

ชญาคุณม์ กุสุโมทย์ 2550: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ประสานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ทรงชนะ ใจชุ่มชื่น, วท.ม. 116 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความเครียดในการทำงาน นุคลิกภาพ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล 3) ความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียดในการทำงาน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเครียดในการทำงาน 6) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามลักษณะบุคลิกภาพ แบบสอบถามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น

ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง นุคลิกภาพเป็นแบบเก็บตัว - มั่นคง และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีบุคลิกภาพแบบ Scale N (ห้วน ไหว-มั่นคง) มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน แต่บุคลิกภาพ แบบ Scale E (แสดงตัว-เก็บตัว) ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) อายุ บุคลิกภาพ Scale N (ห้วน ไหว-มั่นคง) และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ร้อยละ 13.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

Chayanut Kusumote 2007: Factors Affecting Job Stress of Flight Attendants: A Case Study of an Airline. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Adviser: Mr. Tassana Jaichumcheun, M.S. 116 pages.

The objectives of this research were as in the followings: 1) To study the level of job stress, personality and perception of working condition of the flight attendants. 2) To compare the job stress by personal characteristics. 3) To study the relationship between job stress and personal characteristics. 4) To study the relationship between personality and job stress. 5) To study the relationship between perception of working condition and job stress. 6) To study the prediction of factors on job stress. Data were collected from sampling group of 226 staffs of an airline. The Questionnaire consisted of 4 parts i.e personal characteristics, perception of working conditions, personality and job stress. And data were analyzed by using statistical computer program with percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

Results of the study showed as in the followings: 1) The flight attendants had job stress in moderate level, personality was introvert - stable and perception of working condition was in moderate level. 2) No significant difference of the flight attendants's job stress was found by sex, marital status, job experience, educational level and income factors. On the contrary, age of the flight attendants caused difference in job stress at statistical level of .05 3) The personality of flight attendants have personality scale N (neurotic-stable) was significantly correlated with job stress but personality scale E (extravert-introvert) was no significantly correlated with job stress. 4) The flight attendants' s perception of working condition were negatively correlated with job stress at statistical level of .05. 5) Age, personality scale N (neurotic-stable) and perception of working condition were together able to predict 13.5% of job stress at statistical level of .05