

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ลักษณะงานและการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว

1. ลักษณะงานและการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

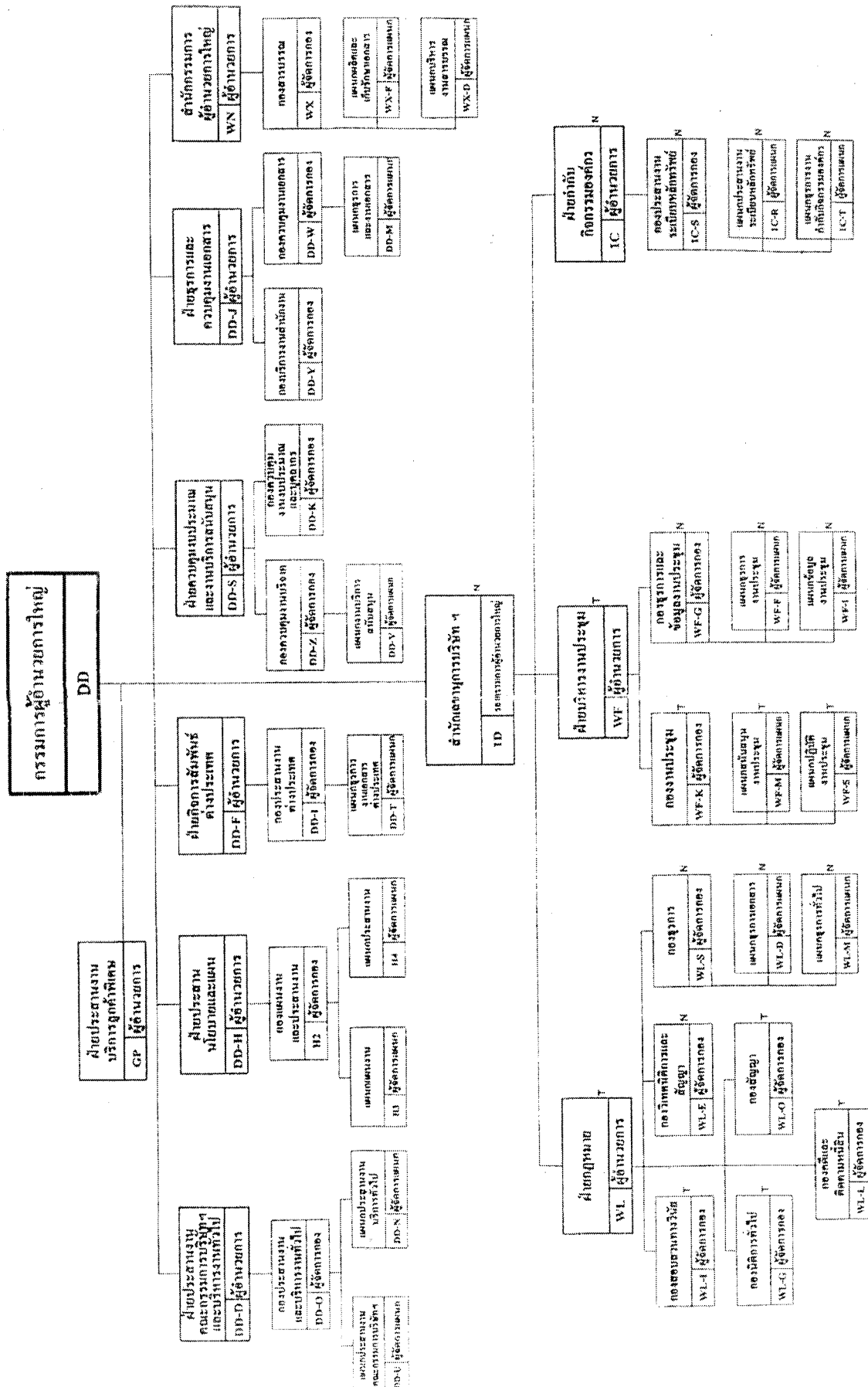
การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการจะศึกษารอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบงานด้านการบริการและลักษณะการปฏิบัติงานเป็นผลัดหมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 การบริหารงานของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีชื่อเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Thai Airways International Public Company Limited ได้ก่อตั้งขึ้นในเดือนสิงหาคม 2502 โดยการร่วมทุนระหว่างบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม (เอส.เอ.เอส) มีทุนเริ่มต้นเพียง 2 ล้านบาท โดยบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 ของเงินทุน และ เอส.เอ.เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 และยื่นจดทะเบียนบริษัทเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2520 เอส.เอ.เอส ได้เลิกสัญญาร่วมทุนในบริษัท และได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 รัฐบาลในสมัย ฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการรวมกิจการบินภายในประเทศ ซึ่งบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ให้บริษัทรวมเข้ากับกิจการของบริษัทตามมติรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทเพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ บริษัทจึงเป็นสายการบินแห่งชาติสังกัดกระทรวงคมนาคมที่รับผิดชอบกิจการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางระหว่างประเทศและเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมดโดยสมบูรณ์นับแต่นั้นมา

การเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญล่าสุดของบริษัทเกิดขึ้นเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมตินำบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้มีการเพิ่มทุนจดทะเบียนและจัดสรรหุ้นเพิ่มขายให้แก่พนักงานของบริษัทและเสนอขายแก่ประชาชนทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อระดมเงินทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย ผลจากการดำเนินการดังกล่าวทำให้ บริษัทการบินไทย จำกัด เป็นบริษัทมหาชนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและมีทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 16,000 ล้านบาท

ทั้งนี้ โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทอยู่ในรูปบริษัทมหาชน จำกัด คณะกรรมการของบริษัทซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากผู้ถือหุ้นเป็นผู้รับผิดชอบวางนโยบายและควบคุมการบริหารของบริษัท และมอบอำนาจให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายที่คณะกรรมการกำหนดโดยมีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ และผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายต่าง ๆ เป็นหน่วยงานหลัก รับผิดชอบและจัดดำเนินการให้ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายเป็นไปตามแผนนโยบายและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ (ดังภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร

1.2 การจัดแบ่งหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นดิน

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Ground hostess) จะสังกัดอยู่ในฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นดิน (DK) ทำหน้าที่ประจำอยู่ในแผนกหรือกองต่าง ๆ 7 หน่วยงาน ได้ดังนี้

1. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำแผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง (LP-I) ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลทั่วไปแก่ผู้โดยสารและผู้มาติดต่อสอบถาม รวมไปถึงการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ การทำสำรองที่นั่งและการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกเที่ยวบินตามที่ผู้โดยสารต้องการ

2. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำกองห้องรับรองพิเศษ (KW) ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการในห้องพิเศษทั้งผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และผู้โดยสาร VIP

3. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำแผนกบริการพิเศษ (LP-S) ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือในกรณีพิเศษ เช่น ผู้โดยสารป่วยที่ต้องการพบแพทย์ ผู้โดยสารพิการที่ต้องการรถเข็น ผู้โดยสารที่เป็นเด็กอายุไม่เกิน 12 ปี และการเดินทางคนเดียวต้องการการดูแลเป็นพิเศษ ผู้โดยสารต่อเครื่องในลักษณะที่มีเวลาจำกัด รวมทั้งการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินเสียเวลาไม่สามารถออกตามเวลาที่กำหนดได้

4. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำแผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก (KP-D) ทำหน้าที่ในการตรวจรับบัตรที่นั่งของผู้โดยสารจะขึ้นเครื่อง โดยต้องตรวจสอบหมายเลขเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางให้ตรงกับจำนวนบัตรที่นั่ง รวมทั้งมีหน้าที่ในการดำเนินกระบวนการในการขึ้นเครื่องของผู้โดยสารให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ทันตามตารางเวลาเครื่องออก

5. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำแผนกตรวจรับบัตรที่นั่ง (KP-P) ทำหน้าที่ในการตรวจรับบัตรโดยสารและตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารให้ถูกต้องครบถ้วนตามกระบวนการตรวจคนเข้าเมืองของแต่ละประเทศ เพื่อทำการออกบัตรที่นั่งผู้โดยสารให้ขึ้นเครื่องต่อไป

6. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำแผนกติดตามสัมภาระ (LL) ทำหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการดูแลสิ่งของ สัมภาระ และกระเป๋าเดินทางของผู้โดยสารให้ผู้โดยสารได้รับไปอย่างถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งการดูแลรับผิดชอบในฐานะตัวแทนของสายการบินเพื่อจ่ายค่าชดเชยในกรณีสิ่งของสัมภาระ หรือกระเป๋าของผู้โดยสารได้รับความเสียหาย

7. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำแผนกจำหน่ายบัตรโดยสาร (HZ) มีหน้าที่ในการจำหน่ายบัตรโดยสารทุกเส้นทางบิน รวมทั้งการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางบิน และดูแลรับผิดชอบในการจัดเก็บอัตราค่าระวางกระเป๋าณั้หน้านักกระเป๋าของผู้โดยสารเกินจากอัตราที่กำหนด

ทั้งนี้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสังกัดแผนกจำหน่ายบัตรโดยสารปัจจุบันได้ย้ายไปสังกัดอยู่ในฝ่ายการตลาด (DN) (ดังภาพที่ 2.2)

แผนปฏิบัติการจัดแบ่งหน่วยงาน

ฉบับที่ 268/2547

วันที่ 26 พฤษภาคม 2547

ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์	
DK	กรรมการผู้จัดการ
DK-B	ผู้อำนวยการฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์

*

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
K3	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป

กลุ่มผู้ดำเนินการบริหารงานทั่วไป
ระดับ 8 และ 9

กองบริหารงานทั่วไป	
K5	ผู้อำนวยการกอง
K7	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

สำนักงานบริหารงานทั่วไป	
DK-N	ผู้อำนวยการบริหารงานทั่วไป

กลุ่มผู้ดำเนินการบริหารงาน
ระดับ 8 และ 9

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
KD	ผู้อำนวยการ

กองควบคุมและตรวจสอบ	
KG	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

ฝ่ายบริหารงานพิเศษ	
KE	ผู้อำนวยการ

กองพัฒนาระบบงาน	
KJ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
KQ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
KY	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
ZY	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กลุ่มผู้ดำเนินการบริหารงาน
ระดับ 8 และ 9

ฝ่ายบริหารงานพิเศษ	
KH	ผู้อำนวยการ

กองพัฒนาระบบงาน	
K2	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
K4	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
K6	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
K4	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

ฝ่ายบริหารงานพิเศษ	
KS	ผู้อำนวยการ

กองพัฒนาระบบงาน	
KB	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
KI	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
KW	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
KV	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

N 8 และ 9

ฝ่ายบริหารงานพิเศษ	
KZ	ผู้อำนวยการ

กองพัฒนาระบบงาน	
KK	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
KL	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
KP	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
LP	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

กองบริหารงานพิเศษ	
LA	ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง

BKKPL

ภาพที่ 2.2 การจัดแบ่งหน่วยงาน

เป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

1.3 บทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีบทบาทหน้าที่ที่จะต้องติดต่อและช่วยเหลือด้านการบริการให้แก่ผู้โดยสารให้ได้รับความพึงพอใจตามนโยบายขององค์การเพื่อเน้นการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้านบริการอย่างสูงสุด ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้น ให้บริการดีเลิศด้วย “เสน่ห์ไทย” ที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก

ภารกิจ (Mission) การดำเนินธุรกิจการให้บริการผู้โดยสารที่ดีที่สุด โดยจะวัดได้จากคุณภาพการให้บริการ ผลกำไรรวมทั้งอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจ โดยที่จะยังคงคุณค่าของความเป็นไทยในการให้บริการของเรา

คุณค่า (Value)

- การบริการที่มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในทุกจุดบริการ
- บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความแข็งแกร่งในการให้บริการเหนือคู่แข่ง
- การมีส่วนร่วมหรือการทำงานเป็นทีมเป็นหลักสำคัญในกระบวนการบริการ
- การปรับปรุงและพัฒนาการบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

นโยบายคุณภาพ “ฝ่ายบริการภาคพื้น มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านบริการ เพื่อความพอใจสูงสุดของลูกค้า” โดย

1. ให้ความสำคัญต่อความพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก
2. พัฒนาพนักงาน สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพในการบริการ
3. นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการให้บริการและการจัดการ
4. ปรับปรุงยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง
5. ดำเนินการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพของบริษัท

1.4 ลักษณะงานและขอบข่ายความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

เนื่องจากสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นสนามบินซึ่งเปิดขึ้นใหม่มีบริเวณภายในอาคารกว้างขวางมากขึ้น ซึ่งเดิมเป็นท่าอากาศยานกรุงเทพฯ คอนเมือง โดยปิดทำการลงจึงย้ายมาเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 และเป็นสถานที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ทำให้สภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินโดยทั่วๆ ไปมีดังนี้

1. ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เป็นงานด้านบริการแก่ผู้โดยสารที่จะต้องเดินทางเข้าออกระหว่างประเทศและภายในประเทศ ซึ่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะต้องคอยดูแลอำนวยความสะดวกสบายและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ รวมทั้งผู้โดยสารธรรมดาและผู้โดยสารพิเศษซึ่งต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษให้ได้ถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัยและประทับใจมากที่สุด พนักงานต้อนรับจึงต้องให้ความระมัดระวังในการดูแลอย่างเป็นพิเศษ เพราะเป็นผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนชรา คนเจ็บป่วย ตาบอด และพูดภาษาไม่ได้

2. ผู้โดยสารหรือผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะต้องเดินทางตลอด 24 ชั่วโมงนั้น เป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินต้องคอยดูแลให้บริการและช่วยเหลือตามความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการหรือเมื่อมีปัญหาระหว่างการเดินทาง เช่น ต้องให้บริการข้อมูลของเที่ยวบิน ต้องสื่อสารด้วยการใช้วาจาที่สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน และอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสาเหตุอันเนื่องมาจากเที่ยวบินล่าช้า ทั้งขาเข้าและขาออกหรือการพลาดเที่ยวบินที่ต้องการเดินทาง

3. เวลาการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีลักษณะการทำงานเป็นผลัดหมุนเวียนกันอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น ผลัดเช้า ผลัดบ่าย และผลัดดึก ซึ่งบางครั้งจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาต่อเนื่อง และล่วงเวลาในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งเป็นลักษณะการปฏิบัติงานที่ขัดกับวงจรชีวภาพของบุคคลทั่วไป หากพนักงานต้อนรับไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะทำให้เกิดปัญหาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ (Rogers, B. and Travers, P. 1991 : 494)

4. การเดินทางมาปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ต้องใช้เวลาในการเดินทางจากบ้านไป-กลับ สนามบินสุวรรณภูมิมากขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจึงต้องใช้เวลาในการเตรียมพร้อมในการเดินทางก่อนเวลาปฏิบัติงานเร็วขึ้น จึงทำให้เสียเวลามากขึ้นไปกับการเดินทางอาจทำให้เกิดการอ่อนล้าเหนื่อยเพลียมากยิ่งขึ้น

5. การทำงานร่วมกันเป็นทีม พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจึงต้องมีพื้นฐานและพัฒนาการด้านอารมณ์ ตลอดจนวิธีการให้บริการกับผู้โดยสารที่แตกต่างกัน พนักงานต้อนรับจึงจำเป็นต้องมีความสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดี มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน มีประสบการณ์กับปัญหาต่าง ๆ และสามารถแก้ไขกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี จึงสามารถทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ด้วยดี การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้มีผลต่อการทำงานด้านบริการ ถ้าพนักงานเกิดความขัดแย้งหรือไม่ปรับตัวเข้าหากันก็จะทำให้เกิดความกดดันและมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่าย

6. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน พนักงานต้อนรับซึ่งได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานแล้ว ถ้าเป็นงานที่ยากและมากเกินไป การทำงานซ้ำซ้อนคลุมเครือไม่ชัดเจน อาจทำให้พนักงานทำงานผิดพลาดไม่เสร็จตามกำหนดเวลาหรือล่าช้าตามความคาดหวังของหัวหน้างาน อาจเกิดการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานต้อนรับด้วยกัน เกิดการเกี่ยงงาน เพื่อนร่วมงาน

ไม่ให้ความร่วมมือ และขัดแย้งในการทำงาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงานทำให้พนักงานต้อนรับเกิดความไม่สบายใจเกี่ยวกับการประเมินผล การปฏิบัติงาน การรายงานการปฏิบัติงานผิดพลาดจากผู้โดยสาร และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้พนักงานต้อนรับจากพื้นดินเกิดความวิตกกังวล ความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ

ดังนั้น ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินโดยสรุป คือ เป็นงานด้านบริการ ต้องมีความอดทนสูง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและพร้อมที่จะเผชิญความเปลี่ยนแปลงกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา มีการปฏิบัติงานเป็นผลัดหมุนเวียนกันตลอดทั้ง 24 ชั่วโมง ต้องพบกับผู้โดยสาร หรือผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน ต้องมีความรับผิดชอบในขณะที่ปฏิบัติงาน มีการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานหรือเป็นทีม รวมทั้งต้องเผชิญกับลักษณะแวดล้อมต่าง ๆ ภายในอาคารผู้โดยสารที่ไม่เอื้อต่อการทำงานและระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งเสริมให้เกิดความเครียดขึ้นได้เสมอในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

1.5 สภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

สถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน คือ อาคารผู้โดยสารขาเข้า-ออก ของสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นสถานที่ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง และมีเที่ยวบินเข้า-ออกหมุนเวียนโดยตลอดนั้น ทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินทุกคนต้องเข้าเวรปฏิบัติงานเป็นกะ เพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารตลอดเวลา โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นกะนั้นมีหน้าที่ต้องเข้าเวรปฏิบัติงานตามตารางการทำงานที่บริษัทกำหนด ไม่ว่าวันเวลาดังกล่าวจะตรงกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ก็ตาม โดยพนักงานจะได้รับเงินค่าตอบแทนการทำงานในวันหยุดเท่ากับอัตราเงินค่าล่วงเวลางานชั่วโมงคูณกับจำนวนชั่วโมงที่เข้าปฏิบัติงานนอกเวลา

ค่าล่วงเวลา หมายถึง เงินตอบแทนที่บริษัทจ่ายให้แก่พนักงานที่มาปฏิบัติงานนอกเวลาทำงานจริง หรือมาปฏิบัติงานในวันหยุดตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ค่ากะดึก หมายถึง เงินค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานที่อยู่ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งระหว่างเวลา 22.00-06.00 น. พนักงานที่ทำงานเป็นกะหากต้องทำงานกะดึก จะได้รับค่าทำงานกะดึกในอัตรากะละ 100 บาท โดยจะจ่ายให้ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. การทำงานของพนักงานอยู่ในช่วงเวลากะดึก
2. กะทำงานของพนักงานไม่ได้อยู่ในช่วงเวลากะดึก แต่ต้องอยู่ทำงานล่วงเวลาตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเลขเข้าในช่วงเวลากะดึก อย่างน้อย 2 ชั่วโมง ขึ้นไป
3. พนักงานที่ได้ทำงานกะดึกมีสิทธิ์ได้รับค่าทำงานกะดึกไปแล้วในคืนใด หากต้องทำงานล่วงเวลาต่อไปอีกในช่วงกะดึกของคืนวันเดียวกันนั้น จะไม่ได้รับค่าทำงานกะดึกซ้ำอีก

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจะศึกษาเกี่ยวกับความหมาย ประเภท ระดับ และสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (stress) เป็นประสบการณ์ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่เกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศทุกวัยและทุกสาขาอาชีพ ซึ่งอาจไม่สามารถที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ในบางสถานการณ์ ความเครียดจึงเป็นภาวะที่มนุษย์ทุกคนไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในการดำเนินชีวิตประจำวันและการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รวมไปถึงความต้องการของบุคคลที่แตกต่างกันนั้น ล้วนเป็นแรงผลักดันและเป็นภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น เพราะในสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม สภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความกดดันทางด้านร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้น นักวิชาการและนักจิตวิทยาได้อธิบายความหมายของความเครียดไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ความเครียด ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 68) หมายความว่า อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไป

ความเครียด (stress) ตามความหมายของพจนานุกรม ฉบับ Webster ซึ่งมีการศัพท์จากภาษาละตินว่า “stress” หรือ “strict” ซึ่งมีความหมายว่า แรงดันหรือความกดดันที่มีต่อร่างกาย และแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย (Webster, 1999 : 1240)

อรรถพ ฤทธมวงษ์ (2539 : 16) กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะที่ร่างกายและจิตใจปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด ทั้งจากภายในและภายนอกร่างกายเพื่อดำรงไว้ซึ่งภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะเกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2540 : 16) กล่าวว่า ความเครียด คือ การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อม แล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้นปรับตัวปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ไม่ได้ ก็จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง

กิตติกร มีทรัพย์ (2541 : 1) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจ อันถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไปจนภาวะปกติ เพื่อความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาพความยุ่งยากซับซ้อนของชีวิต

ประณิศา ประสงค์จรรยา (2542 : 13) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจและหรือร่างกายทำให้จิตใจและหรือร่างกายขาดความสมดุล โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกันออกไป

กรมสุขภาพจิต (2543 อ้างถึงใน www.watpon.com/test/serious.htm, 30 สิงหาคม 2549) กล่าวว่าความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งคิดว่าไม่น่าพอใจเป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรมีอยู่ หรือเกินความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจและเป็นทุกข์ ส่งผลให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย

ศิริกร อักษรดี (2544 : 13) ให้ความหมายว่า ภาวะที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาคุกคามต่อความรู้สึก อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวหรือสภาวะการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้หรือไม่ต้องการให้เกิด อันส่งผลให้เกิดความผิดปกติต่อร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่แสดงออกมา

ฐาปกรณ อินทะชัย (2547: 19) กล่าวว่า ภาวะขาดความสมดุลทางร่างกายและจิตใจที่เป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกายโดยมีอาการและความเครียด

รัตยา อร่ามประยูร (2548 : 12) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกดดันหรือถูกคุกคามจากสภาวะแวดล้อมทั้งจากภายนอกและภายในร่างกายซึ่งทำให้นักพลเกิดความวิตกกังวลความคับข้องใจจนเป็นผลในการขัดขวางการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตให้เป็นปกติสุข

ฮานส์ เซลเย่ (Hans Selye, 1956 : 53-54) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกายซึ่งไปคุกคามหรือขัดขวางการทำงานการเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้นทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด และการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม

แคมป์เบล (Campbell, 1981 : 602) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นสิ่งใด ๆ ก็ตามซึ่งรบกวนต่อการทำหน้าที่ของสิ่งมีชีวิต และผลกระทบจะชัดเจนขึ้นเมื่อมีตัวกระตุ้นความเครียดต่อบุคคลซึ่งจะมีปฏิกิริยาตอบโต้ทางจิตใจ โดยอาจเกิดความรู้สึกกดดันขึ้นในทันทีทันใดขณะประสบกับภาวะความขัดแย้งทางความคิดและพฤติกรรม

เพาเวล (Powell, 1990 : 63) กล่าวถึง ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์ใด ๆ ที่เข้ามากระทบความสมดุลของร่างกายและอารมณ์ จะทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองอันไม่น่าพึงพอใจ (unpleasant reaction) ซึ่งอาจเป็นความวิตกกังวลหรือความไม่สบายทางร่างกาย (body discomfort)

กล่าวโดยสรุปว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะความกดดันทางอารมณ์ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ วิตกกังวล หรือถูกบีบคั้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ ในที่ทำงาน ที่ก่อให้เกิดผลทั้งทางบวกและทางลบกับบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะอาการและพฤติกรรม ที่แสดงออกจนเป็นปัญหาต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ ไม่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ

2.2 ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวของบุคคลนั้นมีหลายประเภท ซึ่งได้มีนักจิตวิทยาและ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงชนิดและประเภทของความเครียดไว้ดังนี้

นฤมล กิตติขานนท์ (2529 อ้างถึงใน สิริกร อักษรดี 2544 : 13) ได้แบ่งความเครียด ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความเครียดที่ไม่ได้เกิดจากงาน (non-job stress) เป็นความเครียดในชีวิตประจำวัน ของคนเรา เช่น พี่น้องทะเลาะกัน หรือภาวะเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น
2. ความเครียดที่เกิดจากงาน (job stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับจากการ ทำงาน เช่น ปัญหาต่างๆ ที่พบในที่ทำงาน ความกลัวว่าจะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง หรือการแข่งขันชิงดีชิงเด่น ในที่ทำงาน เป็นต้น

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2535 : 14) ได้กล่าวถึง ชนิดของความเครียดไว้ ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มีมารบกวนหรือคุกคาม ต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นตามวัย และความเจ็บป่วย เป็นต้น หรือสิ่งรบกวนนั้นอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ร่างกายคนก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การดำรงชีวิต และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น
2. ความเครียดทางจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งรบกวนหรือคุกคามต่อ จิตใจ และความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวเองของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอัดอัดที่ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจ เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพครอบครัว สภาพสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงานและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

นพพร โปรรุ่งโรจน์ (2539 อ้างถึงใน สิริกร อักษรดี 2544 : 15) ได้กล่าวถึง ชนิดของ ความเครียดแบ่งได้ตามสื่อที่เกิด ออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. คุกคามต่อเนื่องของร่างกาย และส่งผลไปกระตุ้นที่สมองไฮโปทาลามัส แล้ว เกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมมาซติค เช่น ความร้อน ความเย็น เสียงดัง เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (psychological stress) เป็นกระบวนการทางด้านจิตใจ มักจะมีสาเหตุจากความขัดแย้ง ความคับข้องใจ ความวิตกกังวล หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างแรง เช่น เมื่อไปดูภาพยนตร์ที่ตื่นเต้น หวาดเสียว จะทำให้กล้ามเนื้อตึงเครียด และหัวใจเต้นเร็ว ซึ่งการโต้ตอบที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตผ่านทางกลไกทางจิต

คาร์ณี เสงี่ยมือง (2540 อ้างถึงใน ศิริกร อักษรดี 2544 : 14) ได้กล่าวถึง ชนิดของความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันของแต่ละคน อาจจำแนกตามสาเหตุได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน เป็นความรู้สึกรู้สึกต่องานที่ทำให้แข่งขันกับความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ และความสามารถในการจัดการ
2. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงสภาพดินฟ้าอากาศในบริเวณที่อยู่อาศัย และที่ตั้งของบริษัทหรือสถานที่ทำงาน
3. ความเครียดจากความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นตัวการที่ทำให้มีความเครียดได้มากที่สุด
4. ความเครียดที่เกิดจากการที่เรารบหรือสั่งตัวเอง

มานพ วงษ์สุริรัตน์ (2541 : 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Albricht ว่าประเภทของความเครียดแบ่งตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดออกเป็น 4 อย่างคือ

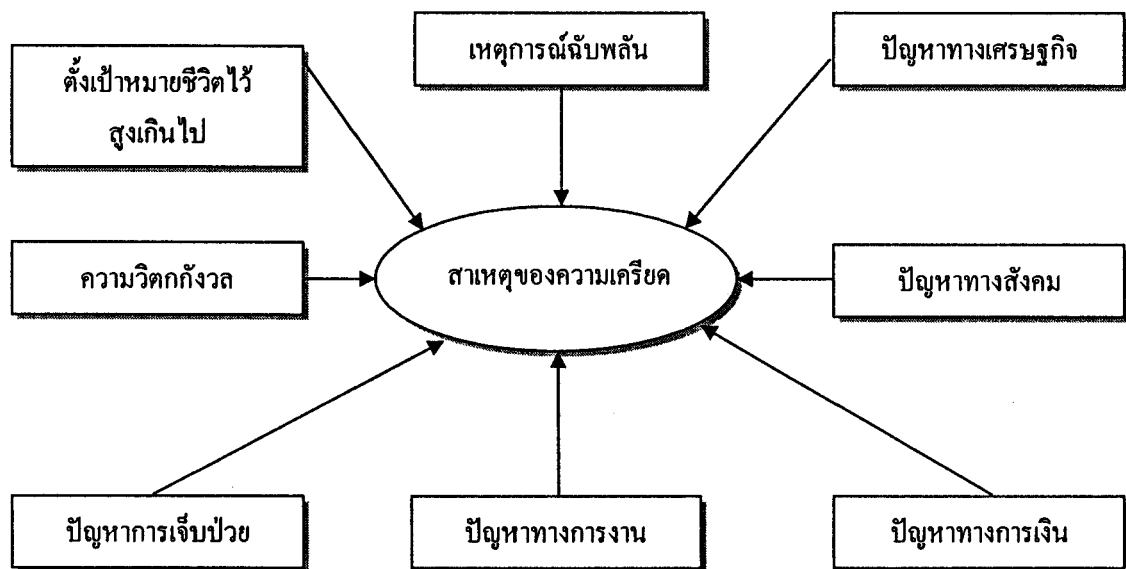
1. ความเครียดจากเวลา (time stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานได้สำเร็จ
2. ความเครียดจากสถานการณ์ (situational stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่ถูกครอบคลุมทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้
3. ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (anticipatory stress) เป็นความทุกข์หรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นได้
4. ความเครียดจากการเผชิญหน้า (encounter stress) เป็นความทุกข์ใจต่อการที่ติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือความเครียดที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่อาจจะคาดหวังได้ว่ามนุษย์ที่จะพบนั้นจะเกิดพฤติกรรมอย่างไรออกมา

กล่าวโดยสรุปว่า ชนิดของความเครียดซึ่งเกิดจากสภาวะการณ์จากการทำงานและสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในของบุคคลในการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นความเครียดทางร่างกายและจิตใจ ความเครียดจากสถานการณ์และเวลา เป็นต้น

2.3 สาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

จากการที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้วิถีชีวิตของคนในสังคมมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้เกิดการแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการทำงานเพราะการทำงานเป็นส่วนสำคัญของชีวิต ดังคำที่ว่า งานคือชีวิต ชีวิตคือการทำงาน เนื่องจากตามปกติคนส่วนใหญ่จะต้องทำงานเพื่อหารายได้เพื่อที่จะนำมาเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว รวมทั้งช่วยให้ความเป็นอยู่หรือคุณภาพชีวิตดีขึ้น การทำงานจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานอย่างจริงจังหรือไม่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ซึ่งความเครียดจากการทำงานมักจะแสดงอาการเหล่านี้ เช่น หงุดหงิดง่าย พึงชัน คิดมาก นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ เบื่ออาหาร ท้องผูก ท้องเสีย ปวดเมื่อยตามกล้ามเนื้อ เป็นต้น บางคนอาจมีอาการใดอาการหนึ่งหรือหลายอาการร่วมกัน เป็นต้น ความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานการณ์ที่ปัจจัยในการทำงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สบายทางร่างกายและจิตใจ (Beehr and Franz, 1995 : 13)

อรุณ หงส์ทอง (2530 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ สานูจรรย์ 2536 : 18-19) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาทางสังคม ปัญหาทางการเงิน ปัญหาการทำงาน ปัญหาการเจ็บป่วย เหตุการณ์ฉับพลัน การตั้งเป้าหมายของชีวิตไว้สูงเกินไป ความวิตกกังวล



ภาพที่ 2.3 สาเหตุของความเครียด

ที่มา : อรุณ หงส์ทอง “ความเครียด” วารสารครูเชียงราย 24 (มิถุนายน 2530) หน้า 16

อมรากุล อินโอชานนท์ (2532 อ้างถึงใน สิริกร อักษรดี 2544 : 26) กล่าวว่า สาเหตุทั่วไปที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะงาน เช่น งานที่มากเกินไปจนเกินไป เดี่ยวต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง ที่ล้นแล้วแต่มีปัญหาก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่างเปล่า ไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้ลดลง โดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่ได้รับรายได้เป็นรายวันหรือได้ตามจำนวนผลผลิต หรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน
2. หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดเห็นหลากหลาย บุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมและประนีประนอม ดังตัวอย่าง หัวหน้าคนงาน นอกจากต้องควบคุมการทำงานแล้ว ยังต้องแก้ไขปัญหาส่วนตัว ปัญหาความขัดแย้งของคนงานอีกด้วย นอกจากนั้น การไม่มีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องงานก็จะทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับแค้น และรู้สึกว่าตนขาดการยอมรับ
3. สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้น ขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว เช่น อาชีพตำรวจต้องถูกโยกย้ายไปประจำตามที่ต่าง ๆ พนักงานขายต้องไปทำงานต่างถิ่นเป็นระยะเวลานาน ๆ พยาบาลต้องเฝ้าไข้ในช่วงกลางคืน และพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินต้องทำงานเป็นผลัด และทำงานล่วงเวลาต่อเนื่องเช่นกัน โดยเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรเล็ก ๆ ต้องคอยดูแลยังเป็นเรื่องที่ลำบากมาก
4. สาเหตุที่เกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎ ระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่องาน และอยู่ในถิ่นทุรกันดาร ขาดเครื่องสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า เป็นต้น
5. สาเหตุเกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้น หรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญหรือกำลังใจ
6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติหรือขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงานความคิดเห็น และการกระทำของผู้ที่เรารู้สึกอคติด้วยการขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานจะหยุดชะงัก หรือผิดพลาดได้ง่าย

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541 : 10) ได้กล่าวถึง สาเหตุแหล่งที่มาของความเครียดในการทำงานไว้ ดังนี้

1. บุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส การศึกษาดำรงหน้าที่ เงินเดือนหรือรายได้ ภาระครอบครัว และสภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น สภาพอากาศภายในห้องทำงาน และภายในบริเวณองค์กร ความสว่างภายในห้องทำงาน สีของห้องทำงาน เสียงรบกวนเวลาทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ขนาดของห้องทำงาน และอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น
3. สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น ความประพฤติดของผู้บริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ความมั่นคงในอาชีพ แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542 : 26) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงานมี 4 ประเภท คือ

1. สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฐานะทางเศรษฐกิจและภาระทางครอบครัว
2. สาเหตุจากงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน สภาพการปฏิบัติงาน
3. สาเหตุจากองค์กรและการจัดการ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน การบังคับบัญชา กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน การจ้างงาน ชั่วโมงการทำงาน
4. สาเหตุจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ แสง สี เสียง อุณหภูมิ ความชื้น ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะดวกสบาย ความสวยงามและบรรยากาศในการทำงาน

สุพิน ภูเพ็กชี (2545 : 1) ค้นคืนจาก file://C:\Document and Settings\Administrator\My Documents\Stress,28/8/2549) ได้กล่าวถึง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ประกอบด้วยหลายสาเหตุ ดังนี้

1. เจ้านาย/หัวหน้างาน ความคิดเห็นไม่ตรงกันเกิดความขัดแย้ง หัวหน้าที่ไม่แยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว บางคนอาจเจอหัวหน้างานที่จุกจิก ขี้บ่น เจ้าอารมณ์ คำว่า สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าหัวหน้าไม่ชอบเรา ไม่ยุติธรรม มีอคติ เหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดได้
2. เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมาจากที่หลากหลาย คนต่างนิสัย บางคนมาสายแต่กลับเร็วเห็นแก่ตัวเอาเปรียบ ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน พูดยาไม่สุภาพ เสียงดัง กิริยาไม่สุภาพ เช่น เมื่ออยู่ที่ทำงานชอบยกเท้าพาดเก้าอี้ ซึ่งเท้าเหม็นส่งกลิ่นรบกวนคนอื่น สิ่งนี้ทำให้เกิดความเครียดได้

3. ลักษณะงานที่ทำก่อให้เกิดความเครียด งานที่เกี่ยวกับชีวิตคนความเป็นความตายของคน เช่น หมอ พยาบาล ทหาร ตำรวจ (โดยเฉพาะที่ปฏิบัติงานอยู่ภาคใต้ตอนใต้) เป็นอาชีพที่เสี่ยงอันตรายหรืออาชีพงานด้านบริการต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้ความสามารถและความอดทนในการปฏิบัติงานสูง เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานขึ้น เราต้องรีบจัดการกับความเครียดเหล่านี้เพราะถ้าปล่อยไว้อาจทำให้เกิดผลเสียทั้งต่องานและตัวเรา ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง

คูเปอร์ (Cooper, 1983 : 370-376 อ้างถึงใน ศิริมาศ อเคินดำ 2542 : 14) ได้กล่าวถึงแหล่งที่มาของความเครียดในการทำงานไว้ 6 ประการ ดังปรากฏในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แหล่งที่มาของความเครียดในการทำงาน

แหล่งที่มาของความเครียด	ปัจจัยสนับสนุน	ผลที่อาจเกิด
1. สภาพการทำงาน	ความมากเกินไปในคุณภาพ	ความอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ
	ความมากเกินไปของปริมาณงาน	ความเบื่อหน่ายในงาน
	อันตรายทางกายภาพการเปลี่ยนงาน	หงุดหงิดและตึงเครียดมากขึ้น
2. ความเครียดในบทบาท	ความขัดแย้งในบทบาท	ความวิตกกังวลและความตึงเครียดเพิ่มขึ้น
	บทบาททางเพศ	การทำงานลดลง
	การทำงานซ้ำ ๆ	เกิดความไม่พึงพอใจในงาน
3. ปัจจัยระหว่างบุคคล	ระบบการทำงานและการสนับสนุนทางสังคม	เพิ่มความตึงเครียด
	การแข่งขัน อิงคาริยาหรือโกรธกัน	ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น
	การขาดการเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงาน	เกิดความไม่พึงพอใจในงาน
4. พัฒนาการทางอาชีพ (ความก้าวหน้าในอาชีพ)	ส่งเสริมน้อย	ปริมาณงานลดลง
	ส่งเสริมมาก	สูญเสียคุณค่าในตนเอง
	ความมั่นคงของงาน	เพิ่มความหงุดหงิดและโกรธ
	ความปรารถนาไม่สมหวัง	เกิดความไม่พึงพอใจในงาน
5. โครงสร้างองค์กร	โครงสร้างไม่ยืดหยุ่นมีการปะทะกัน	แรงจูงใจและปริมาณงานลดลง
	การนิเทศหรือการฝึกงานไม่เพียงพอ	เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แหล่งที่มาของความเครียด	ปัจจัยสนับสนุน	ผลที่อาจเกิด
6. การเผชิญหน้าระหว่าง บ้านกับงาน	การขาดการสนับสนุนจากคู่สมรส ความเครียดจากการทำงาน 2 อย่าง ความขัดแย้งระหว่างสามี-ภรรยา	เพิ่มความขัดแย้งความอ่อนล้า ทางจิตใจ แรงจูงใจ ปริมาณงานลดลง ความขัดแย้งระหว่างสามี-ภรรยา เพิ่มขึ้น

จากตารางแหล่งที่มาของความเครียดในการทำงานทั้ง 6 ประการ ดังกล่าวข้างต้น คูเปอร์ (Cooper, 1983) ได้สรุปกรอบของแหล่งที่มาของความเครียดในการทำงานไว้ 3 ด้าน ได้แก่

1) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานที่ไม่ค่อยดี ได้แก่ การแข่งขัน อิจฉาริษยาหรือโกรธกัน และการขาดการเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและเกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลต่ำ การขาดระบบการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม เช่น ขาดการสนับสนุนจากคู่สมรส ความขัดแย้งในครอบครัว และความสับสนในบทบาท เช่น ภาระหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมีความสับสน ซึ่งจะทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงานในหน่วยงานและกับหน่วยงานอื่น เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว งานที่ต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานที่ยากลำบากเกินไป งานที่หนักเกินไป งานที่มีปริมาณมาก งานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง โครงสร้างขององค์กรไม่ยืดหยุ่นมีการปะทะกัน การนิเทศหรือการฝึกงานไม่เพียงพอ ความมากเกินไปในคุณภาพ อันตรายทางกายภาพ เช่น ในด้านสิ่งแวดล้อม มลพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น การเปลี่ยนงาน และการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กรที่ผู้ปฏิบัติได้ทำงานอยู่ เป็นต้น

3) ปัจจัยความสนใจในงาน ได้แก่ ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน ทำงานที่มีความถนัดและเห็นว่าจะมีโอกาสก้าวหน้า การไม่มีใจรักในการทำงาน เป็นต้น

นิวสตรอม และเดวิส (Newstrom and Davis, 1993 : 461) กล่าวว่า ความเครียดมีสาเหตุมาจากลักษณะหรือสภาพการทำงาน ได้แก่ งานที่ทำเป็นกะหรืองานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเปลี่ยนเวลาในการทำงาน งานที่ใช้เครื่องจักรและมีการกำหนดอัตราความเร็ว งานที่ทำเป็นประจำและทำซ้ำอยู่อย่างเดิม งานที่สิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดอันตราย โดยพบว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ งานที่มากเกินไป การถูกกดดันด้วยเวลาจำกัด งานที่มีการควบคุมดูแลอย่างไม่มี

คุณภาพ การไม่มีอำนาจเพียงพอและเหมาะสมกับความรับผิดชอบ ความขัดแย้งและคลุมเครือ
ในบทบาท ความแตกต่างในเป้าหมายของพนักงานและองค์กร

จากการศึกษาที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน
มี 2 ประการ คือ

1. ความเครียดที่มีสาเหตุจากตัวบุคคล ได้แก่ สถานภาพ สภาวะเศรษฐกิจ รายได้
ภาระครอบครัว บุคลิกภาพ สุขภาพ ทักษะส่วนตัว ความแปรปรวนทางอารมณ์ พฤติกรรมที่สัมพันธ์
กับสภาพแวดล้อม เป็นต้น
2. ความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมรอบตัว สภาพที่
อยู่อาศัยและที่สำคัญก็คือสาเหตุจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ
ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน และสวัสดิการความก้าวหน้าในการทำงาน
 เป็นต้น

2.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

เชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhorn and others, 1991 อ้างถึงใน ชฎาภา
ประเสริฐทรง 2543 : 11-13) กล่าวถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน
ไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล หมายถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่
 - 1.1 ความต้องการ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความต้องการผลตอบแทนในการทำงาน
ไม่เท่ากัน เช่น บางคนคิดว่าการทำงานไปสัก 5 ปี น่าจะได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น
 - 1.2 ความสามารถ ความถนัดและความสนใจ ซึ่งแต่ละบุคคลมีไม่เหมือนกัน
เช่น บางคนอาจรู้สึกชอบที่จะทำงานเกี่ยวกับตัวเลข การคิดคำนวณ แต่ไม่ชอบงานบริการ เป็นต้น
 - 1.3 บุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่
 - 1.3.1 บุคลิกภาพแบบ A เป็นบุคคลที่มีแนวโน้มที่จะเครียดได้ง่าย มีความ
ทะเยอทะยาน ชอบการแข่งขัน ชอบทำงานหนัก มีเป้าหมายในชีวิตสูงและมักจะมีเวลากังวลได้ง่าย
 - 1.3.2 บุคลิกภาพแบบ B จะมีลักษณะของบุคคลที่ชอบความสงบ ใจเย็น
และไม่ทะเยอทะยาน ทำให้เกิดความเครียดได้ยาก
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่
 - 2.1 สภาพการทำงาน เช่น เสียงดัง อากาศร้อนหรือเย็นเกินไป ความล้นสะเทือน
 - 2.2 ลักษณะของงานที่ทำ เช่น งานที่มีความเสี่ยงหรืออันตราย งานที่ต้องใช้เวลา
ในการทำงานยาวนาน หรืองานที่ต้องรีบเร่ง
 - 2.3 บทบาท เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และงานที่บุคคลไม่รับบทบาทที่แน่ชัด

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งมนุษย์ต้องการที่จะอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของผู้ร่วมงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกเป็นสุขได้

2.5 ความก้าวหน้าในอาชีพ ดังนั้น งานที่ไม่มีความก้าวหน้าและไม่มั่นคงนั้น จะก่อให้เกิดความเครียดต่อผู้ทำงานได้มาก

3. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพครอบครัว ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ เป็นต้น

นอกจากนี้ เทย์เลอร์ (Taylor, 1986 : 171-172 อ้างถึงใน ธิดิยา อุปมา 2546 : 41) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยภายในของลักษณะงานเอง เช่น การออกแบบงานที่ไม่เหมาะสม งานที่ทำเป็นผลัด งานที่หนัก งานที่น่าเบื่อ จำเจหรือไม่น่าสนใจตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่ายเช่นกัน

2. บทบาทในองค์กร เช่น บทบาทไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท เป็นต้น

3. ความก้าวหน้าในงานอาชีพ เช่น ไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควร หรืออาจไม่ทราบแนวทางความก้าวหน้าก็เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดภาวะเครียดได้ ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีนั้นจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและความเครียดของบุคคลได้

5. โครงสร้างของสถาบันและบรรยากาศในหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากนั้น พบว่าจะมีอัตราการลาออกหรือโยกย้ายของบุคลากรลดลงด้วย

2.5 ผลกระทบของความเครียดจากการปฏิบัติงาน

ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดขึ้นพร้อมกับการรับรู้ประสบการณ์ และบุคลิกภาพของบุคคล นอกจากนี้ความเครียดยังสามารถสร้างผลกระทบให้เกิดขึ้นได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังมีนักวิชาการและนักจิตเวชได้กล่าวถึงไว้ ดังนี้

อัมพร โอตระกูล (2539) ได้กล่าวถึงไว้ดังนี้

1. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตในระยะสั้น ส่วนใหญ่แล้วผู้ทำงานจะเกิดความเครียดซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาอาการต่าง ๆ ของร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ดังนี้

1.1 ปฏิกิริยาทางร่างกาย จะเกิดอาการปวดศีรษะบ่อย ๆ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ปากคอแห้ง การนอนผิดปกติ

1.2 ปฏิกิริยาทางจิตใจ จะรู้สึกเหนื่อยเพลีย วิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย ซึมเศร้า ขาดสมาธิ ขาดการเห็นคุณค่าในตนเอง

1.3 ปฏิกิริยาทางพฤติกรรม หันไปพึ่งสิ่งเสพติดมากขึ้น ได้แก่ บุหรี่ สุรา หรือ ยาเสพติดต่าง ๆ

1.4 ปฏิกริยาทางสังคม จะขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น บทบาทในครอบครัวเสีย ไม่มีความรับผิดชอบ ไม่เข้าสังคม หรือไม่คบหาสมาคมกับผู้อื่น

2. ผลกระทบต่อสุขภาพจิตใจในระยะยาว ถ้าคนเราเกิดความเครียดอยู่เรื่อย ๆ ร่างกายจิตใจรับไม่ไหวปรับตัวไม่ได้ก็นำไปสู่ความเจ็บป่วย ซึ่งมีได้ดังนี้

2.1 การเจ็บป่วยของโรคทางกาย ได้แก่ โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง ระบบทางเดินอาหาร ผิดปกติ ท้องอืดเฟ้อ สุขภาพทรุดโทรม

2.2 การเจ็บป่วยทางจิตใจ จะเกิดการนอนไม่หลับ วิตกกังวลเรื้อรังหรือเป็นโรคประสาท

2.3 ผลต่อชีวิตทางสังคม ทำให้ชีวิตสมรสแตกร้าง ขาดการติดต่อพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น

แสงระวี ชูพาณิชย์สกุล (2542 : 37) กล่าวถึง ผลของความเครียดว่าจะเกิดขึ้นแก่บุคคลได้ 3 ทาง คือ

1. ด้านจิตใจ บุคคลจะแสดงอารมณ์หงุดหงิด มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย กระวนกระวายใจ หวาดกลัว ขาดสมาธิ เบื่อหน่ายง่าย โกรธง่าย

2. ด้านร่างกาย จะมีอาการใจสั่น หัวใจเต้นเร็ว หายใจไม่สะดวก แน่นท้อง ท้องเดิน เหงื่อออก ร้อนหรือหนาวตามข้อมือแขนและขา มีอาการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่างๆ เช่น กระเพาะอาหาร และลำไส้ อาหารไม่ย่อย ท้องอืด ท้องเฟ้อ ตาพร่ามัว ความดันโลหิตสูง คับตามแขนขา ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดเมื่อยตามกล้ามเนื้อ

3. ด้านพฤติกรรม เช่น นอนไม่หลับ กระสับกระส่าย นั่งไม่ติด การตัดสินใจและการเรียนรู้เสียไป หลีกเลี้ยงที่จะสังสรรค์ ชอบทำงานคนเดียว ความคิดสร้างสรรค์ลดลง วางตัวไม่เหมาะสม เป็นคนเจ้าอารมณ์ ควบคุมหรือจัด คิ่่มสุรามาก ทำงานไม่ทันตามกำหนด มาทำงานสาย ทำงานผิดพลาดบ่อยๆ ลังเล ไม่กล้าตัดสินใจ แยกตัวจากสังคมและครอบครัว

นิตินัย ดันพานิช (www.Spu.ac.th/England/spu_news/thai/thai44/pec_1003/10-30.html, ค้นคืนเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2549) ได้กล่าวถึง ผลกระทบจากความเครียดไว้ว่า เมื่อเกิดความเครียดแล้วจะส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง ดังต่อไปนี้

1. ผลกระทบต่อตัวเอง ได้แก่ ทางร่างกาย อาจก่อให้เกิดโรคกระเพาะ โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคมะเร็ง เป็นต้น และทางจิตใจ เช่น รู้สึกเบื่อหน่ายท้อแท้ หงุดหงิดง่าย วิตกกังวลสูง

2. ผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยจะทำให้เป็นคนที่ยกตัวเองอยู่คนเดียว เจ้าอารมณ์ โกรธคนอื่น มองคนในแง่ร้าย

3. ผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้เสียสมาธิ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เบื่องาน เปลี่ยนงานบ่อย

4. ผลกระทบต่อครอบครัว ทำให้เกิดความเห็นไม่ตรงกันภายในครอบครัว เกิดการทะเลาะกันโดยสาเหตุไม่สมควร ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อาจเกิดปัญหาครอบครัวถึงขั้นหย่าร้าง

สรุปได้ว่า ผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน จะทำให้ไม่มีความสุขทางด้านร่างกายและจิตใจแล้วยังก่อให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ต่อสุขภาพ ต้องลาหรือขาดงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลงหรือด้อยคุณภาพลง และยังส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานอีกด้วย เช่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน มาตรฐานการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพในการตัดสินใจและขาดความรับผิดชอบในการทำงาน ส่วนผลกระทบต่อบริษัทคือทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีขึ้นภายในครอบครัว ขาดการสื่อสารที่ดี ขาดความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ มีความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจเกิดขึ้น และไม่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันด้วยเหตุนี้ อาจเป็นสาเหตุทำให้ครอบครัวแตกแยกได้ ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายในการดำเนินชีวิตครอบครัว

2.6 ระดับความเครียด

จากการที่บุคคลมีพื้นฐานทางด้านอารมณ์ จิตใจ สภาพแวดล้อมวัฒนธรรม รวมถึงระเบียบทางสังคมที่ต่างกันทำให้ระดับของความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน น้อยไม่เท่ากัน ถึงแม้ว่าจะเกิดจากสาเหตุเดียวกัน ดังมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

พัชรินทร์ สุตันตปฤดา (2535 อ้างถึงใน ธิตยา อุปมา 2546 : 11) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดที่พบในชีวิตประจำวัน (day to day stress) ถือว่าเป็นความเครียดที่ไม่รบกวนต่อการดำเนินชีวิต บุคคลสามารถปรับตัวได้ด้วยความเคยชิน
2. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์ที่พบได้ไม่บ่อยนัก ซึ่งช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว และมีปฏิกิริยาต่อต้านแต่เป็นช่วงเวลาไม่นาน
3. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับเป็นเวลานานหรือคงที่ ซึ่งไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวในเวลาอันรวดเร็ว เป็นผลให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียดทั้งทางกริยาและคำพูด เนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ และอาจมีความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต
4. ความเครียดระดับรุนแรง (severe stress) เป็นผลจากการที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่องและไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญเหตุการณ์นั้น ๆ ซึ่งทำให้บุคคลอาจเข้าสู่ระยะหมดกำลังใจ หรือความเบื่อหน่ายได้ในที่สุด

คาร์ณี เล็งเมื่อง (2540) ได้ แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อยและสิ้นสุดในระยะเวลาสั้น ๆ อาจจะเป็นเพียงเวลาวินาที่หรือชั่วโง
2. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) เป็นความเครียดในระดับที่รุนแรงกว่าในระดับแรก อาจใช้เวลาานหลายชั่วโงจนกระทั่งเป็นวัน มีผลต่อบุคคลมากกว่าสาเหตุในระดับแรก เช่น ความเครียดจากงานหนัก ความเจ็บป่วยที่รุนแรง ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
3. ความเครียดระดับสูง (severe stress) เป็นความเครียดที่จะแสดงออกอยู่านเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี โดยมีสาเหตุรุนแรงมาก หรืออาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียสิ่งของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวสำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ระดับความเครียดและการแสดงออกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในขณะที่มีความเครียดออกได้เป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับความเครียดปกติหรือเล็กน้อย หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม บุคคลรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับตนเองและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก รู้สึกมีพลัง มีชีวิตชีวา กระตือรือร้น มองสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์รอบตัวว่าเป็นสิ่งท้าทายความสามารถ มีความสามารถในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมผลผลิตของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2. ระดับความเครียดปานกลาง หมายถึง การที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันอาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาครอบครัว ปัญหาการทำงาน ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น โดยที่ปัญหาหรือข้อขัดแย้งอาจจะยังไม่ได้ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไขซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน บุคคลอาจไม่รู้ตัวว่ามีความเครียดหรืออาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมบ้างเล็กน้อยแต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้
3. ระดับความเครียดมาก หมายถึง การที่บุคคลมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูงและได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต เช่น การเปลี่ยนวัย การทะเลาะกับคนในครอบครัว การขัดแย้งกับเพื่อนในโรงเรียนหรือที่ทำงาน เป็นต้น โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต เช่น ระบบขับถ่ายผิดปกติ หงุดหงิด วิตกกังวล ห่อแทะ ซึมเศร้า อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ไม่มีสมาธิ คัดสินใจลำบาก นอนไม่หลับ มีการใช้ยาหรือสารเสพติด ทำงานได้ไม่ดีเหมือนเดิม สิ่งเหล่านี้เป็นสัญญาณเตือนขึ้นต้นว่ากำลังเผชิญกับภาวะ

วิกฤติและความขัดแย้งซึ่งทำให้การจัดการหรือแก้ไขปัญหาคับความยากลำบาก ครอบคลุมถึงความขัดแย้งต่าง ๆ ยังคงมีอยู่ลักษณะอาการดังกล่าวจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น

4. ระดับความเครียดสูงหรือมากที่สุด หมายถึง การที่บุคคลกำลังตกอยู่ในสภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรงและ/หรือเรื้อรัง ความพิการทางร่างกาย การสูญเสียหรือแยกจากบุคคลอันเป็นที่รัก ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหาการตกงานหรือถูกไล่ออกจากงานและปัญหาเศรษฐกิจ เป็นต้น ส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตอย่างชัดเจน ทางด้านสุขภาพกายก่อให้เกิดโรคทางกายเรื้อรัง เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ เบาหวาน ความดันโลหิตสูง ภูมิแพ้ เป็นต้น ส่วนทางด้านสุขภาพจิต ทำให้ชีวิตไม่มีความสุข จิตใจไม่เบิกบาน เสมือนถูกบีบคั้นทางใจ ความคิดฟุ้งซ่าน คิดวกไปเวียนมา จับคั่นชนปลายไม่ถูก ตัดสินใจผิดพลาด หุนหันพลันแล่น ขาดความยับยั้งชั่งใจ อาจเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย บางครั้งอาจมีพฤติกรรมเอะอะโวยวาย ขว้างปาข้าวของและมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง

2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สเทลแมน (Stellman, 1998) ผู้เป็นเจ้าของทฤษฎีว่าด้วยความเครียดจากการทำงาน (Job strain hypothesis) กล่าวว่า ปฏิกริยาตอบสนองทางร่างกายที่เรียกว่าความเครียด ได้แก่ ความอ่อนเพลีย ความกระวนกระวายใจ การซึมเศร้า และอาการเจ็บป่วยนั้น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง (high psychological demand of the job) แต่มีระดับของการตัดสินใจในการทำงานต่ำ (low decision latitude in the task) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ความเครียดเป็นผลมาจากความกดดันด้านจิตใจ เช่น ปริมาณงานมากหรือทำงานไม่เสร็จทัน กำหนดเวลารวมทั้งความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคล และความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายรวมถึงงานหนักในทางกายภาพ ส่วนระดับของการตัดสินใจในการทำงานนั้น หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมการทำงานหรือใช้ทักษะของตน (skill discretion) อำนาจเหนืองานที่ทำ หมายถึง การที่บุคคลสามารถใช้ทักษะในการทำงานของตนได้อย่างเต็มที่และหลากหลาย รวมทั้งสามารถประสานงานกับผู้มีอำนาจเหนือขึ้นไปได้อีกด้วย

อัลโตเนน และคณะ (Altonen and other, 2000) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด โดยกล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไปหรือน้อยเกินไป แสงสว่างที่ไม่เพียงพอในงานที่ใช้ความละเอียดทำให้เกิดการปวดสายตา เนื่องจากต้องเพ่งมากเกินไป เสียงที่ดังเกินไปทำให้การได้ยินสิ่งกายขาดประสิทธิภาพ

ทำให้ขาดสมาธิรวมไปถึงหูตึงได้ อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเสียสมาธิ อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น

1.2 งานหนัก (work overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด งานหนัก แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

ก. ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีมากเกินไปกว่าความสามารถของพนักงานคนนั้น ๆ จะทำได้ หรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีกำหนดเวลาส่งงาน งานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและหากขาดการพักผ่อนร่วมด้วยจะยิ่งส่งผลเสียมากขึ้นไปอีกหรือในระหว่างการทำงานมีการขัดจังหวะทำให้การทำงานขาดตอน งานก็จะไม่เสร็จทันเวลา

ข. คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถ ทักษะหรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูง และงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ซับซ้อน ซึ่งถ้าหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ก็จะยิ่งส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

1.3 งานน้อย (work underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานตัวเองที่ได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพบว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่น เขาจะมีความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

1.4 งานเป็นกะ (shift work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนด มีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูง สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอน การพักผ่อนไม่เป็นเวลาที่แน่นอน ตลอดจนมีผลต่อการดำเนินชีวิตครอบครัวและสังคมอีกด้วย

1.5 ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (long hour) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลเสียต่อสุขภาพโดยตรง เกิดโรคได้ง่ายเนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

1.6 งานที่มีการเสี่ยงต่อร่างกาย (physical danger) ส่วนใหญ่เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยง เช่น ทหาร ตำรวจ นักกู้ระเบิด เป็นต้น อาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ

1.7 เทคโนโลยีใหม่ (new technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบีบบังคับให้พนักงานต้องปรับตัว และเพิ่มทักษะให้เกิดขึ้นกับตนเอง สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้ มีผลทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด เพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ได้และต้องเข้าใจระบบของเทคโนโลยีใหม่นั้น และรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

1.8 ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (responsibility and decision making)

บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อการวางแผนต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงการรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.9 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (change at work) เช่น

การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การนำเอาระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ที่ทำงาน เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจ กาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

1.10 การเดินทาง (travel) หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการเดินทาง เช่น การจราจร

ติดขัด ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดการเดินทางล่าช้า เช่น ฝนตก รถโดยสารขาดช่วง เป็นต้น

2. บทบาทภายในองค์กร (role in the organization) หมายถึง ความคาดหวังของสังคม

ต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ความเครียดจะลดลงหากว่าบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจน ในเรื่องของบทบาทที่พบว่าก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่

2.1 บทบาทไม่ชัดเจน (role ambiguity) คือ การที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอ

เกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน และความรับผิดชอบจากฝ่ายบริหารไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้สับสน บทบาทที่ไม่ชัดเจนมีผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ความพึงพอใจในงานลดลงเกิดความกังวลและความเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทขัดแย้ง (role conflict) เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความ

ต้องการความคิดเห็น ค่านิยมของสังคม และครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการทำ นำไปสู่การคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (relationships at work) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง

พนักงานในองค์กร คือสิ่งที่ทุกองค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาจากบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กร ได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (relationship with boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่

ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพ ไว้วางใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหัวหน้าไม่เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องรู้สึกหัวหน้าใช้อำนาจในการปกครอง และเอาเปรียบ

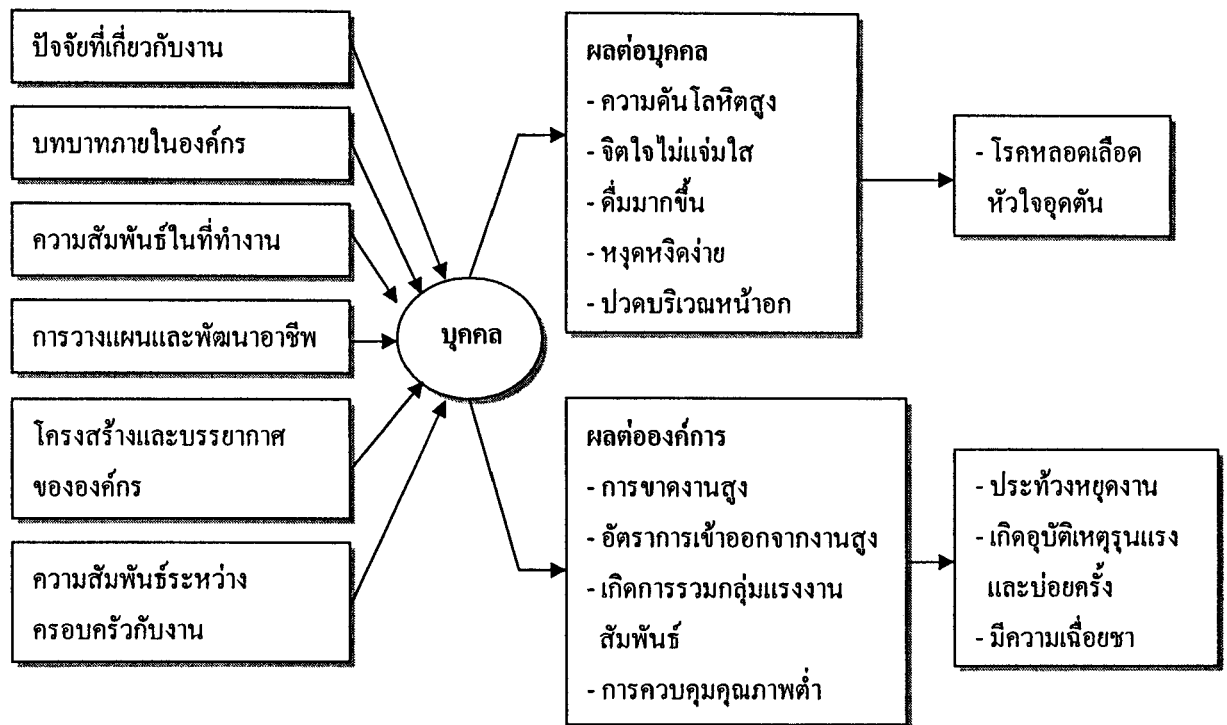
3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (relationship with subordinates) หัวหน้าที่ให้ ความสนใจงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์เป็นการเสียเวลา จะมีความเครียดสูงเพราะจะต้องทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยจะไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือ หัวหน้าที่ ดำรงตำแหน่งในระดับสูง ควรให้ความสนใจกับลูกน้องมากเพราะงานต่าง ๆ นั้นตนเองไม่ได้เป็นผู้ ลงมือกระทำแต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (relationship with colleagues) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขัน ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการแข่งขันกัน ภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กรได้

4. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ (career development) บุคคลตั้งความหวังไว้กับ งานที่ทำว่าต้องมีการก้าวหน้าอย่างรวดเร็วหรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระ ในการทำงาน ต้องการโอกาสในการรับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รับมอบหมาย ให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหากรวดเร็วจนเกินไป ซ้ำเกินไป งานไม่มีความมั่นคง ล้วนแล้วแต่ ก่อให้เกิดความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (organization structure and climate) โครงสร้างการบริหารงานที่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ไม่มีการยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจปัญหาการเมืองในองค์กร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น นโยบายการปลดพนักงาน การเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ทั้งสิ้น

6. ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (home-work-interface) การทุ่มเทเวลา ให้กับงานทำให้มีเวลากับครอบครัวลดลง หรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัว ทำให้เวลาที่ให้กับงาน ลดลง การจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดสูง โดยเฉพาะคู่สมรสที่มีบุตรเล็ก ๆ ต้องดูแล



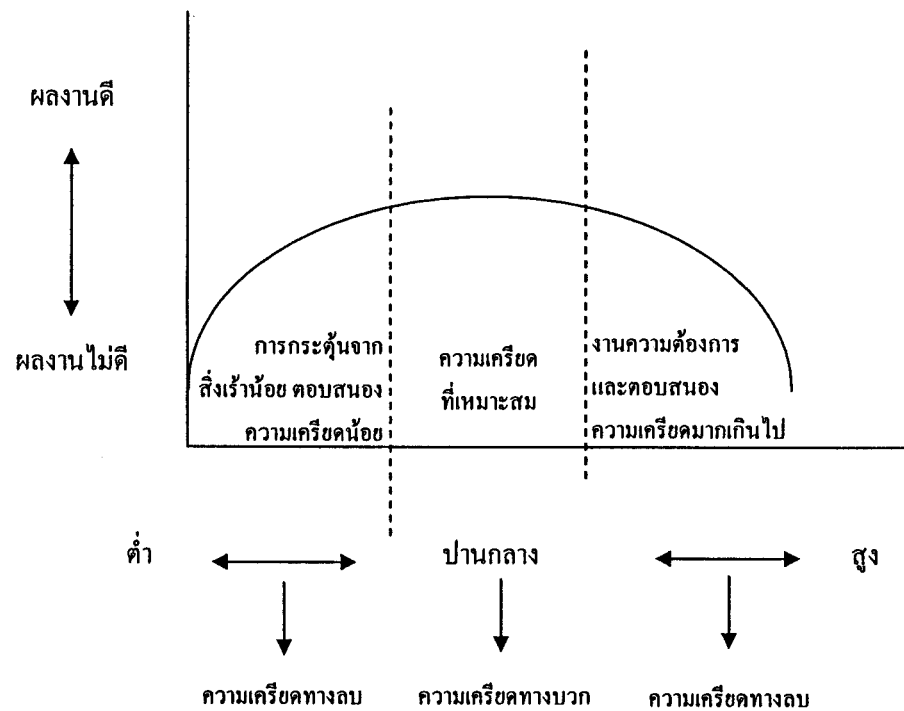
ภาพที่ 2.4 ความสั้พันธั้ระหว่างแหล่งที่มาของความเครียดในการทำงานกับผลที่ได้รับ

ที่มา : Altonen and other. (2000, April). *Research on Work-Related Stress*. Available <<http://agency.osha.eu.int/>>

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน พอสรุปได้ว่าความเครียดจากการปฏิบัติงาน อาจเกิดจากสาเหตุจากด้านปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ได้แก่ อาชีพการปฏิบัติงานด้านบริการ ความสั้พันธั้ในที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และความสั้พันธั้ระหว่างครอบครัวกับการทำงาน ซึ่งสามารถก่อให้เกิดความกดดันหรือความเครียดที่ส่งผลให้เกิดความผิดปกติต่อร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และการแสดงออกทางความรู้สึกและพฤติกรรมทำให้เกิดความวิตกกังวล เบื่อหน่าย ลำบากใจ และส่งผลทางสุขภาพร่างกาย เช่น นอนไม่หลับ ปวดศีรษะ มือสั่น ปวดท้อง เป็นต้น

2.8 ความสั้พันธั้ระหว่างความเครียดกับการปฏิบัติงาน

มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538 อ้างถึงใน ณัฐสุดา สุจินันท์กุล 2541 : 38) ได้กล่าวว่าในระดับความเครียดที่เหมาะสม บุคคลจะมีผลของการทำงานสูงสุดของตัวผู้หวั้กลับ แต่ถ้าความเครียดต่ำลงหรือสูงมากเกินไปผลของการทำงานก็จะลดลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การกระตุ้นอย่างเหมาะสมจากการคุกคามของสิ่งแวดล้อมจะทำให้บุคคลตอบสนองโดยมีพฤติกรรมพิเศษ ทำให้ได้ผลดีขึ้นหรือดีกว่าในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าสิ่งเร้าที่มากระตุ้นน้อยเกินไปหรือมากเกินไป จะทำให้ผลของการปฏิบัติงานลดลงและอยู่ในระดับต่ำ (ดังภาพ)



ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและสัมฤทธิ์ผลของการทำงาน

ที่มา : มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์ (2538) “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและวิธีการจัดการกับความเครียดของหัวหน้าภาควิชากับสุขภาพองค์การในวิทยาลัยพยาบาล” ปรินูญานิพนธ์การศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพในกรอบรั้วกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สัมพันธภาพในกรอบรั้วเป็นสัมพันธภาพซึ่งเกิดขึ้นระหว่างสมาชิกกรอบรั้วที่อาศัยอยู่ร่วมกัน มีผู้ศึกษาวิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

3.1 ความหมายของสัมพันธภาพในกรอบรั้ว

ความหมายของสัมพันธภาพ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2547 : 796) ให้ความหมายของสัมพันธภาพไว้ว่า หมายถึง ความผูกพัน ความเกี่ยวข้อง
 กมลลา แสงสีทอง (2526 : 8) ให้ความหมายของสัมพันธภาพในกรอบรั้วว่า ความสัมพันธ์ตามบทบาทที่คนเรามีต่อสมาชิกในกรอบรั้ว ถ้าความสัมพันธ์เป็นความปรองดองรักใคร่กลมเกลียว

ในครอบครัว นับว่าเป็นลักษณะสัมพันธ์ภาพที่ดี แต่ถ้าเป็นความขัดแย้งหรือความรู้สึกที่เป็นอริต่อกันถือว่าเป็นลักษณะของสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดีภายในครอบครัว

ศุมน อมรวิวัฒน์ (2536 อ้างถึงในลักษณะ หนูนาค 2546 : 13) กล่าวถึง สัมพันธภาพในครอบครัวว่าต้องมีความเชื่อมโยง พึ่งพาอาศัยและมีความสัมพันธ์กันใน 2 ลักษณะ คือ

1. สัมพันธภาพทางกาย วาจา ได้แก่ การสัมผัสทางกายและการพูดคุยซักถาม
2. สัมพันธภาพทางจิตใจ ได้แก่ มีความห่วงใยกัน ไม่ห่างกัน

พรพจน์ กิ่งแก้ว (2538 : 18) กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัวเป็นสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครัวเรือนเดียวกัน มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัวร่วมกัน
2. มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
3. มีการยอมรับซึ่งกันและกัน
4. ไม่มีความขัดแย้งบาดหมางกัน
5. มีการช่วยเหลือเอาใจใส่ดูแลซึ่งกันและกัน

พวงผกา ชื่นแสงเนตร (2538 : 8) กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลในครอบครัว ประกอบด้วย สามิ/ภรรยา บุตร หลาน ญาติ พี่น้อง หรือบุคคลอื่นที่อาศัยอยู่ร่วมกันในครอบครัว ปฏิบัติผู้สูงอายุ ในด้านมีความรักความห่วงใย มีการดูแลเอาใจใส่ต่อกัน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของสมาชิกในครอบครัว การเคารพยกย่องและให้ความสำคัญต่อกัน มีการปรองดองเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรวมถึงการพักผ่อนหย่อนใจร่วมกัน

ไฉไล ไชยเสวี (2539 : 8) กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าได้ได้รับความรัก การดูแลอย่างดีในครอบครัว มีความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยมั่นคงในตนเอง รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในบ้าน

โสภภาพรณ เวียงเพิ่ม (2541 : 37) ให้ความหมายไว้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัว คือ ลักษณะพฤติกรรมในครอบครัว ประกอบด้วยสมาชิกในครอบครัวมีความรักความห่วงใย มีการดูแลเอาใจใส่กับการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของสมาชิกในครอบครัว

ทัดดาว ลิ้มพะสุต (2543 : 13) กล่าวว่า สัมพันธภาพ หมายถึง แบบแผนของการมีปฏิสัมพันธ์ที่มีกระบวนการค่อย ๆ เกิดระหว่างบุคคลที่ละเล็กละน้อยอย่างต่อเนื่อง มีการสนทนาติดต่อใกล้ชิด มีความรักความผูกพันคุ้นเคย ความรู้สึกนี้จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ สัมพันธภาพนี้อาจเป็นไปได้ในทางดีหรือไม่ดีก็ได้ ส่วนสัมพันธภาพที่ดีนั้นเป็นความสัมพันธ์ที่ปรองดองรักใคร่กลมเกลียวกันในครอบครัว ซึ่งจะทำให้เกิดความผูกพัน การยอมรับฟังความคิดเห็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ศรีทัตติม พานิชพันธุ์ (2544 : 10-18) กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง “ความผูกพันรักใคร่ ความใกล้ชิด คั่นเคย สนับสนุนระหว่างบิดา มารดา และบุตร รวมถึงเครือญาติ และบุคคลอื่น ๆ ในครอบครัวที่อาศัยอยู่ในครอบครัวนั้น ๆ ด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวเป็นเรื่องที่สามารถก่อให้เกิดผลดี หรือก่อให้เกิดปัญหาและเป็นมูลเหตุแห่งปัญหามานานาประการ”

อัญมณี สมด้ว (2544 : 28) กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัว เป็นความสัมพันธ์ที่ราบรื่นระหว่างบุคคลในครอบครัวไม่ว่าจะเป็นระหว่างพ่อแม่ ลูก หรือผู้ปกครอง ซึ่งอาจจะเป็นพ่อแม่ ญาติผู้ใหญ่คนอื่น ๆ ได้แก่ ปู่ย่า ตายาย ลุงป้า น้าอา ทั้งผู้ที่สถานภาพสมรสเป็นคู่สมรส หรืออาจเป็นโสดก็ได้ โดยความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวนั้นจะต้องเป็นความสัมพันธ์ที่ดี มีความเชื่อใจกันรักใคร่ผูกพันกัน มีเวลาให้กัน ทำกิจกรรมร่วมกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสมาชิกในครอบครัวในการปฏิบัติพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งครอบคลุมด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว การสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ ด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัวที่มีต่อกัน และด้านการมีความรัก ความเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันรักใคร่อบอุ่น และมีความกลมเกลียวกันในครอบครัว

3.2 ลักษณะของสัมพันธภาพในครอบครัว

กุลวรรณ วิทยาวงศ์รุจิ (2526 : 5-7) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ว่า ลักษณะพฤติกรรมที่พ่อแม่ปฏิบัติต่อลูก พฤติกรรมที่ลูกปฏิบัติต่อพ่อแม่และพฤติกรรมที่พ่อแม่ปฏิบัติต่อกัน โดยได้จำแนกพฤติกรรมที่แสดงถึงความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ ดังนี้

1. การพักผ่อนร่วมกันในครอบครัว หมายถึง การที่พ่อแม่และลูกได้มีกิจกรรมร่วมกันในการพักผ่อนหย่อนใจเมื่อมีเวลาว่าง
2. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ หมายถึง การที่ลูกได้มีส่วนร่วมกับพ่อแม่ในการแสดงความคิดเห็นและรับรู้เรื่องทุกข์ สุข ความลับในเรื่องต่าง ๆ ของพ่อแม่ เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาการงาน
3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่บุตรหลานได้มีส่วนร่วมกับพ่อแม่ในการตัดสินใจกระทำการต่าง ๆ ภายในบ้าน เช่น การจัดระเบียบกฎเกณฑ์ภายในบ้าน
4. การเห็นชอบของพ่อแม่ หมายถึง พฤติกรรมที่พ่อแม่แสดงต่อลูกในลักษณะของการเห็นด้วยกับการกระทำและความคิดเห็นของลูก เช่น การไม่ปฏิเสธข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือการกระทำต่าง ๆ ของบุตร

5. ความรักความห่วงใยของพ่อแม่ หมายถึง พฤติกรรมของพ่อแม่ที่ลูกรับรู้ว่าเป็น พฤติกรรมที่แสดงความรักความห่วงใยที่มีต่อลูก เช่น การช่วยเหลือคล้ายปัญหาต่าง ๆ การให้ความ เป็นกันเองกับลูก

6. ความไว้วางใจของพ่อแม่ หมายถึง พฤติกรรมของพ่อแม่ที่แสดงถึงความไว้วางใจ ในตัวลูกว่าสามารถปฏิบัติตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และมีความรับผิดชอบ ต่อการกระทำของตัวเอง

7. การที่พ่อแม่เห็นด้วยกับกิจกรรมของเพื่อน ๆ ของลูก หมายถึง พฤติกรรมของ พ่อแม่ที่แสดงถึงการเห็นด้วยกับการที่ลูกไปมีกิจกรรมกับเพื่อน โดยที่ไม่ขัดขวาง หรือแสดงออกถึง ความไม่ไว้วางใจในการไปร่วมกิจกรรม

8. การที่บุตรยอมรับเกณฑ์มาตรฐานของพ่อแม่ หมายถึง การที่ลูกแสดงพฤติกรรม ขอมรับมาตรฐานพฤติกรรม และมาตรฐานการดำรงชีวิตของพ่อแม่ เช่น เห็นด้วยกับความคิดของ พ่อแม่ในเรื่องการเรียน การทำงาน ค่านิยม ทศนคติและยินยอมกระทำตามกฎเกณฑ์ที่พ่อแม่กำหนด ด้วยความยินดี

9. ความรักและความเคารพของลูกที่มีต่อพ่อแม่ หมายถึง พฤติกรรมของลูกที่แสดง ต่อพ่อแม่ ซึ่งเป็นการแสดงความรักความเคารพต่อพ่อแม่ โดยการเชื่อฟังพ่อแม่ไม่ขัดใจ ไม่ทำให้ พ่อแม่เสียใจ

10. การไม่มีข้อกำหนดมากเกินไป หมายถึง การที่พ่อแม่ไม่แสดงพฤติกรรมที่เป็น การกำหนดหรือจำกัดความประพฤติของลูกมากเกินไป

11. การไม่เข้มงวดกวดขันเกี่ยวกับระเบียบวินัยมากเกินไป หมายถึง การที่พ่อแม่ ไม่แสดงการกระทำใด ๆ ที่แสดงถึงความเข้มงวดในระเบียบวินัย เช่น การลงโทษอย่างรุนแรง การไม่ยืดหยุ่นในระเบียบวินัยการบังคับให้ลูกปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดโดยไม่คำนึงถึงความพร้อม

12. การไม่ปกป้องคุ้มครองมากเกินไป หมายถึง พฤติกรรมที่พ่อแม่แสดงต่อลูก อย่างไม่ปกป้องคุ้มครองมากเกินไปหรือไม่แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เสมือนหนึ่งลูกไม่มีความสามารถ ดูแลตนเองได้หรือเหมือนลูกเป็นเด็กเล็ก ๆ

13. การที่พ่อแม่ไม่คอยย้าเตือนถึงความสำเร็จมากเกินไป หมายถึง พ่อแม่ไม่คอย ย้าเตือนหรือบงการให้ลูกได้รับความสำเร็จมากเกินไป ไม่เลิยวเชิญให้ลูกกระทำในสิ่งต่าง ๆ มากเกินไป

14. การยินดีให้กำลังใจเพื่อความสำเร็จ หมายถึง การที่พ่อแม่ให้กำลังใจ ส่งเสริม หรือกระตุ้นให้ลูกประสบความสำเร็จในการเรียน การทำงานทั้งการกระทำและด้วยคำพูด

15. ความกลมเกลียวของพ่อแม่ หมายถึง พฤติกรรมที่พ่อแม่แสดงต่อกันในลักษณะ ที่ไม่มีความขัดแย้งซึ่งกันและกัน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความรักใคร่สามัคคี ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน

สมพงษ์ ธนธัญญา (2540 : 195-196) ได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ในครอบครัว ประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา มีความรักใคร่กัน ปรับตัวเข้าหากัน เกื้อกูลกันและกัน รับผิดชอบต่อปัญหาและร่วมกันแก้ปัญหาที่ครอบครัวเผชิญ
2. ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ลูก เป็นความผูกพันที่โยงใยมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา มีความรู้ความใคร่ผูกพัน ห่วงใยกัน คิดถึงจิตใจของกันและกัน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้อง มีความรักใคร่ ห่วงใย เกื้อกูลกัน ช่วยเหลือป้องกันซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้องจะแน่นแฟ้นยิ่งขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ความยุติธรรม ความรัก ความเข้าใจของพ่อแม่ที่มีต่อลูกทุกคนเท่า ๆ กันด้วย

ฐาปกรณ์ อินทะชัย (2547 : 47) กล่าวถึง ลักษณะของสัมพันธภาพในครอบครัว และสัมพันธภาพที่ดีภายในครอบครัว ประกอบด้วยลักษณะพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน หมายถึง การมีเวลาพูดคุยกัน สามารถพูดคุยกันอย่างเป็นกันเอง เข้าใจกันและเปิดเผย ร่วมรับรู้เรื่องราวความรู้สึกร่วมกันและกันโดยไม่ต้องปกปิด
2. ความผูกพันและการสนับสนุนระหว่างกัน หมายถึง การพักผ่อนร่วมกัน ความเห็นอกเห็นใจกันและแสดงความห่วงใยในสวัสดิภาพของกันและกัน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รู้จักส่งเสริมและแบ่งเบาความทุกข์ของอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ทอดทิ้ง
3. ความเชื่อถือและชื่นชมคุณค่าของกันและกัน หมายถึง การมีความเชื่อมั่นในสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติ ไม่หว่านกระแวงกันเอง ไม่ละเมิดในสิทธิของแต่ละคน มีความพึงพอใจชื่นชมและศรัทธาเลื่อมใส
4. ความสอดคล้องในการปฏิบัติต่อกัน หมายถึง การยอมรับในความคิดเห็น ยอมรับกฎเกณฑ์มาตรฐานของบุคคลในครอบครัว ไม่เข้มงวดในระเบียบวินัยและข้อกำหนดมากเกินไป

กล่าวสรุปได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัวที่เกิดขึ้นได้นั้นมาจากสมาชิกในครอบครัวที่มีปฏิสัมพันธ์และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลและเชื่อถือชื่นชมซึ่งกันและกัน จึงก่อให้เกิดเป็นความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจ ความผูกพันระหว่างสมาชิกภายในครอบครัว เพื่อทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีภายในครอบครัว

3.3 องค์ประกอบของสัมพันธภาพในครอบครัว

โสภณ ชีปถมนันท์ (2546 : 9-10) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับทุกครอบครัว ในการอยู่ร่วมกันอย่างผาสุกมั่นคง ดังนี้

1. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างพ่อ-แม่-ลูก เด็ก ๆ ต้องการให้พ่อแม่อยู่ใกล้ชิด ได้พบหน้ากัน มีรอยยิ้มให้กัน พูดคุยหยอกล้อกัน ให้ความสนใจห่วงใยกัน แสดงความรู้สึกร่วมกัน ร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ตลอดจนมีเวลาทำกิจกรรมร่วมกัน

2. การสื่อสารทางบวก เด็ก ๆ ต้องการให้พ่อแม่พูดจาด้วยดี ๆ ใช้ภาษาสุภาพ ไม่ใช้คำพูดเสียดสีกระทบกระทั่งเปรียบเทียบเปรย พูดคุยและรับฟังปัญหาของลูก เป็นที่ปรึกษาคอยให้กำลังใจให้คำแนะนำและเป็นที่พึ่งให้แก่ลูก ทำให้ลูกเกิดความรู้สึกที่ดีมีมานะที่จะต่อสู้กับอุปสรรคในชีวิต

3. การดูแลอบรมสั่งสอน เด็ก ๆ ต้องการให้พ่อแม่เอาใจใส่ดูแลชีวิตประจำวัน ได้รับประทานอาหารพร้อมหน้ากันแม้จะไม่ทุกมื้อ เพื่อให้พ่อแม่มีเวลาได้ถามทุกข์สุข รวมทั้งได้อบรมสั่งสอนกิริยามารยาท ศีลธรรมและจริยธรรมเพื่อให้ลูกรู้จักบทบาทของตนเอง คอยดูแลเอาใจใส่เมื่อลูกเจ็บป่วย

4. การยอมรับและไว้วางใจ เด็ก ๆ ต้องการให้พ่อแม่รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน เพื่อให้ลูกจะได้เชื่อใจพึ่งพิงพ่อแม่ได้ ตลอดจนได้การยอมรับและเชื่อใจลูก ไม่คอยจับผิดหรือดวก่อนเกิดเหตุ ให้อภัย และให้โอกาสได้ลองทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ไม่บังคับมากจนเกิดความเครียด

5. การอยู่อย่างประหยัด เด็ก ๆ ต้องการให้พ่อแม่ใช้ชีวิตอยู่อย่างเศรษฐกิจพอเพียง มีความพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ ไม่อยากให้ใช้เงินตามอย่างคนอื่น ไม่อยากให้พ่อแม่ทำงานหาเงินให้ลูกอยู่อย่างสุขสบายโดยไม่มีเวลาสนใจลูก และพ่อแม่ควรสอนให้ลูกรู้จักการใช้จ่ายอย่างประหยัดและรู้จักเก็บออม

6. การเป็นแบบอย่างที่ดี เด็ก ๆ ต้องการให้พ่อแม่เป็นแบบอย่างคุณค่าที่ดีของชีวิตที่สามารถทำตามได้และมีชีวิตที่มีความสุข เด็กต้องการเห็นพ่อแม่ที่เข้าใจกัน รักกัน มีปัญหาที่พูดคุยกันได้โดยไม่ใช้อารมณ์รุนแรง ใช้เหตุผลในการตัดสินใจ และเป็นพ่อแม่ที่มีเวลาให้กับลูก

สตินเนต และคณะ (Stinnet and Others, 1985 อ้างถึงใน Olson and Defrain, 1997 : 24-29) ได้นำเสนอองค์ประกอบของคุณภาพครอบครัวเข้มแข็งที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. การมีพันธะสัญญาต่อกัน (commitment) ครอบครัวที่มีคุณภาพจะแสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการมีพันธะต่อความสุขของครอบครัวร่วมกัน กล่าวคือ สมาชิกในครอบครัวมีความมั่นคงและซื่อสัตย์ต่อกัน ให้ความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีอิสระในความคิดและการกระทำของตนเองโดยคำนึงถึงความรู้สึกของสมาชิกในครอบครัวเป็นสำคัญด้วยมีความรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของกันและกัน

2. ความรักใคร่ชื่นชม (appreciation and affection) ได้แก่ การแสดงออกให้สมาชิกในครอบครัวรับรู้ถึงความรักความห่วงใยที่มีต่อกัน ให้ความพึงพอใจ ชื่นชม และเห็นคุณค่าของกันและกัน รวมถึงสิ่งที่กระทำให้อีกกัน ตลอดจนให้ความยอมรับในความเป็นตัวเองของแต่ละบุคคล

3. การสื่อสารในเชิงบวก (positive communication) ได้แก่ การที่สมาชิกในครอบครัวพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปอย่างเปิดเผย เมื่อมีปัญหาหรือความขัดแย้งเกิดขึ้น และมีการพูดคุยกันถึงปัญหาอย่างตรงไปตรงมา แยกแยะประเด็นปัญหา โดยหลีกเลี่ยงการตำหนิติเตียนและยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างระหว่างกัน มองโลกในแง่ดี และสร้างอารมณ์ขันภายในครอบครัว

4. การใช้เวลาร่วมกัน (time together) ได้แก่ การที่สมาชิกในครอบครัวใช้เวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการรับประทานอาหารร่วมกันที่บ้าน การช่วยกันทำงานบ้าน การใช้เวลาร่วมกันทำงานอดิเรกหรือเล่นกีฬาด้วยกัน รวมถึงการออกไปพักผ่อนหย่อนใจนอกบ้านด้วยกัน

5. การมีจิตสำนึกที่ดี (spiritual well-being) ได้แก่ การที่สมาชิกในครอบครัวมีความศรัทธาต่อศาสนาในระดับสูง มีกิจกรรมทางศาสนาร่วมกัน เช่น ไปโบสถ์ทุกวันอาทิตย์ รวมถึงการมีจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับชีวิต มีความรักและปรารถนาดีต่อเพื่อนมนุษย์ และให้ความช่วยเหลือผู้อื่นที่อยู่ร่วมกันในสังคม

6. ความสามารถในการจัดการความเครียดในครอบครัว (ability to cope with stress) ครอบครัวที่มีคุณภาพมักจะมีวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญา หรือกู่สถานการณ์ที่วิกฤตให้กลับคืนสู่สภาพดีได้ดั้งเดิม มีความสามารถในการปรับตัว การมองเห็นปัญหาเป็นโอกาสแห่งการเปลี่ยนแปลง เปิดใจและยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สมาชิกในครอบครัวร่วมกันต่อสู้กับปัญหาแทนที่จะทอดทิ้งหรือแตกแยกไปคนละทิศคนละทาง

3.4 ปัจจัยในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว

จรรยา สุวรรณทัต (2523 : 54-56) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ ดังนี้

1. สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในครอบครัว กล่าวคือ ครอบครัวที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจไม่ขัดสนย่อมนำมาซึ่งความสงบสุขในครอบครัว เกิดความกลมเกลียวสมัครสมานกัน

2. การรู้จักบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนสามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของตนทั้งบิดามารดาและบุตร บิดามารดาซึ่งมีหน้าที่ในการอบรมสั่งสอนบุตร ก็ควรกระทำโดยมีรากฐานจากเหตุและผล ไม่กระทำด้วยอารมณ์

3. การรู้จักธรรมชาติและความต้องการมูลฐานของบุตร บิดามารดาที่พยายามเข้าใจ ในลักษณะธรรมชาติของการเจริญเติบโต และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือบุตร เมื่อเกิดปัญหาย่อมมีส่วนช่วยสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดี

4. ความคงเส้นคงวาของบิดามารดาในการวางระเบียบวินัย นับว่ามีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศในครอบครัว โดยเฉพาะวัยรุ่นซึ่งมีความอดทนน้อยต่อการไม่คงเส้นคงวาของบิดามารดา ย่อมเป็นต้นเหตุให้เกิดความคลอนแคลน ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบิดามารดาและบุตร

สายสุรี จุติกุล (2539 : 15-23) ได้รวบรวมแนวความคิดของนักจิตวิทยาชาวต่างประเทศ เกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวไว้ว่าต้องมีพฤติกรรมที่แสดงความรักและความผูกพันประกอบด้วย ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ต้องเอาใจใส่ดูแลและเอื้ออาทรต่อกันซึ่งรวมถึง การดูแลสุขภาพของกันและกัน อาหารการกิน การเล่าเรียนของบุตร การใช้ย่ำเงินทอง การปรับทุกข์สุขต่อกัน เป็นต้น
2. ต้องรู้จักคนที่รักเรา สามิกรรยาต้องรู้จักและเข้าใจกัน บิดามารดาต้องเข้าใจและรู้จักอุปนิสัยของบุตร การปรับความรู้จักซึ่งกันและกันช่วยให้มีการตอบสนองที่ดีต่อกัน
3. ต้องเคารพซึ่งกันและกัน และเป็นการเคารพที่มาจากใจ เช่น การฟังกัน เคารพในความคิดเห็นของกัน การเกรงใจกัน บุตรเกรงใจบิดามารดา และบิดามารดาก็รู้จักเกรงใจบุตรด้วย
4. ต้องมีความรับผิดชอบ เป็นการยอมรับทั้งความผิดหรือความชอบ ในการกระทำที่ปฏิบัติต่อกัน
5. ต้องมีความไว้วางใจกัน ซึ่งจะช่วยให้คนในครอบครัวมีความสบายใจ ไม่มีกังวล หรือความกลัว
6. ต้องให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทั้งที่เป็นคำพูดและท่าทีที่ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อทำสิ่งที่ถูกต้อง หาทางออกให้เมื่อมีปัญหา โดยไม่ดูว่าหรือกล่าวโทษว่าเป็นความผิด
7. ต้องรู้จักให้อภัยกันและกัน ในครอบครัวที่บุตรประพฤติดิบิดามารดาไม่ควรจดจำเพื่อนำไปต่อว่าในโอกาสต่อ ๆ ไป เพราะจะทำให้บุตรเกิดความไม่สบายใจ โกรธ หรือคิดว่าบิดามารดาไม่รักตนเอง
8. ต้องรู้จักสื่อสารในครอบครัว ใช้ปิยะวาจาระหว่างสามิกรรยา บิดามารดาและบุตร
9. ต้องใช้เวลาด้วยกันอย่างมีคุณค่าและคุณภาพ ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น ไปเที่ยวทางไกล รับประทานอาหารร่วมกัน ตลอดจนถามไถ่สารทุกข์สุกดิบระหว่างกัน ช่วยกันแก้ปัญหาดังต่าง ๆ ที่มี

10. ต้องมีการปรับตัวตามภาวะที่เปลี่ยนแปลงของบุคคลในครอบครัว เช่น บิดามารดา จะต้องปรับตัวตามการเติบโตและการพัฒนาการของบุตรอย่างเหมาะสม สมาชิกของครอบครัวต้องตระหนักในสถานะที่เปลี่ยนแปลงของครอบครัว และปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงนั้น ทั้งในฐานะที่ตนเองเปลี่ยนแปลงและในฐานะที่ต้องมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของคนอื่น

11. ต้องรู้จักภาระหน้าที่ในครอบครัวทั้งต่อตนเองและสมาชิกในครอบครัว โดยตกลงกันให้ดีที่จะบริหารเวลาและแบ่งงานกันทำ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้ครอบครัวให้เป็นปกติสุข

12. มีความใกล้ชิดทางสัมผัส เช่น การกอดกัน โอบกั้นบ่า หอมแก้มกัน อันเป็นการแสดงความรักความอบอุ่นตามธรรมชาติของคน

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ (2537) จัดแพทย์ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวโดยผ่านการสื่อสารในครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพไว้ได้ 3 ระดับ ได้แก่

1. การสื่อสารในชีวิตประจำวัน เป็นการสื่อสารด้านความรู้สึกนึกคิดต่อกันในชีวิตประจำวัน เช่น ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น ความพอใจหรือไม่พอใจ ความกลัว หรือความวิตกกังวล ความคาดหวังและความปรารถนา หากการสื่อสารนี้เป็นไปได้ด้วยดีจะนำมาซึ่งความผูกพันในครอบครัวที่ใกล้ชิดมากขึ้น

2. การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาหรือการสื่อสารเมื่อมีความต้องการต่างกัน ในชีวิตครอบครัวการขัดแย้งกันย่อมเกิดขึ้นเป็นธรรมดา หรือแม้แต่เกิดปัญหาในครอบครัว หากทั้ง 2 ฝ่ายช่วยกันหาทางออกด้วยดี ไม่เกิดการสะสมปัญหา ความรู้สึกผูกพันและความรู้สึกรับผิดชอบต่อครอบครัวจะทวีขึ้น

3. การสื่อสารในสถานการณ์ที่ยากลำบาก ในชีวิตครอบครัวจะมีบางขณะที่เกิดเหตุการณ์ที่ทั้ง 2 ฝ่ายยากจะสื่อสารกันให้เข้าใจ เช่น ปัญหาเรื่องเพศ ปัญหาเรื่องบุคคลที่ 3 การสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์นี้มักจะมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีอารมณ์ และไม่พร้อมจะเข้าใจ การสื่อสารให้สถานการณ์เหล่านี้คลี่คลายจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง

สุวัฒนา วิบูลเศรษฐ์ (2544 : 260-262) กล่าวถึง ปัจจัยในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวจะมี การปฏิบัติบทบาทพันธกิจของสมาชิกแต่ละคนในครอบครัว การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ และการสื่อสารที่ดีในครอบครัว คือ

1. การปฏิบัติตามบทบาทพันธกิจของสมาชิกแต่ละคนในครอบครัวได้เหมาะสม และเกิดสัมพันธภาพที่ราบรื่นและมีความสุข บทบาทในฐานะสามีมีต่อภรรยา ภรรยามีต่อสามี บิดามีต่อบุตร หากสามีมีต่อบิดามารดาของตนเองรวมทั้งพี่น้องและเครือญาติ หากทุกคนปฏิบัติพันธกิจ

อย่างสอดคล้องกันได้เรียบร้อยและบรรลุเป้าหมายย่อมเกิดสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวและเครือญาติ

2. การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ โดยคำนึงถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ คือ ทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ เช่น

2.1 ความแตกต่างระหว่างบุคคลจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ คือ การเลี้ยงดู ซึ่งทำให้คนแต่ละคนมีความเป็นอยู่ต่างกัน และลักษณะนิสัยที่แตกต่างกัน การอบรมเลี้ยงดู จึงเป็นปัจจัยมูลฐานที่สำคัญอย่างยิ่งในการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันของมนุษย์

2.2 ความแตกต่างระหว่างวัย ความสุขตามวัยของบุคคลไม่เหมือนกัน ซึ่งจำแนกเป็น

2.2.1 วัยเด็ก สิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้เด็กมีความสุขนั้น คือ ความรักความเข้าใจ ความอบอุ่นเป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญมาก สำหรับเด็กเช่นเดียวกับความเจริญเติบโตของร่างกาย

2.2.2 วัยรุ่น เมื่อบุคคลก้าวเข้าสู่วัยรุ่นความคาดหวังความต้องการได้รับ หรือให้กับสังคมเปลี่ยนไปความสุขจะอยู่กับการได้ทำงานร่วมกับกลุ่ม ต้องการมิตรภาพ ความเข้าใจ ต้องการเพื่อน และต้องการคำแนะนำ

2.2.3 วัยผู้ใหญ่ วัยใหญ่นั้นความสุขอยู่ที่ความสำเร็จในชีวิต คือ ครอบครัว มีอาชีพฐานะมั่นคง ผู้มีความสุขในวัยผู้ใหญ่ได้ต้องเป็นผู้ที่มีความสุขมาแต่วัยเด็กและวัยรุ่น ถ้าวัยเด็กและวัยรุ่นมีปัญหา วัยใหญ่มักจะประสบปัญหาในการปรับตัวหรือปรับชีวิตให้ประสบความสำเร็จ

2.2.4 วัยชรา ความสุขของวัยชราอยู่ที่ความสันโดษ การทำงาน ทำด้วยความสุขใจไม่เกินกำลังตนเอง

3. การสื่อสารที่ดี การสร้างสัมพันธภาพที่ดีจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ดี เพื่อช่วยให้ครอบครัวสามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างสมาชิก การสื่อสาร คือ กระบวนการรวบรวมข่าวสารความคิดเห็น ค่านิยม ตลอดจนอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นและเป็นวิถีทางที่จะได้รู้จักตนเองและผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

วารุณี ศรีลาปิง (2546 : 34) ได้กล่าวถึง ปัจจัยภายในครอบครัวที่มีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในครอบครัว ไว้ดังนี้

1. การรู้จักบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัวและสามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ มีการช่วยเหลือกันทำงาน แบ่งเบาภาระกัน และมีความรับผิดชอบต่อบทบาทของตนเอง

2. พื้นฐานของความรักระหว่างสมาชิก ซึ่งมีความใกล้ชิด เช่น การกอดโอบสัมผัส ซึ่งเป็นการแสดงความรักความอบอุ่น มีความเคารพยกย่อง ชื่นชมยินดี ให้ความไว้วางใจกัน

3. สถานภาพทางเศรษฐกิจในครอบครัว ได้แก่ รายได้ของครอบครัว เป็นต้น

4. การจัดสรรทรัพยากรในครอบครัวอย่างเหมาะสม โดยการจัดการในด้านการใช้จ่าย และรู้จักเก็บออมเงินทอง สิ่งของ เครื่องใช้ต่าง ๆ และเวลาที่มีให้แก่กันในการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น รับประทานอาหารร่วมกัน พักผ่อนอยู่บ้านด้วยกันในวันหยุด เป็นต้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยภายในครอบครัวที่มีส่วนในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นภายในครอบครัว ได้แก่ ปัจจัยด้านร่างกายและจิตใจของสมาชิกในครอบครัว ปัจจัยด้านร่างกาย หมายถึง การดูแลสุขภาพ อาหารการกินให้ถูกสุขลักษณะด้านโภชนาการ การจัดสรรทรัพยากรของครอบครัว การเงิน วัสดุสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ การศึกษาเล่าเรียนและความก้าวหน้ามั่นคงของสมาชิกครอบครัว ส่วนปัจจัยด้านจิตใจนั้น หมายถึง การดูแลด้านสุขภาพจิตของสมาชิกครอบครัว การมีปฏิสัมพันธ์ที่มีการแสดงออกต่อกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เช่น การมีกิจกรรมร่วมกัน การสื่อสารที่ดี การแสดงออกทางอารมณ์ บทบาทของสมาชิกที่มีต่อกัน และการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน เป็นต้น

3.5 สัมพันธภาพในครอบครัวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นนั้น นอกจากจะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงาน ดื้อนรับภาคพื้นดินเองแล้วยังมีผลกระทบต่อสัมพันธภาพกับบุคคลข้างเคียงอีกด้วยโดยเฉพาะ สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวซึ่งเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกันมากที่สุด โดยการให้เวลาที่มีคุณค่าและคุณภาพที่ดีภายในครอบครัว แต่เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานอาชีพด้านบริการแก่ผู้โดยสารและยังต้องปฏิบัติงานเป็นผลัดตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ซึ่งเวลานี้บุคคลทั่วไปใช้เป็นเวลาพักผ่อนทำให้พนักงานอาจมีการใช้เวลาว่างไม่ตรงกันกับสมาชิกในครอบครัว ประกอบกับลักษณะของงานที่จะต้องมีความรับผิดชอบและความอดทนในการปฏิบัติงานสูง อีกทั้งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาต่อเนื่องในวันหยุดอีกด้วย อันเป็นเหตุอาจก่อให้เกิดภาวะเครียดจากการปฏิบัติงานได้ ทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพในครอบครัวได้

3.6 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัว

ทฤษฎีที่นำมาเสนอในครั้งนี้ประกอบด้วยทฤษฎีโครงสร้างและการหน้าที่ (Structural and Functional Theory) และทฤษฎีการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) (สมพงษ์ ธนธัญญา. 2540 : 189-191) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.6.1 ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่

ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ถือว่าสังคมเป็นระบบหนึ่ง ๆ ที่มีอาณาเขตแน่นอน มีระเบียบและมีความควบคุมตนเอง ซึ่งมีความจำเป็นหรือความต้องการจำนวนหนึ่งที่ระบบจะต้องตอบสนองให้ได้เพื่อรักษาให้ระบบดำรงอยู่ได้ต่อไป และอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ในทุกส่วนรวมทั้งยังส่งผลกระทบกันไปส่วนอื่น ๆ ให้ถูกกระทบกระเทือนไปด้วย สังคมจึงเป็นระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อมุ่งตอบสนองต่อความจำเป็นหรือความต้องการเป็นการรักษานูรณ์การของระบบให้เกิดภาวะสมดุล (equilibrium) ภาวะการณ์พึงพิง (homeostasis) และการมีชีวิต (survival)

แนวคิดเชิงโครงสร้างและหน้าที่ มองครอบครัวเป็นกลุ่มขนาดเล็กหรือในลักษณะระบบสังคม ซึ่งมีการประสานบทบาทของสมาชิกเข้าด้วยกัน ทำหน้าที่ดำรงไว้ซึ่งระบบครอบครัวในระบบสังคมใหญ่ ความสัมพันธ์ในชีวิตสมรสเป็นระบบย่อยภายในครอบครัว เป็นระบบที่ไม่ซับซ้อนเมื่อพิจารณาบทบาทระหว่างคู่สมรสจะเห็นได้ว่าบทบาทที่สำคัญของสามีภรรยา ก็คือสามีจะต้องรับผิดชอบต่อบทบาทที่ครอบครัวจะต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอก ส่วนภรรยาจะรับผิดชอบต่อบทบาทเฉพาะภายในครอบครัว สามีภรรยามีค่านิยมที่เกี่ยวกับระบบชีวิตคู่ร่วมกัน ในการที่จะทำให้เกิดความสมหวังและความพึงพอใจซึ่งกันและกันมากที่สุด แต่บทบาทของสามีภรรยาที่สัมพันธ์กับค่านิยมโดยทั่วไปอาจแตกต่างกัน บทบาทของสามีจะมีความถนัดเฉพาะบทบาททางด้านเศรษฐกิจ สามีได้รับการคาดหวังให้เป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัวเพื่อเป็นหลักประกันแก่คู่ชีวิต (instrumental Role) ส่วนภรรยาได้รับการคาดหวังให้พัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเป็นแกนกลางที่ทำให้มีการปรองดอง นั่นคือบทบาทของภรรยามุ่งในทางบทบาทซึ่งเกี่ยวข้องกับด้านจิตใจ อันได้แก่การอบรมเลี้ยงดูบุตร การให้ความรักความอบอุ่นแก่สมาชิกในครอบครัว บทบาททั้งสองประเภทนี้แยกได้โดยยึดถือความแตกต่างระหว่างเพศเป็นพื้นฐานสำคัญคือ บทบาทอันเป็นเป้าหมายทางวัตถุเป็นบทบาทของภรรยา ซึ่งหมายถึง บทบาทของเพศหญิง (กระบี่ ชลวิทย์. 2543 : 35)

ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่า สมาชิกแต่ละคนในครอบครัวเป็นส่วนหนึ่งหรือระบบย่อยหนึ่งในครอบครัวนั่นเอง สมาชิกทุกคนมีบทบาทหน้าที่ของตน ถ้าสามีภรรยาปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีความรับผิดชอบในบทบาทของตนอย่างสมบูรณ์ไม่บกพร่องแล้ว ย่อมทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวเป็นครอบครัวที่มีคุณภาพ ส่งผลให้มีความมั่นคง มีความสงบสุข แต่ในมุมตรงข้าม ถ้าสมาชิกคนใดคนหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์ย่อมทำให้เกิดความขัดแย้งบกพร่องในครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เป็นบิดามารดาและสมาชิกในครอบครัวขาดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาแก่ครอบครัว มีผลต่อปัญหาของลูก ๆ และจะส่งผลต่อความไม่สงบสุขในครอบครัว สังคม และประเทศชาติได้

3.6.2 ทฤษฎีการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์

เป็นทฤษฎีหนึ่งทางด้านจิตวิทยาสังคมกล่าวว่าเมื่อมนุษย์ดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มสังคม เพื่อให้ตนสามารถดำรงชีวิตได้รอดภายใต้เงื่อนไขสภาวะการณ์ต่าง ๆ มนุษย์จึงต้องใช้วิธีการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นการกระทำต่อสภาวะการณ์แวดล้อมนั้น และที่เป็นการกระทำต่อตนเอง (การปรับตัว) เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง การดำเนินชีวิตของมนุษย์จึงมีสภาพพื้นฐาน เป็นการดำเนินชีวิตทางสังคม (social life) ในลักษณะการกระทำระหว่างกัน มนุษย์แต่ละคนจึงกระทำและรับการกระทำซึ่งกันและกันร่วมกับมนุษย์คนอื่น ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายและวิธีการที่แตกต่างกันและการกระทำร่วมกันทางสังคมดังกล่าว มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ “การสื่อสาร” (communication) โดยเชื่อว่า

1. มนุษย์กระทำการต่อสิ่งต่าง ๆ บนพื้นฐานของความหมาย
2. ความหมายของสิ่งต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นจากการกระทำร่วมกันในสังคมที่บุคคลหนึ่งกระทำต่อบุคคลอื่น
3. ความหมายเหล่านั้นถูกถ่ายทอดและปรุงแต่งในกระบวนการตีความหมายโดยบุคคลที่ได้รับการกระทำนั้น

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก เมื่อมองในแง่การปฏิสัมพันธ์ในเมื่อการสื่อความหมายระหว่างบุคคลส่วนใหญ่เป็นผลของการใช้สัญลักษณ์ร่วมกัน ทั้ง ๆ ที่เป็นตัวอักษร (คำ) และที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร (การแสดงกิริยาท่าทางหรือความรู้สึก) การศึกษาแนวนี้เรียกว่าแนวคิดการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ ซึ่งเน้นว่าการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (self perception) และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาท (role perception) ในสถานการณ์ทางสังคมหนึ่ง ๆ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทในแง่ที่บุคคลยึดหลักหรือแบบอย่างของกลุ่มหรือบุคคลมาใช้เป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรม (reference group) นั้นมีอิทธิพลอย่างสูงต่อพฤติกรรมของมนุษย์ (Mangus, 1957 : 206-208) ซึ่งให้เห็นคุณภาพที่ประสานกันและมีการปรับตัวได้ของชีวิตการแต่งงานนั้น เป็นผลจากระดับความคาดหวังทางบทบาทร่วมกันระหว่างคู่สมรสเองและกับบุคคลที่มีความสำคัญหรือมีอิทธิพลต่อคู่สมรสนั้นตรงกัน เขาแสดงความรู้สึกว่าปัญหาความกดดันระหว่างบุคคลในชีวิตคู่สมรสส่วนใหญ่เป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง (self concepts) และมโนทัศน์เกี่ยวกับบทบาท (role concepts) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในชีวิตการแต่งงาน สำหรับระดับความคาดหวังของตนเอง (self) และของอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งคู่สมรสมีร่วมกันนั้น แต่ละฝ่ายสามารถที่จะตั้งต้นการปฏิบัติของตัวเองให้ประสานกับการปฏิบัติของอีกฝ่ายหนึ่งนี้เองเป็นการเสริมสร้างชีวิตการแต่งงานที่วางบทบาทเบี่ยงเบนไปจากกันและกันมาก การแสดงบทบาทของทั้งสองฝ่ายก็จะประสานความล้มเหลวในการที่จะประสานกัน

ต่างฝ่ายก็จะทำให้เกิดผลเสียต่อ “อัตถะทางสังคม” (social self) ของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นผลให้พฤติกรรมของสมาชิกในทีมไม่มีความปรองดองกัน

ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามระดับความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมแต่ละครั้ง ซึ่งนักสังคมวิทยาได้แบ่งไว้ 5 แบบ ได้แก่ การแข่งขัน (competition) การร่วมมือ (cooperation) การขัดแย้ง (conflict) การสมานฉันท์ (accommodation) และการผสมผสาน (assimilation) (อุทัย หิรัญโต. 2533 : 61)

ทฤษฎีนี้สามารถมาใช้ในการศึกษาปฏิสัมพันธ์ในทีม โดยพิจารณาจากการแสดงการกระทำระหว่างสมาชิกในทีมผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาศัยสัญลักษณ์และการแปลความหมายจากการรับรู้ของแต่ละฝ่ายเป็นพื้นฐาน (J. Bahr, 1989 : 13-14) ด้วยเหตุนี้เมื่อสมาชิกและสมาชิกในทีมมีปฏิสัมพันธ์กันในทางลบจะยังผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในทีมได้ การเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกและสมาชิกในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด คือ การร่วมมือกันแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างกันด้วยการหันหน้ามาปรับความเข้าใจกันด้วยการใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อกัน การยอมรับและการให้อภัยกัน ตลอดจนการสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในทีม

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในทีม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยและให้ข้อสรุปผลของการวิจัยไว้ ดังนี้

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

นพพร โปรยรุ่งโรจน์ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก จำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบทดสอบความเครียด จำนวน 40 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีความเครียดโดยเฉลี่ยในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพนักงานธนาคารมีความเครียดระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเครียดด้านอารมณ์ ความเครียดด้านอวัยวะ ความเครียดด้วยพฤติกรรมแสดงออก และความเครียดด้านกล้ามเนื้อ เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานธนาคาร จำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพสมรส และลักษณะงาน พบว่าพนักงานธนาคารชายกับพนักงานธนาคารหญิงมีความเครียดต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารชายกับพนักงานธนาคารหญิงมีความเครียดแตกต่างกัน 2 ด้าน คือความเครียด

ด้านอวัยวะและความเครียดด้านพฤติกรรมแสดงออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความเครียดด้านอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานการเงินกับพนักงานบริหารมีความเครียดด้านกล้ามเนื้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 นอกนั้นมีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จตุพร ขยันควร (2540) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในเขตสาทรประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางครอบครัว แบบสอบถามความเครียดและแบบประเมินผลความเครียด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปกติ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานและปัจจัยทางครอบครัวด้านการอยู่ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อความเครียด พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีอายุและอายุงานต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีวุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความเครียดต่างกันมีผลของความเครียดทางด้านร่างกายจิตใจ และพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .001 และ .05 ตามลำดับ

คารณี เส็งเมือง (2540) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความเครียดของพนักงานในโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้าของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงานและแบบประเมินความเครียด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลส่วนใหญ่มีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ พนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิลที่มีอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้และตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความรู้สึกรักการทำงานกะ สามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 24.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มานพ วงษ์สุริรัตน์ (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 317 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง และแบบประเมินความเครียด HOS (Health Opinion Survey) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรายได้

แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา บุคลิกที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 19.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

ณัฐดา สุจินันท์กุล (2541) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยด้านครอบครัวและด้านการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางจิตใจและพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่สมรสแล้วอยู่ร่วมด้วยกันกับสามีมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน อาศัยอยู่ในกรุงเทพ จำนวน 289 คน ผลการวิจัยส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของผู้ถูกศึกษา พบว่า ในกลุ่มพยาบาลที่มีระยะเวลาทำงานนานและมีระดับเงินเดือนสูง ถ้ามีปริมาณการปรับตัวเข้ากับสามีได้มากเท่าใด ก็มีความเครียดในการทำงานน้อยลงได้มากเท่านั้น นอกจากนั้นยังพบว่า ปริมาณการปรับตัวเข้ากับสามีของพยาบาลเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านครอบครัวและด้านการทำงานอื่น ๆ ในการทำนายความเครียดในการทำงานได้อย่างเด่นชัด แต่มีลำดับความสำคัญในการเข้าร่วมทำนายเป็นรองจากการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลในหน่วยงาน และการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัว

ศิริกร อักษรดี (2544) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนปัจจัยด้านบุคคลในเรื่องบุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในขณะที่ปัจจัยด้านงานในเรื่องลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลักษณะการทำงานเป็นกะ มีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยความสัมพันธ์เป็นไปในทางลบ ส่วนปัจจัยด้านงานในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่มีต่อปัจจัยด้านงานอยู่ในระดับปานกลาง

เลวี ฟอล์คเนอร์ และดิคสัน (Levy Faulkner and Dixson อ้างถึงใน มานพ วงษ์สุริรัตน์ (2541) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบทบาทในการทำงานและบทบาทในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นโสดและสมรสแล้วที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน เป็นโสดจำนวน 142 คน และสมรสแล้วจำนวน 81 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีระดับความเครียด ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่พอใจในงาน ตลอดจนทัศนคติต่อเพศกับบทบาทในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด

กาแลคเกอร์ (Gallagher อ้างถึงใน สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานและวิธีการจัดการกับความเครียด จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 380 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาในการเดินทางไปทำงาน มีความเครียด

ในการทำงานและความเครียดของตัวบุคคลมากกว่าพนักงานที่ไม่มีปัญหาในการเดินทางจากบ้านไปทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดโดยพนักงานที่เป็นโสดจะมีความเครียดในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่สมรสแล้ว

พอล และคณะ (Paul and others, 1988) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงาน สุขภาพและผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาจากรายงานตนเองของเลขานุการสตรีจากมหาวิทยาลัยฟลอริดาได้ จำนวน 191 คน จากการศึกษาพบว่า ความเครียดที่มีสาเหตุจากการทำงานมี 2 สาเหตุ คือ ลักษณะงานและหัวหน้างาน ซึ่งเกิดความเครียดจากความต้องการเป็นตัวของตัวเอง จำนวนงานมากเกินไป จำนวนชั่วโมงในการทำงาน และจำนวนคนที่ต้องทำงานให้แต่ไม่พบความเครียดในความคลุมเครือของบทบาทการทำงาน ข้อจำกัดในการทำงานและความขัดแย้งระหว่างบุคคล จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และมีผล กระทบต่อสุขภาพ

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ภาพในครอบครัว

วรรณา ถ้าเจียกเทศ (2530) ศึกษาเรื่องแนวพัฒนาความสัมพันธ์ในครอบครัวในทัศนะของสตรีที่สมรสแล้ว พบว่าส่วนใหญ่ขาดการตระหนักถึงหน้าที่ที่จะพัฒนาหรือเพิ่มพูนความรัก ความอบอุ่น ให้เกิดขึ้น โดยให้ความสำคัญกับภาวะทางเศรษฐกิจของครอบครัวมากกว่า และกลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางในการพัฒนาความสัมพันธ์ในครอบครัวว่าสมาชิกในครอบครัวควรได้มีเวลาพักผ่อนร่วมกัน โดยเห็นด้วยในวันแห่งความรัก ทั้งยังเชื่อว่าในทางศาสนาจะช่วยให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวนั้นดีขึ้น และมีแนวโน้มไม่เห็นด้วยกับการที่จะให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาครอบครัว

สมพงษ์ ธนัญญา (2540) ศึกษาเรื่องแนวทางการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวเพื่อส่งเสริมการศึกษาของนักเรียน โดยทำการศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนปทุมคงคา กรุงเทพมหานคร พบว่า บิดามารดาของนักเรียนมีการปฏิบัติตนในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับคู่สมรสและบุตรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความรัก ด้านการยอมรับ ด้านการทำกิจกรรมร่วมกัน ด้านความรับผิดชอบและด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับน่าพอใจมาก ส่วนในด้านการส่งเสริมการศึกษาแก่นบุตรปรากฏว่าบิดามารดาของนักเรียนปฏิบัติได้ในระดับกลาง และข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวที่สำคัญที่สุดในทัศนะคติของบิดามารดาของนักเรียนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสมาชิกครอบครัวควรให้อภัย เห็นใจและห่วงใย ตลอดจนให้กำลังใจ เมื่อสมาชิกในครอบครัวกระทำผิดพลาดในเรื่องต่าง ๆ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือสมาชิกในครอบครัวควรพูดคุยปรึกษาหารือกันด้วยความจริงใจและเปิดเผย

กนิษฐา บุญยัง (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตสมรส ศึกษากรณีประชาชนในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

1. คู่สมรสที่มีอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้สูงและพอเพียง มีความสมานฉันท์ในครอบครัว สูงกว่าอาชีพอื่นที่มีรายได้ต่ำและ ไม่เพียงพอ
2. คู่สมรสที่มีอาชีพค้าขายและรับจ้างอิสระ มีการศึกษาสูง มีรายได้สูงและเพียงพอ มีการสื่อสารในครอบครัวดีกว่าคู่สมรสที่มีอาชีพอื่นที่มีการศึกษาน้อยและมีรายได้ต่ำไม่เพียงพอ
3. คู่สมรสที่มีอาชีพค้าขายและรับจ้างอิสระ มีการศึกษาสูงมีรายได้สูงและเพียงพอ มีการสื่อสารในครอบครัวดีกว่าคู่สมรสที่มีอาชีพอื่นที่มีการศึกษาน้อยและมีรายได้ต่ำไม่เพียงพอ
4. คู่สมรสที่มีอาชีพค้าขายและรับจ้างอิสระ มีรายได้สูงและพอเพียง มีความพึงพอใจในชีวิตสมรส มากกว่าคู่สมรสที่มีอาชีพอื่น และมีรายได้ต่ำไม่เพียงพอ
5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตสมรสตามลำดับ คือ ความสมานฉันท์ทางบทบาท ความเป็นเพื่อนคู่คิด การสื่อสารระหว่างคู่สมรส มีความพอเพียงของรายได้ อาชีพภาคอื่นที่ไม่ใช่อาชีพอุตสาหกรรม การมีบุตรและระดับการศึกษา

สายฝน น้อยหืด (2540) ศึกษาเรื่องครัวเรือนไทย : การศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์เชิงบทบาทของสมาชิกในครัวเรือน พบว่า การจำแนกบทบาทของสมาชิกในครัวเรือนมีแบบแผนแตกต่างกัน ซึ่งบทบาทในครัวเรือนที่สำคัญในการขับเคลื่อนสมาชิกในครัวเรือน ได้แก่ บทบาทในการทำงานเชิงเศรษฐกิจ บทบาทในการตัดสินใจในกิจกรรมที่สำคัญของครัวเรือน บทบาทในการติดต่อกับโลกภายนอกและบทบาทในครัวเรือน พบว่าหัวหน้าครัวเรือนทั้งหัวหน้าครัวเรือนชายและหัวหน้าครัวเรือนหญิง เป็นบุคคลที่รับผิดชอบหลักต่อบทบาทในการทำงานเชิงเศรษฐกิจ ในอัตราที่สูงกว่าสมาชิกอื่นในครัวเรือนการติดต่อกับโลกภายนอกส่วนของการติดต่อกับหน่วยงานราชการ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือครัวเรือนในบทบาทภายในครัวเรือนโดยเฉพาะภาระงานบ้าน ส่วนคู่สมรสเป็นผู้รับผิดชอบหลักภายในครัวเรือน ทั้งภาระงานบ้านและการเลี้ยงดูบุตร ช่วยเหลือครัวเรือนในการทำงานเชิงเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นอัตราส่วนใกล้เคียงกับหัวหน้าครัวเรือนและมีบทบาทในการติดต่อกับโลกภายนอก ในส่วนของญาติพี่น้องช่วยเหลือครัวเรือนในการทำงานเชิงเศรษฐกิจ ในขณะที่บุตรและสมาชิกคนอื่นมีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนบทบาทดังกล่าวในครัวเรือน ฉะนั้นหัวหน้าครัวเรือนและคู่สมรสจึงเป็นบุคคลหลักในครัวเรือนที่จะต้องทำหน้าที่ต่าง ๆ เนื่องจากดำรงชีพของสมาชิกในครัวเรือนอยู่รอดได้

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว

ประหยัด สายวิเชียร และวณิ เอี่ยมศรีทอง (2538) ได้ศึกษาการดำเนินชีวิตในครอบครัวกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 198 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า การแบ่งเวลาให้กับงานและครอบครัว ความรู้สึกที่เกิดขึ้นบางครั้งรู้สึกทำให้ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว มีงานมากเกินไป จนทำให้ไม่รู้สึกสนุกที่จะทำงานเหล่านั้น บางครั้งรู้สึกว่าโกรธและอารมณ์เสียต่อสิ่งที่เกิดขึ้น โดยควบคุมไม่ได้ รู้สึกผิดหวังต่อสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่ได้คาดหวัง รู้สึกว่ามีความกดดันและมีความเครียด

ธิดิยา อุปมา (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพระหว่างคู่สมรสของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ จำนวน 150 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพร้อยละ 64 มีความเครียดจากการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพร้อยละ 57.3 มีสัมพันธภาพระหว่างคู่สมรสโดยรวมอยู่ในระดับดี และความเครียดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ในทางลบกับสัมพันธภาพระหว่างคู่สมรส

ฐาปกรณ อินทะชัย (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของตำรวจชั้นประทวน งานป้องกันปราบปราม กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 377 คน พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมของนายตำรวจชั้นประทวนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพตามลำดับ สัมพันธภาพในครอบครัวโดยภาพรวมของตำรวจชั้นประทวน พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ ด้านการสื่อสารในครอบครัว รองลงมา คือ ด้านบทบาทของสมาชิกที่มีต่อกัน ด้านการแสดงออกทางอารมณ์และด้านการถ่ายทอดความรู้สึกตามลำดับ ความเครียดในการทำงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว พบว่า มีความสัมพันธ์กันทั้งในเชิงบวกและเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานส่งผลกระทบโดยตรงต่อบุคคลทุกคน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรใด ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งอาจจะเป็นอุปสรรคและเกิดผลเสียต่อองค์กรได้ ในทำนองเดียวกันก็อาจจะส่งผลกระทบถึงการดำเนินชีวิตและด้านสัมพันธภาพในครอบครัวเช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่