

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การจัดการความเครียดของพนักงานสายการบินที่ทำหน้าที่ตรวจบัตรผู้โดยสารสายการบินไทย

ผู้เขียน นางสาวกมลมาลย์ อุปพันธ์

ปริญญา ศีรษะศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา กำศิริพิมาน	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ชรวิรุฬห์ ภูประวิเศษ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน ระดับความเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และการจัดการความเครียดของพนักงานสายการบินที่ทำหน้าที่ตรวจบัตรผู้โดยสารสายการบินไทย ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และเพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความเครียดของพนักงานสายการบินที่ทำหน้าที่ตรวจบัตรผู้โดยสารสายการบินไทย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟินิกซ์ เอส แอนด์ ซี ที่ทำหน้าที่ตรวจบัตรผู้โดยสารสายการบินไทย จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม รูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อจัดการความเครียด และแบบประเมินผลข้อมูลวิเคราะห์หาระดับความเครียด ข้อมูลถูกนำมาวิเคราะห์และนำมาเสนอในรูปแบบของ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ

1. พนักงานเกือบทั้งหมดทำงานในสถานประกอบการแห่งนี้มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปีโดยในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา พนักงานทุกคนมีช่วงเวลาทำงานในกะเช้า 05.30-14.30 น. มากที่สุด โดยการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนกะตามระบบหมุนเวียน 3 ครั้ง และมากกว่า 3 ครั้ง มีการเปลี่ยนกะแบบกะทันหัน 2 ครั้ง พนักงานทุกคนมีระยะเวลาในการทำงานมากที่สุดคือ 11-12 ชั่วโมง แต่แต่ละคนมีการลาจมากกว่า 3 ครั้ง ส่วนการลาป่วยพบว่า พนักงานทุกคนลาป่วย 2 ครั้ง ส่วนการทดสอบวัดระดับความเครียด พบว่า พนักงานครึ่งหนึ่ง มีความเครียดในระดับสูง โดยมีปัจจัยที่เป็นประเด็นคือ ก้าวทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาดและเงินไม่พอใช้จ่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ก้าวทำอะไรไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อาการแสดงออกโดยปวดศีรษะข้าง

เดียว เจ็บป่วยบ่อย เช่น เป็นหวัด ท้องผูก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากัน สำหรับการจัดการความเครียดพบว่า พนักงานใช้การผ่อนคลายทางร่างกายและด้านจิตใจเท่า ๆ กัน

2. รูปแบบการจัดการความเครียดของพนักงานที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดในด้านต่าง ๆ กิจกรรมการรู้จักตนเองและการมองผู้อื่น กิจกรรมการสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตนเอง และกิจกรรมรูปแบบลักษณะการจัดการความเครียด ซึ่งผลการประเมินการจัดกิจกรรม พบว่า พนักงานทุกคน มีระดับคะแนนความเครียดลดลงหลังจากการใช้รูปแบบการจัดการความเครียด โดยไม่มีความเครียดในระดับรุนแรงเลย สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการจัดการความเครียด พบว่า พนักงานเห็นว่ารูปแบบมีความเหมาะสม โดยทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ประเด็นเรื่องผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการนำไปใช้

Thesis Title	Stress Management of Check-in Staff for Thai Airways Passengers	
Author	Miss Kamonmarn Uppaphan	
Degree	Master of Education (Vocational Education)	
Thesis Advisory Committee	Assoc. Prof. Dr.Kanya Kumsiripiman	Chairperson
	Asst. Prof. Dr. Phetcharee Rupavijetra	Member

ABSTRACT

The research aimed to study job situation, levels of stress that occurred from working, factor that caused the stress and how to control the stress, and to create a pattern of how to control the stress. The subject were 8 staff of Phenix S&C Co.,Ltd. who were responsible for Check-In process at Thai Airways International counter Chiang mai Airport. The materials of the research were questionnaires, activities to control the stress, evaluation form, stress analysis data, the data were analyzed by frequency, percentage and deviation. The results were as follows:

1. Most of staff in this study have been working for Thai Airways International less than a year. In the last 3 months, all staff mostly worked as shifts of duty during 05.30 am. until 2.30 pm. (The first period). By working the shifts were changed 3 times or more as a circle. Besides, an urgent change has happened 2 times. All staff worked for 11-12 hours, each person took more than 3 personal leaves and 2 sick leaves. Half of staff had high level of stress regarding to 2 main factors: firstly, they were worry about the work mistake and a lot of expenses. Secondly, they were worry about being unable to reach a life goal and then they got sick. The solution for stress release, they tried to relax both physical and mental.

2. The Pattern of how to control the stress were divided into 4 activities that are giving knowledge about stress in various items, self and others consideration, creating sense of worthy and pride and controlling stress. The results after doing the activities were found that the

stress of staff decreased. The population in this study expressed on patterns for stress management and all issues at high level.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved