

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยในบทนี้ขอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากผลของการวิจัย ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรสำหรับการวิจัย ได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสตรีที่สมรสแล้วของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สมุทรปราการ ในปีงบประมาณ 2549 จำนวน 1,640 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนและการสุ่มอย่างง่าย

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ตอนที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ตอนที่ 3 สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และตอนที่ 4 ทัศนคติต่อชีวิตครอบครัวและการทำงานอาชีพ ซึ่งเครื่องมือนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงประจักษ์จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงของตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ด้วยวิธีของครอนบาคแอลฟา ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.85 และ 0.95 ตามลำดับ

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)

1.3 สรุปผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกันกับสามี คิดเป็นร้อยละ 69.6 มีระยะเวลาสมรสมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 ลักษณะองค์ประกอบของสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่จะอาศัยร่วมกันกับสามีภรรยาและบุตร คิดเป็นร้อยละ 24.8 มีสมาชิกในครอบครัวอยู่ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และไม่มีญาติอาศัยอยู่ด้วย คิดเป็นร้อยละ 57.2

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.1 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ช่วงระหว่าง 30,000-49,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.9 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8 ส่วนใหญ่ทำงานเป็นพลัด ร้อยละ 96.1 และมีช่วงเวลาในการทำงานที่รู้สึกว่ามีปัญหามากที่สุด เป็นพลัดคือคิดเป็นร้อยละ 45.4

คู่สมรสของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.2 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 45.4 และมีรายได้ 30,000-49,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.1 ลักษณะงานทำงานในเวลาปกติ คิดเป็นร้อยละ 52.3 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2

1.3.2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเมื่อจำแนกตามระดับความเครียด ส่วนใหญ่จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.08$, S.D. = 0.20) จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 0.52$, S.D. = 0.18) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 1.75$, S.D. = 0.20) และจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 มีความเครียดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.30$, S.D. = 0.00)

1.3.3 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีสัมพันธภาพในครอบครัวโดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.49) โดยมีด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัวที่มีต่อกันมีระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.59) รองลงมา ได้แก่ ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ ($\bar{X} = 3.25$, S.D. 0.56) ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.58) ด้านการสื่อสาร

ระหว่างสมาชิกครอบครัว ($\bar{X} = 3.16$, S.D. 0.62) และด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อจำแนกตามระดับสัมพันธภาพในครอบครัว พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ส่วนใหญ่ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.20) จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.22) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 มีสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.22$, S.D. = 0.17) และที่เหลือจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.45$, S.D. = 0.09)

1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ผลการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำนวน 268 คน มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย-ปานกลาง และจำนวน 38 คน มีความเครียดอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพในครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาถึงระดับของความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับสัมพันธภาพในครอบครัวทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.5 ทัศนคติต่อชีวิตครอบครัวและการงานอาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานให้ทัศนคติต่อชีวิตครอบครัวและการงานอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 48.37 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 306 คน โดยส่วนมากระบุทัศนคติความในใจเกี่ยวกับชีวิตครอบครัวในเรื่องความต้องการดูแลครอบครัวให้มีความสุข มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน การให้เวลากับครอบครัว มีกิจกรรมร่วมกัน มีการสื่อสารที่ดี รู้จักบทบาทหน้าที่ของตน มีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่ดีต่อกัน ให้การสนับสนุน และชื่นชมยินดีกับความสำเร็จของบุตร มีอนาคตที่ดี เคารพเชื่อฟัง ร่วมกันปรึกษาหารือเมื่อมีปัญหา หลีกเลี่ยงการขัดแย้งกัน ส่วนทัศนคติเกี่ยวกับการงานอาชีพ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเป็นเรื่องสำคัญ มีความรับผิดชอบ ขยัน อดทน มีการปรับตัวกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน เคารพความคิดเห็น ให้ความร่วมมือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหารายได้และสวัสดิการจากการทำงาน ทำให้เกิดมีกำลังใจและทำให้ครอบครัวมีความมั่นคง

2. อภิปรายผล

จากผลของการวิจัย ผู้วิจัยขออภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานของการวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 44.4 ($\bar{X} = 1.08$, S.D. = 0.20) ตารางที่ 4.7 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มานพ วงษ์สุริรัตน์ (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 317 คน และพบว่าระดับความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริกร อักษรดี (2544) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งความเครียดในระดับปานกลางนั้นจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำงานได้เต็มความสามารถมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันถ้าบุคคลมีความเครียดเรื้อรังอยู่เป็นเวลานาน ไม่ได้ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้องหรือมีการปรับตัวอย่างเหมาะสมแล้ว ก็จะทำให้บุคคลนั้นมีความเครียดในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นความเครียดทางร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมการแสดงออก และมีผลต่อภาวะสุขภาพจิตและการดำเนินชีวิตของบุคคลได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Paul และคณะ (1988 : 11-19) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงาน สุขภาพ และผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาจากเลขานุการสตรีจากมหาวิทยาลัยฟลอริดา จำนวน 191 คน โดยการให้รายงานตัวเอง พบว่า การรับรู้ความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและมีผลกระทบต่อสุขภาพ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จตุพร ขันควร (2540) ได้ทำการวิจัย เรื่องความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในเขตสาทรประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน พบว่า พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความเครียดต่างกัน มีผลของความเครียดทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่งจะสังเกตได้ว่าลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้นเป็นลักษณะการทำงานเป็นกะและเป็นงานบริการเหมือนกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

2.2 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว

2.2.1 ด้านสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว

โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัวอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและสมาชิกในครอบครัวใช้เวลาในวันหยุดร่วมกันภายในบ้าน รับประทานอาหารร่วมกันมีการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันในเทศกาลสำคัญ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลวรรณ วิทวัสศรีจุ (2526 : 7) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวในการทำกิจกรรมร่วมกันนั้น แสดงถึงลักษณะพฤติกรรมที่พ่อแม่และลูกปฏิบัติต่อกัน ได้แก่ มีกิจกรรมร่วมกันในการพักผ่อนหย่อนใจเมื่อมีเวลาว่าง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกระทำการต่าง ๆ และการจัดระเบียบกฎเกณฑ์ภายในบ้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด พรพจน์ กิ่งแก้ว (2538 : 18) ที่กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัวเป็นสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครัวเรือนเดียวกัน คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัวร่วมกัน ตรงกับ พวงผกา ชื่นแสงเนตร (2538 : 8) ที่กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลในครอบครัว ประกอบด้วย สามิ/ภรรยา บุตร หลาน ญาติ พี่น้อง หรือบุคคลอื่นที่อาศัยอยู่ร่วมกัน ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของสมาชิกในครอบครัว รวมถึงการพักผ่อนหย่อนใจร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัญมณี สมตัว (2544 : 28) ที่กล่าวถึงสัมพันธภาพในครอบครัวเป็นความสัมพันธ์ที่ราบรื่นระหว่างบุคคลในครอบครัวไม่ว่าจะเน้นระหว่างพ่อแม่ลูก หรือผู้ปกครอง ซึ่งอาจจะเน้นพ่อแม่ญาติผู้ใหญ่คนอื่น ๆ ได้แก่ ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา ทั้งผู้ที่มีสถานภาพสมรสเป็นผู้สมรสหรืออาจเป็นโสดก็ได้ โดยความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวนั้นจะต้องเป็นความสัมพันธ์ที่ดี มีเวลาให้กัน และทำกิจกรรมร่วมกัน

2.2.2 ด้านสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการสื่อสารในครอบครัว โดยภาพรวม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการสื่อสารในครอบครัวอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและสมาชิกในครอบครัวพูดคุยกันได้ทุกเรื่องอย่างเป็นกันเอง ด้วยท่าทางและกริยาที่สุภาพให้เวลาพูดคุยและช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และมีความเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ขงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ (2538 : 3) ได้กล่าวถึงความสำคัญต่อความสัมพันธ์ในครอบครัวโดยผ่านการสื่อสารในครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพ จะนำมาซึ่งความผูกพันในการอยู่ร่วมกันอย่างผาสุกมั่นคง ได้แก่ การสื่อสารในชีวิตประจำวัน การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหา และการสื่อสารในสถานการณ์ที่ยากลำบาก โดยการพูดคุยด้วยดี ๆ ใช้ภาษาสุภาพ พูดคุยหยอกล้อกัน ไม่ใช้คำพูดเสียดสีกระทบกระทั่งแบบเปรี้ยวเปรี้ยว พูดคุยและรับฟังปัญหาของลูก เป็นที่ปรึกษาคอยให้กำลังใจ ให้คำแนะนำและเป็นที่พึ่งแก่สมาชิกในครอบครัวให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีมานะที่จะต่อสู้กับอุปสรรคในการดำเนินชีวิตต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ สมพงษ์ ธนธัญญา (2540 : 1) กล่าวถึง แนวทางการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับคู่สมรส บุตร และ สมาชิกในครอบครัว ควรพูดคุยปรึกษาหารือกันด้วยความจริงใจและเปิดเผย

2.2.3 ด้านสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการแสดงออกทางอารมณ์ โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการแสดงออกทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและสมาชิกในครอบครัวมีอารมณ์และความรู้สึกที่ดีต่อกัน รู้จักควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีความเห็นอกเห็นใจ ขอมรับความผิดพลาด พร้อมทั้งชื่นชมยินดีเมื่อสมาชิกครอบครัวประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ โสภา ชปิลมันน์ (2546 : 9-10) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับทุกครอบครัวในการอยู่ร่วมกันอย่างผาสุกมั่นคง ได้แก่ การให้ความสนใจดูแล ห่วงใยกัน แสดงความรู้สึกร่วมกัน ร่วมตัดสินใจให้การยอมรับ เมื่อมีปัญหาที่พูดคุยปรึกษาหารือกันได้ โดยไม่ใช่อารมณ์รุนแรง ใช้เหตุผลในการตัดสินใจและ ใช้เวลาแก่กันและกัน สอดคล้องกับ กุลวรรณ วิทขวางศรีจุ (2526 : 5-7) และ สมพงษ์ ธนธัญญา (2540 : 195-196) ที่กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัวแสดงถึงลักษณะพฤติกรรมระหว่างสมาชิก ในครอบครัวในการแสดงการยอมรับผิดชอบต่อปัญหาและร่วมกันแก้ปัญหาที่ครอบครัวเผชิญ อีกทั้ง แสดงความยินดีให้กำลังใจเมื่อสมาชิกในครอบครัวประสบความสำเร็จในการเรียน การทำงาน ทั้งการ กระทำ และด้วยคำพูด

2.2.4 ด้านสัมพันธภาพในครอบครัวด้านบทบาทของสมาชิกที่มีต่อกัน โดย ภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัมพันธภาพในครอบครัวด้านบทบาทของสมาชิกที่มีต่อกันอยู่ในระดับ มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและสมาชิกครอบครัวมีการปฏิบัติหน้าที่ ตามบทบาทของตนให้การส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกครอบครัวได้รับความก้าวหน้าในทุกๆ ด้าน มีความไว้วางใจในการทำกิจกรรมต่างๆ และมีส่วนในการรับรู้เรื่องฐานะทางการเงินของครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับ วรุณี ศรีลาปิง (2546 : 34) ได้กล่าวถึง ปัจจัยในครอบครัวที่มีส่วนในการสร้างสัมพันธภาพ ที่ดีให้เกิดขึ้นในครอบครัว ได้แก่ การรู้จักบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว ตลอดจน สามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่นั้น รวมทั้งพื้นฐานของความรักระหว่างสมาชิก สภาพทางเศรษฐกิจในครอบครัวและการจัดสรรทรัพยากร ได้แก่ เงิน สิ่งของ และเวลาที่มีให้แก่กัน

2.2.5 ด้านสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน ในครอบครัว โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสัมพันธภาพในครอบครัวด้านการมีความรักความเอื้ออาทร ต่อกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและสมาชิกในครอบครัวดูแลเอาใจใส่ ทุกข์สุขซึ่งกันและกัน ให้กำลังใจแก่กันเมื่อมีความทุกข์ แสดงความรักด้วยการสัมผัสต่อกัน และให้ ของขวัญแก่กันในโอกาสสำคัญๆ ที่สอดคล้องกับแนวคิด สายสุรี จุติกุล (2539 : 15-23) ได้กล่าวว่า ครอบครัวที่มีสัมพันธภาพที่ดีจะต้องมีพฤติกรรมที่แสดงความรักความผูกพัน คือ ต้องเอาใจใส่ดูแล

และเอื้ออาทรต่อกัน มีการปรับทุกข์สุขต่อกัน มีความไว้วางใจ เกรงใจกัน เคารพซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดทางสัมผัส เช่น การกอดกัน จับมือกัน เป็นการแสดงความรักความอบอุ่นตามธรรมชาติของคนและสอดคล้องกับ ฐาปกรณ์ อินทะชัย (2547 : 47) ได้กล่าวว่า ลักษณะของสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวนั้นต้องมีความผูกพัน ห่วงใย ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ให้ความเชื่อถือและชื่นชมคุณค่าของกันและกัน และรู้จักส่งเสริมและแบ่งเบาความทุกข์ของสมาชิกในครอบครัวโดยไม่ทอดทิ้ง

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว

ผลจากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยภาพรวม พบว่าระดับของความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับสัมพันธภาพในครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ตารางที่ 4.16) จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าระดับของความเครียดจากการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กับระดับของสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินนั้น แสดงว่าความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินนั้น ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวได้ในทางตรงกันข้าม ทั้งนี้เนื่องมาจากความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้นนอกจากจะมีผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคคลเองแล้วก็จะส่งผลกระทบไปถึงความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอีกด้วย โดยเฉพาะสัมพันธภาพระหว่างตัวพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกับสมาชิกในครอบครัวซึ่งเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกันมากที่สุดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติยา อุปมา (2546) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพระหว่างคู่สมรสของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าความเครียดจากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ในทางลบกับสัมพันธภาพระหว่างคู่สมรส และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฐาปกรณ์ อินทะชัย (2547) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับสัมพันธภาพของตำรวจชั้นประทวน งานป้องกันปราบปราม พบว่า ความเครียดในการทำงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพรวมของสัมพันธภาพในครอบครัว และด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านบทบาทของสมาชิกที่มีต่อกันและด้านการถ่ายทอดความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้ ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความเครียดในการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อสัมพันธภาพในครอบครัวได้ แต่จะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับว่ามีระดับการปฏิบัติต่อกันและนอกจากนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลนั้น ๆ ว่ามีทักษะหรือมีความสามารถในการปรับตัวในการดำเนินชีวิตได้ดีเพียงใด

2.4 วรรณคดีชีวิตครอบครัวและการงานอาชีพ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้กล่าวถึงวรรณคดีหรือความเข้าใจเกี่ยวกับครอบครัว คือ มีความเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีความรับผิดชอบต่อบทบาทและให้คำปรึกษาที่ดี ให้กำลังใจ สนับสนุน ส่งเสริม ชื่นชมยินดี เมื่อสมาชิกครอบครัวประสบความสำเร็จ และยึดหลักคุณธรรมทางศาสนาให้มีจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับชีวิต สอดคล้องกับแนวคิด “ครอบครัวเข้มแข็ง” ของสตินเน็ต และคณะ (Stinnet and Others, 1985 อ้างถึงใน เดวิด เอช โอลสัน และจอห์น เดอเฟรน (David H. Olson & John DeFrain, 1994) และแนวคิด “ครอบครัวอบอุ่นอยู่ดีมีสุข” ของโสภณ ชีปมณันท์ (2546) ซึ่งผลจากการวิจัยสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินดังกล่าวข้างต้น โดยภาพรวมมีสัมพันธภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนการให้วรรณคดีความเข้าใจเกี่ยวกับการงานอาชีพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ได้กล่าวถึง คือ การทำงานตามหน้าที่ให้ดีที่สุด มีความสุขและพึงพอใจ มีความรับผิดชอบ ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ร่วมช่วยกันแก้ไขเมื่อมีปัญหา รู้จักควบคุมอารมณ์โดยใช้หลักทางพุทธศาสนา ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการทำงานได้อย่างราบรื่น มีความสุข ไม่ก่อให้เกิดความเครียดสอดคล้องกับแนวคิด “งานคือชีวิต ชีวิตคือการทำงาน” ของ สุพิน ภูเพ็กชี (2545 : 1) และอมรากุล อินโชนานนท์ (อ้างถึงใน ศิริกร อักษรดี 2544 : 26) ซึ่งผลจากการวิจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินดังกล่าว ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความสามารถปรับตัวและจัดการกับภาวะวิกฤตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว เพื่อดำเนินชีวิตในชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข และจะต้องทำงานเพื่อหารายได้นำมาเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว รวมทั้งช่วยให้ความเป็นอยู่หรือคุณภาพชีวิตดีขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่มีความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายบริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา ตลอดจนหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและบริษัทต้องมีนโยบายในการจัดกิจกรรมหรือมีมาตรการลดความเครียด เพราะความเครียดจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

3.1.2 ผลจากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความเครียดจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีอาการแสดงออกทางด้านสุขภาพร่างกาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานไม่เป็นเวลา งานที่ต้องเผชิญกับปัญหาหรือเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่จะต้องหาทางแก้ไขและเผชิญหน้ากับอารมณ์ความรู้สึกของผู้คนรอบข้าง ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรตระหนักในการที่จะส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้มีวิธีปรับตัวและวิธีการที่จะเผชิญกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดในระดับสูงขึ้น

3.1.3 ผลจากการศึกษา พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพอยู่ในระดับมาก แต่เนื่องจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีลักษณะการทำงานไม่เป็นเวลาและมีวันหยุดไม่ตรงกับสมาชิกในครอบครัว พนักงานและสมาชิกครอบครัวจึงต้องปรับตัวกับการดำเนินชีวิตภายในครอบครัวในด้านการทำกิจกรรมร่วมกันของครอบครัว ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมด้านสัมพันธภาพด้านครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่สมรสแล้วให้ดียิ่งขึ้น ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือหัวหน้างานของบริษัทฯ ควรจัดทำตารางการลาของวันหยุดพักผ่อน และการขออนุมัติวันลาหยุดได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีวันหยุดพร้อมกับสมาชิกครอบครัว เพื่อให้มีความสุขในการทำกิจกรรมร่วมกัน อันจะทำให้สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกครอบครัวให้ดียิ่งขึ้น และบริษัทควรจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์เชิงครอบครัวต่างหน่วยงานภายในบริษัทเพื่อให้พนักงานนำครอบครัวเข้าร่วมกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างครอบครัวของพนักงาน ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้สามารถเผยแพร่ให้ครอบครัวในอาชีพอื่น ๆ รับรู้ เป็นแบบอย่างในทางปฏิบัติได้

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

3.2.1 นอกจากการศึกษาค้นคว้าความเครียดจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแล้ว อาจทำการศึกษาถึงความเครียดจากการปฏิบัติงานในอาชีพของคู่สมรสด้วยเพื่อจะได้ข้อมูลในการที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาร่วมกันทั้งสองฝ่ายและช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพในครอบครัวได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรขยายขอบเขตในการวิจัยให้กว้างขึ้น เช่น การศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กับบริษัทสายการบินอื่น