

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี ท้าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ครบถ้วน จำนวนทั้งสิ้น 306 ชุด และแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ตอนที่ 2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว

ตอนที่ 5 ทรรศนะต่อชีวิตครอบครัวและการงานอาชีพ

รายละเอียดในแต่ละตอนมีการนำเสนอดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว องค์ประกอบของสมาชิกครอบครัว อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ปัจจุบันบาท/เดือน อายุของกลุ่มสมรส/ปี ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มสมรส อาชีพปัจจุบันของกลุ่มสมรส รายได้ปัจจุบันของกลุ่มสมรสบาท/เดือน ลักษณะงานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน/ปี ช่วงเวลาการทำงานเป็นผลัดที่รู้สึกว่ามีปัญหามากที่สุด ลักษณะงานของกลุ่มสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มสมรส ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอรายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.6

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามสถานภาพสมรส
ระยะเวลาในการสมรสจนถึงปัจจุบัน

(n=306)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
สมรส (อยู่ด้วยกันกับสามี)	213	69.6
สมรส (แยกกันอยู่กับสามี)	35	11.4
หม้าย	15	4.9
หย่าร้าง	43	14.1
ระยะเวลาในการสมรสจนถึงปัจจุบัน		
น้อยกว่า 3 ปี	38	12.4
3-5 ปี	55	18.0
5-10 ปี	84	27.5
มากกว่า 10 ปี	129	42.2
รวม	306	100

จากตารางที่ 4.1 จะเห็นได้ว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโดยอยู่ด้วยกันกับสามี คิดเป็นร้อยละ 69.6 หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 14.1 และสมรสแยกกันอยู่กับสามี คิดเป็นร้อยละ 11.4 ส่วนที่เหลือเป็นหม้าย คิดเป็นร้อยละ 4.9

สำหรับระยะเวลาในการสมรส พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีระยะเวลาในการสมรสส่วนใหญ่สมรสมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมา มีระยะเวลาในการสมรส 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีระยะเวลาในการสมรส 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีระยะเวลาในการสมรส น้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.4

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว และองค์ประกอบของสมาชิกในครอบครัว

(n=306)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัวทั้งหมด		
2 คน	101	33.0
3 คน	76	24.8
4 คน	60	19.6
5 คน	30	9.8
6 คน	18	5.9
7 คน	14	4.6
8 คน	2	0.7
9 คน	5	1.6
องค์ประกอบของสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ด้วยกัน		
สามีกับภรรยา	75	24.5
สามีกับภรรยาและบุตร	76	24.8
สามีกับภรรยาและญาติ	32	10.5
สามีกับภรรยา บุตร และญาติ	52	17.0
ภรรยากับบุตร	16	5.2
ภรรยากับบุตร และญาติ	28	9.2
ภรรยากับญาติ	27	8.8

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n=306)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
องค์ประกอบของสมาชิกในครอบครัว (ต่อ)		
จำนวนญาติที่อาศัยอยู่ด้วย		
ไม่มีญาติ	175	57.2
1 คน	32	10.5
2 คน	44	14.4
3 คน	27	8.8
4 คน	18	5.9
5 คน	6	2.0
6 คน	2	.7
7 คน	2	.7
รวม	306	100

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ส่วนใหญ่จะมีจำนวนสมาชิก 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา มีจำนวนสมาชิก 3 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 มีจำนวนสมาชิก 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และมีจำนวนสมาชิก 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ส่วนที่เหลือมีจำนวนสมาชิก 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 จำนวนสมาชิก 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 จำนวนสมาชิก 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และจำนวนสมาชิก 8 คน คิดร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

สำหรับองค์ประกอบของสมาชิกในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบด้วยสามีกับภรรยาและบุตร คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมา คือ สามีกับภรรยา คิดเป็นร้อยละ 24.5 สามีกับภรรยา บุตร และญาติ คิดเป็นร้อยละ 17.0 สามีกับภรรยาและญาติ คิดเป็นร้อยละ 10.5 ภรรยา กับบุตร และญาติ คิดเป็นร้อยละ 9.2 ภรรยา กับญาติ คิดเป็นร้อยละ 8.8 และภรรยา กับบุตร คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

จำนวนญาติที่อาศัยอยู่ด้วย พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีญาติอาศัยอยู่ด้วย คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมา มีญาติอาศัยอยู่ด้วย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 มีญาติ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และมีญาติ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ที่เหลือมีญาติอาศัยอยู่ด้วย 4 คน 5 คน 6 คน และ 7 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ปัจจุบัน

(n=306)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ/ปี		
20 – 30 ปี	41	13.4
31 – 40 ปี	138	45.1
41 – 50 ปี	103	33.7
51 ปีขึ้นไป	24	7.8
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	7.5
ปริญญาตรี	267	87.3
สูงกว่าปริญญาตรี	16	5.2
รายได้ปัจจุบัน (บาท/เดือน)		
10,000-29,999 บาท	24	7.8
30,000-49,999 บาท	168	54.9
50,000-69,999 บาท	109	35.6
70,000 บาทขึ้นไป	5	1.6
รวม	306	100

จากตารางที่ 4.3 จะเห็นได้ว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 อายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.4 และมีอายุสูงกว่า 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.8

สำหรับระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.3 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.5 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.2

รายได้ปัจจุบัน (บาท/เดือน) พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีรายได้ อยู่ระหว่าง 30,000-49,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาคือรายได้ 50,000-69,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.6 มีรายได้ 10,000-29,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.8 และมีรายได้มากกว่า 70,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามอายุของกลุ่มสมรส ระดับการศึกษา
สูงสุดของกลุ่มสมรส อาชีพปัจจุบันของกลุ่มสมรส และรายได้ปัจจุบันของกลุ่มสมรส

(n=306)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุของกลุ่มสมรส/ปี		
20 – 30 ปี	18	5.9
31 – 40 ปี	98	32.0
41 – 50 ปี	99	32.4
51 ปีขึ้นไป	40	13.1
*ไม่ตอบ	51	16.7
ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มสมรส		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	7.8
ปริญญาตรี	178	58.2
สูงกว่าปริญญาตรี	51	16.7
อื่น ๆ	3	1.0
*ไม่ตอบ	50	16.3
อาชีพปัจจุบันของกลุ่มสมรส		
ไม่ได้ทำงาน	5	1.6
รับจ้าง	139	45.4
รับราชการ	52	17.0
ประกอบอาชีพอิสระ	38	12.4
อื่น ๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	7.2
*ไม่ตอบ	50	16.3

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n=306)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ปัจจุบันของกลุ่มสมรส (บาท/เดือน)		
10,000-29,999 บาท	23	7.6
30,000 – 49,999 บาท	135	44.1
50,000 – 69,999 บาท	80	26.1
70,000 บาทขึ้นไป	18	5.9
*ไม่ตอบ	50	16.3
รวม	306	100

หมายเหตุ *กรณีที่จะระบุว่าไม่ตอบเนื่องจากเป็นข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มสมรส ซึ่งมีได้อยู่ด้วยกัน

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มสมรสของพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.1 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.9

ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มสมรส พบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.7 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.8

อาชีพปัจจุบันของกลุ่มสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมา มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 17.0 ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 12.4 มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.2 และไม่ได้ทำงาน (เกษียณอายุราชการ) คิดเป็นร้อยละ 1.6

รายได้ปัจจุบันของกลุ่มสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 30,000-49,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมา มีรายได้ 50,000-69,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.1 มีรายได้ 10,000-29,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.6 ที่เหลือมีรายได้ 70,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.9

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามลักษณะงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และช่วงเวลาในการทำงานที่รู้สึกว่ามีปัญหามากที่สุด

(n=306)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะงาน		
ทำงานในเวลาปกติ	12	3.9
ทำงานเป็นผลัด	294	96.1
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน/ปี		
1 – 5 ปี	31	10.1
6 – 10 ปี	71	23.2
11 – 15 ปี	85	27.8
16 – 20 ปี	68	22.2
21 ปีขึ้นไป	51	16.7
ช่วงเวลาในการทำงานที่รู้สึกว่ามีปัญหามากที่สุด		
ผลัดเช้า	138	45.1
ผลัดบ่าย	29	9.5
ผลัดดึก	139	45.4
รวม	306	100

จากตารางที่ 4.5 จะเห็นได้ว่า ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีลักษณะของการทำงานเป็นผลัด คิดเป็นร้อยละ 96.1 รองลงมามีลักษณะการทำงานในเวลาปกติ คิดเป็นร้อยละ 3.9

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี เป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมามีระยะเวลา 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 16.7 และที่เหลือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.1

ช่วงเวลาในการทำงานที่รู้สึกว่ามีปัญหามากที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีช่วงเวลาในการทำงานที่รู้สึกว่ามีปัญหามากที่สุด คือ ผลัดดึก คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมามีช่วงเวลาในผลัดเช้า คิดเป็นร้อยละ 45.1 และผลัดบ่าย คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำแนกตามลักษณะงานของกลุ่มสมรส และ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มสมรส

(n=306)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะงานของกลุ่มสมรส		
ทำงานในเวลาปกติ	160	52.3
ทำงานเป็นผลัด	85	27.8
อื่น ๆ (ระบุ) ได้แก่ เกษียณอายุ ทำงานไม่เป็นเวลา	11	3.6
*ไม่ตอบ	50	16.3
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มสมรส		
1 – 5 ปี	25	8.2
6 – 10 ปี	68	22.2
11 – 15 ปี	52	17.0
16 – 20 ปี	52	17.0
21 ปีขึ้นไป	57	18.6
เกษียณอายุ	2	0.7
*ไม่ตอบ	50	16.3
รวม	306	100

หมายเหตุ *กรณีที่ระบุว่าไม่ตอบเนื่องจากเป็นข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มสมรส ซึ่งมีได้อยู่ด้วยกัน

จากตารางที่ 4.6 จะเห็นได้ว่า กลุ่มสมรสของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ส่วนใหญ่มีลักษณะการทำงานในเวลาปกติ คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมามีลักษณะการทำงานเป็นผลัด คิดเป็นร้อยละ 27.8 ส่วนที่เหลือมีลักษณะการทำงานไม่เป็นเวลา เกษียณอายุ คิดเป็นร้อยละ 3.6 และไม่ยินดีที่จะตอบ คิดเป็นร้อยละ 16.3

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มสมรส พบว่า กลุ่มสมรสของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.6 มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี และ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.2 ที่เหลือเป็นผู้ที่เกษียณอายุ คิดเป็นร้อยละ 0.7 และไม่ยินดีที่จะตอบคิดเป็นร้อยละ 16.3

ตอนที่ 2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นระดับความรู้สึกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกี่ยวกับลักษณะอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์โดยแบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ความเครียดระดับที่ 1 หมายถึง ระดับความเครียดน้อย ความเครียดระดับที่ 2 หมายถึง ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับที่ 3 หมายถึง ระดับความเครียดมาก และความเครียดระดับที่ 4 หมายถึง ความเครียดระดับมากที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(n=306)

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.
1. ระดับความเครียดน้อย	132	43.1	0.52	0.18
2. ระดับความเครียดปานกลาง	136	44.4	1.08	0.20
3. ระดับความเครียดมาก	36	11.8	1.75	0.20
4. ระดับความเครียดมากที่สุด	2	0.7	2.30	0.00

จากตารางที่ 4.7 จะเห็นได้ว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามระดับความเครียด พบว่า ส่วนใหญ่มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 ($\bar{X} = 1.08$) รองลงมา มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ($\bar{X} = 0.52$) มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ($\bar{X} = 1.75$) และมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ($\bar{X} = 2.30$)

ตอนที่ 3 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว

ตารางที่ 4.8 สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(n=306)

ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.
1. ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวน้อย	3	1.0	1.45	0.09
2. ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวปานกลาง	22	7.2	2.22	0.17
3. ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวมาก	151	49.3	2.97	0.20
4. ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวมากที่สุด	130	42.5	3.61	0.22

จากตารางที่ 4.8 จะเห็นได้ว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามระดับสัมพันธภาพในครอบครัว พบว่า ส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมาก จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ($\bar{X} = 2.97$) รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ($\bar{X} = 3.61$) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ($\bar{X} = 2.22$) และอยู่ในระดับเล็กน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ($\bar{X} = 1.45$)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน พิจารณาระดับการปฏิบัติในด้านย่อย จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำกิจกรรมร่วมกัน ในครอบครัว ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ ด้านบทบาท ของสมาชิกครอบครัวที่มีต่อกัน และด้านการมีความรัก ความเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอรายละเอียดดังปรากฏ ในตารางที่ 4.9-4.14

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจำแนกตามรายด้านและโดยภาพรวม

(n=306)

สัมพันธภาพในครอบครัว	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว	2.84	0.64	มาก
2. ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว	3.16	0.63	มาก
3. ด้านการแสดงออกทางอารมณ์	3.25	0.56	มาก
4. ด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัวที่มีต่อกัน	3.36	0.59	มากที่สุด
5. ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน	3.24	0.58	มาก
โดยภาพรวม	3.17	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.9 จะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยภาพรวมมีสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัวที่มีต่อกัน ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมาที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวระดับมาก ได้แก่ ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ ($\bar{X} = 3.25$) ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน ($\bar{X} = 3.24$) ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว ($\bar{X} = 3.16$) และด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว ($\bar{X} = 2.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพในครอบครัว
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัวจำแนก
ตามการปฏิบัติ

(n=306)

สัมพันธภาพในครอบครัว ด้านการทำกิจกรรมร่วมกัน ในครอบครัว	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย
	ไม่เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ			
1. การใช้เวลาในวันหยุดร่วมกัน ภายในบ้าน	7 (2.3%)	103 (33.7%)	126 (41.2%)	70 (22.9%)	2.85	0.80	มาก
2. การรับประทานอาหารร่วมกัน อย่างน้อยวันละมื้อ	9 (2.9%)	102 (33.3%)	120 (39.2%)	75 (24.5%)	2.85	0.82	มาก
3. การปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน ในเทศกาลสำคัญ	11 (3.6%)	135 (44.1%)	89 (29.1%)	71 (23.2%)	2.72	0.86	มาก
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่อง ต่าง ๆ ของครอบครัว	9 (2.9%)	76 (24.8%)	143 (46.7%)	78 (25.5%)	2.95	0.79	มาก
โดยภาพรวม					2.84	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.10 จะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัวด้านการทำกิจกรรมร่วมกัน
ในครอบครัว โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.84$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อโดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของครอบครัว ($\bar{X} = 2.95$) รองลงมา
คือ การรับประทานอาหารร่วมกันอย่างน้อยวันละมื้อ ($\bar{X} = 2.85$) การใช้เวลาในวันหยุดร่วมกัน
ภายในบ้าน ($\bar{X} = 2.85$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันในเทศกาลสำคัญ
($\bar{X} = 2.72$)

ตารางที่ 4.11 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพในครอบครัว
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว
จำแนกตามการปฏิบัติ

(n=306)

สัมพันธภาพในครอบครัว ด้านการสื่อสารระหว่าง สมาชิกครอบครัว	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย
	ไม่เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ			
1. การพูดคุย กัน ได้ทุกเรื่องอย่าง เป็นกันเอง	12 (3.9%)	52 (17.0%)	160 (52.3%)	82 (26.8%)	3.02	0.77	มาก
2. การพูดคุยและช่วยกันแก้ปัญหา ที่เกิดขึ้นในครอบครัว	9 (2.9%)	49 (16.0%)	158 (51.6%)	90 (29.4%)	3.08	0.75	มาก
3. การพูดคุยกันด้วยถ้อยคำสุภาพ	8 (2.6%)	23 (7.5%)	134 (43.8%)	141 (46.1%)	3.33	0.73	มากที่สุด
4. การเคารพความคิดเห็นซึ่งกัน และกัน	3 (1.0%)	42 (13.7%)	144 (47.1%)	117 (38.2%)	3.23	0.71	มาก
โดยภาพรวม					3.16	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.11 จะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัวด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิก
ครอบครัว โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อที่มีระดับ
การปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ การพูดคุยกันด้วยถ้อยคำสุภาพ ($\bar{X} = 3.33$) รองลงมาที่มีการปฏิบัติระดับมาก
ได้แก่ การเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.23$) การพูดคุยและช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
ในครอบครัว ($\bar{X} = 3.08$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การพูดคุยกัน ได้ทุกเรื่องอย่างเป็นกันเอง
($\bar{X} = 3.02$)

ตารางที่ 4.12 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพในครอบครัว
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินด้านการแสดงออกทางอารมณ์จำแนกตาม
การปฏิบัติ

(n=306)

สัมพันธภาพในครอบครัว ด้านการแสดงออกทางอารมณ์	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย
	ไม่เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ			
1. การแสดงอารมณ์และความรู้สึก ที่ดีต่อกัน	4 (1.3%)	28 (9.2%)	148 (48.4%)	126 (41.2%)	3.29	0.69	มากที่สุด
2. การชื่นชมยินดีเมื่อสมาชิก ครอบครัวประสบความสำเร็จ	4 (1.3%)	20 (6.5%)	114 (37.3%)	168 (54.9%)	3.46	0.68	มากที่สุด
3. การรู้จักควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญ กับปัญหาครอบครัว	4 (1.3%)	47 (15.4%)	172 (56.2%)	83 (27.1%)	3.09	0.69	มาก
4. การแสดงความเห็นอกเห็นใจ ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	6 (2.0%)	33 (10.8%)	174 (56.9%)	93 (30.4%)	3.16	0.68	มาก
โดยภาพรวม					3.25	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.12 จะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัวด้านการแสดงออกทางอารมณ์ โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ การชื่นชมยินดีเมื่อสมาชิกครอบครัวประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.46$) การแสดงอารมณ์และความรู้สึกที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาที่มีการปฏิบัติระดับมาก ได้แก่ การแสดงความเห็นอกเห็นใจยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.16$) และการรู้จักควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญกับปัญหาครอบครัว ($\bar{X} = 3.09$)

ตารางที่ 4.13 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพในครอบครัว
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัวที่มีต่อกัน
จำแนกตามการปฏิบัติ

(n=306)

สัมพันธภาพในครอบครัว ด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัว ที่มีต่อกัน	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย
	ไม่เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ			
1. การมีส่วนร่วมรับรู้เรื่องฐานะ ทางการเงินของครอบครัว	11 (3.6%)	48 (15.7%)	116 (37.9%)	131 (42.8%)	3.20	0.83	มาก
2. การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท ของตน	2 (0.7%)	23 (7.5%)	124 (40.5%)	157 (51.3%)	3.42	0.66	มากที่สุด
3. การให้ความไว้วางใจในการ ทำกิจกรรมต่าง ๆ	3 (1.0%)	23 (7.5%)	139 (45.4%)	141 (46.1%)	3.37	0.67	มากที่สุด
4. การส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า ในทุก ๆ ด้าน	4 (1.3%)	17 (5.6%)	125 (40.8%)	160 (52.3%)	3.44	0.66	มากที่สุด
โดยภาพรวม					3.36	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 จะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัวด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัวที่มีต่อกัน โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ การส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน ($\bar{X} = 3.44$) การปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน ($\bar{X} = 3.42$) และการให้ความไว้วางใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมา ที่มีระดับการปฏิบัติมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมรับรู้เรื่องฐานะการเงินของครอบครัว ($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 4.14 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสัมพันธภาพในครอบครัว
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกันจำแนกตาม
การปฏิบัติ

(n=306)

สัมพันธภาพในครอบครัว ด้านการมีความรัก ความเอื้ออาทรต่อกัน	ระดับการปฏิบัติ				$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย
	ไม่เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ			
1. การแสดงความรักด้วยการสัมผัส ต่อกัน	4 (1.3%)	55 (18.0%)	125 (40.8%)	122 (39.9%)	3.19	0.77	มาก
2. การดูแลเอาใจใส่ทุกข์สุขซึ่งกัน และกัน	5 (1.6%)	17 (5.6%)	127 (41.5%)	157 (51.3%)	3.42	0.67	มากที่สุด
3. การให้ของขวัญแก่กันโอกาส สำคัญ ๆ	6 (2.0%)	96 (31.4%)	104 (34.0%)	100 (32.7%)	2.97	0.85	มาก
4. การให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีความทุกข์	3 (1.0%)	20 (6.5%)	141 (46.1%)	142 (46.4%)	3.38	0.65	มากที่สุด
โดยภาพรวม					3.24	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.14 จะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัวด้านการมีความรักความเอื้ออาทร
ต่อกัน โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณารายชื่อที่มีระดับการปฏิบัติ
มากที่สุด ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ทุกข์สุขซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.42$) การให้กำลังใจซึ่งกันและกันเมื่อมี
ความทุกข์ ($\bar{X} = 3.38$) ที่มีระดับการปฏิบัติมาก ได้แก่ การแสดงความรักด้วยการสัมผัสต่อกัน ($\bar{X} = 3.19$)
และการให้ของขวัญแก่กันโอกาสสำคัญ ๆ ($\bar{X} = 2.97$)

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง ซึ่งจำแนกระดับการวัดเป็นกลุ่ม โดยใช้ไคสแควร์ (Chi-square) ทดสอบตามการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนำเสนอรายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

(n=306)					
ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน				Chi-Square
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สัมพันธภาพน้อย	3 (2.3%)	-	-	-	3 (1.0%)
สัมพันธภาพปานกลาง	2 (1.5%)	12 (8.8%)	6 (16.7%)	2 (100.0%)	22 (7.2%)
สัมพันธภาพมาก	64 (48.5%)	70 (51.5%)	17 (47.2%)	-	151 (49.3%)
สัมพันธภาพมากที่สุด	63 (47.7%)	54 (39.7%)	13 (36.1%)	-	130 (42.5%)
รวม	132	136	36	2	306

หมายเหตุ **ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 4.15 จะเห็นได้ว่า ระดับของความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพในครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่เนื่องจากผลการวิเคราะห์จากตารางนี้มีค่าความถี่ที่คาดหวังน้อยหรือต่ำกว่า 5 ตามที่ผู้วิจัยจัดกลุ่มไว้ 4 กลุ่ม ทำให้เกิดปัญหาในการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัยจำเป็นต้องจัดกลุ่มของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับระดับสัมพันธภาพในครอบครัวขึ้นใหม่ คือ ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นระดับน้อย-ปานกลาง และระดับมาก-มากที่สุด ส่วนระดับสัมพันธภาพในครอบครัวเป็นระดับน้อย-ปานกลาง มาก และมากที่สุด ซึ่งนำเสนอในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

(n=306)

ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน		รวม	Chi-Square
	น้อย-ปานกลาง	มาก-มากที่สุด		
สัมพันธภาพน้อย - ปานกลาง	17 (6.3%)	8 (21.1%)	25 (8.2%)	7.937*
สัมพันธภาพมาก	134 (50.0%)	17 (44.7%)	151 (49.3%)	
สัมพันธภาพมากที่สุด	117 (43.7%)	13 (34.2%)	130 (42.5%)	
รวม	268	38	306	

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.16 จะเห็นได้ว่า ระดับของความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับสัมพันธภาพในครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในระดับน้อยถึงปานกลางมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพในครอบครัวในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50)

ตอนที่ 5 ทรนศนะค่อชีวิตครอบครัวและการงานอาชีพ

ทรนศนะหรือความในใจค่อชีวิตครอบครัวและการงานอาชีพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มีผู้ให้ทรนศนะ จำนวน 148 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 306 คน คิดเป็นร้อยละ 48.37 จากนั้นนำมาประมวลเหตุผลประกอบ ซึ่งจะช่วยสะท้อนภาพของชีวิตครอบครัวและการงานอาชีพให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตามทรนศนะของข้อคำถามดังกล่าวได้ ดังนี้

1. ทรนศนะความในใจเกี่ยวกับครอบครัว

ผู้วิจัยประมวลทรนศนะของผู้ตอบและจำแนกประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

1.1 หลักการใช้ชีวิตครอบครัว ประกอบด้วย

1.1.1 ความรักความผูกพัน กล่าวถึง การให้ความรัก ความอบอุ่นซึ่งกันและกัน ดูแลเอาใจใส่ทุกคนด้วย ความรักความเมตตาทำทุกอย่างให้ครอบครัวมีความสุข เห็นใจซึ่งกันและกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจกัน มีน้ำใจ จริงใจต่อกัน ไว้เนื้อเชื่อใจกัน ช่วยเหลือกัน ให้เกียรติ ให้กำลังใจ เกรงใจ ห่วงใยกัน มองแต่สิ่งดี ๆ คิดดี เหนื่อยก็พัก ไม่คิดมาก

1.1.2 การสื่อสารที่ดี กล่าวถึง การพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง ใช้คำพูดที่ดีต่อกัน เคารพการตัดสินใจอีกฝ่าย ปรึกษาและแก้ปัญหาาร่วมกัน หลีกเลี่ยงการทะเลาะกัน

1.1.3 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ กล่าวถึง ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ช่วยกันทำมาหากิน ทำเพื่อลูก ขยันทำงาน ประหยัด อดทน ซื่อสัตย์ อยู่อย่างพอเพียง

1.1.4 ความเชื่อตามหลักพุทธศาสนา กล่าวถึง ใช้ชีวิตอย่างมีสติรอบคอบ ยอมรับข้อเสียของอีกฝ่าย ไม่รู้ไม่เห็น ให้อภัย เสียสละ ไม่ซ้ำเติมกัน ใจเย็นไม่ใช้อารมณ์ รู้จักผ่อนปรน

1.2 เรื่องที่ประทับใจในครอบครัว ประกอบด้วย

1.2.1 ความเข้าใจไว้วางใจกัน กล่าวถึง ทุกคนเข้าใจซึ่งกันและกัน เคารพกันและกัน ไว้ใจกัน เป็นกันเอง รับฟังความคิดเห็นกัน พุดคุยกันอย่างสุภาพ ร่วมมือกันเมื่อมีทุกข์ ให้อภัยกัน ร่วมทุกข์ร่วมสุขด้วยกัน รักใคร่กลมเกลียวกัน ให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่กัน

1.2.2 ความเอื้ออาทรช่วยเหลือกัน กล่าวถึง ครอบครัวมีที่ปรึกษาได้ พ่อแม่เป็นตัวอย่างแก่ลูก ๆ สามารักครอบครัว สามิดูแลห่วงใยยามเจ็บป่วย สามิช่วยทำงานบ้าน เป็นผู้นำที่ดี ช่วยดูแลลูก ซื่อสัตย์ ไม่ดื่มเหล้า ไม่สูบบุหรี่ ไม่เล่นการพนัน ให้ความสนับสนุนครอบครัวและเข้าใจเวลาการทำงาน มีลูกที่น่ารักและมีเหตุผล เชื่อฟัง เรียบร้อย ประพฤติตนดี เป็นที่พึงพาได้ ประสบความสำเร็จในการศึกษาได้รับปริญญา และลูกได้มีงานทำที่มั่นคง

1.2.3 ความสุขในการอยู่ร่วมกัน กล่าวถึง มีความสุขที่ร่วมกิจกรรมด้วยกัน
ไปต่างจังหวัด ทำอาหารด้วยกัน ไปเที่ยว ทำบุญ กินข้าวด้วยกัน

1.3 เรื่องที่ลำบากใจในครอบครัว ประกอบด้วย

1.3.1 การจัดสรรเวลาไม่ตรงกัน กล่าวถึง ทำงานกะ เวลาไม่ตรงกัน การแบ่งเวลา
มีเวลาพบกันน้อย ต้องปรับตัวและเวลา อยู่ห่างไกลกัน ไม่ได้อยู่พร้อมหน้ากัน

1.3.2 ความไม่เข้าใจกัน กล่าวถึง คำพูดและความคิดเห็นไม่ตรงกัน อีกฝ่าย
ไม่เข้าใจ พูดปด-พูดเปิดเผยมากไป ไม่ยอมรับฟัง ขาดเหตุผล ใจร้อน ละเมิดกฎเกณฑ์ในครอบครัว
ขาดความไว้วางใจ ทำให้คนในครอบครัวผิดหวัง เอาแต่ใจตนเอง สามีและลูกขาดความรับผิดชอบ
ไม่ช่วยดูแลงานบ้าน สามีเพื่อนเยอะ ไม่มีการวางแผนอนาคต ไม่เข้าใจ มีช่องว่าง ผู้อาวุโสขาดการ
ตัดสินใจ ไม่ยอมรับความจริง มีทิฐิมากเกินไป

1.3.3 ปัญหาการจัดการการเงิน กล่าวถึง ปัญหาเรื่องเงิน ค่าใช้จ่ายไม่พอ หาเงินคนเดียว
รายรับไม่พอกับรายจ่าย หาเงินคนเดียว ต้องดูแลลูกที่กำลังศึกษา ต้องใช้เงินมาก ทำงานหนักมากขึ้น
ต้องรับผิดชอบทุกเรื่อง

1.3.4 สถานภาพสมรสใหม่ กล่าวถึง ญาติพี่น้องของสามี/ภรรยาเข้ามายุ่งมาก
เกินไป เบื่อครอบครัวของสามี ครอบครัวเดิมของสามีกวนไม่เลิก ไม่ยอมฟังตนเอง อยู่ร่วมกับพ่อ
แม่สามี ลำบากใจ อึดอัดต้องระวังมีปากเสียง การใช้นามสกุลไม่เหมือนเดิม

1.3.5 ความรู้สึกทุกขใจ กล่าวถึง คู่สมรสเสียชีวิตหรือสมาชิกในครอบครัวคนใด
คนหนึ่งเสียชีวิต เป็นทุกข์หรือมีปัญหา ไม่มีที่ปรึกษา ทำกับข้าวไม่เป็น ทำให้พ่อแม่เป็นทุกข์และห่วง
ในการเดินทางไปทำงาน (ต้องขับรถไปเอง) และกลับบ้านดึก ลำบากในการเดินทางไปทำงานเพราะ
ระยะทางไกล รถติด ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาก

1.3.6 ปัญหาสุขภาพ กล่าวถึง ทำงานกะทำให้มีเวลาพักผ่อนน้อย สุขภาพไม่ค่อยดี
จะเห็นได้ว่า พนักงานมีทรสณะต่อชีวิตครอบครัวในทางบวกมากกว่าทางลบ
สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานของครอบครัวเกี่ยวกับลักษณะของครอบครัวแบบครอบครัวเดี่ยว
ที่ประกอบด้วยสมาชิกครอบครัวเพียงสามี ภรรยาและบุตร รวมทั้งคู่สามีภรรยาใช้ชีวิตร่วมกันเกิน 10 ปี

2. ทัศนคติความเข้าใจเกี่ยวกับการงานอาชีพ

2.1 หลักคิดในการทำงาน ประกอบด้วย

2.1.1 ความรับผิดชอบในการทำงาน กล่าวถึง มีความรับผิดชอบต่อการทำงาน
ทำงานด้วยความสุข ตรงต่อเวลา ตั้งใจทำงานตามกฎระเบียบ รู้หน้าที่ ทำให้ดีที่สุด ตั้งใจทำงานด้วย
ความรอบคอบ ระมัดระวัง ซื่อสัตย์ ถูกต้อง รวดเร็ว ทำงานตามความสามารถ ช่วยเหลืองานกัน
เป็นทีม ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงด้วยดี

2.1.2 บรรยากาศของหน่วยงาน กล่าวถึง ทำงานเพื่อตนเองและคนที่เรารัก มีความอดทน ขยัน ไม่จี้เกียจ ทำงานเพื่ออนาคต เพื่อความมั่นคงในชีวิต ช่วยเหลือกันทำงาน ช่วยกันแก้ไข ปัญหา เคารพผู้อาวุโส ให้เกียรติซึ่งกันและกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา ฟังความคิดเห็นเพื่อน

2.1.3 ลักษณะงาน กล่าวถึง งานบริการต้องใช้ความอดทนสูง สนุกกับการทำงาน ไม่เบื่องานกัน ต้องรู้จักอดทน อดกลั้น ทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจมากที่สุด และทำด้วยใจ

2.1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กล่าวถึง ต้องปรับตัวกับเพื่อนร่วมงาน มีน้ำใจ ไม่เอาเปรียบเพื่อน เรียนรู้จากเพื่อน ๆ ทำให้ดีที่สุด ไม่ให้เพื่อนร่วมงานเดือดร้อน ทำงานร่วมกันด้วยความสนุกและมีความสุข

2.1.5 หลักคิดการทำงาน กล่าวถึง ต้องรู้จักอดทน ใจเย็น มีสติ รู้ทัน ไม่นินทาว่าร้าย ไม่โกหกกัน

2.2 เรื่องที่ประทับใจในที่ทำงาน ประกอบด้วย

2.2.1 บรรยากาศที่ดีในการทำงาน กล่าวถึง ร่วมช่วยกันแก้ไขปัญหามีได้รับความไว้วางใจ มีความเข้าใจกันได้ดี มีความสนุกกับการทำงาน ไม่เครียด มีเจ้านายดี มีความเป็นกันเองแบบครอบครัวอบอุ่น ให้กำลังใจกัน ให้เกียรติเมื่อเราทำงานผิด สร้างความมั่นคง มีกำลังใจ มีชีวิตที่ดีขึ้น

2.2.2 ลักษณะงานช่วยเหลือผู้อื่น กล่าวถึง เป็นงานบริการ ได้พบผู้โดยสารดี ผู้โดยสารที่เข้าใจกฎเกณฑ์ ได้ช่วยเหลือผู้โดยสาร บริการแก้ปัญหาให้ผู้โดยสารได้ให้พอใจ ได้รับคำชมเชยจากผู้โดยสาร ตัดสินใจแก้ปัญหาได้เอง สนุกกับงาน ตรงกับความรู้ที่เรียนมา ทำงานเหมือนได้ทำบุญ

2.2.3 เพื่อนร่วมงานเข้ากันได้ดี กล่าวถึง เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกันดี มีเพื่อนร่วมงานดี มีความรู้ความสามารถคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเอื้ออาทร ได้พบเพื่อนมากมาย ได้รับคำชมเชยจากเพื่อน เพื่อนแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเก่ง เข้ากันได้ดี

2.2.4 แรงจูงใจในการทำงาน กล่าวถึง ทำงานที่ดี มีรายได้ เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการด้านต่าง ๆ ตอบแทนได้ดีมาก ภาพพจน์ของบริษัทเป็นที่น่ายกย่องชื่นชม

2.2.5 การพบปะผู้คน กล่าวถึง ได้พบปะผู้คนมากมายในสังคมต่าง ๆ ได้เดินทางท่องเที่ยวรอบโลก ได้ประสบการณ์มาก

2.3 เรื่องที่ลำบากใจในการทำงาน ประกอบด้วย

2.3.1 สภาพการแวดล้อมที่ทำงานไม่สะดวก กล่าวถึง สถานที่ทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ที่จอดรถไกล เครื่องอำนวยความสะดวกไม่ถูกสุขลักษณะ ที่พัคน้อย การเดินทางระยะเวลาในการเดินทาง กลับบ้านลำบาก อุปกรณ์ การสื่อสารในที่ทำงาน คอมพิวเตอร์ วิทยุสื่อสารไม่เพียงพอ สวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมยังไม่ดีพอ

2.3.2 ความอ่อนเพลียจากการทำงาน กล่าวถึง ทำงานเป็นผลัดและไม่เป็นเวลา มีชั่วโมงในการทำงานยาว ต้องเข้าผลัดดึก SKEDเปลี่ยน ต้องปรับตัวลำบาก หลับนอนไม่เป็นเวลา ตื่นเช้าเกินไป พักผ่อนน้อย นอนไม่เพียงพอ หลับยาก เหนื่อยล้า อ่อนเพลียจากการเดินทาง อายุมาก ยังต้องเข้าเวรอยู่ ลงานลำบาก อายุ 45 ปี ควรมีเวลาทำงานแค่ 24.00 น. ไม่อยากทำ OT สุขภาพไม่ดี ดูแลบุตรไม่เต็มที่ มีปัญหาครอบครัว

2.3.3 ช่องว่างในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กล่าวถึง เพื่อนร่วมงานไม่ดี ไม่ให้ความร่วมมือ เห็นแก่ตัว ต่างความคิดและทัศนคติ มาสายกลับก่อน เอาเปรียบ ไม่เข้าใจกัน ขัดแย้งกัน ใช้อารมณ์ หลายคนหลายความคิด ขาดเหตุผล นินทาลับหลัง อิจฉากัน หัวหน้าไม่เป็นธรรม คอยจับผิด ไม่ดูแลลูกน้อง ไม่มีความรับผิดชอบ เจ้านายมากเรื่อง แก้ปัญหาไม่ได้ ไม่มีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เจ้านายไม่รักษากฎเกณฑ์ การสื่อสารระหว่างเจ้านายกับลูกน้องไม่เข้าใจกัน ไม่มีความเห็นใจ และปกป้องลูกน้อง มีความลำเอียง เกิดช่องว่างระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง เล่นพรรคพวก

2.3.4 ความหลากหลายของผู้รับบริการ กล่าวถึง รูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีความลำบากใจในงานด้านบริการ ปัญหาจากผู้โดยสารที่พูดให้เข้าใจยาก ไม่ยอมรับฟัง คิดแต่จะโต้เถียง ชอบใช้อารมณ์ ไม่มีเหตุผล การทำงานยากและหนักขึ้น พนักงานน้อย ต้องเร่งรีบทำงาน ทำงานไม่เสร็จตามเป้าหมาย เครื่องขาออกและเข้าเกิดความล่าช้า ทำให้ไม่อยากทำงาน กลัวทำงานผิดพลาด กลับบ้านแล้วยังคิดเรื่องงานอยู่

2.3.5 ปัญหาการจัดการในองค์กร กล่าวถึง นโยบายบริษัท ระบบบริหารการจัดการของบริษัท ความประสานงานระหว่างหน่วยงาน การประเมินผลงานและสวัสดิการไม่ดีพอ

จะเห็นว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีทัศนคติต่อการทำงานในทางบวก มากกว่าทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน ด้านบริการ และมีการปฏิบัติงานเป็นผลดี ตลอดทั้งคู่สมรสส่วนใหญ่ของพนักงานมีการปฏิบัติงานในเวลาปกติ

สรุปผลของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกับสามี ภรรยา และ บุตร มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง และมีสัมพันธภาพในครอบครัว อยู่ในระดับมาก โดยความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพในครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเห็นได้จากลักษณะของครอบครัวพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่ เป็นครอบครัวขนาดเล็กและใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นระยะเวลานาน ตลอดจนพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นระยะเวลานานเช่นกัน