปัจจัยสภาพการทำงานที่มีผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวิธี Multiple Linear Regression.....	104
4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามอายุ โดยวิธี t-test.....	105
4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพการทำงานพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามระดับการศึกษา โดยวิธี t-test.....	106
4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยวิธี t-test.....	106
4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามประสบการณ์ ทำงาน โดยวิธี One-way-ANOVA.....	107
4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	107
4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามรายได้ โดยวิธี One- way-ANOVA.....	108
4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามแผนกงาน ที่สังกัด โดยวิธี One-way-ANOVA	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

4.27 ค่าผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตาม แผนงานที่สังกัด โดยวิธี One-way-ANOVA	109
--	-----



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
2.1 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด	19
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน	27



ความสมดุล อาจกระทบต่อการหลังฮอร์โมนที่ทำให้เจริญเติบโต ทำให้รู้สึกไม่สดชื่นแจ่มใส อย่างที่ควรจะเป็น ดังนั้นการทำงานเป็นกะจึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดแก่พนักงาน พนม เกตุมามาน (http://www.psyclin.co.th/new_page_52.htm) กล่าวว่า ผลของความเครียดสามารถแสดงออกได้ทั้งในด้านจิตใจ ร่างกายและพฤติกรรม อาการทางกายที่เกิดจากความเครียด ได้แก่ หัวใจทำงานมากเกินไป เกิดอาการใจเต้น ใจสั่น หัวใจเต้นผิดจังหวะ หลอดเลือดถูกกระตุ้น เกิดการหดตัว ทำให้ความดันโลหิตสูง ปวด หลอดลมจะตีบลง หายใจลำบาก ภาวะอาหารมีการหลังกรดออกมาจำนวนมาก ทำให้เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ต่อมเหงื่อทำงานมาก ทำให้เหงื่อออกมากเกินไป กติ อาการทางด้านจิตใจ เช่น ความคิดมีการเปลี่ยนแปลงไปตามอารมณ์ คิดไม่ดี มีความคิดกังวลล่วงหน้า ย้ำคิดย้ำทำ ควบคุมความคิดตนเองไม่ได้ คิดมาก มองตนเองไม่ดี มองโลกในแง่ร้าย ถ้ามีความเครียดมากและต่อเนื่อง จะทำให้สมองมีนงง ขาดสมาธิ ความคิดความอ่านและความจำลดลง การตัดสินใจช้า ไม่แน่นอน ไม่มั่นใจตนเอง ส่วนอาการแสดงด้านอารมณ์ เช่น ความเครียดทำให้จิตใจเกิดความรู้สึกวิตกกังวล กลัว ตื่นเต้น ไม่สบายใจ บางคนมีอาการซึมเศร้า ท้อแท้ร่วมด้วย เบื่อ หงุดหงิด ไม่สนุกสนานสดชื่นร่าเริงเหมือนเดิม อารมณ์ซึมเศร้ามักเกิดร่วมกับการสูญเสียหรือผิดหวังอย่างรุนแรง อารมณ์ไม่สบายใจเหล่านี้อาจทำให้เกิดอาการอื่นๆตามมา ได้แก่ เบื่ออาหาร เหนื่อยหน่าย นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย เหนื่อยง่าย เป็นต้น Robbin (อ้างใน อุบลพรรณ เอี่ยมโกศล 2543 : 1) ซึ่งเครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน เช่น ผลผลิตของงาน ความผิดพลาดในงาน อัตราการลาออกและขาดงานของบุคลากร สิ่งที่เป็นผลกระทบที่เกิดจากความเครียดเหล่านี้ ไม่เพียงแต่จะเกิดผลเสียต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสนใจ หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา เพราะการที่พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขกับงาน ความร่วมมือกันในการทำงาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้ทำให้อาพรวมองค์กรเป็นไปในทางที่ดีขึ้น

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบินโลก นอกจากนี้ยังมีกิจการหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง เช่น กิจการบริการลูกค้าภาคพื้น (Ground Customer Services) กิจการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (Ground Support Equipment Services) กิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail Commercial) กิจการครัวการบิน (Catering Services) และกิจการซ่อมบำรุงอากาศยาน (Technical Services) รวมทั้งกิจการที่สนับสนุนการขนส่ง ซึ่งบริษัทในฐานะสายการบินแห่งชาติ เป็นสายการบินชั้นนำของโลก

ด้วยเป้าหมายสู่การเป็นสายการบินชั้นนำของโลกที่ลูกค้าที่เลือกใช้บริการเป็นอันดับแรก บริษัทฯจึงต้องปรับกลยุทธ์ในเชิงรุกและเสริมสร้างความพร้อมในด้านต่าง ๆ บนแนวทางการ

ดำเนินธุรกิจสายการบินพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งในด้านเครือข่ายเส้นทางบินและการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ผู้โดยสาร

รายได้จากการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่งประกอบไปด้วย รายได้ค่าบริการขนส่งผู้โดยสารและค่าระวางสำหรับน้ำหนักสัมภาระเกินพิกัด ได้แก่ รายได้จากผู้โดยสารใช้บริการในการเดินทาง และค่าระวางสำหรับน้ำหนักสัมภาระเกินพิกัดในแต่ละเส้นทางของบริษัทฯ (รวมรายได้จากการขนส่งแบบเหมาลำ) รายได้ค่าระวางขนส่งสินค้าตามน้ำหนัก ประเภท ขนาด และจุดหมายปลายทาง รายได้ค่าขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ รายได้จากกิจการอื่น ส่วนใหญ่ประกอบด้วย รายได้จากหน่วยธุรกิจย่อย ซึ่งได้แก่ การซ่อมบำรุงเครื่องบิน การบริการสินค้า การบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น การบริการผู้โดยสารภาคพื้น และภัตตาคารและครัวการบิน รายได้จากค่าเช่าและค่าซ่อมเครื่องบินของนกแอร์ และรายได้ของบริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด ดอกเบี้ยรับ และรายได้อื่น ๆ เช่น จากการขายเครื่องบิน การขายเครื่องบินต่อเช่า เป็นต้น

รายได้หลักของบริษัท ได้แก่ รายได้จากกิจการขนส่ง ในปี 2550 มีมูลค่าประมาณ 187,593 ล้านบาท หรือร้อยละ 93.83 เพิ่มขึ้นเป็น 191,073 ล้านบาท หรือร้อยละ 94.31 ในปี 2551 ถึงแม้ว่าจะประสบปัญหาทางด้านการเมืองภายในประเทศ และสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำทั่วโลก ทำให้ปริมาณผู้โดยสารลดลง และในปี 2552 มีมูลค่าประมาณ 153,827 ล้านบาท หรือร้อยละ 93.87 ซึ่งเป็นมีมูลค่าลดลงเมื่อเทียบกับปี 2551

ตารางที่ 1.1 รายได้จากการดำเนินงานของบริษัท

รายได้	ปีบัญชี 2550		ปีบัญชี 2551		ปีบัญชี 2552	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากกิจการขนส่ง						
- ค่าโดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน	160,558	80.31%	164,319	81.10%	134,479	82.06%
- ค่าระวางขนส่งและค่าไปรษณีย์ภัณฑ์	27,035	13.52%	26,754	13.21%	19,348	11.81%
รวมรายได้จากกิจการขนส่ง	187,593	93.83%	191,073	94.31%	153,827	93.87%
รายได้จากกิจการอื่น	9,316	4.66%	9,045	4.46%	7,776	4.74%
รวมรายได้จากการขายและการให้บริการ	196,909	98.49%	200,118	98.77%	161,603	98.61%
รายได้อื่น	3,012	1.51%	2,487	1.23%	2,272	1.39%
รวมรายได้	199,921	100%	202,605	100%	163,875	100%

ที่มา : <http://www.thaiair.com/about-thai/investor-relations/downloads/annual-reports/annual-th.pdf>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประกอบกิจการธุรกิจการบิน คือการให้บริการที่มีคุณภาพโดยเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด ซึ่งพนักงานจะเป็นส่วนสำคัญที่สุด ในการติดต่อกับผู้โดยสาร การให้บริการ การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในเวลาที่เร่งรีบและสภาพแวดล้อมที่กดดัน ล้วนแล้วเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น เนื่องจากเป็นสายการบินแห่งชาติ จึงต้องรักษาภาพลักษณ์ และชื่อเสียงให้กับองค์กร ฉะนั้นพนักงานต้อนรับภาคพื้นจึงมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้มาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ เนื่องจากความเครียดนั้นเป็นสาเหตุสำคัญที่มีผลกระทบต่อพนักงานและสายการบินทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งผลการศึกษานี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงานที่นำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดี และทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีสมมติฐานย่อย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยสภาพการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีสมมติฐานย่อย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : ลักษณะของงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมมติฐานที่ 2.2 : ความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมมติฐานที่ 2.3 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมมติฐานที่ 2.4 : สัมพันธภาพในที่ทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมมติฐานที่ 2.5 : สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สมมติฐานที่ 3 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างกัน มีสมมติฐานย่อย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน ปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างกัน

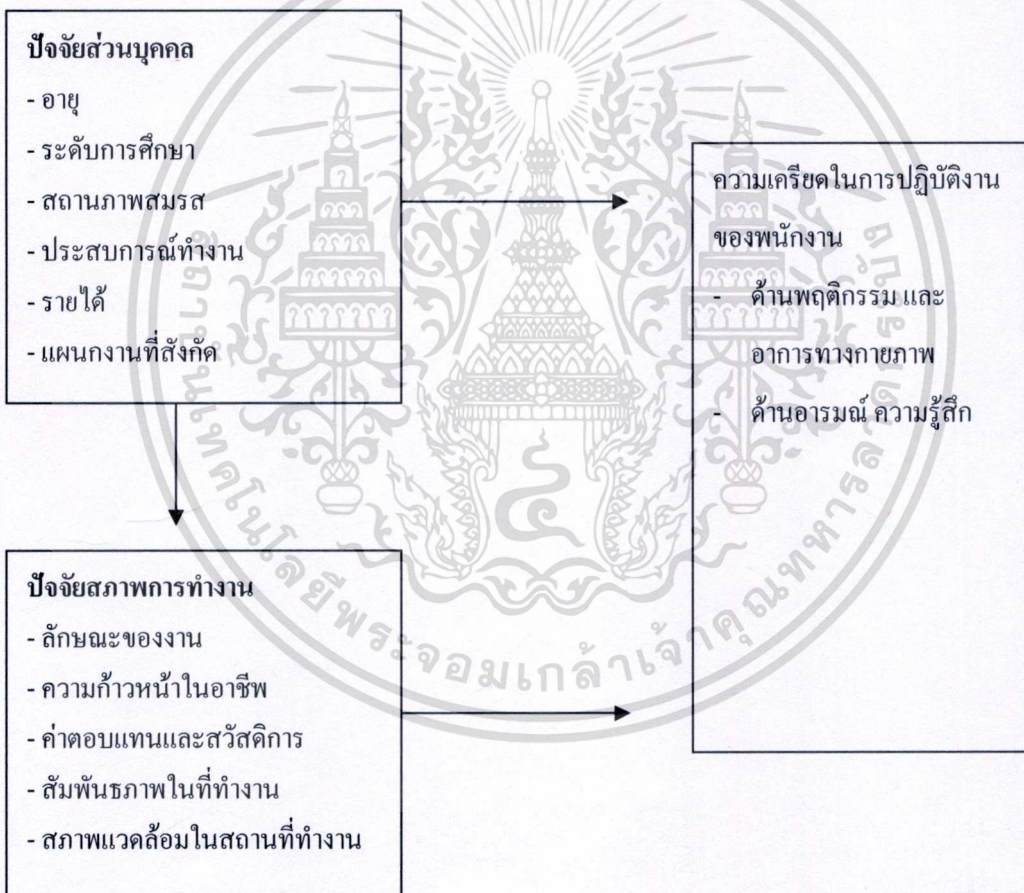
สมมติฐานที่ 3.6 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวความคิด

ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดของการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,692 คน (กองพัฒนาการบุคคล ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2553) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีข้อจำกัด คือ ไม่คำนึงถึงสุขภาพของพนักงาน

1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานกรุงเทพฯ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ แผนงานที่สังกัด

2. ปัจจัยสภาพการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สัมพันธภาพในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ และด้านอารมณ์ ความรู้สึก

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยนี้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยทำการแจกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเดือนตุลาคม พ.ศ.2553 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2554

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 พนักงาน หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงาน ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.6.2 ความเครียด หมายถึง อารมณ์หรือความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไปจากสภาวะกดดัน จากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในจิตใจและภายนอก ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ จนทำให้เกิดความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ ถ้ามีความเครียดไม่มาก จะเป็นแรงกระตุ้นในการเอาชนะปัญหา และอุปสรรคได้ แต่ถ้ามีมากเกินไป อาจทำให้เกิดความเจ็บป่วย

1.6.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน ได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

1.6.4 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของพนักงาน

1.6.5 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่จบชั้นสูงสุดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

1.6.6 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะเกี่ยวกับตัวบุคคลในการสมรสทางนิตินัย แบ่งออก เป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

1.6.7 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานต้อนรับภาคพื้น จน ถึงปัจจุบัน

1.6.8 รายได้ หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนปัจจุบันที่ได้รับในแต่ละเดือนของพนักงานตรวจรับบัตรโดยสารที่ตอบแบบสอบถาม

1.6.9 แผนกงานที่สังกัด หมายถึง แผนกงานที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นสังกัดซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันตามแต่แผนกงานของตน โดยแบ่งออกเป็น

- **แผนก KP-L** มีหน้าที่ให้บริการตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร รวมทั้งตรวจบัตรโดยสาร สัมภาระการเดินทางและออกบัตรที่นั่งให้กับผู้โดยสาร
- **แผนก KP-A** มีหน้าที่ให้บริการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร บริเวณขาออก รวมถึงผู้โดยสารที่เดินทางมากับเที่ยวบินขาเข้า และหรือต่อเที่ยวบินไปยังที่อื่น
- **แผนก KX** มีหน้าที่ให้บริการสายการบินลูกค้า โดยมีหน้าที่ให้บริการตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร รวมทั้งตรวจบัตรโดยสาร สัมภาระการเดินทางและออกบัตรที่นั่งให้กับผู้โดยสาร
- **แผนก K4** มีหน้าที่ให้บริการตรวจรับบัตรโดยสารแก่ผู้โดยสาร First Class และให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร First Class และ Business Class ของสายการบินไทยและสมาชิกบัตรทอง (Gold Card Member) รวมทั้งให้บริการข้อมูลและUpdate ข้อมูลของ Royal Orchid Plus
- **แผนก LL** มีหน้าที่ให้บริการดูแลและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสัมภาระแก่ผู้โดยสารที่บริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า
- **แผนก LP** มีหน้าที่ให้บริการ Meet & Assist Services (ผู้โดยสารที่ต้องการได้รับการดูแลเป็นพิเศษขณะเดินทาง) เช่น ผู้โดยสารเด็กเดินทางคนเดียว ผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการรถเข็นผู้ป่วย ผู้โดยสารที่บกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน และหรือการพูด ผู้โดยสารที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6.10 ปัจจัยสภาพการทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สัมพันธภาพในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

1.6.11 ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่พนักงานต้อนรับภาคพื้น มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งที่สูงกว่า รวมทั้งการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน ฝึกอบรม

1.6.12 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการทำงานให้กับบริษัททั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช่ตัวเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และผลตอบแทนจากการทำงานอื่น ๆ ที่อยู่ในรูปของการให้ความสะดวกการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น รถรับส่ง บริการด้านสุขภาพ ที่พนักงานได้รับจากบริษัท

1.6.13 สัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง ลักษณะการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับซึ่งก่อให้เกิดความไว้วางใจให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

1.6.14 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง สภาพการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ที่อาจกดดันหรือคุกคามให้พนักงานเกิดความเครียดได้ เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลทั่วไป เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยจำแนกเป็นหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียด

2.1.1 ความหมายของความเครียด

2.1.2 ประเภทของความเครียด

2.1.3 ระดับของความเครียด

2.1.4 สาเหตุของความเครียด

2.1.5 ผลกระทบของความเครียด

2.1.6 ผลของความเครียดในการทำงาน

2.1.7 การประเมินความเครียด

2.1.8 การแก้ไขความเครียด

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2.3.1 ทฤษฎีของฮันส์ เซลย์ (Hans Selye)

2.3.2 ทฤษฎีของ Sexton and Hyland

2.3.3 ทฤษฎีของโจอัน ไรเออร์ (Joan Riehl)

2.3.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-factor Theory)

2.3.5 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

2.4 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียด

2.1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 525) หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะเครื่องเครียดอยู่กับงานมากเกินไป

อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความเครียดในมุมมองที่แตกต่างกัน

ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Selye (1956: 53-54) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในร่างกายและภายนอกร่างกาย มีผลไปขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับ โครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านสิ่งที่มาคุกคามนั้นและทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล

Powell (1983: 63) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์ใด ๆ ที่เข้ามากระทบความ สมดุลของร่างกายและอารมณ์ จนทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองอันไม่น่าพึงพอใจ ซึ่งอาจเป็นความ วิตกกังวล หรือความไม่สบายทางร่างกาย

Lazarus and Folkman (1984: 21) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดสถานการณ์ที่บุคคลประเมินว่าความสัมพันธ์นั้นเกินขีด ความสามารถหรือกำลังที่ตนเองจะต่อต้านได้และรู้สึกว่าคุณคุกคามหรือเป็นอันตรายต่อความเป็น สุข

Mondy (1988: 483) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจ คน ผลกระทบของความเครียดมิได้มีเฉพาะความเจ็บป่วยเท่านั้น แต่จะส่งผลถึงการหย่อน ประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

Girdano (1993: 7) กล่าวว่า ความเครียด คือ ปฏิกิริยาของร่างกายหรือสิ่งที่มากระตุ้นทั้ง ทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งสามารถทำให้ระบบของร่างกาย เกิดความเมื่อยล้า จนถึงทำหน้าที่ผิดปกติ และเกิดโรคได้ในที่สุด

ลิขิต กาญจนารักษ์ (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่ เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการที่บุคคลได้เผชิญกับข้อเรียกร้อง หรือความต้องการ หรือแรงกดดันจาก สภาพแวดล้อมที่มีลักษณะคุกคามสวัสดิภาพของบุคคลคนนั้นในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

สุปราณี ผลชีวิน (2530: 1) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความกดดันที่บุคคลได้รับซึ่ง บางครั้งบุคคลนั้นเข้าใจเองว่ามากเกินไปหรือสุดที่จะทนได้ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและ จิตใจที่ตอบสนองความกดดันนั้นด้วย

ไพรัช พงษ์เจริญ (2537: 1) ได้ให้คำจำกัดความของความเครียดว่า ความเครียดเป็น ปฏิกิริยาโต้ตอบของจิตใจและร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้ง สภาพแวดล้อมใกล้ตัว และสภาพแวดล้อมไกลตัวออกไป สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเหล่านี้เองที่ มีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในขณะที่เดียวกันการปรับตัวให้เข้า กับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้น้อยแตกต่างกัน

มาลินี จุฑารพ (2541: 90) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้า ภายนอกหรือภายในมากระทบร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความกระทบกระเทือนหรือความกดดัน ต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะทำให้ร่างกายและจิตใจผิดปกติได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดหมายถึงสภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญหรือความไม่แน่นอนต่างๆ ความเครียดไม่จำเป็นต้องดีเสมอไป ในบางครั้งความเครียดก็จะถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบ แต่บางครั้งความเครียดก็สามารถเป็นประโยชน์ได้ ยกตัวอย่างเช่น การที่ผู้บังคับบัญชาสร้างความเครียดให้เกิดขึ้นในทีมงาน อาจจะทำให้ได้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดก็ได้ นอกจากนั้น คนบางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียด แต่คนบางคนก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลยในขณะที่เกิดความเครียด

กิติกร มีทรัพย์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าหมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจอันถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไปกว่าภาวะปกติ เพื่อความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาพอันยุ่งยากซับซ้อนของชีวิต

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2542) ได้กล่าวว่า ความเครียดคือการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อมของบุคคล แล้วก่อให้เกิดภาวะสมดุลในบุคคลนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้นๆ ปรับตัวและปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ไม่ได้ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง

วราภรณ์ ตระกูลสถิตย์ (2543) ได้กล่าวถึงความเครียดว่าเป็นสถานการณ์ที่คับแค้นที่ทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ ความเครียดจะเกี่ยวพันกับความวิตกกังวล บางครั้งความเครียดอาจเกิดขึ้นกับร่างกายเมื่อมีการใช้พลังงานมาก หรือมีอาการเปลี่ยนแปลงต่อขบวนการทางสรีรวิทยาของร่างกาย

สุวรรณา อนุสันติ (2546) ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะทางอารมณ์ที่บุคคลถูกคุกคาม จึงทำให้ต้องมีการตอบสนองของอารมณ์ต่อสิ่งแวดล้อมที่ไม่พึงปรารถนา เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายและจิตใจไว้ โดยบุคคลจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือดียิ่งกว่า

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง อารมณ์หรือความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไปจากสภาวะกดดันจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในจิตใจและภายนอก ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ จนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ ถ้ามีความเครียดไม่มาก จะเป็นแรงกระตุ้นในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรคได้ แต่ถ้ามีมากเกินไป อาจทำให้เกิดความเจ็บป่วย

2.1.2 ประเภทของความเครียด

ความเครียดสามารถจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้หลายประเภท ดังต่อไปนี้

1. แบ่งตามที่เกิดอาการ

นิภา แก้วศรีงาม (2541 อ้างใน ชีรพร ศรีประสิทธิ์. 2544 : 12) ทำการศึกษาความเครียดซึ่งสอดคล้องกับ Miller and Kean (1972) และสามารถจำแนกประเภทของความเครียดตามที่เกิดอาการได้ 2 ประเภท ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากอวัยวะและระบบของร่างกายเมื่อได้รับการเร้าทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น อุณหภูมิ แสง สี เสียง ลิ่น รส สัมผัสต่าง ๆ หรือถูกกระตุ้นจากสภาพแวดล้อมภายในร่างกายเอง เช่น ความหิวกระหาย ความต้องการทางเพศ หรือการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนและระดับสารต่าง ๆ ในเลือด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลไปกระตุ้นระบบประสาทและสมองส่วนไฮโปทาลามัส เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานของกล้ามเนื้อ ระบบหายใจ ระบบทางเดินอาหาร และอื่น ๆ ในร่างกายของบุคคลได้

1.2 ความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ (Emotional & Psychological Stress) เป็นกระบวนการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยตอบสนองในรูปของการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และจิตใจ สำหรับสิ่งเร้าต่าง ๆ อาจเกิดจากภายนอกร่างกายหรือภายในร่างกายก็ได้ โดยส่วนใหญ่มักจะมาจากความขัดแย้งภายในใจ (Conflict) อันเป็นสถานะที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกหรือมาจากสภาวะจิตใจหวนวิตกต่อความล้มเหลว กลัวไม่สมหวัง หรือต้องเผชิญกับความผิดหวัง ทำให้เกิดความคับข้องใจ (Frustration) มีอารมณ์หวาดกลัว หวั่นไหว วิตกกังวล (Anxiety) หรือบางครั้งได้รับสิ่งกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง (Psychic Trauma) ส่งผลให้ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลัน

2. แบ่งตามผลที่เกิดขึ้น

GallaGher (1976 อ้างใน เย็นตา กรวิจิตรกุล. 2543 : 8) และ Dubrin (1982) ได้แบ่งประเภทของความเครียดในมุมมองที่สอดคล้องกัน โดยแบ่งตามผลที่เกิด ได้แก่

2.1 ความเครียดที่ดี (Positive Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่ดีเรียกว่า Eustress ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความสุข มีอารมณ์สนุกสนาน เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ เช่น ความสำเร็จในการเรียนและการทำงาน การได้แต่งงาน การถูกรางวัล เป็นต้น

2.2 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งไม่ดี หรือเกิดจากการที่บุคคลมีความทุกข์ (Distress) ซึ่งทำให้บุคคลไม่สบายใจและต้องการหลีกเลี่ยง ได้แก่ การพลัดพราก การผิดหวัง การหย่าร้าง เป็นต้น

3. แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง

จตุพร ขันควร (อ้างใน ธีรพร ศรประสิทธิ์. 2544 : 13) ได้แบ่งประเภทความเครียดตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนองเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Acute of Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการที่ร่างกายถูกคุกคามในทันทีทันใด เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ และเห็นผลจากสิ่งคุกคามได้ชัดเจนและในทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว เป็นต้น

3.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) หรืออาจเรียกว่าความเครียดแฝง ซึ่งเป็นความเครียดที่บุคคลถูกคุกคามจากสิ่งเร้าอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน โดยมีผลกระทบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการถูกคุกคามที่อาจไม่มีผลแสดงอย่างเด่นชัด แต่จะสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการไปตามวัย การได้รับบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งที่มีภารกิจต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

4. แบ่งตามลักษณะที่เกิดจากการทำงาน

นฤมล กิตตะยานนท์ (2539 : 70) แบ่งความเครียดตามลักษณะที่เกิดจากการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 ความเครียดที่ไม่ได้เกิดจากงาน (Non Job Stress) ความเครียดในชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น สามีภรรยาทะเลาะกัน ภาวะการเจ็บป่วยของคนในครอบครัว

4.2 ความเครียดที่เกิดจากงาน (Job Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น บทบาทหน้าที่ในงาน ปัญหาต่างๆ ที่พบในที่ทำงาน ความกลัวที่จะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง

จากทัศนะของนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวข้างต้น จึงสามารถจำแนกประเภทของความเครียดที่สำคัญได้ 4 ประเภท ได้แก่ 1) แบ่งตามที่เกิดอาการ ได้แก่ ทางร่างกาย ทางอารมณ์และจิตใจ 2) แบ่งตามทิศทางของเหตุและผลหรือแบ่งตามผลที่เกิด ได้แก่ ความเครียดที่ดีจะก่อให้เกิดความสำเร็จ เอาชนะปัญหาได้ ความเครียดที่ไม่ดี ทำให้เกิดความทุกข์ ผิดหวัง 3) แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง ได้แก่ ชนิดเฉียบพลัน เช่น การเกิดอุบัติเหตุ ชนิดต่อเนื่อง เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง 4) แบ่งตามลักษณะที่เกิดจากการทำงาน ได้แก่ ความเครียดที่ไม่ได้เกิดจากงาน เช่น ความเครียดที่มาจากครอบครัว คนรัก หรือเพื่อน ความเครียดที่เกิดจากงาน เกิดจากปัญหาจากการทำงาน ความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งความเครียดในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงไรนั้น ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดที่เกิดขึ้น (อรุณ รักธรรม. 2532 : 32)

2.1.3 ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลจะมีระดับของความเครียดที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ การรับรู้ การเรียนรู้ ประสบการณ์ และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล ซึ่งได้มีผู้แบ่งระดับความเครียดไว้ ดังต่อไปนี้

Janis (อ้างใน สวัสดิ์ พุ่มพวง. 2541 : 12) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้น นานแค่นาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น ความเครียดระดับนี้มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัด ขณะไปทำงาน การพลาดเวลานัดหมาย เป็นต้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดชนิดรุนแรงกว่าชนิดแรกอาจใช้เวลานานเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมง จนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงาน
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากหรือทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงมากนัก ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่เป็นเวลานาน เป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรงหรือมีหลายสาเหตุ เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะทางร่างกาย หรือสิ่งของ หรือบุคคลอันเป็นที่รัก

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2543 : 34) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ประการ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติของทุกคนขณะเผชิญปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตน

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือความเครียดมาก ร่างกายจิตใจ พ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่เห็นได้ชัด มีพยาธิหรือป่วยเป็นโรค ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป

Frain และ Valiga (อ้างใน ฐานา ชรรมคุณ. 2532 : 25) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดที่เกิดปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การต้องใช้ชีวิตแบบเร่งรีบ การแข่งขัน การใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานในสภาพการจราจรที่สับสน การปรับตัวต่อภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในระดับนี้บุคคลจะรับรู้ถึงความสามารถในการตอบสนองต่อการปรับตัวได้อย่างดี ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น

2. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน หรือพบกับเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม ระดับนี้ทำให้บุคคลมีความตื่นตัว โดยร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น

3. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้พบกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว เช่น การเปลี่ยนงาน การได้รับการผ่าตัด ภาวะการณเช่นนี้ จะทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งถือว่าเป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิต บุคคลอาจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้และมีอาการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อพยายาม

ลดความเครียด ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้ จะเกิดขึ้นเป็นชั่วโมง หรือหลาย ๆ ชั่วโมง หรือกระทั่งเป็นวันก็ได้

4. ความเครียดระดับสูงหรือรุนแรง (Severe Stress) ถ้าสถานการณ์ความเครียดในระดับปานกลางยังคงคุกคามอยู่อย่างต่อเนื่องก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้นได้อีก ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวและแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ เช่น สมารถในการทำงานลดลง การขาดงาน มาสนใจดูแลครอบครัว ความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือนเป็นปีก็ได้

กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (อ้างใน เย็นตา กรวิจิตรกุล. 2543 : 12) ระบุว่าระดับความเครียดที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ที่แตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ

1. ความเครียดระดับต่ำ จะเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน นิ่งดูตาย
2. ความเครียดระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงานของร่างกาย เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดเหว้า คิดยา เป็นต้น
3. ความเครียดระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำก้าวร้าวถึงบ้าดีเดือด หรือซึมเศร้า หรือถึงกับวิตกจริต ไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ความเครียดระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้นด้วย

สรุปได้ว่า โดยทั่วไปความเครียดมักจะถูกแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ซึ่งขึ้นอยู่กับระยะเวลาและความรุนแรงของการเกิด โดยความเครียดระดับต่ำจะมีความเครียดเล็กน้อยและเกิดขึ้นในช่วงสั้น ๆ มักเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เป็นตัวผลักดันให้ทำงานได้ดีขึ้น ความเครียดระดับปานกลางมีความรุนแรงและระยะเวลาการเกิดมากกว่าความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับสูงจะเกิดขึ้นเป็นเวลานานและมีความรุนแรงมากส่งผลให้เกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ เช่น ก้าวร้าว วิตกจริต ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

2.1.4 สาเหตุของความเครียด

คมจักร พันธุ์นิช (2541 : 60) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. ความเปลี่ยนแปลง เมื่อเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่มหาศาล ต้องเสี่ยงหรือมีการปรับตัว เช่น การเปลี่ยนแปลงของงาน ครอบครัว สังคม สภาพแวดล้อม และความกลัวสิ่งที่ไม่คุ้นเคยอาจทำให้เกิดความเครียดได้
2. การแสดงความสามารถ การต้องใช้กำลังหรือเป็นการทดสอบความชำนาญ
3. ความกังวลหรือความกลัวการกังวลในสิ่งที่ยังมาไม่ถึงหรือทำให้สิ่งเร้าเกิดขึ้น อาจทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความเบื่อหน่าย การขาดความกระตือรือร้นหรือขาดความสนใจในการทำงาน
5. สาเหตุทางภาวะแวดล้อม ความแออัดขาดแคลนที่อยู่อาศัย จราจรติดขัด เสียงอึกทึก ผู้คนหนาแน่น และมลภาวะต่าง ๆ
6. บุคลิกภาพ คนที่มีบุคลิกภาพชอบการแข่งขัน และมีความทะเยอทะยาน เมื่ออยู่ในสังคมที่ปราศจากการแข่งขัน ก็สามารถทำให้เกิดความเครียดได้
7. สารเคมีที่ทำให้เครียด ได้แก่ สารเคมีในบรรยากาศที่เป็นมลพิษ สารเคมีที่อยู่ในอาหารและเครื่องดื่มที่บริโภคเข้าไป หรือสิ่งเสพติดต่าง ๆ
8. บุคคลแต่ละคนจะมีความเครียดที่แตกต่างกัน ตามสาเหตุของความเครียด หรือตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressor) สาเหตุของความเครียดเกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่าง ๆ มากมาย จึงได้มีผู้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้ คือ

Cooper (1979 : 183-202) ยังได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียด ในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บทบาทในองค์กร หรือหน่วยงาน เช่น การขัดแย้ง หรือสับสนในบทบาทความรับผิดชอบ การไม่มีส่วนร่วม การสั่งการ การวินิจฉัย นโยบาย เป็นต้น
2. ลักษณะงาน เช่น งานมากเกินไป การจำกัดเวลาในการทำงาน เป็นต้น

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่

- 1.1 สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงาน อารมณ์ และความเป็นอยู่ส่วนรวม
- 1.2 การเดินทางแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การเดินทางไปทำงานหรือกลับจากที่ทำงานและเดินทางเพื่อทำงาน ปัญหาที่พบบ่อย ๆ ได้แก่ สภาพการจราจร สภาพอากาศ สภาพถนน การคิดหาเส้นทางเพื่อไปสู่ปลายทาง ความเหนื่อยล้า เป็นต้น

1.3 เทคโนโลยี การเริ่มเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา ทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และการทำงานแนวใหม่

1.4 ความกดดัน บ่อเกิดของความกดดันมี 2 สาเหตุ ได้แก่ งานมากเกินไปและมอบหมายงานไม่เหมาะสมกับความสามารถ ซึ่งความกดดันอาจเกิดขึ้นด้วยตนเองได้เพราะกำหนดเป้าหมายเกิดความจำเป็น ไม่มอบหมายงาน พยายามเปลี่ยนแปลงมากเกินไปและเร็วเกินไป

2. บทบาทหน้าที่การงาน อาทิเช่น เมื่อได้รับมอบหมายภาระหน้าที่การงานมากเกินไปด้วยความรับผิดชอบนี้อาจก่อให้เกิดความเครียดได้

ความสัมพันธ์ภายในบริษัท อาทิเช่น ความสัมพันธ์กับพนักงาน ความสัมพันธ์กับผู้มีตำแหน่งสูงกว่า ความสัมพันธ์กับลูกน้อง พื้นฐานแห่งความสัมพันธ์ ดังกล่าว อาจเกิดขึ้นได้โดยมีลักษณะรวมกัน เช่น ความชอบ ความสนใจ เป้าหมาย และค่านิยม ทั้งนี้ หากความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งไม่ก่อยติ ก็อาจกลับกลายเป็นบ่อเกิดแห่งความตึงเครียดได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องแจ้งถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พรทิพย์ เกษรานนท์ (2527 : 29) กล่าวว่าสาเหตุที่มารบกวนทำให้จิตใจเกิดความเครียดขึ้นแก่บุคคล และทำให้กลไกการปรับตัวต่อสภาวะของร่างกายต้องทำงานเพื่อขจัดความเครียดนั้น มวลเหตุอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในร่างกาย หรือเกิดจากสภาวะภายในร่างกายก็ได้ คือ

1. ความเครียดภายใน (Internal Stress) คือ แรงกระตุ้นภายในตัวเองของบุคคลที่เกิดจากความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เกิดได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพหรือสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีพ (Biological Need) เช่น อาหาร อากาศ น้ำ เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองเพียงพอก็อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและพฤติกรรมทางสังคมได้ เช่น กลายเป็นคนโมโหร้าย หงุดหงิด เป็นต้น

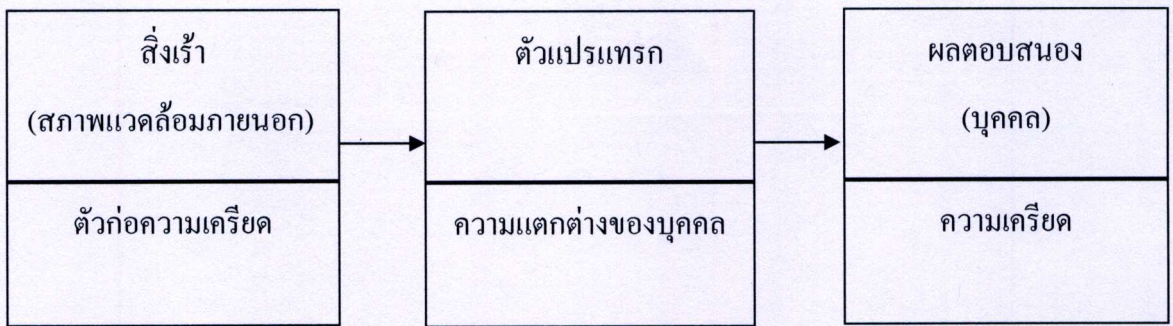
ความเครียดทางพัฒนาการ (Development Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาพัฒนาการของแต่ละวัย โดยเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปตามวัย เกิดจากเหตุจูงใจทางสังคม (Social Motive) หรือความต้องการทางจิตใจ (Psychological Need) ได้แก่ ความต้องการความรัก การมีเพื่อน ความยกย่องนับถือ การที่คนเราเติบโตในสังคมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ไม่เหมือนกัน ย่อมทำให้แต่ละคนเกิดความต้องการภายใน หรือเหตุจูงใจทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน

2. ความเครียดภายนอก (External Stress) หรืออาจเรียกว่า ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม (Environmental Stress) เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยหรือได้รับอันตรายต่าง ๆ รวมทั้งวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ ซึ่งมีได้คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ สงคราม เป็นต้น

ข้อเรียกร้องทางสังคม ซึ่งได้แก่ แบบแผนประเพณีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เมื่อเราไม่สามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความต้องการทางสังคมได้ ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ความกระวนกระวายใจ ไม่เป็นตัวของตัวเองและต้องตกอยู่ในภาวะเครียดหรือมีความทุกข์ไปตลอด

บุญทัน ดอกไธสง (2530 : 57) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมที่มีผลทำให้ผู้บริหารเกิดความเครียด สรุปได้ 4 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อมของงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมของบุคคล เช่น ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
3. สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น เศรษฐกิจ บทบาททางการเมือง เป็นต้น
4. สภาพแวดล้อมของรายได้ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ เป็นต้น



ภาพที่ 2.1 สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด

ที่มา : ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 26)

จากแผนภาพเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายใน ซึ่งหมายความรวมถึง คุณลักษณะทางพันธุกรรม เพศ อายุ และ การศึกษา อารมณ์ การประสพภัยอันตรายต่ออวัยวะต่าง ๆ ทางร่างกาย มีปัจจัยหลายประการที่เป็นสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด คือ สาเหตุทางกาย ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ภาวะติดสุรา และยาเสพติด สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล โกรธ เศร้า ความรู้สึกสูญเสียชื่อเสียง เกียรติยศ ความภูมิใจ ความคับข้องใจ จิตใจถูกบีบคั้น บุคลิกบางประเภท เช่น ความจริงจังกับชีวิต เป็นคนใจร้าย ก้าวร้าว หรือเป็นคนที่ต้องพึ่งพาคนอื่น ขาดความมั่นใจในตัวเอง

2. ปัจจัยภายนอก การสูญเสียสิ่งที่รัก เช่น ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน พ่อ แม่ ลูก เพื่อนสนิท เสียชีวิต การเปลี่ยนแปลงในชีวิตในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อ การอพยพย้ายถิ่น เปลี่ยนงาน เป็นต้น ภัยอันตรายต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ทำงานชนิดทำให้เกิดความเครียด เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบมาก งานที่ต้องใช้เงินมหาศาล ทำงานหลายหน้าที่ หรือสภาพสังคม เป็นอยู่ในหน้าที่การงานไม่ดี ขาดความปลอดภัยในหน้าที่ ขาดโอกาสก้าวหน้า ดังรายงานไว้ว่า อาชีพแพทย์ ดำรงนักบินอวกาศ เป็นต้น ทำงานรับผิดชอบในระดับสูง อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างาน หรือผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบงานด้านวินิจฉัยสั่งการ วางแผน คำนวณ โยบาย ควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมากมีปัญหา ต้องแก้ไขอยู่เสมอ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจนเป็นหนี้เป็นสิน อยู่ในชุมชนแออัด สภาพแวดล้อมเสื่อมโทรม สภาพสังคมเมือง ชีวิตต่อสู้แข่งขัน การเดินทางไม่สะดวก ขาดอากาศบริสุทธิ์

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534 : 35-37) ได้สรุปว่ามีปัจจัยหลายประการ ที่เป็นสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด คือ

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุ หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุในตัวคนได้ 2 ชนิด คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 สาเหตุทางกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียดหรือเรียกว่า ร่างกายเครียด “ร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ เมื่อร่างกายเครียดก็จะทำให้จิตใจเครียด ด้วยภาวะต่าง ๆ เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ได้แก่

1.1.1 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรงหรือได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและนาน

1.1.2 ร่างกายที่ได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำ ทำงานติดต่อกันนาน ไม่พักผ่อนให้เพียงพอ

รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลียเกิดความเครียดได้

1.1.3 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น เป็นไข้สูง มีโรคประจำตัว มีความเจ็บป่วยอยู่เสมอ ได้รับการผ่าตัดใหม่ทำให้ไม่ยอมอาหาร เนื้อเยื่อในอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานไม่ได้ ดี เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลให้ร่างกายอ่อนแอ

1.1.4 ภาวะติดสุราและยาเสพติด สุราหรือยาเสพติด ไปกดประสาททำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลให้ร่างกายอ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว วิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ทุกข์ใจ ไม่สบายใจ ความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความเครียดหรือเรียก “อารมณ์เครียด”

1.2.2 ความรู้สึกบางอย่าง ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสียชื่อเสียง เกียรติยศ ความภูมิใจและความรู้สึกตัวเองกระทำผิด กลัวเขาจับได้

1.2.3 ความคับข้องใจหรือภาวะจิตใจเกิดขึ้น เมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธวิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้น

1.2.4 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้ คือ

- เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) คือ ต้องทำให้ได้สมบูรณ์แบบ สะอาดเรียบร้อย ขยัน เข้มงวด เป็นคนตรง ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับ ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนักและต้องทำงานทุกอย่างด้วยตนเอง

- เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ (Impulsion, Poor Emotion Control) อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงได้มากทางสรีระวิทยาของร่างกาย

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกจากตัวคนที่เป็นสาเหตุ ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงานที่พบบ่อย ได้แก่ พ่อ แม่ ลูก คู่สมรส ญาติ และเพื่อนสนิทเสียชีวิต หรือต้องพลัดพรากจากกัน

ประพาสรัตน์ บุรีรัตน์ (2535 : 69) กล่าวถึงสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้เกิดความเครียด คือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เกิดจากลักษณะเฉพาะตัว (Personality Type) เช่น เป็นคนที่ตั้งความหวังให้กับตัวเองสูงเกินไป เป็นผู้เรียกร้องสูง หรือสิ้นหวังและขึ้นอยู่กับผู้อื่นมากเกินไป ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

2. เกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อม (Environment Influence) เช่น ครอบครัวมีปัญหา สภาพแวดล้อมของการทำงานหรือสังคม ความขัดแย้งส่วนตัว การสูญเสีย ผู้ที่ตนเองรัก การที่ไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ ในวัยเด็ก

3. เกิดจากองค์ประกอบทางด้วยชีวเคมี (Biochemical Function) เกิดขึ้นเพราะสารเคมีที่มีอิทธิพลต่ออารมณ์ในสมองขาดความสมดุลหรือขาดแคลนไป การรักษาเฉพาะโรคการเจ็บป่วยหรือการติดเชื้อ ก็เป็นสาเหตุที่นำไปสู่ความเครียดได้เช่นกัน

4. เกิดจากกรรมพันธุ์ (Genetic Pattern) ความเครียดไม่ถือว่าสามารถถ่ายทอดเป็นพันธุกรรมได้ แต่แนวโน้มบางอย่างของอาการนี้จะปรากฏในบางครอบครัว รายงานการศึกษาบางฉบับได้ชี้ให้เห็นว่า แนวโน้มทางด้านเคมีวิทยา ที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นอาจเกิดขึ้นได้เพราะกรรมพันธุ์

สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปังจัยภายใน เกิดจากตัวบุคคลทั้งทางกายและจิตใจ ได้แก่ ความเหนื่อยล้าจากการทำงานหนัก การพักผ่อนไม่เพียงพอ ทางด้านจิตใจ ขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้น ถ้าเป็นคนที่จริงจังกับชีวิต มักจะเกิดความเครียดได้ง่าย ความคับข้องใจ เช่น ความรู้สึกสูญเสีย ความล้มเหลวในชีวิต ส่วนปังจัยภายนอกมาจากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเรา ไม่ว่าจะเป็นอุณหภูมิ สภาพอากาศ ภัยธรรมชาติ ซึ่งมีผลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์

สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (www.stouhealth.org) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สาเหตุจากปังจัยภายในตัวบุคคล

1.1 สาเหตุทางกาย เช่น ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย พักผ่อนไม่เพียงพอ ทำงานหนักติดต่อกันเป็นเวลานาน การรับประทานอาหารไม่เพียงพอหรือมาก หรือมีการเจ็บป่วยทางกาย เช่น มีไข้สูง อุบัติเหตุ มีความพิการ หรือเป็นโรคเรื้อรังต่าง ๆ เช่น โรคเบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

1.2 สาเหตุทางจิตใจ เป็นสาเหตุสำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่

1.2.1 บุคลิกภาพประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น เอาจริงเอาจังกับชีวิต เจ้าระเบียบ ขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ วิตกกังวลง่าย ใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย

1.2.2 การเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต เช่น การเสียชีวิตของสามีหรือภรรยา การหย่าร้าง การแยกทางกับคนรัก ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือมีสมาชิกในครอบครัวเสียชีวิต เป็นต้น

1.2.3 ความขัดแย้งในใจ เกิดจากอาการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกตั้งแต่สองทางเลือกขึ้นไป แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือในการเลือกกระทำในสิ่งที่ไม่ต้องการ หรือไม่อยากได้ ไม่อยากทำทั้งสองอย่าง แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.2.4 ความซับซ้อนใจ เกิดจากการที่บุคคลมีอุปสรรคไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ เช่น รถติดทำให้ไปถึงที่ทำงานสาย ไม่มีเงินซื้อสิ่งของที่ตนเองต้องการได้ เป็นต้น

2. สาเหตุจากปัจจัยสังคม สิ่งแวดล้อม

2.1 สภาพแวดล้อมรอบตัวทั้งทางกายภาพและชีวภาพ เช่น เสียงดังเกินไป อากาศร้อน อากาศเป็นพิษ น้ำเสีย ฝุ่น ละออง เชื้อโรค การอยู่กันอย่างเบียดเสียด ยัดเยียด หรืออยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย เช่น ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ สงคราม เป็นต้น

2.2 สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม เช่น ในสังคมเมืองถูกกดดันด้วยเวลา ทำอะไรรีบเร่ง ต้องแก่งแย่งแข่งขันกัน สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่ไม่มั่นคง

2.1.5 ผลกระทบของความเครียด

อัมพร โอตระกูล (อังกูณ เพ็ญญา อนุชิตวงศ์. 2540 : 3334) กล่าวถึง ผลกระทบที่มีต่อความเครียดเป็นระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

1. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตในระยะสั้น ส่วนใหญ่แล้วผู้ทำงานจะเกิดความเครียด ซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาอาการต่าง ๆ ของร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ดังนี้

1.1 ปฏิกิริยาทางร่างกาย จะเกิดอาการปวดศีรษะบ่อย ๆ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ขา ใจสั่น ปากคอแห้ง การนอนผิดปกติ

1.2 ปฏิกิริยาทางจิตใจ จะรู้สึกเหนื่อยเพลีย วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย ซึมเศร้า ขาดสมาธิ ขาดการเห็นคุณค่าในตนเอง

1.3 ปฏิกิริยาทางพฤติกรรมหันไปพึ่งสิ่งเสพติดมากขึ้น ได้แก่ บุหรี่ สุรา หรือ ยาเสพติดต่าง ๆ

1.4 ปฏิกิริยาทางสังคม จะขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น บทบาทในครอบครัวเสียไม่รับผิดชอบ ไม่เข้าสังคม หรือไม่คบหาสมาคมกับผู้อื่น

2. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตในระยะยาว ถ้าคนเราเกิดความเครียดอยู่เรื่อย ๆ ร่างกายจิตใจรับไม่ไหว ปรับตัวไม่ได้ ก็จะนำไปสู่ความเจ็บปวด ซึ่งมีได้ดังนี้

2.1 การเจ็บปวดของโรคทางกาย ได้แก่ โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ ท้องอืดเพื่อ สุขภาพทรุดโทรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 การเจ็บป่วยทางจิตใจ จะเกิดการนอนไม่หลับ วิตกกังวลเรื้อรัง หรือเป็นโรคประสาท

2.3 ผลต่อชีวิตทางสังคม ทำให้ชีวิตสมรสแตกร้าง ขาดการติดต่อพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดปฏิกิริยาตอบสนองกับความเครียดใน 4 ทางด้วยกัน (อัจฉรา บัวเลิศ. 2536 : 42) ได้แก่

1. การตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้เมื่อคนเรารู้สึกถูกคุกคาม ตกอยู่ในภาวะความเครียดจะมีกลไกป้องกันตนเองเพื่อลดหรือขจัดสิ่งคุกคามที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น โดยทั่วไปการตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 การหนีและเลี่ยง เป็นกลไกป้องกันตนเองที่พบในคนส่วนใหญ่ โดยการที่บุคคลจะนึกคิด หรือรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะของการเข้าข้างตนเอง การรับรู้บิดเบือนหรือปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้น เนื่องจากเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น ไม่สอดคล้องกับโครงการ “ตน” หรือไม่เป็นตามที่ตนคาดหวังไว้ กระบวนการนึกคิดและการรับรู้เหล่านี้เป็นความพยายามที่จะจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อให้บุคคลรู้สึก ว่า อันตราย หรือการควบคุมต่อจิตใจนั้นลดลงหรือหมดไป ขณะเดียวกันบุคคลอาจรู้สึกขัดแย้งต่อการที่เขาตีความต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามการรับรู้ของเขากับความพยายามที่จะคะเนถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้น การตีความผิดพลาด การหนี การเลี่ยง จากความจริง โดยการรับรู้ที่บิดเบือน สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการนึกคิดและการรับรู้ที่เสียไปของบุคคล

1.2 การยอมรับและเผชิญกับภาวะเครียด บุคคลพยายามหนีทบทวนถึงที่มาของความเครียด พยายามใช้ความคิดเพื่อค้นหาวิธีการ ที่จะนำมาแก้ไขสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อลดภาวะเครียด จึงมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ การแก้ไขปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดความเครียด และแก้ไขหรือสร้างตัวเราเองให้มีความเข้มแข็ง และแข็งแกร่งขึ้นเพื่อที่จะเผชิญกับภาวะเครียดได้จาก

1.3 การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียด ในยามที่เราไม่สามารถหนีจากภาวะเครียดหรือไม่สามารถจะแก้ไขภาวะเครียดได้ เราต้องใช้วิธีการใหม่ คือ การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดด้วยกลวิธีต่าง ๆ เช่น การผ่อนคลายตัวเอง การแสวงหาคนช่วยเหลือ เป็นต้น

2. การตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก ในคนที่มีความเครียด อารมณ์และความรู้สึกจะเปลี่ยนแปลงไป เช่น อารมณ์ที่เกิดจากภาวะของความกดดัน ความบีบคั้น กระสับกระส่ายคับข้องหรือรู้สึกกลัว โกรธ ซึมเศร้า เสียใจ และรู้สึกผิดเกิดขึ้น เมื่อความวิตกกังวลเกิดขึ้น ก็มักจะเกิดอาการอันตอเนื่องกับความวิตกกังวลไปด้วย อาการเหล่านี้ประกอบด้วยความวิตกกังวลในลักษณะรุนแรง (Nervous Anxiety) นอนหลับยาก หงุดหงิด มีอาการชาตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย กระวนกระวาย ปวดหรือเจ็บบริเวณใดบริเวณหนึ่งในร่างกาย และกลัวในสิ่งที่มองได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่ชัดหรือลักษณะคลุมเครือ ขณะเดียวกันเมื่อเกิดอาการซึมเศร้าก็จะมีอาการเหล่านี้เกิดขึ้นด้วยได้แก่ มีปัญหาในการนอน เบื่ออาหาร หงุดหงิด กระจวนกระวาย อ่อนเพลีย และขาดความสนใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว

3. การตอบสนองทางพฤติกรรม เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เตรียมพร้อม หรือถอยหนี พฤติกรรมแสดงออกมาทางสีหน้า ท่าทาง มีอาการสั่น เนื่องจากความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ บางขณะจะมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปชั่วคราว หรือเป็นเวลานาน ๆ เช่น การตอบสนองทางอารมณ์ที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ ได้แก่ อาการกระตุกที่เกิดจากความกลัว หรือความวิตกอย่างรุนแรง พุดคิดอ้าง พุดเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น สามารถจดจ่อในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่นานขึ้น หรือเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม คือ ทำงานได้น้อยลง มีความผิดพลาดมากขึ้น ขาดสมาธิ การมีพฤติกรรมก้าวร้าว มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงจากสภาพการณ์ที่อาจทำให้เกิดความวิตกกังวล ปลีกตัวจากสังคม

4. การตอบสนองทางสรีระ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น การเปลี่ยนแปลงการทำงานของหัวใจ ระบบทางเดินหายใจ ต่อมเหงื่อ และการเปลี่ยนแปลงของต่อมไร้ท่อ ซึ่งจะหลั่งฮอร์โมนออกมาหลายชนิด เพื่อการปรับตัวของร่างกาย ขณะที่คนเรารู้สึกเครียด การตอบสนองดังกล่าวนี้ อาจเกิดขึ้นเฉพาะกับอวัยวะหนึ่ง หรือเกิดขึ้นกับระบบของร่างกายทั่วไปแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะสัญญาณอันตราย (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้มีความพร้อม และตื่นตัวในการสร้างกลไก ที่จะต่อต้านภาวะเครียด เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ เริ่มต้นที่ไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) จะหลั่งสารออกมากระตุ้นต่อมไร้ท่อและระบบประสาทอัตโนมัติให้หลั่งฮอร์โมนอิพิเนฟริน (Epinephrine) ออกสู่กระแสเลือด ทำให้มีการหลั่งน้ำตาลซึ่งเป็นผลให้หัวใจเต้นแรงขึ้น ขณะเดียวกันก็มีกลไกเปลี่ยนแปลงอีกหลาย ๆ อย่าง ซึ่งก่อให้เกิดปฏิกิริยาทั้งทางด้านร่างกายและพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ น้ำตาลในเลือดมาก ความดันโลหิตเพิ่ม ผิวหนังซีดเย็น (มือและเท้าเย็น) เหงื่อออก น้ำหนักลด ท้องผูก ท้องอืดนอนไม่หลับ อ่อนเพลีย กลไกในช่วงนี้จะใช้เวลาไม่มากนักก็อาจนำไปสู่ภาวะของการปรับตัวได้ หรืออาจดำเนินไปสู่ระยะที่สองคือระยะต่อต้าน ต่อไป

2. ระยะต่อต้าน (Resistance Stage) เป็นระยะของการปรับตัวอย่างแท้จริง ร่างกายจะปรับภาวะของความไม่สมดุลของระบบต่าง ๆ ให้คืนสู่ภาวะปกติ เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ความพร้อมที่จะปกป้องตนเอง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้แก่ ร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันป้องกันโรค หลั่งฮอร์โมนระดับน้ำตาลในเลือดเปลี่ยนแปลง เลือดจาง หรือความเข้มแข็งขึ้น ในที่สุดการตอบสนองจะกลับสู่ปกติ เมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดลดน้อยลง แต่ถ้าสิ่งกระตุ้นความเครียดเกิดขึ้นในเวลานาน โดยไม่ได้ปลดปล่อยออกไปอย่างเพียงพอ เมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดยังคง

ต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ บุคคลจะรู้สึกเป็นทุกข์และมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น อัตราการเต้นของ
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวใจเพิ่ม ช่วงของการหายใจกว้าง เวียนศีรษะ เจ็บตรงนี้ รู้สึกแปล๊บ ๆ ตามผิวหนัง กล้ามเนื้อหดตัว ปวด เจ็บ ปวดศีรษะ อาการสั่น ปวดศีรษะรุนแรง แผลในกระเพาะ คลื่นไส้ หอบหืด ผื่นแดงที่ผิวหนัง เป็นต้น ระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไปอีก วิธีการเผชิญปัญหา ไม่ได้ผลที่จะช่วยให้ปรับตัวได้ บุคคลจะยิ่งเครียดมาก จนกระทั่งถึงจุดที่ปรับตัวไม่ได้ นั่นคือ เข้าสู่ระยะสุดท้าย

3. ระยะหมดกำลัง (The Stare of Exhaustion) ระยะนี้เกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อภาวะเครียดที่รุนแรง และอยู่นานไม่ได้ต่อไปอีกแล้ว ภาวะไม่สมดุลยังคงอยู่ ร่างกายไม่สามารถคืนสู่สภาวะปกติ ผลของการปรับตัวในทั้งสองระยะที่ผ่านมา ถือได้ว่า สัมผัสแล้วก็จะเข้าสู่ภาวะหมดกำลัง เกิดโรคทางกาย และจิตหรือแม้แต่ถึงขั้นเสียชีวิตได้

2.1.6 ผลของความเครียด

จากหนังสือคู่มือการดำเนินงานในคลินิกหลายเครียด (กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. 2540 : 35) ได้กล่าวถึง เมื่อคนเราเกิดความเครียดจะส่งผลกระทบต่อตนเอง และบุคคลรอบข้างดังต่อไปนี้

1. ต่อตนเอง ได้แก่ ร่างกาย ทำให้ภูมิคุ้มกันต่ำ อาจก่อให้เกิดโรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคมะเร็ง จิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ หงุดหงิดง่าย วิตกกังวลสูง

2. ต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้เป็นคนแยกตัวเอง เข้าอารมณ์ โทษคนอื่น มองคนในแง่ร้าย

3. ต่อการทำงาน ทำให้เสียสมาธิ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เบื่องาน เปลี่ยนงานบ่อย

4. ต่อครอบครัว ทำให้เกิดความเหินห่างในครอบครัว เกิดการทะเลาะกันโดยเหตุไม่สมควร ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อาจเกิดปัญหาเป็นครอบครัวถึงขั้นหย่าร้าง

ผลของความเครียดในการทำงานสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ทางร่างกาย (Physical Health)

มีการศึกษาวิจัยต่าง ๆ มากมายที่ศึกษาถึงผลกระทบของงานต่อการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาในร่างกาย โดยเฉพาะระบบหัวใจและหลอดเลือด โดยมุ่งศึกษาปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือด โคโรนารี (Coronary Heart Disease) ดังเช่น Cobb and Karl (อ้างในจิระพร. 2539) ได้แสดงให้เห็นปัจจัยเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ภาวะความดันโลหิตสูง ภาวะคลอเรสเตอรอลในเลือดสูง ซิพจรเต้นผิดปกติ คลื่นหัวใจเต้นผิดปกติ นอกจากนี้ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับภาวะสุขภาพอนามัย พบว่าความเครียดในการทำงานในระดับสูงสัมพันธ์กับการเพิ่มระดับกรดยูริก (Uric Acid) ระดับน้ำตาลในเลือดและอุบัติการณ์ของโรคกระเพาะอาหารอักเสบ

2. ทางจิตใจ (Psychological Well-being)

ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อภาวะจิตใจที่เกิดได้ง่ายและบ่อย ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaciton) ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิดวิตกกังวลก้าวร้าวหรือซึมเศร้า ท้อแท้ ลาออก ฆ่าตัวตาย เปลี่ยนสายงานหรือเปลี่ยนอาชีพ ความคิดสร้างสรรค์น้อยลง งานมีประสิทธิภาพน้อยลง

จากการศึกษาของ Dohrenwend (1974) พบว่า ความเครียดในการทำงานสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่ นั่นคือถ้าบุคคลมีความเครียดมากจะมีพฤติกรรมในการสูบบุหรี่เพิ่มขึ้น และมีผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง และความเครียดในการทำงานมีผลต่ออัตราการใช้จ่ายโดยพบว่าการใช้จ่ายนอกเหนือจากเงินเดือน จะช่วยลดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน ถึงแม้ว่าการใช้จ่ายนาน ๆ จะทำให้เกิดการเสพติดได้

สรุปว่า ผลของความเครียดจำแนกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ผลด้านร่างกาย ความดันโลหิตจะสูงขึ้น อัตราการหายใจเพิ่มขึ้น กรทำงานของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น อาจมีอาการสั่นกระตุกของกล้ามเนื้อ เกิดอาการตึงตัว นอนไม่หลับ ฝันร้าย ภูมิคุ้มกันของร่างกายลดต่ำลง มีผลต่อระบบทางเดินอาหาร ทำให้เกิดโรคกระเพาะ โรคลำไส้ นอกจากนี้ยังมีอาการท้องผูก หรืออาจทำให้ท้องเสีย

2. ผลด้านจิตใจ ได้ส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจของบุคคล ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากเดิม เช่น ก้าวร้าว เฉื่อยชา อาการเศร้าซึม อารมณ์แปรปรวน หงุดหงิด มีความคิดสับสน กลัวหรือหวาดระแวง บางคนก่อให้เกิดโรคประสาท

และสำหรับผลของความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ทาง คือ

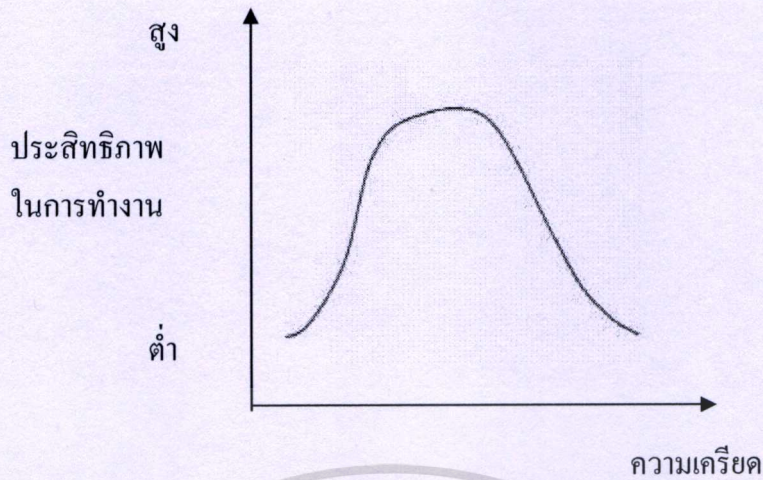
1. ทางร่างกาย ได้แก่ ภาวะความดันโลหิตสูง ชีพจรเต้นเร็วผิดปกติ มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มของกรดยูริก

2. ทางจิตใจ ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในงาน เบื่อหน่าย หงุดหงิด ขี้ระแวง

3. ทางพฤติกรรม ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ผลผลิตหรือผลงานลดลง การขาดงาน การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา

2.1.7 ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Robbin (อ้างใน เพ็ญญา อนุชิตวงศ์. 2540) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted-U Relationship) ดังแสดงในภาพที่ 2.2 กล่าวคือ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนถึงความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพตกต่ำลง



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน
ที่มา : คัดแปลงจาก Robbin (1991 : 615)

ซึ่งความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted-U Relationship) นี้ นอกจากจะอธิบายความรุนแรงของความเครียดกับการทำงาน ยังอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเกิดความเครียดกับประสิทธิภาพของงานได้ด้วย กล่าวคือ หากมีความเครียดระดับปานกลาง แต่ดำรงอยู่เป็นเวลานานเกินไปก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้

2.1.8 การประเมินความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะของความกดดันที่เราไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด 4 ทาง คือ ด้านความนึกคิด ด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม และด้านสรีระ ดังนั้น เราจึงสามารถประเมินความเครียด โดยการวัดจากปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้ ซึ่งพอสรุปได้ 4 วิธี (Lazarus, 1996 : 316-390) ดังนี้

1. การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (Self-Report) เช่น การตอบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจ หรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้น และมีการหาคุณภาพของแบบทดสอบเหล่านั้นในด้านความเที่ยงและความตรง แบบทดสอบความเครียดที่ใช้กัน เช่น แบบสอบถาม SCL-90 (Symptom Check List 90) ประกอบด้วยข้อคำถาม 90 ข้อ ชนิด 5 สเตล ใช้วัดความผิดปกติในด้านจิตใจ และวัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย (Somatization) อาการย้ำคิด ย้ำทำ ความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิดหวาดระแวง ความหลงผิด และประสาทหลอน แบบสำรวจ CMI (Comell Medical Index) เป็นแบบสำรวจสุขภาพจิตทั่ว ๆ ไป ประกอบด้วยคำถาม ใช่ หรือ ไม่ใช่ จำนวน 195 ข้อ ในแบบสอบถาม โดยศึกษาถึงภาวะทางจิต คือ จะถามภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกไวต่อ

สิ่งเร้า ความรู้สึกโกรธ และความรู้สึกเครียด ซึ่งเป็นประเภทของการวัดอาการแสดงความเจ็บป่วยทางจิต

2. การใช้เทคนิคการฉายภาพ (Projective Techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลที่ต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เพื่การฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบรอร์สชาค (Rorschach) แบบทดสอบ TAT (Thematic Apperception Test) การวัดโดยวิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะ ในการแปลผล ซึ่งได้รับการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ

3. การใช้การสังเกต (Observation) เราสามารถจะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อบุคคลอยู่ในภาวะเครียด เช่น พุดจากเกรี้ยวกราด เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง หรือจากการสังเกตภาษาท่าทาง เช่น ถอนหายใจบ่อย ๆ สีหน้า แหวงตา น้ำเสียง หรือท่าทาง เป็นต้น

4. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Neurophysiological Change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อ เป็นต้น การวัดด้วยวิธีนี้ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

2.1.9 การแก้ไขความเครียด

กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ได้เสนอแนะวิธีการแก้ไขและผ่อนคลายความเครียดไว้ดังนี้ (กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. 2533 : 5-7)

1. รักษาสุขภาพสม่ำเสมอ เมื่อสุขภาพดี อาหารดี ออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ ก็พร้อมที่จะเผชิญกับความเครียด
2. งานอดิเรกที่มีประโยชน์ทำในยามว่างเป็นการดึงความสนใจไปจากงานและมีปัญหาที่มีอยู่ เช่น ปลูกต้นไม้ เย็บปักถักร้อย คุยสังสรรค์กับเพื่อน
3. พยายามทำเรื่องสนุกสนานเพื่อทิ้งปัญหาต่าง ๆ ไปชั่วคราว เมื่ออารมณ์ดีขึ้นแล้วค่อยสู้ใหม่
4. อย่าลืมว่าทุกคนมีปัญหา เมื่อมีปัญหาและรู้สึกเครียดก็ปลอบใจว่า “แล้วมันก็ผ่านไปเอง”
5. ฝึกทำใจให้ปกติ รับสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งดีและร้ายด้วยใจสงบ คือ ทำตนที่จะรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ
6. ฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ซึ่งเป็นวิธีได้ผลดีมาก
7. หากมองแต่สิ่งที่ดีในตัวคนอื่น อย่าสนใจ โต้แย้ง ในสิ่งที่ไม่รู้จักบัสัน
8. มุ่งหน้ารับปัญหาเพียงด้านเดียวอย่าให้มีปัญหาหลายด้านเข้ามาอยู่ในอารมณ์ เช่น การทำงานก็ให้เลือกงานที่คิดว่าสำคัญที่สุด
9. รู้จักแพ้รู้จักชนะ การแข่งขันใด ๆ ต้องคิดว่าชัยชนะไม่จำเป็นต้องได้รับทุกครั้งไป

ย่อมมีแพ้บ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์สุขภาพ กองสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2533 : แผ่นพับ) ได้เสนอวิธีการแก้ไขเมื่อต้องตกอยู่ในสภาวะเครียดดังนี้

1. พุดออกมาเมื่อมีปัญหาอย่าเก็บไว้ จงพูดคุยกับคนที่เราเข้าใจ เช่น พ่อแม่ สามี ภรรยา เพื่อน หัวหน้างาน หมอ ทำให้ความตึงเครียดลดลง และอาจพบทางแก้ไขได้
2. หนีไปชั่วขณะ อาจไปดูภาพยนตร์ อ่านหนังสือ เล่นกีฬา ไปทัศนจร
3. หาทางออกเมื่อโกรธ เช่น ทำสวน ทาสีบ้าน เล่นกีฬา เดินเล่น
4. ให้โอกาสถ้าพบว่าตนเป็นคนดี และมักมีเรื่องขัดแย้งต้องค้นหาคำความจริงว่า ตนผิดหรือถูก ถ้าคิดว่าถูกก็หาหลักฐานมาอ้างอิง พุดอย่างประนีประนอม ต่างหันหน้าเข้าหากัน
5. ทำประโยชน์ให้ผู้อื่น จะรู้สึกว่าคุณค่า
6. ทำเพียงอย่างเดียว งานที่หนักจนทำให้เกิดความเครียด ไม่รู้จะทำสิ่งไหนก่อนจะทำ สิ่งสำคัญและด่วนที่สุด หลังจากนั้นการทำงานชิ้นอื่นก็จะง่าย
7. หลีกเลี่ยงการเป็นคนเก่ง บางคนมีความวิตกกังวลเพราะคิดว่าทำได้ดีที่สุด อย่าผูกพันกับงานหลาย ๆ อย่าง จงเลือกเพียงอย่างเดียว
8. เข้าใจที่ติชม พยายามหาส่วนที่ดีของเขา และช่วยส่งเสริมให้ดีขึ้น
9. หยุดการชิงดีชิงเด่น ไม่ทำตัวแข่งขันกับใคร จะรู้สึกว่าการทำอะไรได้ง่ายขึ้น คนอื่นก็หยุดต่อสู้กับเรา
10. ทำตัวให้พร้อมเสมอ เพื่อสถานการณ์หลายคนมีความรู้สึกว่าคุณค่าดีเหลืออยู่ ถูกดูแล ทอดทิ้ง และบ่อยครั้งที่ความรู้สึกเหล่านี้มักคิดไปเอง ควรปรับตัวเสียใหม่ โดยการคิดและปฏิบัติในทางบวก
11. จัดตารางเพื่อพักผ่อนควรจัดตารางพักผ่อนหลังจากตรากตรำทำงานมาก

สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (www.stouhealth.org : 2549) ได้เสนอการแก้ไขปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดอย่างถูกวิธี ได้แก่

1. การตั้งสติให้มั่นคง ไม่เผชิญปัญหาด้วยความตื่นตระหนก ตกใจ หวาดกลัว โกรธ ไม่พอใจ เสียใจ จะช่วยให้สามารถหาวิธีแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบได้
2. แก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ คือการพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นลำดับขั้นตอนค้นหาปัญหาที่แท้จริง มองว่าปัญหาที่รบกวนเราเป็นปัญหาอะไร สาเหตุของปัญหามีอะไร ทางเลือกในการแก้ปัญหา มองให้รอบด้าน ตัดสินใจเลือกทางเลือกในการแก้ไขด้วยการชั่งน้ำหนัก ข้อดีข้อด้อย ลงมือทำตามที่ตัดสินใจ ปัญหาจะแก้ไม่ได้ ถ้าไม่ลงมือ ประเมินผลที่เกิดขึ้นเพื่อปรับปรุงต่อ
3. มองปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การมองปัญหาในมุมมองที่แตกต่าง ช่วยให้เห็นโอกาสใหม่ ๆ ในชีวิต มองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายให้ได้ ใช้ความสามารถของตนเองมากขึ้นกว่าเดิม

4. การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เช่น ขอคำแนะนำ คำปรึกษา ทำให้เห็นทางออกของปัญหามากขึ้น และรู้สึกว่ามีใครคอยสนับสนุนไปในขณะเดียวกันก็ไม่ควรพึ่งพิงผู้อื่นจนไม่แก้ปัญหาของตนเอง

สรุปว่า ความเครียดเป็นภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอกที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา แล้วมีผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะจะก่อให้เกิดผลดีกับตัวเอง เป็นแรงกระตุ้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้สำเร็จ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นถ้าบุคคลรู้จักตนเอง สามารถจัดการกับสิ่งที่มากระทบได้ ก็จะทำให้เรามีความสุข ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาและใช้ความเครียดที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

การทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการดำรงชีวิตของคน ในการทำงานคนต้องเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ รอบด้านที่เป็นปัจจัยส่งผลให้เกิดความเครียด โดยความเครียดในการทำงานเกิดจากสาเหตุที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ ระดับของความเครียด และการจัดการกับความเครียดของคนแต่ละคนซึ่งแตกต่างกัน โดยสรุปแล้วมีปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน ดังนี้

2.2.1 ลักษณะงาน

Brown and Moberg (1980 : 549) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่พบเสมอที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของผู้บริหาร คือ งานที่หนักเกินไป เช่น การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงาน ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย และสภาพการทำงานก็เป็นสาเหตุหนึ่งเช่นกัน คือ การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้พยายามสูงหรืองานล้ามากเกินไป ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

Taylor (1986) : 642) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ว่า ในองค์กรต่าง ๆ มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานหลายปัจจัย ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงานก็ถือเป็นปัจจัยหนึ่ง เช่น สภาพการทำงานไม่ดี อาจเนื่องจากการออกแบบงานที่ไม่เหมาะสม หรือการออกแบบสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องปฏิบัติเป็นผลัด ซึ่งรบกวนขบวนการทางสรีระวิทยาของผู้ปฏิบัติงาน งานที่หนักหรือมีความซับซ้อนของงานเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานที่น่าเบื่อ จำเจ หรือไม่น่าสนใจ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

อมรากุล อินโอชานนท์ (2532 : 32-34) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น งานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง ที่ล้วนแล้วแต่มีปัญหา หรืองานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง โดยเฉพาะผู้ที่ใช้แรงงานที่ได้รับรายได้เป็นรายวัน หรือได้ตามจำนวนผลผลิตหรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2.2.2 สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ชินโอสธ หัสบำเรอ (2531 : 75-77) ได้กล่าวไว้ว่า ในการประกอบอาชีพการงานมนุษย์ทุกคนจะต้องเผชิญเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงานเฉพาะอย่างยิ่ง ซึ่งแตกต่างไปจากบ้านที่อยู่อาศัย และสถานที่อื่นที่เคยชิน สิ่งแวดล้อมการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก โดยถ้าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไปหรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นเป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้คนงานเกิดความเครียด ดังที่ ชัยยุทธ ชวลิตนิธิกุล (2532 : 52) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมกายภาพที่อยู่รอบตัวคนงานในขณะที่ทำงานนั้นมีหลายชนิด เช่น ความร้อน ความเย็น เสียงดัง การสั่นสะเทือน รั้งสี แสงสว่าง ความกดดันบรรยากาศ เป็นต้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเหล่านี้ หากมีระดับหรือปริมาณพอเหมาะก็ย่อมไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อคนงาน แต่ถ้ามีระดับหรือปริมาณที่สูงเกินไปก็อาจจะทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของคนงานได้ และนอกจากนี้ย่อมจะทำให้เกิดผลเสียต่อการผลิตของสถานประกอบการด้วย

อารี เพชรมุด (2536 : 46) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า ลักษณะที่สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน คือ สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัว ซึ่งมาจากเครื่องจักรที่ใช้ในการทำงาน การสั่นสะเทือน เสียง อุณหภูมิ และแสง ที่ไม่เป็นเพียงลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่จะมีผลต่อคนเราเท่านั้น ยังมีสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความดันอากาศ อันตรายจากสารเคมี หรือวัตถุที่ทำให้เกิดเสียงสภาวะบรรยากาศ ควันบุหรี่ และอีกมากมาย สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ สามารถส่งผลกระทบต่อคนได้ตั้งแต่ 1 หรือมากกว่า 3 ทาง คือ สุขภาพ การปฏิบัติงาน ความสะดวกสบาย สิ่งเหล่านี้ไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เมื่อขาดความสะดวกสบายลง อาจทำให้ขาดโอกาสและทำให้การปฏิบัติงานไม่ดี สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลกระทบต่อคนนั้นจะปรากฏผลในบั้นปลายของความเข้มงวดของตัวที่ก่อให้เกิดความเครียด

2.2.3 สัมพันธภาพในที่ทำงาน

Brown and Moberg (1980 : 551) กล่าวว่า สัมพันธภาพในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง หากสัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะ

พยายามแก้ปัญหาให้น้อยลง ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสังการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามที่เกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง การมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้า ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

อมราวกุล อิน โອษานนท์ (2532 : 37) พบว่า หากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงานไม่ดี เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดอคติในการปฏิบัติงาน และขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรามีความรู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานงาน จะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

2.2.4 ระบบการบริหารงาน

Mascmillan and Schutz (1982 : 444-446) ได้กล่าวว่า การบริหารองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เช่น นโยบายและการบริหารองค์การ การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น บทบาทที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด เช่น บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) ซึ่งขอบเขตความรับผิดชอบของงานจะไม่ชัดเจน ซึ่งพนักงานที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสุขภาพทางกายและจิต เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงานและทำให้ละทิ้งงาน นอกจากนี้บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) เป็นบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การที่ถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอ เมื่องานถูกกำหนด โดยคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน พนักงานที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูงและมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเดินของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.2.5 สวัสดิการ

อารี เพชรพุด (2536 : 48) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดที่สำคัญ คือ สวัสดิการที่องค์การจัดให้แก่พนักงาน ซึ่งการที่องค์การจัดสวัสดิการ ทำประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ให้เงินบำนาญ และอื่น ๆ สิ่งเหล่านี้เชื่อว่าจะทำให้คนงานอยู่กับองค์การเพียงอย่างเดียว ยังทำให้คนงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีด้วย และเมื่อองค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี คนงานจะเห็นว่าสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนงานขาดความมั่นคงในการทำงาน แต่การที่องค์การได้พยายามจัดให้สวัสดิการพิเศษ ทำให้เขาารู้สึกปลอดภัยมากขึ้น และให้ความร่วมมือมากขึ้น

ชัยยุทธ ขวดีนิธิกุล (2532 : 53) สวัสดิการที่อยู่ในรูปของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน เป็นสิ่งที่พนักงานให้ความสนใจ ซึ่งในระหว่างการทำงานแต่ละวัน พนักงานจำเป็นต้องดื่มน้ำหรือเครื่องดื่ม รับประทานอาหารและของว่าง ล้างมือในห้องน้ำ และพักผ่อนตลอดจนการพักผ่อน เพื่อให้หายจากความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้น งานที่ทำอาจจะยากลำบากหรือจ่ายค่าไม่สะดวกสบายหรือสะดวกสบายดี เสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพหรือมีการดูแลสุขภาพอนามัย และจัด

โภชนาการที่ดีให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงงานจะเป็นเครื่องแสดงอย่างชัดเจนว่าโรงงานใดสนใจหรือใส่ใจต่อพนักงานเพียงใด ความเหนื่อยล้าและโรคภัยไข้เจ็บเป็นศัตรูที่สำคัญที่บ่อนทำลายประสิทธิภาพของงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งมิใช่จัดเพียงพอให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวจะช่วยได้อย่างมากในการลดความเหนื่อยล้า และเป็นการดูแลสุขภาพไปด้วย

2.2.6 ความก้าวหน้าในการทำงาน

Macmillan and Schultz (1982 : 444-446) ได้กล่าวในทำนองเดียวกันว่า ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตนเอง รวมไปถึงการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสมอีกด้วย

ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน และการประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนั้น การสร้างความรู้สึกให้ผู้บังคับบัญชาเห็นว่า เขามีความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน

อมรากุล อินโชนานนท์ (2532 : 34-35) กล่าวว่า สาเหตุที่เกี่ยวเนื่องกันกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ เพราะพนักงานจะขาดความเชื่อมั่นในงานที่ทำว่าจะไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น การให้ความสำคัญกับสถาบันการศึกษามากเกินไป จะต้องแต่งตั้งผู้ที่จบจากสถาบันเดียวกันขึ้นเป็นหัวหน้าเท่านั้น เป็นต้น

สรุปว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประการ คือ สาเหตุจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ระบบการบริหารงาน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น และสาเหตุจากภายนอก ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ปัญหาครอบครัว วิฤติการณ์ในชีวิต ปัญหาการเงิน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2.3.1 ทฤษฎีของฮันส์ เซลย์ (Hans Selye)

ซึ่งเป็นแพทย์ชาวออสเตรีย ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและสารเคมี เพื่อกระตุ้นการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non specific

Effect) ทั้งหมดที่เกิดขึ้นทันทีเมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญคือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวและการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1. ระยะตกใจ (Stage of Alarm) ระยะนี้มนุษย์จะโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้น ระยะนี้เป็นระยะสั้น ในขณะที่เดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบของสารเคมีและระบบประสาทจะทำงานร่วมกันเพื่อโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้น จะสังเกตเมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด การปรับตัวในระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เมื่อมีความรุนแรงของที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้วมนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้ก็จะหมดไปในที่สุด อาจถึงแก่ความตายได้ถ้ามนุษย์ได้ใช้พลังงานทั้งสองเกินขีดความสามารถที่จำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถจะทนอยู่ต่อไปได้ จำเป็นต้องอาศัยพลังงานจากภายนอก เพื่อชดเชยส่วนที่เสียไปและเพื่อให้ร่างกายทำงานต่อไปได้

นอกจากนี้ เขายังศึกษาสาเหตุของโรคความีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดและกลุ่มอาการของความเครียด พบว่าขณะที่ความเครียดเกิดขึ้นร่างกายจะมีอาการบางอย่างเกิดขึ้น เช่น น้ำหนักลด รู้สึกเหนื่อยเมื่อยล้าและระบบทางเดินอาหารผิดปกติ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกไม่สบาย ทั้งนี้เพราะมีการเปลี่ยนแปลงทางพยาธิสภาพในแนวเดียวกัน เขาเรียกกลุ่มอาการเหล่านี้ว่าเป็นอาการของความเครียดหรือการแสดงถึงการปรับตัวทั่วไปของร่างกาย (General Adaptation Syndrome) และในขณะที่มีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะมีการหลั่งฮอร์โมนบางอย่างที่ช่วยในการปรับตัวออกมา ทำให้อาการดังกล่าวเกิดขึ้นซึ่งเป็นอาการที่แสดงถึงการปรับตัวของร่างกายโดยทั่วไป เมื่อใดก็ตามที่มีความเครียดเป็นระยะเวลานาน จะมีการปรับตัวเฉพาะที่อวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งด้วย (Local Adaptation Syndrome)

2.3.2 ทฤษฎีของ Sexton and Hyland

Sexton and Hyland ได้สร้างโมเดลซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปรับตัวเรียกว่า adaptation cycle หรือ C-A cycle โดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานมาจากแนวความคิดของ Selye ซึ่ง Sexton และ Hyland เห็นว่ามนุษย์มีชีวิตอยู่ในโลก ซึ่งล้อมรอบด้วยความเครียดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะป็นอาหาร อากาศ น้ำ แสง และระดับอารมณ์ของคน ความคงทนของมนุษย์ต่อความเครียด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ประสบการณ์เดิมที่เกี่ยวกับความเครียด การปรับตัว พื้นฐานทางกรรมพันธุ์ ระดับพัฒนาการ การตอบสนองต่อการเรียนรู้ รวมทั้งจำนวนครั้งของความเครียดที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับธรรมชาติของความเครียดที่มารบกวน เช่น ความเนิ่นนานในการเกิดความเครียดแต่ละครั้ง รวมไปถึงความรุนแรงของความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นด้วย

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น มนุษย์จะมีการปรับตัวอาจเป็นไปได้ในทางตรงหรือทางอ้อมขึ้นอยู่กับความเครียดครั้งแรกที่มนุษย์ประสบ เมื่อมีการปรับตัวโดยตรงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนหน้าที่ของร่างกาย และทำให้เกิดความเครียดอันใหม่เกิดขึ้น ร่างกายก็จะปรับตัวอีกครั้ง และจะเป็นลักษณะเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ ตามทฤษฎีนี้ได้แบ่งระดับของการปรับตัวต่อความเครียดออกเป็น 3 ระดับ

1. การปรับตัวเฉพาะที่ (Local Level) เป็นการปรับตัวเฉพาะต่อสิ่งที่มารบกวน ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จ ก็จะนำไปสู่การปรับตัวในระยะต่อไป
2. การปรับตัวในระดับอวัยวะ (Organ Level) เนื่องจากการปรับตัวในทางตรง (Direct Adaptation) ครั้งแรกไม่สามารถกำจัดสิ่งที่มารบกวนได้ กระตุ้นให้เกิดความเครียดใหม่ขึ้นมา ร่างกายก็จะพยายามปรับตัวใหม่เพื่อกำจัดความเครียดนี้ เรียกว่า เป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ต่อความเครียดอันดับแรก จากจุดนี้จึงเริ่มต้น S-A Cycle
3. การปรับตัวของร่างกายทั้งตัว (Systemic Level) จะเกิดขึ้น เมื่อการปรับตัวทางตรงในระดับอวัยวะไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดความเครียดอันใหม่ขึ้น จึงต้องมีการปรับตัวขึ้นอีก และเป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ที่สัมพันธ์กับความเครียดครั้งแรก ดังนั้น S-A Cycle จึงดำเนินต่อไป

จากทฤษฎีของ Sexton and Hyland สรุปได้ว่าเมื่อร่างกายได้รับความเครียดจะมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตในประจำวันได้ จากความเชื่อที่ว่า ความเครียดเกิดขึ้นอยู่รอบ ๆ ตัวมนุษย์ ซึ่งมนุษย์จะต้องเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงตนเองไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม โดยได้มีการแบ่งระดับการปรับตัวต่อความเครียดเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) การปรับตัวเฉพาะที่ 2) การปรับตัวในระดับอวัยวะ 3) การปรับตัวของร่างกายทั้งตัว

2.3.3 ทฤษฎีของโจอัน ไรเออร์ (Joan Riehl)

ได้กล่าวถึงขบวนการของความเครียด (Stress Process) ไว้ดังนี้คือ เมื่อมีสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดความเครียด ร่างกายจะเกิดความเครียด ก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนองหรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียด และความเครียดโดยตรง ในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบ ในกรณีที่จัดให้เข้ากับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธีอาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดให้ลดน้อยลง หรือแก้ไขความเครียดนั้น ๆ มีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียด เพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อตนเองคุ้นเคยกับความเครียดจะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเติบโตขึ้น ในการเติบโตของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุ่ร่างกายในร่างกายซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความรุนแรง การประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและวิธีการทางการปรับตัวของมนุษย์ ไรเออร์ได้กำหนดลักษณะดัชนีตัวบ่งชี้ของความเครียด (Stress Index) ไว้ 6 ประการ คือ

1. ผลของความเครียด (Stress Quotient) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (Specific Stress) และผลรวมของความเครียด (Total Stress) ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่ง มาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่ จากประสบการณ์ในอดีตและยังมี ผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทาน ของร่างกาย เป็นต้น

2. สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นและตามคำบอกเล่า (Objective and Subjective Ratio) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียด ที่วัดได้จากการสังเกตของเรา และ ความเครียดที่ได้จากคำบอกเล่าหรือแปรความ

3. ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด (Intensity of Stress) เป็นการแบ่งความ เข้มของความเครียดออกเป็นระดับสูง (Severe) ปานกลาง (Moderate) หรือต่ำ (Mild) ถ้าความเครียด สูง ย่อมต้องการความช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำย่อมต้องการประคับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้น ๆ ต่อความเครียด การเตรียมพร้อมเพื่อปรับให้ เข้ากับความเครียด สัดส่วนของความเครียดและทิศทางของความเครียด

4. ขอบเขตของความไม่สมบูรณ์ (Scope of Impact) เป็นการกระจายของความเครียด เช่น เฮอร์เซ็นต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลายหรือมีการเปลี่ยนแปลง

5. ความไวในการเกิด (Speed of Impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6. ระยะเวลาที่เกิด (Duration) ย่อมให้ผลที่เฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัว ของร่างกายแล้วแต่ละบุคคล

ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องมาจากภาวะความเครียด ไรเออร์ได้กำหนดดัชนีชี้ ปฏิกริยาของ

ความเครียด (Stress Reaction Index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะความเครียด และการ ปรับตัวโดยปฏิกริยาความเครียดที่พบได้คือ

1. การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (Affective Change) เป็นความผิดปกติหรือการ เปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึกที่จะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์

2. การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (Cognitive Change) เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ทางด้าน การรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็น ต้น

3. การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (Psychological Change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียดที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนองหรือการแสดงออก ซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อ ประสาท การทำงานของเซลล์และการเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยาและทางจิตใจ

4. การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (Activity Change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งตัว ทำให้เกิดพฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถจะสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งจะสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป

จากทฤษฎีของโจอัน ไรเออร์ (Joan Riehl) สรุปได้ว่า เมื่อมนุษย์ได้รับความเครียดจากสิ่งเร้ารอบ ๆ ตัว ก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย มีการจะปรับตัวภายในอาจเป็นไปได้ทั้งเพิ่มขึ้นหรือลดลง ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด ร่างกายก็จะเกิดความคุ้นเคยและฝีกทักษะเพื่อพัฒนาและจัดการกับความเครียดนั้น เมื่อได้รับความเครียดแบบเดิมอีก ร่างกายจะเกิดความเคยชินสามารถรับมือกับความเครียดนั้นได้ ช่วยให้มนุษย์มีความแข็งแกร่งขึ้น และเผชิญกับความเครียดในระดับที่รุนแรงมากขึ้นได้

2.3.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory)

Herzberg (1959 : 345-352) ได้แบ่งปัจจัยของการจูงใจออกเป็น 2 ชนิด คือ ปัจจัยส่งเสริมหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยช่วยส่งเสริมการมีชีวิตอยู่ เป็นปัจจัยที่สามารถทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจได้ ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factor) มีลักษณะเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานคือ

- 1.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration)
- 1.2 การปกครอง (Supervision)
- 1.3 เงินเดือน (Salary)
- 1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations)
- 1.5 สภาพการทำงาน (Working Condition)
- 1.6 ความมั่นคงของงาน (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor) ที่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงาน หากองค์กรประกอบนี้ได้รับการตอบสนองความพอใจในงานจะสูงขึ้นและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความพอใจในการทำงานก็จะลดลง ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 2.3 ลักษณะของงาน (Work Itself)
- 2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 2.5 ความก้าวหน้า (Advancement)
- 2.6 ความเจริญเติบโต (Growth)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สรุปได้ว่า แบ่งปัจจัยของการจูงใจเป็น 2 ชนิด คือ ปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีในการทำงาน ไม่มีผลต่อการจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้พนักงานอยากทำงาน ตอบสนองความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความก้าวหน้าในการทำงาน การเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

2.3.5 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย คือ ทฤษฎีการจูงใจของนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยมาสโลว์ (อ้างอิงในสมยศ นาวิการ. 2521) มีดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลทั่วไป
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหารหรือที่อยู่อาศัย
3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากผู้อื่น
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่า ความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นลำดับขั้นของมนุษย์ โดยมีกรอบแนวความคิดที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) บุคคลเป็นสิ่งที่มีชีวิตที่มีความต้องการ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นเหตุให้เกิดแรงจูงใจอีก 2) ความต้องการเรียงจากขั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน 3) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต่ำแล้ว บุคคลนั้นก็จะต้องการในลำดับขั้นต่อไปที่สูงขึ้น

2.4 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.4.1 ประวัติบริษัทฯ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบินโลก ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้น โดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบิน ระหว่าง ประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัท จำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ด้วยทุน จดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส.เอ.เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน ต่อมา เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุน ตามมติ คณะรัฐมนตรี และมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมีบริษัทเดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลังเป็นผู้ร่วมถือหุ้น ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรีมีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัท ฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน

3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท

4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทย มีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงาน ได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วยบริษัทฯ

2.4.2 วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย

2.4.3 ภารกิจของบริษัทฯ

1. ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า

2. มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น

3. สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ

4. มีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

2.4.4 นโยบายของบริษัทฯ

ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ ทั้งในรูปแบบเงินบาท และเงินตราต่างประเทศ นอกจากนั้น ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะ และวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย สู่สายตาวาโลกอย่างต่อเนื่อง

2.4.5 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติและเป็นสายการบินชั้นนำตระหนักในความรับผิดชอบต่อประเทศและสังคมโลกในการรักษาสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจการบินที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีนโยบายในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมดังนี้

1. บริษัทฯ จะพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล เพื่อให้มั่นใจว่า กิจกรรมและการดำเนินงานของบริษัทฯ จะเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

2. พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ เพื่อลดมลภาวะและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน ปฏิบัติ และการประเมินผลอย่างชัดเจน

3. การดำเนินงานของบริษัทฯ จะคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในประเด็นที่สำคัญต่างๆ ทั้งในด้านมลภาวะจากเครื่องบิน มลภาวะทางเสียง การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้ง การใช้สารเคมี การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การจัดการขยะประเภทต่างๆ การนำสิ่งของมาใช้ซ้ำหรือการนำกลับมาใช้ใหม่เพื่อเป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

4. รมรณรงค์สร้างจิตสำนึก และฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคมและองค์กรต่างๆ รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ

2.4.6 ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางการบินระหว่างประเทศและเส้นทางการบินภายในประเทศ โดยแยกการบริหารออกเป็นธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจสายการบิน และหน่วยธุรกิจ ซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง ดังนี้

2.4.6.1 ธุรกิจสายการบิน

ธุรกิจสายการบินเป็นกิจการหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยบริการขนส่งผู้โดยสาร และการบริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ โดยบริษัทฯ ได้ให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดบินต่าง ๆ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ในเส้นทางการบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ

การบริหารงานภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจการหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการขนส่งทางอากาศ จะต้องมีบริการที่สอดคล้องต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เครื่องบินสามารถออกเดินทางจากสถานีต้นทางและถึงสถานีปลายทางตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุในตารางบิน ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทำให้เกิดความเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งมีรายละเอียดการให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

1.1 กิจการบริการลูกค้าภาคพื้น (Ground Customer Services)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1.1 บริการด้านผู้โดยสาร ได้แก่ การบริการต้อนรับผู้โดยสาร ณ อาคารผู้โดยสาร บริการตรวจรับบัตรโดยสาร ตรวจเอกสารการเดินทาง บริการผู้โดยสารขาออก (Departure Formalities) ตรวจนับผู้โดยสารขึ้นเครื่อง บริการผู้โดยสารต่อเครื่อง (Transit) และการบริการผู้โดยสารขาเข้า (Arrival) ตลอดจนให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

1.1.2 บริการด้านกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร ได้แก่ การตรวจสอบและบันทึกน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระพร้อมติด Baggage Tag การบริการติดตามกระเป๋าสัมภาระที่สูญหาย และซ่อมแซมกระเป๋าที่ชำรุด รวมถึงการบริการนำส่งสัมภาระล่าช้าให้แก่ผู้โดยสารถึงที่พัก

1.1.3 บริการด้านการควบคุมการบรรทุก ได้แก่ การวางแผนระวางบรรทุก การคำนวณน้ำหนักบรรทุก และการควบคุมดูแลการ Loading และ Unloading กระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร รวมทั้งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์

1.1.4 บริการห้องรับรองพิเศษ สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และผู้โดยสารสมาชิกบัตรทอง บริการห้องรับรองพิเศษ Royal Orchid Spa สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และผู้โดยสารชั้นธุรกิจ

1.1.5 บริการตรวจรับบัตรโดยสารและกระเป๋าสัมภาระ สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมือง และจุดบริการพิเศษ THAI City Air Terminal บริเวณสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินลาดพร้าว พร้อมทั้งบริการรถรับส่งไป-กลับ

1.1.6 บริการสายการบินลูกค้า โดยให้บริการด้านผู้โดยสาร กระเป๋าสัมภาระ การควบคุมการบรรทุก และบริการพิเศษอื่น ๆ ตามที่สายการบินลูกค้ากำหนด

1.2 กิจการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (Ground Support Equipment Services)

1.2.1 บริการเกี่ยวกับผู้โดยสาร ลูกเรือ และสัมภาระ (Passenger Crew and Baggage Services)

1.2.1.1 บริการรับ-ส่งผู้โดยสารและลูกเรือระหว่างอาคารผู้โดยสารกับอากาศยาน โดยรถรับ-ส่งผู้โดยสาร (Ramp Bus)

1.2.1.2 บริการนำส่งสัมภาระผู้โดยสารระหว่างอาคารผู้โดยสารกับอากาศยาน

1.2.2 บริการอากาศยานบริเวณลาดจอดรถ (Aircraft Services)

1.2.2.1 บริการลากจูงอากาศยานเข้า-ออกจากสะพานเทียบเครื่องบิน หรือจุดจอดอากาศยานภายในลานจอดด้วย Aircraft Towing Tractor บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยานด้วยรถบันได

1.2.2.2 บริการนำค้ำน้ำใช้ภายในอากาศยาน

- บริการทำความสะอาดภายในอากาศยาน
- บริการทำความสะอาดและบริการจ่ายกระแสไฟภายในอากาศยานขณะ

จอดด้วย Air Condition and Ground Power Services Mobile Truck

1.2.2.3 บริการจ่ายลมร้อนสำหรับติดเครื่องยนต์อากาศยานด้วย Air Starter

Service Mobile Truck

1.2.2.4 บริการรถสายพาน (Conveyor Belt) เพื่อลำเลียงกระเป๋าสัมภาระของ

ผู้โดยสาร

1.2.2.5 บริการนำส่งสินค้าระหว่างอาคารคลังสินค้ากับอากาศยานและบริการ

ลำเลียงตู้สินค้าเข้า-ออกจากอากาศยาน

1.2.3 บริการซ่อมบำรุง (Maintenance Services)

1.2.3.1 บริการซ่อมบำรุงและตรวจเช็คตามระยะเวลาสำหรับอุปกรณ์ภาคพื้น

และยานพาหนะประเภทต่าง ๆ

1.2.3.2 บริการซ่อมคอนเทนเนอร์ทุกประเภท ตามระบบมาตรฐานสากล

1.3 กิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail Commercial)

1.3.1 บริการสำรองระวางสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์

1.3.2 บริการควบคุมและวางแผนระวางบรรทุกสินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ และสัมภา

ระผู้โดยสาร (Space Control and Load Planning)

1.3.3 บริการจัดการเก็บรักษาสินค้า (Warehouse Storage)

1.3.4 บริการตรวจสอบสภาพหีบห่อ ชั่งน้ำหนัก ตรวจสอบนับคัดแยก และจัดบรรจุทุก

ขนถ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์

1.3.5 บริการจัดการเอกสาร สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail

Documentation)

1.3.6 บริการจัดทำบัญชีเรือขาออก (Cargo and Mail Manifesting)

1.3.7 บริการรวบรวมใบขนส่งสินค้าและรายงานอากาศยานเข้า-ออกต่อกรม

ศุลกากร

1.3.8 บริการรับแจ้งสินค้าที่ชำรุดเสียหาย (Cargo Tracing)

1.3.9 บริการรับส่งข้อมูลสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่สายการบินลูกค้าและสถานี

ต่างประเทศ

1.3.10 บริการข้อมูลและสถิติการนำเข้าและส่งออกสินค้า

1.3.11 บริการควบคุม บริการที่จัดเก็บและจัดหาอุปกรณ์บรรทุกสินค้าและ

สัมภาระผู้โดยสาร (Unit Load Devices Control)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3.12 บริการติดตามข้อมูลและตรวจสอบสถานภาพการขนส่ง (Track and Trace) ผ่านทางเว็บไซต์

1.3.13 ศูนย์บริการสินค้าสดและผลไม้ (Perishable Services Center) เพื่อรักษาคุณภาพและความสดของสินค้า

1.3.14 ศูนย์บริการสินค้าเร่งด่วน (Express Services Center)

1.4 กิจการครัวการบิน (Catering Services)

บริการจัดหา ผลิตอาหาร และเครื่องดื่ม สำหรับสายการบินบริษัทฯ และสายการบินลูกค้า เพื่อบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

1.4.1 ดำเนินกิจการภัตตาคารและ Snack Bar ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ภูเก็ต เชียงราย และ กระบี่

1.4.2 ดำเนินกิจการภัตตาคาร “Yellow Orchid” ณ อาคารศูนย์ปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ “Puff & Pie Cafeteria” ณ อาคารรักคุณเท่าฟ้า ท่าอากาศยานดอนเมือง

1.4.3 บริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ และร้านเบเกอรี่ Puff & Pie จำนวน 31 แห่ง (ในกรุงเทพฯ 28 แห่ง และต่างจังหวัด 3 แห่ง) ณ สถานที่ราชการ และหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งยังมี Puff & Pie สาขาเฉพาะกิจที่เปิดจำหน่ายเป็นประจำอีก 9 แห่งในสถานที่ของเอกชน

1.4.4 บริการอาหารและเครื่องดื่มให้กับการประชุมภายในบริษัทฯ

1.4.5 บริการอาหารประเภทกล่องในงานพิธีต่าง ๆ เช่น งานสวดพระอภิธรรม งานประชุม งานกีฬาประเภทต่าง ๆ

1.4.6 บริการอาหารพนักงาน (Staff Canteen) เพื่อเป็นสวัสดิการ ณ สถานที่ต่าง ๆ เช่น สำนักงานใหญ่ ฝ่ายช่างศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือ และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.4.7 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการทำอาหารและ Bakery แก่บุคคลทั่วไป

1.4.8 บริการอาหารและเครื่องดื่มในงานมหกรรมต่าง ๆ (Special Event Catering) งาน World Expo 2010 ที่เมืองเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน อาหาร Take Home 50,000 กล่อง วัดพระธรรมกาย เป็นต้น

1.4.9 งานผลิตขนมปังและเบเกอรี่แช่แข็งส่งครัวการบิน Gate Gourment ณ ประเทศญี่ปุ่น

1.4.10 การใช้ประโยชน์อาคารโขนากการ ประกอบธุรกิจหารายได้เพิ่ม เช่น Frozen Meal, Retort Pouch, Pre-Cut / Pre-Cook Vegetable เป็นต้น

1.4.11 งานผลิตขนมปังและเบเกอรี่ส่งตัวแทนจำหน่าย (ร้าน Puff & Pie Supreme Bakery Delight)

1.5 กิจการซ่อมบำรุงอากาศยาน (Technical Services)

1.5.1 บริการตรวจทางเทคนิค และซ่อมบำรุงชั้นลาดจอด (Line and Light Maintenance) ทุกครั้งที่เครื่องบินจอดแวะ (Transit) และจอดค้างคืน (Night stop) ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง

1.5.2 บริการซ่อมบำรุงชั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) สำหรับเครื่องบินที่ผลิตโดยบริษัทโบอิง (โบอิง 747 โบอิง 777 และโบอิง 737) และบริษัทแอร์บัส (แอร์บัส A300-600 แอร์บัส A330 และแอร์บัส A340) นอกจากนี้ ยังมีเครื่องบินแบบอื่น อาทิ เอทีอาร์ 72 ที่ผลิตโดยบริษัทแอร์บัส ประเทศฝรั่งเศส เป็นต้น

1.5.3 บริการปรับปรุงที่นั่งผู้โดยสาร และระบบความบันเทิงบนเครื่องบินแบบโบอิง 747-400 แบบโบอิง 777-200 และแบบโบอิง 777-300 โดยศูนย์ซ่อมอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพฯ และศูนย์ซ่อมอากาศยานอุตะเถา จังหวัดระยอง

1.5.4 ซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ที่ผลิตโดยบริษัท General Electric แบบ CF6-80 และแบบ CF6-50 รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องบินต่าง ๆ

1.5.5 ซ่อมบำรุงเครื่องบินให้ฝูงบินของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด แบบเหมารวม (Total Maintenance Services) ฝูงบินของกองบินตำรวจ และหน่วยราชการสำคัญต่าง ๆ

1.5.6 จัดส่งวิศวกรอากาศยานเป็นผู้แทนของบริษัทฯ ไปประจำที่เมืองตูลูส (Toulouse) ประเทศฝรั่งเศส เพื่อประสานงานกับบริษัทแอร์บัส ในการสร้างเครื่องบินตามคำสั่งซื้อของบริษัทฯ

2. กิจการที่สนับสนุนการขนส่ง

กิจการที่สนับสนุนการขนส่งประกอบด้วย บริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

2.1 การให้บริการอำนวยความสะดวก (Dispatch Services) เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเส้นทางการบิน ลักษณะอากาศ เพื่อให้เครื่องบินสามารถไปถึงที่หมายได้อย่างปลอดภัยแก่เที่ยวบินของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้า

2.2 การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (Sales on Board) ในปี 2551 บริษัทฯ ได้ทำสัญญากับบริษัท King Power Marketing and Management Co.,Ltd. เป็นผู้จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน

2.3 การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (THAI Shop) บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปิดร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกรวมทั้งสิ้น 5 ร้าน ซึ่งประกอบด้วย ที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ สำนักงานหลานหลวง สำนักงานสีลม สำนักงานสาขาเชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการ (Operation Center: OPC) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.4.7 สวัสดิการ

1. ผู้มีสิทธิ

1.1 พนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้ว

1.2 คู่สมรส

1.3 บุตรโดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งอายุต่ำกว่า 20 ปีและยังไม่สมรส (ไม่รวมบุตรบุญธรรม บุตรซึ่งได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของผู้อื่นแล้ว และบุตรของพนักงานที่อยู่ในอำนาจปกครองหรืออยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูของอดีตคู่สมรส) จำนวนไม่เกิน 3 คน โดยจะนับตามลำดับการเกิดเรียงจากคนที่หนึ่งถึงคนที่สาม หากบุตรคนใดเสียชีวิตลงก่อนที่จะหมดสิทธิตามระเบียบฯ ให้เพิ่มบุตรที่เกิดลำดับถัดไปเป็นผู้มีสิทธิแทนจนครบ 3 คน

2. สถานที่รักษาพยาบาล

พนักงานและบุคคลในครอบครัวจะเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ ณ สถานพยาบาลต่อไปนี้ได้โดยเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามที่ระเบียบกำหนด

- สำนักงานแพทย์ของบริษัทฯ (IM) เปิดให้บริการฟรีที่ สำนักงานใหญ่ ฝั่งช่างอาคาร D2 อาคารคลังสินค้า และหลานหลวง
- สถานพยาบาลของทางราชการทุกแห่ง
- สถานพยาบาลของเอกชน ซึ่งมีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนเกิน 25 เตียง
- คลินิก และ โพลีคลินิกที่บริษัทฯ รับรอง

หลักเกณฑ์การเบิกค่ารักษาพยาบาล

1. การตรวจรักษาในสถานพยาบาลของทางราชการ ทั้งแบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน บริษัทฯ จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ทั้งหมดตามที่จ่ายจริง (ไม่รวมค่าห้องค่าอาหาร)

2. การตรวจรักษาในสถานพยาบาลของเอกชน คลินิกและโพลีคลินิกที่บริษัทฯ รับรอง เบิกได้ดังนี้

2.1 พนักงาน

2.1.1 ผู้ป่วยนอก เบิกได้ตามที่จ่ายจริงไม่เกินครั้งละ 300 บาท และภายใน 30 วัน ไม่เกิน 600 บาท ส่วนที่เกินบริษัทฯ จ่ายให้ 50%

2.1.2 ผู้ป่วยใน

2.1.3 รักษาทางยา เบิกได้ตามที่จ่ายจริงไม่เกินครั้งละ 5,000 บาท ส่วนที่เกินเบิกได้ 50% (ไม่รวมค่าห้องค่าอาหาร)

2.1.4 รักษาโดยการผ่าตัด เบิกได้ตามที่จ่ายจริงไม่เกินครั้งละ 15,000 บาท ส่วนที่เกินเบิกได้ 50% (ไม่รวมค่าห้องค่าอาหาร)

การรักษาอาการของโรคชนิดเดียวกัน โดยวันที่เข้ารับการรักษาแต่ละครั้งห่างกัน ไม่เกิน 15 วัน จะนับเป็นการรักษาครั้งเดียวกัน และระยะเวลาที่เข้ารับการรักษาจะต้องไม่เกิน 120 วัน ต่อปีงบประมาณ

2.1.5 กรณีฉุกเฉิน ซึ่งต้องรับการบำบัดรักษาโดยเร็ว มิฉะนั้นจะเป็นอันตรายต่อชีวิต บริษัทฯ จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ตามที่จ่ายจริง จนกว่าแพทย์ผู้ทำการรักษาให้การวินิจฉัยว่าพ้นขีดอันตรายแล้ว

2.1.6 กรณีเจ็บป่วยหรือได้รับอันตรายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัทฯ จะเบิกได้เต็มตามที่จ่ายจริง โดยส่งเอกสารการเบิกไปที่แผนกคุ้มครองแรงงาน/II-M

2.2 บุคคลในครอบครัว

เบิกได้ครั้งละ 50% ทั้งกรณีรักษาแบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน สำหรับกรณี ผู้ป่วยในเบิกได้ไม่เกิน 40 วัน ต่อปีงบประมาณ

2.3 ค่าห้องและค่าอาหาร

การรักษาแบบผู้ป่วยใน ทั้งในสถานพยาบาลของราชการและเอกชน บริษัทฯ จะจ่ายค่าห้องและค่าอาหารให้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินวันละ 800 บาท สำหรับพนักงาน ส่วนครอบครัวได้ไม่เกินวันละ 600 บาท

2.4 ค่าคลอดบุตร และค่าทำหมัน

ค่าคลอดบุตร เบิกได้ตามหลักเกณฑ์เดียวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลปกติ ส่วนค่าทำหมัน เบิกได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 400 บาท

2.5 ค่าพยาบาลพิเศษ

เฉพาะพนักงานที่มีอาการบาดเจ็บสาหัสอยู่ในขั้นอันตรายหรือไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และแพทย์ผู้ทำการรักษา วินิจฉัยว่า จำเป็นต้องมีพยาบาลเฝ้าดูแลอย่างใกล้ชิด บริษัทฯ จะช่วยเหลือค่าพยาบาลพิเศษให้ไม่เกิน 10 วัน ต่อการเข้ารับการรักษาหนึ่งครั้ง

2.6 ค่ารักษาพยาบาลเกี่ยวกับฟัน เบิกได้เฉพาะตัวพนักงาน ในอัตราดังนี้

- ถอนฟันและอุดฟัน ซี่ละไม่เกิน 100 บาท
- รักษารากฟันและถอนฟันผิดปกติ ซี่ละไม่เกิน 150 บาท
- ขูดหินปูน ครั้งละไม่เกิน 150 บาท
- รักษาเหงือก ครั้งละไม่เกิน 150 บาท

2.7 ค่าตรวจสุขภาพประจำปี

เฉพาะตัวพนักงานสามารถไปตรวจสุขภาพประจำปีที่สถานพยาบาลของทางราชการ เบิกได้ตามประเภท และอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนด

2.8 วิธีการเบิกค่ารักษาพยาบาล

1. ให้ใช้ใบเบิกค่ารักษาพยาบาลตามแบบของบริษัทฯ (THAI 5020) และให้ผู้บังคับบัญชาระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป ลงชื่อรับรอง แล้วส่งมายังสำนักงานแพทย์/IM พร้อมหลักฐานต่างๆ ดังนี้ ใบรับรองแพทย์ หรือคำวินิจฉัยโรคของแพทย์ผู้ทำการรักษา (เฉพาะกรณีที่แพทย์ไม่ได้กรอกคำวินิจฉัยโรค และลงนามในใบเบิกค่ารักษาพยาบาลของบริษัทฯ)

2. ใบเสร็จรับเงิน พร้อมใบสรุปรายละเอียดค่ารักษาพยาบาล ซึ่งสถานพยาบาลออกให้ไม่เกิน 180 วัน (นับถึงวันที่เอกสารดังกล่าวส่งถึงสำนักงานแพทย์)

3. กรณีไม่มียา หรือ อุปกรณ์การรักษา จำหน่ายในสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาต้องมีใบรับรองตามแบบของกระทรวงการคลัง ซึ่งสถานพยาบาลเป็นผู้ออกให้แนบมาด้วย

2.9 การเบิกค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันภัย

พนักงานที่ประสงค์จะเบิกค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันภัยด้วย ให้นำใบเสร็จรับเงินตัวจริง ไปเบิกค่ารักษาพยาบาล จากบริษัทประกันภัยก่อน และนำสำเนาใบเสร็จรับเงินที่บริษัทประกันภัยรับรองสำเนาถูกต้อง หรือหนังสือรับรอง จากบริษัทประกันภัยว่าได้รับใบเสร็จตัวจริงไว้เพื่อประกอบการเบิกจ่าย แนบมาพร้อมใบเบิกค่ารักษาพยาบาล โดยต้องส่งถึงสำนักงานแพทย์ของบริษัทฯ ไม่เกิน 180 วัน นับแต่วันที่สถานพยาบาลออกใบเสร็จรับเงินให้

กรณีบุคคลในครอบครัวของพนักงาน มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงานอื่นถ้าบุคคลในครอบครัวของพนักงาน มีสิทธิได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงาน ดันสังกัดหรือหน่วยงานอื่น ให้ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงานนั้น ๆ ก่อน ถ้าจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับนั้น ต่ำกว่าที่จะได้รับ จากบริษัทฯ จึงจะเบิกค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทฯ ได้ เฉพาะส่วนที่ยังขาดอยู่ ทั้งนี้รวมถึง บุคคลในครอบครัวของพนักงานที่ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมด้วย กรณีเบิกค่ารักษาพยาบาลให้บุคคลในครอบครัวเป็นครั้งแรกหรือบุคคลในครอบครัว ย้ายที่ทำงาน ต้องแนบหนังสือรับรองจากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้นั้นประกอบการเบิกด้วย เพื่อยืนยันว่าบุคคลดังกล่าว ไม่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล หรือเบิกได้น้อยกว่าที่จะได้รับจากบริษัทฯ

2.10 การเบิกค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากอุบัติเหตุและมีคู่กรณี

หากพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวประสบอุบัติเหตุโดยมีคู่กรณี และได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนจากคู่กรณีแล้ว จะไม่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทฯ เว้นแต่เงินสินไหมทดแทนที่ได้รับ ต่ำกว่าจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่จะได้รับตามระเบียบบริษัทฯ จึงจะเบิกจากบริษัทฯ ได้เฉพาะส่วนที่ยังขาดอยู่

ในกรณีที่พนักงานหรือบุคคลในครอบครัว ได้รับค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทฯ ไปแล้ว ต่อมาได้รับค่าสินไหมทดแทน จากคู่กรณี และค่าสินไหมทดแทนนั้น มีจำนวนมากกว่าค่าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รักษาพยาบาลที่ได้รับจากบริษัทฯ พนักงานจะต้อง นำเงินค่ารักษาพยาบาล ที่ได้รับไปแล้วนั้น ส่งคืนบริษัทฯ แต่ถ้าเงินที่ได้รับจากคู่กรณีต่ำกว่าที่ได้รับจากบริษัทฯ ให้ส่งคืนเท่าจำนวนที่ได้รับ จาก คู่กรณี ค่าทดแทนดังกล่าว ไม่รวมถึงค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับจากการเอาประกัน ซึ่งพนักงาน หรือบุคคลในครอบครัว ได้รับในฐานะผู้เอาประกัน

การเบิกค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากประสบอุบัติเหตุโดยมีคู่กรณี ไม่ว่าจะได้รับค่าสินไหมทดแทนหรือไม่ก็ตาม พนักงานต้องแนบหลักฐานซึ่งระบุรายละเอียดข้อตกลงที่ทำไว้กับ คู่กรณี เช่น บันทึกประจำวันของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มาประกอบการพิจารณาด้วย

การเบิกค่ารักษาพยาบาลกรณีประสบภัยทางรถยนต์ ไม่ว่าจะมิคู่กรณีหรือไม่ ต้อง ใช้สิทธิจาก พรบ.ผู้ประสบภัย ทางรถยนต์ก่อน ส่วนที่ยังขาดอยู่สามารถนำมาเบิกจากบริษัทฯ ได้ ตามระเบียบฯ

2.11 การเบิกค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุตร

การใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุตร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังนี้

1. พนักงานหญิงซึ่งสามีเป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับ บุตรจากหน่วยงานอื่น (ยกเว้นหน่วยงานราชการ) ไม่มีสิทธิได้รับจากบริษัทฯ อีก เว้นแต่สิทธิที่ได้รับจากหน่วยงานของสามี ต่ำกว่าสิทธิที่จะได้รับจากบริษัทฯ จึงมีสิทธิเบิกได้เฉพาะส่วนที่ขาด อยู่

2. พนักงานหญิงที่คู่สมรสเป็นข้าราชการ ให้ใช้สิทธิเบิกค่ารักษา พยาบาลสำหรับ บุตรจากบริษัทฯ

3. พนักงานหญิงที่ได้สมรสใหม่กับพนักงานชายซึ่งมีบุตรติดมาด้วย เมื่อฝ่ายสามี ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล สำหรับ บุตรจนครบจำนวนบุตรที่มีสิทธิแล้ว พนักงานหญิง ผู้นั้นมี สิทธิขอเบิกค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุตรของตน ที่ไม่ซ้ำซ้อน กับบุตรที่ฝ่ายสามีใช้สิทธิ เบิกได้

1. กรณีที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ บริษัทฯ จะไม่จ่ายค่ารักษาพยาบาล สำหรับการตรวจรักษากรณีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 กามโรคทุกชนิด

1.2 โรคพิษสุราเรื้อรังและโรคติดยาเสพติดทุกชนิด

1.3 เจ็บป่วยเพราะเมาสุรา หรือทะเลาะวิวาท

2. การตรวจตาเพื่อประกอบแว่นสายตา คอนแท็กเลนส์ หรือเพื่อรักษาโรค สายตาสั้น และโรคสายตาวาวทุกชนิด

3. ศัลยกรรมตกแต่ง หรือผ่าตัดเพื่อความสวยงาม รวมถึงการบำบัดรักษาอื่นใด ในทำนองเดียวกัน

4. การบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากการกระทำตนเองโดยตั้งใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคต่างๆ ยกเว้นการฉีดวัคซีนตามประกาศของบริษัทฯ

6. การตรวจร่างกาย หรือการตรวจโดยใช้เครื่องมือพิเศษ และการตรวจทางห้องปฏิบัติการอื่น ๆ ที่มีใช้เพื่อการหาสมมติฐานของโรค หรือการบำบัดรักษา หรือเกี่ยวข้องและจำเป็นในการรักษาโรค หรืออาการเจ็บป่วยที่กำลังเป็นอยู่

2.4.8 สิทธิเกี่ยวกับบัตรโดยสาร

2.4.8.1 บัตรโดยสารประเภท R

1. **บัตรโดยสาร R1 100%** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงานระดับผู้อำนวยการใหญ่ขึ้นไป และพนักงานที่ปฏิบัติงานกับบริษัทฯ ติดต่อกันครบ 15 ปีขึ้นไป รวมทั้งคู่สมรส และบุตรที่อายุต่ำกว่า 25 ปี ที่ยังมีได้สมรส เพื่อใช้เดินทางในเส้นทางบินของบริษัทฯ โดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการออกบัตรโดยสาร

2. **บัตรโดยสาร R2 100%** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งไม่ได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงาน คู่สมรส และบุตรที่อายุต่ำกว่า 25 ปี ที่ยังมีได้สมรส เพื่อใช้เดินทางในเส้นทางบิน ของบริษัทฯ โดยเรียกเก็บค่า ธรรมเนียมการออกบัตรโดยสารในอัตราที่บริษัทฯ กำหนด

3. **บัตรโดยสาร R2 90%** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งไม่ได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงาน คู่สมรส และบุตรที่อายุต่ำกว่า 25 ปี ที่ยังมีได้สมรส เพื่อใช้เดินทางในเส้นทางบินของบริษัทฯ โดยเรียกเก็บค่าโดยสาร 10% ของราคาเต็ม

4. **บัตรโดยสาร R1 75%** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงานและครอบครัว เพื่อใช้เดินทางในเส้นทางบินของบริษัทฯ โดยเรียกเก็บค่าโดยสาร 25% ของราคาเต็ม

5. **บัตรโดยสาร R1 50%** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงานและครอบครัว เพื่อใช้เดินทางในเส้นทางบินของบริษัทฯ โดยเรียกเก็บค่าโดยสาร 50% ของราคาเต็ม

2.4.8.2 บัตรโดยสารประเภท N

1. **บัตรโดยสาร N1** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงานและครอบครัว เพื่อใช้เดินทางกับสายการบินอื่นตามข้อตกลงที่บริษัทฯ ทำไว้กับสายการบินนั้น ๆ

2. **บัตรโดยสาร N2** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งไม่ได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงานและครอบครัว เพื่อใช้เดินทางกับสายการบินอื่นตามข้อตกลงที่บริษัทฯ ทำไว้กับสายการบินนั้น ๆ

2.4.8.3 บัตรโดยสารประเภท ZED

1. **บัตรโดยสาร ZLR2** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งไม่ได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงานและครอบครัว เพื่อใช้เดินทางกับสายการบินสมาชิก ZED ตามข้อตกลงระหว่าง บริษัทฯ กับสายการบินคู่สัญญานั้น ๆ โดยเรียกเก็บค่าโดยสารในอัตราที่กำหนดตามระยะทาง (Zone) ของเส้นทางบิน ซึ่งเทียบเท่ากับประมาณ 10% ของค่าโดยสารราคาเต็มชั้นประหยัด อัตราพิเศษ (Excursion Full Fare)

2. **บัตรโดยสาร ZMR2** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งไม่ได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงานและครอบครัว เพื่อใช้เดินทางกับสายการบินสมาชิก ZED ตามข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับสายการบินคู่สัญญานั้น ๆ โดยเรียกเก็บค่าโดยสารในอัตราที่กำหนดตามระยะทาง (Zone) ของเส้นทางบิน ซึ่งเทียบเท่ากับประมาณ 10% ของค่าโดยสารราคาเต็มชั้นประหยัด อัตราปกติ (Normal Economy Fare)

3. **บัตรโดยสาร ZHR2** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งไม่ได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงานและครอบครัว เพื่อใช้เดินทางกับสายการบินสมาชิก ZED ตามข้อตกลงระหว่าง บริษัทฯ กับสายการบินคู่สัญญานั้น ๆ โดยเรียกเก็บค่าโดยสารในอัตราที่กำหนดตามระยะทาง (Zone) ของเส้นทางบิน ซึ่งเทียบเท่ากับประมาณ 25% ของค่าโดยสารราคาเต็มชั้นประหยัด อัตราปกติ (Normal Economy Fare)

4. **บัตรโดยสาร ZLR1** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งได้ที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงาน คู่สมรส และบุตรที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เพื่อใช้เดินทางกับสายการบินสมาชิก ZED ตามข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับสายการบินคู่สัญญานั้น ๆ โดยเรียกเก็บค่าโดยสารในอัตราที่กำหนดตามระยะทาง (Zone) ของเส้นทางบิน

5. **บัตรโดยสาร CLR2** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งไม่ได้ ชั้นธุรกิจที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงาน คู่สมรส และบุตรอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 25 ปี ที่ยังมีได้สมรส เพื่อใช้เดินทางกับสายการบินสมาชิก ZED ตามข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับสายการบินคู่สัญญานั้น ๆ โดยเรียกเก็บค่าโดยสารในอัตราที่กำหนดตามระยะทาง (Zone) ของเส้นทางบิน

6. **บัตรโดยสาร CMR2** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งไม่ได้ ชั้นธุรกิจที่บริษัทฯ ออกให้แก่พนักงาน คู่สมรส และบุตรอายุตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 25 ปี ที่ยังมีได้สมรส เพื่อใช้เดินทางกับสายการบินสมาชิก ZED ตามข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ กับสายการบินคู่สัญญานั้น ๆ โดยเรียกเก็บค่าโดยสารในอัตราที่กำหนดตามระยะทาง (Zone) ของเส้นทางบิน

2.4.8.4 บัตรโดยสารประเภท S

1. **บัตรโดยสาร S1** หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งได้ที่บริษัทฯ ออกให้พนักงานเพื่อเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ในกิจการของบริษัทฯ ส่วนพนักงานอื่น ๆ ที่เดินทางในชั้น

ประหยัด จะได้รับสิทธิประทับตราอนุญาตให้เดินทางในชั้นธุรกิจได้ในกรณีที่มียอดที่นั่งว่างสำหรับเส้นทางบินที่มีระยะเวลาบินตั้งแต่ 4 ชั่วโมงขึ้นไป

2. บัตรโดยสาร S2 หมายถึง บัตรโดยสารแบบสำรองที่นั่งไม่ได้ที่บริษัทฯ ออกให้พนักงานเพื่อเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ในกิจการของบริษัทฯ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Morrell (1994 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สาเหตุของความเครียดสำหรับผู้จัดการระดับกลาง ในกิจการนักศึกษา เครื่องมือที่ใช้คือ Scott's Source of Stress Survey เป็นแบบ Likert ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการระดับกลางในกิจการนักศึกษาที่เป็นเพศหญิง มีความเครียดมากกว่าเพศชายทั้งที่ทำงาน และนอกที่ทำงาน สาเหตุของความเครียด ได้แก่ การทำงานมากเกินไป ไม่มีเวลาพอ และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดของผู้จัดการระดับกลางและพนักงานอาวุโสไม่แตกต่างกัน พนักงานอาวุโสที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดมากกว่าผู้จัดการระดับกลางที่มีเพศต่างกัน

ดารณี เสงี่ยมือง (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความรู้สึกต่อการทำงานเป็นกะ สามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มานพ วงษ์สุริย์รัตน์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความเครียดระดับปานกลาง ด้านปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา บุคลิกภาพ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านรายได้แตกต่างกัน ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 19.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

สวัสดิ์ พุ่มพวง (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร พบว่า พนักงานสายการผลิตเกือบร้อยละ 80 มีความเครียดในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุตัว อายุงาน สายงาน และภาวะรับผิดชอบในครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่

สถานภาพสมรส ระดับศึกษา ประเภทพนักงาน และรายได้แตกต่างกันไม่พบว่ามีผลต่อความเครียดแตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยในงาน (Motivator Factors) และปัจจัยภายนอกงาน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ

อุราภรณ์ บุญเรือง (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง พบว่า พนักงานที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่สถานภาพสมรสและตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกัน ปัจจัยในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุบลพรรณ เอี่ยมโกศลภ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิง จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ และจำนวนบุตร ส่วนระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ลักษณะของงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน อายุ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิง จำกัด

เจษฎา สีหะเนิน (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยบริดจสโตน จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสวัสดิการ โดยเป็นตัวแปรสำคัญในการพยากรณ์ความเครียดของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ไทยบริดจสโตน จำกัด

พัชนี สุวรรณชมพู (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ไทยเฟริส เอ็นนาเมล จำกัด พบว่า โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยเฟริส เอ็นนาเมล จำกัด มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยภายนอกขององค์กร อันได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน

กรกนก อ่อนคำภา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัดและพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตอยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต มีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชาญชัย เสียงสังข์ (2547) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา เขตการศึกษา 12 และพบว่า 1) ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารและตำแหน่งของ ผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปัจจัยขนาดโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ปัจจัยกลุ่มการสนับสนุนทางสังคม โดยรวมและการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนผู้บริหารจากผู้ใต้บังคับบัญชา และจากครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากชุมชน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปารวี ทองแพง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์นครปฐม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์นครปฐม จำนวน 294 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์นครปฐม อยู่ในระดับที่มีความเครียดน้อย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด กับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ามีความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์นครปฐมมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์กับสถานะทางเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และภาระในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์นครปฐม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยด้านการทำงานพบว่าความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์นครปฐม มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับภาระงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์นครปฐมมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันบริหารในหน่วยงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกียรติศักดิ์ เทพสินทรพสกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทพัฒนาในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ประเภทพัฒนาในประเทศไทย พบว่า

1. โดยภาพรวมพนักงานปฏิบัติการอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ประเภทพัฒนาในประเทศไทย มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ
2. พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ประเภทพัฒนาในประเทศไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับรายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน จะมีความเครียดไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ประเภทพัฒนาในประเทศไทย ที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านระบบการบริหารงาน ด้านสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน แตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ 0.01 ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน แตกต่างกันจะมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ฐาปนีย์ วงศ์อินตา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่า โดยภาพรวมพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู มีความเครียดในระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ หน่วยงานที่สังกัดอยู่ สุขภาพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความเครียด แตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในบริษัทแตกต่างกัน ไม่ทำให้มีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยสภาพการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระวีวรรณ ไชยวรรณ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ ในประเทศไทย พบว่า โดยภาพรวมวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย มีความเครียดในระดับต่ำ วิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย ที่มีปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในบริษัท และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสภาพการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานด้านสัมพันธ์ภาพในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านนโยบาย และการบริหารงานและด้านลักษณะงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิรัช แซ่เจ๊ก (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า โดยภาพรวมพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรามีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านระบบการบริหารงาน และด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงานแตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานแตกต่างกันจะมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ชูวิพร จันท์เจริญ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมในระดับปานกลาง มีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาอยู่ในระดับสูง และมีกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ การสนับสนุนทางสังคมด้านการเงินและวัตถุ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ มีระดับความเครียดโดยรวมร้อยละ 22.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ศิรินทรารอดศิริ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในระดับต่ำ ด้านปัจจัยสภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานในบริษัท และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านลักษณะงาน ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือบริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานที่ทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือบริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดุสิต มหัทธตระกูล (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตน้ำอัดลมของบริษัทฯ ในกลุ่มสากล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานต่างกัน พนักงานมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ด้านปัจจัยสภาพการทำงาน เช่น ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านสัมพันธภาพ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านค่าตอบแทน รวมทั้งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ทั้งทางชีวภาพ ทางกายภาพ และด้านระบบความปลอดภัย ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในเชิงลบในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดส่วนใหญ่มาจากปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านลักษณะงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเครียด ส่วนปัจจัยด้านส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ค่อยมีผลกระทบต่อความเครียดมาก ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ ทำให้ทราบสาเหตุและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเครียด เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่แนวทางการป้องกันและจัดการกับความเครียด ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 1,692 คน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้ และแผนงานที่สังกัด งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของคน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดของวิธีการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 1,692 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานต้อนรับภาคพื้น

แผนก	จำนวนพนักงาน
KP-L	383
KP-A	248
KX	668
K4	24
LL	153
LP	216

ที่มา : กองพัฒนาการบุคคล ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2553

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 324 คน

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อุทุมพร จามรมาณ. 2537 : 30)

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

โดยที่

- n = ขนาดตัวอย่าง
- N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- e = ความคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากรในการวิจัยครั้งนี้ให้ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตร จะได้

$$n = \frac{1,692}{1 + (1,692)(0.05)^2}$$

$$n = 324$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่าง = 324 คน โดยผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ด้านปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้ และแผนงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยสภาพการทำงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 38 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

ด้านลักษณะงาน	จำนวน 10 ข้อ
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	จำนวน 7 ข้อ
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	จำนวน 7 ข้อ
ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	จำนวน 10 ข้อ
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	จำนวน 4 ข้อ

โดยจำแนกได้เป็นข้อคำถามที่มีความหมายเชิงบวก จำนวน 36 ข้อ ข้อคำถามเชิงลบ 2 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามในตอนี่ 2 เป็นการวัดที่กำหนดมาตราวัดตามแบบ Likert Scale และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยเป็นข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบมาตรวจ และให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม ดังนี้ คือ

ระดับความคิดเห็น	ข้อความทางบวก(คะแนน)	ข้อความทางลบ(คะแนน)
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

สำหรับการวิเคราะห์และแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นที่มีปัจจัยดังกล่าว โดยนำผลรวมของแต่ละคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและจัดระดับค่าเฉลี่ย เพื่อจัดแบ่งระดับความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ คือ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541) ดังนี้

		ระดับความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00-1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.000-0.999 หมายถึง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามสำหรับใช้ประเมินความเครียด ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอาการหรือความรู้สึกต่าง ๆ ของพนักงาน ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

บ่อยมากที่สุด	หมายถึง	มีอาการทุกวัน หรือเกือบทุกวัน
บ่อยมาก	หมายถึง	มีอาการ 2-3 ครั้งต่ออาทิตย์
บ่อย	หมายถึง	มีอาการ 1 ครั้งต่ออาทิตย์
นาน ๆ ครั้ง	หมายถึง	มีอาการ 2-3 ครั้งต่อเดือน
เกือบไม่มีเลย	หมายถึง	มีอาการ 1 ครั้งต่อเดือน หรือไม่เคยมีอาการเลย

มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ความบ่อยครั้งของความเครียด	ระดับคะแนน
บ่อยมากที่สุด	5
บ่อยมาก	4
บ่อย	3
นาน ๆ ครั้ง	2
เกือบไม่มีเลย	1

สำหรับการวิเคราะห์และแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเครียด โดยนำผลรวมของแต่ละคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยและจัดระดับค่าเฉลี่ย เพื่อจัดแบ่งระดับความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ คือ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541) ดังนี้

ระดับความเครียด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.000-1.499	มีความเครียดในระดับต่ำมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	มีความเครียดในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	มีความเครียดในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	มีความเครียดในระดับสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50-5.00	มีความเครียดในระดับสูงมาก

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.000-0.999 หมายถึง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นแตกต่างกันมาก

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังได้กล่าวข้างต้น นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความคิดเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในการเขียนให้มีความเหมาะสม

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 4 ท่าน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
ดร.ชัยสิทธิ์ ทองบริสุทธิ์	อาจารย์ประจำสาขา วิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
คุณสุกิจ โคจรานนท์	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	บริษัท คากะ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
คุณศักดา เพิ่มสมบัติ	หัวหน้างานกองบริการ ผู้โดยสาร สายการบินลูก้า	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
คุณนาวิน เขื่องกราย	พนักงานอาวุโสตรวจรับบัตร โดยสาร	แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง ขึ้นสุดท้ายจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย โดยวิธีนี้จะหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (r) ระหว่างคะแนนของข้อนั้นกับคะแนนรวมของทุกข้อ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณออกมามีค่าสูง ก็แสดงว่าข้อนั้นวัดสอดคล้องมากกับข้ออื่น ๆ ในเครื่องมือชิ้นนั้น จากสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (3.2)$$

n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	คะแนนแต่ละข้อของแต่ละคน
Y	แทน	คะแนนรวมของแต่ละคน

การแปลผลโดยการเปิดตารางค่าวิกฤตของ t ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ถ้าค่าที่คำนวณได้มากกว่าค่าวิกฤตแสดงว่าข้อนั้นมีอำนาจจำแนกถึงเกณฑ์ ซึ่งสมควรนำไปใช้วัดร่วมกับข้ออื่น ๆ ที่คัดไว้ต่อไป

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบโดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α) มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\} \quad (3.3)$$

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่ทางวิชาการพออนุโลมเชื่อมั่น ได้คือ ค่าแอลฟา (α - Coefficient) ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่เป็นข้อมูลเชิงคุณลักษณะหรือเชิงคุณภาพ(ข้อมูลถูก/ผิด) ต้องได้ค่าแอลฟา (α) ไม่ต่ำกว่า 0.50 ส่วนข้อมูลที่เป็นระดับความคิดเห็นจะต้องได้ค่าแอลฟา (α) ไม่ต่ำกว่า 0.65 และโดยเฉลี่ยทั้งหมดต้องได้ค่า α ไม่ต่ำกว่า 0.65 (อภิรักษ์ จันตะณี.2550) เป็นต้น

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลโดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

จะเป็นการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 324 คน สำหรับขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นการแจกแบบสอบถาม มีดังนี้

3.4.1.1 ขอนหนังสือจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาลัยการบริหารและจัดการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภายในบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.1.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพพร้อมหนังสือเพื่อขออนุญาต ไปสอบถามกับพนักงานต้อนรับภาคพื้น

3.4.1.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบสมบูรณ์ ไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.2 ข้อมูลทุกิติภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการ คั่นคว่ำ รวบรวม จากงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการ สัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและ นำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม
2. บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามลงใน โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนด ลักษณะการตอบเป็น มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อใช้ประเมินระดับความคิดเห็น โดยการกำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบแต่ละตัวเลือกตามวิธี Arbitrary Weighting Method
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ คือ
 - 3.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้ และแผนงานที่สังกัด นำเสนอข้อมูลในแต่ละข้อ โดยใช้ความถี่และร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
 - 3.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างเอง โดยอาศัยการศึกษาคั่นคว่ำจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะ วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
 - 3.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประเมินความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.5.4 การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยสภาพการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สัมพันธภาพในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในการปฏิบัติงาน	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 3 : พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 3.1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3.2 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3.3 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน	t-test

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 3.4 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3.5 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3.6 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 137-143)

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้ และแผนงานที่สังกัด ซึ่งได้จากสูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลย่อย} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.4)$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวแปรต้นอัน ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้ แผนงานที่สังกัด และตัวแปรตาม อันได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (3.5)$$

เมื่อ	X	หมายถึง คะแนนของแต่ละคน
	\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Xi$	หมายถึง ผลรวมของค่าต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

n หมายถึง จำนวนคนทั้งหมด

3.6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อซึ่งคำนวณได้จากสูตร(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 35)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}{n(n-1)}} \quad (3.6)$$

เมื่อ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง คะแนนของแต่ละคน

n หมายถึง จำนวนคนทั้งหมด

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 144-145)

3.6.2.1 การวิเคราะห์โดยวิธี t-test

ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2543 : 136) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศและการจ้างงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรโดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ
 - $H_0 : \mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน
 - $H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน
3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540:162)

กรณีที่ 1 เมื่อ กรณีที่ข้อมูลเป็นอิสระต่อกัน เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad (3.7)$$

เมื่อ $S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$ (3.8)

$$S_1^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n-1}$$
 (3.9)

เมื่อ S_1^2 คือ ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง โดยมี $df = n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่ 2 เมื่อ กรณีที่ข้อมูลเป็นอิสระต่อกัน เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$
สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.10)$$

โดยมี

$$df, v = \frac{\left[\frac{S_1^2 + S_2^2}{n_1 + n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.11)$$

4. การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ v หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของค่า t ที่คำนวณได้ ถ้า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t ค่า $df = v$ หรือถ้า p-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2, df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad (3.12)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1, df = (n_2 - 1), (n_1 - 1) \quad (3.13)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.6.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA)

ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) คือ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้ และแผนงานที่สังกัด กับตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สูตร One-way ANOVA โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ โดยวิธี One-way ANOVA คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ ,เมื่อ } i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 116)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.14)$$

สูตรสำหรับการวิเคราะห์ค่าต่างๆแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
Total	$n - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ

k หมายถึง จำนวนกลุ่ม

n หมายถึง ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

n_j หมายถึง ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

T_j หมายถึง ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j

T หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

x_{ij} หมายถึง คะแนนแต่ละตัว

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1)$,

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$(n-k)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1), (n-k)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.6.2.3 Least-Significant Difference (LSD)

เมื่อผลการทดสอบค่าเฉลี่ย โดย One-way ANOVA จะปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรแต่ละคู่ โดยใช้วิธี LSD มีขั้นตอนดังนี้

1. คำนวณค่า LSD โดยที่ถ้าจำนวนสมาชิกในแต่ละกลุ่มเท่ากับ n จะใช้สูตร

$$LSD_{\alpha} = t_{\alpha} \sqrt{\frac{2S_w^2}{n}} \quad (3.14)$$

2. แต่ถ้าจำนวนสมาชิกในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันจะใช้สูตร

$$LSD_{\alpha} = t_{\alpha} \sqrt{S_w^2 \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.15)$$

LSD_{α} หมายถึง ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มที่ i และ j

t_{α} หมายถึง ค่าที่อ่านได้จากตาราง t ที่ df_w เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α

S_w^2 หมายถึง Mean square within groups

n_i หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มที่ i

n_j หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มที่ j

n หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มที่เท่ากัน

3. คำนวณค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ เมื่อ $i \neq j$ และ $ij = 1, 2, 3, \dots, k$

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD_α หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากร คู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD_α หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากร คู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

3.6.3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression analysis)

เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (independent variable) หลายตัวแปรพร้อมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (dependent variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่าตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i \quad (3.16)$$

เมื่อ

Y_i	= ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร
X_{ij}	= ค่าที่สังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$
β_0	= ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)
β_k	= ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ k
ε_i	= ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i
k	= จำนวนตัวแปรอิสระ
n	= ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

ข้อสมมติฐาน (Assumption) ของความคลาดเคลื่อน

1. ε_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่
2. ε_i และ ε_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน
3. X_{ij} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณค่า Y_i ที่กำหนดได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนสมการเรียกว่า สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยสมการดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + \dots + b_k X_{ki} \quad (3.17)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยที่ \hat{Y}_i เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี least squares method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ จะได้สูตรการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1} X'Y \quad (3.18)$$

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \vdots \\ Y_n \end{bmatrix}, \quad X = \begin{bmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \dots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \dots & X_{k2} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ 1 & \vdots & \vdots & \dots & X_{12} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ 1 & \vdots & \vdots & \dots & X_{12} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \dots & X_{kn} \end{bmatrix}, \quad \beta = \begin{bmatrix} \beta_0 \\ \beta_1 \\ \vdots \\ \beta_k \end{bmatrix}$$

การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ในการทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1 : \beta_i \text{ อย่างน้อย 1 ค่าที่ } \neq 0; i = 1, 2, 3, \dots, k$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{\left(b' X' Y - n \bar{y}^2 \right) / k}{(Y' Y - b' X' Y) / (n - k - 1)} \quad (3.19)$$

เมื่อ k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ
 n คือ ขนาดตัวอย่าง
 \bar{Y} คือ ค่าเฉลี่ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ เมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = k, (n - k - 1)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญ α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = k, (n - k - 1)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

หากการทดสอบพบว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (partial regression coefficient) แต่ละค่า โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

สถิติที่ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \quad (3.20)$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถดถอยกำลังสองของ $\text{var}(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{var}(b) = \sigma^2 (X'X)^{-1} \quad (3.21)$$

เมื่อ σ^2 หมายถึง ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = (Y'Y - B'X'Y) / (n - k - 1) \quad (3.22)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่าค่า $\beta_j = 0$ นั่นคือ ตัวแปร X_j ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปร Y ในเชิงเส้นตรง

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่า $\beta_j \neq 0$ นั่นคือ ตัวแปรตาม X_j มีอิทธิพลต่อตัวแปร Y ในเชิงเส้นตรง

การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบพบว่า b_j มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0) หมายความว่าเมื่อ X_j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย Y จะเปลี่ยนแปลงไป b_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่น ๆ คงที่

Coefficient of determination , R^2

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y ค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึง % ความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยเส้น regression จำนวนจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, \quad 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.23)$$

การกำหนดค่าตัวแปร

โดยการศึกษาครั้งนี้มีการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

- k = จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 5
- Y = ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านพฤติกรรม และอาการทางกายภาพ และด้านอารมณ์ ความรู้สึก
- X_1 = ลักษณะงาน (JOB)
- X_2 = ความก้าวหน้าในอาชีพ (ADV)
- X_3 = ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (COM)
- X_4 = สัมพันธภาพในที่ทำงาน (REL)
- X_5 = สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (ENV)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 350 ชุด รับคืนมาได้ทั้งหมด 324 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.57 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ตั้งไว้

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

- 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน รายได้และแผนงานที่สังกัด
- 4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 4.3 การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.5 การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยสภาพการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 4.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับจำนวน 324 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.57 ของแบบสอบถามที่ต้องการ สามารถสรุปข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 324 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
ไม่เกิน 35 ปี	196	60.5
มากกว่า 35 ปี	128	39.5
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	287	88.6
ปริญญาโท	37	11.4
3. สถานภาพสมรส		
โสด	241	74.4
สมรส	74	22.8
หย่าร้าง	9	2.8
4. ประสบการณ์ทำงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	138	42.6
มากกว่า 5 - 10 ปี	53	16.3
มากกว่า 10 - 15 ปี	54	16.7
มากกว่า 15 ปี	79	24.4
5. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	49	15.1
มากกว่า 15,000 – 30,000 บาท	133	41.1
มากกว่า 30,000 – 45,000 บาท	70	21.6
มากกว่า 45,000 บาท	72	22.2
6. แผนงานที่สังกัด		
KP-L	70	21.6
KP-A	46	14.2
KX	126	38.9
K4	11	3.4
LL	30	9.2
LP	41	12.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นดังต่อไปนี้

อายุ พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 35 ปี โดยมีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 และมีอายุในช่วงมากกว่า 35 ปี โดยมีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

ระดับการศึกษา พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี โดยมีจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 88.6 และมีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาโท โดยมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

สถานภาพสมรส พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด โดยมีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส โดยมีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และมีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ประสบการณ์ทำงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ปี โดยมีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาคือมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี โดยมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10-15 ปี โดยมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5-10 ปี โดยมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

รายได้ต่อเดือน พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000-30,000 บาท โดยมีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท โดยมีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000-45,000 บาท โดยมีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท โดยมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ตามลำดับ

แผนงานที่สังกัด พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่สังกัด KX โดยมีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือสังกัด KP-L โดยมีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 สังกัด KP-A โดยมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 สังกัด LP โดยมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 สังกัด LL โดยมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และสังกัด K4 โดยมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สัมพันธภาพในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

4.2.1 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานด้านลักษณะของงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 4.2 มีดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อ	ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.	ลักษณะงานที่ทำ สามารถใช้ความรู้ในสาขาที่ท่านเรียนอย่างเต็มที่	3.001	1.045	ปานกลาง	8
2.	งานที่ท่านทำอยู่ไม่น่าสนใจ ซ้ำซาก จำเจ	3.053	0.999	ปานกลาง	6
3.	ท่านสามารถปรับตัวกับการทำงานเป็นกะได้ดี	3.630	0.872	มาก	3
4.	ท่านรู้สึกว่างงานที่ทำงานมีความมั่นคง	3.691	0.812	มาก	1
5.	งานที่ท่านทำไม่ต้องเสี่ยงอันตราย	3.207	1.022	ปานกลาง	5
6.	ลักษณะงานของท่านไม่มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	2.818	0.993	ปานกลาง	9
7.	ความบกพร่องในการปฏิบัติงานของท่านจะทำให้มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	3.651	0.896	มาก	2
8.	งานของท่านไม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	2.179	1.188	น้อย	10
9.	งานที่ท่านทำเป็นระบบ สามารถกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติ (Pattern) ที่แน่นอน	3.343	1.018	ปานกลาง	4
10.	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	3.025	0.983	ปานกลาง	7
	ภาพรวม	3.161	0.411	ปานกลาง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.161 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.411 เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำมีความมั่นคง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.691 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.812

ลำดับที่ 2 พนักงานคิดว่าความบกพร่องในการปฏิบัติงานจะทำให้มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.651 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.896

ลำดับที่ 3 พนักงานรู้สึกที่สามารถปรับตัวกับการทำงานเป็นกะได้ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.630 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.872

ลำดับที่ 4 พนักงานคิดว่างานที่ทำเป็นระบบ สามารถกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติ (Pattern) ที่แน่นอนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.343 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.018

ลำดับที่ 5 พนักงานรู้สึกว่าการที่ทำไม่ต้องเสี่ยงอันตราย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.207 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.022

ลำดับที่ 6 พนักงานรู้สึกว่าการทำอยู่ไม่น่าสนใจ ซ้ำซาก จำเจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.053 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.999

ลำดับที่ 7 พนักงานคิดว่ามีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.025 และพนักงาน

ต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.983

ลำดับที่ 8 พนักงานรู้สึกว่ ลักษณะงานที่ทำ สามารถใช้ความรู้ในสาขาที่เรียนอย่างเต็มที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.001 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.045

ลำดับที่ 9 พนักงานคิดว่าลักษณะงานไม่มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.818 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.993

ลำดับที่ 10 พนักงานคิดว่างานที่ทำไม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.179 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.188

4.2.2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 4.3 มีดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อ	ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.	ท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่ท่านพอใจ	2.713	0.986	ปานกลาง	7
2.	การเลื่อนตำแหน่งของท่านไปสู่ระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก	3.944	0.916	มาก	1
3.	ท่านได้รับการพิจารณาแต่งตั้ง หรือเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นจากความสามารถ ความตั้งใจ และความขยันในการทำงาน	3.000	1.040	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

4.	บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้ริเริ่ม และได้แสดงฝีมือในการทำงานอย่างอิสระ	2.735	0.972	ปานกลาง	6
5.	ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความมั่นคง จะไม่ถูกโยกย้ายออกจากงานอย่างไม่เป็นธรรม	3.299	0.900	ปานกลาง	3
6.	บริษัทสนับสนุนการศึกษาต่อ	2.738	1.030	ปานกลาง	5
7.	ท่านคิดว่าผู้ร่วมงานบางคนขาดความตั้งใจในการทำงาน แต่ได้รับการปรับเงินเดือนมากกว่าคนอื่น ๆ	3.880	0.932	มาก	2
ภาพรวม		3.187	0.504	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.187 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.504 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานคิดว่าการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.944 และพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.916

ลำดับที่ 2 พนักงานคิดว่าผู้ร่วมงานบางคนขาดความตั้งใจในการทำงาน แต่ได้รับการปรับเงินเดือนมากกว่าคนอื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.880 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.932

ลำดับที่ 3 พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความมั่นคง จะไม่ถูกโยกย้ายออกจากงานอย่างไม่เป็นธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.299 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.900

ลำดับที่ 4 พนักงานคิดว่าได้รับการพิจารณาแต่งตั้ง หรือเลื่อนระดับตำแหน่ง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.000 และพนักงานต้อนรับ

ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.040

ลำดับที่ 5 พนักงานคิดว่าบริษัทสนับสนุนการศึกษาต่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.738 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.030

ลำดับที่ 6 พนักงานรู้สึกกว่าบริษัทเปิดโอกาสให้ได้ริเริ่ม และได้แสดงฝีมือในการทำงานอย่างอิสระ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.735 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.972

ลำดับที่ 7 พนักงานคิดว่ามีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่พอใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.713 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.986

4.2.3 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 4.4 มี ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อ	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.	เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ	3.025	0.986	ปานกลาง	4
2.	สวัสดิการด้านต่างๆที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสม	3.179	0.979	ปานกลาง	3
3.	ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในอัตราเหมาะสมกับความอุตสาหกรรมหน้าที่	2.812	0.953	ปานกลาง	7
4.	ท่านรู้สึกพอใจกับวันลาที่บริษัทกำหนดให้	2.926	1.143	ปานกลาง	6

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

5.	บริษัทขาดการดูแลเอาใจใส่ด้านการจัดสวัสดิการ	3.259	1.056	ปานกลาง	2
6.	บริษัทมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม	3.012	1.093	ปานกลาง	5
7.	บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการอบรม	3.472	0.912	ปานกลาง	1
	ภาพรวม	3.098	0.561	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.098 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.561 เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานคิดว่าบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการอบรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.472 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.912

ลำดับที่ 2 พนักงานรู้สึกว่าการดูแลเอาใจใส่ด้านการจัดสวัสดิการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.259 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.056

ลำดับที่ 3 สวัสดิการด้านต่างๆที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.179 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.979

ลำดับที่ 4 พนักงานคิดว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.025 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.986

ลำดับที่ 5 พนักงานบริษัทที่มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.012 และพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.093

ลำดับที่ 6 พนักงานรู้สึกพอใจกับวันเวลาที่บริษัทกำหนดให้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.926 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.143

ลำดับที่ 7 พนักงานคิดว่าได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนในอัตราเหมาะสมกับความอุตสาหะตามหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.812 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.953

4.2.4 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 4.5 มีดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อ	ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.	ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.022	0.596	มาก	1
2.	เมื่อท่านเห็นเพื่อนร่วมงานไม่รับผิดชอบ ท่านเกิดความรู้สึกไม่พอใจ	3.880	0.735	มาก	3
3.	ท่านและเพื่อนร่วมงานมักแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ	3.833	0.702	มาก	4
4.	เมื่อท่านประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานมักจะให้ความช่วยเหลือ	3.886	0.714	มาก	2
5.	ท่านรู้สึกวุ่นวาย แม้ว่าอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมเพื่อนร่วมงานหลายคน	2.506	0.994	ปานกลาง	7

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

6.	ท่านรู้สึกอึดอัดและเบื่อหน่ายความประพฤติก ของเพื่อนร่วมงานเสมอ	2.926	0.974	ปานกลาง	6
7.	ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชา เป็นไปได้ด้วยดี	3.355	0.859	ปานกลาง	5
	ภาพรวม	3.487	0.369	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.487 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.369 เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานรู้สึกว่เข้ากับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.022 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.596

ลำดับที่ 2 พนักงานคิดว่าเมื่อประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานมักจะให้ความช่วยเหลือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.886 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.714

ลำดับที่ 3 พนักงานรู้สึกว่เมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานไม่รับผิดชอบ จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.880 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.735

ลำดับที่ 4 พนักงานท่านและเพื่อนร่วมงานมักแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.833 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.702

ลำดับที่ 5 พนักงานคิดว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ด้วยดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.355 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.859

ลำดับที่ 6 พนักงานรู้สึกว่ามีอึดอัดและเบื่อหน่ายความประหลาดของเพื่อนร่วมงานเสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.926 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.974

ลำดับที่ 7 พนักงานรู้สึกว่าหัว เหมี่ยวจะอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมเพื่อนร่วมงานหลายคน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.506 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.994

4.2.5 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานด้านสัมพันธภาพสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 4.6 มีดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อ	ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.	อุปกรณ์ต่าง ๆ มีการจัดวางอย่างเป็นระเบียบ	2.590	1.068	ปานกลาง	4
2.	มีการบำรุงรักษา ดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการปฏิบัติงาน	2.784	1.039	ปานกลาง	2
3.	มีการจัดเวรยาม ทำให้มีความรู้สึกลดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2.673	1.078	ปานกลาง	3
4.	แสงสว่างขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	2.864	1.132	ปานกลาง	1
5.	สภาพแวดล้อมในงานมีความสะอาด ปลอดภัย โปร่ง	2.556	1.162	ปานกลาง	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

6.	บรรยากาศส่งเสริมการทำงาน ปราศจาก คลื่นและเสียงรบกวน	2.241	1.112	น้อย	7
7.	เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความ เหมาะสมและเพียงพอ	2.358	1.125	น้อย	6
	ภาพรวม	2.581	0.889	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.581 และพนักงานแต่ละคน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.889 เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานรู้สึกว่าการแสงสว่างขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.864 และพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.132

ลำดับที่ 2 พนักงานคิดว่ามีการบำรุงรักษา ดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.241 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.039

ลำดับที่ 3 พนักงานรู้สึกว่าการจัดเวรยาม ทำให้มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.673 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.078

ลำดับที่ 4 พนักงานรู้สึกว่าการอุปกรณ์ต่าง ๆ มีการจัดวางอย่างเป็นระเบียบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.590 และพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.068

ลำดับที่ 5 พนักงานรู้สึกว่าการสภาพแวดล้อมในงานมีความสะอาด ปลอดภัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.556 และพนักงานต้อนรับ

ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.162

ลำดับที่ 6 พนักงานรู้สึกว่าการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.358 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.125

ลำดับที่ 7 พนักงานรู้สึกว่าการประชาสัมพันธ์และเสียงรบกวน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.241 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.112

4.2.6 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สัมพันธภาพในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 4.7 มีดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับและลำดับที่ของผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านต่าง ๆ 5 ด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อ	ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.	ด้านลักษณะของงาน	3.161	0.411	ปานกลาง	3
2.	ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	3.187	0.504	ปานกลาง	2
3.	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.156	0.427	ปานกลาง	4
4.	ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	3.487	0.369	ปานกลาง	1
5.	ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	2.581	0.889	ปานกลาง	5
	ภาพรวม	3.066	0.423	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.066 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.423 เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.487 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.369

ลำดับที่ 2 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.187 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.504

ลำดับที่ 3 ด้านลักษณะของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.161 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.411

ลำดับที่ 4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.156 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.427

ลำดับที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.581 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.889

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก ดังนี้

4.3.1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ ดังแสดงในตารางที่ 4.8 มีดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ลำดับที่ และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อ	อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด	ลำดับที่
1.	หัวใจเต้นเร็ว หรือแรงกว่าปกติ	1.923	0.789	ต่ำ	8
2.	มีอาการหายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ	1.830	0.865	ต่ำ	9
3.	มีอาการหน้ามืด คิวขมวด	3.015	1.111	ปานกลาง	1
4.	นอนไม่หลับ หรือนอนหลับน้อยลง	2.809	1.219	ปานกลาง	3 ^a
5.	มีอาการปวดศีรษะ	2.762	1.091	ปานกลาง	5
6.	มีอาการกล้ามเนื้อ เกร็งตามไหล่ คอ หรือ หลัง	2.920	1.244	ปานกลาง	2
7.	มักจะระบายปัญหาของตนเองให้คนอื่นฟัง	2.809	1.093	ปานกลาง	3 ^a
8.	มักจะหามุมสงบอยู่คนเดียว	2.500	1.100	ปานกลาง	6
9.	มักจะทำงานผิดพลาด	2.037	0.613	ต่ำ	7
10.	มักจะทำงานไม่ทันตามเวลาที่กำหนด	1.769	0.802	ต่ำ	10
	ภาพรวม	2.437	0.614	ต่ำ	

หมายเหตุ : ^a ลำดับที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ในด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.437 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.614 เมื่อพิจารณาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานมีอาการหน้ามืด คิวขมวด มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.015 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.111

ลำดับที่ 2 พนักงานมีอากรกล้ำเนื้อ เกร็งตามไหล่ คอ หรือหลัง มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.920 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.244

ลำดับที่ 3 มีจำนวน 2 ข้อคือ พนักงานมีอากรนอนไม่หลับ หรือนอนหลับน้อยลง และมักจะระบายปัญหาของตนเองให้คนอื่นฟัง มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.809 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.219 และ 1.093

ลำดับที่ 5 พนักงานมีอากรปวดศีรษะ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.762 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.091

ลำดับที่ 6 พนักงานมักจะห้ามมสงบอยู่คนเดียว มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.500 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.100

ลำดับที่ 7 พนักงานมักจะทำงานผิดพลาด มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.037 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.613

ลำดับที่ 8 พนักงานหัวใจเต้นเร็ว หรือแรงกว่าปกติ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.556 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.789

ลำดับที่ 9 พนักงานมีอากรหายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.830 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.865

ลำดับที่ 10 พนักงานมักจะทำงานไม่ทันตามเวลาที่กำหนด มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.769 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.802

4.3.2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านอารมณ์ ความรู้สึก

ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ลำดับที่ และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านอารมณ์ ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อ	อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด	ลำดับที่
1.	รู้สึกกระสับกระส่าย หรือกระวนกระวายใจ	2.232	0.865	ต่ำ	6
2.	รู้สึกไม่มีสมาธิ หรือไม่สามารถควบคุมตนเองได้	2.080	0.897	ต่ำ	8
3.	รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียว หรือโกรธง่าย	2.605	1.040	ปานกลาง	2
4.	คิดและรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่างๆ	2.596	0.986	ปานกลาง	3
5.	รู้สึกว่าอยู่ในภาวะที่กดดัน	2.512	1.003	ปานกลาง	4
6.	รู้สึกสับสน	2.191	0.931	ต่ำ	7
7.	มักจะเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น	2.065	0.890	ต่ำ	9 ^a
8.	มักมีปัญหาเมื่อเวลาที่ผู้อื่นแสดงความก้าวร้าวกับตนเอง	2.377	0.977	ต่ำ	5
9.	รู้สึกไม่อยากติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	2.065	0.897	ต่ำ	9 ^a
10.	รู้สึกวุ่นวายและเร่งรีบ	2.744	1.110	ปานกลาง	1
	ภาพรวม	2.347	0.733	ต่ำ	

หมายเหตุ : ^a ลำดับที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านอารมณ์ ความรู้สึกอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งมีค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 2.347 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733 เมื่อพิจารณาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานรู้สีก่อนวัยและเร่งรีบ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.744 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.110

ลำดับที่ 2 พนักงานรู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียว หรือ โกรธง่าย มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.605 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.040

ลำดับที่ 3 พนักงานรู้สึกคิดและรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.596 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.986

ลำดับที่ 4 พนักงานรู้สึกว่าอยู่ในภาวะที่กดดัน มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.512 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.003

ลำดับที่ 5 พนักงานมักมีปัญหาเมื่อเวลาที่ผู้อื่นแสดงความก้าวร้าวกับตนเอง มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.377 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.977

ลำดับที่ 6 พนักงานรู้สึกกระสับกระส่าย หรือกระวนกระวายใจ มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.232 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.865

ลำดับที่ 7 พนักงานรู้สึกสับสน มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.191 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.931

ลำดับที่ 8 พนักงานรู้สึกไม่มีสมาธิ หรือไม่สามารถควบคุมตนเองได้ มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.080 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.897

ลำดับที่ 9 มีจำนวน 2 ข้อคือ พนักงานรู้สึกไม่อยากติดต่อประสานงานกับผู้อื่น และมักจะเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.065 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.897 และ 0.890

4.3.3 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ และอารมณ์ ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 4.10 มีดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ลำดับที่ และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 2 ด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อ	ความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด	ลำดับที่
1.	ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ	2.437	0.614	ต่ำ	1
2.	ด้านอารมณ์ ความรู้สึก	2.347	0.733	ต่ำ	2
	ภาพรวม	2.392	0.627	ต่ำ	

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 2 ด้าน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.392 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเครียดในภาพรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.627 เมื่อพิจารณาระดับของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.437 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.614

ลำดับที่ 2 ด้านอารมณ์ ความรู้สึก มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.347 และพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.733

4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.4.1 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามอายุ

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามอายุ โดยวิธี t-test

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านอายุ		p-value
	ไม่เกิน 35 ปี (n = 196)	มากกว่า35 ปี (n = 128)	
ระดับความเครียด	2.450	2.304	0.279

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี t-test พบว่า p-value มากกว่า 0.05 (p-value = 0.279) จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยระดับความเครียดของ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี และมากกว่า 35 ปี มีค่าเท่ากับ 2.450 และ 2.304 ตามลำดับ

4.4.2 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามระดับการศึกษา โดยวิธี t-test

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านระดับการศึกษา		p-value
	ปริญญาตรี (n = 287)	ปริญญาโท (n = 37)	
ระดับความเครียด	2.391	2.400	0.257

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี t-test พบว่า p-value มากกว่า 0.05 (p-value = 0.257) จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีค่าเท่ากับ 2.391 และ 2.400 ตามลำดับ

4.4.3 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยวิธี t-test

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านสถานภาพสมรส		p-value
	โสด (n = 241)	สมรส (n = 74)	
ระดับความเครียด	2.414	2.318	0.117

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี t-test พบว่า p-value มากกว่า 0.05 (p-value = 0.117) จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีสถานภาพ โสด และสมรส มีค่าเท่ากับ 2.414 และ 2.318 ตามลำดับ

4.4.4 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยวิธี One-way-ANOVA

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านประสบการณ์ทำงาน				p-value
	ไม่เกิน 5 ปี (n = 138)	5 – 10 ปี (n = 53)	10 -15 ปี (n = 54)	มากกว่า 15 ปี (n = 79)	
ระดับความเครียด	2.470	2.396	2.384	2.258	0.124

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่า p-value มากกว่า 0.05 (p-value = 0.124) จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปี, 5-10 ปี, 10-15 ปี และมากกว่า 15 ปี มีค่าเท่ากับ 2.470, 2.396, 2.384 และ 2.258 ตามลำดับ

4.4.5 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามรายได้

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามรายได้ โดยใช้วิธี One-way-ANOVA

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านรายได้				p-value
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n = 49)	มากกว่า 15,000-30,000 บาท (n = 133)	มากกว่า 30,000-45,000 บาท (n = 70)	มากกว่า 45,000 บาท (n = 72)	
ระดับความเครียด	2.396	2.496	2.315	2.272	0.061

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่า p-value มากกว่า 0.05 (p-value = 0.061) จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท มากกว่า 15,000-30,000 บาท มากกว่า 30,000-45,000 บาท และ มากกว่า 45,000 ปี มีค่าเท่ากับ 2.396, 2.496, 2.315 และ 2.272 ตามลำดับ

4.4.6 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามแผนงานที่สังกัด โดยวิธี One-way-ANOVA

ความเครียด ในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านแผนงานที่สังกัด						p-value
	KP-L (n = 70)	KP-A (n = 46)	KX (n = 126)	K4 (n = 11)	LL (n = 30)	LP (n = 41)	
ระดับ ความเครียด	2.465	2.311	2.367	2.332	2.292	2.526	0.461

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่า p-value มากกว่า 0.05 (p-value = 0.461) จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีแผนงานที่สังกัดต่างกัน KP-L, KP-A, KX, K4, LL และ LP มีค่าเท่ากับ 2.465, 2.311, 2.367, 2.332, 2.292 และ 2.526 ตามลำดับ

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

4.5.1 ปัจจัยสภาพการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 4.17 มีดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยสภาพการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยสภาพการทำงาน	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	1.159	3.235	0.000**
ลักษณะของงาน	0.063	1.016	0.310
ความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.056	-0.784	0.433
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.102	-1.417	0.914
สัมพันธภาพในที่ทำงาน	0.268	4.592	0.000**
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	-0.186	-2.975	0.003**
$R^2 = 0.097$; $F = 6.851$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$			

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่า $F = 6.851$ และ $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปัจจัยสภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรงและพบว่า มีค่า R^2 เท่ากับ 0.097 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 9.7 โดยปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรง ($b_4 = 0.268$, $p\text{-value} = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรง (ค่า $b_5 = -0.186$, $p\text{-value} = 0.003$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรง

4.5.3 ปัจจัยสภาพการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านอารมณ์ความรู้สึก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านอารมณ์ความรู้สึก ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 4.18 มีดังนี้

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยสภาพการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านอารมณ์ ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยสภาพการทำงาน	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	1.033	2.403	0.000**
ลักษณะของงาน	0.036	0.577	0.565
ความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.043	5.008	0.552
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.086	-3.325	0.216
สัมพันธภาพในที่ทำงาน	0.277	4.715	0.000**
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	-0.121	-1.932	0.054

$R^2 = 0.088$; $F = 6.107$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่า $F = 6.107$ และ $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปัจจัยสภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรงและพบว่า มีค่า R^2 เท่ากับ 0.088 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 8.8 โดยปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรง ($b_4 = 0.277$, $p\text{-value} = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรง

4.5.4 ปัจจัยสภาพการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ และด้านอารมณ์ ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังแสดงในตารางที่ 4.19 มีดังนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณปัจจัยสภาพการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยสภาพการทำงาน	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	1.096	3.011	0.000**
ลักษณะของงาน	0.052	0.840	0.401
ความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.052	-0.737	0.461
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.054	-0.786	0.433
สัมพันธภาพในที่ทำงาน	0.293	5.044	0.000**
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	-0.162	-2.604	0.010*

$R^2 = 0.105$; $F = 7.428$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่า $F = 7.428$ และ $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปัจจัยสภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรงและพบว่า มีค่า R^2 เท่ากับ 0.105 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 10.5 โดยปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรง ($b_4 = 0.293$, $p\text{-value} = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรง ($b_4 = 0.162$, $p\text{-value} = 0.010$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงเส้นตรง

4.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.6.1 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามอายุ

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามอายุ โดยวิธี t-test

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านอายุ		p-value
	ไม่เกิน 35 ปี (n = 196)	มากกว่า 35 ปี (n = 128)	
ปัจจัยสภาพการทำงาน	3.149	3.032	0.222

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี t-test พบว่า p-value มากกว่า 0.05 (p-value = 0.222) จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุไม่เกิน 35 ปีและมากกว่า 35ปี มีค่าเท่ากับ 3.149 และ 3.032 ตามลำดับ

4.6.2 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามระดับการศึกษาโดยวิธี t-test

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านระดับการศึกษา		p-value
	ปริญญาตรี (n = 287)	ปริญญาโท (n = 37)	
ปัจจัยสภาพการทำงาน	3.093	3.174	0.590

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี t-test พบว่า p-value มากกว่า 0.05 (p-value = 0.590) จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท มีค่าเท่ากับ 3.093 และ 3.174 ตามลำดับ

4.6.3 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยวิธี t-test

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านสถานภาพสมรส		p-value
	โสด (n = 241)	สมรส (n = 74)	
ปัจจัยสภาพการทำงาน	3.108	3.084	0.291

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี t-test พบว่า p-value มากกว่า 0.05 (p-value = 0.291) จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับสถานภาพ โสด และสมรส มีค่าเท่ากับ 3.108 และ 3.084 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6.4 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยวิธี One-way-ANOVA

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ด้านประสบการณ์ทำงาน				p-value
	ไม่เกิน 5 ปี (n = 138)	5 - 10 ปี (n = 53)	10 -15 ปี (n = 54)	มากกว่า 15 ปี (n = 79)	
ปัจจัยสภาพการทำงาน	3.095	3.370	3.055	2.970	0.000**

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่า p-value น้อยกว่า 0.01 (p-value = 0.000) จึงยอมรับ H_1 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปี, 5-10 ปี, 10-15 ปี และ มากกว่า 15 ปี มีค่าเท่ากับ 3.095, 3.370, 3.055 และ 2.970 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ประสบการณ์ทำงาน	\bar{x}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ไม่เกิน 5 ปี	3.095	1	-	0.000**	0.886	0.074
5-10 ปี	3.370	2	-	-	0.001**	0.000**
10-15 ปี	3.055	3	-	-	-	0.193
มากกว่า 15 ปี	2.970	4	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละคู่โดยวิธี One-way ANOVA พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 10-15 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.6.5 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามรายได้

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามรายได้ โดยวิธี One-way-ANOVA

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านรายได้				p-value
	ไม่เกิน 15,000 บาท (n = 49)	มากกว่า 15,000-30,000 บาท (n = 133)	มากกว่า 30,000-45,000 บาท (n = 70)	มากกว่า 45,000 บาท (n = 72)	
ปัจจัยสภาพการทำงาน	3.134	3.098	3.141	3.053	0.543

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่า p-value มากกว่า 0.05 (p-value = 0.543) จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้ต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท มากกว่า 15,000-30,000 บาท มากกว่า 30,000-45,000 บาท และ มากกว่า 45,000 ปี มีค่าเท่ากับ 3.134, 3.098, 3.141 และ 3.053 ตามลำดับ

4.6.6 เปรียบเทียบพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามแผนงานที่สังกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ p-value ของผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยสภาพการทำงาน
 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำ
 อากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามแผนงานที่สังกัด โดยวิธี One-way-ANOVA

ปัจจัยสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ด้านแผนงานที่สังกัด						p-value
	KP-L (n = 70)	KP-A (n = 46)	KX (n = 126)	K4 (n = 11)	LL (n = 30)	LP (n = 41)	
ปัจจัยสภาพการทำงาน	3.077	2.975	3.180	3.393	3.026	3.030	0.002**

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบโดยใช้วิธี One-way ANOVA พบว่า p-value น้อยกว่า 0.01 (p-value = 0.002) จึงยอมรับ H_1 แสดงว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีแผนงานที่สังกัดต่างกัน KP-L, KP-A, KX, K4, LL และ LP มีค่าเท่ากับ 3.077, 2.975, 3.180, 3.393, 3.026 และ 3.030 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัจจัยสภาพการทำงานของ
 พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีแผนงานที่สังกัด
 แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

แผนงานที่สังกัด	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5	6
KP-L	3.077	1	-	0.053	0.497	0.012*	0.227	0.307
KP-A	2.975	2	-	-	0.007**	0.001**	0.657	0.436
KX	3.180	3	-	-	-	0.080	0.073	0.094
K4	3.393	4	-	-	-	-	0.007**	0.006**
LL	3.026	5	-	-	-	-	-	0.792
LP	3.030	6	-	-	-	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละคู่โดยวิธี LSD พบว่า

พนักงานต้อนรับภาคพื้นแผนกงานสังกัดKP-L มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างจากพนักงานแผนกงานสังกัดK4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

พนักงานต้อนรับภาคพื้นแผนกงานสังกัดKP-A มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างจากพนักงานแผนกงานสังกัดKX และพนักงานแผนกงานสังกัดK4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

พนักงานต้อนรับภาคพื้นแผนกงานสังกัดK4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพทำงานแตกต่างจากพนักงานแผนกงานสังกัดLL และพนักงานแผนกงานสังกัดLP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยประกอบด้วยข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งในอนาคต

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 324 คน พบว่าสามารถแยกปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามปัจจัยรายด้านดังนี้

อายุ พนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงไม่เกิน 35 ปี โดยมีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 และมีอายุในช่วงมากกว่า 35 ปี โดยมีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี โดยมีจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 88.6 และมีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาโท โดยมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

สถานภาพการสมรส พนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด โดยมีจำนวน 241 คนคิดเป็นร้อยละ 76.5 และมีสถานภาพสมรส โดยมีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

ประสบการณ์การทำงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี โดยมีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาพบว่ามีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี โดยมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10-15 ปี โดยมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5-10 ปี โดยมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงมากกว่า 15,000-30,000 บาท โดยมีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาพบว่ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท โดยมีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000-45,000 บาท โดยมีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท โดยมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1

รายจ่ายต่อเดือน พนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่วนใหญ่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงมากกว่า 7,000-26,500 บาท โดยมีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาพบว่ามีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 26,501 - 46,000 บาท โดยมีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 25 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 46,001 - 65,500 บาท โดยมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และมีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 65,001 - 85,000 บาท โดยมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

แผนกงานที่สังกัด พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่สังกัดแผนก KX โดยมีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือสังกัดแผนก KP-L โดยมีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 สังกัดแผนก KP-A โดยมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 สังกัดแผนก LP โดยมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 สังกัดแผนก LL โดยมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และสังกัดแผนก K4 โดยมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน

ปัจจัยสภาพการทำงานประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สัมพันธภาพในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.066 และเมื่อพิจารณาปัจจัยสภาพการทำงาน ในแต่ละด้านพบว่า

5.1.2.1 ด้านลักษณะงาน

จากผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.161 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มี 3 ข้อ ได้แก่ (1)สามารถปรับตัวกับการทำงานเป็นกะได้ดี (2)รู้สึกรำคาญที่ทำงานมีความมั่นคง (3)ความบกพร่องในการปฏิบัติงานจะทำให้มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน ส่วนพนักงานต้อนรับที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง มี 6 ข้อ ได้แก่ (1)ลักษณะงานที่ทำ สามารถใช้ความรู้ในสาขาที่เรียนอย่างเต็มที่ (2)งานที่ทำอยู่ไม่น่าสนใจ ซ้ำซาก จำเจ (3)งานที่ทำไม่ต้องเสี่ยงอันตราย (4)ลักษณะงานไม่มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน (5)งานที่ทำเป็นระบบ สามารถกำหนดเป็นวิธีปฏิบัติ (Pattern) ที่แน่นอน (6)มีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่ำ มี 1 ข้อ คือ งานไม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ในปัจจุบัน

5.1.2.2 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

จากผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.187 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ใน 2 ข้อ ได้แก่ (1) การเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก (2) ผู้ร่วมงานบางคนขาดความตั้งใจในการทำงานแต่ได้รับการปรับเงินเดือนมากกว่าคนอื่น ๆ ส่วนพนักงานต้อนรับที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง มี 5 ข้อ ได้แก่ (1) มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่พอใจ (2) ได้รับการพิจารณาแต่งตั้ง หรือเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นจากความสามารถ ความตั้งใจ และความขยันในการทำงาน (3) บริษัทเปิดโอกาสให้ได้รับริเริ่ม และได้แสดงฝีมือในการทำงานอย่างอิสระ (4) มั่นใจว่าการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความมั่นคง จะไม่ถูกโยกย้ายออกจากงานอย่างไม่เป็นธรรม (5) บริษัทสนับสนุนการศึกษาต่อ

5.1.2.3 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.098 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางในทุกข้อ คือ (1) เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ (2) สวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสม (3) ได้รับการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนในอัตราเหมาะสมกับความอดุสาหะตามหน้าที่ (4) รู้สึกพอใจกับวันลาที่บริษัทกำหนดให้ (5) บริษัทขาดการดูแลเอาใจใส่ด้านการจัดสวัสดิการ (6) บริษัทมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม (7) บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการอบรม

5.1.2.4 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.487 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มี 4 ข้อ ได้แก่ (1) เข้ากับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (2) เมื่อเห็นเพื่อนร่วมงานไม่รับผิดชอบ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ (3) ท่านและเพื่อนร่วมงานมักแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ (4) เมื่อประสบปัญหาเพื่อนร่วมงานมักจะให้ความช่วยเหลือ และพนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง มี 3 ข้อ ได้แก่ (1) รู้สึกว่าแห้ว แม้ว่าจะอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมเพื่อนร่วมงานหลายคน (2) รู้สึกอึดอัดและเบื่อหน่ายความประพฤติของเพื่อนร่วมงานเสมอ (3) ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ด้วยดี

5.1.2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.581 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง มี 5 ข้อ ได้แก่ (1) อุปกรณ์ต่าง ๆ มีการจัดวางอย่างเป็นระเบียบ (2) มีการบำรุงรักษา ดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการปฏิบัติงาน (3) มีการจัดเวรยาม ทำให้มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (4) แสงสว่างขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (5) สภาพแวดล้อมในงานมีความสะอาด ปลอดภัย และพนักงานต้อนรับมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อย มี 2 ข้อ ได้แก่ (1) บรรยากาศส่งเสริมการทำงาน ปราศจากกลิ่นและเสียงรบกวน (2) เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเหมาะสมและเพียงพอ

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียด

พนักงานต้อนรับส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับต่ำ ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ และด้านอารมณ์ ความรู้สึก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.392 และพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.627 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

5.1.3.1 ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความเครียดในระดับปานกลางจำนวน 6 ข้อ และระดับต่ำจำนวน 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกคือ ในข้อ มีอาการหน้านิ้ว คิ้วขมวด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.015 ในข้อ มีอาการกล้ามเนื้อ เกร็งตามไหล่ คอ หรือหลัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.920 ในข้อ มีอาการปวดศีรษะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.762 ส่วนในข้อ นอนไม่หลับ หรือนอนหลับน้อยลง และในข้อ มักจะระบายปัญหาของตนเองให้คนอื่นฟัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.809

5.1.3.2 ด้านอารมณ์ ความรู้สึก

พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความเครียดในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ และระดับต่ำจำนวน 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 ลำดับแรกคือ ในข้อ รู้สึกท้อแท้และเรงรีบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.744 ในข้อ รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียว หรือโกรธง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.605 ในข้อ คิดและรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.596 ในข้อ รู้สึกว่าอยู่ในภาวะที่กดดัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.512 ในข้อ มักมีปัญหาเมื่อเวลาที่ผู้อื่นแสดงความก้าวร้าวกับตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.377

5.1.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยสภาพการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยสภาพการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สัมพันธภาพในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาปัจจัยสภาพการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ในด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ด้านอารมณ์ ความรู้สึก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ในด้านอารมณ์ ความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ระดับความเครียดโดยรวมทั้ง 2 ด้าน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น อย่างมีนัยสำคัญโดยรวมที่ระดับ 0.01

5.1.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 3 : พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 3.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.6 พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัจจัยสภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความเครียด

ผลการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีระดับความเครียดต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.392 ซึ่งความเครียดในระดับต่ำนี้ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ดังที่ ฐานา ชรรณคุณ (2532 : 25) กล่าวในหัวข้อ ระดับของความเครียด ตอนหนึ่งว่า ความเครียดในระดับต่ำจะช่วยให้เกิดความตื่นตัวในการทำงาน แต่จะสามารถหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งถ้าเกิดขึ้นบ่อย ๆ จนเกิดความเคยชิน ก็จะไม่ส่งผลดีต่อการทำงาน และจากที่เย็นตา กรวิจิตรกุล (2543 : 12) กล่าวไว้ว่า ความเครียดในระดับต่ำ เป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน หรือนิ่งดูตาย ฉะนั้นบริษัทจึงควรหาวิธีการรักษาระดับความเครียดของพนักงานให้อยู่ในระดับต่ำ เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น ช่วยพัฒนาทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาคือ งานวิจัยของระวีวรรณ ไชยวรรณ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย ซึ่งพบว่าวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับต่ำ ในขณะที่เดียวกันก็สอดคล้องกับผลงานวิจัยของฐานีย์ วงศ์อินตา (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู ซึ่งพบว่า พนักงานมีความเครียดเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิรินทรา รอดศิริ (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าโดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในระดับต่ำ

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด

5.2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำทำอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. อายุ พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินทรา รอดศิริ (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าอายุต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าอายุต่างกัน ไม่มีผลให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากอายุของพนักงาน ไม่ได้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งงาน หรือแบ่งตามความรับผิดชอบ เพราะพนักงานแต่ละแผนก ต่างก็ได้รับมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทำงาน จึงไม่ทำให้ความเครียดแตกต่างกัน

2. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินทรา รอดศิริ (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีผลให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งเป็นการศึกษาระดับพื้นฐาน พนักงานจึงมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน และทางบริษัทก็เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้รับการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกพอใจ

3. สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุบลพรรณ เอี่ยม โภคกลาง (2543) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์ เพจจิ่ง จำกัด ซึ่งพบว่าสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่มี

ผลให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากไม่ว่าพนักงานจะอยู่ในสถานภาพใดก็ตาม ต่างก็ต้องทำงานที่ตัวเองได้รับมอบหมาย เพราะงานที่ทำการกำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจน จึงทำให้ระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

4. ประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของระวีวรรณ ไชยวรรณ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย ซึ่งพบว่าประสบการณ์ทำงานต่างกัน ไม่มีผลให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินทรา รอดศิริ (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมาก ก็จะมีความชำนาญและเชี่ยวชาญมาก ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ก็จะได้รับกรอบจากบริษัทเป็นระยะ จึงไม่ทำให้พนักงานมีความเครียดที่แตกต่างกัน

5. รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของระวีวรรณ ไชยวรรณ (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย ซึ่งพบว่ารายได้ต่อเดือนต่างกัน ไม่มีผลให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชญาคุณท์ กุสุโมทย์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่ารายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรายได้ของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 15,000-30,000 บาท เป็นรายได้ระดับกลาง ที่ยังเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ประกอบกับอายุยังไม่มาก อาจยังไม่มีภาระหรือหนี้สินที่ต้องรับผิดชอบ อีกทั้งพนักงานบางคนยังทำงานล่วงเวลา เพื่อเพิ่มรายได้ให้มากขึ้น

6. แผนงานที่สังกัด พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าแผนงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความเครียดต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานแต่ละแผนกต่างก็มีขอบเขตความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และหน้าที่หลักของพนักงานในทุกแผนก คือ การให้บริการลูกค้า โดยทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด แต่ด้วยเวลาที่จำกัด อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงานไม่ต่างกัน

5.2.2.2 ปัจจัยสภาพการทำงาน

ปัจจัยสภาพการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยสภาพเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงาน 2 ปีจจัย มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านค่าผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็น ดังนี้

1. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน จากการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของระวีวรรณ ไชยวรรณ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยสภาพการทำงานกับระดับความเครียดของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ ในประเทศไทย ซึ่งพบว่าสัมพันธภาพในการทำงานส่งผลต่อความเครียดมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสัมพันธภาพระหว่างวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์กับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี และระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมาก เนื่องจากงานที่ต้องทำกันเป็นทีม จึงต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันจากหลายฝ่ายหลายแผนก ซึ่งถ้าหากสัมพันธภาพไม่ดี ไม่มีการสื่อสารกัน จะเกิดความผิดพลาดกับงานโดยตรง เพราะการประกอบรถยนต์ 1 คัน จะต้องมีการประสานงานกันและความช่วยเหลือซึ่งกันและกันจากหลายแผนก ซึ่งไม่แตกต่างจากพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่ทำงานกันเป็นทีมและมีการประสานงานกันในแผนกเดียวกันและระหว่างแผนก เนื่องจากงานที่ทำบางแผนก มีลักษณะงานที่ต้องกระจายไปตามพื้นที่ต่าง ๆ จึงอาศัยการสื่อสาร โดยผ่านวิทยุสื่อสารในการสั่งงาน หรือพนักงานต้องการความช่วยเหลือจากเพื่อนพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งถ้าหากหัวหน้างานและพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีอยู่แล้ว เกิดความอึดอัดใจในการทำงาน อาจไม่ปฏิบัติงานตามที่หัวหน้างานสั่ง ก็จะทำให้เกิดผลเสียกับงาน ดังนั้นสัมพันธภาพในการทำงานจึงมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังที่ Brown and Moberg (1980 : 551) กล่าวว่า สัมพันธภาพในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง หากสัมพันธภาพไม่ดี จะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจ ส่งผลให้ความใส่ใจที่จะพยายามแก้ปัญหามีน้อยลง ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จากการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุบลพรรณ เอี่ยมโกศลาก (2543) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์ เพจจิง จำกัด ซึ่งพบว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดของพนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากห้องปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร จะมีลักษณะการจัดส่วนการทำงานของพนักงานเป็นผนังกันของแต่ละคน เพื่อให้เป็นสัดส่วน และให้เสียงรบกวนกันน้อยที่สุด เพราะต้องสนทนากับลูกค้าตลอดเวลา ด้วยพื้นที่ที่จำกัด จึงเกิดความรู้สึกไม่สบาย อึดอัด นอกจากนี้การมีลูกค้าโทรเข้ามาตลอดเวลา ทำให้พนักงานต้องสื่อสารได้ตอบกัน จึงรบกวนพนักงานข้างเคียงค่อนข้างมาก รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ซึ่งต้องอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้ ถ้าเกิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความขัดข้องหรือไม่สมบูรณ์ อาจจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่แตกต่างจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีพื้นที่ปฏิบัติงานจำกัด แต่มีลักษณะโล่งไม่มีผนังกั้น เมื่อมีการให้บริการผู้โดยสาร จะเกิดเสียงดังรบกวนพนักงานข้าง ๆ และเสียงสัญญาณเตือนดังจากสายพาน เมื่อเกิดการขัดข้อง อีกทั้งอุปสรรคในการทำงานต่าง ๆ เมื่อเกิดการชำรุดหรือหยุดชั่วคราว ก็ไม่สามารถให้บริการผู้โดยสารได้ ทำให้พนักงานเกิดความกดดัน และนอกจากนั้น สภาพอากาศที่ร้อนหรือหนาวเกินไปจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่สบายในการทำงาน จึงส่งผลต่อความเครียด ดังที่ชิน โอสโต หัสบำเรอ (2531 : 75-77) กล่าวว่า ในการประกอบอาชีพการงานนั้น มนุษย์ทุกคนจะต้องเผชิญเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงานเฉพาะอย่างยิ่ง ซึ่งแตกต่างไปจากบ้านที่อยู่อาศัยและสถานที่อื่นที่เคยชิน สิ่งแวดล้อมการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก โดยถ้าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้ ได้ เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไปหรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ ฉะนั้นบริษัทควรให้ความสนใจและใส่ใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ปรับปรุงและแก้ไขให้เหมาะสม รวมถึงจัดหาที่พักให้กับพนักงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ก่อให้เกิดความสุขในที่ทำงานตามความเหมาะสม

3. ด้านลักษณะงาน จากการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมฤติ ราชวรานุภู (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานธนาคารทหารไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ต้องทำหน้าที่แทนพนักงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด เนื่องจากธนาคารทหารไทยได้มีการกำหนดโครงการลดพนักงาน ซึ่งทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่มีความเสี่ยงในการรับผิดชอบงานสูง และต้องระมัดระวังในการตัดสินใจที่จะให้สินเชื่อ เพื่อป้องกันปัญหาการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ จึงทำให้งานมีความสัมพันธ์ต่อความเครียด ซึ่งแตกต่างจากพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ไม่มีการทำงานข้ามแผนกกัน ถ้าหากว่ามีพนักงานลาออกไป ทางหัวหน้างานจะต้องหาพนักงานอื่นมาทดแทนในหน้าที่นั้น เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อพนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่นอกจากนั้นลักษณะงานที่ทำก็ไม่มีความเสี่ยงในการรับผิดชอบงานสูง จึงไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

4. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิรัช แซ่เจ็ก (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งพบว่าปัจจัยสภาพการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ต้องปฏิบัติงานหรือแสดงความสามารถเพื่อให้ได้รับเลื่อนตำแหน่งงานในระดับสูงขึ้น อีกทั้งยังต้องการให้ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้พนักงานตามตำแหน่งที่ต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเครียดจึงอาจเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลนั้นไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่น้อยกว่าความสามารถของตนเอง ซึ่งแตกต่างจากพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่ทราบระยะเวลาพิจารณาที่แน่นอนในการเลื่อนตำแหน่ง และเข้าใจดีว่า บริษัทเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ การปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้นเป็นไปได้ช้า และการพิจารณามักขึ้นอยู่กับประสบการณ์การทำงานของพนักงาน พนักงานจึงไม่รู้สึกกังวลกับตำแหน่งงานที่ได้รับ ทำให้ไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน

5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จากการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติ วิทยุ อนุกุล (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานธนาคารทหารไทยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี แต่ไม่ได้รับการปรับฐานเงินเดือน และการประเมินผลประจำปีน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ซึ่งมีผลตอบแทน โบนัส และสวัสดิการอยู่ในสูงกว่า จึงทำให้พนักงานที่มีผลตอบแทนในการทำงานต่ำ เกิดความเครียดสูง ซึ่งแตกต่างจากพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่รับทราบระยะเวลาและนโยบายของการพิจารณาอัตราการเงินเดือน และรวมทั้งพนักงานทุกคนมีโอกาสดำเนินงานล่วงเวลา จึงทำให้พนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับเงินเดือนที่ได้รับมากนัก รวมทั้งสวัสดิการ เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นแล้วอยู่ในระดับที่สูงกว่า และการจัดการด้านสวัสดิการที่ให้กับพนักงานมีความเป็นธรรมตามสมควร ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ได้รับในปริมาณที่เหมาะสม จึงไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้

จากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย (จำกัด) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งถึงแม้ว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่ จะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ แต่ก็ยังพบว่า ปัจจัยสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานและด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจในปัญหาเหล่านี้ พร้อมทั้งหาวิธีปรับปรุงและแก้ไข โดยฟังความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมและแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการของพนักงาน โดยผู้บริหารควรดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน จากการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพในที่ทำงานมีผลต่อระดับความเครียด ดังนั้นผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในแผนก และระหว่างแผนก เพื่อช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน รวมทั้งสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม และควรจัดตั้งกลุ่มพนักงานที่มีคุณภาพ มีความรู้เกี่ยวกับงานเป็น

อย่างดี เพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ประสบปัญหาจากการทำงาน และคอยให้คำปรึกษาแนะนำ โดยควรเป็นพนักงานที่มาจากหลายแผนกงานและมีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน และมีความเข้าใจในระบบงานของแผนกต่าง ๆ มากขึ้น และมากไปกว่านั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดประชุมภายในแผนก โดยมีหัวหน้างานและพนักงานเข้าร่วมประชุมด้วย เพื่อแจ้งข่าวสารและนโยบายต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งการระดมความคิดและฟังความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อช่วยกันปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน

2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน จากการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียด ดังนั้นผู้บริหารควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม เช่น การจัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดระยะเวลาในการทำความสะดวกประจำปี การปรับแสงสว่างให้มีความเหมาะสม ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้สามารถระบายอากาศได้ถ่ายเทดีขึ้น เนื่องจากในปัจจุบัน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ได้รับการปรับปรุงให้ดีเท่าที่ควร นอกจากนั้นควรมีการปรับปรุงที่พักให้กับพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากพนักงานโดยตรง เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการของพนักงาน และควรปรับปรุงสถานที่พักให้มีความเหมาะสม โดยเน้นเรื่องความสะดวกและจัดให้มีอุปกรณ์ที่ช่วยระบายอากาศให้กับพนักงาน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นเพื่อให้มีระดับความเครียดที่ลดลง ควรศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของพนักงาน เช่น ปัจจัยด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจ เช่น ค่าครองชีพ ค่าน้ำมันในการเดินทาง เป็นต้น

2. การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและลักษณะงานไม่มีผลกระทบต่อระดับความเครียด โดยอาจจะศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้น เช่น ขนาดขององค์กร ภาวะผู้นำ นโยบายขององค์กร พฤติกรรมการมีส่วนร่วม บรรยากาศขององค์กร และความพึงพอใจ เพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของพนักงาน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยการนำปัจจัยเหล่านั้น มาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินต่างชาติ เพื่อนำมาเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลของการศึกษาของสายการบินไทย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการวิจัยอาจมีการใช้วิธีอื่นร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ หรือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. 2533. **ความเครียดและข้อคิดเพื่อชีวิตที่เป็นสุข**. เอกสารแผ่นพับ.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2543. **คู่มือคลายเครียด(ฉบับปรับปรุงใหม่)**. กรุงเทพฯ :
ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กรกนก อ่อนคำภา. 2546. “ความเครียดในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ
สายการผลิต บริษัทเอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และ
รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กองสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2540. **คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง**. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทย

เกียรติศักดิ์ เทพสินทรพศกุล. 2548. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการใน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเภทผลิต ในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

กิติกร มีทรัพย์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด**.
โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก : สำนักพัฒนาวิชาการแพทย์ กรมการแพทย์
กระทรวงสาธารณสุข.

คมจักร พันธุ์วิช. 2541. **ความเครียดและคลายทุกข์**. กรุงเทพมหานคร : เอ็มเทรคดิ่ง

เจษฎา สีหะเนิน. 2545. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท
ไทยบริดจส โตน จำกัด.” สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

จิระพร อุดมกิจ. 2539. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์
ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชาญชัย เสียงสังข์. 2547. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประถมศึกษาสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา เขตการศึกษา 12.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ชิน โอสธ หัสบำเรอ. 2529. “ความเครียดจากการทำงานและวิธีแก้.” นิตยสารท้องถิ่น.

22 (กุมภาพันธ์) : 41-44

ชูทิศย์ ปานปรีชา. 2534. **จิตวิทยาทั่วไป**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

ชูทิศย์ ปานปรีชา. 2539. **คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

ชูชีพ จันท์เจริญ. 2550. “ปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร
สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ :

เทพเนรมิตการพิมพ์.

ชญาคุณม์ กุสุโมทย์. 2550. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฐาปนีย์ วงศ์อินตา. 2548. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ
ในเขตนิคมบางปู.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ฐานา ธรรมคุณ. 2532. “ความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักและหอผู้ป่วยทั่วไป
อายุกรรมศัลยกรรม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

คูสิต มหัสตระกุล. 2552. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการใน
โรงงานผลิตน้ำอัดลมของบริษัทฯ ในกลุ่มสากล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

คารณี เส็งเมือง. 2540. “ความเครียดของพนักงาน โรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล.”

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีรพร ศรีประสิทธิ์. 2544. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการใน

โรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ : กรณีศึกษา บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์

จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. 2542. **ความรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางจิต, ความเครียดและสุขภาพจิต.**

กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิภา แก้วศรีงาม. 2541. **กลยุทธ์คลายเครียด.** กรุงเทพฯ : คณะเภสัชศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

นฤมล กิตตะยานนท์. 2539. “การจัดการความเครียด.” **วารสารสังคมสงเคราะห์.**

1(มกราคม-มิถุนายน) : 71

บุญทัน ดอกไรสง. 2530. **จิตวิทยาการบริหาร.** กรุงเทพฯ : บพิตรการพิมพ์.

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). “ประวัติบริษัท.” กรุงเทพฯ : <http://www.thaiair.com>

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2549. “สวัสดิการ.” **คู่มือพนักงาน.** กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคล.

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). “ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท.” กรุงเทพฯ :

<http://www.thaisphere.com>

ปารวี ทองแพง. 2547. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล ศูนย์นครปฐม. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขศึกษา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2531. “ความเครียดของนักบริหารงานตำรวจ.” **วารสารอาชญวิทยาและงานยุติธรรม.** กรุงเทพฯ : องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ประพาพรรัตน์ บุรีรัตน์. 2535. “สิ่งที่ทุกคนควรรู้เกี่ยวกับความเครียด” **วารสารแนะแนว.**

26(กุมภาพันธ์-มีนาคม 2535) : 69

พนม เกตุมาน. 2540. “คลายเครียดจากการทำงาน.” **บริษัทคลินิกจิต-ประสาท.** กรุงเทพฯ :

http://www.psyclin.co.th/new_page_52.htm

เพ็ญญา อนุจิตวงศ์. 2540. “ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพรัช พงษ์เจริญ. 2537. **ตำรวจไทยในอนาคต.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีการพิมพ์.

พัชนี สุวรรณชมพู. 2546. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา

บริษัท ไทยเฟริส เอ็นนาเมค จำกัด.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง.

พรทิพย์ เกษรานนท์. 2527. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป
ของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
พยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7
กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.

มานพ วงษ์สุริย์รัตน์. 2541. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มาลินี จุฑะรพ. 2541. **จิตวิทยาธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์.

เย็นตา กรวิจิตรกุล. 2543. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน
ตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานตรวจสอบด้านสังคมและความมั่นคง.”
ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการพัฒนาระดับสูง คณะพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ระวีวรรณ ไชยวรรณ. 2549. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของวิศวกร ในอุตสาหกรรมรถยนต์ใน
ประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

ลิจิต กาญจนารักษ์. ม.ป.ป. **จิตวิทยาพื้นฐานพฤติกรรมมนุษย์**. ม.ป.ท.

วิรัช แซ่เจ๊ก. 2550. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร
ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการ
จัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.

วรารักษ์ ตระกูลสฤณี. 2543. **จิตวิทยาการปรับตัว**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริม
วิชาการ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิเชียร เกตุสิงห์. 2541. **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
 ศรินทรา รอดศิริ. 2550. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ บริษัท เคซีอี อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ชีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด.

สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2549. **การป้องกันและแก้ไข ความเครียด**. กรุงเทพฯ : <http://www.stouhealth.org>.

สวัสดิ์ พุ่มพวง. 2541. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในนิคม อุตสาหกรรมนวนคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.

สมฤดี ราษฎร์อนุกุล. 2547. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุปราณี ผลชีวิน. 2530. **อยู่อย่างไรจึงจะไม่เครียด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา

สุวินัย บุษราคัมวงษ์. 2552. “สุขภาพของคนทำงานไม่เป็นเวลา.” **แนะนำสุขภาพน่ารู้**.

(http://www.kbeautifulife.com/health_wellness/print_data.php?id=223&type=monthly)

สุวรรณ อนุสันติ. 2546. **บริหารความเครียด**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

อภิรักษ์ จันตะนี. 2550. “การทดสอบเครื่องมือ/แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.”

การทดสอบเครื่องมือ. กรุงเทพฯ :

<http://sites.google.com/site/draphinant/phl-ngan-wichakar-rs-dr-xphinanth-can-ta-ni>

อมรกุล อินโอชานนท์. 2532. “ความเครียดในการทำงาน.” น.32-34. **สุขภาพจิต 12**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.

อมรกุล อินโอชานนท์. 2534. “ความเครียดในการทำงาน.” **ข่าวสารกพผ**. 21(มกราคม) : 34-35.

อุทุมพร จามรمان. 2537. **การสู่มตัวอย่างทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ฟีนีพิบบลิชซิง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุบลพรรณ เอี่ยมโกกลาง. 2543. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิง จำกัด.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อุราภรณ์ บุญเรือง. 2542. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการ โรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรุณ รัชธรรม. 2532. “พฤติกรรมความเครียดในการบริหารงานบุคคล.” **นักบริหาร.** 1(มกราคม-มีนาคม) : 31-48

อัจฉรา บัวเลิศ. 2536. “ผลการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ต่อการลดความเครียดในญาติผู้ป่วยโรคจิตเภท.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อารี เพชรผุด. 2536. **สภาพการทำงานและองค์ประกอบด้านบุคคล.** กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

Brown.A. W and D.J. Moberg. 1980. **Organization Theory and Management : A Macro Approach.** New York : John Wiley and Sons.

Cooper. Cary L., and Mashall, J. 1976. “Occupational Sources of Stress.” **Journal of Occupational Psychology.** 49(may) : 11-28

Girdano, D. A., G. S. Everly and D. E. Dusek. 1993. **Controlling Stress and Tension.** New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Herberg, F. et. Al. 1959. **The Motivation to Work.** (2d ed). New York : Willey.

Lazarus, R. S. and S. Folkman. 1984. **Stress, Appraisal, Coping and Adaptation Outcom.** New York: Springer Publishing.

Mascmillan, P. and Schultz D.P. 1982. “Psychology and Industry Today.” **An Introduction and Organizational.** 2(April 1982) : 444-446

Mondy, B. A. 1988. **Management: Concept and Practice.** 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.

Morrell, J.S. 1994. “Sources of Stress for Student Affairs Mid-Manager. Northern Colorado” : Ph.D. Thesis, University of Northern Colorado.

Powell, D. H. 1983. **Understanding Human Adjustment.** Boston: Powell Associates, Ind.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Sechermerhorn, J. R., Jr., J. G. Hunt and R. N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed. New York: John Wiley and Son, Inc.
- Selye, H. 1956. **The Stress of Life**. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Taylor, Shelly E. 1991. **Health Psychology**. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เพื่อประกอบการวิจัยวิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริงทุกประการ ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับและไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่าน ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม ไม่ได้เสนอเป็นรายบุคคล และจะใช้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

แบบทดสอบมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกตอนทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือ

นางสาวสุภาพร อมรธวานุกุล

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่เป็นจริงของท่าน

1. อายุ

- () ไม่เกิน 25 ปี () มากกว่า 25-35 ปี
 () มากกว่า 35-45 ปี () มากกว่า 45 ปี

2. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

3. สถานภาพสมรส

- () โสด () สมรส
 () หย่าร้าง

4. ประสบการณ์ทำงาน

- () ไม่เกิน 2 ปี () มากกว่า 2-5 ปี
 () มากกว่า 5-10 ปี () มากกว่า 10-15 ปี
 () มากกว่า 15 ปี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ไม่เกิน 15,000 บาท () มากกว่า 15,000-30,000 บาท
 () มากกว่า 30,000-45,000 บาท () มากกว่า 45,000 บาท

6. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน(ระบุ)บาท

7. แผนงานที่สังกัด

- () KP-L () KP-A () PX
 () K4 () LL () LP

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพการทำงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริง หรือสอดคล้องกับความรู้สึก

ของ

ท่านในแต่ละข้อมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยสภาพทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ด้านลักษณะงาน						
1.	ลักษณะงานที่ทำให้ สามารถใช้ความรู้ในสาขา ที่ท่านเรียนอย่างเต็มที่					
2.	งานที่ท่านทำอยู่ไม่น่าสนใจ ซ้ำซาก จำเจ					
3.	ท่านสามารถปรับตัวกับการทำงานเป็นกะ ได้ดี					
4.	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคง					
5.	งานที่ท่านทำไม่ต้องเสี่ยงอันตราย					
6.	ลักษณะงานของท่าน ไม่มีการกำหนด ขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ ไม่ชัดเจน					
7.	ความบกพร่องในการปฏิบัติงานของท่านจะ ทำให้มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
8.	งานของท่านไม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่เป็น ปัจจุบัน					
9.	งานที่ท่านทำเป็นระบบ สามารถกำหนดวิธี ปฏิบัติ (Pattern) ที่แน่นอน					
10.	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับ มอบหมายอย่างเต็มที่					
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ						
11.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การ งานอยู่ในระดับที่ท่านพอใจ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ปัจจัยสภาพทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
12.	การเลื่อนตำแหน่งของท่านไปสู่ระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก					
13.	ท่านได้รับการพิจารณาแต่งตั้ง หรือเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นจากความสามารถ ความตั้งใจ และความขยันในการทำงาน					
14.	บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้ริเริ่ม และได้แสดงฝีมือในการทำงานอย่างอิสระ					
15.	ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความมั่นคง จะไม่ถูกโยกย้ายออกจากงานอย่างไม่เป็นธรรม					
16.	บริษัทสนับสนุนการศึกษาต่อ					
17.	ท่านคิดว่าผู้ร่วมงานบางคนขาดความตั้งใจในการทำงาน แต่ได้รับการปรับเงินเดือนมากกว่าคนอื่น ๆ					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ						
18.	เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ					
19.	สวัสดิการด้านต่างๆที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสม					
20.	ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนในอัตราที่เหมาะสมกับความอดุสาหะตามหน้าที่					
21.	ท่านรู้สึกพอใจกับวันลาที่บริษัทกำหนดให้					
22.	บริษัทขาดการดูแลเอาใจใส่ด้านการจัดสวัสดิการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ปัจจัยสภาพทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
23.	บริษัทมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม					
24.	บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการอบรม					
ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน						
25.	ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
26.	เมื่อท่านเห็นเพื่อนร่วมงานไม่รับผิดชอบ ท่านเกิดความรู้สึกไม่พอใจ					
27.	ท่านและเพื่อนร่วมงานมักแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ					
28.	เมื่อท่านประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานมักจะให้ความช่วยเหลือ					
29.	ท่านรู้สึกวุ่นวายแม้ว่าจะอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมเพื่อนร่วมงานหลายคน					
30.	ท่านรู้สึกอึดอัดและเบื่อหน่ายความประพฤติของเพื่อนร่วมงานเสมอ					
31.	ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้อย่างดี					
32.	สภาพแวดล้อมในงานมีความสะอาด ปลอดภัย โปร่ง					
33.	บรรยากาศส่งเสริมการทำงาน ปราศจากกลิ่นและเสียงรบกวน					
34.	เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆมีความเหมาะสม และเพียงพอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ปัจจัยสภาพทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน						
35.	อุปกรณ์ต่าง ๆ มีการจัดอย่างเป็นระเบียบ					
36.	มีการบำรุงรักษา ดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการปฏิบัติงาน					
37.	มีการจัดเวรยาม ทำให้มีความรู้สึกลดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
38.	แสงสว่างขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการ
พฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อสิ่งต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องแสดงระดับอาการ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับท่าน

ตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. คำอธิบายของระดับอาการที่เกิดขึ้นในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา

- | | | |
|---------------|---------|-----------------------------|
| - ไม่มี | หมายถึง | ไม่เคยมีอาการเลย |
| - นาน ๆ ครั้ง | หมายถึง | มีอาการ 1-2 ครั้ง |
| - บ่อย | หมายถึง | มีอาการ |
| - บ่อยมาก | หมายถึง | มีอาการ 2-3 ครั้งต่ออาทิตย์ |
| - เป็นประจำ | หมายถึง | มีอาการ 5-6 ครั้งต่ออาทิตย์ |

ข้อ	อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา	ระดับอาการ				
		เป็น ประจำ	บ่อย มาก	บ่อย	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย มี
ด้านพฤติกรรมและอาการทางกายภาพ						
1.	หัวใจเต้นเร็ว หรือแรงกว่าปกติ					
2.	มีอาการหายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ					
3.	มีอาการหน้ามืด ใจขมวด					
4.	นอนไม่หลับ หรือนอนหลับน้อยลง					
5.	มีอาการปวดศีรษะ					
6.	มีอาการกล้ามเนื้อ เกร็งตามไหล่ คอ หรือ หลัง					
7.	มักจะระบายปัญหาของตนเองให้คนอื่น ฟัง					
8.	มักจะหามุมสงบอยู่คนเดียว					
9.	มักจะทำงานผิดพลาด					
10.	มักจะทำงานไม่ทันตามเวลาที่กำหนด					

ข้อ	อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึก ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมา	ระดับอาการ				
		เป็นประจำ	บ่อย มาก	บ่อย	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย มี
ด้านอารมณ์ ความรู้สึก						
11.	รู้สึกกระสับกระส่าย หรือกระวน กระวายใจ					
12.	รู้สึกไม่มีสมาธิ หรือไม่สามารถควบคุม ตนเองได้					
13.	รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียว หรือ โกรธง่าย					
14.	คิดและรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ					
15.	รู้สึกว่าอยู่ในภาวะที่กดดัน					
16.	รู้สึกสับสน					
17.	มักจะเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น					
18.	มักมีปัญหาเมื่อเวลาที่ผู้อื่นแสดงความ ก้าวร้าวกับตนเอง					
19.	รู้สึกไม่อยากติดต่อประสานงานกับ ผู้อื่น					
20.	รู้สึกเหนื่อยและเร่ร่อน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข

คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ลักษณะงาน	0.711
ความก้าวหน้าในอาชีพ	0.836
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.715
สัมพันธภาพในที่ทำงาน	0.710
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	0.864

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความเครียด

ความเครียด	ค่าความเชื่อมั่น
พฤติกรรมและอาการทางกายภาพ	0.845
อารมณ์และความรู้สึก	0.910
โดยรวม	0.923

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

