

กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ : ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะ
 เบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (PREVALENCE OF
 OCCUPATIONAL STRESS AND BURNOUT AND THE RELATED FACTORS AMONG
 CABIN ATTENDANTS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED)

อ.ที่ปรึกษา : รศ.พญ.นันทิกา ทวิชาชาติ, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ผศ.พวงสร้อย วรรณกุล. 150 หน้า.

ISBN 974-14-3842-7

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความชุกของ
 ความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 403 คน ที่ได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Sampling Technique
 แบ่งชั้นตาม เพศ ตำแหน่ง และชั้นบริการ จากนั้นใช้วิธี Simple Random Sampling เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล, แบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน, แบบทดสอบ
 บุคลิกภาพ, แบบสอบถามวัดแรงสนับสนุนทางสังคม และแบบสอบถามความเครียดจากการทำงาน ซึ่งอาจ
 นำไปสู่ภาวะเบื่องาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
 ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบไคสแควร์ การทดสอบ t-test การทดสอบค่า
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยวิธีการของ
 เชฟเฟ่ และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า ความชุกของความเครียดจากการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เท่ากับ
 ร้อยละ 21.1 ความชุกของภาวะเบื่องานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เท่ากับ ร้อยละ 8.5 ปัจจัยส่วนบุคคล
 ที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ การ
 มีบุคลิกภาพแบบ อารมณ์อ่อนไหว การมีโรคประจำตัว การให้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เหตุการณ์ชีวิต
 ที่ก่อให้เกิดความเครียด ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.05$ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน
 รายได้ครอบครัวต่อเดือน ฐานะเศรษฐกิจที่พอใช้ และการะครอบครัว ปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ
 ความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ
 เวลาที่ต้องเสียไปเนื่องจากอุปสรรคขัดข้อง ความมั่นคงของงาน การช่วยเหลือในการทำงาน สามารถปรึกษากับ
 เพื่อนร่วมงานได้ ความช่วยเหลือที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ความ
 ยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท วันหยุดที่ได้รับต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
 $P < 0.05$ ได้แก่ ความรู้ความสามารถที่ต้องใช้ในงาน ความเหมาะสมของตารางบิน ปัจจัยทางสังคมที่มีความ
 เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $P < 0.01$ ได้แก่ การออก
 กำลังกาย ปัจจัยที่สามารถทำนายความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องาน ได้แก่ บุคลิกภาพ แบบอารมณ์
 อ่อนไหว ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว การให้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท โรคประจำตัว เหตุการณ์ชีวิตที่
 ก่อให้เกิดความเครียดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา และ ตำแหน่งงาน

ภาควิชา.....จิตเวชศาสตร์.....

ลายมือชื่อนิติ.....

สาขาวิชา.....สุขภาพจิต.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา.....2548.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4575351230 :MAJOR MENTAL HEALTH

KRY WORD : OCCUPATIONAL STRESS /BURNOUT/CABIN ATTENDANT/THAI AIRWAYS

INTERNATIONAL

KITTIPONG CHIAOROONGROJ PREVALENCE OF OCCUPATIONAL STRESS AND
BURNOUT AND THE RELATED FACTORS AMONG CABIN ATTENDANTS OF THAI
AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED. THESIS ADVISOR :
ASSOC.PROF.NANTIKA THAVICHACHART,M.D. CO-ADVISOR : ASSOC.PROF.
PUANGSOI WORAKUL, 150 pp. ISBN 974-14-3842-7

The purpose of this cross-sectional descriptive design is to analyze the degree of the prevalence and its related factors of occupational stress and burnout among flight attendants of Thai Airways International public company limited. The figure of 403 subjects included in this study obtained from Stratified sampling method and simple random sampling technique. The instruments consists of 5 parts ; 26 - item questionnaire on demographic data, 18 – item questionnaire on work factors, Muadsley Personality Inventory, The Personal Resource Questionnaire : PRQ Part II, and Occupational Stress and Burnout Inventory. Data was analyzed by SPSS for Windows. Statistical analyses included chi-square test, t-test, pearson product – moment correlation, one – way analysis of variance, multiple comparison : Scheffe's method, and stepwise multiple linear regression analysis.

The findings revealed that occupational stress and burnout were present with a prevalence of 21.1% and 8.5% respectively. The chi-square test showed statistically significant difference in occupational stress and burnout at $P<0.01$ between neuroticism and stability, use and non-use of sedative drugs, with and without stressful life event within last 3 months. Whereas, personal income, family income, enough-to-spend economic status, and obligations towards family statistically significant difference at $P<0.05$. The scores on workload, time wasted due to in-operate equipments, job security, relationship among peers (helpful co-workers and support from colleagues), supervisor's support, freedom to express to supervisor, fairness of salary increase, company policies, day-off allowance, knowledges utilized in work, and flight scheduling statistically significantly difference at $P<0.05$. Scores on exercise significantly difference at $P<0.01$. Six predictive variables of occupational stress and burnout were neuroticism personality, obligation towards family, the use of sedative drugs, disease, stressful life event within last 3 months, and working position .