



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด

The Relationships between Perceptions of Organizational Climate, Self Esteem and Job Burnout of the Cabin Attendants' Leaders at Thai Airways Public Co., Ltd.

นามผู้วิจัย นายสกล สุชาติวุฒิ

ได้พิจารณาเห็นชอบ

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกกรณ์ จงวิศาล, Ph.D.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สภิรมน, Ph.D.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์มนฤทัยพล อุรบุญนวลชาติ, ร.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วัน 27 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด

The Relationships between Perceptions of Organizational Climate,
Self Esteem and Job Burnout of the Cabin Attendants' Leaders
at Thai Airways International Public Co., Ltd.

โดย

นายสกล สุชาติวุฒิ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2551

Sakol Suchatvuthi 2008: The Relationships between Perceptions of Organizational Climate, Self Esteem and Job Burnout of the Cabin Attendants' Leaders at Thai Airways International Public Co., Ltd. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Rattigorn Chongvisal, Ph.D. 119 pages.

The objective of this research was to study The Relationships between Perceptions of Organizational Climate, Self Esteem and Job Burnout. A sample size of 210 persons was selected from Cabin Attendant's Leaders at Thai Airways International Public Company Limited by using simple random sampling method. The data analysis was based on statistical calculations e.g. mean scores, standard deviation, T-score, t-test, F-test and correlation coefficient. A prepared computer program was utilized to process the results.

The results revealed that the majority of samples has low level of emotional exhaustion and depersonalization and high level of personal accomplishment. Cabin attendant's leaders of different sex, different age, different marital status, different length of time in their positions perceived no difference in job burnout. Cabin attendants leaders with education level of Bachelor Degree and higher than Bachelor Degree perceived difference in job burnout significantly at the level 0.05. The correlation between perceptions of organizational climate and emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment was found to be significant at the level 0.01. The correlation between self esteem and emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment was found to be significant at the level 0.01.

Sakol S.

Student's signature

Rattigorn Chongvisal - 27, May, 2008

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยได้รับความกรุณาและอนุเคราะห์จาก ผศ. ดร. รัตติกรณ์ จงวิศาล ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ. ดร. อรพิน ภิรมน กรรมการสาขาวิชาเอก รศ. ดร. มนฤตย์พล อรุณบุญนวลชาติ กรรมการสาขาวิชารอง และ อาจารย์ สุรพันธ์ เพชรภาภา ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาตรวจสอบให้คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของวิทยานิพนธ์ และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอด ความรู้ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษาอยู่จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อาจจะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับกำลังใจ การกระตุ้นและ ความช่วยเหลือจากเพื่อน ๆ นิสิตรุ่น 9 โดยเฉพาะคุณนิค ศรีกลซีพ รวมถึงผู้บังคับบัญชา ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน คุณพิณคำ โรหิตเสถียร เพื่อนรุ่นพี่ คุณสุเทพ เทียนสี และคุณโสภณ ตระการวิจิตร ตลอดจนเพื่อน ๆ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการ บินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ช่วยตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ และคุณวิกรม พู่เฟื่อง ที่มี ส่วนสนับสนุนในการจัดทำเอกสาร

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขออุทิศความดีงามของงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แด่ คุณพ่อสวรรค์ และ คุณแม่ถมยา สุชาติวุฒิ และขอขอบพระคุณพี่น้องทุกท่านที่เป็นกำลังใจมาโดยตลอด

สกล สุชาติวุฒิ

เมษายน 2551

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
การรับรู้บรรยากาศองค์การ	8
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	28
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	40
โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	49
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	58
สมมติฐานในการวิจัย	59
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
การทดสอบเครื่องมือ	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	69
ผลการวิจัย	69
ข้อวิจารณ์	82
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	89
สรุปผลการวิจัย	89
ข้อเสนอแนะ	92
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	95
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	105
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	114
ภาคผนวก ค แผนผังแสดงการบริหารงานของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	118
ประวัติและการทำงาน	119

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา	70
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการรับรู้บรรยากาศ องค์การความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความเหนื่อยหน่ายใน การทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	72
3	เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายรายด้านของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน	74
4	เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายรายด้านของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน	75
5	เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายรายด้านของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	75
6	เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายรายด้านของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้างานต่างกัน	76
7	เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายรายด้านของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	76
8	วิเคราะห์ความแปรปรวนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามระดับการศึกษา	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันรายคู่	77
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การใน แต่ละมิติกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	78
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน	79
ตารางผนวกที่		
1	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน (Item-Total Correlation) และค่าแอลฟาของครอนบัค ของแบบทดสอบความเหนื่อยหน่ายใน การทำงานเมื่อตัดข้อคำถามออก	115
2	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน (Item-Total Correlation) และค่าแอลฟาของครอนบัคของแบบทดสอบการรับรู้บรรยากาศองค์การ เมื่อตัดข้อคำถามออก	116
3	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน (Item-Total Correlation) และค่าแอลฟาของครอนบัค ของแบบทดสอบความรู้สึกเห็นคุณค่าใน ตนเองเมื่อตัดข้อคำถามออก	117

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้นั้น จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องทั้งทางเทคโนโลยี การตลาด และการให้บริการ รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรสามารถยืนหยัดอยู่ในสภาวะธุรกิจที่มีการแข่งขัน และช่วงชิงความเป็นผู้นำในธุรกิจด้านนั้นๆ และปัจจุบันทุกองค์กรต่างหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรไม่น้อยไปกว่าในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจด้านการให้บริการ

ในธุรกิจบริการ บุคลากรผู้ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงจะมีความสำคัญต่อภาพพจน์ (Image) ขององค์กร และความไว้วางใจของลูกค้า ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพของการบริการอย่างยิ่ง (Edvardsson *et al*, 1994: 88) ดังนั้นบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการนำเสนอบริการจะต้องมีความเข้าใจและรับรู้ในโครงสร้างขององค์กร นโยบาย เป้าหมาย ตลอดจนถึงพฤติกรรมในการบริหารงานในแง่มุมต่างๆ ขององค์กร รวมถึงมีความสนใจ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน จึงจะทำให้การนำเสนอบริการต่อลูกค้าเป็นที่ยอมรับและมีประสิทธิภาพเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรและผู้บริหารได้วางไว้

ธุรกิจบางลักษณะเป็นธุรกิจที่มุ่งเน้นในการให้บริการ และนำเสนอภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น การพัฒนาส่งเสริม และเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ นอกจากการให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ ในแนวทาง นโยบาย และเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งปลูกจิตสำนึกให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานแล้ว การดำรงรักษาและเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง เพราะความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง จะเป็นสิ่งผลักดันให้บุคคลแสวงหาความก้าวหน้า และตำแหน่งที่สูงขึ้นในหน้าที่การงาน มีความมั่นใจในความสามารถของตนที่จะบรรลุเพื่อเป้าหมายที่มีความยากลำบาก และมีแรงจูงใจภายในสูงอีกด้วย (Van Fleet D.D. and Peterson T.O., 1994: 344)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจสายการบิน ที่ดำเนินกิจการในด้านของการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยมีนโยบายในการดำรงรักษา และเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และ เพิ่มพูนรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและวิชาชีพที่ได้มาตรฐานสากล ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินพาณิชย์ของโลก และยังมีมุ่งเผยแพร่ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศ ไทยไปสู่สายตาชาวโลก ดังนั้นบุคลากรในหน่วยงานส่วนต่างๆที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า โดยตรงจะมีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมากในการส่งเสริมนโยบายดังกล่าว และผู้ที่ดูแล แก้ปัญหา และตัดสินใจในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ต่อเนื่องที่สุดก็คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในแต่ละเที่ยวบินนั่นเอง เพราะจะเป็นผู้ที่ให้บริการ คอยกำกับดูแล ตัดสินใจ และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า หรือผู้โดยสารเป็นระยะเวลาที่ต่อเนื่องยาวนาน กว่าพนักงานในส่วนอื่นๆ ขององค์กร

จากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2549 (มกราคม - ธันวาคม) จากผู้โดยสารที่เดินทางโดยสายการบินไทย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้โดยสารยังไม่ได้รับความพึงพอใจตามที่คาดหวัง โดยมีการตำหนิในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการในเที่ยวบิน ความสม่ำเสมอของพฤติกรรมในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และขาดการกำกับดูแลที่ดี (Customer Satisfaction Assurance Department, 2003) ซึ่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเป็นบุคลากรสำคัญที่จะต้องคอยกำกับดูแล ให้การทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้ แต่จากการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินเป็นระยะเวลาที่ยาวนานต่อเนื่องกัน และยังคงต้องประสานงาน แก้ปัญหา รักษาสัมพันธภาพและการสื่อสารที่ดีกับทุกฝ่าย จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย และจะนำไปสู่ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย (Duxbury, 1984) บุคคลที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมในทางลบ (Maslach, 1986) ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะขาดแรงจูงใจในการทำงาน จะทำงานให้ผ่านไปในแต่ละวันโดยไม่สนใจผลที่จะตามมา (Mulday, 1983) และจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานที่ขาดความใส่ใจต่อผู้รับบริการ เกิดความรู้สึกท้อแท้ ขาดความรู้สึกเห็นอกเห็นใจและความนับถือต่อผู้รับบริการ (Maslach, 1976)

นอกจากนี้ ข้อมูลการสำรวจการให้บริการในเที่ยวบิน (In-flight Service Audit) ของสถาบัน Skytrax Research of London (กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2547) ได้นำเสนอรายงานสรุปว่า

การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อผู้โดยสาร (Air Purser interaction with passengers) ของสายการบินไทย อยู่ในระดับปานกลาง (Fair Quality) โดยได้มีการแบ่งระดับการรายงานออกเป็น 5 ระดับคือ ต่ำมาก (Very Poor) ต่ำ (Poor Quality) ปานกลาง (Fair Quality) ดี (Good Quality) และดีมาก (Excellent Quality) และให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าเรื่องดังกล่าวควรได้รับการพัฒนาและปรับปรุงในโอกาสต่อไป จึงเห็นได้ว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมี สัมพันธภาพ และปฏิภิกิริยาในการแสดงออกในการให้บริการแก่ผู้โดยสารอยู่ในระดับที่สูงยิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งในทางสังคมศาสตร์ เชื่อว่าเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้คุณค่าหรือความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่อยู่ในระดับสูง จะมีความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มักเป็นผู้นำในการอภิปราย และมีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงความคิดเห็น ไม่หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างดี โดยบุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงจะตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อนตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้ (Coopersmith, 1971: 345) ทั้งนี้ในการทำงานการให้บริการต่อผู้โดยสารบนเครื่องบินอาจดูเหมือนเป็นงานที่จำเจและต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำ จึงทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้คุณภาพของการบริการบนเครื่องบินที่ตนเองต้องรับผิดชอบไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผลจากการวิจัยจะช่วยเป็นแนวทางที่จะทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายกับตนเอง และยังเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายของพนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการวิจัยนี้มาเป็นแนวทางในการหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาซึ่งเกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเก็บจากกลุ่มประชากรของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 439 คน ณ วันที่ 30 มีนาคม 2550

นิยามศัพท์

“หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” หมายถึง พนักงานในระดับหัวหน้าของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และให้บริการแก่ผู้โดยสารตลอดจนดูแลควบคุมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายถึง ลักษณะเฉพาะของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุงาน ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้

“เพศ” จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง

“อายุ” หมายถึง ระยะเวลาจำนวนปีในการดำรงชีวิตของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ตอบแบบสอบถาม

“ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง” หมายถึง จำนวนปีของการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินจนถึงปัจจุบัน

“สถานภาพสมรส” หมายถึง สถานภาพทางครอบครัวของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกเป็น โสด แต่งงาน และเป็นหม้าย หรือหย่าร้าง

“ระดับการศึกษา” หมายถึง การศึกษาในระดับสูงสุดที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับจากสถานศึกษา จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และสูงกว่าระดับปริญญาตรี

“การรับรู้บรรยากาศองค์การ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กรอย่างชัดเจนและทันสมัยมีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งกันและกันส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในงานและสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอและทันสมัย ซึ่งบ่งชี้ถึงความรู้สึกและความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งต่างๆในองค์การ (Stringer, 2002) โดยแบ่งออกเป็น 6 มิติ ดังนี้

1. มิติโครงสร้าง (Structure) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานว่ามีการจัดการและมีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระดับโครงสร้างจะมีมากเมื่อพนักงานรู้สึกว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่เป็นอย่างดี และระดับโครงสร้างจะน้อยเมื่อพนักงานมีความสับสนในภาระหน้าที่และผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ

2. มิติมาตรฐาน (Standard) เป็นการวัดถึงความรู้สึกกดดัน ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและระดับของความภาคภูมิใจในพนักงานว่ามีการทำงานที่ดี การมีระดับมาตรฐานสูง

หมายถึงการที่พนักงานมองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และระดับมาตรฐานต่ำจะแสดงถึงการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติในระดับต่ำ

3. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานถึงการเป็นเจ้านายตนเอง และไม่มีการตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำโดยผู้อื่น ผู้ที่รู้สึกได้ถึงความรับผิดชอบในระดับสูงจะมีการสนับสนุนการมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้ที่รู้สึกถึงความรับผิดชอบในระดับต่ำจะบ่งชี้ถึงความเสี่ยงและการทดสอบแนวทางที่เป็นตัวขัดขวาง

4. มิติการเห็นคุณค่า (Recognition) เป็นการบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึงการได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี การวัดนี้จะมุ่งเน้นไปที่การให้รางวัลหรือการตำหนิติเตียนและการถูกลงโทษ การมองเห็นคุณค่าในระดับสูงบ่งบอกถึงคุณลักษณะของความสมดุลและความเหมาะสมระหว่างรางวัลและการตำหนิติเตียน การเห็นคุณค่าในระดับต่ำหมายถึงการที่ทำงานได้ดีแต่รางวัลไม่มีความแน่นอน

5. มิติการสนับสนุน (Support) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานถึงความไว้วางใจและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ที่มีอยู่โดยทั่วไปในกลุ่มการทำงาน การสนับสนุนจะอยู่ในระดับสูงเมื่อพนักงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ดี และเมื่อพวกเขาารู้สึกแล้วเขาจะให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาต้องการทำ การสนับสนุนในระดับต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวและแยกจากผู้อื่น

6. มิติความผูกพัน (Commitment) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานถึงความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร และระดับความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กร การมีความรู้สึกผูกพันในระดับสูงจะเกี่ยวเนื่องกับการมีความจงรักภักดีอย่างสูงของพนักงาน การมีความผูกพันในระดับต่ำหมายถึง การที่พนักงานรู้สึกไม่มีความหวังใยหรือสนใจต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร

“ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง” หมายถึง ทศนคติที่บุคคลมีต่อตนเอง การที่บุคคลมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ไม่หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ และมองโลกในแง่ดี มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและ

ผู้อื่น มีความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆให้ประสบความสำเร็จได้ ตลอดจนได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

“ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน” หมายถึง กลุ่มอาการของบุคคลที่เป็นผลเนื่องมาจาก ความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ โดยที่บุคคลไม่สามารถขจัดหรือลดความเครียดจากการ ทำงานได้ ซึ่งจะส่งผลทั้งทางจิตใจ ร่างกาย และอารมณ์ โดยจะมีความรู้สึกอ่อนล้า ขาดความ ใฝ่ใจท้อแท้ หมดหวัง และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษา อาการความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตามแนวความคิดของ Maslach (1976) ซึ่งแบ่งอาการ ของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 3 มิติ คือ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึก การลดความเป็นบุคคล และความรู้สึกที่บุคคลประสบความสำเร็จลดลง ดังนี้

1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการที่บุคคลรู้สึก อ่อนเพลียเมื่อตื่นนอนในตอนเช้าแล้วคิดว่าจะต้องไปทำงาน ตามมาด้วยความรู้สึกเหนื่อยกาย มี อาการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เป็นหวัดบ่อย พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับนี้จะใฝ่ใจกับ การทำงานน้อยลง มักมาทำงานสายหรือขาดงานบ่อย

2. ความรู้สึกการลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) จะทำให้บุคคลเกิดเจตคติทาง ลบต่อเพื่อนร่วมงานและต่อผู้รับบริการ บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในลักษณะนี้จะขาดความเห็น ออกเห็นใจและขาดความนับถือต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ

3. ความรู้สึกที่บุคคลประสบความสำเร็จลดลง (Reduced Personal Accomplishment) คือการที่บุคคลตระหนักว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ จึงเกิดการประเมินตนเอง ในทางลบ บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับนี้ จะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยลง ขาดการ ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ขาดเป้าหมายในการทำงาน ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้และ พลังงานในการทำงานจะลดน้อยลง

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและตรวจเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยสรุปเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. การรับรู้บรรยากาศองค์การ
2. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
3. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

การรับรู้บรรยากาศองค์การ

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ความหมายของการรับรู้

Luthans (1992: 56) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้หมายถึง ความซับซ้อนอย่างมากและเป็นสิ่งที่กระเจ่างชัดจากความรู้สึก กระบวนการรับรู้สามารถที่จะกำหนดผลกระทบที่มีต่อกันอย่างซับซ้อนในการคัดเลือก รวบรวม จัดระบบ และการตีความ แม้ว่าการรับรู้จะอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลดิบที่ได้รู้สึก กระบวนการรู้คิดจะเป็นตัวกรอง ปรับปรุง หรือเปลี่ยนข้อมูลเหล่านั้นอย่างสมบูรณ์

Murphy (1996:417) ได้ให้ความหมายไว้ว่าบรรยากาศองค์การ เป็นความคิด หรือการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไปต่อสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา นอกจากนี้บรรยากาศองค์การยังมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ในการรับรู้ของบุคคล กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

Schiffman and Kanuk (1994) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกเป็นภาพที่มีความหมายและเป็นภาพรวมของโลก หรืออาจหมายถึงวิธีการที่เรามองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา

Schemerhorn *et al* (2000: 84) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการทั้งหมดซึ่งบุคคลได้รับ รวบรวม จัดระบบ และตีความสารสนเทศนั้นจากสิ่งแวดล้อมของบุคคล

Cook and Hunsaker (2001: 162) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึงการคัดเลือก การรวบรวมจัดระบบ และตีความหมายของข้อมูลที่รู้สึก เป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลได้กำหนดสิ่งต่างๆให้ชัดเจน และจัดเงื่อนไขเพื่อเป็นแนวทางพฤติกรรมของบุคคล

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535: 77) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง การรับข่าวสารแล้วแปลข่าวสารนั้นออกมา สมาชิกในองค์การจะได้รับทราบข่าวสารอยู่เสมอ องค์ประกอบที่สำคัญก็คือพฤติกรรมของเอกัตบุคคลจะได้รับอิทธิพลไม่เพียงแต่ความคาดหวังที่เป็นจริงของเขาที่มีต่อองค์การเท่านั้น หากว่าเขาเองหรือรับรู้ความคาดหวังเหล่านั้นอย่างไร

บุญสิริ สุวรรณเพ็ชร (2538: 360) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการที่สมองรับรู้กระแสของความรู้ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมจากอวัยวะรับความรู้สึก และสมองจะใช้วัตถุดิบเหล่านี้เพื่อช่วยให้อินทรีย์แปลความหมายของสิ่งแวดล้อมหรือกระบวนการซึ่งสิ่งมีชีวิตเลือกจัดระบบและแปลข้อมูลที่ได้รับมา

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 59) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึงการที่บุคคลรู้สึกในสิ่งเร้าต่างๆ รอบตัวเขา นั่นก็เท่ากับว่าความรู้สึกนั้นได้ส่งข้อมูลดิบ (raw data) เข้ามาสู่ประสาทสัมผัสทั้งห้า จากนั้นก็จะเป็นการตีความหมายให้ข้อมูลดิบเหล่านั้น แล้วจึงเกิดการรับรู้ขึ้น

ธนพล เตียสุวรรณ (2546: 38) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึงกระบวนการที่บุคคลได้รับข้อมูลจากการรู้สึก และตีความสิ่งต่างๆด้วยการคิดของบุคคล ช่วยให้บุคคลกำหนดสิ่งต่างๆให้ชัดเจนและจัดเงื่อนไขเพื่อเป็นแนวทางของพฤติกรรม

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแปลความหมายของสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบประสาทสัมผัสของเรา มีการเลือกสรร จัดระบบ และผลของการแปลความหมายจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและสภาพจิตใจในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการสร้างความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกให้กับตัวเอง

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

Dessler (1986 อ้างใน สมยศ นาวิกาน, 2539: 192) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ที่บุคคลมีต่อประเภทขององค์การที่เขากำลังทำงานอยู่และความรู้สึกของเขาที่มีต่อองค์การในแง่ของความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน

Steers and Porter (1979 : 364) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ทัศนคติ (attitudes) ค่านิยม (values) ปทัสถาน (norms) และความรู้สึก (feeling) ของพนักงานเกี่ยวกับองค์การ

Naylor *et al* (1980: 257) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง จำนวนที่เป็นจริงและจำนวนที่รับรู้เกี่ยวกับลักษณะสิ่งแวดล้อม

Dubrin (1984: 405) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การมีผลมาจากพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การเป็นพื้นฐานในการอธิบายสภาพการณ์ต่าง ๆ และเป็นแหล่งที่จะก่อดันพฤติกรรมต่างๆ ของคน

Vasu *et al* (1990: 257) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การมีลักษณะใกล้เคียงกับวัฒนธรรมองค์การ แต่ก็มีส่วนแตกต่างกันอย่างชัดเจนหลายด้าน การวัดบรรยากาศองค์การนั้นจะวัดจากความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่เขาชอบในการทำงานในองค์การ

Cherrington (1994: 469-470) ได้กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ เป็นคุณลักษณะหรือเป็นความเชื่อที่แบ่งแยกองค์การหนึ่งออกจากอีกองค์การหนึ่ง คล้ายกับคำว่าบุคลิกภาพ (Personality) บรรยากาศองค์การ จึงอาจหมายถึง บุคลิกภาพขององค์การซึ่งเป็นคุณลักษณะที่คงที่ของแต่ละบุคคล และเป็นคุณลักษณะทั้งหมดขององค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม บุคลากรจะมีความพอใจในบรรยากาศองค์การมากกว่า และปฏิบัติงานได้ดีกว่าในองค์การอื่น

Murphy (1996: 417) ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ เป็นการคิดหรือการรับรู้ของแต่ละบุคคล ที่แตกต่างกันไปต่อสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา นอกจากนี้บรรยากาศองค์การยังมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ในการรับรู้ของบุคคลกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

Luthans (1998: 550) ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ คือความรู้สึกทั้งหมดที่มี ซึ่งมาจากการจัดวางพื้นที่ทางกายภาพ แนวทางในการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน แนวทางที่สมาชิกของ องค์การซึ่งนำตัวของพวกเขาเองต่อลูกค้าและบุคคลภายนอกทั่วไป

Moorhead and Griffin (2001: 488) ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สถานการณ์ปัจจุบันที่มีอยู่ในองค์การ และเป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างกลุ่มการทำงาน พนักงาน และการปฏิบัติงาน การจัดการต่างๆจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน

Mullins (2002: 809) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ เป็นการบ่งชี้ถึง ความรู้สึกและความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งต่างๆในองค์การ โดยบรรยากาศจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์การ

นิภา แก้วศรีงาม (2527: 211) ได้ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในองค์การ และสภาพแวดล้อมของงาน ที่บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้ในสภาพเหล่านั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม การรับรู้อันเกิดจาก สภาพแวดล้อมเหล่านี้จะเป็นแรงที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532: 211) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึงสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งเป็นการรับรู้โดยบุคคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม และมี อิทธิพลโดยตรงต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า “การรับรู้บรรยากาศองค์การ” หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การอย่างชัดเจนและทันสมัย มีการส่งเสริมให้ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งกันและกัน ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในงานและสนับสนุน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอและทันสมัย ซึ่งบ่งชี้ถึงความรู้สึกและความเชื่อของพนักงาน เกี่ยวกับสิ่งต่างๆในองค์การ (Stringer, 2002) โดยแบ่งออกเป็น 6 มิติ ดังนี้

1. มิติโครงสร้าง (Structure) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานว่ามีการจัดการ และมีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระดับโครงสร้างจะมีมากเมื่อพนักงานรู้สึก

ว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่เป็นอย่างดี และระดับโครงสร้างจะมีน้อยเมื่อพนักงานมีความสับสนใน ภาระหน้าที่และผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ

2. มิติมาตรฐาน (Standard) เป็นการวัดถึงความรู้สึกกดดัน ในการปรับปรุงการ ปฏิบัติงานและระดับของความภาคภูมิใจในพนักงานว่ามีการทำงานที่ดี การมีระดับมาตรฐานสูง หมายถึงการที่พนักงานมองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และระดับมาตรฐาน ต่ำจะแสดงถึงการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติในระดับต่ำ

3. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานถึงการ เป็นเจ้านายตนเอง และไม่มีการตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำโดยผู้อื่น ผู้ที่รู้สึกได้ถึงความรับผิดชอบ ในระดับสูงจะมีการสนับสนุนการมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้ที่รู้สึกถึงความรับผิดชอบในระดับต่ำจะ บ่งชี้ถึงความเสี่ยงและการทดสอบแนวทางที่เป็นตัวชัดขวาง

4. มิติการเห็นคุณค่า (Recognition) เป็นการบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึงรางวัลที่ได้รับรางวัล เมื่อทำงานได้ดี การวัดนี้จะมุ่งเน้นไปที่การให้รางวัลหรือการตำหนิติเตียนและการถูกลงโทษ การ มองเห็นคุณค่าในระดับสูงบ่งบอกถึงคุณลักษณะของความสมดุลและความเหมาะสมระหว่าง รางวัลและการตำหนิติเตียน การเห็นคุณค่าในระดับต่ำหมายถึงการที่ทำงานได้ดีแต่รางวัลไม่มี ความแน่นอน

5. มิติการสนับสนุน (Support) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานถึงความไว้เนื้อ เชื้อใจและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ที่มีอยู่โดยทั่วไปในกลุ่มการทำงาน การสนับสนุนจะอยู่ใน ระดับสูงเมื่อพนักงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ดี และเมื่อพวกเขาารู้สึกแล้วเขาจะ ให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาต้องการทำ การสนับสนุนในระดับต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกโดด เดี่ยวและแยกจากผู้อื่น

6. มิติความผูกพัน (Commitment) เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานถึงความ ภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร และระดับความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กร การมี ความรู้สึกผูกพันในระดับสูงจะเกี่ยวเนื่องกับการมีความจงรักภักดีอย่างสูงของพนักงาน การมี ความผูกพันในระดับต่ำหมายถึง การที่พนักงานรู้สึกไม่มีความหวังใยหรือสนใจต่อองค์กรและ เป้าหมายขององค์กร

ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ จะมีหลายลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละแห่ง และจะส่งผลกระทบต่อองค์การและพฤติกรรมของคนในองค์การได้หลายๆด้านเช่นกัน ดังที่ได้มีนักวิชาการได้ศึกษาและให้ความเห็นไว้ ดังนี้

Downey *et al* (1975 อ้างใน สมยศ นาวิกาน, 2536: 298) ได้กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศองค์การต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นในองค์การด้วยเหตุผล 3 ประการคือ

1. บรรยากาศบางแบบทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศแบบอื่นๆ
2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในการทำงาน
3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การ มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและความพอใจของบุคคลภายในองค์การ

Litwin and Stringer (1968: 121) มีความเชื่อว่าแง่มุมต่างๆ ขององค์การซึ่งเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตาม สามารถศึกษาได้ด้วยแนวความคิดว่าด้วยบรรยากาศองค์การซึ่งสมาชิกขององค์การสามารถหยั่งรู้และมีความรู้สึก หรือมีมโนภาพว่า องค์การของตนมีบรรยากาศอย่างไร

Steers and Porter (1979: 364) เห็นว่าบรรยากาศองค์การจะเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาการทำงานร่วมกันของมนุษย์ เนื่องจากบรรยากาศขององค์การมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ นอกจากนี้การวิเคราะห์บทบาทของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลขององค์การ และจะไม่สมบูรณ์หากไม่มีการพิจารณาลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal environment) ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ซึ่งมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเหล่านี้เรียกว่า “บรรยากาศขององค์การ” (Organizational Climate) อันเป็นลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์การซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การนั่นเอง

Brown and Moberg (1980: 420) สรุปว่า บรรยากาศองค์การ นอกจากจะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดีและความพอใจที่จะอยู่กับองค์การของสมาชิกด้วย ดังนั้น หากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลง คือ บรรยากาศองค์การ

จะเห็นได้ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การอย่างมาก เพราะมีผลกระทบต่ออย่างยิ่งต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความกระตือรือร้นและประสิทธิภาพของการทำงาน

รูปแบบของบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (1968) เสนอว่า รูปแบบของบรรยากาศองค์การแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. บรรยากาศองค์การที่เน้นการใช้อำนาจ (Authoritarian Climate) มีการรวบอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร ส่วนผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งบรรยากาศเช่นนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและความพึงพอใจในระดับต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์ ผลผลิตในการทำงานจะลดลง

2. บรรยากาศองค์การที่เน้นความเป็นกันเอง (Afflictive Climate) โดยผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่อยู่ในกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัดจนมากเกินไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และมีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงานในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ลักษณะเช่นนี้จะก่อให้เกิดความคิดริเริ่มในการทำงานในระดับปานกลางเท่านั้น

3. บรรยากาศองค์การที่เน้นความสำเร็จในการทำงาน (Achievement Climate) โดยจะถือเอาเป้าหมายของหน่วยงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เกิดทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และมีระดับความต้องการทำงานในหน่วยงานสำเร็จอยู่ในระดับสูง รวมทั้งมีผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงด้วย

4. บรรยากาศองค์การที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน (Employee Center Climate) ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดของคนในองค์การ มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และผู้บริหารมีการกระจายอำนาจในการการตัดสินใจบรรยากาศองค์การเช่นนี้ จะส่งผลดีต่อองค์การในการช่วยลดอัตราการออกจากงาน เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการผลิตลงได้

Steers (1997: 103-107) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบของบรรยากาศองค์การไว้ 4 ปัจจัยได้แก่

1. โครงสร้างขององค์การ (Organizational Structure) คือองค์การที่มีระดับของการรวมศูนย์อำนาจ สนใจกฎระเบียบมากและมีความเป็นทางการ ถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งแวดล้อมที่เข้มงวด ในขณะที่มีองค์การที่มีอิสระต่อบุคคลและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจะมีบรรยากาศในการทำงานที่เปิด มีความเชื่อใจกัน และมีความรับผิดชอบ นอกจากนี้ขนาดขององค์การและตำแหน่งในการทำงานของบุคคลตามลำดับชั้นในองค์การก็มีอิทธิพลด้วยเช่นกัน กล่าวคือ องค์การที่มีขนาดเล็กกว่าจะมีบรรยากาศองค์การที่เปิด มีความเชื่อใจ และพึ่งพาอาศัยกัน ส่วนในด้านของตำแหน่งงานของพนักงานองค์การนั้น คนที่ทำงานอยู่ในส่วนแผนกทางวิทยาศาสตร์และการวิจัยจะมองบรรยากาศองค์การแบบเปิด ยืดหยุ่น ส่วนผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับบัญชีจะมองบรรยากาศองค์การเป็นแบบเข้มงวด เป็นระเบียบแบบแผน

2. เทคโนโลยี (Technology) ลักษณะเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานภายในองค์การ จะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ เช่น งานที่ใช้เทคโนโลยีแบบซ้ำซาก งานระบบสายพาน มีแนวโน้มที่จะมีบรรยากาศองค์การแบบเข้มงวด ส่วนงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอยู่เสมอ ได้แก่ งานวิศวกรรม เป็นต้น จะนำไปสู่บรรยากาศการสื่อสารแบบเปิด เชื่อใจกัน มีความคิดสร้างสรรค์ และยอมรับในความรับผิดชอบส่วนบุคคลเพื่อที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้

3. สิ่งแวดล้อมภายนอก (External Environment) เหตุการณ์ภายนอกหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพิเศษกับพนักงานจะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การทั้งในด้านบวกและด้านลบ

4. นโยบายและการปฏิบัติของฝ่ายจัดการ (Policies and Practice of Management) จะเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศองค์การได้เช่นเดียวกัน ในการจัดการที่ฝ่ายบริหารคอยให้

ข้อมูลย้อนกลับ ให้อิสระในการทำงานและให้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ มักจะทำให้เกิดบรรยากาศ
องค์การที่มุ่งความสำเร็จ ทำให้สมาชิกรู้สึกถึงความรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายของ
องค์การ ส่วนระบบการจัดการที่เน้นกระบวนการเน้นมาตรฐาน กฎระเบียบ และความเชี่ยวชาญ
เฉพาะงาน จะไม่ก่อให้เกิดบรรยากาศการยอมรับในความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์และ
ความรู้สึกว่าพนักงานมีความสามารถ

ส่วน Brown and Moberg (1980) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 4 ลักษณะ เช่นกันคือ

1. บรรยากาศองค์การที่เน้นการใช้อำนาจ โดยมีโครงสร้างทางอำนาจที่เห็นเด่นชัดและ
ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ซึ่งความสัมพันธ์ของคนในองค์การ
จะเป็นลักษณะที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องพึ่งพาและเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชา เพื่อความก้าวหน้าใน
การทำงานในขณะเดียวกันก็มีการแข่งขันในระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับสูง

2. บรรยากาศองค์การที่เน้นการทำหน้าที่ตามบทบาท ซึ่งเน้นย้ำในกฎเกณฑ์และระเบียบ
ขององค์การอย่างเคร่งครัด บรรยากาศแบบนี้พัฒนามาจากลักษณะของบรรยากาศแบบแรก
กล่าวคือบรรยากาศองค์การแบบแรกจะปล่อยให้สมาชิกมีการแข่งขันแย่งชิงผลประโยชน์กันอย่าง
เต็มที่ แต่องค์การที่มีบรรยากาศเป็นการทำหน้าที่ตามบทบาทจะควบคุมการแข่งขันและความ
ขัดแย้งให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ และระเบียบ ซึ่งจะเน้นความมั่นคงเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้หากองค์การได้มี
บรรยากาศเช่นนี้ ย่อมเป็นการยากที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นได้

3. บรรยากาศองค์การที่เน้นการทำงาน ซึ่งให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์การเป็น
หลัก การตัดสินใจหรือประเมินการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ ในองค์การมักจะพิจารณาว่าเป็นไปตาม
เป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การจะใช้อำนาจหน้าที่ที่จะเกิดความชอบธรรมก็ต่อเมื่อมีการใช้อำนาจเพื่อให้
บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หากคนที่ทำงานในบรรยากาศองค์การลักษณะนี้ไม่มีความรู้สึกนึก
คิดหรือทักษะที่องค์การต้องการแล้ว องค์การจะหาคนมาแทนที่โดยทันที

4. บรรยากาศองค์การที่เน้นความสำคัญของคน โดยองค์การเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการ
ของสมาชิกในองค์การ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน

จากรูปแบบบรรยากาศองค์การข้างต้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าบรรยากาศขององค์การที่ดีที่สุด คือบรรยากาศที่มีการผสมผสานกันหลายรูปแบบโดยเน้นในเรื่องของ เป้าหมายของความสำเร็จ ความสอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์การและความต้องการของพนักงาน การสื่อสารที่ดี ซึ่งพนักงานจะต้องให้การสนับสนุนช่วยเหลือ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน จึงจะทำให้้องค์การนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด

มิติของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การประกอบด้วยมิติต่างๆ หลายด้าน นักวิชาการได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้หลายประการ ได้แก่

Payne and Pugh (1967 อ้างถึงใน ภรณ์, 2529) เชื่อว่า บรรยากาศขององค์การเป็นผลจากการสนองตอบหรือความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างขององค์การกับเป้าหมายความต้องการและความสามารถของบุคคลหรือกลุ่ม ซึ่งบรรยากาศนี้มีบทบาทต่อประสิทธิผลขององค์การอย่างไรก็ดี นอกเหนือไปจากโครงสร้างขององค์การแล้ว ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การยังประกอบไปด้วยเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ นโยบายและการปฏิบัติในด้านการบริหารก็ล้วนแต่มีอิทธิพลสำคัญต่อบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer, Jr. (1968) เห็นว่าปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีบรรยากาศองค์การนำทำงานหรือไม่ จะประกอบไปด้วยมิติต่างๆคือ

1. โครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) เป็นความรับรู้ของการปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดทำงานด้านโครงสร้างขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติและต่อกฎระเบียบต่างๆ ที่องค์การกำหนดออกมาว่าเป็นข้อจำกัดและอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่

2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการวัดความรับรู้ต่อความรู้สึกรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในองค์การ ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานและท่าทหายของงาน

3. ความอบอุ่น (Warmth) จะวัดในเรื่องของการให้ความอบอุ่น ได้แก่ ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดีและได้รับความชอบพอกจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี

4. การสนับสนุน (Support) จะวัดในเรื่องการสนับสนุนในการทำงานที่มีอยู่ภายในองค์กรทั้งจากเพื่อนร่วมงานโดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้

5. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) จะวัดการรับรู้ทางด้านการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ บรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับการให้รางวัล แทนการลงโทษ ย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของผู้ปฏิบัติงานทางด้านความสำเร็จ จะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของพวกเขาได้ การให้รางวัลในกรณีดังกล่าวนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่า ยอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรม หรือการกระทำที่เกิดขึ้นในขณะที่การลงโทษเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงการไม่ยอมรับพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น

6. ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจว่า องค์กรสามารถทนความขัดแย้งหรือความแตกต่างในแง่ความคิดเห็น เป็นต้นว่า ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็นำเอาออกมาตกลงแก้ไขกัน

7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards) จะวัดความรู้สึกหรือการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรว่าได้มีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานเอาไว้สูงเพียงใด ระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาโดยพนักงานนั้นจะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของพวกเขาด้วย

8. ความผูกพันที่มีต่อองค์กร (Commitment) เป็นการวัดการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีค่าขององค์กร ความรู้สึกเป็นเจ้าของและความจงรักภักดีที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่

9. ความเสี่ยงภัย (Risk) เป็นการรับรู้ความรู้สึกของพนักงานว่าการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรนั้น กระทำอย่างระมัดระวังเกินไปหรือได้มีการเสี่ยงกระทำในสิ่งที่ทำหายอย่างเหมาะสม บุคคลที่มีความต้องการทางด้านความสำเร็จชอบที่จะยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ ดังนั้น

บรรยากาศองค์การที่ยอมให้มีการยอมรับความเสี่ยงปานกลางนั้นจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นความต้องการด้านความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานได้

Steers (1979) ได้แยกองค์ประกอบตัวแปรที่มีผลต่อบรรยากาศขององค์การ เป็นประเภทใหญ่ๆ 4 ประเภทด้วยกัน คือ

1. โครงสร้างขององค์การ จากการวิจัยพบว่า ยิ่งองค์การใดมีโครงสร้างสลับซับซ้อนมากขึ้น กล่าวคือ มีการรวมอำนาจมาก มีการใช้แบบแผนที่เป็นทางการ มีการใช้กฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับมากขึ้นเท่าใด บุคคลในองค์การมักรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในองค์การว่ามีลักษณะเข้มงวดกวดขัน (rigid) และน่าหวั่นเกรง (threatening) ส่วนองค์การใดที่ฝ่ายบริหาร ยินยอมให้บุคคลมีความอิสระ (autonomy) และให้ใช้ดุลยพินิจ (discretion) ของตนในการ ตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการได้และยังฝ่ายบริหารแสดงความสนใจที่ดีต่อพนักงานก็ยิ่งเป็นไปในทางดีขึ้นเท่านั้น ซึ่งแสดง ออกด้วยบรรยากาศของการเปิดเผยไว้นื้อเชื่อใจและมีความรับผิดชอบต่อกัน

2. ลักษณะของเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์การ โดยจากการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีแบบงานประจำมีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวดกวดขัน โดยมีการไว้วางใจและการสร้างสรรค์ที่ต่ำ ส่วนในองค์การที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่า มักนำไปสู่บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจ สร้างสรรค์ และยอมรับความรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ดีกว่า

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อบรรยากาศในองค์การ ก็มีความสำคัญ ตัวอย่าง เช่น เมื่อองค์การธุรกิจเกิดวิกฤติและองค์การมีความจำเป็นต้องให้พนักงานออกจากงานจากพนักงานที่ยังเหลืออยู่ พบว่า บรรยากาศขององค์การมีความน่ากลัว ขาดความอบอุ่น ขาดการสนับสนุน และขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งผิดกับบรรยากาศของการทำงานที่มุ่งทำงานเพื่อความสำเร็จ ซึ่งพนักงานในองค์การจะมีความคิดสร้างสรรค์และมีผลงานเพิ่มขึ้น

4. นโยบายและการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีบทบาทสำคัญต่อบรรยากาศขององค์การ โดยจากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารซึ่งจัดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลป้อนกลับ (feedback) ให้มี

อิสระและมีเอกลักษณ์ในการทำงานของตนเอง จะเกิดบรรยากาศที่มุ่งทำงานเพื่อความสำเร็จ ซึ่งทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบมากขึ้นต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและของกลุ่ม แต่ในทางตรงข้าม ในองค์กรที่ฝ่ายบริหารเน้นวิธีการที่เป็นมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างของงาน บรรยากาศขององค์กรในลักษณะดังกล่าว จะส่งผลให้พนักงานขาดความรู้สึกรับผิดชอบ และขาดความคิดริเริ่ม ตลอดจนขาดความรู้สึกถึงการมีสมรรถภาพในการทำงาน ดังที่ Litwin and Stringer, Jr. (1968) สรุปไว้ว่า ฝ่ายบริหารหรือสไตล์ของการใช้ภาวะผู้นำเป็นเครื่องตัดสินที่สำคัญที่สุดว่า บรรยากาศในองค์กรจะเป็นอย่างไร

ผลงานของ Cambell and Beaty ในปี 1971 Pritchard and Karasick ในปี 1973 ทั้ง 2 กลุ่ม เสนอมิติ (dimensions) ของบรรยากาศในองค์กรซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม และได้สรุปว่า บรรยากาศขององค์กร จะประกอบไปด้วยมิติต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. โครงสร้างของงาน (Task structure) ความมากน้อยของวิธีการ (Methods) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดขึ้นโดยองค์กร
2. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัล-การลงโทษ (Reward-Punishment Relationship) ความมากน้อยของการให้รางวัล เช่น การเลื่อนตำแหน่งและการขึ้นเงินเดือน ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของผลงานและความดีความชอบแทนที่จะอยู่บนพื้นฐานของการพิจารณาอาวุโส ความชอบพอและอื่นๆ
3. การรวมตัดสินใจ (Decision Centralization) ความมากน้อยของการส่งมอบอำนาจในการตัดสินใจที่สำคัญไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง
4. การเน้นการบรรลุถึงเป้าหมาย (Achievement Emphasis) ความปรารถนาของคนในองค์กร ในอันที่จะทำงานอย่างดีเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร
5. การเน้นการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) ความมากน้อยของการที่องค์กรพยายามสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสม
6. ความมั่นคง ความเสี่ยง (Security and Risk) จะมีผลความมากน้อยของแรงกดดัน (pressures) ในองค์กรซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกไม่มั่นคงและภาวะวุ่นวายของสมาชิก

7. ความเปิดเผย การป้องกันตัวเอง (Openness and Defensiveness) ปริมาณความ
มากน้อยของการที่บุคคลพยายามปกปิดความผิดและถือดีแทนที่จะติดต่อคบหากันอย่างเปิดเผย
และร่วมมือร่วมใจ

8. สถานภาพและขวัญ (Status and Morale) เป็นความรู้สึกทั่วไปของคนในองค์การว่า
องค์การเป็นที่ที่น่าทำงานด้วย

9. การยอมรับและการส่งข้อมูลกลับ (Recognition and Feedback) ขึ้นอยู่กับความมาก
น้อยของการที่บุคคลรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชา และฝ่ายบริหารคิดอย่างไรกับการทำงานของเขาและความ
มากน้อยของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

10. ความสามารถและความคล่องตัวทั่วไปขององค์การ (General Organizational
Competence and Flexibility) เป็นความมากน้อยของการที่องค์การรู้ว่าเป้าหมายขององค์การคือ
อะไร และกระทำตามเป้าหมายนั้นอย่างมีความคล่องตัวและแสวงหาสิ่งใหม่ รวมทั้งความมาก
น้อยของการคาดคะเนปัญหา พัฒนาวิธีการใหม่ๆ และพัฒนาทักษะใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานก่อนที่
ปัญหาจะกลายเป็นวิกฤตการณ์

Steers and Porter (1979: 365-366) ก็ได้มีการกำหนดมิติของบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. โครงสร้างการทำงาน (Task Structure) หมายถึง การที่องค์การจัดให้มีการอธิบาย
ถึงกระบวนการต่างๆ ในการทำงานและวิธีการที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward – Punishment Relationship)
หมายถึง การที่องค์การจัดให้มีการให้รางวัล เช่น การเลื่อนขั้นและเพิ่มเงินเดือนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐาน
ของผลการปฏิบัติงานและระบบคุณธรรม แทนที่เป็นระบบอาวุโสหรือระบบอุปถัมภ์ค้ำจุน

3. การรวมอำนาจตัดสินใจ (Decision Centralization) หมายถึง ขอบเขตการตัดสินใจ
ที่สำคัญ ๆ จะถูกรวบรวมไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง

4. การให้ความสำคัญกับความสำเร็จ (Achievement Emphasis) หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลในองค์การที่ต้องการจะทำงานที่ดีมีส่วนสนับสนุนต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

5. การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง การที่องค์การให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ตลอดจนการให้การฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสม

6. ความมั่นคงและการเสี่ยง (Security versus Risk) หมายถึง ระดับของความกดดันภายในองค์การที่นำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัย และความวิตกกังวลของสมาชิกในองค์การ

7. การเปิดเผยตนและการพยายามปกป้องตนเอง (Openness versus Defensiveness) หมายถึง การที่บุคคลพยายามปิดบังความผิดพลาดของตนเองและพยายามแสดงออกถึงสิ่งที่ดีๆ ในการติดต่อหรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น

8. สถานภาพและขวัญ (Status and Morale) หมายถึง ความรู้สึกทั่วไปของบุคคลที่คิดว่าองค์การแห่งนี้เป็นสถานที่ที่ดีในการทำงาน

9. การยอมรับในผลงานและการป้อนกลับ (Recognition and Feedback) หมายถึง การที่พนักงานแต่ละคนในองค์การได้รับทราบว่าผู้บังคับบัญชาตระหนักถึงผลงานของเขาและสนับสนุนเขาในการทำงาน

Kelly (1980: 246) ได้ให้ทัศนะว่า การศึกษาบรรยากาศขององค์การเป็นการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรในองค์การที่มีต่อมิติต่อไปนี้

1. โครงสร้าง เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานที่เกิดจากโครงสร้างขององค์การ เช่น กฎระเบียบ การรวมอำนาจในการบังคับบัญชา เป็นต้น

2. ความเป็นอิสระ เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรในองค์การเกี่ยวกับความมีอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นโดยไม่มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของเขาในทางลบ

3. รางวัลตอบแทน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนว่ามีความยุติธรรม เป็นไปตามความสามารถและผลงานหรือไม่

4. ความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน เป็นการศึกษาถึงภาวะผู้นำว่าให้ความอบอุ่นหรือให้การสนับสนุนแก่บุคลากรในการทำงานมากน้อยเพียงใด

5. การยอมรับความขัดแย้ง เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกันของสมาชิกแต่ละคนในองค์การในลักษณะที่ยอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ และควรมีการเผชิญหน้ากันหรือการแสดงออกซึ่งความขัดแย้งอย่างเปิดเผยมากกว่าการเก็บความขัดแย้งนั้นไว้

6. การเปลี่ยนแปลงในองค์การ เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงหลังจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้กับองค์การ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อความสามารถในการยืดหยุ่นขององค์การ เพื่อรองรับวิทยาการจัดการสมัยใหม่

Litwin and Stinger (1968 อ้างถึงใน Stinger, 2002: 53) แบ่งมิติของบรรยากาศองค์การไว้ 6 มิติ ซึ่งได้นำไปพัฒนาเป็นแบบวัดบรรยากาศองค์การแบบ A จำนวน 31 ข้อ โดยมิติของบรรยากาศองค์การทั้ง 6 มิติ ได้แก่

1. มิติโครงสร้าง (Structure) ซึ่งเป็นความรู้สึกของตัวพนักงาน ที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้กฎระเบียบ ระเบียบแบบแผน และระเบียบการปฏิบัติ

2. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความรู้สึกถึงการเป็นเจ้านายตนเอง นั่นคือ การที่ไม่ต้องมีการตรวจสอบซ้ำอีกในทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นการตัดสินใจของตน

3. มิติความเสี่ยง (Risk) เป็นความรู้สึกได้ถึงความเสี่ยงและความท้าทายในงาน และในสถานการณ์ของการทำงาน

4. มิติการให้รางวัล (Reward) เป็นความรู้สึกถึงการที่จะได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี เป็น การการให้ความสำคัญกับรางวัลในทางบวกมากกว่าการลงโทษ

5. มิติการได้รับความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) เป็นความรู้สึก โดยทั่วไปกับการมีมิตรภาพที่ดี และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์การ

6. มิติความขัดแย้ง (Conflict) เป็นความรู้สึกที่มีต่อการจัดการ ที่ไม่กลัวความคิดเห็นที่ แตกต่างหรือความขัดแย้ง เป็นการให้ความสำคัญไปที่ความแตกต่างในปัจจุบัน

Litwin and Stringer (1968 อ้างถึงใน Stringer, 2002: 56) ได้ทำการศึกษาระบบการท างค์การต่อเนื่องจากแบบ A แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงเป็นแบบวัดบรรยากาศองค์การแบบ B จำนวน 50 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 9 มิติดังนี้

1. มิติโครงสร้าง คือ มิติที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการถูกบังคับ มีการใช้กฎระเบียบในการทำงาน และระเบียบในการปฏิบัติ เน้นความสำคัญที่อยู่บนพื้นฐานของ ความเข้มงวด และการดำเนินการให้ถูกต้องตามแนวทางอย่างเคร่งครัด กับสภาพที่ไม่เป็นทางการ

2. มิติความรับผิดชอบ จะเป็นความรู้สึกถึงการเป็นเจ้านายตนเอง หรือการที่ไม่ต้องมีการ ตรวจซ้ำในทุกอย่างที่ตนเองได้ตัดสินใจและมีความรู้สึกว่าเป็นงานของตนเอง

3. มิติการให้รางวัล เป็นความรู้สึกถึงการที่ตนเองจะได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี เป็นการ ให้ความสำคัญกับรางวัลในทางบวกมากกว่าการลงโทษ และเป็นการรับรู้ถึงความยุติธรรมในการ ได้รับผลตอบแทนและนโยบายในการเลื่อนขั้นและตำแหน่ง

4. มิติความเสี่ยงเป็นความรู้สึกถึงความเสี่ยงและความท้าทายในงาน เป็นการให้ ความสำคัญบนพื้นฐานของการคำนวณเรื่องความเสี่ยง หรือจะปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย อย่างใดจึงจะเป็นสิ่งที่ดีที่สุด

5. มิติการได้รับความอบอุ่น เป็นความรู้สึกในความเป็นมิตร เป็นสภาวะความดีใจดีใจภายในกลุ่มการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับความรู้สึกที่ดีและความดีใจด้วยความเป็นมิตร และกลุ่มทางสังคมที่ไม่เป็นทางการ

6. มิติการสนับสนุน เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ของการจัดการและพนักงานอื่นๆ ในกลุ่ม เป็นการให้ความสำคัญกับการสนับสนุนซึ่งกันและกันทั้งในระดับสูงและในระดับที่ต่ำกว่า

7. มิติมาตรฐาน เป็นการรับรู้ความสำคัญของเป้าหมายที่เชื่อถือ กับเป้าหมายที่จะแสดงออกให้เห็นและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานให้ได้ดี

8. มิติความขัดแย้ง เป็นความรู้สึกที่มีต่อผู้จัดการและผู้ที่ทำงานคนอื่นๆ ในความต้องการที่จะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง เป็นการให้ความสำคัญกับความตั้งมั่นในการเปิดเผยถึงปัญหา ออกมามากกว่าการที่จะกลบเกลื่อนหรือเพิกเฉยต่อปัญหา

9. มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าของทีม เป็นการให้ความสำคัญบนความตั้งมั่นที่เกี่ยวกับจิตใจ

Stringer (2002: 64-67) ได้พัฒนาองค์ความรู้เรื่องบรรยากาศขององค์การอย่างต่อเนื่อง จนได้สรุปและแบ่งมิติของบรรยากาศขององค์การออกเป็น 6 มิติได้แก่

1. มิติโครงสร้าง (Structure) : เป็นการตอบสนองความรู้สึกของพนักงาน ว่ามีการจัดการและมีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระดับโครงสร้างจะมีมากเมื่อพนักงานรู้สึกว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่เป็นอย่างดี และระดับโครงสร้างจะมีน้อยลงเมื่อพนักงานมีความสับสนในภาระหน้าที่และผู้ที่อำนาจตัดสินใจ

2. มิติมาตรฐาน (Standard) : เป็นการวัดถึงความรู้สึกกดดันในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและวัดระดับของความภูมิใจของพนักงานว่ามีการทำงานที่ดี การมีระดับมาตรฐานสูงหมายถึงการที่พนักงานมองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ และระดับมาตรฐานต่ำจะแสดงถึงการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

3. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) : เป็นการตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงการเป็นเจ้านายตนเอง และไม่มีการตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำๆ โดยผู้อื่น ผู้ที่รู้สึกได้ถึง

รับผิดชอบในระดับสูงจะมีการสนับสนุนการมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้ที่รู้สึกถึงความรับผิดชอบในระดับต่ำจะบ่งชี้ถึงความเสี่ยงและการทดสอบแนวทางที่เป็นตัวขัดขวาง

4. มิติการเห็นคุณค่า (Recognition) : เป็นการบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึง การได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี การวัดนี้มุ่งเน้นไปที่การให้รางวัล หรือการตำหนิติเตียนและการลงโทษ การมองเห็นคุณค่าในระดับสูงบ่งบอกถึงคุณลักษณะของความสมดุล และความเหมาะสมระหว่างรางวัลและการตำหนิติเตียน การเห็นคุณค่าในระดับต่ำหมายถึงการทำงานได้ดีแต่รางวัลไม่มีความแน่นอน

5. มิติการสนับสนุน (Support) : เป็นการสนองตอบความรู้สึกของพนักงานถึงความไว้วางใจและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันที่มีอยู่ทั่วไปในกลุ่มการทำงาน การสนับสนุนจะอยู่ในระดับสูงเมื่อพนักงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ดี และเขาจะให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาต้องการทำ การสนับสนุนในระดับต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวและแยกจากผู้อื่น

6. มิติความผูกพัน (Commitment) : เป็นการตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร และระดับความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กร การมีความรู้สึกผูกพันในระดับสูงจะเกี่ยวข้องกับการมีความจงรักภักดีอย่างสูงของพนักงาน การมีความผูกพันในระดับต่ำหมายถึงการที่พนักงานรู้สึกไม่มีความหวังใยหรือสนใจต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความหมายและมิติบรรยากาศขององค์กรนั้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กร เป็นความคิด ความรู้สึก และความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ไปในองค์กร ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กรนั้นๆ โดยมีองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ของบรรยากาศขององค์กรโดยรอบเป็นตัวกำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ตามเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกันไป

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาถึงการรับรู้บรรยากาศขององค์กรตามแนวความคิดของ Stringer, 2002 โดยสามารถกล่าวได้ว่าเป็นแบบฉบับในการศึกษาบรรยากาศขององค์กรของนักวิชาการที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งแนวคิดดังกล่าวก็ได้ถูกพัฒนามาจาก Litwin and Stringer, 1968 โดยได้แบ่งบรรยากาศขององค์กรออกเป็น 6 มิติคือ

1. มิติโครงสร้าง (Structure)
2. มิติมาตรฐาน (Standard)
3. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility)
4. มิติการเห็นคุณค่า (Recognition)
5. มิติการสนับสนุน (Support)
6. มิติความผูกพัน (Commitment)

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

จากการศึกษาค้นคว้ามีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

Hamed (1967: 80-83) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง คือความคิดและทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเอง ซึ่งบุคคลที่มีความคิดและทัศนคติต่อตนเองในทางบวกแล้วจะสามารถปรับตัวได้ดีกว่าบุคคลที่มีความคิดและทัศนคติต่อตนเองในทางลบ

Maslow (1970: 45-46) กล่าวถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ว่าเป็นความต้องการที่สำคัญและเข้าใจยากที่สุดเพราะขึ้นกับองค์ประกอบต่างๆมากมาย ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเกิดจากการยอมรับของผู้อื่น โดยดูจากการตอบสนองจากคนรอบข้าง เช่น พ่อแม่ พี่น้อง และเพื่อน นอกจากนี้ยังเกิดจากการประเมินคุณค่าความสามารถ และการประสบความสำเร็จด้วยหากการประเมินเป็นไปในด้านบวก ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณค่าแห่งตน มีความสามารถ แต่ถ้าการประเมินเป็นไปในด้านลบก็จะทำให้รู้สึกว่ามีปมด้อย อ่อนแอ

Calhoun and Morse (1977: 321) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นความพึงพอใจภายในที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดมีต่ออัตมโนทัศน์ของตน (Self Concept) และการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลได้พัฒนาขึ้นภายหลังที่บุคคลมีอัตมโนทัศน์เรียบร้อยแล้ว

Burns (1979: 55) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การประเมินคุณค่าตนเอง ซึ่งแสดงถึงการใช้จิตสำนึกของตนในการพิจารณาว่าตนเองมีความสำคัญอย่างไร โดยการประเมินคุณค่าตนเองนั้นจะตั้งบนพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบการรับรู้ตนเองตามอุดมคติหรือความปรารถนาที่ตนอยากจะเป็น

Branden (1981: 110-113) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นลักษณะของความเชื่อมั่นและความนับถือในตนเองที่เกิดจากความเชื่อมั่นในคุณค่าของตนเอง ความมั่นใจในความสามารถของตนที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตั้งเป้าหมายและพอใจ

Kimmel (1985: 90) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นการประเมินผลความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเอง โดยจัดระดับของการประเมินผลไว้ว่า ถ้าการประเมินผลเป็นไปในทางบวกบุคคลนั้นจะมีระดับความรู้สึกในตนเองสูง และถ้าการประเมินผลเป็นไปในทางลบ และถ้าการประเมินผลเป็นไปในทางลบ แสดงว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

Papalia (1985: 499) กล่าวว่า การที่บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงแล้วย่อมสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความคิดและการแสดงออกอย่างถูกต้องเหมาะสม ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ย่อมทำให้รู้สึกเครียดและวิตกกังวลและมักใช้กลไกป้องกันตนเองอยู่เสมอ

Brockner (1988: 1) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ระดับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่อตนเอง ซึ่งอาจจากการที่บุคคลประเมินคุณค่าให้แก่ตนเองและนอกจากนี้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองยังเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ ความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ต่างกันของบุคคลแต่ละคน

Ingersoll (1989:53) ได้ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองซึ่งมีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Coppersmith ว่าเป็นการประเมินคุณค่าตนเองของบุคคล ซึ่ง

แสดงถึงการยอมรับหรือไม่ยอมรับในความเชื่อที่มีต่อตนเอง ทั้งในด้านความสามารถ ความสำเร็จ ความสำคัญและค่าที่มีคุณค่าในตนเอง

McFarland and Thomson (1991: 410) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นผลของกระบวนการประเมินตนเองด้วยส่วนประกอบของการรับรู้ การยอมรับความรัก และความพอใจใกล้ชิด

Van Fleet D.D. and Peterson T.O. (1994: 344) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นความเชื่อต่อคุณค่าและความดีที่บุคคลมีต่อตนเอง บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงมักแสวงหาความก้าวหน้าและตำแหน่งที่สูงขึ้นในหน้าที่การงาน มีความมั่นใจในความสามารถของตนที่จะบรรลุเป้าหมายที่มีความยากลำบาก และมีแรงจูงใจภายในสูง

จากความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองข้างต้นพอสรุปได้ว่า “ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง” หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเอง การที่บุคคลมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ไม่หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ และมองโลกในแง่ดี มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มีความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ ตลอดจนได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ทฤษฎี “ตัวตน” (Self) ของ Rogers (1959: 200) เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นในเรื่องของ “ตัวตน” ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสร้างแบบของบุคลิกภาพโดยอาศัยการรู้จักมองตนเอง และประสบการณ์ที่จะเป็นตัวชักนำไปสู่การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีได้

“ตัวตน” ตามความหมายของ Rogers คือ กระบวนการที่มีระบบระเบียบ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้และความเชื่อเกี่ยวกับตนเองของแต่ละบุคคลที่เรียกว่า อัตมโนทัศน์ (Self Concept) ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาโดยอาศัยประสบการณ์และการปฏิบัติของแต่ละบุคคล คนที่สามารถปฏิบัติตัวได้ดีก็ย่อมแสดงว่า รู้จักมองตนเอง มีอัตมโนทัศน์กว้างไกล รู้จักใช้ประสบการณ์ในชีวิตพัฒนาบุคลิกภาพ ส่วนคนที่มองตนเองแบบติดยึด ไม่ยืดหยุ่น หรือมีอัตมโนทัศน์แคบ ทำให้ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพความเป็นจริงได้ จึงอาศัยข้ออ้างต่าง ๆ หรือสร้างกลไกทางจิต

(Defense Mechanism) ขึ้นมาปกป้องตนเอง จากการที่ตนปฏิเสธและยึดหวังกับความเป็นจริงที่ยอมรับไม่ได้

Rogers ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “ตัวตน” ว่า มนุษย์เราทุกคนที่เกิดมาประกอบด้วยตัวตน 3 รูปแบบ

1. ตัวตนที่เรามองเห็น (Self Concept) เป็นภาพของตนเองที่ตัวเองมองตัวเองว่าเป็นคนอย่างไร มีความสามารถมากน้อยเพียงใด เป็นการรับรู้ของบุคคลตามที่เขาคิดว่าเขาจะเป็น เช่น เป็นคนสวย พุดแก่ง เก๋ขี้ตัว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ฯลฯ ซึ่งสิ่งที่ตนเองรับรู้นี้อาจจะไม่ตรงกับภาพที่คนอื่นรับรู้ก็ได้ เช่น คนอื่นอาจมองว่าเราเป็นคนเห็นแก่ตัว แต่เรากลับมองตัวเองเป็นคนมีเมตตา รู้จักเสียสละก็อาจเป็นได้

2. ตัวตนตามความเป็นจริง (Real Self) เป็นลักษณะของตัวตนที่เป็นไปตามข้อเท็จจริง เช่น คนที่เรียนเก่ง มีมารยาท อ่อนน้อมถ่อมตน ฯลฯ ซึ่งบางคนตนเองอาจมองไม่เห็นข้อเท็จจริงของตนก็ได้ ในกรณีที่อยู่ในภาวะเสียใจ เศร้า รู้สึกผิด เกรงกลัวต่ออุปสรรค ฯลฯ ก็อาจใช้กลไกทางจิต (Defense Mechanism) มาช่วยปลอบใจก็ได้

3. ตัวตนตามอุดมคติ (Ideal Self) ตัวตนที่ตนเองอยากจะมี อยากจะเป็น แต่ก็ไม่มีไม่เป็นที่คาดหวังไว้ เป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามกับความเป็นจริงที่เป็นอยู่ขณะนี้

เด็กแรกเกิดไม่สามารถแยกตนเองออกจากสิ่งแวดล้อมได้ การมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม จะช่วยให้เด็กเรียนรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ แยกแยะและให้สัญลักษณ์จนกลายเป็นประสบการณ์ส่วนตัว ซึ่งจะพัฒนาต่อมาเป็นความคิดเกี่ยวกับตน (Self Concept) “ตน” จึงหมายถึง ความคิด ความคิดหรือโนภาพของบุคคลในการที่บุคคลรับรู้ตนเอง และรับรู้สัมพันธ์ภาพที่ตนเองมีต่อบุคคลอื่นและสิ่งอื่นในชีวิต ซึ่งบุคคลจะประเมินมโนภาพของตนเองออกมาเป็นการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยผ่านกระบวนการพิจารณาการกระทำ ความสามารถ บุคลิกลักษณะกับค่านิยม และมาตรฐานส่วนตัว

Makay and Gaw (อ้างใน เสาวภา วิชิตวาทย์, 2534: 43) ได้สรุปว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเกิดจากส่วนประกอบ 2 ส่วนคือ

1. การยอมรับนับถือตนเอง เป็นความรู้สึกมีคุณค่าที่ได้รับจากการมีความเชื่อมั่นในตนเอง และเป็นผลให้เชื่อว่าตนมีความสามารถเพราะฉะนั้นชีวิตจึงเป็นสิ่งมีค่า

2. ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นผลมาจากการประเมินของแต่ละบุคคลที่สามารถจะเผชิญและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้

Coopersmith (อ้างถึงใน นิภาวรรณ, 2534 : 5) กล่าวถึงสาเหตุของการมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองว่า มาจากแหล่งสำคัญซึ่งบุคคลใช้เป็นสิ่งตัดสินความสำเร็จของตนเอง 4 แหล่งคือ การมีอำนาจ (Power) หมายถึง การที่บุคคลสามารถมีอิทธิพลและควบคุมผู้อื่นได้

2. การมีความสำคัญ (Significance) หมายถึง การได้รับการยอมรับ ได้รับการใส่ใจ รวมทั้งได้รับความรักใคร่ จากบุคคลอื่น

3. การมีคุณความดี (Virtue) หมายถึง การยึดมั่นตามมาตรฐานทางจริยธรรมและศีลธรรมของสังคม

4. การมีความสามารถ (Competence) หมายถึง การประสบผลสำเร็จในการกระทำสิ่งต่างๆ

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตน (Self Efficacy Theory) ของ Bandura (อ้างถึงใน วิลาสลักษณ์, 2538: 97-100)

Bandura เชื่อว่า ความรู้และทักษะ เป็นส่วนประกอบที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผล แต่ก็ยังไม่เพียงพอ เพราะจริง ๆ แล้วคนเรามากจะไม่ปฏิบัติให้ดีที่สุด ถึงแม้ว่าเขาจะรู้ว่า จะต้องทำอะไรบ้าง ทั้งนี้เนื่องมาจากว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเข้ามาแทรกกลางระหว่าง ความรู้กับการกระทำ ซึ่งขึ้นกับว่า บุคคลนั้นตัดสินความสามารถของตนอย่างไร และการรับรู้ความสามารถของตนมีผลต่อแรงจูงใจและการกระทำอย่างไร

คุณลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำ

นิราศศิริ โรจนธรรมกุล (2535 : 30 – 31) กล่าวว่า บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง จะสามารถรับรู้คุณค่าของตนตามความเป็นจริง ตระหนักถึงศักยภาพของตน มีจิตใจที่เปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง สามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้น เป็นผู้นำในการอภิปราย มีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงความคิดเห็น และมีความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า มีความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจและเคารพในตนเอง ตระหนักถึงความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อม

ส่วนบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ กล่าวว่ามักจะใช้กลไกในการป้องกันตนเอง รับรู้ว่าตนเองด้อยค่า หรือมีค่าเกินความเป็นจริง จะไม่ค่อยเชื่อมั่นในตนเอง มองว่าตนเองเป็นคนไม่ดี ไม่มีความสามารถ จึงส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีปมด้อย ไม่ชอบแสดงตน เก็บตัว มีความวิตกกังวลสูง ไม่มีความพยายามในการทำงานที่ยาก แสวงหาการยอมรับจากบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดการยอมรับตนเองและมักแสดงความเข้มแข็งแต่แท้จริงแล้วบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกท้อแท้หวาดกลัว ไม่มั่นใจในตนเอง หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความยุ่งยากใจ ในการแก้ปัญหา ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นๆ ได้

Coopersmith *et al* (อ้างใน นาดยา วงศ์หลีกภัย, 2532: 6-7) แสดงทฤษฎีว่าบุคคลจะแสดงการเห็นคุณค่าในตนที่แตกต่างกันออกมาอย่างรู้ตัวและไม่รู้ตัวทางลักษณะท่าทาง น้ำเสียงคำพูดและพฤติกรรม ดังนั้นการแสดงระดับการเห็นคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบุคคลดังนี้

บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีความสอดคล้องกลมกลืนทั้งหมด “ตน” รับรู้คุณค่าของตนตามความเป็นจริง ตระหนักถึงศักยภาพทั้งหมดของตนเอง มีจิตใจที่เปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงพร้อมทั้งสามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม บุคคลเหล่านี้จะมีความกระตือรือร้น เชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จมักเป็นผู้นำในการอภิปราย และมีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงความคิดเห็น ไม่หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความคิดสร้างสรรค์มองโลกในแง่ดี มีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ตลอดจนทั้งเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจเคารพและประทับใจในตนเอง บุคคล

ที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อผู้อื่น รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้

บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะอยู่ในภาวะความไม่สอดคล้องกลมกลืนของ “ตน” มักใช้กลไกป้องกันตนเอง ระบุว่าตนเองด้อยค่า ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเหล่านี้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีปมด้อย วิตกกังวล เก็บตัว ไม่ชอบแสดงตน แสวงหาการยอมรับจากบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดการยอมรับตนเอง บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำมักแสดงความเข้มแข็งให้ปรากฏออกมาเสมอ ๆ แต่แท้จริงแล้วบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกหวาดกลัว ท้อแท้ ไม่มั่นใจในตนเอง มักตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลอื่น มีความหวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มีความยุ่งยากใจในการแก้ปัญหา และไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้

การที่บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง ย่อมมีความคิดและการแสดงออกอย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถปรับตัวได้ดีกว่าบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ซึ่งบุคคลที่มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำมักใช้กลไกป้องกันตนเองอยู่เสมอ และมีแนวโน้มที่จะมีปัญหาทางด้านสุขภาพจิต

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ได้มีวิจัยหลายท่านศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์ และส่งผลกระทบต่อระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคล ดังนี้คือ

ลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์ต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอย่างมาก บางลักษณะมีผลทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น เช่น รูปร่างและหน้าตาจะเป็นตัวกำหนดความแตกต่างของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง Mahoney และ Finch (อ้างถึงใน Burns, 1979: 150-158) พบว่าในเพศชาย ความแข็งแรง น้ำเสียงและลักษณะ รูปร่างหน้าตา จะมีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ขณะที่เพศหญิง การมีหน้าตาและรูปร่างชวนมอง ก็จะมีผล

ต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเช่นกัน อย่างไรก็ตามรูปร่าง หน้าตา ตามอุดมคติก็ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมนั้น ๆ ด้วย

เพศ

จากการศึกษาของ Smith (1987: 16-17) สังคมและวัฒนธรรมส่วนใหญ่มีค่านิยมที่ดีต่อเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมักได้รับมอบหมายตำแหน่งที่มีอำนาจในสังคมซึ่งน่าจะทำให้เพศชายมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าเพศหญิง แต่อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยที่ผ่านมาไม่อาจสรุปได้ว่าแน่นอนได้ว่า เพศใดมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่ากัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากยังไม่มี การเปรียบเทียบข้ามเพศหญิงและเพศชาย เพราะต่างก็มี บทบาททางเพศที่แยกจากกัน เพศหญิงมีแนวโน้มจะเปรียบเทียบตนเองกับหญิงอื่น ในขณะที่เพศชายก็เปรียบเทียบตนเองกับเพศชายด้วยกัน

Wilson and Wilson (อ้างใน Burns, 1979: 196 -197) กล่าวว่า เพศชายและเพศหญิงมีแหล่งกำเนิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่ต่างกัน บทบาททางเพศก็แตกต่างกัน

Wilniget and Gleser (อ้างใน Burns, 1979: 196 - 197) กล่าวว่า การทำแบบทดสอบนั้น เพศชายมีแนวโน้มที่จะชักใช้กลไกป้องกันตนเองสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งจะส่งผลต่อคำตอบที่ถูกต้องของแบบทดสอบ

ความคิดสร้างสรรค์

จากการศึกษาของ Coopersmith (อ้างใน Burns, 1979: 201-202) พบว่า ความคิดสร้างสรรค์นั้น มีอิทธิพลต่อลักษณะเฉพาะของบุคคลด้านความสามารถทั่วไป สมรรถภาพการทำงานและมีผลต่อการสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บุคคลที่มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มักแสดงให้เห็นว่า เป็นที่มีความกระตือรือร้นและประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งสามารถแสดงความคิดและพร้อมจะรับฟังผู้อื่น ไม่หวั่นต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์ ไม่มีความวิตกกังวลหรือปัญหาทางด้านสุขภาพจิต มองตนเองว่ามีค่ามีความสุขและแสวงหาสิ่งท้าทายใหม่ ๆ เสมอ

ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพ และผลงาน

ความสามารถทั่วไป สมรรถภาพและผลงาน พบว่าจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกันและมีผลต่อการสร้างความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยเป็นตัวชี้บอกถึงจำนวนครั้งหรือความถี่ของการประสบความสำเร็จในสิ่งที่บุคคลกระทำ จากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม การประสบความสำเร็จจะเป็นการให้แรงเสริมแก่ตนเองและทำให้เกิดความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Bandura, 1977: 4 – 10)

ความสัมพันธ์กับครอบครัวภูมิหลังหรือประสบการณ์ทางครอบครัวของบุคคล

ความสัมพันธ์กับครอบครัวภูมิหลังหรือประสบการณ์ทางครอบครัวของบุคคลเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง จากการศึกษาของ Coopersmith (อ้างถึงใน Burns, 1979:203 -204) พบว่าพ่อแม่ที่ให้ความใกล้ชิดและให้ความสำคัญกับลูก ตลอดจนใช้ระบบการให้รางวัลแทนการลงโทษ รวมทั้งวางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้ลูกปฏิบัติตามอย่างชัดเจน จะมีส่วนทำให้ลูกรู้จักจุดยืนของตนเอง ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องว่าสิ่งใดถูกหรือผิด มีอารมณ์มั่นคง และทำให้เห็นคุณค่าในตนเองสูง ในทางตรงกันข้ามพ่อแม่ที่เย็นชาต่อลูกไม่แสดงความรักต่อลูก จะทำให้ลูกเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับการยอมรับ ยิ่งพ่อแม่ลงโทษลูกโดยขาดเหตุผล ลูกจะรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม และทำให้เด็กกลายเป็นคนขาดระเบียบ เกิดปมด้อยและขาดความมั่นใจในตนเอง เก็บตัว ไม่ไว้วางใจผู้อื่น และนำไปสู่ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่ต่ำ

6. ค่านิยมและมาตรฐานทางศีลธรรม

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของแต่ละบุคคลจะผันแปรตามค่านิยม และการให้คุณค่าตามความนิยมนี้ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเขาให้ความสำคัญแตกต่างกัน รวมทั้งผันแปรตามมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม จากการศึกษาของ Maccoby and Levin (อ้างใน Burns, 1979: 213) พบว่า การพัฒนาทางด้านค่านิยมและศีลธรรมเกิดจากความรู้สึกต้องการได้รับการยอมรับจากสังคม ซึ่งพ่อแม่เป็นผู้หล่อหลอมให้ลูกๆ ได้รู้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดี อะไรเป็นสิ่งที่ไม่ดี การอบรมสั่งสอนในสิ่งเหล่านี้ จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับมาตรฐานของสังคมและสามารถแยกแยะความดี ความเลวได้อย่างชัดเจน บุคคลจะทราบว่าการเป็นคนดีจะเป็นผู้ที่มีคุณค่าควรแก่การยกย่อง ขณะเดียวกันการเป็นคนเลวก็จะเป็นบุคคลที่ไร้คุณค่า ดังนั้น บุคคลจะประเมินคุณค่าของตนจากการทำความดีหรือความผิด

7. การปรับตัว

การปรับตัวเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เพราะว่า เมื่อบุคคลมีความรู้สึกด้านลบต่อตนเอง ขาดความชื่นชมในตนเอง มักส่งผลต่อการปรับตัวทางสังคมและสภาพจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดความวิตกกังวล ความเมื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจหดหู่ และเป็นสาเหตุของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่ลดลง บุคคลที่มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะเป็นบุคคลที่สามารถปรับตัวและสภาพจิตใจได้ดี (Fuhrmann, 1990: 341 – 342)

8. วัฒนธรรมทางสังคมที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาของ Lerner *et al* (อ้างใน Kimmel, 1985: 91 – 92) เกี่ยวกับวัฒนธรรมทางสังคมที่แตกต่างกัน พบว่าลักษณะทางกายภาพที่ดึงดูดใจเพศตรงข้าม ความแข็งแรงทางร่างกาย ความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติของบุคคล ซึ่งอาศัยอยู่ในวัฒนธรรมทางสังคมที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกันโดยเฉพาะในกลุ่มเด็กวัยรุ่น

องค์ประกอบที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในการทำงาน

Brockner (1988: 117 – 143) สรุปว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในการทำงานมีดังนี้

1. อำนาจหรือการรับรู้ต่อการมีอำนาจในการควบคุม ถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานและมีอำนาจสั่งการ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานและมีอำนาจสั่งการ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แต่ถ้ารับรู้ว่าคุณไม่มีอำนาจในการควบคุมหรือสั่งการ ย่อมทำให้ตนเองรู้สึกไม่มีคุณค่าในตนเองหรือมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองระดับต่ำ

2. การที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นผู้มีคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์การโดยเฉพาะถ้าคนอื่น ๆ ในองค์การให้ความสำคัญต่อตัวเราสอดคล้องกับความเชื่อของตนแล้ว ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

3. การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถและมีความชำนาญงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญเฉพาะด้านแล้ว ย่อมทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าคุณมีคุณค่าสูง

4. แรงจูงใจภายใน งานที่มีความท้าทายความสามารถย่อมมีผลต่อบทบาทในการทำงาน ยิ่งงานที่มีความท้าทายสูงย่อมทำให้บุคคลปรารถนามุ่งหวังเพื่อจะทำให้เกิดความสำเร็จหัวหน้างานที่สร้างให้บรรยากาศในสถานที่ทำงานมีการแข่งขันสูง และท้าทายความสามารถของตนแล้ว ย่อมทำให้บุคคลเหล่านี้มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น

5. แรงจูงใจภายนอก พบว่า ตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับ รายรับ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานมีผลต่อระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่สูงขึ้นของพนักงาน

6. การประเมินผลงาน พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการประเมินผลงานการประเมินผลของพนักงาน ซึ่งเป็นการประเมินผลการทำงานจากหัวหน้าผู้ร่วมงานและผลงานที่บุคคลนั้นได้กระทำ ถ้าพนักงานได้รับรู้ผลงานของตนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและได้รับคำชมจากหัวหน้าและผู้ร่วมงานรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น

7. บุคคลที่รับรู้ตนเองแตกต่างและดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ในสังคม มีแนวโน้มที่จะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองลดลง การที่ผู้หญิงทำงานในสถานที่ทำงานที่มีผู้ร่วมงานเป็นผู้ชายส่วนใหญ่ มักจะมีการรับรู้ว่าคุณค่าในตนเองอยู่ระดับต่ำกว่าผู้ชาย ซึ่งเห็นได้ชัดเจนว่าการที่บุคคลเปรียบเทียบตนเองกับสังคมรอบข้าง จะส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ยิ่งตนเองรู้สึกว่า เป็นชนกลุ่มน้อยในสังคมแล้วจะส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ระดับต่ำกว่าผู้อื่น แต่บุคคลนั้นเปรียบเทียบตนเองกับคนอื่นในกลุ่มเดียวกัน จะไม่มีความแตกต่างทางด้านความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

การสร้างและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลในองค์การ

Brockner (1988: 159 – 193) ได้แนะนำวิธีการสร้างและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองให้กับพนักงาน สรุปได้ดังนี้

1. การที่บุคคลรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพแล้วได้รับการช่วยเหลืออยู่เสมอ ๆ ทั้งจากหัวหน้าและ
ผู้ร่วมงานจะมีผลทำให้บุคคลผู้นั้นรู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถและเสียหน้า ดังนั้นวิธีการที่จะทำ
ให้บุคคลรู้สึกยอมรับต่อการช่วยเหลือและส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่จะลดน้อยลง
คือการจัดโปรแกรมการฝึกอบรม เพิ่มทักษะและพัฒนาในอาชีพเพื่อทำให้บุคคลรู้สึกว่าได้พัฒนา
ตนเองให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น

2. หัวหน้างานต้องรู้จักมอบหมายอำนาจและความไว้วางใจในการทำงานต่าง ๆ ให้แก่
พนักงานเพื่อพนักงานจะได้รู้สึกว่าอิสระในการทำงาน

3. ผู้บริหารต้องลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มในองค์กร ทั้งนี้เมื่อเกิด
ความขัดแย้งย่อมนำมาซึ่งการเจรจาต่อรอง ซึ่งบุคคลที่จะเข้าไปไกล่เกลี่ยต้องมีความยุติธรรมและ
รู้จักใช้ กลยุทธ์จัดความแย้งให้หมดไป เพราะความขัดแย้งจะนำมาซึ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าใน
ตนเองที่ลดลงของผู้ที่เสียผลประโยชน์

4. การตัดสินใจในการทำงาน ควรให้พนักงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อ
พนักงานจะได้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ และจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

5. สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมที่มุ่งมั่นต่อความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้และสิ่งที่มี
มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง คือการส่งเสริมให้พนักงานมี
ความเชื่อมั่นในการสร้างผลงานของตน

Dubrin (1994: 81) กล่าวว่า การที่หัวหน้าเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิด
เห็นอย่างอิสระและมีความร่วมในการตัดสินใจ ย่อมทำให้เพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ
พนักงานและส่งผลให้พนักงานขยันขันแข็ง มีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนเองและเพิ่มแรงผลักดันสู่
ความสำเร็จในการทำงาน

Johnson (อ้างใน พรศรี ใจงาม, 2535: 62 – 63) ได้แนะนำวิธีการสร้างความรู้สึกเห็น
คุณค่าในตนเองไว้ 7 วิธี ดังต่อไปนี้

1. พยายามควบคุมและรักษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีอยู่ไว้ และจะต้องเปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่จะเข้ามาทำลายความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองให้หมด
2. ควรสร้างเกณฑ์ประเมินผลคุณค่าของตนเองโดยไม่ยอมให้บุคคลอื่นเป็นผู้วางเกณฑ์ประเมินคุณค่าของตนเองแทนเป็นอันขาด
3. ตั้งจุดมุ่งหมายของชีวิตและการทำงานตามสภาพความเป็นจริง มิใช่วาดภาพว่า จะต้องเป็นคนเก่งที่สุดตลอดกาลแต่ควรเปรียบเทียบความสามารถของตนเองกับเกณฑ์เฉลี่ย ความสามารถของบุคคลทั่วไป มิใช่เข้าไปเปรียบเทียบกับบุคคลที่เด่นที่สุด เพราะจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองนั้นด้อยตลอดเวลา
4. ควรให้กำลังใจตนเองในความพยายามที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จ เมื่อใดที่ทำผิดพลาด ก็ควรคิดไตร่ตรองถึงสาเหตุของความผิดพลาดนั้น แล้วแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นและให้กำลังใจกับตนเองว่าได้พยายามทำดีที่สุดเท่าที่ความสามารถมีอยู่แล้ว
5. มีความตระหนักถึงความเข้มแข็งของตนเอง และยอมรับข้อบกพร่องที่เป็นอยู่อย่างไรก็ตามควรจะคิดหาหนทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ๆ ถ้าสามารถทำได้
6. มีความขยันอดทนในการทำงาน เพื่อพิสูจน์ตนเองเพราะผลสำเร็จที่ได้ออกมา นั้นจะช่วยส่งเสริมความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองให้มีมากยิ่งขึ้น
7. ให้ความเป็นกันเองกับบุคคลอื่น การที่ให้ความเป็นมิตรกับบุคคลอื่นอย่างสม่ำเสมอ จะได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากคนในสังคมนั้น การได้รับการยอมรับจากสังคมและสภาพแวดล้อมรอบข้างจะช่วยทำให้มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงมากยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่าการพัฒนาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พบว่าถ้าบุคคลสามารถประเมินตนเองว่า มีข้อดีและข้อบกพร่องในจุดใด ก็ควรรีบแก้ไขปรับปรุงทันที ต้องรู้จักไตร่ตรองให้รอบคอบ ยอมเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากองค์การด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะไฝหาคำรู้ มีความขยันต่องานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควรคาดหวังสิ่งใดในชีวิตมากเกินไปและพยายามเป็นตัวของตัวเอง ตั้งจุดหมายในชีวิตในระดับที่เป็นจริงได้เมื่อประกอบภารกิจการใดควรสร้าง

กำลังใจให้ตนเองเสมอ การเป็นบุตรกับบุคคลรอบข้างในสังคมจะช่วยให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และทำให้มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีมากขึ้นและอยู่ในระดับที่ถาวรไม่เปลี่ยนแปลง

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) อย่างไรโดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในเรื่องความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ Coopersmith and Makay and Gaw เป็นแนวทางในการศึกษา

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

การศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้เริ่มมีขึ้นในปี ค.ศ. 1970 โดย Herbert Freudenberger นักจิตวิเคราะห์ได้พยายามศึกษากระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายในอาชีพเกี่ยวกับการให้บริการเป็นโดยศึกษาเป็นรายกรณี และเน้นที่ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และได้ตีพิมพ์และเผยแพร่ในสื่อต่างๆ ในขณะที่เดียวกับที่ Christina Maslach ซึ่งเป็นอาจารย์ทางจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเบอร์กลีย์ แคลิฟอร์เนีย ก็ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในเชิงจิตวิทยา สังคม และทำการวิจัย โดยการรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายอาชีพ ศึกษาถึงสาเหตุและอาการ โดยเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการรักษาอาการความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยได้ตีพิมพ์เผยแพร่ในแคลิฟอร์เนียหลังจากนั้นคำว่า “ความเหนื่อยหน่าย (Burnout)” จึงเป็นที่รู้จักและยอมรับกันทั่วไป (Faber, 1983)

ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้มีผู้ให้คำจำกัดความ และความหมายของคำว่าความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ไว้ในแง่มุมต่างๆ ที่คล้ายคลึงกันดังนี้

Maslach (1976) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นการที่บุคคลขาดความใส่ใจต่อผู้รับบริการ เกิดความรู้สึกท้อแท้ใจ ขาดความเห็นอกเห็นใจ และขาดความนับถือต่อผู้รับบริการ

Edelwich and Brodsky (1980) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นลักษณะของการที่บุคคลสูญเสียความคิด พลังงานและความคาดหวังในการทำงาน มักเกิดกับบุคคลในวิชาชีพที่ให้บริการทางด้านสุขภาพ

Pines and Aronson (1981) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นผลจากการได้รับความกดดันทางอารมณ์อย่างซ้ำซาก จากการทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคลเป็นเวลานาน และจากการที่เขา มักจะเป็นผู้บริการมากกว่าผู้รับ ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะมี อาการอ่อนเพลียทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ เกิดความรู้สึกที่ช่วยตนเองไม่ได้ หมดหวัง ขาดความสนใจ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและในการดำเนินชีวิต

Veninga and Sradley (1981) ได้ให้ความหมายโดยการเชื่อมโยงความเหนื่อยหน่ายกับความเครียดในการทำงานว่า เป็นสภาพของความเหนื่อยล้าในจิตใจ อันเนื่องมาจากการไม่สามารถจัดหรือลดความเครียดจากการทำงานได้ ซึ่งเป็นผลให้พลังงานที่สะสมในร่างกายลดลง ภูมิคุ้มกันโรคต่ำลง เกิดความไม่พอใจในการทำงานมองโลกในแง่ร้ายมากขึ้น มีการขาดงานบ่อยขึ้น และทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

Muldary (1983) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นปรากฏการณ์ซึ่งแสดงถึงความเสื่อมโทรมทางสุขภาพกายและสุขภาพจิต ที่เป็นผลมาจากการทำงานมากเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดเรื้อรัง และส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการทำงานทำให้มีประสิทธิภาพน้อยลง

Maslach (1986) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกไม่เห็นคุณค่าของความเป็นคนและความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานลดลง ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบต่อผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าสิ้นหวัง หมดกำลังใจในการบริการแก่สังคม เกิดความรู้สึกไม่เห็นคุณค่าความเป็นคน มีความรู้สึกในทางลบต่องานที่รับผิดชอบ ต่อผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน ความรู้สึกประสบความสำเร็จในงานลดลง เกิดความรู้สึกต่อตนเองในทางลบรู้สึกว่าคุณค่าตนเองด้อยคุณค่า ไม่มีความภาคภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

Aguilera and Messick (1986) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นการพัฒนาของการสูญเสียความคิด พลังงาน และเป้าหมายในการทำงาน อันเป็นผลเนื่องมาจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน เช่น การที่บุคคลได้รับการฝึกอบรมไม่เพียงพอ งานและคนใช้ปริมาณมากจนล้นมือ การมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานเกินไป เงินเดือน และผลตอบแทนน้อยเกินไป นโยบายของหน่วยงานที่เคร่งครัดมากเกินไป และเกิดช่องว่างระหว่างความมุ่งหวังปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จกับความสำเร็จจริง ๆ ที่ได้รับ

จากความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ และจิตใจอันเนื่องมาจากไม่สามารถจัดหรือลดความเครียดจากการทำงานได้ ทำให้เกิดความรู้สึกทางลบต่อผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้า สิ้นหวังและหมดกำลังใจ มองโลกในแง่ร้ายมากขึ้น ขาดความกระตือรือร้น รู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ผ่านมา พบว่า สาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย คือ การที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานได้ สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่หลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน และโดยเฉพาะการทำงานด้านบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตลอดเวลาในฐานะผู้ให้บริการ (Maslach, 1976)

Maslach (1976 อ้างใน ศจีมาจ ขวัญเมือง, 2541) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและมีผลทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายคือปัจจัยจากตัวบุคคล และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล (Personality factors)

1.1 บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยในที่มีส่วนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลพวกนี้จะมีความ

ข้อแก้ทางอารมณ์ได้สูง บุคคลที่ขาดความอดกลั้น มักจะมีความคับข้องใจจากอุปสรรคในการทำงาน จึงมีโอกาสจะลดความเป็นบุคคลและก่อความเสียหายต่อผู้รับบริการได้

1.2 อายุ พบว่าบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เฉพาะด้านสูง และคะแนนความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าผู้มีอายุมาก แต่ผู้ที่มีอายุมากจะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในด้านความสำเร็จส่วนบุคคลเฉพาะด้านสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

1.3 สถานภาพสมรส พบว่าผู้ที่เป็นโสดมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และมีงานวิจัย 2 ฉบับที่รายงานว่าพยาบาลที่เป็นโสด จะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าพยาบาลที่สมรสแล้ว

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มบุคคลซึ่งมีอาชีพทางบริการสังคมหลายสาขาอาชีพ พบว่ามักมีความเหนื่อยหน่ายในช่วงระยะ 1-5 ปี ของการทำงาน ในกลุ่มบุคลากรในที่มิจิตเวชนั้น พบว่ามักมีความเหนื่อยหน่ายในระยะเวลา 1 ปี ทนายความมักมีความเหนื่อยหน่ายในระยะเวลา 2-4 ปี นักสังคมสงเคราะห์มักมีความเหนื่อยหน่ายในระยะเวลา 1-5 ปี และพยาบาลจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในช่วงตั้งแต่เริ่มทำงานถึง 2 ปี

2. ปัจจัยทางด้านสภาวะแวดล้อมในงานที่ปฏิบัติ (Organizational factors)

สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในหน่วยงานหรือองค์กรก็มีส่วนก่อให้เกิดความกดดันและส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางด้านบุคลากร ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและระบบบริหาร สัดส่วนระหว่างบุคลากรต่อผู้รับบริการที่สูง จนเกินความสามารถจะก่อให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์มากขึ้น ลดความเป็นบุคคล ขาดความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามถ้าอัตราส่วนต่ำ ผู้ให้บริการจะมีเวลาที่จะให้ความสนใจและใช้เวลาในการดูแล คำนวณปัญหาของผู้รับบริการมากขึ้น

จะเห็นว่าทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งกับอาการและปริมาณของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นอกจากนี้ ยังมี

ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยในการทำงานได้คือ การรับรู้บรรยากาศในการทำงาน ความสามารถในการตัดสินใจในการทำงาน เป็นต้น

อาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout Syndrome)

บุคคลจะแสดงอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันออกไป โดยทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อสภาพแวดล้อม และลักษณะทั่วไปจะมีอาการอ่อนเพลียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ เกิดความรู้สึกช่วยตัวเองไม่ได้ หมดหวัง ขาดความสนใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกได้เป็น 3 มิติ ตามแนวคิดของ Maslach (Maslach, 1976, Iwanicki and Schwab, 1981; Meier, 1983) ไว้ดังนี้

มิติที่ 1 เป็นความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เช่นรู้สึกอ่อนเพลียในตอนเช้า มีอาการนอนไม่ค่อยหลับ เมื่อคิดว่าจะต้องทำงาน รู้สึกหมดแรงไปกับงาน เกิดความคับข้องใจ ไม่ค่อยอยากทำงาน มักมาทำงานสาย ขาดงานบ่อย

มิติที่ 2 เป็นความรู้สึกการลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) เกิดทัศนคติในทางลบต่อเพื่อนร่วมงาน ไม่สนใจว่าจะเกิดอะไรขึ้น เกิดความรู้สึกว่าผู้อื่นจะตำหนิปัญหาของตน ขาดความเห็นอกเห็นใจและความนับถือต่อผู้รับบริการ

มิติที่ 3 เป็นความรู้สึกที่บุคคลประสบความสำเร็จลดลง (Reduced Personal Accomplishment) เกิดความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ เกิดการประเมินตนเองในทางลบ ไม่สามารถเผชิญกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าลดน้อยลง ไม่รู้สึกสนุกกับการทำงานและพลังในการทำงานก็จะลดน้อยถอยลง ขาดเป้าหมายในการทำงาน ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้

นอกจากนี้การศึกษาวิจัยของ Simendinger and Moore (1985) ก็ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามความรุนแรงออกเป็น 3 ระดับเช่นกัน ดังนี้

ระดับที่ 1 บุคคลจะเกิดความรู้สึกล้มเหลวในการปรับปรุงเทคนิคหรือวิธีการต่างๆ ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น และมักจะไม่ค่อยตระหนักถึงนวัตกรรมที่มีอยู่ รู้สึกหมดหวังที่จะก้าวต่อไปข้างหน้า สูญเสียความรู้สึกที่เป็นจริงไปที่ละเล็กทีละน้อย

ระดับที่ 2 สุขภาพร่างกายและจิตใจเสื่อมลงอย่างรวดเร็ว บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวได้ จะเกิดความวิตกกังวล รู้สึกว่าเป็นการยากมากที่จะปกปิดอาการเหนื่อยหน่ายของตนไว้และมีความคิดไม่แจ่มใส มักพบกับปัญหาในการทำงานมากและรู้สึกว่าตนเองไม่ค่อยได้ผ่อนคลาย เกิดอาการทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง นอนไม่หลับ ถ้าความกดดันภายนอกยังไม่ได้รับการแก้ไข อาจทำให้เกิดอาการทางจิตอย่างรุนแรง เขาอาจจะหันไปสูบบุหรี่ หรือดื่มสุรา เพื่อที่จะลดความเครียดจากการทำงาน รู้สึกท้อแท้ที่ตนเองไม่มีสมาธิในการทำงานและสุขภาพก็จะถดถอยลง

ระดับที่ 3 ถ้าความเหนื่อยหน่ายในระดับที่ 2 ยังไม่ได้รับการแก้ไขอีก อาการก็จะรุนแรงยิ่งขึ้น เช่น เกิดโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดไปเลี้ยง (Myocardial Infarction) หรือเป็นแผลในกระเพาะอาหารและในที่สุดจะเกิดอาการเจ็บป่วยทางจิต และอาจรุนแรงจนถึงฆ่าตัวตายได้ในที่สุด

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคคล ในระดับที่หนึ่งและระดับที่สอง อาจสามารถกลับคืนสู่ปกติได้ แต่อาจจะกลับมามีอาการได้อีกก็ได้ ถ้าหากบุคคลนั้นยังอยู่ในสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมในการทำงานเดิมๆ ถ้าบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจนถึงในระบะสุดท้ายก็ยากที่จะมีการเปลี่ยนแปลงกลับคืนสู่ปกติได้อีก (Maslach, 1976)

อาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนอกจากจะสามารถออกแบ่งได้เป็น 3 ระดับแล้ว Maslach (1976) ยังได้ศึกษาลักษณะของอาการความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยแบ่งตามระดับปริมาณที่เกิดขึ้น ออกเป็น 3 ระดับ คือ ความเหนื่อยหน่ายในระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ซึ่งในแต่ละระดับจะมีลักษณะอาการดังนี้

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคลของของผู้ที่มารับบริการสูงด้วยเช่นกัน แต่มีคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลค่อนข้างต่ำ

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง จะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้านคือความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ และความสำเร็จส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ จะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลของผู้รับบริการอยู่ในระดับต่ำ แต่มีคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง

อย่างไรก็ตาม อาการที่แสดงออกของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นจะมีลักษณะอาการที่แสดงออกให้เห็นและรู้สึกได้ ซึ่งสามารถจะสรุปได้เป็น 3 ลักษณะ (บุญศรี ชัยชิตามร, 2534; ศจีมาจ ขวัญเมือง, 2541) ดังนี้

1. แสดงอาการทางด้านจิตใจ ได้แก่

1.1 อาการด้านความรู้สึก เช่น อารมณ์ฉุนเฉียว อารมณ์แปรปรวน รู้สึกคับข้องใจ ซึมเศร้า รู้สึกผิด มีความวิตกกังวล ซ่างสงสัย หวาดระแวง ร้องไห้ง่าย ซอปลบซ่อนตน ขาดสมาธิ มีความคิดขัดแย้ง ไม่รับรู้เหตุการณ์ภายนอก ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่สนใจทำงาน รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง

1.2 อาการด้านทัศนคติ เช่น เกิดความรู้สึกทางลบต่อตนเอง ต่องาน ต่อผู้รับผิดชอบ ชอบเยาะเย้ยผู้อื่น

2. แสดงอาการทางด้านร่างกาย ได้แก่

2.1 อ่อนเพลีย นอนหลับยาก เมื่อหลับแล้วปลุกให้ตื่นได้ยาก

2.2 มีความเคลื่อนไหวร่างกายโดยไม่มีจุดมุ่งหมาย

2.3 อัตราการหายใจ การเต้นของชีพจร และความดันโลหิตเพิ่มขึ้น

2.4 ปวดศีรษะ กล้ามเนื้อ บริเวณ ไหล่ และหลังมีความตึงตัวมากขึ้น

2.5 เบื่ออาหารหรือรับประทานอาหารมาก ทำให้มีน้ำหนักลด หรืออ้วนเกินไป

2.6 เหงื่อออกมาก ปัสสาวะบ่อย ท้องเสีย อาหารไม่ย่อย ท้องอืด เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เป็นหวัดบ่อย มือเท้าเย็น

3. อาการทางด้านการแสดงออกทางพฤติกรรม ได้แก่

3.1 ชอบตำหนิผู้อื่น ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมือนหนึ่งว่าเขาเป็นวัตถุ

3.2 ผลผลิตและคุณภาพของงานลดลง มักมีข้อผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ

3.3 หลงลืม การตัดสินใจไม่ดี ขาดสมาธิในการทำงาน

3.4 มักขาดงาน และมีอาการเจ็บป่วยบ่อย

3.5 ชอบฝันกลางวัน หรือปล่อยเวลาให้ผ่านไปโดยเปล่าประโยชน์

3.6 เกิดความคิดขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและ/หรือครอบครัว

3.7 หันไปพึ่งบุหรี่ สุรา หรือยาแก้ปวดประสาท

จากความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มอาการของบุคคลที่เป็นผลเนื่องมาจากความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ โดยที่บุคคลไม่สามารถขจัดหรือลดความเครียดจากการทำงานได้ ซึ่งจะส่งผลทั้งทางจิตใจ ร่างกาย และอารมณ์ โดยจะมีความรู้สึกอ่อนล้า ขาดความ ใฝ่ใจท้อแท้ หมดหวัง และขาดความกระตือรือร้นในการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาอาการความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตามแนวความคิดของ Maslach ซึ่งแบ่งอาการของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 3 มิติ คือ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกการลดความเป็นบุคคล และความรู้สึกที่บุคคลประสบความสำเร็จลดลง

โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องกันเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกอยู่เสมอ

บริษัท การบินไทย จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซีเอสเอ็ม ได้ร่วมลงทุน กิจการด้วยทุนเริ่มต้นเพียง 2 ล้านบาท โดยบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และมีการเพิ่มทุนอย่างเป็นขั้นตอนตลอดมา

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด และบริษัทการบินไทย จำกัด ได้รวมกิจการเข้าด้วยกัน ตามมติของคณะรัฐมนตรี เป็นผลให้เงินทุนของการบินไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญโดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการนำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพิ่มทุนจดทะเบียน จัดสรรหุ้นสามัญขายให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาหุ้นที่ตราไว้ และจัดสรรหุ้นสามัญเสนอขายให้แก่ประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้วัตถุประสงค์หลักเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทยมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายโดยสังเขปคือ ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทยในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ และรักษาดุลการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ของประเทศและรักษาดุลการค้าระหว่างประเทศ ให้มีทักษะและวิชาชีพได้มาตรฐานสากลรวมถึงเทคโนโลยีขั้นสูงทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้การบินไทยยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทยไปสู่สายตาวาโลกอีกด้วย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งเพื่อดำเนินกิจการการขนส่งผู้โดยสาร พัสดุ และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศและกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน อาทิเช่น สถานีการบินศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน คลังสินค้า กิจการทัศนาวจร โรงแรม ภัตตาคาร ครั้วการบิน เป็นตัวแทนการขนส่งให้กับกิจการต่างๆ และจัดตั้งฝ่ายฝึกอบรมบุคคลภายนอกและพนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และกิจการที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงานของการบินไทย มีกำไรอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2507 จนถึงปัจจุบัน แม้ว่าธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ต้องมีการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่สูงมาก แต่การบินไทยก็คงสถานะเป็นสายการบินที่ทำกำไร และผ่านวิกฤติการณ์ที่กระทบกระเทือนธุรกิจการบินโลกมาด้วยดี และส่งรายได้สู่รัฐทั้งในรูปของเงินปันผลภาษีและอื่น ๆ ซึ่งในปีงบประมาณ 2550 มีกำไรก่อนหักภาษีเงินได้เป็นเงิน 9,141 ล้านบาท [รายงานประจำปี 2550 ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)]

นอกจากผลดำเนินงานด้านกำไรแล้ว บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังได้ชื่อว่าเป็นผู้ร่วมบุกเบิกจุดบินใหม่ ๆ จนได้เป็นที่รู้จักทั่วโลก ริเริ่มการบินเส้นทางตรงสู่ยุโรป และสหรัฐอเมริกา รวมทั้งเปิดเส้นทางบินใหม่ ๆ ในภูมิภาค เพื่อให้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางการบิน และได้ร่วมกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในด้านกิจการการบิน ดำเนินการพัฒนากาบินภายในประเทศ รวมถึงดำเนินการศูนย์ซ่อมเครื่องบินลำตัวกว้างจนได้รับความไว้วางใจจากทั่วโลก

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ ได้นำชื่อเสียงและเกียรติภูมิมาสู่ประเทศไทยในประชาคมโลกทั้งในแง่ของความสำเร็จ ที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการและในแง่ที่ได้รับยกย่องจากสถาบันสำคัญๆ ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอและสายการบินนานาชาติส่วนใหญ่ที่ทำการบินมายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยังให้ความไว้วางใจฝ่ายช่างของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ตรวจซ่อมเครื่องบินตลอดมา กิจการด้านครั้วการบิน การบินไทยมีบริการผลิตอาหารส่งขึ้นเครื่องที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถ

ผลิตอาหารขึ้นเครื่องให้กับสายการบินชั้นนำเกือบทุกสายการบินที่บินแวะประเทศไทย และ นิตยสารสวัสดิ์ของการบินไทย ซึ่งจัดเป็นอันดับนันทนาการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินเส้นทางระหว่าง ประเทศ ก็ได้รับการประกาศเกียรติคุณด้านต่าง ๆ ตลอดมา กล่าวได้ว่า การพัฒนาทั้งหมดก็เพื่อ การผลักดันบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ก้าวรุดต่อไปในอนาคต

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้นำสายการบินแห่งชาติให้ ปรากฏแก่สายตาชาวโลก จนได้รับการยกย่องให้เป็นหนึ่งในสายการบินชั้นนำของโลกมาโดย ตลอด ด้วยผลจากความตั้งใจในอันที่จะรักษาคุณภาพและชื่อเสียงของการบริการอันยาวนานไว้ ทั้งนี้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสายการบินอันดับที่สองของ สายการบินยอดเยี่ยมแห่งปี 2550 จากการจัดอันดับของ Skytrax ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยอิสระด้าน ธุรกิจการบินของประเทศอังกฤษที่ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารและผู้ใช้บริการจากทั่ว โลก และอีกหลายเกียรติประวัติที่ได้การยอมรับจากผู้ให้บริการ [รายงานประจำปี 2550 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)]

ปัจจุบันบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีเครื่องบินทั้งหมด 84 ลำ มีเส้นทางบิน ระหว่างประเทศออกจากกรุงเทพฯ ไปยังเมืองต่าง ๆ ถึง 62 เมือง (ไม่รวมกรุงเทพฯ) ใน 35 ประเทศ ทั่วโลก (ไม่รวมประเทศไทย) เส้นทางภายในประเทศอีก 11 จุดบิน (ไม่รวมกรุงเทพฯ) โดยเน้นให้ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการบินระหว่างประเทศไทยในภูมิภาคนี้ มีพนักงาน ทั้งหมดจำนวน 26,897 คน และจะยังมีการเจริญเติบโตต่อไปในอนาคตด้วยความมั่นคง

ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน

ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีผู้อำนวยการใหญ่เป็น ผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่ความ รับผิดชอบ ดังนี้

วางแผน กำหนดนโยบายและบริหารงานที่เกี่ยวกับการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินทั้ง เส้นทางภายในประเทศและต่างประเทศ อำนาจการบริหารงานอัตรากำลังพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน (Cabin Crew) ให้สอดคล้องกับแผนระยะยาวของบริษัทฯ ร่วมวางแผนกับหน่วย เกี่ยวข้องในการสรรหาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใหม่ (Cabin Crew Recruitment) เพื่อจัดสรร

และควบคุมอัตรากำลัง (Cabin Crew Utilization) ให้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่บิน
บริหารงานการพัฒนา รูปแบบและระบบงานบริการบนเครื่องบิน เพื่อสร้างมาตรฐาน และ
พัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังที่แท้จริงของผู้โดยสารแต่ละเส้นทางบิน
ตรวจสอบ ประเมินผลและควบคุมคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่การบินของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบินให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างมีคุณภาพและคงที่สม่ำเสมอ อำนาจการ
บริหารงานด้านมาตรฐานความปลอดภัย อาชีพอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานบน
อากาศยานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามนโยบายบริษัท ระเบียบและกฎหมาย
บริหารงานด้านมาตรฐานของฝ่ายฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนด กำกับ ดูแล
บริหารงานการจัดฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรการบริการบนเครื่องบินให้สอดคล้องกับ
วิสัยทัศน์และแผนวิสาหกิจของบริษัท ดำเนินการร่วมกับหน่วยเกี่ยวข้องอำนาจการจัดการด้าน
ผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมทั้งการพิจารณาให้คุณให้โทษ การ
จัดทำแนวทางก้าวหน้าทางวิชาชีพ (Career Path Management) เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการ
ปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฯ บริหารจัดการงานอุปโภคบริโภคและอุปกรณ์บริการบนเครื่องบินให้
มีการเตรียมการพร้อมสนับสนุนงานบริการบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งจะส่งผลให้
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน (DQ) มีหน่วยงานในความรับผิดชอบประกอบด้วย

1. กองบริการและบริหารงานส่วนกลาง (Central Administrative & Services Department / QC)
2. ฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Training Department / QB)
3. ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Administration Department / QV)
4. ฝ่ายบริหารงานอุปโภคบริโภคและอุปกรณ์บริการบนเครื่องบิน (In-flight Food & Equipment Utilization Management Department / QR)

5. ฝ่ายมาตรฐานและควบคุมคุณภาพการบริการบนเครื่องบิน (In-flight Services Standard & Quality Control Department / QQ)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งมีผู้ศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

งานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จินตนา ญาติบรรพต (2529) ได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากร การรับรู้ความสำเร็จในงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สิระยา สัมมาวาจ (2532) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้แบบสำรวจความเหนื่อยหน่าย MBI พบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับสูง โดยมีอายุ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

นวลอนงค์ ศรีธัญญรัตน์ (2534) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลพบว่า พยาบาลในสังกัดสภาอากาศไทย มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง และยังพบอีกว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายคือ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ และปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งได้แก่สถานที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

บุญศรี ชัยชิตามร (2534) ทำการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลของรัฐ

5 สังกัด คือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพมหานคร และทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า การรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าหรือผู้ช่วยและผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน

พรทิพย์ สุรโยธี ณ ราชสีมา (2537) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์หรือโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และบุคลิกภาพเชิงสภาพอารมณ์ บุคลิกภาพเชิงพฤติกรรม สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีความกดดัน สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นิราศศิริ โรจนธรรมกุล (2535: 30) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากจึงทำให้เกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นว่าตนเองมีคุณสมบัติตลอดจนความรู้ความสามารถเหมาะสมและเพียงพอกับการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว รวมถึงเกิดความรู้สึกได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองยังสามารถปรับเปลี่ยนไปตามอายุ วุฒิภาวะ รวมถึงสภาพแวดล้อม และเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตตนเองอีกด้วย

Duxbury *et al* (1984) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าพยาบาลกับความเหนื่อยหน่ายและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล จำนวน 283 คน พบว่า ความไม่พึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สอดคล้องกับ Mc Connell (1982) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับเงื่อนไขทางลบของความพึงพอใจในการทำงาน

Rubinston (1984) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของบุคคลในทีมดูแลสุขภาพ โดยการสัมภาษณ์ถึงอิทธิพลทางบทบาทหน้าที่ในทีมงาน นโยบายองค์กร และกลุ่มงานที่ไม่เป็นทางการ พบว่า บุคคลที่ต้องเผชิญกับผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงเสมอ และไม่สามารถคัดเลือกผู้ที่เข้ารับบริการได้ จะมีความเหนื่อยหน่ายสูง

Hare et al (1988) ศึกษาตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลที่ต้องการให้การพยาบาลผู้ป่วยอย่างฉับพลัน และแผนกที่ต้องให้การดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง พบว่า สัมพันธภาพในการทำงาน การปรับตัวเผชิญความเครียดและความตึงเครียดในการทำงาน สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายได้

Etzion (อ้างจาก บุญศรี, 2534: 52) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่าย โดยใช้แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายและความเครียดในการทำงานกับบุคลากรในวิชาชีพให้บริการสังคม ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป แรงกดดันจากระบบราชการ การขาดข้อมูลป้อนกลับ การขาดอิสระในการทำงาน และการขาดการได้รับความชื่นชมในผลงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดในการทำงานได้มาก และตัวแปรเหล่านี้สัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ McGrath และคณะ (1989) ที่ศึกษาความเครียดในการทำงานของพยาบาล โดยใช้แบบสำรวจความเหนื่อยหน่าย (MBI) และแบบสอบถามสภาวะสุขภาพทั่วไป เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างพยาบาล จำนวน 171 คน ผลการวิจัย พบว่า ร้อยละ 80 ของพยาบาลที่ตอบแบบสอบถาม รายงานว่าได้รับความเครียดจากการที่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในบางครั้ง ร้อยละ 80 รายงานว่ารู้สึกไม่มีอำนาจที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจได้ และมากกว่าร้อยละ 94 รายงานว่ามีความเหนื่อยหน่ายระดับสูงในด้านการขาดความรู้สึกของการประสบความสำเร็จ

Gravlin (1994: 1378) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วย ในการให้บริการทางการแพทย์พยาบาล เป็นการศึกษาแบบ Paired Sample โดยกลุ่มตัวอย่าง 100 คน ที่เป็นพยาบาลประจำการ และกลุ่มผู้ป่วยทาง อายุรกรรม หรือศัลยกรรม 100 คน ในโรงพยาบาลประจำการ และกลุ่มผู้ป่วยทางอายุรกรรม หรือศัลยกรรม 100 คน ในโรงพยาบาลที่เมือง New York City โดยแบบสอบถามที่ใช้ ได้แก่ The Index of Work Satisfaction (IWS) และ Maslach Burnout Inventory (MBI) โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังพบว่า ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลจะสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ป่วยได้ด้วย มีข้อสรุปสนับสนุนที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล อาจมีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับ ความพึงพอใจของผู้ป่วย หากพยาบาลมีความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) เกิดขึ้น

Koeske (1995) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของความเกี่ยวข้องกันระหว่างความเหนื่อยหน่ายและความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ผลที่เกิดจากความพึงพอใจในงานนั้น มีผลกระทบต่อบุคคลที่เกิดภาวะเหนื่อยหน่ายมาก โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ งาน ประสบการณ์การทำงาน อายุ เพศ ความภูมิใจในตนเอง และสภาพการทำงานที่หนัก ซึ่งโมเดลของการวิจัยได้ทำการศึกษาและทดสอบกับตัวอย่างกลุ่มพนักงาน จำนวน 107 คน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ G.F. Koeske และคณะกับ R.D. Koeske ที่ได้ทำการศึกษาอย่างมีระเบียบแบบแผนและได้อภิปรายผลสรุปไว้ออกมาในลักษณะเดียวกัน

Kalpalatna K. G., and Robert E. Fromm. Jr. (1996) ได้ทำการทดสอบกับอายุรแพทย์ที่ทำงานในหอผู้ป่วยหนักของ อายุร กรรม จำนวน 220 คน พบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 88.7 และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดใหญ่โดยใช้แบบวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) พบ ว่า อายุรแพทย์มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูง ด้านความรู้สึกลดการเป็นบุคคลสูงและด้านความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ ซึ่งแสดงว่า อายุรแพทย์มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง

Matrunola (1996) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการขาดงาน โดยทำการศึกษากับพยาบาลประจำการในปัจจัยเรื่องความเครียด ความเหนื่อยหน่าย ความพึงพอใจในงาน และการขาดงาน พบว่า ความพึงพอใจในงาน สามารถคาดเดาอัตราการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ โดยเป็นผลพวงจากความเครียด ดังนั้นงานวิจัยจึงนำเสนอแนวทางป้องกันการเกิดความเครียดที่เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เสนอแนะว่า ควรมีการอธิบายถึงกลยุทธ์และนโยบายขององค์กรในการสนับสนุนให้มีสภาพการทำงานที่สะดวกสบายขึ้น และมีการจัดสัมมนาเกี่ยวกับการสนับสนุนให้มีสภาพการทำงานที่สะดวกสบายขึ้น และมีการจัดสัมมนาเกี่ยวกับการปรับตัวเมื่อเผชิญความเครียด หรือการตั้งกลุ่มให้คำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับความ เครียดขึ้น

Wamsley (1996:542) ศึกษาถึงความเครียด ความเครียดที่ส่งผลให้เกิดความซึมเศร้าและความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 250คน เป็นพยาบาลใน Johnson County, Kansas โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม BDI (Beck Depression Inventory) โดยวัดเกี่ยวกับความเครียด และความเครียดที่ส่งผลให้เกิดความซึมเศร้า และ MBI (Maslach Burnout Inventory) สถิติที่ใช้คือ Spearman Brown Rank Correlation Coefficient

และ Kruskal Wallis Test ผลการวิจัยพบว่าร้อยละ 67.2 ของพยาบาลที่มีความเครียดเป็นตัวพยากรณ์ที่สามารถอธิบายถึงความเหนื่อยหน่ายและความซึมเศร้าได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาจสรุปได้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่งผลมาจากปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนคนนั้น และส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยรวม ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจที่ให้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองให้อยู่ในระดับสูง และส่งเสริมการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ดีซึ่งจะเป็นการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรได้มากยิ่งขึ้น

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปรต้น คือ

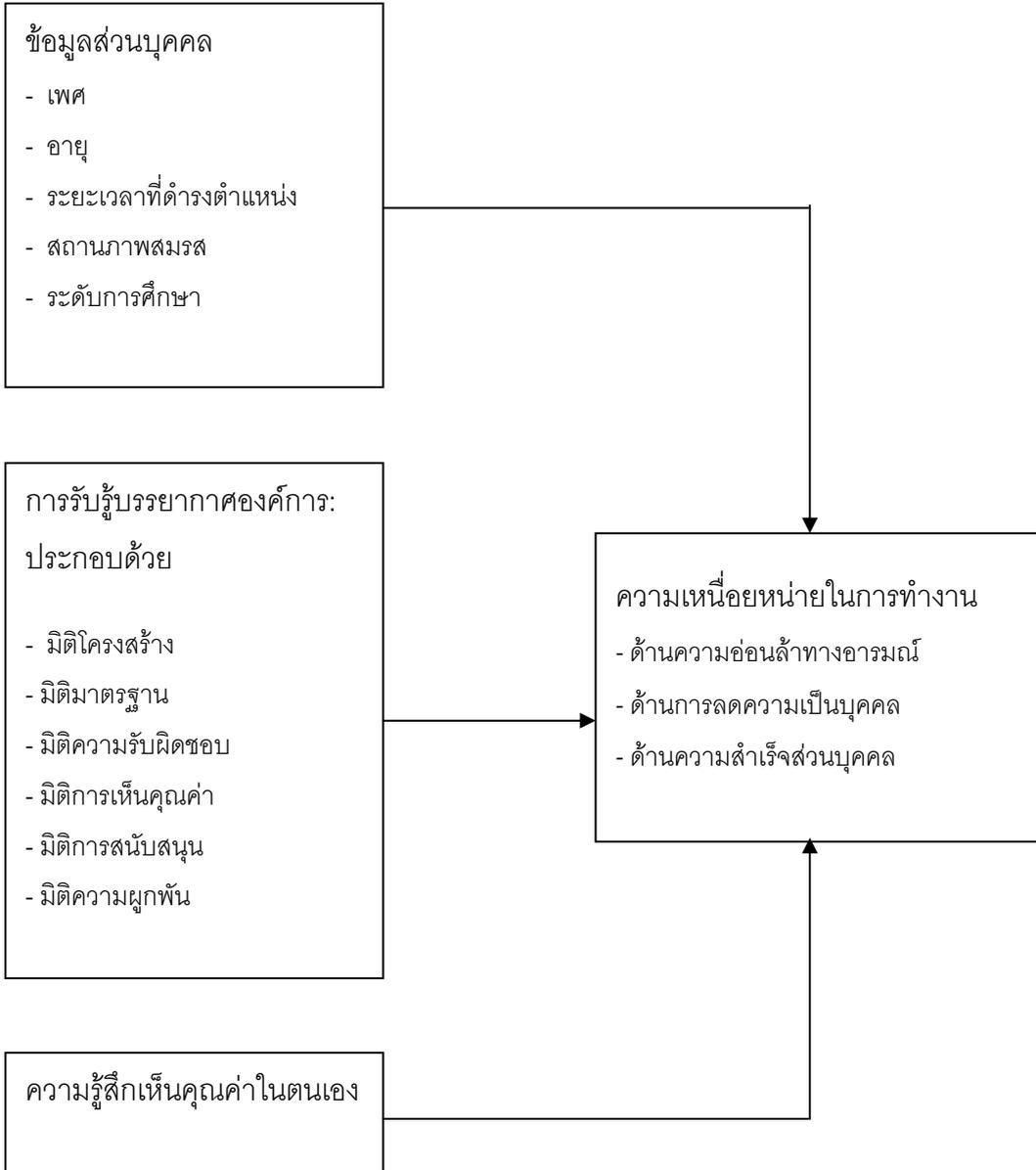
1. ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย
เพศ
อายุ
ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน
สถานภาพสมรส
ระดับการศึกษา
2. การรับรู้บรรยากาศองค์กร
3. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

ตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.1 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.3 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.4 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.5 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

2. การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรจำนวน 439 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรของ (Yamane, 1970: 580-581) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5

แทนสูตร $n = \frac{439}{1 + 439(.05)^2} = \frac{439}{2.09} = 210$ คน

3. การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากจากบัญชีรายชื่อของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

มีความรู้สึกเช่นนั้นเดือนละ 1 ครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
มีความรู้สึกเช่นนั้นเดือนละ 2-3 ครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
มีความรู้สึกเช่นนั้นสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
มีความรู้สึกเช่นนั้นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5	คะแนน
มีความรู้สึกเช่นนั้นทุกวัน	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	6	คะแนน

ส่วนการให้คะแนนความเหนื่อยหน่ายทางด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ใช้เกณฑ์ดังนี้

ไม่เคยมีความรู้สึกเช่นนั้นเลย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	6	คะแนน
มีความรู้สึกเช่นนั้นปีละ 2-3 ครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5	คะแนน
มีความรู้สึกเช่นนั้นเดือนละ 1 ครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
มีความรู้สึกเช่นนั้นเดือนละ 2-3 ครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
มีความรู้สึกเช่นนั้นสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
มีความรู้สึกเช่นนั้นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1	คะแนน
มีความรู้สึกเช่นนั้นทุกวัน	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	0	คะแนน

การวัดระดับความเหนื่อยหน่ายในแต่ละด้าน จะแบ่งออกเป็นระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ตามเกณฑ์การกำหนดคะแนนของ Maslach คือ

	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง
ความเหนื่อยหน่ายทางด้าน :			
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	0-16 คะแนน	17-26 คะแนน	มากกว่า 27 คะแนน
ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล	0-6 คะแนน	7-12 คะแนน	มากกว่า 13 คะแนน
ความสำเร็จส่วนบุคคล	มากกว่า 39 คะแนน	32-38 คะแนน	0-31 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัย ได้พัฒนาจากแบบสอบถามวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การของ ธนพล เตียสุวรรณ (2546) ซึ่งวัดตามแนวคิดของ Stringer, 2002 ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ มีข้อความจำนวน 23 ข้อ และแบ่งการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็น 6 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติมาตรฐาน มิติความรับผิดชอบ มิติการเห็นคุณค่า มิติการสนับสนุน และมิติความผูกพันของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีจำนวนข้อในแต่ละมิติคือ

มิติโครงสร้าง	ได้แก่ข้อที่	3 6 9
มิติมาตรฐาน	ได้แก่ข้อที่	7 10 12 23
มิติความรับผิดชอบ	ได้แก่ข้อที่	4 13 18 21
มิติการเห็นคุณค่า	ได้แก่ข้อที่	1 5 17 19
มิติการสนับสนุน	ได้แก่ข้อที่	2 8 14 16
มิติความผูกพัน	ได้แก่ข้อที่	11 15 20 22

แบบวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ โดยมีข้อคำถามที่เป็นข้อความทางบวก ได้แก่ข้อที่ 2 4 6 7 11 12 15 16 18 19 21 22 23 และข้อคำถามที่เป็นข้อความในทางลบ ได้แก่ข้อที่ 1 3 8 9 10 13 14 17 20 โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับของการประเมิน	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ได้ 1 คะแนน	ได้ 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ได้ 2 คะแนน	ได้ 3 คะแนน
เห็นด้วย	ได้ 3 คะแนน	ได้ 2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ได้ 4 คะแนน	ได้ 1 คะแนน

จากเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของคำตอบโดยผู้วิจัย ได้กำหนดให้ คะแนนของการรับรู้บรรยากาศองค์การของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแต่ละมิติในระดับสูง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแต่ละมิติในระดับปานกลาง และมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแต่ละมิติในระดับต่ำ โดยพิจารณาช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดช่วงคะแนนและการแปลความหมายคะแนนการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติโครงสร้างดังต่อไปนี้

คะแนน 3.00 – 6.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติโครงสร้างต่ำ

คะแนน 6.01 – 9.01 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติโครงสร้างปานกลาง
คะแนน 9.02 – 12.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติโครงสร้างสูง

ส่วนการกำหนดช่วงคะแนนและการแปลความหมายคะแนนการรับรู้บรรยากาศองค์การ
ในมิติมาตรฐาน มิติความรับผิดชอบ มิติการเห็นคุณค่า มิติการสนับสนุน และมิติความผูกพัน คือ

คะแนน 4.00 – 8.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิตินั้นต่ำ
คะแนน 8.01 – 12.01 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิตินั้นปานกลาง
คะแนน 12.02 – 16.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิตินั้นสูง

สำหรับการกำหนดช่วงคะแนนและการแปลความหมายคะแนนการรับรู้บรรยากาศ
องค์การโดยรวม คือ

คะแนน 23.00 – 46.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับต่ำ
คะแนน 47.00 – 70.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับปาน
กลาง
คะแนน 71.00 – 92.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับสูง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของหัวหน้าพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้พัฒนาจากแบบวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ วีณา บุญแสง (2544)
ซึ่งวัดตามแนวความคิดของ Coopersmith และ Makay and Gaw ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมิน
ค่า 5 ระดับ ซึ่งข้อคำถามที่สร้างขึ้นจะแสดงถึงความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของหัวหน้าพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการยอมรับนับถือตนเอง ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่อมั่นใน
ตนเอง การมีอำนาจ การมีความสำคัญ การมีคุณความดี การมีความสามารถ การได้รับการ
ยอมรับจากบุคคล อื่นได้

**ลักษณะของแบบสอบถามวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของหัวหน้าพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน** ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ
(Rating Scale) โดยผู้ตอบจะประเมินความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่อคำถามแต่ละข้อตามระดับ
การประเมินคือ

จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงตามความรู้สึกของผู้ตอบน้อยที่สุด
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงตามความรู้สึกของผู้ตอบน้อย
จริงปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงตามความรู้สึกของผู้ตอบปานกลาง
จริงมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงตามความรู้สึกของผู้ตอบมาก
จริงมากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงตามความรู้สึกของผู้ตอบมากที่สุด

ข้อคำถามวัดระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบไปด้วยข้อคำถามที่เป็นข้อความทางบวก จำนวน 16 ข้อ คือข้อที่ 1 4 5 7 8 9 10 13 14 16 17 18 19 21 23 25 และข้อความทางลบจำนวน 9 ข้อ คือข้อที่ 2 3 6 11 12 15 20 22 24 โดยแบ่งเป็นหมวดต่างๆ ดังนี้

การยอมรับนับถือตนเอง	จำนวน 3 ข้อ	ได้แก่ข้อ 1 2 3
ความภาคภูมิใจในตนเอง	จำนวน 2 ข้อ	ได้แก่ข้อ 4 5
ความเชื่อมั่นในตนเอง	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ข้อ 6 7 8 9
การมีอำนาจ	จำนวน 2 ข้อ	ได้แก่ข้อ 10 11
การมีความสำคัญ	จำนวน 3 ข้อ	ได้แก่ข้อ 12 13 14
การมีคุณความดี	จำนวน 3 ข้อ	ได้แก่ข้อ 15 16 17
การมีความสามารถ	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ข้อ 18 19 20 21
การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ข้อ 22 23 24 25

หลักเกณฑ์การให้คะแนน แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับของการประเมิน	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริงน้อยที่สุด	ได้ 1 คะแนน	ได้ 5 คะแนน
จริงน้อย	ได้ 2 คะแนน	ได้ 4 คะแนน
จริงปานกลาง	ได้ 3 คะแนน	ได้ 3 คะแนน
จริงมาก	ได้ 4 คะแนน	ได้ 2 คะแนน
จริงมากที่สุด	ได้ 5 คะแนน	ได้ 1 คะแนน

จากเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของคำตอบโดยผู้วิจัย ได้กำหนดให้คะแนนรวมของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง มีระดับความรู้สึก เห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง และมีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ โดยพิจารณาช่วง คะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว จึงนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ดังต่อไปนี้
ช่วงคะแนนระหว่าง 25.00 - 58.33 มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ
ช่วงคะแนนระหว่าง 58.34 - 91.67 มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง
ช่วงคะแนนระหว่าง 91.68 - 125.00 มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง

การทดสอบเครื่องมือ

โดยการนำแบบสอบถามวัดการรับรู้บรรยากาศของค้การ แบบวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าใน ตนเอง และแบบทดสอบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ให้คณาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รวมทั้งภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม จากนั้นนำไป ทำการทดสอบใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษ จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาตรวจลงคะแนนแล้วทำการวิเคราะห์หิวัย โดยหาค่าอำนาจจำแนก รายข้อ (Item Test Correlation) โดยการใส่สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับดังนี้ แบบสอบถามการรับรู้ บรรยากาศของค้การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 และแบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .88

สำหรับข้อคำถามในแบบทดสอบการรับรู้บรรยากาศองค์กรซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกต่ำและติด
ลบ ได้มีการนำมาปรับปรุงข้อคำถามใหม่โดยปรึกษาผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อขออนุญาตฝ่ายบริหารในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัย
หลังจากนั้นได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random
Sampling และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาโดยผู้วิจัยเอง

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 210 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่ง
ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด

3. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์
ผลของข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจและให้คะแนนแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่ม
ตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และกำหนดระดับความมี
นัยสำคัญเท่ากับ 0.01 และ 0.05 ค่าสถิติที่ใช้ในการ วิจัยคือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคลของ
กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้จำแนกและแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดง
ลักษณะของการกระจายของข้อมูล

2. สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ประกอบด้วย

2.1 t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

2.2 F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

3. สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

4. สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มที่ต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe'

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา

(n=210)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	128	61.0
หญิง	82	39.0
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 ปี	92	43.8
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	118	56.2
ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	88	41.9
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	122	58.1
สถานภาพสมรส		
โสด	31	14.8
สมรส	153	72.8
หม้าย/หย่าร้าง	26	12.4
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	15	7.1
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	157	74.8
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	38	18.1

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 210 คน สามารถอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0

อายุ พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 และรองลงมาก็คืออายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 ปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8

ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาก็คือมีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9

สถานภาพสมรส พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีสถานภาพที่สมรส จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาก็คือสถานภาพโสด มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และมีสถานภาพเป็นหม้ายหรือหย่าร้าง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาก็คือมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี เป็นจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(n=210)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
การรับรู้บรรยากาศองค์การ			
มิติโครงสร้าง	7.55	1.887	ปานกลาง
มิติมาตรฐาน	11.47	1.436	ปานกลาง
มิติความรับผิดชอบ	11.45	1.424	ปานกลาง
มิติการเห็นคุณค่า	9.52	2.452	ปานกลาง
มิติการสนับสนุน	10.93	1.832	ปานกลาง
มิติความผูกพัน	12.06	1.681	สูง
โดยรวม	62.98	7.213	ปานกลาง
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	101.12	11.853	สูง
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน			
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	12.02	9.723	ต่ำ
ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.84	3.383	ต่ำ
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	11.09	8.518	สูง
โดยรวม	25.95	21.624	ต่ำ

จากตารางที่ 2 พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ ในมิติความผูกพันอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 12.06 รองลงมาได้แก่ มิติมาตรฐาน มิติความรับผิดชอบ มิติการสนับสนุน มิติการเห็นคุณค่า และมิติโครงสร้าง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 11.47 11.45 10.93 9.52 และ 7.55 ตามลำดับ

ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 62.98

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 101.12

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 12.02 ในด้านการลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.84 และในด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 11.09

ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่าอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 25.95

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการทดสอบสมมติฐานในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แยกตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.1 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.3 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.4 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.5 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานที่ 3 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายรายด้านของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน

(n=210)

ความเหนื่อยหน่าย	เพศชาย (n = 124)		เพศหญิง (n = 86)		t
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	12.339	9.6212	11.558	9.8955	0.571
ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.887	3.1961	2.779	3.6539	0.227
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	10.677	7.9995	11.686	9.2294	-0.843
โดยรวม	25.903	16.4027	26.023	17.7519	-0.050

จากตารางที่ 3 พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่าปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายรายด้านของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน

(n=210)

ความเหนื่อยหน่าย	อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 ปี		อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป		t
	(n = 124)		(n = 86)		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	12.339	9.621	11.558	9.896	0.571
ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.887	3.196	2.779	3.654	0.227
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	10.677	7.999	11.686	9.229	-0.843
โดยรวม	25.903	16.4027	26.023	17.7519	-0.050

จากตารางที่ 4 พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่าปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายรายด้านของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันด้วยสถิติ F-test

(n=210)

ความเหนื่อยหน่าย	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		F
	(n=31)		(n=153)		(n=26)		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	11.871	9.182	11.575	9.552	14.808	11.154	1.236
ด้านการลดความเป็นบุคคล	3.452	4.441	2.628	3.078	3.385	3.656	1.147
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	9.355	8.102	11.510	8.708	10.692	7.858	0.856
โดยรวม	24.677	17.2035	25.172	16.356	28.885	20.058	-0.491

จากตารางที่ 5 พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายรายด้านของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้างานต่างกัน

(n=210)

ความเหนื่อยหน่าย	เวลาน้อยกว่าและเท่ากับ 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		t
	(n = 88)		(n = 122)		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	12.307	9.734	11.812	9.742	0.364
ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.966	3.694	2.754	3.153	0.447
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	11.273	8.300	10.959	8.703	0.263
โดยรวม	26.546	16.948	25.525	16.967	0.430

จากตารางที่ 6 พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่าปัจจัยด้านระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้างานไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายรายด้านของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้วยสถิติ F-test

(n=210)

ความเหนื่อยหน่าย	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี/เทียบเท่า		สูงกว่าปริญญาตรี		F
	(n=15)		(n=157)		(n=38)		
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	11.200	6.394	12.548	10.011	10.158	9.511	0.982
ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.333	1.877	2.994	3.339	2.421	3.399	0.619
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	10.000	7.231	12.032	8.606	7.632	7.827	4.350*
โดยรวม	25.533	8.192	27.573	17.038	20.211	17.931	3.122*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคล ไม่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนทางด้านความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 วิเคราะห์ความแปรปรวนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	1753.067	876.534	3.122	.046*
ภายในกลุ่ม	207	58126.457	280.804		
รวม	209	59879.524			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันรายคู่ ปรากฏผลตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe'

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ระดับการศึกษา		
		(1)	(2)	(3)
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	23.5333	-		
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	27.5732	-	-	
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	20.2105	-	*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันรายคู่ พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบินกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษากลุ่มอื่น ๆ ไม่พบว่า มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละมิติกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) กับความเหนื่อยหน่าย			โดยรวม
	ด้านความ อ่อนล้าทาง อารมณ์	ด้านการลด ความเป็น บุคคล	ด้านความ สำเร็จส่วน บุคคล	
การรับรู้บรรยากาศองค์การใน				
- มิติโครงสร้าง	-0.306**	-0.314**	-0.136*	-0.307**
- มิติมาตรฐาน	-0.104	-0.177*	-0.159*	-0.175*
- มิติความรับผิดชอบ	-0.013	0.091	-0.036	-0.007
- มิติการเห็นคุณค่า	-0.326**	-0.276**	-0.109	-0.297**
- มิติการสนับสนุน	-0.300**	-0.276**	-0.200**	-0.328**
- มิติความผูกพัน	-0.309**	-0.327**	-0.271**	-0.392**
การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม	-0.365**	-0.342**	-0.227**	-0.392**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติโครงสร้าง และมิติการเห็นคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ($r = -0.306$ และ -0.314 $r = -0.326$ และ -0.276 ตามลำดับ) การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติมาตรฐาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (r

= -0.177 และ -0.159) การรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติการสนับสนุน และมีตีความผูกพันมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคลและด้านความสำเร็จส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = -0.300 -0.276 -0.200$ $r = -0.309 -0.327 -0.271$ ตามลำดับ)

ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ($r = -0.365 -0.342$ และ -0.227 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)			โดยรวม
	กับความเหนื่อยหน่าย			
	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ด้านการลดความเป็นบุคคล	ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง	-0.426**	-0.458**	-0.389**	-0.532**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 11 พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ($r = -0.426 -0.458$ และ -0.389 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยนำเสนอข้อวิจารณ์ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

การรับรู้บรรยากาศองค์การ

ผลการศึกษาพบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติโครงสร้าง มิติมาตรฐาน มิติความรับผิดชอบ มิติการเห็นคุณค่าและมิติการสนับสนุน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติความผูกพันอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากนโยบายการบริหารจัดการขององค์การในการสร้างความรู้สึกให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์การ จนเกิดเป็นความจงรักภักดีและความผูกพัน (Commitment) โดยการจัดอบรมสัมมนา และรณรงค์ในการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทปีละ 1 ครั้ง ในหัวข้อทักษะการให้บริการ มารยาทในการให้บริการ อบรมด้านการใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง มาตรการการรักษาความปลอดภัยและการช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งการปฐมพยาบาลเบื้องต้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติและเป็นตัวแทนของคนไทยในสายตาของชาวโลกในการเผยแพร่เอกลักษณ์ของความเป็นไทย รวมถึงถึงลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝ่ายบริหารให้อิสระ และอำนาจในการบริหารจัดการและแก้ปัญหาในแนวทางที่เหมาะสมเมื่อเกิดเหตุการณ์หรือปัญหาขึ้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การและประเทศชาติ จึงทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ เกิดความผูกพัน ห่วงใยและสนใจต่อองค์การและเป้าหมายขององค์การยิ่งขึ้น (Stringer, 2002:64-67) การรับรู้บรรยากาศองค์การรองลงมาได้แก่ มิติมาตรฐาน และมิติความรับผิดชอบ อาจเนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้รับการสนับสนุนในการมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือเงื่อนไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละเที่ยวบิน พร้อมๆกับการรักษามาตรฐานการให้บริการในเที่ยวบินนั้นๆ ทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องมองหาแนวทางในการที่จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ (Stringer, 2002:56) จึงทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมุ่งรักษามาตรฐานในการทำงาน และรับรู้ถึงความรับผิดชอบต่อระดับหนึ่งที่มีต่อองค์การตลอดจนการปฏิบัติงาน

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

จากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของการทำงานและความรับผิดชอบที่ค่อนข้างสูงของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ต้องใช้ความสามารถในหลายๆด้านในการปฏิบัติงานรวมถึงประสบการณ์ และความมั่นใจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในแต่ละเที่ยวบิน โดยต้องยังสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อลูกค้า ต่อบุคคลและสภาวะแวดล้อมในขณะนั้นได้ จึงทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกิดความเชื่อมั่นและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ตลอดเวลา มีจิตใจที่เปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง มีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงความคิดเห็น และมีความสามารถในการแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม (นิราศศิริ, 2535: 30) ประกอบกับหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมากจึงทำให้เกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นว่าตนเองมีคุณสมบัติตลอดจนความรู้ความสามารถเหมาะสมและเพียงพอกับการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว รวมถึงเกิดความรู้สึกได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองยังสามารถปรับเปลี่ยนไปตามอายุ วุฒิภาวะ รวมถึงสภาพแวดล้อม และเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตตนเองอีกด้วย และถ้าสถานการณ์หรือเหตุการณ์ในชีวิตดำเนินไปในทางที่ดี ประสบแต่ความสำเร็จในสิ่งที่ทำ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองก็จะเพิ่มขึ้น และในทางตรงกันข้าม ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจะลดลงหากรู้สึกว่าตนเองไร้ประโยชน์ หรือสูญเสียอำนาจ การที่บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง ย่อมมีความคิดและการแสดงออกอย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถปรับตัวได้ดีกว่าบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคล อยู่ในระดับต่ำ ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากลักษณะของการทำงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาเฉพาะในเที่ยวบินเท่านั้น หลังจากเสร็จสิ้นภารกิจก็มีเวลาพักผ่อนที่มากพอ และเตรียมพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินต่อไป ซึ่งมีปัจจัยและสภาวะแวดล้อมรวมถึงปัญหาที่แตกต่างไปจาก

เดิม จึงทำให้เกิดหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความกระตือรือร้นและการปรับตัวอยู่เสมอ จนเกิดความเคยชิน ไม่รู้สึกอ่อนเพลีย หรือมีอาการนอนไม่ค่อยหลับ ไม่มีความคับข้องใจและมีการปรับตัวเองค่อนข้างง่าย ประกอบกับลักษณะของงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงในแต่ละเที่ยวบิน ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าที่ใช้บริการ จึงทำให้เกิดความรู้สึกใส่ใจและสนใจว่าจะเกิดอะไรขึ้นที่อาจส่งผลกระทบต่อตัวคุณ และไม่เกิดความรู้สึกว่าผู้อื่นจะตำหนิหรือไม่ค่อยพอใจกับวิธีการแก้ปัญหาของตน จึงส่งผลทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านความรู้สึกการลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับที่ต่ำ ในขณะที่เดียวกันลักษณะขององค์กรมีขนาดใหญ่เนื่องจากเป็นสายการบินแห่งชาติ การพิจารณาเลื่อนขั้นในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นกว่าเดิมเป็นไปได้ช้า มีจำนวนหรือตำแหน่งจำกัด ทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับต้องอยู่ในตำแหน่งเดิมๆ เป็นระยะเวลาที่ยาวนานมาก จึงอาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าลดลงในสายตาของผู้บังคับบัญชา บางครั้งรู้สึกไม่ค่อยสนุกกับการทำงานและพลังในการทำงานอาจลดน้อยถอยลง จึงอาจส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับสูง (Meier, 1983) นอกจากนี้ Maslach (1976) ยังได้ศึกษาลักษณะของอาการความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยได้แบ่งตามระดับปริมาณที่เกิดขึ้น ออกเป็น 3 ระดับ คือ ความเหนื่อยหน่ายในระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยกล่าวว่า บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ จะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ แต่มีคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น และเป็นผลทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับของความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

1.1 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้าน

ความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานที่ทำ และความรับผิดชอบในหน้าที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน โดยหัวหน้าพนักงานต้อนรับทั้งเพศชายและเพศหญิงได้ถูกหล่อหลอมโดยลักษณะของงานที่ทำ รวมทั้งอายุและประสบการณ์ให้มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความมุ่งมั่นและความอดทน อดกลั้นโดยใกล้เคียงกัน

1.2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุไม่แตกต่างกันมาก โดยมีอายุเฉลี่ย 49.83 ปี และส่วนใหญ่อายุละ 58.1 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปจึงย่อมมี วิทยุผลที่แตกต่างกันไม่มากนัก เมื่อมีสิ่งเร้าสิ่งเดียวกันมากระตุ้นการตอบสนองจึงไม่แตกต่างกันมาก โดยลักษณะการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิทยุผลจะเป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมที่สำคัญในการแสดงออกและการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ รวมถึงการรับรู้และการปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจกระตุ้นให้เกิดความเครียดในลักษณะคล้ายๆ กันจึงทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับที่มีอายุต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงระดับของวิทยุผลที่มีความแตกต่างกันไม่มากนัก

1.3 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความคล้ายคลึงกันในบทบาทหน้าที่และสภาพการทำงาน รวมไปถึงการยอมรับและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

การพิจารณาสิทธิประโยชน์ต่างๆ แก่พนักงาน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดและสถานภาพสมรสก็ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นไม่ว่าสถานภาพสมรสจะเป็นอย่างไรหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็ยังคงปฏิบัติงานอยู่ภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน ตลอดจนสภาวะแวดล้อมที่คล้ายคลึงกัน หัวหน้าพนักงานต้อนรับจึงสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ด้วยปัจจัยดังกล่าวจึงทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีณา บุญแสง (2544) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย พนักงานระดับช่วยบังคับบัญชาในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานระดับช่วยบังคับบัญชาที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ดารณี เสงี่ยมือง (2540) ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตไฟฟ้าและสายเคเบิล พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งจากการวิจัยค้นคว้าเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ผ่านมา

1.4 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประสบการณ์และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่ยาวนาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีใกล้เคียงกัน เนื่องจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุค่อนข้างมาก และต้องอยู่ในตำแหน่งเป็นระยะเวลานานๆซึ่งไม่แตกต่างกันมาก โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.1 และมีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเฉลี่ย 11.91 ปี จึงทำให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ มีศักยภาพที่ใกล้เคียงกันในการจัดการกับความเครียดและการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและระบบบริหารได้อย่างดี จึงทำให้พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kramer (1979) ได้ศึกษาในเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ พบว่า พยาบาลในกลุ่มซึ่งมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16-20 ปี มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.5 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาจากกลุ่มอื่น ๆ ไม่พบว่า มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะของงานที่คล้ายคลึงกันและสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน มีอายุงานและประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกัน จึงอาจเป็นไปได้ว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสามารถในการรับรู้และการปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ใกล้เคียงกัน และส่วนใหญ่หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 74.8 อาจเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจในสถานะของตนเอง เนื่องจากผู้ได้บังคับบัญชามีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าไม่สามารถควบคุมทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความมั่นใจในความเป็นผู้นำ รู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ เกิดการประเมินตนเองในทางลบ ไม่สามารถเผชิญและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าลดน้อยลงไม่รู้สึกสนุกกับการทำงาน ขาดเป้าหมายในการทำงานและไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ จึงทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดจากด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าจากกลุ่มอื่นๆ ในขณะที่ไม่มีความแตกต่างในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคลกับกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($r = -0.365$ -0.342 และ -0.227 ตามลำดับ) กล่าวคือ ถ้าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การที่สูงขึ้น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้า

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะลดลงด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา ญาติบรรพ (2529) ที่ได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร การรับรู้ความสำเร็จในงาน การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการวิจัยหากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติโครงสร้าง และมิติการเห็นคุณค่า มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($r = -0.305$ และ -0.314 / $r = -0.326$ และ -0.276 ตามลำดับ) การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมิติมาตรฐาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($r = -0.177$ และ -0.159) การรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติการสนับสนุน และมิติความผูกพันมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($r = -0.300$ -0.276 -0.200 $r = -0.309$ -0.327 -0.271 ตามลำดับ) ทั้งนี้การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติโครงสร้างแสดงถึงองค์การว่ามีระเบียบแบบแผนในการทำงาน มีโครงสร้างที่ชัดเจน มีการทำงานที่เป็นระบบ และมีการอธิบายถึงกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และช่วยลดความไม่ชัดเจนในการทำงานลงได้ ซึ่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความเบื่อหน่ายในการทำงานลงได้ หากได้รับรู้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรและทำอย่างไร การรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติโครงสร้างจึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับการรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติมาตรฐาน จะแสดงถึงองค์การว่ามีมาตรฐานในการทำงานที่สูงเพียงใด มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างไร ซึ่งเป็นบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่รับรู้บรรยากาศองค์การในมิติมาตรฐานในระดับที่สูงกว่า จึงทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่น้อยลง ส่วนมิติการเห็นคุณค่าเป็นการบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึงการได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี โดยมุ่งเน้นไปที่การให้รางวัลหรือการตอบแทน การมองเห็นคุณค่าในระดับสูงบ่งบอกถึงคุณลักษณะของความสมดุล และความเหมาะสมระหว่างรางวัลและการดำเนินชีวิต ดังนั้นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การที่สูงกว่าจึงทำงานได้ดีมี

ประสิทธิภาพมากกว่า ทำให้มีความเหนื่อยหน่ายในงานน้อยกว่า นอกจากนี้การรับรู้บรรยากาศองค์การในมิติการสนับสนุน และมิติความผูกพันแสดงถึงว่า การทำงานในองค์การมีความเป็นกันเอง มีความอบอุ่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยึดมั่นกับเป้าหมายขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ พร้อมทั้งจะทำตามนโยบายขององค์การ สิ่งต่างๆ เหล่านี้นำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดีของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นผู้ที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การ มิติสนับสนุนและมิติความผูกพันสูงกว่าจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่น้อยกว่า

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($r = -0.426$ -0.458 และ -0.389 ตามลำดับ) กล่าวคือถ้าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสูงขึ้น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็จะมีน้อยลง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่ง Van Fleet และ Peterson (1994: 344) ได้ศึกษาและสรุปว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นความเชื่อต่อคุณค่าและความดีที่บุคคลมีต่อตน บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงมักแสวงหาความก้าวหน้าและตำแหน่งที่สูงขึ้นในหน้าที่การงาน มีความมั่นใจในความสามารถของตนที่จะบรรลุเป้าหมายที่มีความยากลำบาก และมีแรงจูงใจภายในสูง ซึ่งจะทำให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคคลลดลง เช่นเดียวกับ Maslach (1986) สรุปว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกไม่เห็นคุณค่าของความเป็นคนและความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าสิ้นหวัง หหมดกำลังใจในการบริการแก่สังคม เกิดความรู้สึกไม่เห็นคุณค่าความเป็นคน มีความรู้สึกในทางลบต่องานที่รับผิดชอบ ต่อผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน ความรู้สึกประสบความสำเร็จในงานลดลง เกิดความรู้สึกต่อตนเองในทางลบรู้สึกว่าคุณค่า ไม่เห็นคุณค่าในตนเอง ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณา บุญแสง (2544) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด กับการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานระดับช่วยบังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองลดลงความเครียดก็จะสูงขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลโดยตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับการศึกษาวิจัยของ Koeske (1995) ที่ได้ศึกษาถึงผลกระทบของความเกี่ยวข้องกันระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความเป็นบุคคล พบว่า ความเป็นบุคคล และความรู้สึกเห็นคุณค่าตนเอง มีผลกระทบต่อบุคคลที่เกิดภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Allen (อ้างถึงในโสภณ, 2541 :93) ที่ศึกษาเรื่องผลกระทบที่มีต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจากความเครียดและสุขภาพของพนักงานพบว่า ความเครียดและความตึงเครียดมีความสัมพันธ์อย่างมากกับระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่ลดลงหรือเพิ่มขึ้นของบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสามารถชี้ให้เห็นถึงระดับต่างๆของความตึงเครียดและความเหนื่อยล้าหรือความเหนื่อยหน่ายทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองชี้ให้เห็นถึงระดับความตึงเครียดหรือความเหนื่อยหน่ายทางจิตใจที่ลดลง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 439 คน คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามจำนวน 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และเติมความในช่องว่าง เกี่ยวกับเพศ อายุ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน MBI (Maslach Burnout Inventory) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ สิริระยา สัมมา วาจ (2532) ตามแนวคิดของ Maslach โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ความรู้สึกลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) และความสำเร็จส่วนบุคคล (Personal Accomplishment)

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม การรับรู้บรรยากาศองค์การ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัย ได้พัฒนาจากแบบสอบถามวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การของ ธนพล เตียสุวรรณ (2546) ซึ่งวัดตามแนวคิดของ Stringer, 2002 ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ มีข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ และแบ่งการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็น 6 มิติ ได้แก่ มิติโครงสร้าง มิติมาตรฐาน มิติความรับผิดชอบ มิติการเห็นคุณค่า มิติการสนับสนุน และมิติความผูกพันของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้พัฒนาจากแบบวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของ วีณา บุญแสง (2544) ซึ่งวัดตามแนวความคิดของ Coopersmith และ Makay and Gaw ลักษณะเป็นมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ติดต่อขออนุญาตฝ่ายบริหารในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัย โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ หลังจากนั้นได้ส่งแบบสอบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาโดยผู้วิจัยเอง โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 210 ชุด ซึ่งคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ผลของข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีมากกว่าเพศหญิง พนักงานส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 56.2 ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

คิดเป็นร้อยละ 58.1 พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.8 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 74.8

2. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ มีความเหนื่อยหน่าย ในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับต่ำ ด้านการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำ และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล อยู่ในระดับสูง ส่วนการหาความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูล ส่วนบุคคล ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี ข้อมูลส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่กลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ($r = -0.365$ -0.342 และ -0.227 ตามลำดับ) โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ($r = -0.426$ -0.458 และ -0.389 ตามลำดับ) โดยมีความสัมพันธ์กันในทางลบ เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ มีความเหนื่อยหน่าย ในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับต่ำ ด้านการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำ ส่วนความเหนื่อยหน่ายทางด้านความสำเร็จส่วนบุคคล อยู่ในระดับสูง ดังนั้นองค์การจึงควรเสริมสร้างความรู้สึกในการที่ตนเองประสบความสำเร็จในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยการฝึกอบรม หรือการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและแสดงความคิดเห็นในการร่วมบริหารงานเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้น และควรมีการพิจารณาสนับสนุนให้พนักงานศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความผูกพันต่อองค์กร และเกิดพลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น หากพนักงานเกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง (Reduced Personal Accomplishment) จะเกิดความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ และเกิดการประเมินตนเองในทางลบ ไม่สามารถเผชิญกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าลดลง ไม่รู้สึกสนุกกับการทำงานและพลังในการทำงานก็จะลดน้อยถอยลง ขาดเป้าหมายในการทำงาน หรืออาจไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ทำให้ความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นองค์การจึงควรส่งเสริมและเสริมสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์การของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มากยิ่งขึ้น โดยการจัดฝึกอบรมให้รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เข้าใจในโครงสร้าง และมาตรฐานที่องค์การคาดหวัง จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมละลายพฤติกรรม จัดฝึกอบรมเรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้กับหัวหน้างานและพนักงานทั่วไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานมีการให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจนเป็นที่ยอมรับของผู้โดยสารและผู้บังคับบัญชาด้วยความเที่ยงธรรม เพื่อให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการรับรู้

บรรยากาศองค์การในมิติต่างๆ ที่สูงขึ้น ทั้งนี้บรรยากาศองค์การเป็นการบ่งชี้ถึงความรู้สึกและความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในองค์การ และบรรยากาศองค์การจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การนั้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นองค์การจึงควรส่งเสริมให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูงยิ่งขึ้นไปอีกเพื่อให้ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดต่ำลงให้มากที่สุด ให้พนักงานมีโอกาสแสดงความสามารถ ให้การยอมรับและให้กำลังใจทั้งในเวลาปกติและเวลาที่มีปัญหาในการทำงาน มีการจัดกิจกรรมเพื่อมอบรางวัลหรือประกาศเกียรติคุณผู้ที่ทำงานดีเด่น เพื่อให้เพื่อนร่วมงานได้รับรู้ว่าตนเองมีความรู้และเป็นที่ยอมรับขององค์กรและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้อาจมีการจัดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น สามารถรับรู้คุณค่าของตนตามความเป็นจริง ตระหนักถึงศักยภาพของตน ส่งเสริมให้มีจิตใจที่เปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง สามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้น เป็นผู้นำในการอภิปราย มีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงความคิดเห็น และมีความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า มีความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี ตลอดจนเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจและเคารพในตนเอง ตระหนักถึงความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดีเป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีก เช่น ความเครียด ความแตกต่างของระยะเวลาในแต่ละเที่ยวบิน ความแตกต่างของเส้นทางบิน ทักษะคติต่องานให้บริการ ความผูกพันต่อองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินในระดับต่างๆ และนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อผลปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานและองค์กร

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานที่อยู่ในสายงานอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อศึกษาปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงและบริหารจัดการงานบุคคล

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

จินตนา ญาติบรรพต. 2529. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาญชัย อาจินสมอาจารย์. 2535. **พฤติกรรมในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.

ธนพล เตียสุวรรณ. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นงลักษณ์ บุญไทย. 2539. **ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุและความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหิดล.

นัตยา วงศ์เหล็กภัย. 2532. **ผลของกลุ่มจิตสัมพันธ์ที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของวัยรุ่น กทม**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวลอนงค์ ศรีบุญรัตน์. 2534. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลสาธารณะสุข, มหาวิทยาลัยมหิดล.

นิภา แก้วศรีงาม. 2527. **จิตวิทยาองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิภาวรรณ กิริยะ. 2534. **การเปรียบเทียบการเห็นคุณค่าในตนเองของสตรีโสดและสตรีที่สมรส แล้วที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิราศศิริ โจนธรรมกุล. 2535. ผลการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มที่มีต่อการเพิ่มการเห็นคุณค่าในตนเองของสตรีในสถานสงเคราะห์หญิงบ้านปากเกร็ดตระการ.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญศรี ชัยชิตามร. 2534. สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลของรัฐ.

วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญศรี สุวรรณเพ็ชร. 2538. Dictionary of Psychology. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พีพรีนติ้งกรุป จำกัด.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

พรทิพย์ สุรโยธี ณ ราชสีมา. 2537. อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์,
มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรศรี ใจงาม. 2535. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิทยาลัยพลศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ การศึกษาชั้นสูง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภรณ์ มหานนท์. 2529. การประเมินประสิทธิภาพองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

รายงานประจำปี 2550. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วิลาศลักษณ์ ชวัลลี. 2538. “การรับรู้ความสามารถของตนในเรื่องอาชีพ : ตัวแปรที่น่าสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับอาชีพและการทำงาน”. **วารสารจิตวิทยา**. 2(มกราคม 2538): 97-109

วีณา บุญแสง. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศศิมาจ ขวัญเมือง. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามธิบดี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสาวภา วิชิตวาทී. 2534. **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยที่สูญเสียแขนขา**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สิระยา สัมมาวาจ. 2532. **ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมยศ นาวิการ. 2536. **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

สมยศ นาวิการ. 2539. **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

โสภณ ตระการวิจิตร. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อิสระ บุญญะฤทธิ์. 2545. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ และสมรรถนะของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Aguilera and Messick. 1986. **Crisis Intervention : Theory and Methodology.** St. Louis : The C.V. Mosby Company.

Bandura, A. 1977. **Social Learning Theory.** New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Branden, N. 1981. **The Psychology of Self Esteem.** (15th ed.) New York : Bantams Books Inc.

Brockner, J. 1988. **Self-Esteem at Work.** Massachusetts : Lexington Books.

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

Burns, R. B. 1979. **The Self Concept.** New York : Longman Group Limited.

Cherrington, D,J. 1994. **Organizational Behavior : The Management of Individual and Organizational Performance.** (2d ed.). Massachusetts. : Allyn and Bacon.

Cook, C.W. and Hunsaker. 2001. **Management and Organization Behavior.** 3rd ed. New York : McGraw-Hill, Inc.

DQ Management Manual, Thai Airways International Public Company Limited.
August 2007.

Dubrin, A. J. 1984. **Foundation of Organizational Behavior : An Applied Perspective.**
New Jersey : Prentice – Hall, Inc.. 1994. **Applied Psychology Individual and
Organizational Effectiveness.** (4th ed.). New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Duxbury, M.L. 1984a. **Head Nurses Leadership Style with Staff Nurse Burnout and
Job Satisfaction in Neonatal Intensive Care Unit.** Nursing Research.
33(March-April 1984): 97-101.

Edelwich, J. and A. Brodsky. 1980. **Burnout : Stages of Disillusionment in the Helping
Professions.** New York : Human Sciences Press.

Edvardsson, B. T. and J. Ovretveit. 1994. **Quality of Service.** England : McGraw-Hill.

Farbe, B.A. 1983. **Stress and Burnout in the Human Service Profession.** New York :
Pergamon Press.

Fuhrmann, B. S. 1990. **Adolescence.** Boston : Little, Brown and Company.

Gravlin, G.I. 1994. **The Relationship Among Nurse Work Satisfaction, Burnout and
Patient Satisfaction with Nursing Care.** DAI-B. 55(October 1994) : 1378.
(CD.Rom)

Hare, J., P Clara and A. David. 1988. **Prediction of Burnout in Professional and
Paraprofessional Nurse Working in Hospital and Nursing Home.** International
Journal of Nursing Study. 25(January 1988) : 105-115.

Hamed, A. S. 1967. "The Self Concept in the Psychology Guidance of Adolescents".
The British journal of Education Psychology. 37(March 1967) : 80-83

Ingersoll, G. M. 1989. **Adolescents.** (2nd ed.). New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

In-flight Service Audit ของสถาบัน Skytrax Research of London (กุมภาพันธ์ – มีนาคม
2547)

Kalpalatna, G.K. and Robert R.E. Jr. 1996. **Burnout in the Internist-Intensivist.** Intensive-
Care- Med. 22(July 1996) : 625-630. (CD-Rom).

Kelly, J. 1980. **Organizational Behavior.** Illinois : Rcharge D. Irwin, Inc.

Kimmel, D. C. 1985. **Adolescents a Developmental Transition.** New York : John Wiley
& Sons.

Koeske, G.F. 1995. "The Impact of Overinvolvement on Burnout an Job Satisfaction".
American Journal of Orthopsychiatry. 65(April 1995) : 282-292.

Litwin, G. H. and R. A. Stringer. 1968. **Motivation and Organizational Climates.** Boston:
Harvard University press.

Luthans, F. 1992. **Organization Behavior.** 6th ed. New York : McGraw-Hill, Inc.

_____. 1998. **Organization Behavior.** 8th ed. New York : McGraw-Hill, Inc.

Maslach, C. 1976. Burn-out p. 16. **Human Behavior.** New Jersey : Practice-Hall, Inc.

_____. 1986. **Burn-out.** The Cost of Caring. New Jersey : Practice-Hall Inc.

Maslach, C. 1990. "Stress, Burnout and Workaholism". Professionals in Distress. New York : American Psychological Association.

Maslow, A. H. 1970. **Motivation and Personality**. (2nd ed.). New York : Harper and Row Publishers Inc.

Matrunola, P. 1996. **Is there a relationship between job satisfaction and absenteeism?** Journal of Advanced Nursing, 23, 827-834.

McConnell, E.A. 1982. **Burnout in the Professional : Coping Strategies**. Causes and Cost St Louis : The Musby Company.

McFarland, G. K. and Thomson, M. d. 1991. **Psychaitric Mental Health Nursing Process**. Pensylvania : J.B. Lippincolt Co.

Moorhead, G. and R. W. Griffin. 2001. **Organizational Behavior : Managing People and Organizations**. 6th ed. Massachusetts: Houghton Mifflin Company.

Murphy, K. R. 1996. **Behavior in Organizations**. California : Jossey-Bass, Inc.

Muldary, T.W. 1983. **Burnout : and Health Professional Manifestation and Management**. New York : Appleton-Century-Corfts.

Mullins, L. J. 2002. **Management and Organizational Behavior**. 6th ed. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Naylor, J.C. R.D. Pritchard, and D.R. Ilgen. 1980. **A Theory of Behavior in Organization**. London : Academic Press, Inc.

Papalia, D. E. 1985. **Psychology**. New York : McGraw-Hill.

Pines, A. and C. Aronson. 1981. **Burnout : From Tedium to Personal Growth**. New York : Free Press.

Rogers, C. R. 1959. "A Theory of Therapy, Personality and Interpersonal Relationships as Developed in the Client-Centered Framework ". in S. Koch (ed.). **Psychology : A Study of a Science, Vol.3**. New York : McGraw-Hill.

Rubinston, E. 1984. "Stuff Burnout in a Detox Center : an Exploratory Study". **Psychological Abstracts**. 72(January 1984) : 61-71.

Schemerhorn, J. R., J. G. Hunt and R. N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed. New York : John Wiley & Sons.

Schiffman, L.G and L.L. Kanuk. 1994. **Consumer Behavior**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Simendinger, E. A. and F. T. Moore. 1985. **Organizational Burnout in Earth Care Facilities**. Maryland : An Aspen Publication.

Smith, H. W. 1987. **Introduction to Social Psychology**. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Steers, R. M. and L. Porter. 1979. **Motivation and Work Behavior**. New York : McGraw-Hill, Inc.

Steers, R. M. 1997. **Organizational Effectiveness: A Behavior View**. California : Goodyear Publishing Company.

Stringer, R. 2002. **Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect**. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Van Fleet, D. D. and Peterson, T.O. 1994. **Contemporary Management**. (3rd ed.).
Boston: Houghton Mifflin Company.

Vasu, M.L., D.W. Stewart and G.D. Garson. 1990. **Organizational Behavior and Public Management**. New York: Marcel Dekker, Inc.

Veninga, R.L. and L. P. Sradley. 1981. **The Work Stress Connection : How to Cope with Job Burnout**. Boston : Little Brown.

Wamsley, L. M. 1996. **Stress, Stress Related Depression and Burnout : Their Effects on Nurses and Holistic Patient Care**. DAI-B. 56(April 1996) : 5412. (CD-Rom)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับการวิจัยเรื่อง
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง
กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปประกอบการสร้างเครื่องมือเพื่อวัดการรับรู้
บรรยากาศองค์การ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของหัวหน้า
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) คำตอบของท่านจะไม่มี
ผลกระทบใด ๆ ต่องานของท่าน และจะไม่มีการเปิดเผยในที่ใด ๆ เป็นรายบุคคล นอกจากนำ
ผลรวมต่าง ๆ ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบคุณใน
ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ข้อแนะนำ

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละส่วน และกรุณาตอบแบบสอบถาม
ทุกข้อ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

นายสกล สุชาติวุฒิ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับที่ท่านประมาณความมากหรือน้อยตามความรู้สึกของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เคย รู้สึก เช่นนั้น	ปีละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2-3 ครั้ง	ทุกๆ วัน	สำหรับ ผู้วิจัย
1	ข้าพเจ้ารู้สึกจิตใจเหนื่อยจากการทำงาน								<input type="checkbox"/>
2	ข้าพเจ้ารู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลาการทำงานทุกเที่ยวบิน								<input type="checkbox"/>
3	ข้าพเจ้ารู้สึกเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและรู้ว่า ต้องเผชิญกับการทำงานอีกวัน								<input type="checkbox"/>
4	ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้โดยสาร ที่มีต่อการบริการในเที่ยวบินได้ดี								<input type="checkbox"/>
5	ข้าพเจ้าปฏิบัติต่อผู้โดยสารบางคนเสมือนเขาเป็นคนที่ไม่ค่อยมีคุณค่า								<input type="checkbox"/>
6	การทำงานเกี่ยวกับการบริการผู้โดยสารตลอดวันเป็นสิ่งที่ตึงเครียดสำหรับข้าพเจ้า								<input type="checkbox"/>
7	ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาของผู้โดยสารในเที่ยวบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ								<input type="checkbox"/>
8	ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระงานของข้าพเจ้า								<input type="checkbox"/>
9	ข้าพเจ้ารู้สึกแน่ใจว่างานของข้าพเจ้ามีอิทธิพลต่อผู้อื่น								<input type="checkbox"/>
10	ข้าพเจ้าวิตกกังวลว่า งานที่กำลังทำอยู่จะทำให้ข้าพเจ้าไม่สนใจความรู้สึกของผู้อื่นมากขึ้น								<input type="checkbox"/>
11	ข้าพเจ้ารู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลัง								<input type="checkbox"/>
12	ข้าพเจ้ารู้สึกคับข้องใจในการทำงาน								<input type="checkbox"/>
13	ข้าพเจ้ารู้สึกว่า ข้าพเจ้ากำลังทำงานที่หนักมากเกินไป								<input type="checkbox"/>
14	ข้าพเจ้าไม่ใส่ใจว่าผู้โดยสารบางคนจะมีความรู้สึกเช่นไร								<input type="checkbox"/>

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เคย รู้สึก เช่นนั้น	ปีละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง	เดือนละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 2-3 ครั้ง	ทุกๆ วัน
15	การดูแลผู้โดยสารในเที่ยวบิน บางครั้งทำให้ ข้าพเจ้ารู้สึกเครียดมากเกินไป							
16	ข้าพเจ้าสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ในการให้บริการได้ง่าย							
17	ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นสุข ภายหลังจากการปฏิบัติงาน ให้บริการได้อย่างดี							
18	ข้าพเจ้าได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าในการ ปฏิบัติงาน การให้บริการในเที่ยวบินได้							
19	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่มีความหวังต่ออาชีพและ ความก้าวหน้าในการทำงาน							
20	ในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าสามารถเผชิญ ปัญหาต่างๆโดยสามารถควบคุมอารมณ์ได้ อย่างดี							
21	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าได้รับการตำหนิจากผู้โดยสาร ในปัญหาบางอย่างโดยไม่มีเหตุผล							

สำหรับ
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงใน ที่ท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงของบริษัท

และตัวท่านมากที่สุด ไม่ใช่สิ่งที่ควรจะเป็นหรือควรจะทำ โดยมีเกณฑ์พิจารณาคือ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างมาก หรือไม่ตรงกับสภาพการณ์จริงเลย

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่ หรือไม่ตรงกับสภาพการณ์จริงนัก

เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่ หรือตรงกับสภาพการณ์จริง

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างมาก หรือตรงกับสภาพการณ์จริงอย่างมาก

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	การพิจารณาความดีความชอบในบริษัทเป็นไปอย่างไม่ แน่นอนหรือไม่เหมาะสม				
2	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าได้ร่วมทำงานอยู่ในทีมงานที่ดี				
3	ในงานที่ทำอยู่ ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่าใครคือหัวหน้างาน ของข้าพเจ้ากันแน่				
4	การบริหารจัดการที่ต้องมีการตรวจสอบ แต่ถ้าข้าพเจ้า คิดว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ข้าพเจ้าก็จะดำเนินงานต่อไป				
5	ในบริษัท พนักงานจะได้รับผลตอบแทนตามผลการ ปฏิบัติงาน				
6	งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่ มีการระบุหน้าที่ที่ชัดเจน และมีโครงสร้างที่เหมาะสม				
7	หัวหน้างานโดยทั่วไป ตั้งมาตรฐานการทำงานของ ตนเองไว้สูง				
8	ในบริษัทของข้าพเจ้า พนักงานมีความไว้วางใจและ สนับสนุนซึ่งกันและกันต่ำ				
9	ในบางครั้งก็ไม่มี ความชัดเจนว่าใครมีอำนาจอย่างเป็นทางการ ในการตัดสินใจ				
10	ข้าพเจ้าเชื่อว่าการบริหารงานต่างๆ ของบริษัทดีอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอีก				
11	โดยปกติแล้ว ข้าพเจ้าจะยึดมั่นอยู่กับเป้าหมายของ บริษัทอย่างมาก				
12	ในบริษัทมีการกระตุ้นให้พนักงานมีการปรับปรุงการ ทำงานอย่างต่อเนื่อง				

สำหรับ

ผู้วิจัย

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
13	ข้าพเจ้าไม่เชื่อในการตัดสินใจของบุคคลคนเดียว จนกว่าจะมีการตรวจสอบยืนยันให้แน่ใจก่อน				
14	ข้าพเจ้าไม่ได้รับความเห็นอกเห็นใจมากนัก จากหัวหน้า ถ้าข้าพเจ้าทำผิดพลาด				
15	ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้				
16	เมื่อข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานที่ยาก ข้าพเจ้าสามารถ ขอความช่วยเหลือ จากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานได้				
17	การให้รางวัล และสิ่งตอบแทนที่มีให้ในบริษัท ยังไม่ เพียงพอหรือไม่เหมาะสม				
18	หลักในการทำงานของข้าพเจ้าก็คือบุคคลควรจะ แก้ปัญหาต่างๆด้วยตัวเองก่อนที่จะขอความช่วยเหลือ จากผู้อื่น				
19	ในบริษัท มีระบบสนับสนุนให้บุคคล ที่มีผลงานและมี ความเหมาะสมได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น				
20	พนักงานโดยทั่วไป ไม่รู้สึกเดือดร้อนว่าจะเกิดเหตุการณ์ ใดขึ้นในบริษัท				
21	พนักงานในบริษัทนี้จะไม่ก้าวหน้า หากไม่สร้างผลงาน ด้วยตนเอง				
22	เท่าที่ข้าพเจ้าพบ พนักงานส่วนใหญ่ มีความจงรักภักดี ต่อบริษัท				
23	พนักงานโดยทั่วไป จะมีความภาคภูมิใจในผลงานของ ตนเอง				

สำหรับ
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง

คำชี้แจง : ขอให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความรู้สึก
ที่แท้จริงของท่าน โดยแต่ละข้อไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด

ข้อที่	ข้อความ	จริงน้อย ที่สุด	จริง น้อย	จริง ปานกลาง	จริง มาก	จริงมาก ที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
1	ข้าพเจ้ามองตนเองในทางที่ดี						<input type="checkbox"/>
2	ข้าพเจ้ารู้สึกที่ตัวเองต่ำต้อย						<input type="checkbox"/>
3	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจในความสามารถของ ตนเอง						<input type="checkbox"/>
4	ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจในการดำเนินชีวิตของ ข้าพเจ้าที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน						<input type="checkbox"/>
5	โดยทั่วไป ข้าพเจ้ามีความพอใจในตนเอง						<input type="checkbox"/>
6	ข้าพเจ้ามักไม่เชื่อในการตัดสินใจของตนเอง						<input type="checkbox"/>
7	ข้าพเจ้าสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้โดย ไม่ยากลำบาก						<input type="checkbox"/>
8	ข้าพเจ้ามีความเป็นตัวของตัวเองในการแสดง ความคิดเห็น						<input type="checkbox"/>
9	ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในตนเอง						<input type="checkbox"/>
10	โดยปกติคนอื่นๆ มักจะทำตามความคิดเห็น ของข้าพเจ้า						<input type="checkbox"/>
11	ไม่มีใครสนใจฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า						<input type="checkbox"/>
12	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่มีใครใส่ใจ ในตัวข้าพเจ้า						<input type="checkbox"/>
13	ข้าพเจ้าเป็นที่ชื่นชอบในหมู่เพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/>
14	บุคคลในครอบครัวเห็นความสำคัญของ ข้าพเจ้า						<input type="checkbox"/>
15	ข้าพเจ้าคิดว่าคนอื่นเป็นคนดี มากกว่าตัว ข้าพเจ้า						<input type="checkbox"/>
16	ข้าพเจ้าเชื่อว่า ข้าพเจ้าเป็นคนที่มึประโยชน์ ต่อสังคม						<input type="checkbox"/>
17	ข้าพเจ้าเป็นคนที่ยึดมั่นในคุณความดี						<input type="checkbox"/>
18	ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาต่างๆของข้าพเจ้า ได้ดี						<input type="checkbox"/>

ข้อที่	ข้อความ	จริงน้อยที่สุด	จริงน้อย	จริงปานกลาง	จริงมาก	จริงมากที่สุด	ถ้ารับผู้วิจัย
19	ข้าพเจ้าเชื่อว่าตนเองมีความสามารถ						<input type="checkbox"/>
20	ข้าพเจ้าไม่สามารถทำอะไรให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง						<input type="checkbox"/>
21	ข้าพเจ้าเชื่อว่าจะสามารถทำสิ่งต่างๆได้ดีเช่นเดียวกับผู้อื่น						<input type="checkbox"/>
22	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกที่ไม่ได้รับการยอมรับจากคนในครอบครัว						<input type="checkbox"/>
23	ข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/>
24	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่มีใครยอมรับนับถือข้าพเจ้า						<input type="checkbox"/>
25	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากหัวหน้าของข้าพเจ้าเสมอ						<input type="checkbox"/>

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน (Item-Total Correlation) และค่าแอลฟาของครอนบัก ของแบบทดสอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเมื่อตัดข้อคำถามออก

ลำดับข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อ	ค่าแอลฟาของครอนบักของแบบทดสอบเมื่อตัดข้อคำถามออก
1.	.692	.867
2.	.578	.869
3.	.622	.868
4.	.106	.885
5.	.574	.872
6.	.710	.866
7.	.305	.878
8.	.695	.866
9.	.174	.891
10.	.497	.872
11.	.602	.868
12.	.599	.868
13.	.469	.873
14.	.465	.874
15.	.610	.869
16.	.410	.875
17.	.495	.872
18.	.553	.870
19.	.571	.869
20.	.341	.877
21.	.455	.873

ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่า = .878

ตารางผนวกที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน (Item-Total Correlation) และค่า
 แอลฟาของครอนบัก ของแบบทดสอบการรับรู้บรรยากาศองค์การเมื่อตัด
 ข้อคำถามออก

ลำดับข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อ	ค่าแอลฟาของครอนบักของ แบบทดสอบเมื่อตัดข้อคำถามออก
1.	.372	.761
2.	.505	.757
3.	.380	.761
4.	.081	.776
5.	.469	.754
6.	.596	.747
7.	.277	.767
8.	.301	.766
9.	.307	.767
10.	-.290	.793
11.	.354	.764
12.	.509	.753
13.	-.014	.783
14.	.386	.760
15.	.285	.767
16.	.394	.762
17.	.287	.768
18.	.047	.780
19.	.588	.746
20.	.349	.763
21.	.250	.769
22.	.437	.758
23.	.364	.763

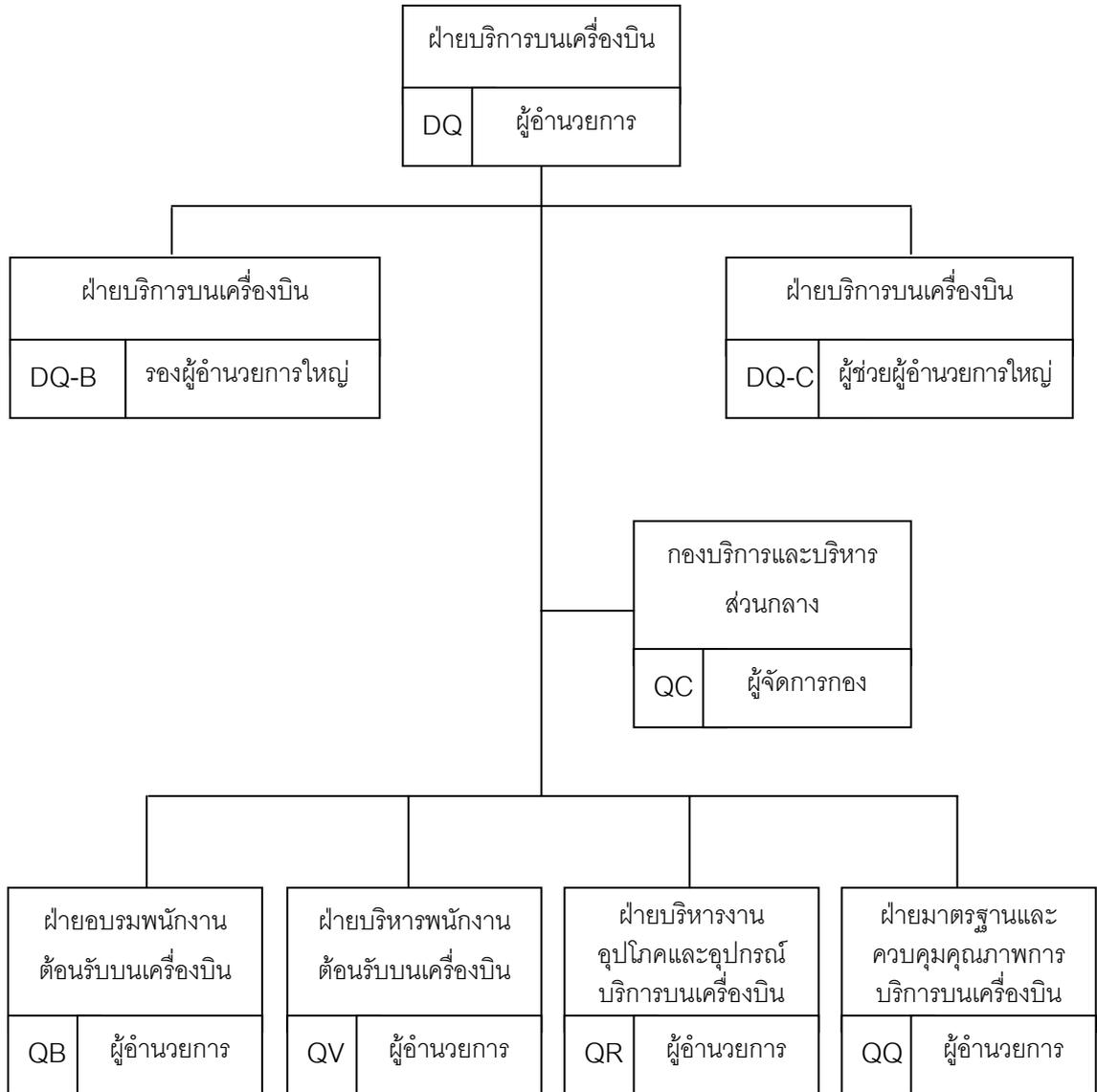
ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบด้านการรับรู้บรรยากาศองค์การมีค่า = .773

ตารางผนวกที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับรายด้าน (Item-Total Correlation) และค่าแอลฟาของครอนบัท ของแบบทดสอบความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเมื่อตัดข้อคำถามออก

ลำดับข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อ	ค่าแอลฟาของครอนบัทของแบบทดสอบเมื่อตัดข้อคำถามออก
1.	.527	.928
2.	.611	.927
3.	.509	.928
4.	.566	.927
5.	.656	.926
6.	.539	.928
7.	.599	.927
8.	.613	.927
9.	.620	.927
10.	.520	.928
11.	.537	.928
12.	.537	.928
13.	.531	.928
14.	.565	.927
15.	.338	.932
16.	.645	.926
17.	.514	.928
18.	.693	.926
19.	.644	.926
20.	.591	.927
21.	.676	.926
22.	.408	.930
23.	.680	.926
24.	.616	.927
25.	.643	.926

ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบด้านความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีค่า = .930

DQ : แผนผังฝ่ายบริการบนเครื่องบิน



ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ - นามสกุล นายสกล สุชาติวุฒิ
วัน เดือน ปีที่เกิด วันที่ 27 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2491
สถานที่เกิด จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา
ปริญญาตรี วท.บ. (ธรณีวิทยา) มี.ศ. 2512 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

2512 – 2513 การพลังงานแห่งชาติ กรุงเทพฯ
2513 – 2514 บริษัทสากลสถาปัตย์จำกัด กรุงเทพฯ
2515 – ปัจจุบัน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) กรุงเทพฯ
- อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- ผู้บรรยายพิเศษ

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพฯ

เครื่องราชอิสริยาภรณ์

พ.ศ. 2539 บ.ช. เบญจมาภรณ์ช้างเผือก
พ.ศ. 2544 จ.ม. จตุรภรณ์มงกุฎไทย
พ.ศ. 2549 จ.ช. จตุรภรณ์ช้างเผือก