

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการสื่อสารหรือโทรคมนาคมโดยเฉพาะโทรศัพท์นั้นได้กลายเป็นเครื่องมือที่ขาดไม่ได้ในการพูดติดต่อหรือสื่อข้อความทางธุรกิจกันในปัจจุบัน ข้อเท็จจริงประการหนึ่งคือ<sup>(1)</sup> พนักงานรับโทรศัพท์ถือเป็นตัวแทนของบริษัท เปรียบเสมือนกระบอกเสียงขององค์กร เพราะเป็นช่องทางที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาเป็นอันดับแรก จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและสร้างภาพพจน์ของบริษัท พนักงานจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบอย่างสูง

จากลักษณะการทำงานที่พนักงานจะต้องนั่งอยู่กับที่เพื่อรับโทรศัพท์ผู้โดยสารที่มีหลากหลายรูปแบบ หลายอารมณ์เป็นจำนวนมากตลอดทั้งวัน อีกทั้งจะต้องรับโทรศัพท์และจบสายอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ได้จำนวนสายตามเป้าหมายขององค์กร และจะต้องตอบลูกค้าได้อย่างถูกต้อง แสดงความกระตือรือร้น และพยายามให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เนื่องด้วยเป็นงานที่จะต้องใช้ทั้งร่างกายและสติปัญญาอย่างต่อเนื่อง อันเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดทั้งทางร่างกาย และจิตใจ<sup>(2)</sup>

โดยความเครียดทางด้านร่างกายนั้น มีปัจจัยมาจากลักษณะการทำงานที่พนักงานจะต้องนั่งรับโทรศัพท์อยู่หน้าคอมพิวเตอร์ตลอดทั้งวัน และจากสภาพแวดล้อมของสำนักงาน เช่น การที่พนักงานต้องอยู่ในอิริยาบถเดิม ๆ ตลอดระยะเวลาการทำงาน การใช้คอมพิวเตอร์ทั้งวันในสภาพห้องทำงานที่มีอุณหภูมิไม่เหมาะสม สภาพอากาศไม่ดี หรือแสงสว่างไม่เพียงพอ ห้องทำงานมีเสียงรบกวน เหตุเหล่านี้ส่งผลอย่างมากต่อสภาวะความเครียดทางร่างกายของพนักงาน โดยได้มีการศึกษาพบว่า<sup>(2)</sup> พนักงานรับโทรศัพท์จำนวนมากมีอาการ musculoskeletal symptoms ซึ่งเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน โดยจะมีอาการปวดล้าที่คอ ไหล่ มือ แขน และมีการระคายเคืองต่อสายตา สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยล้าของพนักงาน

นอกจากความเครียดทางร่างกายแล้วลักษณะการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ก็มีหลายปัจจัยที่เป็นสาเหตุความเครียดทางด้านจิตใจของพนักงานเช่นกัน เช่น การที่พนักงานจะต้องรับโทรศัพท์จำนวนมาก เพื่อให้ได้จำนวนสายที่โทรเข้ามาตามเป้าหมายขององค์กร รูปแบบที่หลากหลายของลูกค้าที่โทรเข้ามา การที่พนักงานจะต้องรองรับอารมณ์ต่าง ๆ ของลูกค้า อีกทั้งจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ทันเวลาที่ และรวมถึงการสร้างมิตรภาพและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าผ่านทางเสียง ด้วยเหตุเหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานรับโทรศัพท์เกิดความเครียด

Kerstin Norman<sup>(2)</sup> กล่าวว่า ลักษณะของงานมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของพนักงานในทางลบ จึงต้องมีการดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อให้พนักงานหันมาใส่ใจดูแลสุขภาพร่างกายของตนเอง ดังนั้นเราควรศึกษาถึงสาเหตุของความเสี่ยงในการเกิดผลเสียในเรื่องของสุขภาพร่างกาย และจิตใจตั้งแต่เนิ่น ๆ เพื่อที่จะสร้างให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสมและให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จำนวนมาก และลักษณะงานก็อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของพนักงาน แต่ยังไม่มีการศึกษาเรื่องนี้โดยตรง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานรับโทรศัพท์

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาว่าพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในระดับใดและจากสาเหตุใดบ้าง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเดือนธันวาคม จำนวนทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

### ข้อตกลงเบื้องต้น

ไม่มี

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ปัจจัยส่วนบุคคล

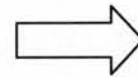
เพศ  
 อายุ  
 ศาสนา  
 ระดับการศึกษา  
 สถานภาพสมรส  
 อายุการทำงาน  
 รายได้ต่อเดือน  
 สถานภาพทางเศรษฐกิจ  
 ความถนัดทางด้านภาษาอังกฤษ

### ปัจจัยด้านงานและสิ่งแวดล้อม

เรื่องที่ถูกค่าขอรับบริการ  
 จำนวนผู้ให้บริการ  
 อุปกรณ์สำนักงาน  
 การเข้างานเป็นกะ  
 การทำงานล่วงเวลา  
 การได้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ  
 จำนวนครั้งที่รับโทรศัพท์ในแต่ละชั่วโมง  
 ระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย  
 เสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์  
 เสียงรบกวนจากสภาพแวดล้อม  
 การตรวจสอบและบันทึกเสียงระหว่างสนทนา  
 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน  
 ความซับซ้อนของงาน  
 เงินเดือนที่ได้รับ  
 การใช้อารมณ์ของผู้ให้บริการ  
 ความเป็นอิสระในชีวิตส่วนตัว  
 โอกาสก้าวหน้าทางการงาน

### ปัจจัยด้านสุขภาพ

โรคทางกาย  
 โรคทางจิต



ความเครียดของ  
 พนักงานรับจองตั๋ว  
 เครื่องบินทาง  
 โทรศัพท์

### ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากเป็นการศึกษาวิจัยเฉพาะพนักงานแผนกกองสำรองที่นั้งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ไม่สามารถเป็นตัวแทนของพนักงานบริษัทอื่นทั่วไปได้

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเครียด คือ ภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป โดยวัดค่าได้จากแบบวัดความเครียดสวนปรุง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

มีข้อมูลว่าพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดอยู่ในระดับใด และอาจนำข้อมูลนี้ไปใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงภาวะสุขภาพจิตของพนักงานได้

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียดของพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ โดยประชากรที่ใช้คือพนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study)

### ลำดับขั้นตอนในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเสนอเรื่องขออนุมัติเข้าเก็บข้อมูลพนักงานแผนกกองสำรองที่นั้งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. นัดหมายวันเวลาในการลงพื้นที่เพื่อทำการเก็บข้อมูล

2. นัดหมายวันเวลาในการลงพื้นที่เพื่อทำการเก็บข้อมูล
3. ชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจก่อนลงมือทำ และชี้แจงให้ทราบว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น
4. ให้พนักงานทำแบบสอบถาม จากนั้นเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในกรณีที่ผู้ตอบกรอกข้อมูลไม่ครบ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามคืนให้ผู้ตอบ ตอบจนครบและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล