

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประเด็นปัญหาการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
ลักษณะงานและการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวกับความเครียด	
ในการปฏิบัติงาน	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว....	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	61
ตอนที่ 2	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	70
ตอนที่ 3	ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว	71
ตอนที่ 4	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพ ในครอบครัว.....	78
ตอนที่ 5	ทรรษนะต่อชีวิตครอบครัวและการทำงานอาชีพ.....	80
บทที่ 5	สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
	สรุปผลการวิจัย.....	84
	อภิปรายผล	87
	ข้อเสนอแนะ.....	91
บรรณานุกรม.....		93
ภาคผนวก		100
ก. หนังสือราชการ		101
ข. แบบสอบถาม		107
ประวัติผู้วิจัย		113

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	แหล่งที่มาของความเครียดในการทำงาน	23
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการสมรสจนถึงปัจจุบัน.....	62
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามจำนวนสมาชิก ในครอบครัวและองค์ประกอบของสมาชิกในครอบครัว.....	63
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ปัจจุบัน	65
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามอายุของกลุ่มสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มสมรส อาชีพปัจจุบันของกลุ่มสมรส และรายได้ ปัจจุบันของกลุ่มสมรส	66
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามลักษณะงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และช่วงเวลาในการทำงานที่รู้สึกว่ามีปัญหา มากที่สุด	68
ตารางที่ 4.6	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามลักษณะงาน ของกลุ่มสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มสมรส	69
ตารางที่ 4.7	ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	70
ตารางที่ 4.8	สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	71
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสัมพันธภาพในครอบครัว ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามรายด้านและโดยภาพรวม.....	72
ตารางที่ 4.10	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพ ในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินด้านกิจกรรมร่วมกัน ในครอบครัวจำแนกตามการปฏิบัติ	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพ ในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิก ในครอบครัวจำแนกตามการปฏิบัติ	74
ตารางที่ 4.12	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพ ในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินด้านการแสดงออกทางอารมณ์ จำแนกตามการปฏิบัติ	75
ตารางที่ 4.13	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพ ในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินด้านบทบาทของสมาชิก ครอบครัวที่มีต่อกันจำแนกตามการปฏิบัติ.....	76
ตารางที่ 4.14	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพ ในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินด้านการมีความรักความเอื้ออาทร ต่อกันจำแนกตามการปฏิบัติ	77
ตารางที่ 4.15	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพ ในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	78
ตารางที่ 4.16	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพ ในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	79

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร.....	10
ภาพที่ 2.2 การจัดแบ่งหน่วยงาน.....	12
ภาพที่ 2.3 สาเหตุของความเครียด	20
ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งที่มาของความเครียดในการทำงานกับผลที่ได้รับ	34
ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและสัมฤทธิ์ผลของการทำงาน	35