

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

“ความเครียด” (Stress) นับว่าเป็นประสบการณ์ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำเนินชีวิต เป็นอาการที่ร่างกายแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเพื่อต่อต้านสิ่งที่มาคุกคามนั้น ทำให้เกิดความรู้สึกอันส่งผลให้เกิดการกระทบกระทั่งต่อจิตใจของมนุษย์ (ปาหนัน บุญหลง 2534 : 95) นอกจากนี้ ความเครียดยังมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลเป็นอย่างมาก ทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ความเครียดนั้นอาจเกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์ และเกิดขึ้นได้กับบุคคล ทุกเพศ ทุกวัย ทุกสาขาอาชีพ โดยเฉพาะการทำงาน อาชีพในด้านการบริการ และการดูแลความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ซึ่งเป็นอาชีพที่ต้องมีความอดทนและมีความรับผิดชอบสูง และต้องใช้ความสามารถที่จะตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดีกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและได้รับความพึงพอใจให้มากที่สุด (ธิตยา อุปมา 2546 : 1)

“งานบริการภาคพื้นดิน” นั้น นับว่ามีบทบาทสำคัญส่วนหนึ่งในธุรกิจสายการบิน นอกเหนือจากการปฏิบัติงานโดยเน้นความพึงพอใจของผู้โดยสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารอย่างเต็มที่แล้ว พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะต้องทำงานให้ได้ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ รวมทั้งต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารด้วย งานบริการภาคพื้นดินถือเป็นงานที่หนัก ต้องมีความอดทนสูงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่แตกต่างจากงานปกติทั่วไป เช่น สถานที่ทำงาน เวลาในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ที่สำคัญคือ ผู้มารับบริการหรือผู้โดยสารที่มีจำนวนมากมาย หลากหลายทั้งเชื้อชาติและภาษา ซึ่งผู้โดยสารเหล่านี้ล้วนแต่มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างดีจากพนักงานและมีความต้องการที่แตกต่างกันไป จึงจะต้องมีการพัฒนาและปรับตัวตลอดเวลาให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทุกอย่างที่เกิดขึ้นรอบตัว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาวะแวดล้อม ซึ่งล้วนอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกิดความกดดันอันเป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ดังที่ Selye (1956 : 53-54) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมาคุกคาม

หรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ ทำให้ภาวะร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

“พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน” ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานด้านบริการให้กับผู้โดยสารของสายการบินไทย ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติ ด้วยนโยบายมุ่งมั่นในการสร้างการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าให้มีคุณภาพให้ได้รับความสะดวกสบาย และมีความพึงพอใจมากที่สุดตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ รวมทั้งต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารด้วย พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจึงต้องมีความพร้อมและปรับตัวอยู่ตลอดเวลาขณะปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ประกอบกับลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจึงต้องปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียนเป็นผลัดคือ ผลัดเช้า-ผลัดบ่าย-ผลัดดึก หรือบางครั้งต้องปฏิบัติงานในวันหยุดราชการและทำงานล่วงเวลาต่อเนื่อง พนักงานจึงมีเวลาว่างไม่ตรงกับบุคคลอื่น ๆ ในครอบครัวและมีเวลาพักผ่อนไม่เพียงพออาจส่งผลต่อสุขภาพร่างกาย ทำให้มีผลกระทบต่ออารมณ์ชีวิตครอบครัวและรูปแบบการทำกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ และทำให้จังหวะชีวภาพ (Biorhythms) ของชีวิตถูกรบกวนและก่อให้เกิดความเครียดตามมา (ธิตยา อุปมา 2546 : 2) ดังนั้น จึงจะเห็นได้ว่าอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเป็นงานที่มีความกดดันและมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งมีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกันกับวิชาชีพพยาบาล และตำรวจ เป็นต้น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน นอกจากจะส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลเองแล้วยังมีผลกระทบต่อบุคคลข้างเคียงอีกด้วย ซึ่งจากการศึกษาถึงผลกระทบของความเครียดต่อภาวะสุขภาพของบุคคลในอาชีพการพยาบาลของสโตนและคณะพบว่า ความเครียดนั้นส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลได้อย่างชัดเจนคือ มีผลกระทบทางด้านร่างกาย เช่น ภาวะความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ และปัญหาการนอนหลับยาก เป็นต้น ส่วนในด้านจิตใจนั้นพบว่า จะเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์และพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น โกรธง่าย อารมณ์ฉุนเฉียว สมาธิในการทำงานลดลง และมีปัญหาในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นต้น (ศรัณยา ศิริชัยนาคร 2545 : 46 อ้างถึงใน ธิตยา อุปมา 2546 : 2) และเมื่อหากบุคคลเกิดความเครียดขึ้นแล้วก็จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลนั้น ๆ รวมไปถึงคุณภาพชีวิตของครอบครัวด้วย การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินนั้น นอกจากจะเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดได้ง่ายแล้วยังทำให้มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวและครอบครัวน้อยลงกว่าปกติด้วย โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่สมรสมีครอบครัวแล้ว จากลักษณะของการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นเวลาทำให้พนักงานอาจมีเวลาว่างไม่ตรงกับสมาชิกในครอบครัว และเมื่อเกิดความเครียดขึ้นจากการทำงานด้วยแล้วการทำหน้าที่ต่าง ๆ ในครอบครัวก็จะได้รับผลกระทบไปด้วย ดังเช่น ผลการศึกษาของ ธงชัย ทวีชาติ และคณะ

(2539 : 21) พบว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น อาจมีผลกระทบต่อทั้งตัวบุคคลและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลรอบข้างได้ โดยเฉพาะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในครอบครัวที่มีความใกล้ชิดกันมากที่สุดนั่นเอง ฐาปกรณ อินทะชัย (2547) พบว่า ความเครียดในการทำงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กันทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินนั้น อาจมีผลกระทบต่อทั้งตัวบุคคลและกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลรอบข้างได้ โดยเฉพาะสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวซึ่งเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกันมากที่สุด

“ครอบครัว” มีความสำคัญต่อชีวิตของบุคคล ทั้งนี้เพราะครอบครัวเป็นสถาบันแรก ที่สร้างนิสัยหรือบุคลิกภาพ ดังนั้นจึงมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลและการงาน ถ้าครอบครัวประสบปัญหาความขัดแย้งกันภายในครอบครัวก็ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานของบุคคล สัมพันธภาพในครอบครัวจึงมีความหมายและความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลเช่นกัน อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ครอบครัวและป้องกันมิให้เป็นปัญหาต่อตนเองและสังคม สัมพันธภาพที่ดีภายในครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญและมีความหมายในการดำเนินชีวิตของครอบครัว (สุวรรณ วิบูลเศรษฐ์ 2544 : 16-21) อ้างถึงใน ถักขณา หนูนนาค 2546 : 17-18) ซึ่งสมาชิกในครอบครัวจำเป็นต้องมีการเรียนรู้และปรับตัวเข้าหากันโดยมีองค์ประกอบที่สำคัญเข้ามาเกี่ยวข้องหลายประการ เช่น การปฏิบัติบทบาทพันธกิจของสมาชิกแต่ละคนในครอบครัว การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดีในครอบครัว จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในครอบครัว แต่ถ้าหากสมาชิกในครอบครัวมีสภาวะกดดันหรือมีความเครียดเกิดขึ้น ก็จะมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของสัมพันธภาพในครอบครัวลดน้อยลง อาจทำให้เกิดปัญหาครอบครัวแตกแยกได้ในที่สุด (สุรพงศ์ อำพันธวัช 2542 อ้างใน ฐาปกรณ อินทะชัย 2547 : 1)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานมีผลต่อสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ซึ่งมีลักษณะการปฏิบัติงานไม่เป็นเวลา มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานด้านบริการให้กับผู้โดยสารซึ่งต้องใช้ความสามารถและความอดทนสูง นอกจากนี้การที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะสามารถทำงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพได้นั้นตัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะต้องมีสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเช่นกัน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลของการวิจัยครั้งนี้จะทำความเข้าใจกับผลของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทาง

ในการส่งเสริมหรือช่วยเหลือพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ให้พนักงานสามารถรักษาสมดุลในการปฏิบัติงานกับการดำเนินชีวิตครอบครัวที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาครอบครัว และมีความสุขทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อศึกษาระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

## 3. ประเด็นปัญหาการวิจัย

3.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด

3.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับใด

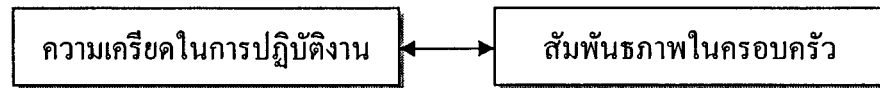
3.3 ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือไม่ อย่างไร

## 4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้พัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

**ตัวแปรที่ศึกษา**



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 5. สมมติฐานการวิจัย

ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงาน  
 ต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

## 6. ขอบเขตของการวิจัย

6.1 ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Frontline Staff) ของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสตรีสมรสแล้วและปฏิบัติงานประจำ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ

6.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และสัมพันธภาพในครอบครัวตามการรับรู้ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ซึ่งถือเป็นตัวแทนของครอบครัว

6.3 ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาดังแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2549 จนถึงเดือนกรกฎาคม 2550

6.4 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและสัมพันธภาพในครอบครัวระหว่างพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกับสมาชิกในครอบครัว

## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หมายถึง พนักงานสตรีของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแล้วโดยอาศัยอยู่ร่วมกันกับสมาชิกในครอบครัวเป็นประจำ รับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านบริการผู้โดยสารเป็นพลัดหมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง

**7.2 ความเครียดในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ภาวะความกดดันทางอารมณ์ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ วิตกกังวลหรือถูกบีบคั้น จากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ซึ่งมีลักษณะอาการและพฤติกรรมที่แสดงออกจนเป็นปัญหาต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ ไม่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ ซึ่งทำการจัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยใช้แบบสอบถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ในการจัดกลุ่มเป็นระดับความเครียดน้อย ปานกลาง มาก หรือมากที่สุด

**7.3 สัมพันธภาพในครอบครัว** หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกับสมาชิกในครอบครัวในการปฏิบัติพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งครอบคลุม 5 ด้าน ย่อย ซึ่งทำการวัดระดับสัมพันธภาพในครอบครัว โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ในการจัดกลุ่มเป็นระดับความเครียดน้อย ปานกลาง มาก หรือมากที่สุด แต่ละด้านย่อยมีรายละเอียด ได้แก่

**7.3.1 ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว** หมายถึง การใช้เวลาในวันหยุดร่วมกัน ภายในบ้าน การรับประทานอาหารร่วมกันอย่างน้อยวันละมื้อ การปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันในเทศกาลสำคัญ การมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของครอบครัว

**7.3.2 ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว** หมายถึง การพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง อย่างเป็นกันเอง การพูดคุยและช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัว การพูดคุยกันด้วยถ้อยคำสุภาพ การเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

**7.3.3 ด้านการแสดงออกทางอารมณ์** หมายถึง การแสดงอารมณ์และความรู้สึกที่ดีต่อกัน การชื่นชมยินดีเมื่อสมาชิกครอบครัวประสบความสำเร็จ การรู้จักควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญกับปัญหาครอบครัว การแสดงความเห็นอกเห็นใจยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

**7.3.4 ด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัวที่มีต่อกัน** หมายถึง การมีส่วนร่วมรับรู้เรื่องฐานะทางการเงินของครอบครัว การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน การให้ความไว้วางใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ การส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน

**7.3.5 ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน** หมายถึง การแสดงความรักด้วยการสัมผัสต่อกัน การดูแลเอาใจใส่ทุกข์สุขซึ่งกันและกัน การให้ของขวัญแก่กัน ในโอกาสสำคัญ ๆ การให้กำลังใจซึ่งกันและกันเมื่อมีความทุกข์

## 8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบริษัทฯ ในการทราบถึงระดับของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานได้มีภาวะสมดุล และมีสุขภาพจิตที่ดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.2 เป็นข้อมูลสำหรับพนักงาน องค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบริษัทฯ ในการที่จะนำไปปรับปรุงและส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นปัจจัยหนึ่งในการที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงขึ้นในการใช้ชีวิตครอบครัวและไม่ก่อให้เกิดปัญหาในสังคม

8.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของวิชาชีพอื่น ๆ ต่อไป