

# การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ

## Perceived Workload and Job Burnout Among Flight Attendants : The Moderating Effects of Organizational Communication and Job Stress

พัลพงษ์ สุวรรณาทิน<sup>1</sup> และชิตพงษ์ อัยสานนท์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 200 คน ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบไปด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามการรับรู้ภาระงานมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 แบบสอบถามการสื่อสารภายในองค์กรมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 และแบบสอบถามความเครียดในการทำงาน มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model)

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -.274, p < .01$ ) และการสื่อสารภายในองค์กรไม่ได้กำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในขณะที่ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และมีค่าความผันแปรร่วม ( $R^2 = 0.425$ )

**คำสำคัญ :** พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน; การรับรู้ภาระงาน; ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน; การสื่อสารภายในองค์กร; ความเครียดในการทำงาน

<sup>1</sup>ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

<sup>2</sup>ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**Abstract**

The purpose of this research is to study about the relationship between perceived workload and job burnout with organizational communication and job stress as the moderating effects. The sample in this study was from 200 airline flight attendants. The instruments which were collected for this research are personal factors questionnaires, perceived workload questionnaires ( $r = 0.82$ ), job burnout questionnaires ( $r = 0.80$ ), organizational communication questionnaires ( $r = 0.94$ ) and job stress questionnaires ( $r = 0.92$ ). Data were analyzed by using Pearson product-moment correlation and Hierarchical multiple regression analysis.

The finding was summarized as follows, perceived workload is negatively correlated to job burnout at .01 significance level ( $r = -.274$ ,  $p < .01$ ) and organizational communication is not a moderator on the relationship between perceived workload and job burnout while job stress is a moderator on the relationship between perceived workload and job burnout. ( $R^2 = 0.425$ ).

**Keywords:** Flight Attendants; Perceived Workload; Job Burnout; Organizational Communication, Job Stress.

## บทนำ

ธุรกิจการบินถือว่าการดำเนินการดำเนินธุรกิจประเภทหนึ่ง บริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศให้สามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางได้สะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัย ความนิยมในการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งการเดินทางภายในประเทศและระหว่างประเทศ บุคคลสำคัญที่ทำหน้าที่ได้การสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งหมายถึง ผู้โดยสารบนเครื่องบิน ก็คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกสายการบินล้วนมีความรับผิดชอบมากมาย ในฐานะผู้ให้บริการที่อยู่ในส่วนของการส่งมอบการบริการและใกล้ชิดกับผู้รับการบริการมากที่สุด เพราะพนักงานทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมให้รักษามาตรฐานไว้ทั้งด้านความปลอดภัยและการบริการลูกค้าไปพร้อมๆ กัน (C. F. Chen & S. C. Chen, 2012) มีงานวิจัยอธิบายว่า ความซับซ้อนของหน้าที่การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง

บิน ต้องอาศัยการฝึกอบรมที่ต้องใช้ทั้งเวลาและงบประมาณในการฝึกอบรม การลาออกของพนักงานต้อนรับในทุกสายการบินนั้น ถือเป็นค่าใช้จ่ายที่เสียไป และได้มีการทำการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อหาสาเหตุที่เป็นไปได้ เพื่อลดปริมาณการลาออกลงให้มากที่สุดด้วย

เหตุผลสำคัญประการหนึ่งของการลาออกจากงานของพนักงานในองค์กร มาจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีงานวิจัยสนับสนุนว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการลาออกจากงาน (Eatough, Chang, Miloslavic, & Johnson, 2011) นอกจากนั้นแล้วยังส่งผลต่อพฤติกรรมด้านลบของพนักงานในองค์กรด้านอื่นๆ เช่น การขาดงานสูงขึ้น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานลดลง อัตราการลาออกสูงขึ้นในขณะที่ผลผลิตที่ได้ต่ำลง Maslach (1978) ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ได้ให้ทรรศนะว่า อาการเกลียดชังต่อสังคม (Cynicism) ที่

เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าในเชิงตำหนิและดูถูก ยิ่งไปกว่านั้น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังส่งผลต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลอีกด้วย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านสุขภาพเป็นสาเหตุโดยตรงต่อความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยเช่นกัน

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ เพราะจากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร พบว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร โดย Rousseau (1998) ได้กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรนั้นจะช่วยกระตุ้นความผูกพันทางจิตวิทยา (Psychological Attachment) โดยการโน้มน้าให้พนักงานรับรู้ได้ถึงการเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาก่อให้เกิดความพึงพอใจของหมู่พนักงานและเกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ดังนั้น ผู้บริหารที่มีความสามารถในการสื่อสารต่อพนักงาน ไม่ว่าในรูปแบบใดก็ตาม ย่อมทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบว่าความเครียดในการทำงาน ยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นจากภาระงาน ถือเป็นปัจจัยภายในอย่างหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุของความเครียด ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ภาระงานที่น้อยหรือมากเกินไปล้วนเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้ ทั้งนี้เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่อง

บิน มีความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่ให้บริการลูกค้าในอุตสาหกรรมการบริการโดยทั่วไป และมักถูกใช้เป็นตัวอย่างของอาชีพที่มีรูปแบบภาวะอารมณ์ตามงาน (Emotional work) (Hochschild, 1983)

ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยและให้บริการเพื่อความสะดวกสบายของผู้โดยสาร โดยแสดงออกถึงอารมณ์ในรูปแบบของความเป็นมิตร และเอื้ออาทรตลอดเวลาซึ่งการทำงานในแต่ละเที่ยวบินนั้น มีรอบตารางการทำงานเป็นตัวกำหนด ทำให้ต้องปฏิบัติงานแข่งขันกับเวลาภายใต้ความกดดันท่ามกลางปริมาณความต้องการของผู้โดยสารที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับHellriegel and Slocum (2004) ที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องของภาระงานว่า ภาระงานที่มากเกินไป หรือมีข้อจำกัดด้านเวลาที่ไม่เพียงพอ จะทำให้เกิดความเครียดได้ สิ่งตามมาเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความเครียดในการทำงานคือ ผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งเห็นได้จากอัตราการเกิดโรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ และภาวะการนอนหลับที่ผิดปกติเพิ่มสูงขึ้น (ทิพากร สายเพชร, 2552) อีกทั้งยังมีงานวิจัยพบว่าการทำงานเป็นกะ (Shift Work) ในลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น เป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดอีกด้วย (Monk & Tepas, 1985)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในฐานะตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้วยอีกตัวแปรหนึ่งที่มีผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากการงานโดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานหรือไม่ตรงกับทักษะ ความสามารถหรือความคาดหวัง บางครั้งก็ไม่ได้มีแค่สาเหตุเดียวที่ทำให้เกิดความเครียดที่สัมพันธ์กับงาน ซึ่งข้อมูลจากการวิจัยจะนำไปแนวทางในการป้องกันการเกิด การขจัด และการแก้ไขปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบิน ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานให้ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข.

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ

### สมมติฐานในการวิจัย

1. การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
2. การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ประชากรของการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนทั้งสิ้น 4663 คน กลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวแทนของประชากรจากสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน และทำการเก็บข้อมูลช่วงเดือนกรกฎาคม 2559

#### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 2.1 ตัวแปรทำนายการรับรู้ภาระงาน (Perceived Workload)

- 2.2 ตัวแปรเกณฑ์ความเหนื่อยหน่ายในการ

ทำงาน (Job Burnout)

- 2.3 ตัวแปรกำกับการสื่อสารภายในองค์กร (Organizational Communication) ความเครียดในการทำงาน (Job Stress)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานในองค์กรว่าเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งผลการศึกษาจะนำไปสู่การวิเคราะห์เบื้องต้นถึงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อนำไปสู่การป้องกันและการแก้ไขปัญหาของพนักงานต้อนรับบน
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและ ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งผลการศึกษาจะช่วยขยายวงกว้างไปถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้
3. ข้อมูลที่ได้รับจากผลการวิจัยจะช่วยให้การบริหารจัดการพนักงานต้อนรับในองค์กรดำเนินไปได้ในแนวทางที่ถูกต้องเพื่อเสริมสร้างจุดแข็ง และแก้ไขปัญหาที่เป็นจุดอ่อนเพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลสำคัญในการนำเสนอเอกลักษณ์การบริการที่ดีไปยังผู้โดยสาร ลดปัญหาการขาดงานโดยไม่จำเป็น รวมไปถึงอัตราการลาออกจากการงานด้วย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการในเที่ยวบิน ทำหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน พร้อมกับการดูแลความปลอดภัยของอากาศยานและผู้โดยสาร รวมถึงใส่ใจด้านความปลอดภัยของตนเองตลอดระยะเวลาที่

ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ไม่นับรวมหัวหน้างาน ผู้จัดการเที่ยวบิน นักบิน และช่าง

การรับรู้ภาระงาน หมายถึง กระบวนการของแต่ละบุคคลที่ใช้จัดการและอธิบายเกี่ยวกับความรู้สึก และให้ความหมายกับสิ่งแวดล้อม คือ การทำงาน โดยสิ่งที่แต่ละคนรับรู้เกี่ยวกับภาระงานนั้น อาจมีความแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ สติปัญญา ทักษะ หรือประสบการณ์ของแต่ละคน ภาระงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ เชิงปริมาณ หมายถึง ปริมาณของงานที่ต้องทำให้เสร็จ และเชิงคุณภาพ หมายถึง ความยากง่ายของงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง อาการตอบสนองต่อสถานการณ์ตึงเครียดติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน เป็นผลจากการได้รับความกดดันทางอารมณ์อย่างซ้ำซาก จากการที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคนเป็นเวลานาน และที่เป็นผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกิดความเหนื่อยหน่าย จะมีความอ่อนเพลียทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ เกิดความรู้สึกที่ช่วยตนเองไม่ได้ หมดหวัง ขาดความสนใจและขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และเป็นปรากฏการณ์ที่แสดงถึงความเสื่อมโทรมทางสุขภาพกายและสุขภาพจิต เกิดความเครียดเรื้อรัง ส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Muldary, 1983, pp.1-3)

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันระหว่างองค์กรกับบุคลากรผู้ซึ่งเป็นสมาชิกในองค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศภายในและภายนอกขององค์กร ซึ่งทุกคนที่อยู่ในองค์กรจะต้องมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกัน มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในการทำงาน กิจกรรมต่างๆ ในการทำงานร่วมกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเสมอ ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก

ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่า มีภาวะกดดันต่อทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความคับข้องใจ วิตกกังวล เหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่อาจมีสาเหตุมาจากเรื่องต่างๆ เช่น กฎระเบียบของบริษัท ลักษณะงาน ชั่วโมงในการปฏิบัติการบินบนเที่ยวบิน ตารางการปฏิบัติงาน รายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ตลอดจนโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ตัวแปรกำกับ หมายถึง ตัวแปรเชิงคุณภาพ เช่น เพศ เชื้อชาติ ชนชั้น หรือเชิงปริมาณ เช่น ระดับของรางวัล ซึ่งเป็นตัวแปรที่สาม ที่มีอิทธิพลต่อทิศทางและ/หรือขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว คือ ตัวแปรต้นหรือตัวแปรทำนายกับตัวแปรตามหรือตัวแปรเกณฑ์ โดยอาจทำให้ทิศทางหรือขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายและตัวแปรตามหรือผลลัพธ์น้อยลงหรือเปลี่ยนแปลงไป (Baron & Kenny, 1986)

## ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับปฏิบัติการของบริษัทที่ดำเนินการด้านการบินในเชิงพาณิชย์ ซึ่งพนักงานมีหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน และดูแลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารและอากาศยาน จำนวน 4,663 คน ตามระดับการให้บริการ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามหลักการอย่างง่าย (Rule of Thumb) ตามการศึกษาและงานวิจัยของชูแมค



เคอร์ และโลแมค (Schumacker & Lomax, 2010) ที่ใช้ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล มีการคำนวณเพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 20 คนต่อตัวแปรที่มีการวิจัย 1 ตัวแปร ดังนั้น สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรในการศึกษาวิจัยทั้งหมด 10 ตัวแปร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและเพียงพอตามหลักการจึงควรมีอย่างน้อย  $20 \times 10 = 200$  คน ซึ่งผลการ

คำนวณดังกล่าว เป็นจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ได้ ดังนั้น จำนวนของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสม สำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 200 คน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นการบริการและกำหนดสัดส่วนในแต่ละชั้นบริการตามตาราง 1 ดังนี้

## ตาราง 1

จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มจากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

| พนักงานต้อนรับแต่ละชั้นบริการ | จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ/คน | จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง | กลุ่มตัวอย่าง |
|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------|
| พนักงานต้อนรับชายชั้นหนึ่ง    | 1058                           | 23                          | 46            |
| พนักงานต้อนรับหญิงชั้นหนึ่ง   | 1817                           | 39                          | 78            |
| พนักงานต้อนรับชายชั้นธุรกิจ   | 357                            | 8                           | 16            |
| พนักงานต้อนรับหญิงชั้นธุรกิจ  | 480                            | 10                          | 20            |
| พนักงานต้อนรับชายชั้นประหยัด  | 420                            | 9                           | 18            |
| พนักงานต้อนรับหญิงชั้นประหยัด | 531                            | 11                          | 22            |
| รวม                           | 4663                           | 100                         | 200           |

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้พัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ

## ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งสาระสำคัญ ออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ที่เป็นคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งมีคำถามจำนวน 6 ข้อได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ในปัจจุบัน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามการรับรู้ภาระงาน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการจัดการภาระงาน นาซ่า-ทีแอลเอ็กซ์ NASA-TASK LOAD INDEX (NASA-TLX) ที่พัฒนาโดย Human Performance Group ขององค์การบริหารการบินและอวกาศแห่งชาติ สหรัฐ (NASA/National Aeronautics and Space Administration) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามต้นฉบับจากภาษาอังกฤษ (Hart, 2006) มาแปลเป็นภาษาไทยและปรับสเกลการวัดจากเดิมซึ่งเป็นแบบ 1-100 ให้เป็นระดับการวัดแบบเรียงลำดับ 5 ระดับเพื่อให้ผู้ตอบที่คุ้นเคยกับการเลือกตอบจากคำตอบเรียงลำดับสามารถเลือกตอบได้ง่ายและชัดเจนขึ้น ซึ่งมาตรวัดประกอบไปด้วย ต่ำมาก ต่ำ ปานกลาง สูง สูงมาก แบบสอบถามนี้ มุ่งศึกษาถึงศักยภาพและการจัดการภาระงาน

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ Maslach and Jackson (1986, pp. 201-213) โดยได้นำเอาแบบสอบถามของ ลลิตา แท่งเพชร (2558) มาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งข้อกระทงคำถามมีความหมายทั้งในทางบวกและทางลบ รวมมีข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อ

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามการสื่อสารภายในองค์กร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ Francis (1987) โดยได้นำเอาแบบสอบถามของ อรรถนพ นิยมเดชา (2557) มาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับงานวิจัยในครั้งนี้ รวมมีข้อคำถามทั้งสิ้น 42 ข้อ

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามความเครียด DASS-Stress Scale ซึ่งเดิมที่เป็นแบบสอบถามจำนวน 42 ข้อ ที่พัฒนาโดย Lovibond, S. H. & Lovibond, P. F. (1995) เพื่อใช้วัดสภาวะอารมณ์ทางลบสำหรับวัยรุ่นที่อายุไม่ต่ำกว่า 17 ปี และวัยผู้ใหญ่ แบบสอบถามประกอบด้วย ข้อคำถามที่ใช้วัดความซึมเศร้า 14 ข้อ ความวิตกกังวล 14 ข้อ และความเครียด 14 ข้อ ต่อมา Lovibond, S. H. & Lovibond, P. F. ได้พัฒนาเป็น short version มีจำนวน 21 ข้อ แบ่งเป็นข้อ

คำถามที่ใช้วัดความซึมเศร้า 7 ข้อ ความวิตกกังวล 7 ข้อ และความเครียด 7 ข้อ โดยผู้วิจัยจะนำมาเฉพาะในส่วนที่ใช้วัดความเครียด 7 ข้อ ที่แปลเป็นภาษาไทย โดย สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิตและคณะ (2544)

## การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา รวบรวมนิยาม ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาระงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความเครียดในการทำงาน เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับองค์กร เพื่อเป็นเครื่องมือในการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยเครื่องมือวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาและปรับปรุงจากของเดิมที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทยอยู่แล้ว จึงเพียงแค่ปรับปรุงภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้สามารถสื่อสารและเข้าใจได้ง่ายเหมาะสมกับลักษณะงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรที่ทำการศึกษา ส่วนแบบสอบถามการรับรู้ภาระงานนั้น ทำการพัฒนา ปรับปรุง และแปลภาษาของข้อคำถาม จากแบบสอบถามต้นฉบับซึ่งเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อนำมาใช้สำหรับเป็นแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยการใช้เทคนิคการแปลเครื่องมือแบบย้อนกลับที่ได้รับการอ้างอิงและนำมาใช้อย่างแพร่หลายในงานวิจัย คือ เทคนิคการแปลย้อนกลับของบริสลิน (Brislin, 1970, pp.185-216) ผู้วิจัยได้เรียนเชิญกลุ่มตัวอย่างทดลอง (Focus group) ร่วมทำแบบสอบถามเพื่อใช้ผลตอบกลับนำมาปรับปรุงให้แบบสอบถามมีความพร้อม มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยการพิจารณาว่า การตอบคำถามจากแบบสอบถามทั้งชุดนั้นมีทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพในการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากที่สุด

## การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำเอาแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของอีกบริษัทหนึ่ง ซึ่งเป็นคนละกลุ่มตัวอย่างกับที่ตั้งใจจะทำการวิจัยศึกษา การทดสอบเครื่องมือวัดในขั้นตอนนี้เน้นใช้กลุ่มตัวอย่างทดลองทั้งสิ้น 50 คน แล้วจึงนำผลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected Item-Total Correlation: CITC) พิจารณาค่า CITC โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ข้อคำถามทุกข้อที่ค่า CITC มากกว่า .24 และไม่มีค่าติดลบ (ตารางค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน, ออนไลน์) จากนั้นจึงนำข้อคำถามทั้งหมดไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ซึ่งค่านี้เป็นค่าที่แสดงด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient :  $\alpha$ ) ซึ่งค่าที่ได้ต้องสูงกว่า .7 (Heppner, M. J., & Heppner, P. P., 2003) พบว่า

1. แบบสอบถามการรับรู้ภาระงาน จำนวน 6 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .842
2. แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจำนวน 22 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .800
3. แบบสอบถามการสื่อสารภายในองค์กรจำนวน 42 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .944
4. แบบสอบถามความเครียด จำนวน 7 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ .920

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจข้อมูลด้านความคิด ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถาม หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้วิเคราะห์สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์แล้วจึงสรุปผลงานวิจัยต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาระงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และ ความเครียดในการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนการนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ผล เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยที่ได้รับต่อไปด้วย

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยนำข้อมูล โดยจำแนกประเภทของการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบด้วย

- 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ในปัจจุบัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)



1.2 การวิเคราะห์ระดับเพื่อศึกษาระดับการรับรู้ภาระงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความเครียดในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยข้อ 1 และใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)

3. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลการมีอิทธิพลของตัวแปรกำกับ (Moderator) กับตัวแปรทั้งหมดที่ทำการศึกษาในงานวิจัยโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression) โดยวิธีการคัดเลือกเข้า (Enter)

4. การทดสอบอิทธิพลการเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ (Moderator) โดยใช้วิธีการทดสอบตัวแปรกำกับของบาร์อน และเคนนี (Baron and Kenny, 1986) โดยการนำตัวแปรต้น ตัวแปรกำกับ และผลคูณของตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับที่ต้องการทดสอบเข้ามาในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเป็นลำดับ เพื่อทดสอบสถิติของตัวแปรการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

## สรุปผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ทั้งหมดจำนวน 200 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40 มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 28 เมื่อพิจารณา

ในด้านการศึกษา ก็พบว่า โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ในด้านสถานภาพการสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 67 ในด้านอายุการการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุงานในช่วง 7-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.50 และในด้านของตำแหน่งงานในปัจจุบัน ก็พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานในปัจจุบัน ที่เป็นการให้บริการในระดับชั้นหนึ่ง ถึงร้อยละ 62 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สถิติของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา อันประกอบด้วยการรับรู้ภาระงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความเครียดในการทำงาน โดยแสดงค่าสถิติคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาระงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.56 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 โดยที่ค่าสูงสุดเท่ากับ 3.56 และค่าต่ำสุดเท่ากับ 2.00 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.67 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 3.50 และค่าต่ำสุดเท่ากับ 1.00 การสื่อสารภายในองค์กรมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.42 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 5.00 และค่าต่ำสุดเท่ากับ 1.60 ในขณะที่ความเครียดในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 0.53 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 โดยมีค่าสูงสุดเท่ากับ 3.00 และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.00

ด้วยวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ระบุเอาไว้ว่าเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กร และความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ จากการศึกษาพบว่า

1. การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-0.274$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.01$

2. การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า การสื่อสารภายในองค์กร ไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ  $-0.198$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  และ มีค่าเท่ากับ  $0.238$  ในขณะที่ยังมีความเครียดในการทำงาน สามารถกำกับความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ  $.766$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ  $.05$  และ มีค่าเท่ากับ  $.416$

## อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า การรับรู้ภาระงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-0.274$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ  $.01$  ซึ่งมีความหมายว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแห่งนี้ ยังมีการรับรู้ภาระงานมาก ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะลดต่ำลง ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์เช่นนี้ ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ได้ว่า มีสาเหตุจากความเครียดได้ 2 ประการด้วยกันคือ

ประการแรก ความสัมพันธ์ดังกล่าว เป็นไปตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตั้งใจของบุคคลที่ทำงาน โดยมีความคาดหวังว่า

ขณะที่ปฏิบัติหน้าที่นั้น พนักงานจะได้รับสิ่งตอบแทนตามที่พวกเขาต้องการ ซึ่ง สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540) ได้สรุปว่า การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จะขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั้นเอง ที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จากความพยายามนั้น มีคุณค่ากับตนมากและเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้นั้นน้อย หรือรางวัลที่ได้น้อยก็ จะไม่พยายาม เพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า การทำหน้าที่การเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ลักษณะงานเป็นการดูแลและให้บริการผู้โดยสารตลอดจนให้คำแนะนำและเฝ้าระวังเหตุที่เกี่ยวข้องกับด้านความปลอดภัยในแต่ละเที่ยวบิน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการเดินทาง

ประการที่สอง ถึงแม้ว่าการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับแห่งนี้จะสูง แต่กลับมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อันเป็นผลมาจากลักษณะของงาน (Job Characteristic) ซึ่งเป็นไปตามที่ Hackman and Oldham (1980) ได้อาศัยแนวความคิดจากกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง ร่วมกันเสนอแนวความคิดดังกล่าวในการเพิ่มผลผลิต ด้วยการหาเทคนิควิธีการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของงาน โดยเน้นในเรื่องของลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) โดยมีความเห็นว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจภายในงาน พนักงานจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีออกมา และจะเป็นการผลักดันให้พนักงาน มีพฤติกรรมที่ดีเช่นนั้นตลอดไป ซึ่งผลการปฏิบัติงาน (Work Outcome) สามารถทำนายได้จากมิติของงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความชำนาญที่หลากหลาย (Skill Variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy)

และข้อมูลผลการปฏิบัติงาน (Feedback) ซึ่งเมื่อนำมิติทั้ง 5 มาประมวลกับลักษณะงาน การเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้วพบว่า ด้วยลักษณะงานที่มีความแตกต่างจากอาชีพอื่นๆ ที่การมีภาระงานมากอาจจะนำไปสู่การเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ แต่ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่จ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานในแต่ละเที่ยวบิน ยิ่งปฏิบัติงานมากเท่าไร รายได้หรือผลตอบแทนที่ได้รับรวมกับเงินเดือนยิ่งสูงตามไปด้วย นอกจากนั้นแล้วพนักงานต้อนรับยังได้รับการฝึกฝน ให้มีความชำนาญในการทำงานที่หลากหลาย สามารถนำความสามารถที่มีอยู่ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในทุกเที่ยวบินที่แตกต่างกันไปได้ ช่วยเพิ่มทักษะและทำให้งานมีความท้าทาย ลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ Dodd and Gangster (1996) กล่าวว่าไว้ว่าเป้าหมายของการใช้ความชำนาญที่หลากหลายนี้ ก็เพื่อให้พนักงานได้หลีกเลี่ยงความจำเจของงาน พร้อมทั้งได้ใช้ประโยชน์จากทักษะความชำนาญที่ได้สั่งสมมาด้วย

นอกจากนั้นแล้ว การอธิบายความสัมพันธ์ดังกล่าว ยังเป็นไปตามบทความของ Bele (2015) ที่กล่าวว่า “ทำไมภาระงานที่หนัก ไม่จำเป็นต้องนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย” โดยได้สรุปสาเหตุหลักของการรับรู้ภาระงานมาก แต่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ เนื่องมาจากการจัดแจงในงาน (Job Crafting) ของพนักงาน ที่ช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่องานโดยการมองหาทรัพยากรอื่นๆ เพื่อทำให้งานเกิดความสำเร็จ เพิ่มเติมบทบาทของตนเองในงาน เพื่อให้งานสนุกสนานมากและมีความท้าทายมากขึ้น ตลอดจนการจัดสรรชนิด ลำดับ และจำนวนของงาน เพื่อเปลี่ยนการรับรู้ของบุคคลที่มีต่องาน Bele (2015) แนะนำว่า พนักงานควรได้รับการฝึกอบรม ให้รู้จักวิธีการคิดในลักษณะดังกล่าวมานี้ เพื่อจะได้ทำงานอย่างมีความสุขและผูกพันกับองค์กร

ส่วนผลปฏิสัมพันธ์ของการรับรู้ภาระงานและการสื่อสารภายในองค์กร ไม่สามารถทำนายความ

เหนื่อยหน่ายของพนักงานได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการรับรู้ภาระงานสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานได้โดยการสื่อสารภายในองค์กรไม่เป็นตัวแปรกำกับ

ส่วนการวิเคราะห์ผลปฏิสัมพันธ์ของการรับรู้ภาระงาน และความเครียดในการทำงาน พบว่าสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายของพนักงานได้ ( $\beta = 0.766$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และมีค่าความผันแปรร่วม ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.425 ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการรับรู้ภาระงาน สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานได้โดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งสอดคล้องกับ Cordes and Dogherty (1993) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อตัวกระตุ้นความเครียดมากมาย รวมถึงตัวแปรอื่นๆ ที่เป็นผลมาจากความเครียดหลายตัวแปรด้วยกัน ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จัดว่าเป็นผลมาจากความเครียด

### ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. องค์กรควรพัฒนาจุดแข็งของพนักงานที่มีต่อการรับรู้ภาระงาน โดยสนับสนุนให้พนักงานดำรงไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน การปรับเปลี่ยนมุมมองเพื่อสนับสนุนกำลังใจและนำเสนอลักษณะงาน อันเป็นประโยชน์ในการกระตุ้นแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันอันดี และเพื่อป้องกันการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. องค์กรควรตระหนักถึงความเป็นจริงที่ค้นพบได้จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อมิให้ภาระงานนั้นมาก ยาก หรือหนักจนเกินไป การรับรู้ภาระงาน อันมีแนวโน้มที่สูงมากขึ้นจนเกินขีดจำกัดกว่าที่พนักงานจะรับได้ อาจจะนำไปสู่ผลเสียในการทำงานได้ในที่สุด

3. แม้ว่าการสื่อสารภายในองค์กร ไม่ได้กำกับความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความ

เหนื่อยหน่ายในการทำงานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งนี้ แต่การสื่อสารภายในองค์กร ยังคงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว และสร้างระบบโครงสร้างการสื่อสาร ที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ในการสร้างความรู้ ทักษะ และความชำนาญต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานด้วย

4. ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ องค์กรควรจัดการฝึกอบรม เพื่อฟื้นฟูและพัฒนา ตลอดจนเป็นการเตรียมความพร้อมของพนักงาน เพื่อเฝ้าระวังไม่ให้เกิดตัวกระตุ้นความเครียด อันจะนำไปสู่ผลที่ตามมาในเชิงลบ และเป็นผลเสียต่อประโยชน์ขององค์กร

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อแสวงหาปัจจัยอันนำไปสู่การรับรู้ภาระงานว่าเกี่ยวข้องกับด้านใดมากที่สุด และมีสิ่งใดเป็นที่มาที่ก่อให้เกิดภาระงานนั้นๆ เช่น ลักษณะงาน การออกแบบจะจัดวางอุปกรณ์ที่ใช้งานบนเครื่องบิน ปัจจัยด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในอาชีพ หรือปัญหาการขาดการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการทำงานให้ถูกต้อง

2. ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนการสื่อสารภายในองค์กร ไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ดังกล่าว ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแห่งนี้ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ว่ามีตัวแปรใดอีกบ้าง

ที่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้อีก ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกผูกพันในงาน การรับรู้การสนับสนุนภายในองค์กร หรือ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นต้น ผลการศึกษาจะทำให้สามารถแก้ปัญหาหรือป้องกันปัญหา ที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้

3. ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ภาระงานมีสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแห่งนี้ ซึ่งถือว่าเป็นผลการวิจัยที่น่าสนใจอย่างยิ่ง ในการทำการวิจัยถึงตัวแปรอันเป็นสาเหตุของความสัมพันธ์เชิงลบดังกล่าว เช่น ลักษณะงาน การจัดแจงในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคาดหวังส่วนบุคคล หรือ ลักษณะบุคลิกภาพ เป็นต้น

4. เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์และครบถ้วนในทุกมิติ ควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากความคิดเห็นที่สะท้อนถึงแนวคิด ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในมุมมองที่มีต่ออาชีพและการนำเสนอการบริการ ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อลูกค้า โดยควรจัดให้มีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกถึงประเด็นต่างๆ เช่น ความคิดเห็นหรือทัศนคติของพนักงานที่มีต่อภาระงานที่รับผิดชอบอยู่ ความรู้สึกทั้งในด้านบวกและลบที่มีต่อการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนหัวหน้างาน รวมไปถึงบริบทอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงาน ทั้งในด้านที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น บรรยากาศในองค์กร รางวัลและผลตอบแทนในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และด้านที่เป็นผลด้านลบต่อองค์กร เช่น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน หรือพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ต่อองค์กร เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- ทิพากร สายเพ็ชร. (2552). ความเครียดจากการทำงานและภาวะสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก ประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล
- ลลิตา แท่งเพ็ชร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความ เหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ. (งานวิจัยส่วนบุคคล ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาศาสตรบัณฑิต วิธีเรียนทางไกลของผู้ใช้ แรงงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาการศึกษา ผู้ใหญ่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต และคณะ. (2544). การศึกษาเรื่องความเครียดและการจัดการกับความเครียด ของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรณพ นิยมเดชา. (2557). การรับรู้บทบาทผู้นำเชิงจริยธรรม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขอ องค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยมีการ สื่อสารในองค์การเป็นตัวแปรสื่อ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical consideration, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Brislin, R. W. (1970). Back-Translation for Cross-Cultural Research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 185-216.
- Chen, C. F. & Chen, S. C. (2012). Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew : Antecedents and Consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*, 22(1), 41-58.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Dodd, N. G., & Ganster, D. C. (1996). The interaction effects of variety, autonomy and feedback on attitudes and performance. *Journal of Organizational Behavior*, 17(4), 329-347.
- Eatough, E., Chang, C., Miloslavic, S., & Johnson, R. (2011). Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 619-632.
- Francis, D. (1987). *Fifty Activities for Unblocking Organizational Communication*. England: Gower.



- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). **Work Redesign**. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hart, S. (2006). **NASA-Task Load Index (TLX) : 20 years later**, Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting Proceedings. Sage, 50(9), 904-908. doi: 10.1177/154193120605000909.
- Hellriegel, D., & Slocum J. W. (2004). **Organizational Behaviour. (10th ed.)**. London: McGraw Hill.
- Heppner, M. J., & Heppner, P. P. (2003). Identifying process variables in career counseling: A research agenda. **Journal of Vocational Behavior**, 62(3), 429-452.
- Hochschild, A. R. (1983). **The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling**. Berkley: University of California Press.
- Lovibond, S. H., & Lovibond, P. F. (1995). **Manual for the depression anxiety stress scales**. Sydney: Psychology Foundation.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). **Maslach Burnout Inventory: Manual (2nd)**. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (1978, Spring). Job burn-out: How people cope. **Public Welfare**, 36(2), 56-58.
- Miller, K. (2003). **Organizational Communication**. Belmont, USA: Wadsworth/Thomson.
- Monk, T. M., & Tepas, D. I. (1985). Shiftwork, In C.L. Cooper and M.J. Smith (eds.), **Job Stress and Blue Collar Work**. Chichester: John Wiley.
- Muldary, T. W. (1983). **Burnout among health professionals: Manifesting and Management**. Norwalk : Appleton-Century Crofts.
- Rousseau, D. M. (1998). **Why workers still identify with organizations**. **Journal of Organizational Behaviour**, 19(3), 217-233.
- Saxton, M. J., Philips, J. S., & Blakeney, R. N. (1991). Antecedents and consequences of emotional exhaustion in the airline reservation service sector, **Human Relations**, 44(6), 583-595.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). **A beginners guide to structural equation modeling**. New York: Routledge.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and motivation**. New York: John Wiley & Sons.
- Taylan, B. (2015). **Why high workload does not necessarily lead to burnout**. Retrieved March13 2016. from <https://www.linkedin.com/pulse/why-high-workload-does-necessarily-lead-burnout-taylan-bele?forceNoSplash=true>