

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
The Relationship between Perceived Workload and Job Burnout of
the Ground Service staff at Suvarnabhumi Airport

พลิชฐ์ อุบัวบล^{1*} และ เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว²
Phasit Ubuabon^{1*} and Chalermkiart Feongkeaw²

Corresponding author email: phasitubuabon@gmail.com

(Received: March 28, 2022 Revised: June 23, 2022 Accepted: June 26, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, One-way ANOVA และค่าสหสัมพันธ์ Pearson's Product Moment Correlation

ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้ภาระงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ภาระงาน พบว่า อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีการรับรู้ภาระงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในเชิงบวกอย่างมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การรับรู้ภาระงาน, ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน, พนักงานต้อนรับภาคพื้น

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Graduate Student, Master of Arts in Hospitality Industry and Tourism Management, Graduate School, Kasem Bundit University

² อาจารย์ ดร. สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
Lecturer, Ph.D., Department of Hospitality Industry and Tourism Management, Graduate School, Kasem Bundit University

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the perceived workload of ground service staff at Suvarnabhumi Airport. 2) to study the job burnout of ground service staff at Suvarnabhumi Airport. 3) to compare demographic data with perceived workload of ground service staff at Suvarnabhumi Airport. and 4) to study the relationship between perceived workload and job burnout of ground service staff at Suvarnabhumi Airport. The quantitative method was employed to conduct this research, using a questionnaire to gathering data with the 400 samples who are ground service staff at Suvarnabhumi Airport. The statistics were used to analyze the data: frequency, percentage, mean and standard deviation. The t-test, One-way ANOVA and Pearson's Product Moment Correlation were used to test the hypothesis.

The results of the study showed that 1) The perceived workload with a total mean of 3.35, which was at a moderate level. 2) The job burnout with a total mean of 2.93, which was at a moderate level. 3) the comparison of perceived workload classified by age, status, monthly income, there was a significant difference at 0.05 level in the perceived workload. And 4) the relationship between perceived workload and job burnout, there was a statistical relationship at the level of significance 0.01. The relationship level was at a moderate level.

Keywords: Job burnout factor, Perceived workload, Ground service staff

บทนำ

การขนส่งทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของโลก เพราะเป็นบริการขนส่งที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น ในยุคโลกาภิวัตน์ที่การคมนาคมขนส่งทางอากาศเป็นเรื่องง่ายตายทำให้การเดินทางระยะใกล้หรือไกลใช้เวลาเดินทางรวดเร็วและสะดวกสบายขึ้น โดยเฉพาะการขนส่งผู้โดยสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อทำธุรกิจและเพื่อการท่องเที่ยวรวมถึงการเดินทางเพื่อเผยแพร่ศาสนา ซึ่งในแต่ละเที่ยวบินที่ให้บริการผู้โดยสารนั้นประกอบด้วยพนักงานส่วนต่างๆ อาทิเช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้น ช่างอากาศยาน นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และตำแหน่งอื่นอีกมากมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริการแก่ผู้โดยสาร โดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นลำดับแรก ดังนั้นการขนส่งทางอากาศจึงเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพของประชาชนและเศรษฐกิจของประเทศ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นนั้น เปรียบเสมือนหัวใจสำคัญในการให้บริการผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินเพราะเป็นผู้ให้บริการกับผู้โดยสารโดยตรงตลอดการดำเนินการในขั้นตอนการบริการภาคพื้นก่อนที่จะส่งต่อผู้โดยสารในขั้นตอนต่อไปคือการบริการบนเครื่องบิน โดยหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นนั้นโดยทั่วไปเฉลี่ยเริ่มต้นเวลาตั้งแต่ 1-2 ชั่วโมงล่วงหน้าก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย (ปรเมศวร์ โคตรคันทา, 2561) อันประกอบด้วย การบริการตรวจรับบัตรโดยสาร, เอกสาร

การเดินทาง และตรวจกระเป๋าและสัมภาระ (Check-in Service) การบริการผู้โดยสารขาเข้า, ดูแลความปลอดภัยก่อนส่งสัญญาณเปิดประตู และเชิญผู้โดยสารออกจากเครื่องบิน เพื่อรับกระเป๋าและสัมภาระ (Arrival Gate Service and Baggage Claim Service) การบริการผู้โดยสารขาออก และตรวจรับบัตรที่นั่ง รวมถึงเอกสารการเดินทางและเชิญผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (Departure Gate Service) (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2556)

การรับรู้ภาระงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งการทำงานมากในเวลาที่จำกัดและมีทรัพยากรที่น้อยเกินไป บุคคลจะรู้สึกทำงานมากขึ้น เนื่องจากการลดขนาดองค์การและฝ่ายบริหารต้องการให้คนทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นพนักงานจึงต้องทำงานหนักขึ้นและใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น ทำให้มีเวลาว่างน้อยลง นอกจากนี้งานยังมีความซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิม ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานหนัก (Maslach and Leiter, 1997) นอกจากนี้การศึกษาของ ลลิตา แห่งเพ็ชร (2558) พบว่า เมื่อพนักงานเกิดการรับรู้ภาระงาน ต้องทำงานหนักขึ้นภายใต้ความกดดัน ด้านเวลา ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน เหตุเพราะไม่สามารถจัดสรรเวลาที่มีอย่างจำกัด ในขณะที่มีภาระงานเพิ่มขึ้น และเมื่องานไม่สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้ต้องทำงานล่วงเวลา ทำให้พนักงานต้องสูญเสียเวลาในการพักผ่อน เกิดความอ่อนล้าทางร่างกายและอารมณ์ ร่างกายอ่อนเพลียจากการทำงานที่มีปริมาณมาก ไม่มีจิตใจในการปฏิบัติงานอีกต่อไป เกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายในงานในที่สุด

ภาวะความเหนื่อยหน่ายจากการปฏิบัติงานนับเป็นปรากฏการณ์สำคัญเพราะก่อให้เกิดผลเสียในหลายๆด้านทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร เช่น เกิดอาการเจ็บป่วยทางด้านร่างกายและจิตใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรลดลง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานกับหัวหน้างานแย่งลง เป็นต้น (เป็งรำ ยงเจริญ และพรชัย สิทธิศรีณย์กุล, 2562) อาการเกลียดชังต่อสังคมเกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าในเชิงตำหนิและดูถูก เช่น การกล่าวโทษหรือโยนความผิดให้ลูกค้า พฤติกรรมของพนักงานดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการและกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์บริการซ้ำอีกในอนาคต (Gountas Swing and Gountas, 2007) อ้างถึงใน พัลพงค์ สุวรรณวาทิน, 2559) เพราะข้อบกพร่องในการให้บริการเป็นผลกระทบที่จะนำไปสู่การสูญเสียความภักดีและผลกระทบต่อการทำกำไร (ณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป, 2558) สิ่งสำคัญนอกเหนือจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการให้มีคุณภาพสูงก็คือการพัฒนาผู้ให้บริการให้มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างเข้าใจด้วย (นุชนารถ รัตนสูงค์ชัย, 2562) ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในงาน (job burnout) คือ ความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Personal Accomplishment) การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ พฤติกรรม การปฏิบัติงานไปในทางที่ไม่พึงประสงค์ ขาดความสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน หมุดหวังในการทำงาน (Maslach and Jackson, 1981)

จากภาระงานที่อาจส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นข้างต้น จึงมีความสำคัญในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อันจะนำไปสู่แนวทางในการจัดการภาระงาน และตารางงาน เพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิต

ที่ดีขึ้นของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆ ที่มีบริบทของลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันได้ประยุกต์ใช้ในการลดความเหนื่อยหน่ายให้กับพนักงานในองค์กรนั้นๆ ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอันจะนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการลดการรับรู้ภาระงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพื่อส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นได้
2. สามารถนำเสนอข้อมูลการวิจัยนี้ให้กับองค์กรซึ่งว่าจ้างพนักงานต้อนรับภาคพื้น เพื่อเป็นแนวทางการจัดการภาระหน้าที่ ตารางการทำงานให้เกิดความสมดุลต่อพนักงาน อันจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีขึ้น
3. สามารถเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆ ที่มีบริบทของลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันได้ประยุกต์ใช้ในการลดการรับรู้ภาระงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรนั้นๆ และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนั้นๆ ได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน
2. การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดที่การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น

การปฏิบัติงานต้อนรับภาคพื้นเป็นกระบวนการให้บริการผู้โดยสาร หลังจากที่ถูกโดยสารตกลงใจเลือกใช้บริการกับองค์กรธุรกิจสายการบินใดสายการบินหนึ่งเรียบร้อยแล้ว เมื่อถึงวันครบกำหนดการเดินทาง ผู้โดยสารจะต้องใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ (Check-In Service) เพื่อลงทะเบียนตรวจรับบัตรโดยสาร ตรวจเอกสารการเดินทาง ตรวจกระเป๋าและสัมภาระ เพื่อออกบัตรที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร เมื่อผู้โดยสารรับบัตรที่นั่งเรียบร้อยแล้ว ผู้โดยสารจะเข้าสู่กระบวนการบริการในจุดสัมผัสนที่ 3 บริเวณห้องพักรอขึ้นเครื่องบิน (Departure Gate Service) เพื่อตรวจสอบเอกสารการเดินทาง และ

บัตรที่นั่งก่อนขึ้นเครื่อง นอกจากนี้ผู้โดยสารจะได้รับการอำนวยความสะดวกในการจัดลำดับในการขึ้นเครื่องเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยต่อการเข้าถึงที่นั่งของผู้โดยสาร (Boarding Gate service) เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่กระบวนการให้บริการในจุดสัมผัสที่ 4 คือ การบริการบนเครื่องบิน (In-Flight Service) ซึ่งจะเป็นการส่งต่อหน้าที่ให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ทำหน้าที่ในจุดสัมผัสนี้ ต่อมาเมื่อผู้โดยสารเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง ในจุดสัมผัสนี้จะเป็นการบริการผู้โดยสารขาเข้า โดยจะเป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนการรับเครื่องขาเข้า ซึ่งมีหน้าที่คอยตรวจสอบความปลอดภัยและเคสพิเศษต่างๆ ก่อนที่จะไปรับผู้โดยสารที่เครื่องจากสถานีต้นทาง เมื่อผู้โดยสารมาถึงอาคารผู้โดยสารขาเข้า ต้องดูแลจนผู้โดยสารรับสัมภาระเรียบร้อย หากมีกรณีไม่ได้รับกระเป๋าหรือทรัพย์สินสูญหายบนเครื่องบิน ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกติดตามสัมภาระ หรือ Lost and Found (Baggage Claim Service) หรือ กับสถานีต้นทางที่ผู้โดยสารเดินทางมา เป็นต้น ซึ่งถือเป็นผู้โดยสารผู้สุดท้ายในการให้บริการของสายการบิน (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2556)

ปรเมศวร์ โคตรคันทา (2561) กล่าวว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน อำนวยความสะดวกดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสาร ตั้งแต่ขั้นตอนการตรวจรับบัตรโดยสารและตรวจรับสัมภาระจนถึงการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ต้องตามเที่ยวบินถูกจุดหมายปลายทาง รวมถึงการรับเครื่องขาเข้าและส่งเครื่องขาออก และการเดินเอกสารด้านการบิน เป็นต้น การเริ่มปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจะเริ่มปฏิบัติงานก่อนเวลาที่เครื่องบินขาเข้าลงจอดประมาณ 1-2 ชั่วโมง เพื่อเตรียมการรับผู้โดยสารขาเข้า และส่งผู้โดยสารขาออกต่อในเที่ยวบินนั้นๆ ด้วยความปลอดภัยและตรงเวลา สำหรับคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประกอบด้วย การให้บริการ มีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นทีม มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมีทักษะทางภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาระงาน

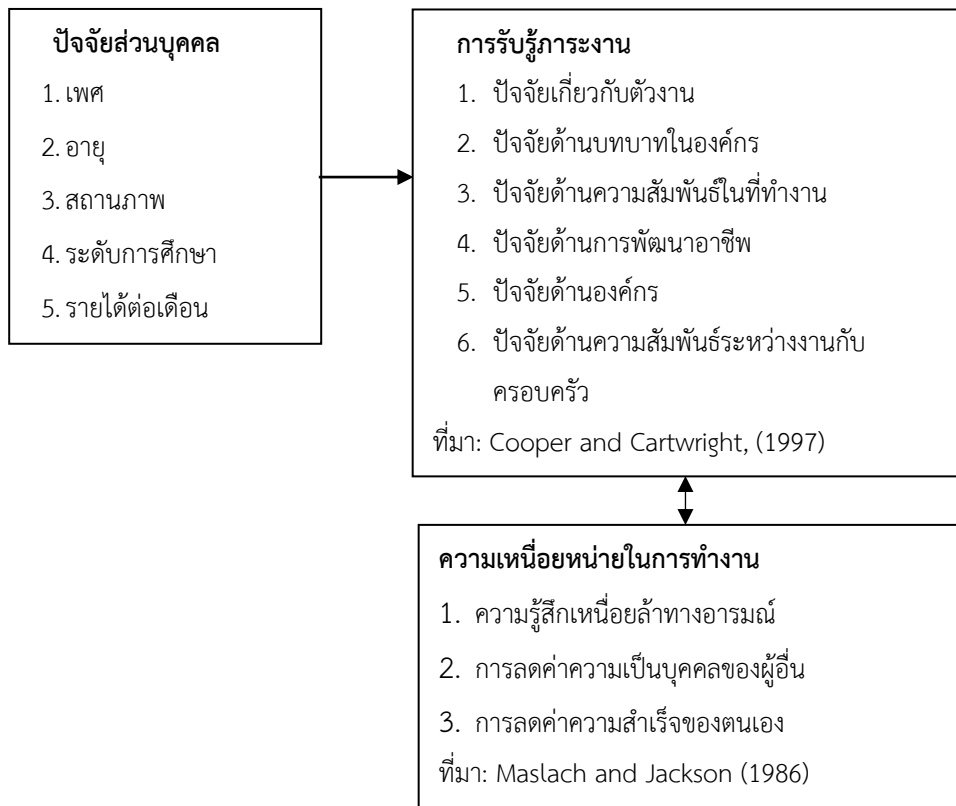
นักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของการรับรู้ภาระงาน เช่น Steven E. Hobfoll (2002) ได้อธิบายความหมายของการรับรู้ภาระงานว่าเป็น การรับรู้คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานในองค์การต่อการสูญเสียทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและเวลาที่ใช้ไปในการทำงาน เช่น พนักงานรับรู้ถึงภาระงานในความรับผิดชอบของตนเองว่ามีมากเกินไปกว่าเวลาการทำงานตามปกติ ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลา ส่วน Cordes and Dougherty (1993) กล่าวว่า ภาระงาน หมายถึง งานที่พนักงานทำหรือรับผิดชอบในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระยะเวลาหนึ่งที่มีมากจนเกินความสามารถหรือขีดจำกัดของพนักงาน เช่น งานมีความซับซ้อนเกินไป เร่งด่วนเกินไป หรือมีความเสี่ยงเกินไป นอกจากนี้ Demerouti et al (2005) ได้อธิบายถึงการรับรู้ภาระงานไว้ในการศึกษาแบบจำลองความต้องการในงาน และปัจจัยเอื้อต่อการทำงาน JD-R Model (Job Demands and Resources Model) ว่าการรับรู้ภาระงาน หมายถึง การรับรู้ลักษณะของงานหรือเงื่อนไขในการทำงานที่องค์การมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบซึ่งอาจเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคลากรต้องใช้ความอดทนและความพยายามสูงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและอาจเกิดความเครียดหากไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ เช่น ภาระงานและระยะเวลาการทำงานที่จำกัด รวมถึง Demerouti, Bakker, Nachreiner and Schaufeli (2001) ได้อธิบายความหมาย ของการรับรู้ภาระงานว่า หมายถึง ความต้องการในงานที่มีลักษณะทางกายภาพและทางจิตใจ จึงจำเป็นที่บุคคลต้องใช้ความพยายามทั้งทางกาย ทางอารมณ์ และทางความคิดในการทำงานความต้องการในงานนั้น มีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ก่อให้เกิด

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นอกจากนั้นแล้ว มีการศึกษาพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้วย

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Maslach and Jackson (1981) อาจารย์ทางจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยเบอร์keley แคลิฟอร์เนีย เป็นบุคคลแรกที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) ในปี ค.ศ.1973 และเผยแพร่มนิทัศน์ของกระบวนการความเหนื่อยหน่ายในวารสาร Human Behavior ในปี 1976 และได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ในบุคคลซึ่งมีอาชีพให้บริการแก่สังคมหลายอาชีพ และให้ความหมายของคำว่า "ความเหนื่อยหน่าย" (Burnout) ว่าเป็นกลุ่มอาการเหนื่อยล้าทางร่างกายและอารมณ์ มีผลทำให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองด้านลบ มีทัศนคติในทางลบต่องานที่รับผิดชอบต่อผู้ร่วมงานและต่อผู้มารับบริการ บั่นทอนความรู้สึกผูกพันกับผู้รับบริการ อันเป็นผลสืบเนื่องจากความเครียดในการทำงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล นอกจากนี้ยังเกิดความรู้สึกสูญเสียความผูกพันต่อผู้ร่วมงาน ขาดความเห็นอกเห็นใจ และความเคารพในเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของตนเอง ต่อคุณภาพของงานและอัตราการลาออกจากงาน นอกจากนี้ Maslach Schaufeli and Leiter (2001) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ อาการของปฏิกิริยาที่สนองตอบทางด้านอารมณ์ที่มีต่อความเครียด เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่กดดันเป็นเวลานานจากการทำงาน เนื่องจากสภาวะที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงานที่ทำอยู่ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) ผู้ปฏิบัติงานหมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานเกิดจากการอ่อนล้าในการทำงานมากเกินไป การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization or Cynicism) การมองบุคคลอื่นเป็นเสมือนวัตถุไม่มีชีวิตจิตใจจะแสดงออกด้วยการแยกตัวเองไม่ต้องการเกี่ยวข้องกับผู้อื่นและความรู้สึกที่ตัวเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Reduced Personal Accomplishment) นอกจากนี้ Friedenberg (1980) จิตแพทย์ชาวอเมริกันได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งแบ่งแยกตามพฤติกรรมอาการที่แสดงออกมาจากประสบการณ์โดยวิธีสังเกตและจากเพื่อนร่วมงาน คือ อาการที่ถอยหมดกำลังใจหรือไม่พอใจในการทำงาน ผิดหวังจากผลการทำงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในปี 2564 โดยผู้วิจัยไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านจำนวนพนักงานที่แน่ชัดได้ และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ปฏิบัติงานใน 3 จุดสัมผัส อันได้แก่ การบริการตรวจรับบัตรโดยสาร เอกสารการเดินทางตรวจกระเป๋าและสัมภาระ (Check-in Service) ตรวจรับบัตรที่นั่ง เอกสารการเดินทางและเชิญผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (Departure Gate Service) และการบริการผู้โดยสารเข้าเพื่อรับกระเป๋าและสัมภาระ (Baggage Claim Service) โดยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่ม Cronbach Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 และเนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน แต่ทราบว่ามีประชากรนั้นจำนวนมาก และต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ซึ่งกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 95 และกำหนดค่าระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ทั้งนี้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง ประมาณ 384 คน ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling Method)

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ความตรง (Validity) นำแบบสอบถามไปตรวจความครอบคลุมของเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว จึงได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามคือ ค่า IOC Index of item Objective Congruence : IOC (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

จากการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว จึงได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้การหาค่าดัชนีความตรงของเนื้อหาและผลการพิจารณาในแต่ละข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.05 ซึ่งถือว่าเครื่องมือมีคุณภาพ

ความเที่ยง (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient Alpha) ของครอนบาค ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 คน กับอาสาสมัครกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากกว่าหรือเท่ากับ 0.842 ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่เชื่อถือสูง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำคู่มือคำอธิบายการเข้าร่วมโครงการและเอกสารยินยอมการเข้าร่วมโครงการแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมแบบสอบถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ระยะเวลาตั้งแต่ กันยายน พ.ศ. 2564 ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 โดยการแจกแบบสอบถามพร้อมอธิบายรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจ กรอกแบบสอบถาม และส่งคืนภายในเวลาที่กำหนด

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

4.1.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน

4.2.1 สถิติการวิเคราะห์ t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มระหว่างข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับข้อมูลด้านการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4.2.2 สถิติการวิเคราะห์ One-Way ANOVA เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ระหว่างข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับข้อมูลด้านการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference

4.2.3 ค่าสหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบทางสถิติของความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเปรียบเทียบตารางการแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกเครื่องมือในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานวิจัย และสอดคล้องกับประเภทรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำแบบสอบถามให้ผู้ตอบกรอกคำตอบเอง (Self-Administered Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามจะมีทั้งแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเชื่อมโยงทฤษฎีและง่ายต่อการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในลำดับต่อไป จึงได้ลำดับขั้นตอนดำเนินการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากเอกสารตำรา งานวิจัย ตลอดจนสื่อสารสนเทศ
2. ศึกษาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในปี 2564
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างเพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาเบื้องต้นที่ต้องการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำมาปรับปรุงแก้ไข
4. การทดสอบความตรง (Validity) ของแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานบริการภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญ การปฏิบัติงานในอาชีพ พยาบาลวิชาชีพ และพนักงานต้อนรับภาคพื้น ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป
5. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) เป็นการแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือที่มีการวัดที่ให้ผลสม่ำเสมอแน่นอนคงที่ไม่คาดเคลื่อน โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความตรงและปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด กับอาสาสมัครกลุ่มตัวอย่าง
6. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปดำเนินการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 ซึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.7 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 95.5 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8

2. ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้ภาระงาน

การรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาแต่รายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือด้านปัจจัยบทบาทในองค์กร ($\bar{X} = 4.02$) ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ ($\bar{X} = 3.20$) ปัจจัยด้านองค์กร ($\bar{X} = 3.14$) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว ($\bar{X} = 3.00$) และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($\bar{X} = 2.55$) ดังแสดงในตารางที่ 1

การรับรู้ภาระงาน (Perceived Workload)	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน	4.24	0.55	มากที่สุด
2. ปัจจัยบทบาทในองค์กร	4.02	0.63	มาก
3. ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ	3.20	0.59	ปานกลาง
4. ปัจจัยด้านองค์กร	3.14	0.93	ปานกลาง
5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว	3.00	0.66	ปานกลาง
6. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	2.55	1.01	น้อย
รวม	3.35		ปานกลาง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. ผลการวิเคราะห์ด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) ถัดมาด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) และการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.56$) ดังแสดงในตารางที่ 2

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout)	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์	3.47	0.89	มาก
2. การลดค่าความสำเร็จของตนเอง	2.78	0.89	ปานกลาง
3. การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	2.56	0.86	น้อย
รวม	2.93		ปานกลาง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ภาระงาน

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนกับการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิดังแสดงในตารางที่ 3

การเปรียบเทียบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ภาระงาน				
การรับรู้ภาระงาน	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	รายได้ต่อเดือน
1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน	0.072	0.187	0.317	0.339
2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร	0.104	0.187	0.013**	0.008**
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	0.114	0.439	0.069	0.654
4. ปัจจัยการพัฒนาอาชีพ	0.000***	0.254	0.011**	0.044*
5. ปัจจัยด้านองค์กร	0.069	0.016**	0.221	0.000***
6. ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว	0.019**	0.899	0.173	0.502
รวม	0.063	0.330	0.134	0.257

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการเปรียบเทียบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ทุกด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง (0.674) ดังแสดงในตารางที่ 4

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout Factor)	ปัจจัยการรับรู้ภาระงาน (Perceived Workload)		
	ค่าสหสัมพันธ์	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	0.647**	0.000	ปานกลาง

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์การรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การอภิปรายผล

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 26 - 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท

2. การรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ซึ่งสอดคล้องกับ พัลพงษ์ สุวรรณวาทีน (2559) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการสื่อสารภายในองค์กรไม่ได้กำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

3. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) ซึ่งสอดคล้องกับ Lee and Ashforth (1996) ได้ทำการวิจัยเรื่องการตรวจสอบการวิเคราะห์ห่อภิมาณของความสัมพันธ์สามมิติของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ความเครียดในงาน เช่น บทบาทที่คลุมเครือ ความขัดแย้ง ภาระงาน และความกดดันในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมิติความเหนื่อยหน่ายในงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ผลการเปรียบเทียบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนกับการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4.1 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอายุน้อยมีคะแนนในส่วนของขั้นตอนและภาระงานที่มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก ซึ่งการที่ผู้ที่มีอายุมากกว่ามีภาระงานที่น้อยกว่านั้น เป็นเพราะอายุสะท้อนถึงประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่ามักจะอยู่ในตำแหน่งงานที่สูงกว่า โดยมีอำนาจในการควบคุมการปฏิบัติงาน ซึ่งมีภาระและขั้นตอนทำงานที่น้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า จึงทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีภาระงานที่มากกว่า ซึ่งองค์กรอาจเพิ่มจำนวนพนักงานที่มีอายุน้อยขึ้น เพื่อกระจายหน้าที่ให้แบ่งเบาภาระงาน ซึ่งสามารถลดภาระงานในพนักงานที่มีอายุน้อยลงได้ และสร้างความสมดุลระหว่างพนักงานกับภาระงาน โดยสอดคล้องกับ Maslach and Jackson (1981) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีคะแนนความเหนื่อยหน่าย

ในการทำงานด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการสูญเสียความเป็นบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก แต่ผู้ที่มีอายุมากจะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย การที่คนอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าคนที่มีอายุมากนั้น เป็นเพราะอายุสะท้อนถึงประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะสุขุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวสอดคล้องกับความจริงได้มากยิ่งขึ้น โอกาสเสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจึงน้อยลง

4.2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดเป็นบุคคลผู้ซึ่งมีปัจจัยในการดำเนินชีวิตที่ขึ้นอยู่กับตัวเอง ไม่มีพันธะทางคู่ครอง จึงมีจำเป็นต้องชำระค่าใช้จ่ายความรับผิดชอบต่อครอบครัวของตนและอื่นๆ ทั้งหมดเพียงคนเดียว จึงส่งผลให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีสภาพโสดมีการรับรู้ภาระงานมากกว่าสถานภาพอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริยา สัมมาจ (2534) พบว่า พยาบาลที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าพยาบาลที่โสด ทั้งนี้ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญมาก คู่สมรสที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันจะมีความรักความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันและยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่างๆ คนที่มีครอบครัวและคนโสด จะให้ความสำคัญเรื่องงานแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ทุ่มเททำงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว แต่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัว จึงมีความทะเยอทะยานแข่งขันและแสวงหาความก้าวหน้าในงานซึ่งเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนโสด

4.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาระงานด้านการพัฒนาอาชีพมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี เนื่องจากผู้มีการศึกษาสูงย่อมมีความคำนึงถึงโอกาสและการพัฒนาอาชีพและพัฒนาตนเองอยู่เสมอๆ เพื่อมองหาคความก้าวหน้าในอาชีพให้จน มีอาชีพ รายได้ที่มั่นคง จึงทำให้ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามีการรับภาระงานด้านการพัฒนาอาชีพมากกว่า โดยองค์กรอาจเพิ่มช่องทางและโอกาสในการก้าวหน้าต่อพนักงาน โดยการจัดสอบวัดระดับความรู้ต่องานเพื่อเลื่อนตำแหน่งพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และแสดงถึงการพัฒนาของพนักงานและองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาริกา ปิตรรงค์พิทักษ์ (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับการศึกษาต่ำจะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อย ส่วนระดับการศึกษาสูงส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง เพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความหวังในชีวิตมากเช่นกัน

4.4 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 11,001 – 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ภาระงานด้านปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Organizational Roles) มากกว่าผู้ที่มีรายได้ในระดับอื่น อันเนื่องมาจาก ผู้มีรายได้น้อยส่วนใหญ่มักจะเป็นพนักงานใหม่ หรือเป็นนักศึกษาจบการศึกษาใหม่ ในการเริ่มต้นงานใหม่ในแต่ละอาชีพจะมีอัตราค่าจ้างที่น้อยกว่า แต่มีภาระงาน

เทียบเท่ากับผู้มีประสบการณ์และเงินเดือนที่มากกว่าแล้ว จึงส่งผลให้ผู้มีรายได้น้อย มีการรับรู้ภาระงานที่มากกว่าผู้มีรายได้มากกว่า องค์กรอาจเพิ่มอัตราค่าจ้างเริ่มต้นที่ระดับ 15,001 ขึ้นไปรวมถึงเพิ่มสวัสดิการในด้านอื่น หากองค์กรไม่เห็นความสำคัญด้านนี้ อาจส่งผลให้พนักงานหมดกำลังใจ และมากไปกว่านั้น พนักงานอาจตัดสินใจลาออกจากงานได้ ซึ่งองค์กรต้องจัดสรรการรับสมัครพนักงานใหม่ และเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานใหม่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุพรรณษา พุ่มพวง (2559) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีแนวโน้มการลาออกที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแนวโน้มการลาออก ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการด้านผู้บังคับบัญชาและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มการลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.647$) กล่าวคือ หากพนักงานต้อนรับภาคพื้น มีการรับรู้ภาระงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้จึงได้เสนอผลความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิรายด้านได้ดังนี้

5.1 การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์กับกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ สามารถอธิบายได้ว่า ยิ่งการรับรู้ภาระงานมาก จะส่งผลให้มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์มากขึ้น พนักงานใช้พลังงานทั้งหมดหลังจากปฏิบัติงาน และมีความรู้สึกอ่อนล้าเมื่อต้องตื่นไปปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นต้องจัดสรรเวลาช่วงพักระหว่างวันให้เหมาะสมกับช่วงเวลาปฏิบัติทำงานต่อวัน เพื่อลดความเหนื่อยล้าระหว่างวันให้พนักงานได้มีช่วงเวลาการพักผ่อนและทำธุระส่วนตัวที่เพียงพอ เนื่องจากงานพนักงานบริการภาคพื้นจำเป็นต้องสื่อสารกับผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงานรวมถึงหน่วยงานอื่นๆอยู่ตลอดเวลา อาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้ การหยุดพักช่วงการทำงานเพียงชั่วคราว อาจช่วยทำให้พนักงานกลับมาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นมาได้ สอดคล้องกับ Spector, Chen and Connell (2000) ซึ่งทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตึงเครียดในการทำงานของพนักงานที่จบจากมหาวิทยาลัยฟลอริดา พบว่า ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่และภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความไม่พึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์กับกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) ทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำสามารถอธิบายได้ ยิ่งการรับรู้ภาระงานมาก ในด้านปัจจัยด้านองค์กร ด้านปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์

ในที่ทำงาน ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว ก็จะมีส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าตนมีความสามารถมากกว่าผู้โดยสารที่ดำเนินการปฏิบัติงานของท่าน องค์การควรจัดการฝึกอบรม เพื่อฟื้นฟูและพัฒนา ตลอดจนเป็นการเตรียมความพร้อมของพนักงาน เพื่อเผื่อระวังไม่ให้เกิดตัวกระตุ้นความเครียด อันจะนำไปสู่ผลที่ตามมาในเชิงลบ และเป็นผลเสียต่อประโยชน์ขององค์การอย่างไรก็ดี องค์การอาจต้องมีระบบในการวิเคราะห์ถึงเหตุปัจจัย อันจะนำไปสู่ความเครียดอย่างเป็นขั้นเป็นตอน จากผู้เชี่ยวชาญที่คอยเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด ด้วยลักษณะงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ และมีความเสี่ยงต่อการเผชิญกับความเครียดในการทำงานได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ ลลิตา แท่งเพชร (2558) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.328$, $r = 0.357$, $p < 0.01$) 2) การรับรู้ความสามารถของตนเองไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

5.3 การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์กันกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) ทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ สามารถอธิบายได้ ยิ่งการรับรู้ภาระงานมากจะยิ่งส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองมากยิ่งขึ้น องค์การอาจส่งเสริมการพัฒนาจุดแข็งของพนักงานโดยการมอบรางวัลพนักงานดีเด่น หรือแม้กระทั่งกล่าวคำชมเชยแก่พนักงานเพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำรงไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและสนับสนุนกำลังใจและนำเสนอลักษณะงานอันเป็นประโยชน์ในการกระตุ้นแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อป้องกันและลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานลงได้ โดยสอดคล้องกับ ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ที่ว่าแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ สามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพื่อคุณภาพการบริการในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาให้เกิดภาวะการเป็นผู้นำในองค์กรสายการบิน โดยถือได้ว่าเป็นการต่อยอดจากองค์ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมที่พึงปรารถนาแล้วนำไปสู่การจัดการปฏิบัติให้มีการพัฒนาให้เกิดการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและแข่งขัน โดยมีช่วงของระยะเวลาที่กำหนดและหล่อหลอมจากการปฏิบัติจนเกิดเป็นสมรรถนะของบุคคลในด้านนั้นๆ และสามารถเชื่อมโยงรูปแบบการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการบริการและคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จึงสามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรได้หลายด้าน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การรับรู้ภาระงาน (Perceived Workload) องค์กรควรลดขั้นตอนการทำงาน ขยายเวลาในส่วนที่จำเป็นต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง รวมถึงจัดสรรตารางการทำงาน วันทำงานและวันหยุด ให้สมดุลกับการพักผ่อนนอนหลับของพนักงาน เพื่อประโยชน์ต่อสุขภาพของพนักงาน และควรทำแบบประเมินภาระงานที่พนักงานได้รับว่ามีความสมดุลมากน้อยเพียงใด เพื่อที่องค์กรจะสามารถหาสาเหตุความเหนื่อยหน่ายของพนักงาน และหาวิธีแก้ไขได้อย่างตรงจุด

2. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) องค์กรควรจัดสรรเวลาพักระหว่างวัน ให้เหมาะกับช่วงเวลาทำงานต่อวัน ให้พนักงานผ่อนคลายอารมณ์จากการทำงาน รวมถึงควรมีการฝึกอบรม หรือมีกิจกรรมส่งเสริมและฟื้นฟูสภาพจิตใจของพนักงานจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานให้พนักงาน และองค์กรควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผ่อนคลายด้วยวิธีชื่นชม เมื่อพนักงานทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์กรต้องการ

3. การเปรียบเทียบการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน องค์กรควรเห็นความสำคัญของพนักงาน โดยการเพิ่มอัตราค่าตอบแทน สวัสดิการ การดูแลจากองค์กร ให้สอดคล้องตามความเหมาะสมที่พนักงานควรได้รับ หากพนักงานได้รับผลตอบแทนที่สอดคล้องกับภาระงานและผลตอบแทน พนักงานจะมีความทุ่มเทกับการทำงานและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอันเป็นผลตอบแทนทางบวกให้กับองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาพบว่า ควรมีการศึกษาเพื่อแสวงหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดภาระงานที่มาจากกรมอบหมายงานจากองค์กร และศึกษาการบริหารงานขององค์กร ซึ่งอาจเป็นต้นเหตุของการรับรู้ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น จนส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติต่องานในเชิงลบ และควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม เพื่อแสวงหาระดับการรับรู้กระบวนการทำงาน หรือรูปแบบการทำงานที่พนักงานรับรู้และเข้าใจและนำไปปรับใช้กับงานจริงๆ ได้มากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้หาวิธีแก้ไขความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานได้ถูกทางมากขึ้น

1. จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ภาระงานมีสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มปัจจัยด้านความเครียด และปัจจัยคุณภาพการนอนหลับ รวมถึงปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำงาน เพื่อหาสาเหตุที่แน่ชัดมากขึ้นนอกจากการรับรู้ภาระงานเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ต้องปฏิบัติงานเป็นกะ และเวลามักจะเปลี่ยนไปทุกวัน คุณภาพการนอนอาจส่งผลทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้

2. เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์และครบถ้วนในทุกมิติควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากความคิดเห็นที่สะท้อนถึงแนวคิด ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในมุมมองที่มีต่ออาชีพและการนำเสนอการบริการ ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อลูกค้า โดยควรจัดให้มีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกถึงประเด็นต่างๆ เช่น ความคิดเห็นหรือทัศนคติของพนักงานที่มีต่อภาระงานที่รับผิดชอบอยู่ ความรู้สึกทั้งในด้านบวกและลบที่มีต่อการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนหัวหน้างาน รวมไปถึงบริบทอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานทั้งในด้านที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป. (2558). *คุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมการบิน*. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยด้านอุตสาหกรรมการบิน สมาคมฝึกอบรมการบิน ร่วมกับมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และมหาวิทยาลัยศรีพระทุม. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ หน้า 10 – 16.
- ดาริกา ปิตรุงคพิทักษ์. (2554). *การทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของไซรอมและคณะ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย. (2562). *จิตวิทยาการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรเมศวร์ โคตรคันทา. (2561). *อาชีพสายงานบริการภาคพื้น*. ไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.krumontree.com/crew/ground-services/>. (วันที่ค้นข้อมูล: 16 สิงหาคม 2563).
- แป้งร่า ยงเจริญ และพรชัย สิทธิศรีณย์กุล. (2562). *ภาวะความเหนื่อยล้าจากการทำงานของคนประจำเรือ*. วารสารแพทยธานี. 46 (1), 231.
- พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน. (2559). *การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลลิตา แท่งเพชร. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ*. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ว่าที่ร้อยตรีกิตติพิชญ์ หนูทอง. (2561). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต*. หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ), คณะการจัดการท่องเที่ยว, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิระยา สัมมาจ. (2534). *ความเหนื่อยหน่ายของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาลศึกษาเฉพาะ กรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามารามิบัติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพรรณษา พุ่มพวง. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท, หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley and Sons. Inc.
- Cooper, C.L. and Cartwright, S. (1997). *Managing workplace stress*. California: Sage Publication Inc.
- Cordes, C.L. and Dougherty, T.W. (1993). *A Review and an Integration of Research on Job Burnout*. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Demerouti, Bakker, Nachreiner and Schaufeli. (2001). *The job demands-resources model of burnout*. 86 (3) 471-477.
- Freudenberger, H. J., and Richelson, G. (1980). *Burn-out: the high cost of high achievement*. 1st ed., Anchor Press ed. Garden City, N.Y.: Anchor Press.
- Gountas, John and Gountas, Sandra. (2007). *Personality orientations, emotional states, customer satisfaction, and intention to repurchase*. *Journal of Business Research*, Elsevier, vol. 60(1), pages 72-75, January.
- Lee, R. T., and Ashforth, B. E. (1996). *A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Maslach, C., and Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Jackson, S. E., and Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual*
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001). *Job burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, Christina and Jackson, Susan. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of occupational behavior*. 2, 99-113.
- Spector, P. E., Chen, P. Y., and O'Connell, B. J. (2000). *A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains*. *Journal of Applied Psychology*, 85 (2), 211-218.
- Steven E. Hobfoll, S.E. (2002). *Social and Psychological Resources and Adaptation*. *Review of General Psychology*, 6, 307-324.