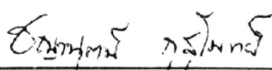
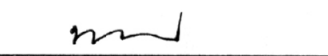


ชญา努ตม์ กุสุโมทย์ 2550: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง ปรินญาวิทยาสตรมหาบัณชิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรการที่ปรึกษา: อาจารย์ทรรสนะ ใจชุ่มชื่น, วท.ม. 116 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความเครียดในการทำงาน บุคลิกภาพ 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 ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

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


ลายมือชื่อ นิสิต


ลายมือชื่อ ปรธานกรรการ

15 | ๑1.๑ | 2550