

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

1. พนักงานเกือบทั้งหมดทำงานในสถานประกอบการแห่งนี้มีระยะเวลา ไม่เกิน 1 ปี โดยในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา พนักงานทุกคนมีช่วงเวลาทำงานในกะเช้า 05.30-14.30 น. มากที่สุด โดยการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนกะตามระบบหมุนเวียน 3 ครั้ง และมากกว่า 3 ครั้ง มีการเปลี่ยนกะแบบกะทันหัน 2 ครั้ง พนักงานทุกคนมีระยะเวลาในการทำงานมากที่สุดคือ 11-12 ชั่วโมง แต่ละคนมีการลาภิกมากกว่า 3 ครั้ง ส่วนการลาป่วยพบว่า พนักงานทุกคนลาป่วย 2 ครั้ง ส่วนการทดสอบวัดระดับความเครียด พบว่า พนักงานครึ่งหนึ่ง มีความเครียดในระดับสูง โดยมีปัจจัยที่เป็นประเด็นคือ กลัวทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาดและเงินไม่พอใช้จ่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลัวทำอะไร ไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อาการแสดงออกโดยปวดศีรษะข้างเดียว เจ็บป่วยบ่อย เช่น เป็นหวัด ท้องผูก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากัน สำหรับการจัดการความเครียดพบว่า พนักงานใช้การผ่อนคลายทางร่างกายและด้านจิตใจเท่า ๆ กัน

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

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

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

2. The Pattern of how to control the stress were divided into 4 activities that are giving knowledge about stress in various items, self and others consideration, creating sense of stress of staff decreased. The population in this study expressed on patterns for stress management and all issues at high level.