

ชื่อสารนิพนธ์	ปัจจัยคัดสรรที่มีผลต่อความเหนื่อยล้าทางการบินศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินนอร์วีเจียนแอร์ชัทเทิล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. พนิดา ชื่นชม
ชื่อนักศึกษา	นางสาวศศิรินทร์ แทนทอง
หลักสูตร	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยคัดสรรที่มีผลต่อความเหนื่อยล้าทางการบินศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินนอร์วีเจียนแอร์ชัทเทิล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุที่สำคัญของความเหนื่อยล้าทางการบิน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินนอร์วีเจียนแอร์ชัทเทิล เพื่อศึกษาอาการความเหนื่อยล้าทางการบินและผลกระทบของความเหนื่อยล้าทางการบิน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินนอร์วีเจียนแอร์ชัทเทิล และเพื่อศึกษาแนวทางการจัดการ แก้อาการ ป้องกัน และลดความเหนื่อยล้าทางการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินนอร์วีเจียนแอร์ชัทเทิล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินนอร์วีเจียนแอร์ชัทเทิล ที่เป็นคนไทยและปฏิบัติงานที่ฐานการบินกรุงเทพ ซึ่งใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) ค่าเอฟ (F-test) การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (pearson's product-moment correlation coefficient) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.17 มีอายุ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.84 มีตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew) คิดเป็นร้อยละ 63.91 มี ชั่วโมงบินเฉลี่ยต่อเดือน 71 – 90 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 55.64 และมีอายุการปฏิบัติงาน 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.62 ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าทางการบิน ภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้านการปฏิบัติงานในอากาศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ตามลำดับ อาการและผลกระทบของความเหนื่อยล้าทางการบิน ภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ อาการความเหนื่อยล้า ด้านร่างกาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมาคือ อาการความเหนื่อยล้า ด้านสติปัญญาและความคิด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ผลกระทบของ

ความเหนื่อยล้า ด้านการรับรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 อาการความเหนื่อยล้า ด้านพฤติกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 อาการความเหนื่อยล้า ด้านจิตใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และผลกระทบของความเหนื่อยล้า ด้านการจดจำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่ออาการและผลกระทบของความเหนื่อยล้าทางการบิน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ ตำแหน่งงาน ชั่วโมงบินเฉลี่ยต่อเดือน และอายุการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่ออาการและผลกระทบของความเหนื่อยล้าทางการบิน ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำกว่าความเหนื่อยล้าทางการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินนอร์วีเจียนแอร์ชัทเทิล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา 1. สายการบินควรจัดรูปแบบตารางบินให้มีความเหมาะสม เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดอาการเหน็ดเหนื่อย อ่อนล้า หมดแรง หรือ อ่อนเพลีย รู้สึกหงุดหงิด อารมณ์เสีย หรืออารมณ์ไม่มั่นคง มีสมาธิในการรับรู้แย่งลง ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีสมาธิ และความตื่นตัวน้อยลง ความคิดและการสั่งงาน ของสมองช้าลง โดยสายการบินควรมีวันหยุดให้พนักงานได้พักผ่อน ซึ่งไม่ควรปฏิบัติการบินต่อเนื่องกันทุกวัน ซึ่งทำให้พนักงานมีความเหนื่อยล้าในการทำงาน หรือควรเพิ่มจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มาปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมากขึ้น 2. สายการบินควรปรับนโยบายการทำงานให้มีความเหมาะสม และให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น สถานที่พักบนเครื่องบิน ห้องพักในโรงแรมที่พัก ให้มีความเหมาะสม เป็นต้น เพื่อไม่ให้ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลงได้

**คำสำคัญ** ความเหนื่อยล้า การบิน สายการบินนอร์วีเจียนแอร์ชัทเทิล