

## สุขภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษาสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

### Healthy work of flight attendants A case study of low-cost airline in Thailand

ณัฐธิดา นาคบุตร<sup>1</sup> และรัตพงษ์ สอนสุภาพ<sup>2</sup>

10.14456/jrgbsrangsit.2017.12

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง สุขภาพในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษาสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุสุขภาพด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาสุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยและ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการสุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้วิจัยจะทำการสุ่มแบบเจาะจงกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของไทย ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสุขภาพด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทยในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ปัจจัยองค์กร (Organizational Factors) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด 2) สุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์รู้สึกมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ อาการหาวนอน จัดอยู่ในเกณฑ์รู้สึกมากที่สุด และ 3) ปัจจัยด้านบุคคลที่เป็นสาเหตุสุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับสุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในระดับต่ำ หมายถึงหากปัจจัยที่เป็นสาเหตุสุขภาพด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลง จะส่งผลให้สุขภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยดีขึ้น

**คำสำคัญ:** สุขภาพในการทำงาน, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สายการบินต้นทุนต่ำ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>2</sup> ผู้อำนวยการประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต

### **Abstract**

This research studies the Healthy work of flight attendants a case study of low -cost airlines in Thailand. Aims 1) To determine the factors that cause negative health status of the flight attendants of low-cost airlines in Thailand. 2) to study the health of flight attendants in flight operations of low-cost airlines in Thailand and 3) to study the health of flight attendants of low-cost airlines in Thailand. The research will be sampling the flight attendants Thailand's low-cost airlines including Thai Airways, Air Asia. Nok Air Thai Airways and Lion Air 300. The instrument was a questionnaire Data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) were analyzed by descriptive statistics were frequency and percentage Average (Mean) standard deviation (Standard Deviation: SD.) and inferential statistics including simple statistical correlation of Pearson.

The results showed that 1) the factors that are causing negative health of flight attendants, the airline's low-cost Thailand as a whole. In conclusion lot Considering each side in order from the highest to lowest priority is the organization (Organizational Factors) arranged in the second criteria) health of flight attendants in flight operations as a whole. In conclusion lot of sense When considered individually, In order from the highest to lowest priority is a gaping classified under the most sense, and 3) individual factors that cause health of flight attendants. Relating to health of flight attendants in flight operations of low-cost airlines in Thailand is low. Refers to the factor that causes negative health of flight attendants dropped. Will contribute to the wellbeing of the flight attendants on the flight operations of low-cost airlines in Thailand better.

**Key words:** Healthy Work, Flight Attendants, Low -Cost Airlines

## 1. บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบัน ภาวะความเหนื่อยล้าสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกสายงานอาชีพ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบันที่แข่งขันต่อเวลาเพื่อความประสบความสำเร็จในธุรกิจต่างๆ จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ทำให้มนุษย์เรานั้น ต้องทำงานล่วงเวลา ทำงานในช่วงเวลากลางคืน หรือทำงานหนักเกินกำลังของตน จนทำให้ร่างกายเข้าสู่ภาวะความเหนื่อยล้า และส่งผลเสียต่อสุขภาพและการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ความเหนื่อยล้า (Fatigue) ในความหมายของพจนานุกรมไทยได้กล่าวไว้ว่า เป็นอาการที่มนุษย์เราทำสิ่งต่างๆ เชื่องช้าลงกว่าเดิม เพราะขาดแรงหรือกำลัง จากการที่มนุษย์จะต้องเผชิญกับความเหนื่อยล้าจากเหตุการณ์ และสิ่งแวดลอมต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นจะมีผลต่อสุขภาพของมนุษย์ มนุษย์จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้เหมาะสมในการเผชิญกับความเหนื่อยล้า ถ้าการปรับตัวล้มเหลวก็อาจทำให้เกิดความเจ็บป่วยและการสูญเสียศักยภาพในหน้าที่การงานของตน (พิสิษฐ์ จตุรัสกรพัฒน์, 2554)

ในส่วนของการการบินทั่วโลกนั้น ได้มีการตระหนักถึงความสำคัญของภาวะความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินอย่างมาก ทั้งนี้ นักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ส่วนแล้วแต่เป็นอาชีพที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และรับผิดชอบต่อชีวิตผู้โดยสารจำนวนมาก ความพร้อมและการทำงานที่มีสติ ไม่ประมาทและมีสภาพร่างกายที่เตรียมพร้อม จึงเป็นเรื่องสำคัญของทั้งสองอาชีพนี้ หากมีสภาวะความเหนื่อยล้าสะสมในนักบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง ผลกระทบของภาวะความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้น ก็จะทำให้เกิดอันตรายต่อความปลอดภัยในการทำงานการบิน ดังเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อไปนี้ ส่วนแต่มีเหตุที่เกิดจากสภาวะความเหนื่อยล้า John A Caldwell (2008) เช่น การเกิดอุบัติเหตุของสายการบิน Korea Air เที่ยวบินที่ 801 ปี 1997 โดยสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุเกิดจากความล้มเหลวของนักบินที่ให้ข้อมูลแก่นักบินผู้ช่วยไม่เพียงพอและทำการลดระดับเข้าใกล้สนามบินเร็วเกินไป ประกอบกับไม่มีการช่วยกันตรวจสอบทั้งนักบินผู้ช่วยและช่างประจำเครื่องบิน ซึ่งเป็นผลมาจากความเหนื่อยล้าของนักบิน (<https://th.wikipedia.org/wiki/>, 12 มิถุนายน 2558) และการเกิดอุบัติเหตุของสายการบิน American Airlines เที่ยวบินที่ 1420 ปี 1999 โดยสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุเกิดจากความล้มเหลวของนักบินในการหยุดเครื่องบิน ซึ่งมาจากความเหนื่อยล้าเป็นเหตุให้ความสามารถในการทำงานของนักบินมีปัญหาทำงานได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ ([https://en.wikipedia.org/wiki/American\\_Airlines\\_Flight\\_1420](https://en.wikipedia.org/wiki/American_Airlines_Flight_1420), 10 มีนาคม 2559) สายการบิน One To Go เที่ยวบินที่ 269 เมื่อปี พ.ศ. 2550 โดยสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุที่นั่น เกิดจากความเหนื่อยล้าสะสมของนักบินอันเนื่องมาจากการขาดการพักผ่อน (<https://th.wikipedia.org/wiki/>, 3 กุมภาพันธ์ 2558) และล่าสุด เครื่องบินสายการบินทรานส์เอเชียแอร์เวย์ของไต้หวัน เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2558 เที่ยวบิน GE235 ทะยานขึ้นฟ้าจากกรุงไทเปมุ่งหน้าสู่สนามบินคินเหมิน หลังจากบินได้ไม่นานเครื่องได้เสียการทรงตัว โดยส่วนปีกของเครื่องได้ชนกับสะพานทางด่วนก่อนจะพุ่งตกลงในแม่น้ำคิงโก่ใกล้กับกรุงไทเป เหตุการณ์นี้คร่าชีวิตผู้โดยสารทั้งสิ้น 31 ศพ โดยสาเหตุแล้วเกิดจากความผิดพลาดของเครื่องบินร่วมกับความเหนื่อยล้าของนักบิน (<https://th.wikipedia.org/wiki/>, 2 มกราคม 2559) งานทางด้านการบินนั้น กลายเป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานทั้ง 24 ชั่วโมง ทั้งกลางวัน กลางคืน เสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดต่างๆ ทำให้การทำงานแบบนี้เป็นการทำทนายต่อระบบเวลาของร่างกายเป็นอย่างมาก และสิ่งหนึ่งที่เป็นผลตามมาที่สำคัญก็คือ ความเหนื่อยล้า ซึ่งความเหนื่อยล้า นั้น กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญของสาเหตุของความผิดพลาดของมนุษย์ในการปฏิบัติงานจนนำไปสู่อุบัติเหตุและอุบัติการณ์กับอากาศยาน ทำให้เกิดความสูญเสียและสร้างความเสียหายมีมูลค่ามหาศาล ซึ่งในปัจจุบันนี้ความเหนื่อยล้าเป็นประเด็นหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจอย่างมากในวงการอุตสาหกรรมการบิน

ทั่วโลก โดยปกติแล้วกลุ่มงานประเภทที่ต้องทำงานเวลากลางคืน หรือ ทำงานข้ามเขตโซนเวลานั้น มักจะมีปัญหาเกี่ยวกับนาฬิกาชีวภาพของร่างกาย เนื่องจากร่างกายของมนุษย์เรานั้น มีนาฬิกาชีวภาพ (Circadian Clock) ในร่างกาย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการระบบต่างๆ ในร่างกายเสมือนเป็นตัวควบคุมจังหวะการทำงานของร่างกายให้สอดคล้องกับวงจรแห่งวัน (Circadian Rhythm) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือกลางวันและกลางคืน วงจรการหลับ-ตื่น 1 รอบ จะใช้เวลาเท่ากับวงจรแห่งวันซึ่งเกิดจากหมุนรอบตัวเองของโลก ซึ่งใช้ระยะเวลา 1 วันหรือ 24 ชั่วโมง ร่างกายของมนุษย์นั้นรับรู้ภาวะกลางวันและกลางคืนจากการถูกกระตุ้นโดยแสงในช่วงคลื่นสีน้ำเงินในแสงอาทิตย์ที่อาศัยตัวรับที่ไวต่อคลื่นแสงนี้ที่เรตินาในตาของมนุษย์ เมื่อร่างกายรับรู้ว่าเป็นเวลากลางวัน ร่างกายจะทำงานผลิตฮอร์โมนต่างๆ ที่ทำให้ร่างกายเราตื่นตัวพร้อมทำงานในเวลากลางวัน และร่างกายจะผลิตฮอร์โมนเมลาโทนิในเวลากลางคืนเพื่อกระตุ้นวงจรการนอนหลับ โดยลดระดับความตื่นตัวของร่างกายที่จะให้ร่างกายได้พักผ่อน ดังนั้นหากเราทำงานในเวลากลางคืนในสภาวะที่ร่างกายสร้างฮอร์โมนตัวนี้ออกมาเพื่อที่จะทำให้เราอนอนนั้น เราจะรู้สึกง่วงนอน ไม่สดชื่น และเหนื่อยล้ามากกว่าปกติ ในขณะที่การทำงานข้ามเขตโซนเวลานั้น จะทำให้ร่างกายของเราจะต้องใช้เวลาในการปรับร่างกายประมาณ 2 วันจึงจะปรับร่างกายให้เป็นเวลากลางวันและกลางคืนตรงกับเวลาที่ท้องถิ่น ที่ประเทศนั้นๆ ดังนั้นการที่นักบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำการบินข้ามเขตโซนเวลาบินนั้น จะทำให้ร่างกายต้องเผชิญกับการปรับสภาพร่างกาย ร่างกายจะอ่อนแอลงชั่วระยะเวลาหนึ่ง นอนไม่หลับ และก่อให้เกิด ภาวะเหนื่อยล้าและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (อรพินทร์ เข็มขี้บัว, 2555)

ทางด้านกรมการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ได้ตื่นตัวเรื่องของความเหนื่อยล้าของผู้ปฏิบัติการบินเป็นอย่างมาก มีทั้งงานวิจัยและการจัดตั้งระบบต่างๆ เพื่อที่จะช่วยลดความเหนื่อยล้าของนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งในส่วนของงานวิจัยและระบบเกี่ยวกับการจัดการกับความเหนื่อยล้าของนักบินนั้น ได้มีการวิจัยและพูดถึงกันอย่างมากในวงการการบิน ด้วยเหตุนี้ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับสายการบินต่างๆ จึงเล็งเห็นความสำคัญของงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะแม้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นจะไม่ได้ทำหน้าที่ควบคุมการบิน แต่มีหน้าที่รับผิดชอบความปลอดภัยของผู้โดยสาร หน้าที่ของงานนั้นเริ่มต้นจากการมารับฟังข้อมูลก่อนทำการบินในแต่ละเที่ยวบิน เมื่อขึ้นไปบนเครื่องบินแล้ว ก็จะต้องตรวจสอบอุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินต่างๆ ตรวจสอบจำนวนเครื่องดื่มและอาหารบนเครื่อง เมื่อถึงเวลาที่ผู้โดยสาร ขึ้นเครื่องมาก็ต้องคอยช่วยเหลือผู้โดยสารจัดการกับสัมภาระ และคอยสอดส่องดูแลผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมที่ผิดปกติ หรือผู้โดยสารที่คาดว่า จะสร้างปัญหาบนเที่ยวบิน หลังจากนั้นต้องคอยตรวจสอบความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้เป็นไปตามกฎหมายการบิน ช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ รวมถึงการปฐมพยาบาลผู้โดยสารเบื้องต้น เมื่อถึงเวลาให้บริการอาหารและเครื่องดื่มก็ต้องทำหน้าที่ให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มให้ผู้โดยสารรู้สึกสะดวกสบายกับบริการต่างๆ ดังนั้น ภาวะความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในเที่ยวบินได้ (พิสิษฐ จัตุรัสกรพัฒน์, 2554)

ผู้วิจัยจึงต้องการทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อสภาวะด้านลบในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และสภาวะในการทำงานส่งผลกระทบต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย อย่างไร โดยสายการบินต้นทุนต่ำของไทย สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางการแก้ไขป้องกันและลดความเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน และนำมาตราฐานสากลมาปรับปรุง แก้ไข ประยุกต์ใช้เป็นนโยบายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องในสายการบินต่อไปได้

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

## 3. กรอบแนวคิดของงานวิจัย

ด้านประชากรประชากรประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของไทย ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานและสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กร ตัวแปรตาม คือ สุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

## 4. ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาวะ

ไพสุดา ตรีเดซี (2543) อธิบายว่า สุขภาพในความหมายขององค์รวม หมายถึง สุขภาวะที่สมบูรณ์พร้อมทั้งทางร่างกาย Physical ทางจิตใจ Mental ทางสังคม Social และทางจิตวิญญาณ Spiritual คือการมีร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ไม่เจ็บป่วย มีปัจจัยในการดำรงชีวิต ที่พอเพียง มีจิตใจที่เบิกบาน มีปัญญาดี ไม่เครียด ไม่ถูกบีบบังคับ ครอบครัวยุ่งน สิ่งแวดล้อมดีชุมชนเข้มแข็ง สังคมปกติสุข มีความเสมอภาคและสมานฉันท์ ได้ทำความดี จิตใจเปี่ยมสุขมีศาสนธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ สังคมมีความเห็นแก่ตัวน้อยลง ฯลฯ ซึ่งก็คือสภาวะการ อยู่เย็นเป็นสุข

สัจพันธ์ (2534) กล่าวว่า ความเหนื่อยล้า เป็นความรู้สึกของผู้ป่วยที่มีความอ่อนแรงทั่วไปทั้งร่างกายและจิตใจ คือ อาการหมดแรง (Exhaustion) หรือหมดกำลัง (Depletion) อาการอ่อนเพลียตามปกติที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีความเครียดทางร่างกายหรือจิตใจ ซึ่งเมื่อพักผ่อนแล้วก็จะทำให้อาการลดลงหรือหายไป อาการอ่อนเพลียที่ผิดปกติเป็นภาวะที่ผู้ป่วยรู้สึกไม่มีแรงตั้งแต่เริ่มมีกิจกรรม ไม่มีกำลังที่จะทำงาน ซึ่งต้องการความพยายามหรือความสนใจอย่างต่อเนื่อง หรือรู้สึกว่าเหน็ดเหนื่อยมากผิดปกติเมื่อทำกิจวัตรอย่างที่เคย

เพนเดอร์ (1987) ได้ให้ความหมายของ “สุขภาพ” ไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

- 1) สุขภาพคือความคงที่ กล่าวคือ สุขภาพเป็นภาวะที่บุคคลมีความสามารถในการปรับตัวเป็นความสมดุลของระบบย่อย ได้แก่ ร่างกาย จิตใจ สังคม
- 2) สุขภาพคือความสำเร็จสูงสุดในชีวิต กล่าวคือ สุขภาพเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดในชีวิต สุขภาพเป็นภาวะที่ต่อเนื่องระหว่างการเจ็บป่วย ภาวะสุขภาพปกติ ภาวะสุขภาพสมบูรณ์สูงสุด และอาจเปลี่ยนมาเป็นสุขภาพดี สุขภาพไม่ดี เจ็บป่วยเล็กน้อย เจ็บป่วยมาก จนถึงตายในที่สุด

3) สุขภาพคือความคงที่และการบรรลุความสำเร็จสูงสุดของชีวิต กล่าวคือ สุขภาพเป็นผลรวมของความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวตามสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และส่งผลให้บุคคลประสบผลสำเร็จสูงสุดในการดำเนินชีวิต และสามารถคงศักยภาพนั้นไว้ให้ยาวนานที่สุด

เดวิดสัน สุขกำเนิด (2544) ได้นิยามคำว่าสุขภาพ โดยกล่าวว่าแต่เดิมนั้นความหมายของสุขภาพ เรามักจะนึกถึงเรื่องการเจ็บป่วย การพิการ การตาย คือการที่เราทำ ไม่ให้คนเจ็บป่วย ไม่ให้คนพิการ ไม่ให้คนตาย เราเรียกสิ่งเหล่านั้นว่าการมีสุขภาพดี แต่ปรากฏว่าคนที่ไม่ป่วยไม่เจ็บไม่ตาย โดยเฉพาะที่เราเห็นกันทางกายภาพ ไม่ได้หมายความว่าคนเหล่านั้น มีความสุข ซึ่งสามารถจำแนกแนวคิดออกมาเป็น 4 ประเด็น

1) สุขภาวะทางกาย ที่เรียกว่า Physical Health

2) สุขภาวะทางจิต หรือ Mental Health ซึ่งอันนี้เราคงทราบกันดีอยู่ 2 ข้อต้นนี้มีจิตแพทย์และมีแพทย์อื่นๆ ที่ทำหน้าที่รักษาทางกาย

3) สุขภาวะทางสังคม หรือ Social Health. สำหรับอันที่ 3 นี้ การที่คนจะมีความสุขได้

4) สุขภาวะทางจิตวิญญาณ Spiritual Health มันน่าจะมีสิ่งที่เรียกว่าสุขภาวะทางสังคมคือจะต้องอยู่ในสังคมได้อย่างอบอุ่น ไม่รู้สึกถูกเหยียดหยาม ไม่รู้สึกถูกกดขี่บีบคั้น ไม่รู้สึกถูกเอาเปรียบ ไม่รู้สึกถูกโดดเดี่ยวไม่รู้สึกถูกแปลกแยกออกจากสังคมคนถึงจะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า สุขภาวะ หมายถึง การดำรงชีพอย่างมีสุขทั้งกายและจิต รวมถึงการมีชีวิตที่มีร่างกายแข็งแรง จิตแข็งแรง มีความสุขอยู่ในสังคม

ทั้งนี้ แนวทางการสร้างเสริมสุขภาพในที่ทำงานตามกรอบของที่ทำงาน น่าอยู่ Healthy Workplace Framework ขององค์การอนามัยโลก อธิบายว่า องค์การที่จะให้การป้องกัน ส่งเสริม สนับสนุนทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และความผาสุกของพนักงานได้นั้น ต้องสร้างโดยอาศัยแนวทางสำคัญ 4 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน (The physical work environment)

สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น สิ่งก่อสร้าง เครื่องจักร เฟอร์นิเจอร์ ผลิตภัณฑ์ สารเคมี วัสดุ และกระบวนการผลิต ซึ่งมีผลกระทบต่อความปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจก่อให้เกิดความเจ็บป่วย การบาดเจ็บ พิการ หรือเสียชีวิต รวมทั้ง ส่งผลต่อความเป็นอยู่ในการประกอบอาชีพ และการใช้ชีวิตของพนักงานตลอดช่วงเวลาการทำงาน

2) สภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน (The psychosocial work environment)

บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทักษะคน ความเชื่อค่านิยม และการปฏิบัติ ซึ่งปรากฏขึ้นในองค์กร ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน และความผาสุกของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น การมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในองค์กร การสนับสนุนให้เกิดการดำเนินชีวิตเพื่อสุขภาพที่ดี เป็นต้น

3) ทรัพยากรบุคคลด้านสุขภาพในที่ทำงาน (Personal health resources in the workplace)

สิ่งสนับสนุนการจัดการด้านสุขภาพ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมที่ดูแลสุขภาพ บุคคลต้นแบบ อุปกรณ์ออกกำลังกาย การสร้างโอกาสที่บริษัทจัดเตรียมไว้ซึ่งสนับสนุนการพัฒนาหรือคงไว้ซึ่งวิถีปฏิบัติในการดำเนินชีวิตที่คำนึงถึงสุขภาพกายและสุขภาพใจ

4) การเชื่อมโยงกับชุมชน (Enterprise community involvement)

กิจกรรมขององค์กรที่สร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับชุมชนทั้งทางกายภาพและสังคม ซึ่งส่งผลดีต่อความปลอดภัยสุขภาพทางกายและสุขภาพทางใจ รวมทั้ง ความผาสุกของพนักงานและคนในชุมชน

#### 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยล้า

แพทย์เวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ (2547) ความเหนื่อยล้า หมายถึงการเปลี่ยนแปลง ทางคุณสมบัติทางธรรมชาติ บางอย่างจากที่มีกำลังมากแข็งแรงมากไปสู่กำลังน้อย หรืออ่อนแอ ด้านนักกายภาพบำบัด หมายถึง การลดของกำลังกล้ามเนื้อ รวมทั้งการหมดไปของส่วนประกอบที่ทำให้เกิดพลังงาน และเพิ่มผลผลิตที่ทำให้เกิดสภาวะการลดลงของออกซิเจน Anaerobic Breakdown เช่น กรดแลคติก Lactic Acid สำหรับนักจิตวิทยา หมายถึง สภาวะทางจิตใจที่มีลักษณะเฉพาะของการลดแรงจูงใจ Motivation การเพิ่มในระดับรับรู้ Threshold ต่อสิ่งกระตุ้นการลดความแน่นอน และความเร็วในการแก้ปัญหาหรือการบรรลุในกระบวนการตัดสินใจ Psychomotor Task โดยแรงกดดันต่อสภาพร่างกาย สรีรวิทยาและจิตใจอาจเป็นสิ่งหนึ่งหรือรวมกัน

#### 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเหนื่อยล้า

อรพินทร์ เชียงปิว (2555) กล่าวว่า การได้ไปหลับสักงีบหนึ่ง สามารถทำให้กำลังและแรงจูงใจ ซึ่งเหนื่อยล้าให้กลับคืนสู่สภาพปกติ ดังนั้น การได้พักระหว่างทำงานจะทำให้รู้สึกว่ายเหนื่อยและทำให้คนเกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการรับรู้ คนที่รู้สึกเหนื่อยมักจะสนใจในการทำงานลดน้อยลงและรู้สึกไม่พอใจหรือเบื่องาน บางครั้งจะเห็นได้ว่าขาดความกระตือรือร้นและเกิดการรับรู้ว่างานใหม่น่าสนใจแต่พอเปลี่ยนงานใหม่เป็นงานที่ทำท่าย ตื่นเต้น จะทำงานดีขึ้น เพราะเขารับรู้ว่างานใหม่น่าสนใจ ความเหนื่อยล้าทั้งหลายจึงถูกลืมไป

#### 4.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัทมธร อยู่กลิ่น (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความสัมพันธ์ในครอบครัว ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ระดับความเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล การปฏิบัติงานในอากาศ และความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 334 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความสัมพันธ์ในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง 2) ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับต่ำ 4) ตัวแปรที่สามารถทำนายความเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง สถานภาพสมรส จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงานในอากาศ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานด้านปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยอนามัย โดยสามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยล้าทางจิตใจได้ร้อยละ 21.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

Andrew Gropp (2014) ได้ศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยล้าของนักบินสายการบินพาณิชย์ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก คือ (1) ศึกษาความเหนื่อยล้าของนักบินสายการบินพาณิชย์ และ(2) นำเสนอการวิเคราะห์รายละเอียด ความเหนื่อยล้าและรูปแบบการนอนในระยะสั้นและในระยะยาว การศึกษาฉบับนี้เน้นวิธีการที่มีข้อ จำกัดวันที่ ความสามารถในการวัดความเหนื่อยล้าในระหว่างเที่ยวบิน จากผลของข้อมูลพบว่าอาการเหนื่อยล้าในปัจจุบัน

เป็นเนื้อหาภายในหลักสูตรการบินของสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ พบว่าไม่ เนื้อหาภายในหลักสูตรของนักบินนั้นสอนแนวคิดของความเหนื่อยล้า ซึ่งอนาคตของการพัฒนาหลักสูตรกระบวนการขั้นต้นสำหรับความเหนื่อยล้าของนักบินสหรัฐอเมริกา อาจใช้การวิเคราะห์ตัวประกอบที่เป็นการวิจัยในการศึกษานี้

สรุปได้ว่า ความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินของลูกเรือนั้นมีงานวิจัยต่างๆ มากมาย ทั้งในและต่างประเทศ โดยส่วนใหญ่แล้วงานวิจัยจะมุ่งเน้นวิจัยเพื่อที่จะวัดและประเมินถึงความเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากภาวะความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลกับการปฏิบัติหน้าที่ และความปลอดภัยบนเครื่องบินด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องและนำมาศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของไทย ได้แก่ เพศ อายุสถานภาพ ชั่วโมงบินต่อเดือน โดยเฉลี่ย ประสบการณ์ในการบิน และสายการบินที่ปฏิบัติงานอยู่ ส่วนเนื้อหาเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมาสังเคราะห์และสรุปเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของไทย จำนวน 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กร

## 5. การดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทย จำนวน 3 สายการบิน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำของไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายการบินไทยแอร์เอเชีย นกแอร์ และ ไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 1,207 คน องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (2557) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะทำการสุ่มโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ Yamane (1973) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5% จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งสัดส่วนของจำนวนตัวอย่างที่จะต้องเก็บจากแต่ละ สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เป็นขั้นตอนดังนี้

ตารางที่ 1 การแบ่งสัดส่วนของจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามสายการบินต้นทุนต่ำคนไทย

ชื่อสายการบิน	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	สัดส่วนของจำนวนตัวอย่าง
1. ไทยแอร์เอเชีย	700 คน	174 คน
2. นกแอร์	314 คน	78 คน
3. ไทยไลอ้อนแอร์	193 คน	48 คน
(ต่อ)		
รวม	1,207 คน	300 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม Questionnaire ซึ่งผู้วิจัย สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ตลอดจนทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์และใช้กรอบแนวคิดของการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้



แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ Check-list จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ชั่วโมงบินต่อเดือน โดยเฉลี่ยประสบการณ์ในการบิน และสายการบินที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบิน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale จำนวน 22 ข้อ ในการสร้างแบบสอบถามในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale เป็นมาตรวัดระดับของสุขภาวะในการปฏิบัติการบิน ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับน้อยที่สุดถึงมากที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทย จำนวน 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านองค์กร ในการสร้างแบบสอบถามในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale เป็นมาตรวัดระดับของปัจจัยที่เป็นสาเหตุของภาวะด้านลบ ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับผลกระทบจากปัจจัยที่เป็นสาเหตุของภาวะ อยู่ในเกณฑ์ส่งผลน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยจะนำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา Descriptive Statistics โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ Frequency ร้อยละ Percentage สถิติค่าเฉลี่ย Mean

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา Descriptive Statistics โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้วิธีการทางหลักสถิติเชิงพรรณนา Descriptive Statistics นำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยใช้วิธีการทางหลักสถิติเชิงพรรณนา Descriptive Statistics นำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation

## 6. ผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 160 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โสด จำนวน 224 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการบินน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 167 คน ซึ่งปฏิบัติงานที่สายการบินแอร์เอเชีย จำนวน 174 คน

## ส่วนที่ 2 สุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบิน

สุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบิน ในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ อาการหาวนอน จัดอยู่ในเกณฑ์รู้สึกมากที่สุดซึ่งหมายถึงส่งผลต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากที่สุด รองลงมา คือ อาการง่วงนอนและอาการสัปหงก มีอาการหลงลืม/ การจำมิความบกพร่อง และวูบหลับโดยไม่ได้ตั้งใจ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทย

1) ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทยในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ปัจจัยองค์กร Organizational Factors จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยงานและสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน Task and Environment Factor จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดและปัจจัยส่วนบุคคล Personal factor จัดอยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

1.1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล Personal factor เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทยมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ การนอนหลับไม่เพียงพอ จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ การขาดการพักผ่อนและ การขาดการออกกำลังกายตามลำดับ

1.2) ด้านปัจจัยงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน Task and Environment Factor ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ การบินขึ้น-ลงสนามบินหลายๆ ครั้งต่อวัน รองลงมา คือ การจัดรูปแบบตารางบินที่ไม่เหมาะสม, การปฏิบัติการบินข้ามเขตเวลา Jet lag, การเปลี่ยนแปลงตารางบินอย่างเร่งด่วน, การปฏิบัติการบินต่อเนื่องทุกวัน, และการปฏิบัติการบินเวลากลางคืน ตามลำดับ

### 1.3) ด้านปัจจัยองค์กร (Organizational Factors)

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ เป้าหมายที่มุ่งเน้นปฏิบัติให้เป็นที่ไปตามตารางบิน รองลงมา คือ นโยบายที่ส่งผลต่อ ความเหนื่อยล้า เช่น การปฏิบัติการล่วงเวลา และการขาดการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ตารางที่ 1 การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับสภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

สภาวะของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน	ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสภาวะ		
	ปัจจัยส่วนบุคคล (r)	ปัจจัยด้านงานและ สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน (r)	ปัจจัยด้านองค์กร (r)

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นสาเหตุของสภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์กับสภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึง หากปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลง จะส่งผลให้สภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยดีขึ้น

## 7. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ส่วนใหญ่โสดมีชั่วโมงบินต่อเดือนโดยเฉลี่ยระหว่าง 51-70 ชั่วโมง และมีประสบการณ์ในการบินน้อยกว่า 2 ปี ปฏิบัติงานที่สายการบินแอร์เอเชีย

### ส่วนที่ 2 สภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบิน

สภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ อาการหาวนอน รองลงมา คือ อาการง่วงนอน และล้มเหลวในการปฏิบัติงานให้ตรงตามที่ได้รับมอบหมาย โดยสภาวะลำดับสุดท้าย คือ วูบหลับ โดยไม่ได้ตั้งใจ จัดอยู่ในเกณฑ์รู้สึกน้อย

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทย

#### 1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor)

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทย ด้านปัจจัยส่วนบุคคล Personal factor ในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อลำดับแรก คือ การนอนหลับไม่เพียงพอ จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิษฐ์ จัตุรัสกรพัฒน์ (2554) ได้ศึกษาความเหนื่อยล้าของนักบินกองทัพอากาศที่ส่งผลกระทบต่อระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน ผลการศึกษาทำให้ได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยล้า คือ การนอนหลับที่ไม่เพียงพอ สอดคล้องกับ ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ที่กล่าวว่า สาเหตุของความเหนื่อยล้ามาจากการนอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอหรือทำงานตลอดคืน โดย

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (2012) สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า พบว่า การนอนหลับเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการฟื้นตัวของร่างกายและจิตใจจากความเหนื่อยล้าซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณของการนอนหลับ และคุณภาพของการนอนหลับ โดยการไม่ได้รับการนอนหลับที่เพียงพอ จะนำไปสู่อาการง่วง มีอาการตื่นตัวได้ยาก รู้สึกง่วงง่าย มีปฏิกิริยาตอบสนองช้า คิดช้าลง สูญเสียความสามารถในการแก้ปัญหา และลดหน่วยความจำลง ผลกระทบจากการการนอนหลับอย่างจำกัดในแต่ละวันนำไปสู่การสะสมอัตราของความเหนื่อยล้า และทำให้เกิดอาการง่วงนอนเหนื่อยล้าในแบบที่ไม่สามารถควบคุมได้ ขณะที่การนอนหลับแบบจำกัดการระยะเวลาในการนอนไม่สามารถชดเชยได้ โดยการนอนเพิ่มต่อชั่วโมง แต่ต้องใช้เวลาน้อย 2 คืนในการนอนหลับแบบต่อเนื่อง โดยไม่มีข้อจำกัด และนอนตามเวลาปกติของร่างกาย หรือการพยายามนอนหลับระยะสั้นๆ ในระหว่างการปฏิบัติงานในเส้นทางการบินไกล ซึ่งจะช่วยฟื้นฟูสภาวะร่างกายที่เกิดความเหนื่อยล้าได้

### 2. ด้านปัจจัยงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Task and Environment Factor)

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทย ด้านปัจจัยงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน Task and Environment Factor ในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ ลำดับแรก คือ การบินขึ้น-ลงสนามบินหลายๆ ครั้งต่อวัน จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิษฐ์ จตุรัสกรพัฒน์ (2554) ได้ศึกษาความเหนื่อยล้าของนักบินกองทัพเรือที่ส่งผลกระทบต่อระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยระดับองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยล้า คือ การบินหลายเที่ยวบิน การบินขึ้น-ลงสนามบินหลายๆ ครั้งต่อวัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Liu Chuan (2011) ได้ศึกษาการวัดและกรวิเคราะห์ปัญหาการเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินเอสแอร์เวย์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ที่มีระดับความเหนื่อยล้าสูง ซึ่งมาจากแรงกดดันจากความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศไทย (2547) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรก่อให้เกิดความล้าจากการบิน Flying Fatigue คือ ปริมาณความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล โดย ฉวีธิดา จิตรากร (2548) กล่าวว่า สาเหตุของความเหนื่อยล้ามาจากระยะเวลาเดินทางไปทำงานนานเกินไป และทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานานหลายๆ ครั้งต่อวัน

### 3. ด้านปัจจัยองค์กร (Organizational Factors)

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของสภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำของไทย ด้านปัจจัยองค์กร Organizational Factors ในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ ลำดับแรกคือ เป้าหมายที่มุ่งเน้นปฏิบัติให้เป็นไปตามตารางบิน จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด สอดคล้องกับ Cameron (1973) ที่กล่าวว่า สาเหตุความเหนื่อยล้ามาจากลักษณะการทำงานจากการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามตารางบิน จากผลการทดลองพบว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการทำงานที่ต่อเนื่องติดต่อกันทำให้เกิดความผิดพลาดทั้งในด้านเวลา และทักษะการทำงาน ทั้งนี้แนวทางการสร้างเสริมสุขภาพในที่ทำงานตามกรอบของที่ทำงานน่าอยู่ Healthy Workplace Framework ขององค์การอนามัยโลก อธิบายว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน The psychosocial work environment เป็นบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งปรากฏขึ้นในองค์กรส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน และความผาสุกของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น การมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในองค์กรการสนับสนุนให้เกิดการดำเนินชีวิตเพื่อสุขภาพที่ดี เป็นต้น

### สุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบิน

สุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์รู้สึกมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก คือ อาการหาวนอน จัดอยู่ในเกณฑ์รู้สึกมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของพิสิษฐ์ จัตุรัสกรพัฒน์ (2554) ได้ศึกษาภาวะความเหนื่อยล้าและปริมาณการนอนหลับของเที่ยวบินบินระยะไกล ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการนอนระหว่างเที่ยวบินนั้นเพื่อทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถฟื้นฟู ความเหนื่อยล้าและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่บุคคลรับรู้ว่าจะเกิดภาวะผิดปกติ หรือร่างกายรู้สึกเหนื่อยมาก อาจเกิดความเหนื่อยล้าอย่างเฉียบพลันหรือเรื้อรังได้ โดยการพักผ่อนนอนหลับสามารถทำให้ความรู้สึกเหนื่อยล้าหายไปได้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการการศึกษา พบว่า ความเหนื่อยล้าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึง ผู้ทำการ ในอากาศที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนั้นควรจะต้องมีการให้ความสำคัญและสร้างความตระหนักรู้ เพื่อให้การปฏิบัติการบินนั้นมีความปลอดภัยสูงสุด นอกจากนี้องค์กรการบินระหว่างประเทศยังจำเป็นต้องผนวกหัวข้อความเหนื่อยล้า เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในระดับนโยบายของทุกสายการบิน เพื่อให้การปฏิบัติการบิน นั้น มีความปลอดภัยสูงสุด

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาเฉพาะ สายการบินต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับสายการบินต่างชาติ เพื่อจะได้นำมาเปรียบเทียบและคำนึงถึงการบินผ่านข้ามเขตโซนเวลา และหาข้อแตกต่างเพื่อนำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษา พบว่า ความเหนื่อยล้าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อสุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้น ในส่วนของการปฏิบัติควรมีการจัดตารางการบินที่เหมาะสม ให้มีการพักผ่อนที่เพียงพอเพื่อลดอาการเหนื่อยล้า ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุทางด้านการบิน

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งต่อไปควรพิจารณาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านลักษณะทางสังคม ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และการออกแบบกระบวนการทำงาน เป็นต้น

## 8. บทสรุป

ผลการวิจัย เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การนอนหลับพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ จนนำไปสู่อาการง่วง มีปฏิกิริยาตอบสนองที่ช้า สูญเสียความสามารถในการแก้ปัญหา นำไปสู่การสะสมของอัตราของความเหนื่อยล้า ในด้านของปัจจัยงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คือ การที่บริษัทมีเป้าหมายมุ่งเน้นให้ปฏิบัติไปตามตารางบิน จนทำให้เกิดความเหนื่อยล้า แนวทางแก้ปัญหาของความเหนื่อยล้า คือ การส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าอยู่ การมีนโยบายที่ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อสุขภาพชีวิตที่ดี โดยจัดตารางการบินให้เหมาะสม จะช่วยลดปัญหาความเหนื่อยล้า ซึ่งเป็นสาเหตุของอุบัติเหตุได้ และจากผลสำรวจพบว่าหากปัจจัยที่เป็นสาเหตุสุขภาวะด้านลบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ลดลง จะส่งผลให้สุขภาวะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยดีขึ้น

## 9. เอกสารอ้างอิง

- กรมแพทยทัพอากาศ. (2547). *สรีรวิทยาการบิน*. กรุงเทพฯ: กองบัญชาการสนับสนุนทัพอากาศ.
- เดชรัด สุขกำเนิด. (2544). *การกำหนดขอบเขตและแนวทางการประเมินผลกระทบทางสุขภาพจาก โครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก กรณีศึกษาการพัฒนาพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ปิ่นนธร อยู่กลิ่น. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ไพสุตา ศรีเดชะ. (2543). *กระบวนการทัศน์ของสุขภาพแบบใหม่ในการพัฒนาองค์ความรู้การสื่อสารเพื่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนส่งเสริมเพื่อสุขภาพ.
- พิสิษฐ์ จัตุรัสกรพัฒน์. (2554). *ความเหนื่อยล้าของนักบินกองทัพเรือที่ส่งผลกระทบต่อระดับความปลอดภัย ในการปฏิบัติการบิน* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิกิพีเดีย. (2558). *โคเรียนแอร์เที่ยวบิน 801*. สืบค้น 12 มิถุนายน, 2558, จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/โคเรียนแอร์\\_เที่ยวบินที่\\_801](https://th.wikipedia.org/wiki/โคเรียนแอร์_เที่ยวบินที่_801)
- วิกิพีเดีย. (2558). *วันทูโกแอร์ไลน์เที่ยวบิน 269*. สืบค้น 3 กุมภาพันธ์, 2558, จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/วัน\\_ทู\\_โก\\_แอร์ไลน์\\_เที่ยวบินที่\\_269](https://th.wikipedia.org/wiki/วัน_ทู_โก_แอร์ไลน์_เที่ยวบินที่_269)
- วิกิพีเดีย. (2559). *ทรานเอเชียแอร์เวย์เที่ยวบิน 235*. สืบค้น 2 มกราคม, 2559, จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/ทรานเอเชียแอร์เวย์\\_เที่ยวบินที่\\_235](https://th.wikipedia.org/wiki/ทรานเอเชียแอร์เวย์_เที่ยวบินที่_235)
- วิกิพีเดีย. (2559). *American Airlines เที่ยวบินที่ 1420*. สืบค้น 10 มีนาคม, 2559, จาก [https://en.wikipedia.org/wiki/American\\_Airlines\\_Flight\\_1420](https://en.wikipedia.org/wiki/American_Airlines_Flight_1420)
- สังพันธ์ อิศรเสนา. (2548). *คู่มือการพัฒนางานสุขภาพจิตในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- อรพินท์ เชียงปิว. (2555). *นาฬิกาชีวภาพกับการนอนหลับ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ. (2557). *สายการบินในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันการบินพลเรือน.
- Andrew Gropp. (2014). *Surveying the effect of Fatigue in the field of Aviation*. Florida USA: Embry Riddle Aeronautical University Daytona Beach.
- Cameron, C. (1973). A Theory of Fatigue. *Ergonomics. British Journal of Industry Medicine*, 36(3), 175–186.
- John, A. C. (2008). *Sleep and Psychomotor Performance during Commercial Ultra- Long Range Flight*. Michigan: University of Michigan.

Liu Meng Chuan. (2011). *Airways cabin crew fatigue problem analysis and countermeasures*. Australia:

University of South Australia. School of Psychology.

Pender, N. J. (1987). *Health Promotion in nursing practice*. New York: Appleton Century – Croft.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Appleton Century – Croft.