

สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



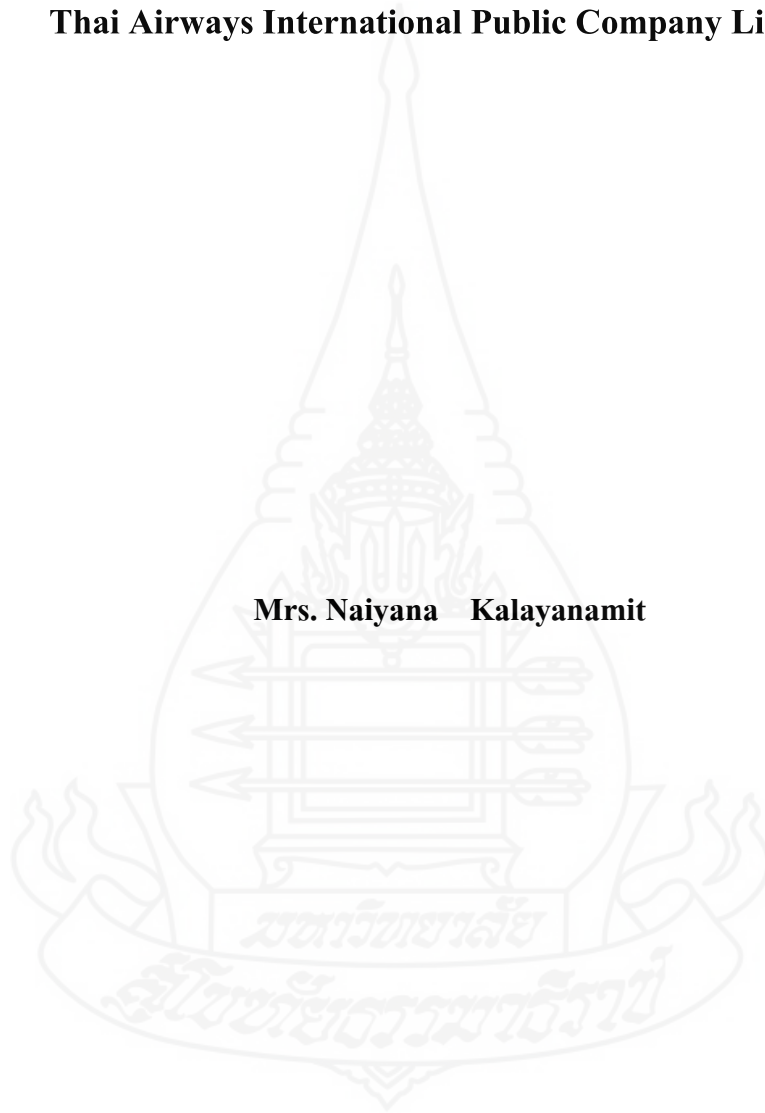
นางนัยนา กัลยาณมิตร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
วิชาเอกการพัฒนาครอบครัวและสังคม สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2556

**Family Relationships and Job Characteristic of Cabin Flight Attendant in
Thai Airways International Public Company Limited**

Mrs. Naiyana Kalayanamit



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Home Economics in Family and Social Development

School of Human Ecology

Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อวิทยานิพนธ์ สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ชื่อและนามสกุล นางนัยนา กัลยาณมิตร

วิชาเอก การพัฒนาครอบครัวและสังคม

สาขาวิชา มนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. จิตตินันท์ เคนหะคุปต์
2. รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ธนวิบูลย์ชัย

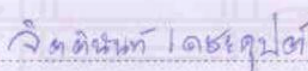
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2557

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(อาจารย์ ดร. ทิพากรณ์ ไพฑ์ถวิล)

ประธานกรรมการ



(รองศาสตราจารย์ ดร. จิตตินันท์ เคนหะคุปต์)

กรรมการ



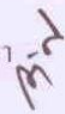
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ธนวิบูลย์ชัย)

กรรมการ



(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา



ชื่อวิทยานิพนธ์ สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นางนัยนา กัลยาณมิตร รหัสนักศึกษา 2507000012 **ปริญญา** คหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
(การพัฒนาครอบครัวและสังคม) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. จิตตินันท์ เดชะคุปต์
(2) รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ธนวิบูลย์ชัย **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2) ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสและใช้ชีวิตครอบครัวอยู่ด้วยกันเป็นประจำ จำนวน 373 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญตามสัดส่วนของตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน เครื่องมือวิจัยที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวและลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า (1) สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก (2) ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ โดยเป็นหญิงและมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินน้อยกว่า 8 ครั้ง ต่อเดือน มักใช้การติดต่อสื่อสารผ่านทางเฟสบุ๊กมากที่สุด และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้นชี้ให้เห็นว่าสัมพันธภาพในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงานกับประสบการณ์การทำงานและระยะเวลาวันหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ สัมพันธภาพในครอบครัว ลักษณะการทำงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Thesis title: Family Relationships and Job Characteristics of Cabin Flight Attendants in Thai Airways International Public Company Limited

Researcher: Mrs. Naiyana Kaylyanamit; **ID:** 250700012;

Degree: Master of Home Economics (Family and Social Development);

Thesis advisors: (1) Dr. Chittnun Tejagupta, Associate Professor; (2) Dr. Jintana Thanavibulchai, Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The purposes of this study were to study (1) family relationships level of cabin flight attendants in Thai Airways International Public Company Limited; (2) job characteristics of cabin flight attendants in Thai Airways International Public Company Limited; and (3) relationships between family relationships and job characteristics of cabin flight attendants in Thai Airways International Public Company Limited.

Research samples were 373 cabin flight attendants in Thai Airways International Public Company Limited who were married and lived with their spouses regularly. The samples were accidentally selected according to proportion of different job positions. Research instruments were questionnaires about family relationships and job characteristics of cabin flight attendants. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and the chi square test.

The study found that (1) family relationships of cabin flight attendants in Thai Airways International Public Company Limited were at the high level; (2) job characteristics of cabin flight attendants in Thai Airways International Public Company Limited, the majority worked in the first class and business sections, were female and had more than 10 years of work experiences, had holidays according to their flight schedules less than 8 times a month, often communicated through face book, and (3) family relationships were related to job characteristics of flight attendants in Thai Airways International Public Company Limited with regard to work experiences and holidays according to their flight schedules at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Family relationships, Job characteristics, Cabin flight attendants

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จได้ด้วยความรู้ความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ เศรษฐ์ ที่ชี้แนะแนวทาง แนะนำ ให้ความรู้ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และสนับสนุนให้กำลังใจต่อผู้วิจัยเป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ธนวิบูลย์ชัย ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถาม รวมทั้งข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่องานวิจัย เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัย

กราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการศึกษาในหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการพัฒนาครอบครัวและสังคม

ขอขอบคุณสาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกในการทำวิทยานิพนธ์ให้ลุล่วงด้วยดี และขอขอบคุณพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ขอขอบพระคุณบิดามารดาที่อบรมเลี้ยงดูด้วยความรักและเอาใจใส่ และขอบคุณบุคคลในครอบครัวที่ให้ความสนใจตลอดมา คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ขออุทิศให้แก่บรรพบุรุษ บิดามารดา ครูอาจารย์ นักวิชาการที่ผู้เขียนนำความคิดมาใช้ และหวังว่างานวิทยานิพนธ์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทุกท่าน และต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่จะนำไปพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

นัยนา กัลยามิตร

กรกฎาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัว.....	25
สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงาน.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	62
ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	65
สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	67
สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงาน.....	76
มุมมองชีวิตครอบครัวและอาชีพการงาน.....	79
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
สรุปผลการวิจัย.....	84
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	91
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	99
แบบสอบถาม.....	100
ประวัติผู้วิจัย.....	112



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ผลกระทบของก๊าซต่อร่างกายและวิธีป้องกันแก้ไข.....	16
ตารางที่ 2.2 ระยะเวลาที่ควรบินหลังจากการดำน้ำลึก.....	17
ตารางที่ 3.1 แสดงตำแหน่ง จำนวนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	55
ตารางที่ 4.1 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน.....	62
ตารางที่ 4.2 จำแนกตามสถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัวต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	64
ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	65
ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของการติดต่อกับสมาชิกครอบครัวขณะปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	67
ตารางที่ 4.5 ค่าความถี่และร้อยละของลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว.....	68
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายด้านและ โดยภาพรวม.....	69
ตารางที่ 4.7 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว.....	70
ตารางที่ 4.8 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว.....	71
ตารางที่ 4.9 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว.....	72
ตารางที่ 4.10 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการแสดงออกทางอารมณ์.....	73
ตารางที่ 4.11 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบทบาทต่อสมาชิกครอบครัว.....	74
ตารางที่ 4.12 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	76
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	77
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน.....	77
ตารางที่ 4.16 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	78



ฉ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ครอบครัว” มีความสำคัญต่อชีวิตของบุคคล ทั้งนี้เพราะครอบครัวเป็นสถาบันแรก ที่สร้างนิสัยหรือบุคลิกภาพ ดังนั้นจึงมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลและการทำงาน ถ้าครอบครัวประสบปัญหาความขัดแย้งภายในครอบครัว ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานของบุคคล สัมพันธภาพในครอบครัวจึงมีความหมายและความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลเช่นกัน อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ครอบครัวและป้องกันมิให้เป็นปัญหาต่อตนเองและสังคม ซึ่งสมาชิกในครอบครัวจำเป็นต้องมีการเรียนรู้และปรับตัวเข้าหากัน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญเข้ามาเกี่ยวข้องกับหลายประการ เช่น การปฏิบัติบทบาทพันธกิจของสมาชิกแต่ละคนในครอบครัว การใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ และการสื่อสารที่ดีในครอบครัว จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในครอบครัว แต่ถ้าหากสมาชิกในครอบครัวมีสภาวะความกดดันหรือมีความเครียดเกิดขึ้น ก็จะมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของ สัมพันธภาพในครอบครัวลดน้อยลง อาจทำให้เกิดปัญหาครอบครัวแตกแยกได้ในที่สุด สัมพันธภาพในครอบครัว เป็นลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างสมาชิกในครอบครัวเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ลูก ความสัมพันธ์ระหว่างปู่ย่าตายายกับลูกหลาน รวมไปถึง ความสัมพันธ์ในหมู่ญาติมิตรและเพื่อนฝูง โดยครอบครัวที่มีสัมพันธภาพที่ดีจะมีการสนทนาพูดคุยกันด้วยความรักใคร่ปรองดอง มีความห่วงใยซึ่งกันและกัน และปรึกษาหารือร่วมกันเมื่อมีปัญหา ต่างๆ เกิดขึ้น ส่วนครอบครัวที่มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีนั้นจะมีลักษณะตรงกันข้ามคือ เกิดความ ห่างเหิน และนำไปสู่ปัญหาและความขัดแย้งกัน ในที่สุด การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ของ สมาชิกในครอบครัว จึงเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดี ก่อให้เกิดความสุขใน ครอบครัว และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน (สาธารณสุขมหาวิทยาลัยมหิดล, 2552) สำหรับความสุขที่เกิดจากการทำงาน เป็นความสุขที่สำคัญมากประการหนึ่ง เพราะคนเราใช้เวลาใน การทำงานอย่างน้อย 8 ชั่วโมงต่อวัน

อาจกล่าวได้ว่า สิ่งที่กำหนดความสุขในชีวิตหรือความพึงพอใจในชีวิตที่สำคัญมากที่สุด คือ ความพึงพอใจหรือความสุขในชีวิตครอบครัว รองลงมา คือ ความสุขหรือความพึงพอใจในการ

ทำงานซึ่งแสดงให้เห็นว่า งานมีส่วนสำคัญกับชีวิตของเราไม่น้อย หากเราทำงานโดยไม่มีความสุข มักทำให้เราเครียด ทุกข์ โศกเศร้า นอกจากนี้ ยังส่งผลมายังด้านอื่นๆ ของชีวิตและการทำงานด้วยการทำงานด้านบริการต้องใช้ความสามารถ ความอดทนในการปฏิบัติงานสูง ถ้าไม่มีความสุขในการทำงานหรือความสุขในครอบครัวอาจทำให้เกิดผลเสียในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลงได้ และเป็นไปได้เป็นอย่างมากที่จะส่งผลกระทบต่อครอบครัว นั่น คือก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดีขึ้นในครอบครัว ขาดการสื่อสารที่ดี ขาดความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ที่มีความขัดแย้งและความไม่เข้าใจเกิดขึ้น ไม่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อาจเป็นเหตุให้ครอบครัวแตกแยก ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายในการดำเนินชีวิตครอบครัวชีวิตครอบครัว หากบทบาทในงานกับบทบาทในครอบครัวมีความขัดแย้งกัน (โอรส ลีละกุลณิศย์, 2552)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรสายการบินที่ดำเนินธุรกิจในการให้บริการแก่ผู้โดยสารในการเดินทางด้วยเครื่องบินทั้งภายในและระหว่างประเทศ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถเติบโตอย่างแข็งแกร่งและสามารถแข่งขันได้ในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นความพึงพอใจกับลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งบุคลากรทางการบินที่มีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant) เพราะเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด และมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ให้บริการตลอดเส้นทางการเดินทาง พนักงานต้อนรับฯ เหล่านี้มีทั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพศหญิง (Stewardess หรือ Air Hostess) และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพศชาย (Steward) ทำหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน และถือว่าเป็นตัวแทนของสายการบินในการส่งมอบบริการที่ดีตามที่สายการบินได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าหรือตามที่ลูกค้าคาดหวัง ตลอดจนต้องดูแลด้านความปลอดภัยทางการบิน เพื่อให้ผู้โดยสารเดินทางถึงจุดหมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ

คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องเป็นผู้มีความพร้อมของร่างกายและจิตใจเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางการบินที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการบริการ และมีความอดทนเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสาร สามารถทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของผู้โดยสารแต่ละชาติได้อย่างดี และต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจรักการบริการ (Sense of Service หรือ Service Mind) ผู้ปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant) จะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งกลางวันและกลางคืนตามตารางบินที่กำหนด ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องมีการปรับตัวปรับจิตใจให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานอยู่ตลอดเวลา

จนกว่าเครื่องบินจะถึงจุดหมายปลายทาง ประกอบกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง พนักงานจึงต้องปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียนกัน บางครั้งต้องปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ และทำงานล่วงเวลาต่อเนื่อง พนักงานจึงมีเวลาว่างไม่ตรงกับบุคคลอื่นๆ ในครอบครัว และมีเวลาพักผ่อนไม่เพียงพอ อาจมีผลต่อสุขภาพร่างกายหรือไม่สามารถปรับตัวหลังจากการปฏิบัติหน้าที่ได้ ทำให้มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตครอบครัวและรูปแบบการทำกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ทั้งนี้ เพราะการทำงานเป็นกิจกรรมหลัก ซึ่งทุกคนต้องพึงปฏิบัติเพื่อช่วยให้ตนสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคม และการปรับตัวในการทำงานยังมีผลต่อสุขภาพจิตและประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ที่ปรับตัวได้ดีในการทำงานย่อมจะสามารถปรับตัวได้ดีในด้านอื่นๆ เพราะสุขภาพจิตที่ดีย่อมจะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาและสามารถแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ทำให้ประสบความสำเร็จในงานอาชีพและยังทำให้เกิดความพอใจในเรื่องอื่น ๆ เช่น เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง (Self Esteem) และความสำเร็จในการประกอบอาชีพการงาน ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางสังคม (Social Status) ของบุคคลได้อีกด้วย การที่มีครอบครัวที่ดี สมาชิกในครอบครัวมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันย่อมเป็นกำลังใจที่ดี การให้เวลาอย่างมีคุณค่าแม้จะต้องปฏิบัติงานหนัก มีความรับผิดชอบสูง ต้องทำงานล่วงเวลาต่อเนื่องในวันหยุด ในเมื่อความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นไปอย่างราบรื่น ท่ามกลางบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของการทำงานหนัก หากสภาพครอบครัวดี ก็ย่อมทำให้ไม่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความอดทน อดกลั้น สามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ด้วยดี

เนื่องจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด ยังไม่พบผลการศึกษาในเรื่องนี้ที่ เชื่อมโยงระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานมากนัก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง “สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัวที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน ด้านประสบการณ์การทำงาน และด้านระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากลักษณะการทำงานดังกล่าว มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัวเป็นอย่างมาก โดยที่ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างจากอาชีพอื่นๆ ที่ไม่สามารถกำหนดเวลาในการทำงานที่ตายตัวได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัว ที่มีอิทธิพลต่อลักษณะการทำงานแล้วจึงนำมาสรุป และเป็นแนวทางในการวิจัย โดยผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมหรือช่วยเหลือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย

จำกัด (มหาชน) ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถรักษาสมดุล ในการปฏิบัติงานกับการดำเนินชีวิตครอบครัวที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาครอบครัว และมีความสุขทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อศึกษาความเกี่ยวข้องของสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษา สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยโดยสัมพันธภาพในครอบครัวเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวบนพื้นฐานของแนวคิดการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว (McMaster Model of Family Functioning หรือ MMFF) โดยครอบคลุมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกครอบครัวในด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการทํากิจกรรมร่วมกันในครอบครัว (2) ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของ (3) ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว (4) ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ (5) ด้านบทบาทต่อสมาชิกครอบครัว (6) ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งผู้วิจัยนำแนวคิดนี้มาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับลักษณะการทำงาน ซึ่งสามารถ จำแนกเป็น 3 เรื่อง ได้แก่ (1) ตำแหน่งงาน (2) ประสบการณ์การทำงาน และ (3) ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย กลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser) กลุ่มพนักงานต้อนรับชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (Royal Class) และกลุ่มพนักงานต้อนรับชั้นประหยัด (Economy Class) ที่มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกับแบบครอบครัว จำนวนทั้งสิ้น 5,510 คน (ณ วันที่ 30 เดือนมิถุนายน พ.ศ.2557) โดยการสุ่มตัวอย่าง เลือกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของตำแหน่งงานขั้นต้น

4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เดือนมกราคม – เดือนสิงหาคม พ.ศ.2557

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรที่ศึกษา 2 ตัว ได้แก่ ลักษณะการทำงาน (ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน) และสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยให้ความหมายของตัวแปรที่ศึกษาไว้ ดังนี้

5.1 สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนด้วยกัน (ไม่น้อยกว่า 5 ปี) โดยใช้แบบสอบถามซึ่งใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งครอบคลุม 6 ด้าน ได้แก่

5.1.1 ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว หมายถึง การที่สมาชิกในครอบครัว ได้แก่ คู่สมรส บุตร และญาติ เป็นต้น ที่มีเวลาทำกิจกรรมในบ้านด้วยกัน มีเวลาทำกิจกรรมนอกบ้านด้วยกัน มีโอกาสไปเยี่ยมญาติมิตรร่วมกัน ไปร่วมทำบุญทางศาสนา และปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันในเทศกาลสำคัญทางวัฒนธรรม

5.1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษาหรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว หมายถึง การที่สมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพ การงาน การศึกษา การเงิน/การใช้จ่ายของครอบครัว การดูแลสุขภาพ และการวางแผนในเรื่องต่าง ๆ ของครอบครัว

5.1.3 ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว หมายถึง การที่สมาชิกในครอบครัวสามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่องอย่างเป็นกันเอง ปรึกษาหารือเพื่อช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัวด้วยเหตุและผล พูดคุยกันด้วยถ้อยคำที่สุภาพ เคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และบอกกล่าวกันเสมอเวลาจะไปที่ไหน

5.1.4 ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ หมายถึง การที่สมาชิกในครอบครัวแสดง ความชื่นชมยินดีเมื่อสมาชิกในครอบครัวประสบความสำเร็จ ควบคุมอารมณ์ของตนเมื่อเผชิญกับปัญหาครอบครัวที่เกิดขึ้น แสดงความเห็นอกเห็นใจยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น รู้สึกมีความสุขเมื่ออยู่พร้อมหน้ากัน และแสดงออกถึงการยอมรับความเป็นตัวตนซึ่งกันและกัน

5.1.5 ด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัว หมายถึง การที่สมาชิกในครอบครัวมีส่วนรับรู้เรื่องฐานะการเงินของครอบครัว ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตน ทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนเองเป็นอย่างดี ช่วยกันแบ่งเบาภาระต่างๆ ในครอบครัว และเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตให้แก่กันและกัน

5.1.6 ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน หมายถึง การที่สมาชิกในครอบครัว แสดงความรักต่อคนอื่นๆ ในครอบครัวผ่านคำพูดหรือการกระทำเสมอ ใส่ใจดูแลทุกข์สุขและคอยถามไถ่กันเสมอ ให้ของขวัญแก่กันมีโอกาสสำคัญๆ ให้กำลังใจซึ่งกันและกันเมื่อมีสมาชิกคนใดคนหนึ่งมีความทุกข์ และพูดเล่นหรือหยอกล้อกัน เพื่อให้ครอบครัวมีความสุขและสนุกสนาน

5.2 ลักษณะการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งแตกต่างกัน โดยจำแนกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

5.2.1 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ ปฏิบัติการดำรงตำแหน่งอยู่ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (*Air Purser*) หมายถึง ผู้จัดการเที่ยวบินที่มีหน้าที่รับมอบหมายงาน ตรวจสอบรับผิดชอบ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยและสภาพแวดล้อม ควบคุมการปฏิบัติงาน แนะนำข้อมูลที่เป็นในการบิน ให้บริการ และเฝ้าอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษามาตรฐานความปลอดภัยในเที่ยวบิน รวมทั้งจัดการเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้โดยสารบนเครื่องบิน ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และจากผู้จัดการเที่ยวบินในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป รวมทั้งดูแลควบคุมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน และเป็นแนวทางการสร้างพัฒนาตนเองสู่การเป็นผู้นำ หรือผู้บริหารที่ดีต่อไปในอนาคต ได้แก่ ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินระดับอาวุโส (*Inflight Manager*) ผู้ตรวจการบริการบนเครื่องบิน (*Cabin Supervisor*) หรือผู้บริหารในระดับสูงต่อไป

2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (*Royal Class*)

หมายถึง

(1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง (*Royal First Class*) ในเที่ยวบินระหว่างประเทศและข้ามทวีป ปฏิบัติงานในเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

(2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ (*Royal Executive Class*) ในเที่ยวบินภายในประเทศ ระหว่างประเทศ และข้ามทวีป ปฏิบัติงานในเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งการคัดเลือกชั้นธุรกิจ (*Royal Executive Class*) จะพิจารณาจากประวัติการทำงาน พอพ้นจากชั้นธุรกิจจึงจะมีสิทธิ์สมัครทำงานในชั้นหนึ่ง (*Royal First Class*) ได้

(3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ (*Royal Executive Class*) ในเที่ยวบินภายในประเทศและต่างประเทศในทวีปเอเชีย ปฏิบัติงานในเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งการคัดเลือกชั้นธุรกิจ (*Royal Executive Class*) จะพิจารณาจากประวัติการทำงาน พอพ้นจากชั้นธุรกิจจึงจะมีสิทธิ์สมัครทำงานในชั้นหนึ่ง (*Royal First Class*) ได้

3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด (*Economy Class*) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เมื่อพ้นช่วงทดลองงาน 6 เดือนแล้ว จึงจะได้บินไปทวีปตะวันออกกลาง และพอผ่านการทดลองงาน 1 ปี จึงจะได้บินข้ามทวีปในเที่ยวบินภายในประเทศและต่างประเทศในทวีปเอเชีย ปฏิบัติงานในเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพอปฏิบัติงานจนกระทั่ง 1 ปี 6 เดือน จึงจะมีสิทธิ์สมัครชั้นธุรกิจ (*Royal Executive Class*) ได้

5.2.2 *ประสบการณ์การทำงาน* หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เริ่มตั้งแต่วันที่เข้าปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้

ในบัตรประจำตัวพนักงานจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี กลุ่มที่มีประสบการณ์ 5-10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป

5.2.3 ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน หมายถึง วันหยุดตามตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยกองจัดตารางบิน (OL) เป็นผู้จัดทำ โดยมีข้อกำหนดด้านรายได้ของลูกเรือ และเวลาการพักผ่อนที่เหมาะสม โดยกำหนดไว้อยู่ระหว่าง 8 ครั้ง /เดือน แต่ไม่เกิน 12 ครั้ง /เดือน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งวันหยุดตามตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานน้อยกว่า 8 ครั้ง /เดือน ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน 8 ครั้ง /เดือน และระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานมากกว่า 8 ครั้ง /เดือน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการและการปฏิบัติ ดังนี้

6.1 เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการทราบถึงสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานได้มีภาวะสมดุล และมีสุขภาพจิตที่ดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.2 เป็นข้อมูลสำหรับพนักงาน องค์กร บริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการที่จะนำไปปรับปรุงและส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นปัจจัยหนึ่งในการที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงขึ้นในการใช้ชีวิตครอบครัวและไม่ก่อให้เกิดปัญหาในสังคม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้และข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาโดยอ้างอิงหลักวิชาการแบ่งเป็นหัวข้อด้านต่างๆดังนี้

1. ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัว
3. สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 คุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.1 ความหมายและคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำ ไม่รวมถึงพนักงานชั่วคราว และพนักงานของบริษัทอื่นๆ ที่มาปฏิบัติงานกับบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการชั่วคราวหรือตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendant) หรือลูกเรือ (Cabin Crew) หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ความหมายตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2525) คือ ผู้พิทักษ์ความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารบน

อากาศยาน โดยมีหน้าที่ต่าง ๆ เช่น คอยดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่าง ๆ เช่น ถังออกซิเจน เครื่องดับเพลิงและเสื้อชูชีพ สำหรับสาธิตให้ผู้โดยสารให้ครบถ้วนถูกต้องตามรายการ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร เช่น การเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การให้การรักษายาบาลแก่ผู้โดยสารที่เกิดเจ็บป่วย จัดหาที่นั่งให้ผู้โดยสาร ตรวจสอบให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดก่อนเครื่องขึ้นหรือลง นอกจากนี้ยังเป็นผู้นำเสนอสิ่งอุปโภค บริโภคหรือเป็นสื่อในการตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าจากการที่ฝ่ายการตลาดได้ประมวลความต้องการของลูกค้าไว้ จึงมีความใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากกว่าพนักงานส่วนอื่น ๆ

ผู้ประกอบการอาชีพนี้ควรมีคุณสมบัติต่าง ๆ เช่น

- มีกิจกรรมทางสุขภาพอ่อนโยน อบอุ่น และมีท่าทางนุ่มนวล
- มีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับผู้อื่น และสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นและสังคมได้ง่าย
- มีความอดทนต่อความยากลำบากของงาน อดทนต่อปฏิกิริยาของผู้โดยสาร มีความอดทนต่อเพื่อนร่วมงาน
- แต่งตัวดี สะอาดเรียบร้อย
- มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ
- มีใจรักงานด้านบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความห่วงใยเอาใจใส่อย่างจริงใจที่จะมอบให้แก่ผู้โดยสาร
- มีความรู้ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ดี
- สามารถว่ายน้ำได้
- เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)(2550:2) ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้สมัครเข้าดำรงตำแหน่งพนักงาน ไว้ดังนี้

1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิงจะต้องมีสัญชาติไทย สถานภาพโสด บุคลิก รูปร่าง ผิวพรรณดี สุขภาพแข็งแรง สายตาปกติ (กรณีสายตาสั้น อนุญาตให้ใส่เลนส์สัมผัสได้) มีกิจกรรมทางกายภาพดี มนุษย์สัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวเองเข้ากับบุคคลอื่นและสังคมได้ง่าย มีความเป็นมิตร กระตือรือร้นเอาใจใส่และรักงานบริการ มีความอดทนเป็นพิเศษ สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เป็นผู้ตัดสินใจเองได้ ไม่มีปัญหาในเรื่องความเป็นอยู่และอาหารการกิน ขณะไปพักแรมต่างประเทศ มีความรู้ความสามารถในการพูดและเข้าใจภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี

หากมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษด้วย โดยเฉพาะภาษาจีน ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี ญี่ปุ่น และสเปน จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ

ทั้งนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าไม่จำกัดสาขาวิชาและผ่านการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษ (Test of English for International Communication TOEIC ได้คะแนน 600 คะแนนขึ้นไป หรือ (Test of English as Foreign Language TOEFL ได้ 500 คะแนนขึ้นไป) สำหรับ (Paper-based Test หรือ 173 คะแนนขึ้นไป สำหรับ Computerbased Test หรือผ่านการสอบข้อเขียน International English Language Testing System (IELTS) โดยได้คะแนน 5.5 คะแนนขึ้นไป) ผลการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษดังกล่าวต้องไม่เกิน 2 ปี นับจากวันที่สอบ (Test Date) ถึงวันที่ยื่นสมัคร

2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง อายุไม่เกิน 26 ปี ความสูงไม่ต่ำกว่า 160 ซม. น้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูง และสามารถว่ายน้ำได้อย่างต่อเนื่องในระยะ 50 เมตร ได้ในท่าฟรีสไตล์

3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย อายุไม่เกิน 28 ปี ผ่านหรือได้รับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร ความสูงไม่ต่ำกว่า 165 เซนติเมตร น้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูง และสามารถว่ายน้ำในระยะ 100 เมตร ได้ในท่าฟรีสไตล์

1.1.2 การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นงานที่อำนวยความสะดวกในด้านความปลอดภัย และการให้บริการต่อผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญ การลงพักค้างแรม ณ สถานีปลายทางในเส้นทางการบินต่างๆ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้จัดหาโรงแรมที่พักให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน พนักงานต้อนรับทุกคนจะเข้าพักห้องพักละ 1 คน ซึ่งถือได้ว่าได้รับการเป็นส่วนตัวในการเข้าพัก โดยปกติตามโรงแรมที่พักต่างๆ จะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแก่ด้านหน้าประตูของโรงแรมเท่านั้น ตามที่ชั้นที่พักรื่นๆ จะไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อยู่ และก็ไม่อาจทราบได้ว่าบุคคลใดที่เข้าออกในโรงแรมเป็นผู้มาพักจริงหรือไม่ ซึ่งอาจเป็นมิชชันนารีที่แฝงตัวมาทำให้การเข้าพักของพนักงานต้อนรับของเครื่องบินนั้น จะต้องใช้ความระมัดระวังในการเข้าหรือออกจากห้องพัก หรือการเดินทางไปนอกโรงแรมอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานีปลายทางในแถบยุโรปและอเมริกา คนเอเชียจะตกเป็นเป้าหมายของมิชชันนารีได้ง่าย เนื่องจากรูปร่างที่เล็กกว่า รวมถึงความไม่คุ้นเคยกับสถานที่ (สมาคมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, 2001)

รายได้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในแต่ละเดือนนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับเงินได้พิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน คือ เงินตอบแทนการปฏิบัติ

หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Perdiem) ซึ่งจ่ายตามอัตราที่บริษัทกำหนดในแต่ละเที่ยวบิน ตามค่าครองชีพของประเทศต่างๆ ตามระยะเวลาการปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน และตามระยะเวลาการพักผ่อนตามสถานี่ปลายทางต่างๆ ซึ่งจะหมายถึงการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถไปปฏิบัติหน้าที่ตามตารางบินของส่วนบุคคลของตนเองได้ในเที่ยวบินใดๆ เช่น การลาป่วย พนักงานผู้นั้นก็จะไม่ได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินดังกล่าว

เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ครบ 12 เดือน จะมีสิทธิ์ได้รับวันหยุดพักผ่อนประจำปี ดังนี้

ระยะเวลาการทำงาน	ได้รับวันหยุด
1 – 5 ปี	12 วัน
5 – 10 ปี	18 วัน
10 – 15 ปี	21 วัน
15 ปีขึ้นไป	24 วัน

การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสและสจ๊วตนั้นเป็นอาชีพที่ต้องการความคล่องแคล่ว ว่องไว ผู้ประกอบอาชีพในตำแหน่งนี้จึงมักเป็นผู้ที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวเป็นส่วนใหญ่ แต่พอมีอายุมากขึ้นก็สามารถย้ายไปทำงานในส่วนอื่นที่มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป จึงทำให้การปลดเกษียณอายุของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสิ้นสุดเมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ประกอบกับการขยายตัวของสายการบินต่างๆ ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางธุรกิจ ที่เป็นต้นเหตุให้คนในประเทศต่างๆ ต้องมีการติดต่อกันเพื่อผลทางธุรกิจ จึงทำให้มีผู้คนที่ต้องเดินทางเป็นจำนวนมาก ทั้งผู้ที่มาติดต่อธุรกิจหรือผู้ที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยว ทำให้ความต้องการของอาชีพนี้ไม่มีที่สิ้นสุด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นอาชีพที่ยังเป็นที่ต้องการอยู่ตราบเท่าที่มีการขยายตัวของสายการบินต่างๆ

1.1.3 หน้าที่หลักสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คัดเลือกผู้ที่จะทำหน้าที่ให้บริการอย่างพิถีพิถัน เพ็นหาบุคลากรที่จะมาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิง ที่เป็นมิตร มีไหวพริบ ปฏิญาณ และมีใจรักการบริการ เพราะนั่นหมายถึง การเป็นตัวแทนของประเทศ หน้าที่หลักสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ และหน้าที่อื่น ๆ ดังนี้

1) ด้านความปลอดภัย (Safety)

การดูแลเรื่องความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารถือเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุด ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารในทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency) ตลอดจนอธิบายวิธีเตรียมความพร้อมต่างๆ ซึ่งพนักงานจะต้องมีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ และมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยเป็นอย่างดี

2) ด้านการบริการ (Service)

การให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารทุกด้านเป็นอย่างดี (Take Good Care)

- การบริการ ได้แก่ การให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพ และเป็นที่พอใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งพนักงานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ และความรู้เรื่องอาหารและเครื่องดื่มเป็นอย่างดี

- การอุปโภค ได้แก่ การให้บริการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น การนันทนาการต่างๆ ได้แก่ ภาพยนตร์ วีดีโอ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เครื่องเล่น ของชำร่วย เป็นต้น การดูแลจัดเอกสารจำเป็นต้องใช้ในการเดินทางต่างๆ ได้แก่ เอกสารทางศุลกากร เอกสารตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

- รายละเอียดต่าง ๆ ได้แก่ การให้ความรู้ในการเดินทาง ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางบิน รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ รายการสนับสนุนการขายของบริษัท สภาพเหตุการณ์ปัจจุบันและในทุกรายละเอียดที่พึงมีจากการถามของผู้โดยสาร รวมถึงการให้ความช่วยเหลือตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้โดยสาร (Make Decision and Handle Problem) เช่น การล่าช้าของเที่ยวบิน การพลาดเที่ยวบิน การเจ็บป่วยโดยปัจจุบันทันด่วน เป็นต้น ซึ่งพนักงานจะต้องมีความรอบรู้ในทุกด้าน ตั้งแต่การปฐมพยาบาล ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ เหตุการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนโครงการต่างๆ ของบริษัท และที่สำคัญพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ให้แก่บริษัทและประเทศไทยในการแสดงให้เห็นว่าชาวต่างชาติทั่วโลกเห็นถึงคุณค่าของมรดกไทย ตลอดจนภาพพจน์ที่ดีของคนไทย

3) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- การดูแลความพร้อมในการบริการ (Check Cabin Appearance) และประสานงานกับหน่วยต่างๆ (Coordinate) ได้แก่ การควบคุมการบริการตั้งแต่ก่อนให้บริการ เริ่มตั้งแต่กระบวนการเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ การลำเลียงอาหารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ตรวจสอบระบบการบริการต่างๆ ได้แก่ ความพร้อมของห้องโดยสาร ความสะอาด ระบบน้ำ ไฟ สัญญาณต่างๆ โสตทัศน เป็นต้น ซึ่งหากมีสิ่งบกพร่องต่าง ๆ เกิดขึ้นแสดงถึงความไม่ปลอดภัยจะต้องประสานงานฝ่าย

ที่เกี่ยวข้องทันที ซึ่งหากเป็นอุปสรรคที่จำเป็นในการเดินทาง (No go item) ก็อาจต้องมีการเลื่อนกำหนดการเดินทางเพื่อทำการซ่อมแซม

นอกจากนี้หัวหน้าพนักงานต้อนรับจะต้องประสานงานกับนักบินในเรื่องต่างๆ ได้แก่ เส้นทางการบิน สภาพวิสัยการบิน เพื่อความปลอดภัย และเป็นข้อมูลในการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ และประสานงานกับพนักงานภาคพื้นด้วย เพื่อเป็นการส่งมอบการทำงานและให้รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้โดยสารและเหตุการณ์บนเครื่องบิน

- การดูแลควบคุมคลังสินค้าที่ใช้ในการบริการ (Stock) เช่น ตู้เครื่องดื่ม (Bar Box) ของที่ระลึก เครื่องฟังเสียงหรือหูฟัง อาหาร เป็นต้น ให้มีการเก็บรักษาที่ดีและปลอดภัย มีการตรวจสอบจำนวน ตลอดจนการสั่งเพิ่มหากไม่เพียงพอ

- การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (Duty Free Goods)

- การรายงานการปฏิบัติงานและการประเมินผลการให้บริการแก่ฝ่ายบริหารของบริษัทเพื่อเป็นหลักฐานข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป เช่น รายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนเครื่องบิน สิ่งที่ผู้โดยสารต้องการในด้านต่าง ๆ การติชมจากผู้โดยสาร ความคิดเห็นต่าง ๆ ในการเพิ่ม/เปลี่ยนแปลงเครื่องอุปโภคบริโภค

ทั้งนี้ แนวคิดที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงาน คือ ผู้โดยสารเป็นบุคคลสำคัญหมายเลขหนึ่ง ผู้โดยสารต้องถูกต้องเสมอ จะต้องปฏิบัติงานให้ผู้โดยสารพอใจที่สุด และเกิดความประทับใจเพื่อกลับมาใช้บริการของการบินไทยอีกเริ่มตั้งแต่ การได้พบปะผู้โดยสารในครั้งแรกและทำให้รู้สึกพอใจตลอดการเดินทาง ได้แก่

(1) ให้การต้อนรับอย่างเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้น

(2) ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความอบอุ่นและเป็นกันเอง

(3) เมื่อผู้โดยสารต้องการสิ่งใด ดำเนินการตามความต้องการของผู้โดยสารโดยเร็ว

(4) ให้ความสำคัญแก่สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกี่ยวกับผู้โดยสาร

(5) หลีกเลี่ยงที่จะมีปัญหากับผู้โดยสาร

1.1.4 อันตรายต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

อันตรายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พอสรุปได้ดังนี้ (กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์, 2548: 15-16)

1) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานก่อให้เกิดความเครียดและความอ่อนล้า ภาวะความอ่อนล้าที่เกิดจากการที่ต้องอยู่บนเครื่องบินนานๆ และการที่ร่างกายต้องปรับตัวเข้าสู่ โชนเวลาใหม่จะไปรบกวนจังหวะวงจรการนอน (Circadian Disrhythmia) ซึ่งจะมีผลต่อการนอน ระบบการย่อยอาหาร และระบบฮอร์โมนในร่างกาย

2) การที่ต้องให้ผู้โดยสารเก็บสัมภาระ ต้องยกและเคลื่อนย้ายตู้อุปกรณ์ เครื่องใช้ รถเข็นอาหาร เปิดประตูเครื่องบินก่อให้เกิดการบาดเจ็บบริเวณแผ่นหลัง คอ บ่า และแขนได้

3) ผู้โดยสารที่เมาอาละวาดใช้ความรุนแรงขู่ที่จะทำร้ายร่างกาย และใช้วาจา หยาบคาย ทำให้เกิดการผิดปกติที่เรียกว่า Post Traumatic Stress Disorder ขึ้นแก่พนักงานต้อนรับได้

4) คุณภาพอากาศในเครื่องบินที่ต่ำกว่าทำให้เกิดอาการพร่องออกซิเจน ซึ่ง ก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบทางเดินหายใจ วิงเวียน ปวดศีรษะ เป็นลมและอ่อนเพลีย นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีโอกาสที่จะได้รับสารปนเปื้อนในอากาศจากน้ำมันหล่อลื่นไฮดรอลิก และเชื้อโรคที่ติดต่อกับทางเดินหายใจ เช่น วัณโรค

5) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีโอกาสสูงที่จะสัมผัสกับสารคัดหลั่ง เช่น เลือดและน้ำลายของบุคคลต่างๆ บนเครื่องบิน ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการติดโรคติดต่อ เช่น วัณโรค อีโคโนมิ

6) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีโอกาสที่จะมีปัญหาด้านสุขภาพอันมา จากการที่ได้รับสารฆ่าเชื้อต่าง ๆ ที่ต้องฉีดพ่นก่อนทำการรับผู้โดยสาร

7) รังสีจากแสงอาทิตย์จากเครื่องบินพิสัยไกล (Long-Haul Flight) อาจมี ผลร้ายต่อระบบสืบพันธุ์และก่อให้เกิดมะเร็งได้

8) ปัจจัยต่างๆ จากข้อ 1-7 ที่กล่าวมายังมีอันตรายต่อภาวะการตั้งครรภ์และ ภาวะการแท้งบุตรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง

การเจ็บป่วยที่พบได้บ่อยบนอากาศยาน (Common Onboard Medical Emergencies)

การเจ็บป่วยที่พบได้บ่อยและเป็นอันตราย คือ โรคหัวใจ นอกจากนั้นยังเป็นโรค ทางระบบทางเดินหายใจ โรคทางระบบทางเดินอาหาร โรคทางระบบประสาท (สุปราณี ปะโพทะ กัง, 2546: 17- 22 อ้างอิงจาก สถาบันเวชศาสตร์การบิน กรมแพทย์ทหารอากาศ, ม.ป.ป.: 30) และ อาการอื่น ๆ ทั่วไปที่อาจพบได้ในขณะปฏิบัติการบนอากาศยาน ได้แก่ เลือดกำเดาไหล ภาวะอุดกั้น ของปอดชนิดเรื้อรัง การสำลัก เกิดจากสิ่งแปลกปลอม อาการชักที่เกิดในเด็ก การ Shock เกิดจาก ระบบหัวใจและหลอดเลือดล้มเหลวในการทำงาน การเสียเลือด (ทั้งภายในและภายนอก) เส้นเลือด ขยายตัวเนื่องจากพยาธิสภาพที่ไขสันหลัง ปฏิกริยาแพ้อย่างรุนแรง รวมทั้งผลจากการเปลี่ยนแปลง

ความกดอากาศ เมื่อบินสูงขึ้นไปในบรรยากาศ ความกดบรรยากาศจะลดลงเรื่อย ๆ มีผลให้ก๊าซในร่างกายเปลี่ยนแปลงสถานะของมันเป็นก่อให้เกิดอาการต่าง ๆ ที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย ได้แก่ Bends เกิดจากฟองก๊าซ Nitrogen ที่หุดในข้อ ส่วนมากเป็นข้อขนาดใหญ่ Chokes อาการไอแห้ง ๆ ไม่มีเสมหะ ปวดแสบปวดร้อนที่หน้าอก เกิดจากฟองก๊าซที่ผิวของหลอดเลือด False Chokes มีอาการไอหลังจากทำการบินที่ใช้ Oxygen ช่วย ทำให้ทางเดินหายใจแห้ง เจ็บหน้าอก Neurological Manifestations มีอาการทางระบบประสาทส่วนกลาง และ Skin Manifestations เกิดฟองก๊าซใต้ผิวหนัง (สถาบันเวชศาสตร์การบิน กรมแพทยทหารอากาศ, ม.ป.ป.: 9-17) ผลกระทบของก๊าซต่อร่างกายและวิธีป้องกันแก้ไข (สถาบันเวชศาสตร์การบิน กรมแพทยทหารอากาศ (ม.ป.ป.:14)

ตารางที่ 2.1 ผลกระทบของก๊าซต่อร่างกายและวิธีป้องกันแก้ไข

ผลของก๊าซ	ทิศทางการบิน	อาการ	การแก้ไข
หูชั้นกลาง	บินขึ้น	ตึงๆ ในหู ได้ยินเสียง "POP" เป็นระยะ	- ไม่ต้องทำอะไร อากาศจะระบายออกเองตามธรรมชาติ
	บินลง	หูอื้อ ปวด	- กลืนน้ำลาย เคี้ยวหมากฝรั่ง หาวขยับหูชั้นกลาง กราม
	หลังทำการบินแล้ว (Delayed Ear Block)	หูอื้อ ปวด	- ยาพ่นจมูก Valsalva Pressure Regulator Politzer Bag - Valsalva เป็นระยะ โดยเฉพาะก่อนนอน
โพรงไซนัส Referred pain (ปวดฟัน แต่เกิดจาก ไซนัสอักเสบ)	บินขึ้น	ปวดรอบกระบอกตา แก้ม	- บินระดับ ยาพ่นจมูก บินลง
	บินลง	อาการเดียวกันแต่มากกว่า	- บินขกระดับ ยาพ่นจมูก Valsalva บินขึ้น
	บินขึ้น/บินลง	ปวดฟันบนทุกซี่ของแก้มข้างนั้น	- บินระดับ บินสวนทิศทางที่ทำให้เกิด ยาพ่น จมูก Valsalva
ฟัน	บินขึ้น/บินลง	ปวดฟันขึ้นนั้น	- บินสวนทิศทางที่ทำให้เกิด พบแพทย์
กระเพาะอาหาร - ลำไส้	บินขึ้น	แน่น ปวดท้อง หายใจขัด อาจช็อคได้	- ผายลม เรอ นวดท้องจากขวาไปซ้าย

นอกจากนี้ยังมีการพร่องออกซิเจน (Hypoxia) การอ่อนล้าเนื่องจากการบิน (Flying Fatigue) และการเปลี่ยนเวลา (Circadian Rhythms or Jet Lag) Circadian = About a Day คือ ระยะเวลาช่วงก่อนาน 24 ชม. (เฉลี่ย 20 – 28 ชม.) ที่เกี่ยวข้องกับ “Biological Clock” (Endogenous Rhythm) ภายในร่างกายมนุษย์ จังหวะการตื่น/หลับของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมภายนอก

ข้อพึงระวังสำหรับผู้ปฏิบัติงานบนอากาศยานอย่างหนึ่งก็คือ การดำน้ำโดยใช้ถังบรรจุอากาศหรือ Scuba Diving (ประภัสร์ วรรณเจียก, 2539: 18) อันตรายของการดำน้ำที่มีความสำคัญกับการทำงานในอากาศ และการเดินทางโดยเครื่องบินที่สำคัญและรุนแรงที่สุด คือ อันตรายจากความผิดปกติจากการลดความกดดันบรรยากาศ (Decompression Disorders) ซึ่งมีความรุนแรงจนสามารถก่อให้เกิดความพิการอย่างถาวรและอันตรายต่อชีวิตได้ แต่อันตรายเหล่านี้สามารถที่จะป้องกันได้ ถ้ามีการทิ้งช่วงระยะเวลาระหว่างการดำน้ำกับการเดินทางในอากาศอย่างเหมาะสม เมื่อขึ้นที่สูงมากขึ้นๆ ความดันบรรยากาศจะลดลงเรื่อย ๆ ซึ่งผู้ที่เดินทางบนเครื่องบินทันทีหลังการดำน้ำลึก ก็จะมีอันตรายในการละลายไนโตรเจน (จากการใช้ถังบรรจุอากาศในการดำน้ำ) ที่ยังคงค้างอยู่ในเลือดหรือในเนื้อเยื่ออยู่ ทำให้มีการเกิดฟองก๊าซและมีโอกาสที่จะเกิดอาการต่าง ๆ ได้ง่าย เช่น อาการแสบร้อน จุกแน่นหน้าอก ไอแห้งๆ หรือนำมาซึ่งการหายใจล้มเหลว ถ้าอาการมากอาจ “Choke” หรือถ้าเกิดที่ไขสันหลังก็จะทำให้เนื้อเยื่อไขสันหลังขาดเลือดไปเลี้ยง และอาจเกิดอัมพาตได้ ดังนั้นก่อนจะเดินทางโดยเครื่องบิน หลังจากการดำน้ำควรต้องรอระยะเวลาเพื่อร่างกายขับไนโตรเจนที่ยังค้างค้างอยู่ให้เหลือน้อยสุด ระยะเวลาที่ควรบินหลังจากการดำน้ำลึก (ประภัสร์ วรรณเจียก, 2539: 41)

ตารางที่ 2.2 ระยะเวลาที่ควรบินหลังจากการดำน้ำลึก

ช่วงระยะเวลาจากการดำน้ำจนกระทั่งขึ้นเครื่องบิน (ชม.)	เพดานบิน (ฟุต)
น้อยกว่า 4	ต่ำกว่า 1,000
4 – 8	ต่ำกว่า 5,000
8 - 24	ต่ำกว่า 16,500
มากกว่า 24	ไม่จำกัดความสูง

ดังนั้น ในขณะที่การปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจเผชิญกับการเจ็บป่วยและอันตรายที่เกิดขึ้นบนอากาศยาน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการหมั่นดูแลสุขภาพร่างกายของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการรักษาสุขภาพร่างกายและจิตใจให้พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ

1.2 สภาพและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เนื่องจากสภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะเฉพาะ เพราะธุรกิจการบินต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดปี โดยไม่มีการหยุดพัก ดังนั้น พนักงานต้องพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ทั้งกลางวันและกลางคืน ในวันหยุดเทศกาลต่างๆ และวันหยุดสุดสัปดาห์ ที่ต้องทำงานอยู่บนเครื่องบิน และเตรียมตัวภาคพื้นดิน เพื่อให้พร้อมที่จะขึ้นไปปฏิบัติหน้าที่ (รองรัตนพล, 2545: 26-29)

- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมารายงานตัวที่ศูนย์ลูกเรืออย่างน้อย 2 ชั่วโมงก่อนเวลาเครื่องบินออกเดินทางในเส้นทางต่างประเทศ และจะต้องมารายงานตัวที่ศูนย์ลูกเรืออย่างน้อย 1.30 ชั่วโมงก่อนเวลาเครื่องบินออกเดินทางในเส้นทางภายในประเทศตามกำหนดเวลา เพื่อทำการ Check-in และศึกษารายละเอียดที่จำเป็นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมารายงานตัว 3 ชั่วโมง ในกรณีที่มีเที่ยวบินพิเศษ VVIP
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเข้าห้อง Briefing Room เพื่อรับทราบหน้าที่ ความรับผิดชอบ จากหัวหน้าพนักงานต้อนรับ
- เมื่อไปถึงเครื่องบินต้องจัดเตรียมสิ่งของที่ใช้ในการบริการและให้บริการแก่ผู้โดยสารจนถึงจุดหมายปลายทาง นอกจากนี้ยังต้องเตรียมพร้อมในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งได้รับการอบรมจากหลักสูตรด้านความปลอดภัย ซึ่งเข้าอบรมทุกปี

1.2.1 การปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกลหรือเที่ยวบินข้ามทวีป (Long haul flight)

การนอนหลับหลังจากการปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกลหรือข้ามทวีปนั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ จำนวนชั่วโมงบินและทิศทางการบิน การเดินทางไปยังซีกโลกตะวันตก การนอนหลับในคืนแรกจะเหมือนการเข้านอนดึก โดยเวลาที่เข้านอนจะช้าลง 5-6 ชั่วโมง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีแนวโน้มที่จะหลับง่ายและหลับลึกในช่วงแรก เนื่องจากเกิดภาวะอดนอน จะทำให้เกิดการนอนหลับได้อย่างรวดเร็ว แต่จะหลับได้น้อยลงในวันถัดมา ภาวะการนอนหลับที่เกิดขึ้นสัมพันธ์กับ Circadian Desynchronization หรือ Jet Lag (สุบิน ชิวปรีชา, 2542) ปัญหาการนอนหลับจะเกิดขึ้นอีกครั้งในการเดินทางกลับไปยังอีกโลกตะวันออกในวันแรก จะต้องเข้านอนตอนเช้าเมื่อถึงที่หมายและจะต้องปรับเวลาการเข้านอนอีกครั้งในช่วงกลางคืน ดังนั้นการปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกล ความเหนื่อยล้า การอดนอน ปัญหาการนอนหลับ และคุณภาพการนอนหลับที่ไม่ดีจากการหลับ ๆ ตื่น ๆ หรือง่วงนอนในเวลากลางคืนขณะปฏิบัติงานและทิศทางการบินมีความสัมพันธ์กับการปรับตัว ซึ่งจะพบว่า การเดินทางไปทางซีกโลกตะวันออกปรับตัวยากกว่า

การเดินทางไปซีกโลกตะวันตกและใช้เวลาในการปรับตัวนานกว่า จนกระทั่งการนอนหลับเข้าสู่สภาวะปกติ

1.2.2. การปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะใกล้ (Short Haul Flight)

จากข้อกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานในหนึ่งเดือนทำให้ตารางการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในประเทศและในทวีปเอเชียมีความถี่ในการปฏิบัติงานมาก และจากเที่ยวบินที่มีตารางเวลาที่เข้า – ออกจากสนามบินตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปรับตัว และระยะเวลาการนอนในระยะสั้น ๆ บ่อยครั้ง การปฏิบัติงานในช่วงเช้าถึงเย็น (09.00 – 17.00) จะไม่รบกวนการนอนหลับ แต่การปฏิบัติงานเกินช่วงเวลานี้จะรบกวนการนอน การปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะใกล้มีตารางการบินในเวลาเช้ามีดเป็นจำนวนมาก ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถเข้านอนเร็วกว่าปกติได้ นอกจากนี้การที่ต้องปรับตัวต่อการบินแบบไม่แวะพักที่สถานีปลายทางในเวลากลางคืน ทำให้ต้องนอนในเวลากลางวันและอดนอนในเวลากลางคืน ซึ่งเป็นการรบกวนกลไกต่างๆ ในร่างกาย และต้องใช้เวลา 2-3 วัน จึงจะปรับตัวได้ตามปกติ

1.2.3. ตารางการบินที่ไม่สม่ำเสมอ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเดินทางข้าม Time Zone บ่อย ๆ และการปฏิบัติงานในเวลากลางคืนบ่อยครั้งทำให้วงจรในการนอนหลับถูกรบกวนได้หลายวันหลังการปฏิบัติงาน หากสามารถปรับตัวได้เร็วก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ นอนไม่หลับในเวลากลางคืนปกติก็จะทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย เนื่องจากร่างกายไม่ได้รับการพักผ่อน การกำหนดวันหยุดหลังการปฏิบัติงานจึงต้องสัมพันธ์กับชั่วโมงการบิน เช่น การเดินทางข้ามทวีปจะมีระยะเวลาของการหยุดพักผ่อนอย่างน้อย 2 วัน แต่ถ้าการเดินทางในประเทศและในทวีปเอเชียจะไม่มีกำหนดวันหยุดที่ตายตัวในหนึ่งสัปดาห์ และตารางการบินที่ค่อนข้างถี่และมีจำนวนการลงจอดหลายครั้งในหนึ่งวัน แต่หลังจากกลับจากการปฏิบัติงานในแต่ละเที่ยวบินในวันถัดมาอาจต้องปฏิบัติงานซ้ำอีกก็ได้ แต่เวลาการทำงานอาจจะเปลี่ยนจากปฏิบัติงานในเวลากลางวันเป็นปฏิบัติงานในเวลากลางคืน ซึ่งจะต่างจากการบินระยะไกลที่มีตารางการบินที่ไม่บ่อยแต่ชั่วโมงการบินจะนาน แต่ก็จะได้รับวันหยุดพักที่เพียงพอให้ร่างกายสามารถปรับตัวได้ ความเหนื่อยล้าและการขาดการนอนหลับหรืออดนอนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเวลานานๆ ส่งผลต่อความเครียด ซึ่งทำให้ภูมิคุ้มกันโรคของร่างกายลดลงและเกิดการเจ็บป่วยได้ง่าย โรคที่พบบ่อย คือ หัวใจ ภูมิแพ้ และโรคระบบทางเดินหายใจ อัตราการลาป่วยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเดือนจึงมีจำนวนมาก ซึ่งสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าและความเครียด รวมถึงวงจรการนอนหลับที่เปลี่ยนแปลงไป

1.3 ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.3.1 ตำแหน่ง (Position) หมายถึง กลุ่มหน้าที่ความรับผิดชอบอันสัมพันธ์และคล้ายคลึงกัน ซึ่งจะมอบหมายให้บุคคลหนึ่งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากคำจำกัดความนี้ย่อมจะเห็นได้ว่า ตำแหน่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการคือ

1) หน้าที่ความรับผิดชอบที่สัมพันธ์และคล้ายคลึงกัน เพื่อจะได้มอบหมายให้บุคคลหนึ่งปฏิบัติได้

2) คุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่ง เพื่อจะได้บรรจุบุคคลที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อการปฏิบัติงานจะได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักของการจำแนกตำแหน่งตามหน้าที่และความรับผิดชอบ นอกจากนี้ตำแหน่งยังมีความสำคัญนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบและอัตราเงินเดือนอีก กล่าวคือ มีความสำคัญในแง่ของสังคม เพราะตำแหน่งเป็นบ่อเกิดของอำนาจหน้าที่ บารมีและสถานภาพทางสังคม ดังนั้นในการกำหนดและจำแนกอัตราตำแหน่งจึงควรจะได้ศึกษาพิจารณาถึงปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้ด้วย

ตำแหน่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ระดับปฏิบัติการดำรงตำแหน่งอยู่ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็นระดับ 3 ระดับ คือ

(1) ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser) หมายถึง ผู้จัดการเที่ยวบินที่มีหน้าที่รับมอบหมายงาน ตรวจสอบรับผิดชอบ ควบคุมการปฏิบัติงาน แนะนำข้อมูลที่จำเป็นในการบิน ให้บริการ และเฝ้าอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษามาตรฐานความปลอดภัยในเที่ยวบิน รวมทั้งจัดการเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้โดยสารบนเครื่องบิน ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และจากผู้จัดการเที่ยวบินในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป รวมทั้งดูแลควบคุมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน

(2) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (Royal Class) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง (Royal First Class) ในเที่ยวบินระหว่างประเทศและข้ามทวีป พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ (Royal Executive Class) ในเที่ยวบินภายในประเทศ ระหว่างประเทศ และข้ามทวีป และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ (Royal Executive Class) ในเที่ยวบินภายในประเทศและต่างประเทศในทวีปเอเชีย

(3) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด (Economy Class) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เมื่อพ้นช่วงทดลองงาน 6 เดือนแล้ว จึงจะได้บินไป

ทวีปตะวันออกกลาง และพอฟผ่านการทดลองงาน 1 ปี จึงจะได้บินข้ามทวีปในเที่ยวบินภายในประเทศและต่างประเทศในทวีปเอเชีย

1.3.2 ประสบการณ์การทำงาน (Working Year) หมายถึง ระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานตั้งแต่เริ่มบรรจุแต่งตั้งในองค์กร ดังนั้นพนักงานที่มีอายุงานมากกว่ามักจะปรับความต้องการส่วนตัวให้เข้ากับงานและองค์กรได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า และมีความเป็นไปได้ที่จะอยู่กับองค์กรมากกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อย ซึ่ง เพนเดอร์ (Pender, 1996: 68) ให้ทัศนะว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวทำนายพฤติกรรมเป้าหมาย โดยระบุว่าปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยปัจจัยทางชีวภาพ ได้แก่ อายุ เพศ ภาวะเจริญพันธุ์ เป็นต้น การมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง ความเชื่ออำนาจภายใน ภายนอกคน ทักษะคิด การเห็นคุณค่าในตนเองและปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม เช่น เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ การศึกษา สภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น

พนักงานที่มีอายุงานสูง จะมีทักษะ (Skills) ของสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมนั้น ๆ และโดยเหตุที่สภาวะปัจจุบันมีการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนของภาคธุรกิจให้เหมาะสม โดยผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญต่อทักษะของปัจเจกบุคคลในอนาคต รวมถึงความทันสมัยของความต้องการที่มีความแปรผันไปอย่างมาก เช่น การบริหารเครือข่าย นอกเหนือจากนั้นยังมีความต้องการทักษะเพื่อเข้ามาแก้ไขข้อจำกัดของธุรกิจสายการบิน เช่น ความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนข้อบังคับเพื่อต่อรองตลาดการแข่งขัน การบริหารความสัมพันธ์กับกลุ่มพันธมิตร และกลยุทธ์ของฝ่ายจัดหา ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของตลาด การบริหารความภักดีของลูกค้า การจัดการให้องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความซับซ้อนและความแปรปรวนของสิ่งแวดล้อมภายนอกทั่วไป ซึ่งมีการตอบสนองความแตกต่างของวัฒนธรรมเหล่านี้

ในธุรกิจการบิน การบริหารฝูงเครื่องบิน และการขยายธุรกิจบริการเพื่อสร้างรายได้ และเพื่อตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า การสร้างฐานะการเงินให้เข้มแข็งมาจากทักษะที่พัฒนาตรงกับความต้องการ และเหนือความคาดหวังของลูกค้า การส่งผ่านเหล่านี้ใช้ทักษะใหม่ หรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่ง Holloway (2002) ได้ให้ทัศนะว่าการมีทักษะของพนักงานส่วนหนึ่งเกิดจากการมีอายุงานที่สูง หากพนักงานมีการปรับเปลี่ยนงานบ่อยจะทำให้ขาดทักษะในส่วนนั้นไป

สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น เมื่อมีประสบการณ์การทำงานที่มากขึ้นย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างคล่อง และเป็นการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้พนักงานต้อนรับที่มีประสบการณ์มากยังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในอาชีพด้วย

1.3.3 ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน หมายถึง วันหยุดตามตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งการจัดตารางบินให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีขั้นตอนประกอบไปด้วย การเอาความต้องการทางการตลาด และการปฏิบัติการบินผสมกับตารางเที่ยวบินของการบิน (Airlines' Schedule) และแผนการใช้งานเครื่องบิน (Aircraft Utilization Plan) เพื่อจัดทำตารางการหมุนเวียนของเครื่องบิน (Aircraft Roste) ในขณะเดียวกันก็นำแผนการใช้งานเครื่องบินและองค์ประกอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาตรฐาน (Standard crew composition) มากำหนดจำนวนพนักงานที่ต้องการใช้งาน จากนั้นนำมาปรับปรุงตามจำนวนพนักงานที่มีอยู่จริง ให้เป็นองค์ประกอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปรับแต่งแล้ว (adjusted crew composition) แล้วนำเที่ยวบินทั้งหมดที่มีการกำหนดแบบของเครื่องบินที่ใช้บิน มาจัดทำแบบแผนเที่ยวบิน (Flight pairing) ตามองค์ประกอบเหล่านี้ เมื่อได้แบบแผนเที่ยวบินทั้งหมดแล้ว จึงนำมาจัดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคนตามตำแหน่งต่างๆ ภายใต้หัวข้อกำหนดต่างๆ รวมทั้งในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินยังจะต้องเป็นไปตามคู่มือฝ่ายปฏิบัติการบิน ซึ่งในคู่มือฝ่ายปฏิบัติการบินได้กล่าวถึงกฎข้อบังคับสำคัญในเรื่องกฎระเบียบการทำงานและการหยุดพักที่เหมาะสม (Duty Time Regulation) โดยมีหลักการว่า การปฏิบัติการในอากาศยานนั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดระยะเวลาทำงานและการพักที่เหมาะสม เพื่อบุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลาการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน นับตั้งแต่วันเริ่มจ้างจนถึงวันสิ้นสุดหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งรวมทั้งระยะเวลาฝึกอบรมและทดลองงานด้วย แต่ไม่รวมระยะเวลาในแต่ละปีที่พนักงานขาดงาน โดยไม่รับเงินเดือน ในระหว่างตั้งครรภ์ ลาอุปสมบทหรือลาไปประกอบศาสนกิจ พิธีฮัจญ์เกิน 90 วัน หรือลาป่วยเกิน 120 วัน เว้นแต่เป็นการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) การนับอายุงาน ถ้าหากเกิน 6 เดือน ให้ปัดเป็น 1 ปี ต่ำกว่า 6 เดือนไม่นับเป็น 1 ปี ในแต่ละเดือนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือลูกเรือทุกคนจะได้รับตารางการบินส่วนบุคคล (Crew Individual Schedule) ซึ่งจะมีความหลากหลายของเที่ยวบินแตกต่างกันไปไม่ซ้ำกันในแต่ละเดือน โดยทางกองจัดตารางบิน (OL) จะเป็นผู้จัดทำ โดยมีข้อกำหนดในด้านรายได้ของลูกเรือ พยายามให้มีความเสมอภาคทางด้านรายได้ไม่ให้แตกต่างกันมากนัก รวมทั้งในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินยังจะต้องเป็นไปตามคู่มือฝ่ายปฏิบัติการบิน ซึ่งในคู่มือฝ่ายปฏิบัติการบิน (2013) ได้กล่าวถึงกฎข้อบังคับสำคัญในเรื่องกฎระเบียบการทำงานและการหยุดพักที่เหมาะสม (Duty Time Regulation) โดยมีหลักการว่า การปฏิบัติการในอากาศยานนั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดระยะเวลาทำงานและการพักที่เหมาะสม เพื่อให้

บุคคลผู้ทำการบินนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่ประสิทธิผลสูงสุดในการบิน คือ ความปลอดภัย (Safety) จากกฎระเบียบเกี่ยวกับกฎระเบียบการทำงานและการหยุดพักที่เหมาะสม (Duty Time Regulation) จะกล่าวถึงในส่วนที่เกี่ยวกับการคิด Duty Time หรือ Index (หน่วยวัดความอ่อนล้า - Fatigue) ของลูกเรือที่ปฏิบัติงานในเที่ยวบิน (Active Crew) โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเก็บสถิติข้อมูลของ Level of Fatigue (ระดับความอ่อนล้า) ของลูกเรือแต่ละคน คือ Crew General Administration Office Department (แผนก OA) และ แผนก OA นี้จะเป็นแผนกควบคุมเที่ยวบินและการจำกัดระยะเวลาในการทำงานของลูกเรือ (นักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน) หน่วยงานที่สังกัด OA ได้แก่ OD (กองเรียกบิน) และ OL (กองจัดตารางการบิน)

.....*Fatigue Index System*.....

สูตรการคำนวณ Level of Fatigue

$$\text{Level of Fatigue (F*)} = \text{Face} + 6T + 6N$$

* หน่วยวัดเป็น Index

F = Level of Fatigue (ระดับความอ่อนล้า) ค่าดังกล่าวคำนึงถึงสภาพโดยธรรมชาติ (Nature) และระยะเวลา (Duration) ของการทำงานของลูกเรือ

ถ้า F มีค่าเท่ากับ 0 หมายถึง สภาพที่ได้พักผ่อนเต็มที่

ถ้า F มีค่าเท่ากับ 100 หมายถึง ระดับ Fatigue สูงสุด ซึ่งในสภาวะปกติแล้วจะเป็นขีดจำกัดสูงสุดที่ลูกเรือสามารถปฏิบัติงานได้ (ใช้กับเที่ยวบินที่ได้วางแผน (Plan) เอาไว้ก่อนล่วงหน้าจากจุดตั้งต้นถึงจุดหมายปลายทาง)

T = Duty Time (ระยะเวลาปฏิบัติงาน) เริ่มนับตั้งแต่ 1 ชั่วโมงก่อนเวลาเครื่องบินออกตามตารางบินหรือเวลาเครื่องบินออกจริงที่ได้รับแจ้งล่าสุด กรณีล่าช้าจนถึง 30 นาที หลังจากเครื่องบินเข้าที่จอดที่เรียกว่า On Block Time

เวลาในการเตรียมงานและระยะเวลาเดินทางไปกลับจากบ้านที่พักถึงสถานที่ปฏิบัติงาน ไม่ถือว่าเป็น Duty Time หรือ Rest Time แต่อย่างใด นอกจากนั้นการนับค่าของเวลา Duty Time และ Rest Time ในกรณีดังกล่าว กำหนดให้ 1 ชั่วโมงเป็นค่าสูงสุดของแต่ละประเภท เช่นกัน ให้นับ 1 ชั่วโมงก่อนทำงานจริง (เวลาเครื่องออก) เป็น Duty Time และ 1 ชั่วโมงหลัง Duty Time ไปแล้วจึงถือเป็น Rest Time

Flight Time = เวลาเครื่อง Off Block (ถอยจากจุดจอด) ถึงเวลา On Block (เข้าถึงจุดจอด) ซึ่งใช้คำนวณค่า Over Time

Working Time = เริ่มตั้งแต่ 3 ชั่วโมงก่อนเวลาเครื่องบินออกไปจนถึง 1 ชั่วโมงหลังจากเครื่องบินเข้าถึงที่จอด (ใช้คำนวณเบี่ยงเทียบ Perdiem, การประกันชีวิต)

N = Number of Landing (จำนวนครั้งที่เครื่องบินทำการลงจอด) สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศและในภูมิภาค ซึ่งมีการลงจอด (Landing) หลายครั้งให้ถือว่าการลงจอดเกินครั้งที่ 3 นับเป็นครั้งละ 1 ชั่วโมงทำงาน

Face = Level of Remaining Fatigue (ระดับของ Fatigue เหลือ ณ จุดเริ่มต้นของ Flight Duty Period) เป็นช่วงเวลาที่ลูกเรือปฏิบัติงานในเครื่องบิน รวมถึงช่วงเวลาเตรียมงานและกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติทันทีหลังเที่ยวบินนั้น ๆ โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$Face = Fo - 8Hn - 4Hd * \text{หน่วยวัดเป็น Index}$$

Fo = ระดับความอ่อนล้าขณะเริ่มต้นพัก

Hn = จำนวนชั่วโมงพักเวลากลางคืน (ช่วง 22.00 น. – 06.00 น.) ณ สถานที่ทำการพัก (ถ้า Time Zone ณ ที่พักนั้นมีความแตกต่างจาก Time Zone ของที่พักรั้งสุดท้ายตั้งแต่ 4 ชั่วโมงขึ้นไปให้ถือว่า $Hn = 0$)

Hd = จำนวนชั่วโมงพักเวลากลางวัน (ช่วง 06.00 น. – 22.00 น.) ณ สถานที่ทำการพัก (ถ้า Time Zone ณ ที่พักนั้นมีความแตกต่างจาก Time Zone ของที่พักรั้งสุดท้าย ตั้งแต่ 4 ชั่วโมงขึ้นไปให้นับทุกชั่วโมงที่พักรั้งมาคำนวณ)

ในช่วงเวลา 7 วันติดต่อกัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานไม่เกิน 360 Index ซึ่งก่อนที่จะกำหนดเที่ยวบินลงในตารางบินประจำตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคน OL (กองจัดตารางบิน) จะเป็นผู้คิดคำนวณไว้เรียบร้อยแล้ว

ซึ่งจะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีเวลาการทำงานที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ ตามข้อกำหนดของกองความปลอดภัยในการเดินอากาศ กรมการบินพาณิชย์ เพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยและศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ไม่เกิดความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานที่นานเกินไป และการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นเวลาจะทำให้เกิดการรบกวนการนอนหลับ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและจำนวนชั่วโมงของการพักผ่อนไว้ตามข้อกำหนดขององค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสอดคล้องกับ FAA ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้ลูกเรือปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย ไม่เกิดความอ่อนล้าจากการปฏิบัติงานมากเกินไป

กองความปลอดภัยในการเดินอากาศ กรมการบินพาณิชย์จึงปรับช่วงเวลาของการปฏิบัติงานให้เหมาะสม ลูกเรือสามารถปฏิบัติงานได้ 50-55 ชั่วโมงในสัปดาห์แรก แต่ปฏิบัติงานได้ 75 ชั่วโมงใน 14 วัน และ 120 ชั่วโมงใน 28 วัน และได้กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการพักผ่อนไว้ ดังนี้

ระยะเวลาของการปฏิบัติการบิน (Flight Duty period)	ระยเวลา น้อยสุดของการพักผ่อนที่ปลายทาง (Minimum rest period)
ไม่เกิน 8 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง
เกิน 8 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 10 ชั่วโมง	10 ชั่วโมง
เกิน 10 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 12 ชั่วโมง	12 ชั่วโมง
เกิน 12 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 14 ชั่วโมง	14 ชั่วโมง
เกิน 14 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 16 ชั่วโมง	16 ชั่วโมง
เกิน 16 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 18 ชั่วโมง	18 ชั่วโมง
เกิน 18 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 20 ชั่วโมง	20 ชั่วโมง
เกิน 20 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 22 ชั่วโมง	26 ชั่วโมง
เกิน 22 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 24 ชั่วโมง	32 ชั่วโมง

โดยระยะเวลาของการปฏิบัติการบินคำนวณจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจริงจากเวลาที่เครื่องบินขึ้นจนถึงเครื่องบินลงจอด และนับเพิ่มจำนวนชั่วโมงก่อนการปฏิบัติงานจำนวน 3 ชั่วโมง และเพิ่มจำนวนชั่วโมงหลังเครื่องบินลงจอดอีกจำนวน 1 ชั่วโมง ให้ถือเป็นระยะเวลาของการปฏิบัติการบินภายใต้ข้อกำหนดด้านการปฏิบัติงาน

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัว

2.1 ความหมายของสัมพันธภาพในครอบครัว

สัมพันธภาพในครอบครัวเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกของครอบครัวที่อาศัยอยู่ร่วมกันสัมพันธภาพในครอบครัว เป็นปัจจัยภายนอกหรือสถานการณ์แวดล้อมที่มีความสำคัญต่อการมีสุขภาพจิตที่ดี โดยมีผู้ที่ศึกษาและให้ความหมายของความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ ดังนี้

สัมพันธภาพ หมายถึง ความผูกพันความเกี่ยวข้อง (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 1170) สัมพันธภาพเป็นรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ

ผลที่ได้ไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นความรู้สึกที่มีต่อกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าสัมพันธภาพเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างบุคคล โดยจะเกิดขึ้นทีละน้อยอย่างต่อเนื่องและรวมตัวเข้าด้วยกันเป็นองค์ประกอบของกระบวนการความสัมพันธ์และบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ในฐานะของบุคคลอันเป็นที่รักของกันและกัน (พรธาดา แซ่ฉั่ว, 2547: 17)

กมลมา แสงสีทอง (2526) กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง สัมพันธภาพตามบทบาทหน้าที่ที่เรามีต่อสมาชิกในครอบครัว ถ้าความสัมพันธ์มีลักษณะเป็นความปรองดองรักใคร่กัน ก็นับว่าเป็นสัมพันธภาพที่ดี แต่ถ้าเป็นความขัดแย้งหรือความคิดที่เป็นอริต่อกัน ถือว่าเป็นสัมพันธภาพที่ไม่ดี ความสัมพันธ์ในครอบครัวจึงมีผลต่อสุขภาพจิตของสมาชิกในครอบครัว

กุลวรรณ วิทยาวงศรุจิ (2526) ได้ให้ความหมายว่า สัมพันธภาพในครอบครัวว่า หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่พ่อแม่ปฏิบัติต่อลูก พฤติกรรมที่ลูกปฏิบัติต่อพ่อแม่ และพ่อแม่ปฏิบัติต่อกัน เช่น พ่อแม่ให้ความรักความห่วงใย ใจกว้างใจ ให้ลูกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีการพักผ่อนร่วมกัน ให้กำลังใจลูก และไม่เข้มงวดกวดขันหรือควบคุมลูกมากเกินไป บุตรให้ความรักความเคารพต่อพ่อแม่ ขอมรับเกณฑ์มาตรฐานของพ่อแม่

ศรีทับทิม พานิชพันธ์ (2527) ได้ให้ความหมายว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง ความเกี่ยวข้อง ความผูกพันรักใคร่ ความสนิทสนมกลมเกลียวกัน ความคุ้นเคยใกล้ชิดกันฉันท์มิตร สัมพันธภาพเกิดจากการติดต่อระหว่างบุคคลสองคนซึ่งมีความในใจบางสิ่งบางอย่างร่วมกัน มีการสนทนาติดต่อใกล้ชิดกัน สัมพันธภาพนี้อาจเป็นไปในทางที่ดี คือเป็นมิตร หรืออาจเป็นไปในทางที่ไม่ดี คือเป็นศัตรูก็ได้ ถ้าเป็นไปในทางที่เป็นมิตรก็จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าการแสดงออกเป็นไปในทางที่เป็นศัตรูและผู้ตอบสนองมีความรู้สึกที่เป็นศัตรูย่อมก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดี

โสภภาพรณ เวียงเพิ่ม (2541) ได้ให้ความหมายว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง ลักษณะทางพฤติกรรมภายในครอบครัว การแสดงออกด้านความสัมพันธ์ของบิดามารดา ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดากับบุตร และการมีส่วนร่วมในครอบครัว

จากข้างต้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง การแสดงออกทางด้านพฤติกรรมที่สมาชิกในครอบครัวมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การผูกพันและสนับสนุนของบุคคลในครอบครัว เป็นลักษณะที่แสดงถึงความเกี่ยวข้องผูกพันระหว่างพ่อแม่กับลูก ประกอบด้วย ความคุ้นเคยสนิทสนมระหว่างกัน ความเชื่อถือใจไว้วางใจต่อกัน ความผูกพันรักใคร่ระหว่างกัน และความสอดคล้องในสิ่งที่ปฏิบัติต่อกัน

2.2 ความสำคัญของสัมพันธภาพในครอบครัว

สัมพันธภาพในครอบครัว ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์กันของสมาชิกในครอบครัว สมาชิก ภรรยาและบุตรรวมทั้งญาติพี่น้องสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงทั้งในด้าน ประสบการณ์เดิมอุปนิสัยใจคอความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ ตลอดจนแนวทางการประพฤติ ปฏิบัติเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันย่อมมีการแสดงท่าทีที่แตกต่างกันไป อันอาจก่อให้เกิด ความสนิทสนมกลมเกลียวก่อให้เกิดความขัดแย้งเกิดความคับข้องใจเกิดความไม่ลงรอยจนถึง การทะเลาะวิวาทกันได้ ดังนั้น สัมพันธภาพในครอบครัวจึงมีความสำคัญยิ่งหากความสัมพันธ์ใน ครอบครัวดำเนินไปด้วยดีความสงบสุขย่อมเกิดขึ้นแก่ครอบครัวหากความสัมพันธ์ไม่ดี มีความ ร้าวฉานมีความแตกแยกความสับสนวุ่นวาย ความไม่สงบสุขย่อมเกิดขึ้นในครอบครัวได้เช่นกัน

สัมพันธภาพในครอบครัวก่อให้เกิดการเรียนรู้การเลียนแบบการถ่ายทอดวัฒนธรรม ทางสังคมความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้การอบรมสั่งสอนดำเนินไปด้วยดีก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความ ถาวรมีประสิทธิภาพ อันเป็นความต้องการของครอบครัวเป็นอย่างยิ่งครอบครัวเป็นสถาบันทาง สังคมที่มีความสำคัญยิ่งต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์มนุษย์เกิดในครอบครัวได้รับการอบรม เลี้ยงดูได้รับการศึกษาอบรม ตลอดจนได้รับความสุขหรือความทุกข์ก็จากครอบครัว ชีวิตใน ครอบครัวจึงมีความผูกพันแนบแน่นกับบุคคลและบุคคลจะได้รับการถ่ายทอดบุคลิกภาพความรู้สึก นึกคิดตลอดชีวิตแม้ในการก่อตั้งครอบครัวใหม่

พฤติกรรมของบุคคลมีความเกี่ยวพันกับการฝึกอบรมที่ได้รับมาจากครอบครัวมาก ได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายของบุคคล พบว่าสถานภาพทาง เศรษฐกิจสังคมและการฝึกอบรมในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการกระทำผิดกฎหมายของทั้งเด็ก และผู้ใหญ่

สัมพันธภาพในครอบครัวมีอิทธิพลอย่างยิ่งกับพฤติกรรมของบุคคลโดยเฉพาะ อย่างยิ่งพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายครอบครัวใดที่บิดามารดาให้ความรักความ ออบอุนแก่บุตร ซึ่งแสดงออกโดยการให้ความรักความเอาใจใส่ของบิดามารดาเด็กจะมีความต้องการ ความสำเร็จสูง แต่ถ้าหากเด็กขาดความรักความอบอุนเมื่อใดความต้องการความสำเร็จความใฝ่ดี จะลดลงและกลายเป็นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนอันนำไปสู่การกระทำผิดกฎหมาย ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่บิดามารดาจะต้องให้ความอบอุนแก่บุตร โดยการให้ความรัก ความเอาใจใส่อันเป็นเสมือนรางวัลที่เด็กต้องการมากที่สุด

การสร้างสัมพันธภาพในครอบครัวมีอิทธิพลอย่างยิ่งในการสร้างความผูกพันให้ เกิดขึ้นภายในครอบครัว ทำให้เด็กมีความรักและภูมิใจในบ้าน ไม่เกิดความเบียดเบียนกันเด็กที่ ประสบปัญหาในครอบครัวจะเกิดความเกลียดชังบ้านและสมาชิกในบ้านพยายามหนีออกจากบ้าน

เพื่อไปแสวงหาความรักความอบอุ่นนอกบ้านอันจะเป็นทางหนึ่งที่ชักนำให้เด็กและเยาวชนกระทำความผิดได้

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อคนเราทุกคน เพราะครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่หล่อหลอมความเป็นตัวเราถ้าหากสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวมีความอบอุ่นดี บุคคลผู้นั้นก็จะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองมองโลกในแง่ดีรู้จักรักผู้อื่นรู้จักเสียสละต่อส่วนรวมส่งผลให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

2.3 ปัจจัยที่มีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว

2.3.1 *อัสรา อาวรณฺ์ (2540)* ให้ความเห็นว่า ความสัมพันธ์ที่ราบรื่นในครอบครัวจะเป็นเครื่องมือในการป้องกันปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับบุคคลในครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้สรุปถึงปัจจัยที่มีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ ดังนี้

1) *สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัว* กล่าวคือ ครอบครัวใดที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจไม่ขัดสน ย่อมนำมาซึ่งความสงบสุขของครอบครัวเกิดความกลมเกลียวสมัครสมานกัน

2) *การรู้จักบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว* ตลอดจนสามารถปฏิบัติกรให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของตนเอง พ่อแม่มีหน้าที่ในการอบรมสั่งสอนบุตรโดยใช้เหตุผลและบุตรเองก็มีหน้าที่เคารพเชื่อฟังให้การเลี้ยงดูพ่อแม่เมื่อท่านเข้าสู่วัยชรา

3) *การรู้จักลักษณะธรรมชาติและความต้องการมูลฐานของบุคคลแต่ละคน* ในครอบครัวพ่อแม่ที่พยายามเข้าใจในลักษณะธรรมชาติของการเจริญเติบโตและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือเด็กเมื่อเกิดปัญหาและบุตรหลานก็มีหน้าที่ให้การดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุในบ้านให้ดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุขย่อมมีส่วนช่วยสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดี

4) *ความคงเส้นคงวาในการวางระเบียบวินัย* ปัจจัยนี้นับว่ามีอิทธิพลต่อบรรยากาศในครอบครัว โดยเฉพาะวัยสูงอายุซึ่งเป็นวัยที่มีความเสื่อมของร่างกายจิตใจอารมณ์ย่อมจะเกิดภาวะความวิตกกังวลรู้สึกสูญเสียความสามารถที่เคยมีอยู่ทำให้เกิดความไม่มั่นคงในอารมณ์และความรู้สึกในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้สูงอายุกับสมาชิกในครอบครัว

2.3.2 *ธนภัทร อนุชาน (2544: 48)* กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่สำคัญที่สุดต่อครอบครัวคือสายสัมพันธ์อันดีระหว่างบิดามารดาและบุตรมีความรักความอบอุ่นต่อกันและภายในครอบครัวต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมีเวลาที่มีความอดทนมีการสร้างความผูกพันที่กระชับและมั่นคงมีความเข้าใจต่อกันและกัน

2.3.3 อัมเบอร์สัน (Umberson, 1992: 664 อ้างถึงในธนภัทร อนุมาน, 2544: 48) ให้
 ความเห็นว่า สัมพันธภาพในครอบครัวจะมั่นคงได้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) สัมพันธภาพในครอบครัวจะต้องยั่งยืนและขยายใหญ่
- 2) บุตรควรมีความสัมพันธ์ต่อบิดามารดา
- 3) สังคมจะยกย่องครอบครัวที่มีสัมพันธภาพที่ดี
- 4) ครอบครัวที่มีสัมพันธภาพที่ดีสมาชิกในครอบครัวจะเกิดความรู้สึกมี
 คุณค่าและเจตคติที่ดีต่อสังคม
- 5) ความผูกพันระหว่างบิดามารดาและบุตรต้องมีความเกี่ยวข้องกัน
 ตลอดเวลาสัมพันธภาพภายในครอบครัวที่ดีจะเป็นพื้นฐานขั้นสูงของครอบครัวที่จะส่งผลต่อสังคม
 โดยสมาชิกในครอบครัวมีความรักความผูกพันซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือห่วงใยอาทรต่อกัน
 ซึ่งจะก่อให้เกิดความสุขภายในครอบครัวและเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ที่ดีแก่สมาชิก โดยเฉพาะบุตร
 จะมีพัฒนาการในด้านต่างๆที่เหมาะสมตามวัยและสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ด้วย

2.4 ประเภทความสัมพันธ์ในครอบครัว

2.4.1 *ฝน แสงสิงห์แก้ว (2539 : 37)* ได้ให้ความคิดเห็นว่า ความรักใคร่ผูกพันใน
 ครอบครัวเป็นรากฐานของความสุขแห่งชีวิต เป็นรากฐานของความเป็นปึกแผ่นในสังคมของ
 ประเทศชาติบ้านเมืองและของโลกในที่สุด ประเภทความสัมพันธ์ในครอบครัว ประกอบด้วย

1) *ความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา* เป็นจุดเริ่มของสัมพันธภาพที่สำคัญ
 ที่สุดในครอบครัวเพราะว่าถ้าคู่สามีภรรยาไม่มีความรักใคร่ซึ่งกันและกัน ตลอดจนรับผิดชอบและ
 แก้ปัญหาต่างๆ ภายในครอบครัวร่วมกัน ย่อมทำให้ครอบครัวมีความสุข แต่ในทางตรงกันข้าม
 ถ้าสามีภรรยาไม่สัมพันธ์กันดีต่อกัน ย่อมเกิดความขัดแย้งกันเสมอ อันทำให้ครอบครัวขาด
 ความสุข โดยเฉพาะบุตร เมื่อประสบกับสภาพการณ์ของความขัดแย้งนี้อยู่เป็นประจำ ย่อมได้รับ
 ความกระทบกระเทือนจิตใจ

2) *สัมพันธภาพระหว่างบิดา มารดา และบุตร* ความสัมพันธ์ที่มีพื้นฐานมา
 จากความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา และเมื่อมีการให้กำเนิดบุตรแล้ว ความสัมพันธ์ในครอบครัวก็
 เพิ่มขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบิดา มารดา และบุตรตามมา และความสัมพันธ์นั้นจะแน่นแฟ้น
 นคืออยู่เสมอ ถ้าบิดามารดาทำตัวเป็นหลัก รักใคร่ผูกพันกันดีความรักใคร่ผูกพันแน่นหนาของบิดา
 มารดาจะมีผลสะท้อนไปผูกพันรักใคร่ต่อบุตรให้แน่นแฟ้นต่อไปโดยปริยาย

3) *ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้อง* สัมพันธภาพระหว่างพี่น้องจะดีหรือไม่ จะ
 แนบแน่นเพียงใด ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ในครอบครัว อันประกอบด้วยความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน

และลักษณะการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดา บิดามารดาใช้เวลาเอาใจใส่และใช้ความอดทนในการทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในครอบครัว เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีระหว่างบุตรด้วยกัน

4) *ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว* เป็นการรวมความสัมพันธ์ใน 3 ข้อแรก เข้าด้วยกัน ดังที่ ฮาวิกเฮิร์ท ได้อธิบายความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว เป็นความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกัน มีการเผชิญหน้ากันและกัน ลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวดังกล่าวถ้าเป็นไปได้ด้วยดี ความขัดแย้งในครอบครัวก็จะไม่เกิดขึ้นหรือถ้าเกิดขึ้นก็จะไม่รุนแรง

2.4.2 *สมพร สุทัศนีย์ (2537 : 318-320)* กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวควรยึดหลักการปฏิบัติหน้าที่ต่อกัน และยึดคุณธรรมเป็นสำคัญ ดังนี้

1) *การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่และบุตร* หมายถึง การที่พ่อแม่ปฏิบัติต่อลูก ดังนี้

(1) *ทำหน้าที่พ่อแม่ให้สมบูรณ์* เช่น เลี้ยงดูลูกให้เจริญเติบโตแข็งแรง สมบูรณ์ ให้การศึกษาตามกำลังของพ่อแม่และกำลังสติปัญญาของลูก แบ่งทรัพย์สินมรดกแก่ลูกด้วยความยุติธรรม

(2) *สนองความต้องการให้สอดคล้องกับหลักการพัฒนาเด็ก* เช่น ถ้าลูกยังเล็กอยู่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนวัยรุ่นนั้นลูกต้องการอิสระมากขึ้นในการตัดสินใจทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง

(3) *ให้ความรัก ความเมตตา* ด้วยการพูดจาสุภาพอ่อนโยน ไม่ใช่วาจาหยาบคายหรือขู่กรรโชกให้เกิดความหวาดกลัวอับอาย หรือเจ็บช้ำน้ำใจ

(4) *เมื่อลูกผิดพลาดควรให้เหตุผลในการลงโทษ* ให้ภัยถ้าหากความผิดไม่ร้ายแรง

(5) *ให้ความยุติธรรมในการดูแลลูก* ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่ว่าในเรื่องเพศ ผิว หรือลำดับการเกิด เช่น ไม่รังเกียจว่าลูกจะเป็นชายหรือหญิง ผิวขาวหรือดำ เป็นลูกคนโตหรือคนเล็ก ก็ต้องให้ความรักเท่าเทียมกัน

(6) *ใช้วิธีประชาธิปไตยในการอบรมเลี้ยงดูลูก* ประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การที่บุคคลมีเสรีภาพโดยไม่รุกร้าเอกสิทธิ์ว่าเป็นพ่อแม่ หากพ่อแม่อบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย พ่อแม่ต้องยอมรับในความคิดเห็นของลูก การลงโทษอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล

2) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกกับพ่อแม่ หมายถึง การที่ลูกปฏิบัติตนต่อพ่อแม่ ดังนี้

(1) แสดงความเคารพเชื่อฟัง พ่อแม่ยอมรับและหวังดีต่อลูกปรารถนาที่จะให้ลูกมีความสุข ความเจริญ พ่อแม่จึงให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ เสมอ ลูกควรเชื่อฟัง แม้ว่าบางครั้งพ่อแม่จะห้ามทำในสิ่งที่ลูกต้องการลูกที่ดีก็ควรเชื่อฟัง หรือมิฉะนั้นก็นั่งเฉยเสีย ไม่ควรโต้เถียง หรือใช้วาจาก้าวร้าวแสดงการดูหมิ่นพ่อแม่ หรือพูดจาให้พ่อแม่สะเทือนใจ

(2) แสดงความกตัญญูกตเวที คือ สำนึกในบุญคุณและตอบแทนพระคุณพ่อแม่

(3) ตั้งใจศึกษาเล่าเรียน เพื่อให้ความปรารถนาของพ่อแม่สัมฤทธิ์ผล

(4) ไม่สุรุ่ยสุร่าย รู้จักประหยัดและเก็บออมเงินของพ่อแม่ และเงินที่หามาได้ด้วยตนเอง เพื่อจะได้มีฐานะที่มั่นคงในอนาคต

(5) ไม่ประพฤติพาลเกร หรือเป็นนักเลงการพนันทำให้พ่อแม่เสียใจ

(6) ช่วยเหลืองานบ้านเท่าที่จะทำได้ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของพ่อแม่ แม่เมื่อมีอาชีพการงานเป็นปีกแผ่นแล้วหากมีงานที่ช่วยได้ก็ควรที่จะช่วย

(7) มีความเกรงใจพ่อแม่ เช่น ไม่หยิบสิ่งของของพ่อแม่ไปใช้โดยพลการ

(8) รักษาความดี เกียรติยศชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล

(9) พอใจในทรัพย์สมบัติที่พ่อแม่มอบให้ และรักษาทรัพย์นี้ไว้ให้พอกพูนภายในครอบครัวถ้าพ่อแม่ ให้การอบรมเลี้ยงดูลูกตามแนวทางในการอบรมเลี้ยงดูเด็กและเยาวชน

2.4.3 ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (2553) ได้กล่าวถึง หลักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว ดังนี้

1) ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มี 3 ปัจจัยใหญ่ คือ

- การชมเชย หรือ ชื่นชมที่เหมาะสม
- การดีเพื่อก่อ
- การแก้ไขความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์

2) หลักการในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลในครอบครัวและผู้อื่น

- ฝึกนิสัยตนเองให้มีคุณลักษณะที่ดีงาม ไม่เป็นที่น่ารังเกียจ เช่น ซื่อตรง ต่อเวลา ทำตามทีพูด ไม่หยิบยืมของผู้อื่นหากไม่จำเป็น ชมผู้อื่นด้วยความจริงใจ การมีน้ำใจ เสียสละต่อผู้อื่น ไม่นินทาว่าร้ายผู้อื่น และรู้จักกาลเทศะ เป็นต้น

- การฝึกเสริมสร้างบุคลิกภาพของตนเอง การเสริมสร้างบุคลิกภาพของตนเองให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกสง่างาม ในอิริยาบถทั้งการนั่ง การยืน การเดินให้เหมาะสม

3) **วิธีการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลในครอบครัวและผู้อื่น** การอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น การสร้างสัมพันธภาพนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ควรรู้จักสร้างสัมพันธภาพเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ดังนี้

- สัมพันธภาพระหว่างสามีและภรรยา กล่าวคือ สิ่งที่สามีพึงปฏิบัติต่อภรรยาตนเพื่อสัมพันธภาพ ดังนี้ เป็นหัวหน้าครอบครัว ให้เกียรติ ยกย่องภรรยา แสดงความห่วงใย ถนอมน้ำใจ ไม่เอาเปรียบ และดูแลเมื่อยามเจ็บป่วย ส่วนจุดเริ่มต้นของสัมพันธภาพที่ดีของภรรยาที่พึงปฏิบัติต่อสามี เช่น การซื่อสัตย์ ยิ้มแย้มแจ่มใส รักษาทรัพย์สมบัติของสามีเคารพและเกื้อกูลครอบครัวสามีตามสมควรแก่ฐานะ และควรดูแลให้กำลังใจเมื่อเจ็บป่วย

- สัมพันธภาพกับผู้อื่น เช่น การให้เกียรติ ยกย่อง ไม่ทะเลาะวิวาท หากมีเรื่องขัดแย้งต้องรีบพูดคุย ช่วยเหลือตามสมควรแก่ฐานะตนเอง เป็นต้น

2.5 คุณลักษณะของสัมพันธภาพในครอบครัวที่ดี

สิ่งที่กำหนดคุณลักษณะของความสัมพันธ์ที่ดีมีดังนี้

2.5.1 **กุลวรรณ วิทยาวงศรुจิ (2526: 5-7)** กล่าวว่า สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่

1) **การพักผ่อนร่วมกันในครอบครัว** หมายถึง การที่พ่อแม่ลูกได้มีกิจกรรมร่วมกันเมื่อมีเวลาว่าง

2) **การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และรับรู้เรื่องราวต่างๆ** หมายถึง การที่ลูกได้มีส่วนร่วมกับพ่อแม่ในการแสดงความคิดเห็นและเรื่องราวเกี่ยวกับทุกข์ สุข ความลำบากต่างๆ เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาการทำงาน

3) **การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** หมายถึง บุตรได้มีส่วนร่วมกับการตัดสินใจในการทำสิ่งต่าง ๆ ภายในบ้าน เช่น การจัดระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ภายในบ้าน

4) **การเห็นชอบของพ่อแม่** หมายถึง พฤติกรรมที่พ่อแม่แสดงต่อลูกในลักษณะของการเห็นด้วยกับการกระทำ ความคิดเห็นของลูก เช่น การไม่ปฏิเสธ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือการกระทำต่าง ๆ ของบุตร

5) **ความรักความห่วงใยของพ่อแม่** หมายถึง พฤติกรรมของพ่อแม่ที่ลูกรับรู้ ว่าพฤติกรรมแสดงความรัก ความห่วงใยที่มีต่อบุตร เช่น การช่วยเหลือคลายปัญหาต่าง ๆ การให้ความเป็นกันเองกับลูก

6) *ความไว้วางใจของพ่อแม่* หมายถึง พฤติกรรมของพ่อแม่ที่แสดงถึงความไว้วางใจในตัวลูกว่าสามารถปฏิบัติตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถช่วยเหลือตนเองได้ มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

7) *การที่พ่อแม่เห็นด้วยกับกิจกรรมของเพื่อน ๆ ของลูก* หมายถึง พฤติกรรมของพ่อแม่ที่แสดงถึงการเห็นด้วยกับการที่ลูกไปมีกิจกรรมกับเพื่อน ๆ โดยไม่ขัดขวางหรือเป็นอุปสรรคหรือแสดงออกถึงความไม่ไว้วางใจในการไปร่วมกิจกรรม

8) *การที่ลูกยอมรับเกณฑ์มาตรฐานของพ่อแม่* หมายถึง การที่ลูกแสดงพฤติกรรมยอมรับมาตรฐานพฤติกรรมต่างๆ มาตรฐานการดำรงชีวิตของพ่อแม่ เช่น เห็นด้วยกับความคิดเห็นของพ่อแม่ในด้านการเรียน การทำงาน ทัศนคติ และยินยอมกระทำตามเกณฑ์ที่พ่อแม่กำหนดด้วยความยินดี

9) *ความรักและความเคารพของลูกที่มีต่อพ่อแม่* หมายถึง พฤติกรรมของลูกที่แสดงต่อพ่อแม่ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความรัก ความเคารพพ่อแม่ โดยการเชื่อฟังพ่อแม่ ไม่ขัดใจ ไม่ทำให้พ่อแม่เสียใจ

10) *การไม่มีข้อกำหนดมากเกินไป* หมายถึง การที่พ่อแม่ไม่แสดงพฤติกรรมที่เป็นการกำหนดหรือจำกัดความประพฤติของลูกมากเกินไป

11) *การไม่เข้มงวดกวดขันเกี่ยวกับระเบียบวินัยมากเกินไป* หมายถึง การที่พ่อแม่ไม่แสดงการกระทำใด ๆ ที่สื่อแสดงถึงความเข้มงวดในระเบียบวินัย เช่น การลงโทษที่รุนแรง การไม่ยืดหยุ่นในระเบียบวินัย การบังคับให้ลูกปฏิบัติตามระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัดโดยไม่คำนึงถึงความพร้อม

12) *การไม่ปกป้องคุ้มครองมากเกินไป* หมายถึง พฤติกรรมที่พ่อแม่แสดงต่อลูกอย่าง ไม่ปกป้องคุ้มครองมากเกินไปหรือไม่แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เสมือนหนึ่งลูกไม่มีความสามารถดูแลตนเองได้ หรือเหมือนลูกเป็นเด็กเล็กๆ

13) *การที่พ่อแม่ไม่คอยย้าเตือนถึงความสำเร็จ* หมายถึง พ่อแม่ไม่คอยย้าเตือนหรือรบเร้าลูกให้ได้รับความสำเร็จในการทำงานมากเกินไป เช่น ไม่เลี้ยวเชิญให้ลูกกระทำสิ่งต่าง ๆ มากเกินไป

14) *การยินดีให้กำลังใจเพื่อความสำเร็จ* หมายถึง การที่พ่อแม่ให้กำลังใจ ส่งเสริม หรือกระตุ้นให้ลูกประสบความสำเร็จในการเรียน การทำงาน ทั้งการกระทำและด้วยคำพูด

15) *ความกลมเกลียวของพ่อแม่* หมายถึง พฤติกรรมของพ่อแม่ที่กระทำต่อกันในลักษณะที่ไม่มีความขัดแย้งซึ่งกันและกัน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน มีความรักใคร่สามัคคีกัน ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน

2.5.2 กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์ (2530: 5-7) กล่าวถึง สัมพันธภาพที่ดีของครอบครัว ประกอบไปด้วยลักษณะ 6 ประการ ได้แก่

1) **การชื่นชมคุณค่าของคนในครอบครัว** ความพึงพอใจ ชื่นชมและเห็นคุณค่าของกันและกันในครอบครัว ควรมีการแสดงออกอย่างชัดเจนเมื่อคนในครอบครัวแสดงความรู้สึกแสดงการกระทำที่พึงพอใจในคนอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมในครอบครัวเดียวกัน ตระหนักในคุณค่าซึ่งกันและกันแล้วเปรียบเสมือนเป็นพื้นฐานของความอบอุ่นและมั่นคงในครอบครัว รวมทั้งยังเป็นการหล่อหลอมสมาชิกในครอบครัวให้มีทัศนคติมองสังคมส่วนรวมในแง่ดีด้วย

2) **การมีเวลาอยู่ร่วมกัน** การที่ทุกคนในครอบครัวได้ร่วมทำกิจกรรมหลายอย่างร่วมกันและเป็นกิจกรรมที่ทุกคนพอใจจะทำร่วมกัน มิใช่เพราะการบังคับหรือโดยบังเอิญ จะช่วยพัฒนาให้สัมพันธภาพในครอบครัวอบอุ่นมั่นคงยิ่งขึ้น

3) **การมีพันธะต่อความสุขและสวัสดิภาพของคนในครอบครัวร่วมกัน** สมาชิกในครอบครัวที่สัมพันธ์กันอย่างมีคุณภาพมักจะมีพันธะดังกล่าวนี้ในระดับสูง กล่าวคือคนในครอบครัวรู้สึกเป็นพันธะที่ต้องส่งเสริมให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวได้มีความสุขและมีสวัสดิภาพที่ดี เป็นการห่วงใยกันและกันอย่างแท้จริง

4) **การติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันเป็นอย่างดี** มีเวลาสำหรับการพูดคุยเสมอ โดยจะพูดคุยรับรู้เรื่องราวโดยตรง ไม่ปกปิด ไม่เก็บไว้ในใจ หรือไม่จำเป็นต้องรับรู้เรื่องราวของบุคคลอื่นในครอบครัวจากบุคคลที่ 3 หรือบุคคลนอกครอบครัวเป็นสื่อ

5) **การมีศรัทธาต่อศาสนาอย่างแรงกล้า** คุณลักษณะข้อนี้พบในครอบครัวที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง บุคคลในครอบครัวมักจะมีกิจกรรมทางศาสนา ร่วมกัน เช่น การเข้าวัดทำบุญร่วมกันหรือเป็นธุระในศาสนา เป็นต้น การที่คนในครอบครัวมีศรัทธาทำให้มีสติมีความอดทนต่อกัน มีการให้อภัยต่อผู้อื่นสูง ระวังความโกรธได้รวดเร็ว และรู้จักที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในสังคม

6) **การมีความสามารถจัดการกับวิกฤติในครอบครัวได้อย่างดี** ครอบครัวที่มีสัมพันธ์กันอย่างมีคุณภาพ มักจะมีวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหา หรือกู้สถานการณ์ที่วิกฤติให้กลับคืนสู่สภาพที่ดีเช่นเดิมได้ ทุกคนในครอบครัวจะร่วมกันต่อสู้กับปัญหา ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน และร่วมคลี่คลายปัญหาให้ได้ในที่สุด

2.5.3 สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์ธอม (2529: 166-167) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคม สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวเกิดจากบุคคลในครอบครัวให้ความรักความห่วงใย ความเข้าใจซึ่งกันและกัน เมื่อประสบปัญหาที่หันหน้าเข้าปรึกษากัน บิดามารดาเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่เด็กรัก

และเชื่อฟัง ดังนั้น ถ้าบิดามารดาได้อุทิศเวลาในการอบรมขัดเกลานิสัยเด็ก ให้ความรักความอบอุ่นอย่างเพียงพอ เด็กจะประพฤติตนในทางที่ดีมากกว่าประพฤติตนในทางที่เสื่อมเสีย ถ้าหากสัมพันธภาพในครอบครัวมีแต่การทะเลาะวิวาท คุด่า หรือเข้มงวดกวดขันมากเกินไป ก็ทำให้เด็กขาดความรัก เมื่อหน้าบ้าน ซึ่งเป็นสาเหตุให้เด็กมีความประพฤติที่เป็นปัญหาได้ อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ดียังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอีกหลายประการ

2.5.4 จรรยา สุวรรณทัต (2523) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีส่วนในการสร้างสัมพันธภาพในครอบครัว ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจสังคมในครอบครัว การรู้จักลักษณะธรรมชาติและความต้องการมูลฐานของบุตรธิดา ความคงเส้นคงวาของบิดามารดาในการวางระเบียบวินัย รวมถึงมุมมองของแต่ละบุคคลด้วย บางเรื่องอาจเป็นปัญหาสำหรับบางครอบครัว แต่บางครอบครัวไม่ถือว่าเป็นปัญหา ในปัญหาที่เกิดขึ้นหากมีความเข้าใจ สามารถปรับตัวกับสิ่งที่เกิดขึ้นและผลักดันสมาชิกในครอบครัวให้มีความผูกพันแน่นแฟ้นมากขึ้น บางทีปัญหาก็เป็นโอกาสในการเสริมสร้างสัมพันธภาพในครอบครัว และอาจทำให้ครอบครัวล่มสลายได้ในที่สุด

2.5.5 สายสุรี จุติกุล (2544 : 46) กล่าวว่า ครอบครัวที่มีสัมพันธภาพที่ดีจะต้องมีพฤติกรรมที่แสดงความรักและความผูกพันในลักษณะต่อไปนี้

1) **ต้องเอาใจใส่ดูแลและเอื้ออาทรต่อกัน** การเอาใจใส่ในที่นี้ หมายถึง การดูแลสุขภาพของกันและกัน อาหารการกิน การเล่าเรียนของบุตร ความสะอาด การใช้จ่ายเงินทอง การเดินทางไปทำงานหรือไปโรงเรียน ความทุกข์และความสุขที่ต้องการระบาย เป็นต้น

2) **ต้องรู้จักคนที่รักเรา** สามีภรรยาต้องรู้จักและเข้าใจกันให้ดี สำหรับบุตร บิดามารดาก็ต้องเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับบุตร อุปนิสัยบุตร รู้ว่าบุตรชอบหรือไม่ชอบอะไร จุดเด่น จุดด้อยเป็นอย่างไร ทุกคนในครอบครัวจะต้องปรับความรู้จักซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยให้มีการตอบสนองที่ดีต่อกันและกัน

3) **ต้องเคารพซึ่งกันและกัน** การเคารพในที่นี้ หมายถึง การเคารพที่มาจากใจ การเคารพในลักษณะนี้มีพฤติกรรมแสดงออกได้หลายอย่าง เช่น การฟังกัน การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การเกรงใจกัน เช่น บุตรเกรงใจบิดามารดา บิดามารดาก็ต้องรู้จักเกรงใจบุตร ความเกรงใจนี้รู้สึกว่ามีคุณค่าและจะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น

4) **ต้องมีความรับผิดชอบ** การมีความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมรับความผิดหรือความชอบ การไม่รับผิดชอบของบิดามารดาและความไม่ถูกต้อง การเป็นต้นแบบที่ไม่ดีก็เป็น การแสดงความไม่รับผิดชอบ การละเลยหรือละเมิดสิทธิของเด็ก สิทธิของบิดามารดา สิทธิของผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ก็เป็นการไม่รับผิดชอบ มีบุตรแล้วไม่เลี้ยง มีบิดามารดาสูงอายุแล้วไม่เลี้ยง เป็นต้น

5) *ต้องมีความไว้วางใจกัน* ความไว้วางใจเป็นรากฐาน ที่ทำให้เกิดสัมพันธภาพ ในครอบครัว ความไว้วางใจควรมีต่อกันทั้งทางกายและทางใจ จะช่วยให้คนในครอบครัวมีความ สบาย ไร้กังวล หรือความกลัว เป็นที่พึ่งพาได้ ครอบครัวใดที่ไม่ได้สร้างรากฐานที่ดีในเรื่องของ ความไว้วางใจบุคลิกภาพของผู้เยาว์ในครอบครัวอยู่ในสภาพของการขาดความไว้วางใจ อาจนำไปสู่ ภาวะของการเป็นคนก้าวร้าว เกือบกดหรือมีปมด้อย

6) *ต้องให้กำลังใจกันและกัน* การให้กำลังใจก็คือ การให้พลังแก่สมาชิกใน ครอบครัวให้ดำเนินชีวิตไปอย่างมีความสุข การให้กำลังใจอาจเป็นคำพูดและท่าทางที่ให้การ สนับสนุน ชมเชยเมื่อทำสิ่งที่ถูกต้อง แนะนำแนวทางในการหาทางออกเมื่อมีปัญหา ไม่ว่าหรือ กล่าวโทษว่าเป็นความผิด

7) *ต้องให้อภัยกันและกัน* สมาชิกในครอบครัวอยู่ด้วยกันหลายคนต้องมี กระทบกระทั่งกันบ้างไม่มากก็น้อย ถ้ามีความรักอยู่ก็ให้อภัยกันได้ยกโทษให้ ในครอบครัวที่บุตร ประพฤติผิด บิดามารดาก็ไม่ควรจดจำความผิดนั้นแล้วนำไปต่อว่าบุตรในโอกาสต่อไป เพราะเมื่อ บุตรได้รับฟังความผิดของตนอยู่เสมอ จะเกิดความโกรธ ความไม่สบายใจ และอาจนึกไปว่าบิดา มารดาไม่รักตน

8) *ต้องรู้จักสื่อสารในครอบครัว* การสื่อสารในครอบครัวควรจะใช้ปียวาจา ระหว่างสามี ภรรยา บิดามารดากับบุตร การสื่อสารนั้นอาจจะมีรูปแบบที่ใช้ภาษาและภาษาท่าทาง ภาษาพูด การเขียน ฯลฯ การดำหนิกันก็ทำได้แต่ควรเป็นคำดำหนิที่ใช้ถ้อยคำที่น่าฟัง

9) *ต้องใช้เวลาร่วมกันอย่างมีคุณค่าและคุณภาพ* สมาชิกในครอบครัวควรหา เวลาอยู่ด้วยกัน ถ้ามได้สารทุกข์สุขดิบระหว่างกัน ช่วยกันแก้ปัญหาต่างๆ ที่มี มีกิจกรรมร่วมกัน เช่น ไปเที่ยวทางไกล ไปเที่ยวสวนสาธารณะ รับประทานอาหารพิเศษร่วมกัน ไปเยี่ยมญาติ เป็นต้น

10) *ต้องมีการปรับตัวตามภาวะที่เปลี่ยนแปลงของบุคคลในครอบครัว* ภาวะ ของครอบครัวและสถานะของสมาชิกมิได้อยู่หนึ่ง มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น บุตร ที่เกิดใหม่เป็นทารก ก็จะเติบโตและมีพัฒนาการตามวัยอันเหมาะสม บิดามารดาจะต้องปรับตัวตาม ความเปลี่ยนแปลงของบุตร ตัวของบิดามารดาเองก็มีการเปลี่ยนแปลงไปตามวัย ดังนั้นสมาชิกใน ครอบครัวจะต้องตระหนักในเรื่องความเปลี่ยนแปลงนี้และปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ใน ฐานะที่ตัวเองเปลี่ยนแปลงไป และปรับตัวในฐานะที่จะต้องสัมพันธ์กับความเปลี่ยนแปลงของคนอื่น

11) *ต้องรู้จักภาระหน้าที่ในครอบครัวและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน* การอยู่ ร่วมกันในครอบครัวต่างคนต่างมีบทบาทและหน้าที่ ทั้งบทบาทหน้าที่ที่ต่อตนเอง และต่อสมาชิกใน ครอบครัว ซึ่งบทบาทและหน้าที่เหล่านี้ เกิดจากความคาดหวังของตนเอง และความคาดหวังของ แต่ละคนใน

ครอบครัว ดังนั้นสมาชิกในครอบครัวจะต้องตกลงกันให้ได้ว่าเรื่องต่าง ๆ ที่จะบริหารครอบครัวให้เป็นปกติสุขนั้น เป็นเรื่องของใครในสัดส่วนอย่างไร ร่วมกันอย่างไร

12) *มีความใกล้ชิดทางสัมผัส* การสัมผัส เช่น การกอดกันโอบกั้นบ่าเกี่ยวแขนหรือหอมแก้มกันในครอบครัว เป็นการแสดงความรักความอบอุ่นตามธรรมชาติของคน แต่การแสดงออกควรกระทำกันในครอบครัวระหว่างคนใกล้ชิดและแสดงความใกล้ชิดจริง ๆ เช่น เมื่อบุตรเล็ก ๆ เป็นทารก บิดามารดาก็ควรเอามาмаกอด มาจูบ เพื่อแสดงความรักและให้ความอบอุ่น และเพิ่มความมั่นใจให้แก่บุตร แต่เมื่อบุตรโตขึ้นก็อาจจะห่างไปในการที่จะสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวให้ดีได้นั้น พ่อแม่และบุตร จะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รู้ที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนเองให้เหมาะสม

ดังนั้น หากลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในครอบครัวเป็นไปด้วยดี ความขัดแย้งภายในครอบครัวจะไม่เกิดขึ้น หรือถ้าเกิดความขัดแย้งก็จะเป็นไม่มีความรุนแรง เหมือนครอบครัวที่ขาดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2.6 สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัว

หลักในการสร้างสัมพันธภาพที่จะช่วยให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและบุคคลในครอบครัวขึ้นอยู่กับความสามารถและทักษะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลรอบข้าง

2.6.1 *โคลแมนและแฮมเมอร์ (Coleman and Hammer, 1974)* ได้กล่าวว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

1) *การมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน* สัมพันธภาพใดก็ตามที่จะยั่งยืนก็ต่อเมื่อสัมพันธภาพนั้นสนองตามต้องการของบุคคลทั้งสองฝ่าย ไม่ว่าจะ เป็นเพื่อความรัก การเป็นที่ยอมรับในสังคมความรู้สึกมีค่ามีศักดิ์ศรี เป็นต้น ถ้าไม่สนองความต้องการของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง สัมพันธภาพก็ไม่อาจคงอยู่ได้ ดังนั้นการมีวัตถุประสงค์และความต้องการร่วมกันจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2) *การเคารพในสิทธิและความเป็นตัวของตัวเอง* ของบุคคล สัมพันธภาพที่ใกล้ชิดอาจแตกร้างลงได้ถ้าฝ่ายหนึ่งล่วงล้ำสิทธิและไม่ยอมให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นตัวเอง คนที่เคยสนิทกันอาจเลิกคบกันได้การปฏิบัติต่อกันแบบประชาธิปไตยด้วยความเคารพในสิทธิเสรีภาพของกันและกันจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่ง แต่ไม่ได้หมายความว่าเราจะต้องยอมรับและเห็นด้วยกับความคิดหรือความเชื่อของเขา

3) *โครงสร้างและแบบแผนของสัมพันธภาพ* สัมพันธภาพทางสังคมโดยทั่วไปมักมีโครงสร้างและลักษณะการติดต่อสื่อสารที่สอดคล้องกัน เช่น สัมพันธภาพระหว่าง

ครูกับนักเรียนสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนกับเพื่อน บิดามารดากับบุตร เป็นต้น โครงสร้างและแบบแผนการติดต่อสื่อสารจะขึ้นอยู่กับผู้อื่นที่อยู่ในสัมพันธภาพนั้นเป็นรายๆ ไปเป็นส่วนใหญ่ พัฒนาขึ้นอยู่ในขอบเขตที่สร้างความพึงพอใจให้ทั้งสองฝ่ายสัมพันธภาพจะยาวนานหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายได้รับ

4) องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารองค์ประกอบในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้แก่

(1) การมีภูมิหลังและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เช่น ผู้มีระดับการศึกษาและฐานะทางเศรษฐกิจเดียวกันมักมีภาษาที่สื่อสารความหมายในระดับเดียวกัน

(2) การเลือกรับรู้โดยให้ความสนใจเฉพาะข้อความบางตอนทำให้ไม่ได้ข้อเท็จจริงทั้งหมดซึ่งทำให้การตีความผิดพลาดได้

(3) อารมณ์และความรู้สึกในขณะที่มีการรับรู้ปัจจัยในสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์หรือบุคคลที่ก่อให้เกิดอารมณ์ต่างๆ เช่น ความมั่นใจความกลัวหรือความโกรธเป็นต้นอาจทำให้เกิดการรับรู้และการตีความที่ผิดพลาดได้

5) การรู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อมอย่างกระจ่าง

(1) การรับรู้ตนตามความเป็นจริงซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับตนเอง

(2) การรับรู้ผู้อื่นได้ตรงความเป็นจริงยอมนำไปสู่การยอมรับในตัวจริงของผู้อื่น

ตัวจริงของผู้อื่น

(3) การรับรู้ผู้อื่นได้ตรงความเป็นจริงซึ่งสัมพันธภาพจะยืดยาวได้ ถ้าสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันทั้งสองฝ่าย ดังนั้นจะต้องพยายามขจัดปัญหาในการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นการหวั่นไหวในสวัสดิการของผู้อื่น

6) อาจแสดงออกโดยการพูดหรือการกระทำอาจพูดปลอบใจแสดงความห่วงใยหรือให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นประสบความยุ่งยากลำบากใจหรือแสดงความซาบซึ้งแสดงความขอบคุณในคุณความดีที่ผู้อื่นได้แสดงต่อตนแสดงความชื่นชมความดีที่ผู้อื่นมียอมเป็นการเสริมแรงคุณลักษณะเช่นนั้นและช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

7) การซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่นการเป็นตัวของตัวเองและซื่อสัตย์ต่อความคิดเห็นและความเชื่อของตนเองนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญบุคคลไม่ควรหลีกเลี่ยงที่จะพูดความจริงเพียงเพราะไม่กล้าเผชิญความขัดแย้งและควรมีความเชื่อด้วยว่าผู้อื่นก็ย่อมจะกล้าเผชิญความจริงและหาทางแก้ไขปัญหาได้ในทางสร้างสรรค์อย่างไรก็ตามความเป็นจริงที่พูดต้องแสดงให้เห็นความเคารพในความเป็นตัวของตัวเองของผู้อื่นคำนึงถึงความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่นพร้อมทั้งแสดงความห่วงใยเป็นมิตรอย่างจริงใจด้วยความหวังดี

2.6.2 พนิตา ผกานีรินทร์ (2544: 50) กล่าวว่าสัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าได้ได้รับความรักการดูแลอย่างดีในครอบครัว มีความอบอุ่นปลอดภัยมั่นใจในตนเองถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในบ้านสัมพันธภาพในครอบครัว มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคมถ้าครอบครัวสมบูรณ์ด้วยระเบียบและคุณธรรมอันดีทุกประการแล้ว สมาชิกแต่ละคนก็จะอยู่ในสภาพสมาชิกที่ดีของสังคมที่ใหญ่ขึ้นตามลำดับของความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตสัมพันธภาพในครอบครัวขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกแต่ละคน เพราะความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นในครอบครัวจะช่วยให้ความเป็นอยู่ในครอบครัวราบรื่นและทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีสุขภาพจิตที่ดี

2.6.3 มอร์โรและวิลสัน (Morrow and Wilson, 1961 อ้างถึงใน อัสราอาวรรณ, 2540: 45) ได้อธิบายถึงลักษณะของสัมพันธภาพในครอบครัวว่าประกอบด้วย การสนับสนุน ด้านอารมณ์และสิ่งแวดล้อมในครอบครัวการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการพักผ่อนหย่อนใจร่วมกันในครอบครัวมีการรักใคร่ผูกพันซึ่งกันและกัน มีความเห็นอกเห็นใจกัน และมีความกลมเกลียวสามัคคีปรองดองระหว่างสมาชิกในครอบครัวอีกด้วย

จึงอาจกล่าวได้ว่า พื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพนั้นองค์ประกอบในการติดต่อสื่อสารก็เป็นสิ่งสำคัญการรู้จักตนเองและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นก่อให้เกิดความเข้าใจกันและกันความไม่สามารถรับรู้ถึงอารมณ์ที่ซ่อนเร้นอยู่ของผู้อื่นอาจทำให้การรับรู้และการตีความผิดพลาดได้สัมพันธภาพที่ดีก็จะไม่เกิดขึ้นทำให้ไม่พึงพอใจกันไม่สามารถเข้ากับคนอื่นได้ครอบครัวหมายถึงสถาบันพื้นฐานของสังคมที่ประกอบด้วยสามีภรรยาและหมายรวมถึงลูกด้วย (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 220)

2.7 แนวคิดทฤษฎีที่เชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ในครอบครัว

2.7.1 การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

อุมพร ตรังคสมบัติ (2540) ศึกษาเรื่องครอบครัวที่มหาวิทยาลัยแม็กกิลล์ (McGill) ประเทศแคนาดา จึงได้นำแนวคิดของแม็กมาสเตอร์ (McMaster) เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว (McMaster Model of Family Functioning หรือ MMFF) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัว

ต่อมา เอ็บสตัน บิชอป บอลวิน (Epstein Bishop และ Baldwin) แห่งมหาวิทยาลัย McMaster ในประเทศแคนาดา และมหาวิทยาลัย บราวน์ ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้พัฒนาแนวคิดนี้ให้มีความเหมาะสมมากขึ้นตามลำดับ

ตามแนวคิดการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว (McMaster Model of Family Functioning หรือ MMFF) นั้น ครอบครัวเป็นระบบเปิด (Open System) ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย

อันได้แก่ สมาชิกแต่ละคน (Individual Subsystem) คู่สมรส (Spousal Subsystem) และพี่น้อง (Sibling Subsystem) นอกจากนี้ ครอบครัวยังมีความสัมพันธ์กับระบบภายนอกอื่น ๆ ด้วย เช่น ระบบครอบครัวขยาย ชุมชน โรงเรียน องค์กรศาสนา ฯลฯ ในระบบแห่งครอบครัวนี้หากมีกระบวนการ (Process) ที่ไม่เหมาะสมก็จะทำให้เกิดปัญหา ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงในระบบครอบครัวทั้งระบบ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในสมาชิกครอบครัวและปัญหานั้นจะหมดไป

แนวคิดการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว (McMaster Model of Family Functioning หรือ MMFF) ใช้ทฤษฎีหลายอย่างมาอธิบายการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัว โดยทั้งหมดจะอยู่ภายใต้กรอบใหญ่ของทฤษฎีระบบ (System Theory) ซึ่งมองว่าสิ่งต่าง ๆ ในโลกอยู่เป็นระบบ (System) แต่ละระบบประกอบด้วย ระบบย่อย และตัวระบบเองก็มีระบบใหญ่คอยควบคุมอยู่อีกทีหนึ่ง เช่น ครอบครัว เป็นระบบที่ประกอบด้วยระบบย่อยอย่างเช่น พ่อ แม่ ลูก ๆ สามี-ภรรยา ส่วนระบบใหญ่ ก็ได้แก่ ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ตามลำดับ ในทฤษฎีระบบแต่ละระบบมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกันและกัน การมองปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้เพ่งเล็งว่าจะอะไรเป็นเหตุหรืออะไรเป็นผล เช่น เหตุการณ์ A ทำให้เกิดเหตุการณ์ B ซึ่งเป็นการมองแบบเส้นตรง (Linear Causality) แต่ปัญหาจะถูกมองเป็นวงจร (Circular Causality) การที่มีปัญหาคำเนินอยู่เรื่อยๆ เนื่องมาจากปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ของแต่ละระบบย่อย เช่น A มีผลต่อ B และในขณะเดียวกัน B ก็มีผลกระทบท่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นกับ A อีก ดังนั้นการมองปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล

ตามแนวคิดของทฤษฎีระบบจึงมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้น มิได้เกิดเนื่องจากตัวบุคคลเพียงลำพัง แต่เกิดมาในบริบทแวดล้อม (Context) ของบุคคลนั้น คำว่า Context นี้หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่แวดล้อมตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อนฝูง ความคาดหวัง ค่านิยมต่าง ๆ ในสังคมที่บุคคลเป็นส่วนหนึ่ง แต่เนื่องจาก Context ที่สำคัญที่สุดของบุคคลคือ ครอบครัว การที่จะประเมินว่าครอบครัวนั้นมีปัญหาหรือไม่อย่างไร จะมองไปที่การทำหน้าที่ของครอบครัวว่าครอบครัวทำหน้าที่ได้เหมาะสมหรือไม่ ครอบครัวปกติ คือ ครอบครัวที่ทำหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพทั้งภาวะปกติ และภาวะคับขัน ซึ่งพอจะสรุปทฤษฎีระบบ (System Theory) ได้ ดังนี้

1) แต่ละหน่วยในระบบครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกัน พฤติกรรมของสมาชิกคนหนึ่งย่อมมีอิทธิพลต่อสมาชิกคนอื่น ๆ

2) การทำความเข้าใจสมาชิกคนใดคนหนึ่งนั้น ไม่สามารถกระทำได้เลย วิเคราะห์บุคคลนั้นเพียงลำพัง จำเป็นต้องพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นกับครอบครัวทั้งระบบด้วย

3) รูปแบบของปฏิสัมพันธ์และการจัดองค์ประกอบในครอบครัวเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมของสมาชิกแต่ละคน การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัวตามแนวคิด แม็กมาสเตอร์ (Mc Master) มีการแบ่งหน้าที่ออกเป็น 6 ด้าน ตามรายละเอียดดังนี้

(1) การแก้ปัญหา (Problem Solving)

การแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถของครอบครัวในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ครอบครัวดำรงสภาพและสามารถปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ได้ “ปัญหา” หมายถึง สิ่งที่มาคุกคามเสถียรภาพและขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัวในอันที่ดำรงอยู่อย่างปกติสุข อาจแบ่งปัญหาออกได้เป็น 2 แบบคือ

- ด้านวัตถุ (instrumental) ได้แก่ ปัญหาที่จำเป็นและเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาด้านที่อยู่อาศัย เป็นต้น

- ด้านอารมณ์ (affective) ได้แก่ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของสมาชิกในครอบครัว บางครอบครัวอาจมีปัญหา เฉพาะด้านอารมณ์เท่านั้น โดยไม่มีปัญหาเชิงวัตถุเลย แต่พบว่าครอบครัวที่มีปัญหาแบบ เชิงวัตถุ มักจะมีปัญหาแบบที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ด้วยเสมอ

ครอบครัวที่ปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพดีนั้น จะแก้ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นด้วยความรวดเร็วง่ายดายและใช้เวลาไม่มาก ปัญหาที่ครอบครัวประสบจึงเป็นปัญหาใหม่ไม่เรื้อรัง ส่วนครอบครัวที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพนั้นมักแก้ปัญหาไม่เป็นระบบ ปัญหาไม่ได้แก้ไขเสร็จสิ้น และมักกลายเป็นปัญหาเรื้อรังต่อไป การแก้ไขปัญหาของครอบครัวมีขั้นตอนดังนี้

ก. แยกแยะประเด็นปัญหาให้ชัดเจน รวมความถึง ใครเป็นผู้ตัดสินใจ หรือตัดสินใจอะไรเป็นปัญหา และปัญหาที่แยกแยะออกมานั้นถูกต้องหรือไม่ เป็นปัญหาที่ขัดแย้งจริงหรือไม่

ข. การครัว หมายถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมีผู้รับรู้หรือไม่ มีการบอกกล่าวให้รับรู้ถึงปัญหาหรือไม่ และผู้ที่รับรู้สามารถช่วยแก้ปัญหาได้หรือไม่

ค. วางแผนในการแก้ปัญหา

ง. ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม ครอบครัวมีการตัดสินใจแน่ชัดว่าจะแก้ปัญหาด้วยวิธีใดหรือไม่ มองทางออกอื่น ๆ ในการแก้ปัญหาหรือไม่

จ. ดำเนินการแก้ปัญหาตามวิธีที่เลือกครอบครัวแก้ปัญหาตามที่ตกลงกันไว้ครบถ้วนหรือไม่ หรือทำไปเพียงบางส่วน บางครอบครัวอาจไม่ได้กระทำตามที่ตกลงไว้เลย

ฉ. ติดตามให้การแก้ปัญหาที่เลือกไว้ให้นั้นไปอย่างครบถ้วน ครอบคร้วมีการติดตามว่าวิธีการแก้ไขปัญหาที่เลือกไว้ นั้นได้มีการกระทำตามไปมากน้อยเพียงใด ผู้ที่รับผิดชอบแก้ปัญหาตามที่ตกลงไว้หรือไม่

ช. ประเมินความสำเร็จของวิธีการแก้ปัญหา เป็นการประเมินว่าวิธีการแก้ปัญหาที่เลือกนั้นได้ผลมากน้อยเพียงใด ครอบคร้วได้เรียนรู้จากปัญหาดังกล่าวอย่างไร

2.7.2 การสื่อสาร (Communication)

การสื่อสารหมายถึง วิธีการที่สมาชิกในครอบคร้วมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน การสื่อสารจะมีสองแบบคือ การสื่อสารที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด ซึ่งแนวคิดนี้จะเน้นที่การสื่อสารที่ใช้คำพูด เนื่องจากเป็นส่วนที่สามารถวัดหรือประเมินได้ เนื้อหาของการสื่อสารแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันหรือการสื่อสารเกี่ยวกับวัตถุ

2) เนื้อหาที่เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึกกับการสื่อสารเกี่ยวกับวัตถุ อาจมีความคาบเกี่ยวกับครอบคร้ว ซึ่งครอบคร้วที่มีปัญหาการสื่อสารด้านวัตถุก็มีปัญหาการสื่อสารด้านอารมณ์ด้วยเสมอ

การสื่อสาร สามารถวิเคราะห์ได้เป็น 2 ด้านคือด้าน เนื้อหา การสื่อสารที่ดีนั้นข้อมูลที่แลกเปลี่ยนกันจะต้องชัดเจน ไม่ใช่คลุมเครือหรือจับใจความไม่ได้ ด้านจุดหมายปลายทาง เนื้อหาที่สื่อจะต้องตรงไปยังบุคคลเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นโดยตรงไม่ใช่สื่ออ้อมค้อมผ่านผู้อื่น เมื่อพิจารณาทั้งสองด้าน อาจแบ่งการสื่อสารในครอบคร้วได้เป็น 4 แบบ ดังนี้

(1) เนื้อหาชัดเจนและตรงต่อบุคคลเป้าหมาย

(2) เนื้อหาชัดเจนแต่ไม่ตรงต่อบุคคลเป้าหมาย

(3) เนื้อหาไม่ชัดเจนแต่ตรงต่อบุคคลเป้าหมาย

(4) เนื้อหาไม่ชัดเจนและไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย

ครอบคร้วที่ปฏิบัติหน้าที่ได้คั้นั้น จะมีการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงสู่บุคคลเป้าหมายที่ต้องการสื่อ ถ้าการสื่อสารคลุมเครือหรืออ้อมค้อมมากเท่าไรก็จะทำให้ครอบคร้วปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่ดีเท่านั้น

2.7.3 บทบาทของครอบคร้ว (Role)

บทบาทของครอบคร้ว หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมที่สมาชิกประพฤติต่อกันและกันซ้ำ ๆ เป็นประจำ เพื่อให้ครอบคร้วปฏิบัติหน้าที่ได้สมบูรณ์ บทบาท แบ่งออกได้เป็น

2 ประเภทเช่นเดียวกับการสื่อสารคือ บทบาทที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน และบทบาททางด้าน

อารมณ์ นอกจากนี้ ยังอาจแบ่งบทบาทตามความจำเป็นได้ ดังนี้

1) **บทบาทพื้นฐาน** หมายถึง บทบาทที่จำเป็นต้องกระทำให้ครบถ้วนเพื่อให้ครอบครัวปกติสุข ประกอบด้วย การจัดหาปัจจัยสี่ให้แก่สมาชิก อุ้มชูเลี้ยงดูแลประคับประคองให้การสนับสนุนแก่สมาชิก การตอบสนองความต้องการทางเพศในระหว่างคู่สมรส การพัฒนาทักษะชีวิตให้แก่สมาชิก และการบริหารและจัดการภายในครอบครัว

2) **บทบาทอื่น ๆ** หมายถึง บทบาทของครอบครัวซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบทบาทที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม บางครอบครัวอาจมีบทบาทไม่เหมาะสมจนเกิดแพะรับบาป หมายถึง เกิดสมาชิกที่ต้องทำหน้าที่เป็นผู้รองรับอารมณ์จากสมาชิกคนอื่น บทบาทนี้จะช่วยเบี่ยงเบนความขัดแย้งไม่ให้เกิดความเครียดมากเกินไปจนครอบครัวเสียดุล ถือเป็นบทบาทที่ไม่เหมาะสม

2.7.4 การตอบสนองทางอารมณ์ (Affective Responsiveness)

การตอบสนองทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองทางอารมณ์ต่อกันและกันอย่างเหมาะสม ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ อารมณ์ที่เกิดขึ้นแบ่งได้เป็น 2 แบบ ได้แก่

1) **อารมณ์ที่เกิดขึ้นในภาวะปกติ** เช่น อารมณ์รัก ความรู้สึกนุ่มนวล อ่อนหวาน ความสุข ความยินดี

2) **อารมณ์ที่เกิดขึ้นในภาวะวิกฤต** เช่น ความกลัว ความโกรธ ความรู้สึกเศร้า สร้อย ความผิดหวัง ครอบครัวที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ปกติจะสามารถแสดงอารมณ์ได้หลายอย่างเหมาะสมทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ เหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย อย่างไรก็ตามการพิจารณาต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมด้วย

2.7.5 ความผูกพันทางอารมณ์ (affective involvement)

ความผูกพันทางอารมณ์ หมายถึง ระดับของความผูกพันที่สมาชิกแต่ละคนมีต่อกัน รวมทั้งการแสดงออกซึ่งความสนใจและการเห็นคุณค่าของกันและกัน ความผูกพันทางอารมณ์แบ่งออกได้หลายระดับ ดังนี้

1) **ปราศจากความผูกพัน** สมาชิกในครอบครัวไม่สนใจใยดีกันเลย

2) **ผูกพันแบบไม่มีความรู้สึก** มีความสนใจบ้าง แต่ความรู้สึกลึกซึ้งทางอารมณ์เพียงเล็กน้อย แสดงออกเมื่อถูกเรียกร้อง

3) **ผูกพันเพื่อตนเอง** มุ่งความสนใจอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อเสริมสร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง ไม่ใช่ความสนใจอีกฝ่ายหนึ่งอย่างแท้จริง

4) ผูกพันอย่างมีความเข้าใจ ให้ความสนใจอีกฝ่ายหนึ่ง โดยอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจในความต้องการอีกฝ่ายหนึ่ง

5) ผูกพันมากเกินไป ให้ความสนใจมากเกินไป ปกป้องหรือจู้จี้จ้านมากจนอีกฝ่ายไม่มีความเป็นส่วนตัว หรือเป็นตัวของตัวเอง

6) ผูกพันจนเหมือนบุคคลเดียวกัน เป็นลักษณะของความผูกพันที่มีพยาธิสภาพขอบเขตระหว่างบุคคล ไม่ชัดเจนหรือไม่มีเลย การผูกพันทางอารมณ์ที่สมาชิกมีต่อกัน จะต้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้รับด้วย ซึ่งลักษณะของความผูกพันอย่างมีความเข้าใจจัดเป็นลักษณะความผูกพันที่ดีที่สุด

2.7.6 การควบคุมพฤติกรรม (Behavior Control)

การควบคุมพฤติกรรม หมายถึง วิธีการที่ครอบครัวควบคุมหรือจัดการกับพฤติกรรมของสมาชิก การควบคุมพฤติกรรมเป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกประพฤติตนอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม ไม่ทำให้เกิดความเดือดร้อนแต่ตนเองและผู้อื่น พฤติกรรมที่จำเป็นต้องมีการควบคุมแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจและชีวภาพ เช่น การกิน นอน ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ และความก้าวร้าว เป็นต้น

2) พฤติกรรมด้านสังคม เช่น การคบเพื่อนฝูง หรือเป็นสมาชิกในชมรม เป็นต้น

3) พฤติกรรมที่อาจเป็นอันตรายต่อร่างกายหรือทรัพย์สิน เช่น การพยายามทำร้ายตนเอง เป็นต้น

4) การรักษาระเบียบวินัยภายในครอบครัว

กล่าวโดยสรุป การปฏิบัติหน้าที่ของครอบครัวในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนด้วยกัน ไม่น้อยกว่า 5 ปี ซึ่งครอบคลุม 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษาหรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ ด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัว และด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน

3. สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงาน

ครอบครัวและงานเป็นสถาบันหลักใหญ่ในชีวิตการทำงานของคนส่วนใหญ่ในวัยทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ เป็นสังคมที่ผู้หญิง ผู้ชายที่แต่งงานแล้วเข้าไปมีบทบาทในการทำงานทั้งคู่เพื่อหารายได้ให้กับครอบครัว ทำให้ต้องทำหน้าที่หลายบทบาท ทั้งบทบาทในชีวิตครอบครัวและการทำงาน แนวโน้มเช่นนี้ ทำให้คนวัยทำงานมีทั้งครอบครัวและงานเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อกัน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 แนวคิดทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและครอบครัว

3.1.1 แลมเบอร์ต (Lambert, 1990) กล่าวถึง ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและครอบครัวไว้ ดังนี้

1) แบบแบ่งส่วน (Segmentation) หมายถึง งานและครอบครัวแยกออกจากกัน โดยทั้งสองไม่ส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกัน นักวิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการอธิบายพนักงานระดับปฏิบัติการที่ไม่มีทั้งความรู้สึกผูกพันและไม่พึงพอใจในงาน พวกเขาสามารถแยกงานและครอบครัวออกจากกันเพื่อจัดการกับความเครียดที่มาจากการทำงาน

2) แบบชดเชย (Compensation) หมายถึง ความพยายามชดเชยเมื่อบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานหรือครอบครัวจะหาความพึงพอใจจากอีกสิ่งหนึ่ง นั่นคือ เป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่ไม่รู้สึกผูกพันหรือไม่พอใจในงานสามารถนำมาอธิบายการที่บุคคลหันเข้ามาหางานมากขึ้นเมื่อประสบปัญหาในครอบครัว มีการศึกษาในประชากรชาย ซึ่งโดยปกติจะให้ความสำคัญกับงานมากกว่าครอบครัว แต่หากผู้ชายคนใดมีความผูกพันกับครอบครัวมากอาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงานได้ ส่วนการศึกษาในประชากรหญิงซึ่งปกติจะให้ความสำคัญกับครอบครัวมากกว่างานนั้นพบว่าผู้หญิงมีความผูกพันกับครอบครัวมากและผูกพันกับงานเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

3) แบบถ่ายเท (Spillover) ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวแบบถ่ายเทมีทั้งทิศทางทางบวกและลบ เช่น พนักงานอาจนำประสบการณ์ที่ใช้กับลูกอย่างได้ผลมาใช้ในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนความสัมพันธ์ทางลบ เช่น ปัญหาจากงานเข้ามากระทบกิจกรรมอื่นที่บุคคลรู้สึกลำบากใจในการทำงานจนแสดงความก้าวร้าวต่อสมาชิกในครอบครัว เพื่อนบ้าน หรือบุคคลอื่นๆ

3.1.2 เนทีมเย Netemeyer, et.al. (1996) สรุปลงถึงแหล่งของความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว ดังนี้

1) เกิดจากความต้องการทั่วไปของบทบาทที่ได้รับ หมายถึง ความสำเร็จ รับผิดชอบ ความต้องการความหวัง หน้าที่ และภาระผูกพันที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่ได้รับ

2) จากเวลาที่ทุ่มเทให้กับบทบาทที่ได้รับ หมายถึง จำนวนของเวลาที่ทุ่มเทให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่งมากเกินไป ทำให้เกิดความขัดแย้ง เพราะไม่สามารถกระทำอีกบทบาทหนึ่งที่ได้รับฝึชชอบอยู่ได้

3) จากความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ได้รับ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากบทบาทหนึ่งเข้าไปขัดขวางอีกบทบาทหนึ่งที่ได้รับฝึชชอบอยู่

3.1.3 อรรถิพนธ์ ชุชม และคณะ (2553 : 33-49) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การเกื้อหนุน (การทับซ้ชอนทางบวก) การขัดขวาง (การทับซ้ชอนทางลบ) และการชดเชย ซึ่งผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้างพบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว-งานกับคุณภาพชีวิตได้รับการสนับสนุนเฉพาะรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว-งานในลักษณะการทับซ้ชอน โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานในลักษณะการทับซ้ชอนเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างปัจจัยจิตสังคมเชิงสาเหตุ (จิตลักษณะ ภาระครอบครัวและงาน การสนับสนุนจากครอบครัวและงาน และการสนับสนุนจากงานที่เอื้อต่อครอบครัว) กับตัวแปรผล ได้แก่ คุณภาพชีวิต โดยที่รูปแบบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตได้ร้อยละ 87

สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เป็นตัวชี้วัดความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและครอบครัวในงานวิจัยนี้ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเชื่อมโยงกับตำแหน่งงาน ประสพการณ์การทำงาน และระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน เป็นสำคัญ

3.2 คุณภาพระหว่างชีวิตกับงาน (Work-life Balance)

คุณภาพระหว่างชีวิตกับงาน (Work-life Balance) หมายถึง “การกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง” หากสามารถสร้างสมคุณภาพระหว่างชีวิตกับงานได้จะช่วยเกิดความอยู่ดีกินดี มีสุขภาพะในชีวิต ซึ่งจะส่งผลและมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จ ความมั่นคง และความก้าวหน้าขององค์กรและสังคมในที่สุด

ความคาดหวังในชีวิตและการทำงานในปัจจุบัน คนวัยทำงานต่างประสพปัญหาว่าจะทำอย่างไรจึงจะสร้างสมคุณภาพระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานได้ก่อนอื่นเราต้องถามตัวเองว่าเราต้องการอะไรในชีวิตและอะไรจะส่งผลให้ชีวิตของเรา เป็นชีวิตที่มีคุณค่า เป็นที่แน่นอนว่าในด้านชีวิตส่วนตัวทุกคนต่างมุ่งหวังจะอาศัยอยู่สังคมที่มีคุณภาพและมีมิตรภาพให้แก่กัน

มีความอบอุ่น มีความปลอดภัย มีครอบครัวที่ดี มีความรัก มีเวลาให้แก่กัน ในขณะที่ความปรารถนา ด้านการทำงาน คนส่วนใหญ่ล้วนคาดหวังจากการทำงาน ดังนี้

- 1) งานที่มีประโยชน์ต่อตนเองและต่อส่วนรวม
- 2) สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและจับต้องได้ เช่น รายได้ที่มีมั่นคง เงินเดือน เงินโบนัส เพื่อให้สามารถนำไปซื้อปัจจัยทั้ง 4 ให้ครบได้ดังนี้ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และ ยารักษาโรค นอกจากสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คนทำงานยังต้องการสิ่งตอบแทนที่เป็นปัจจัยนามธรรม เช่น ใบประกาศเกียรติคุณ คำชมเชย ซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจ ทำให้ใจมีความสุข และเกิดความภาคภูมิใจ
- 3) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- 4) การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี มีการส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีมิตรไมตรีต่อกัน และมีความยืดหยุ่นในการทำงาน
- 5) การได้รับความเข้าใจและการยอมรับว่าทุกคนมีความต้องการในช่วงชีวิตที่แตกต่างกัน ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อน มีการแลกเปลี่ยนมุมมองชีวิตซึ่งกันและกัน

3.3 องค์กรต้องมีส่วนช่วยให้เกิดคุณภาพ

เมื่อเราทุกคนต่างต้องการทั้งชีวิตส่วนตัวที่ดี เช่น มีเวลาส่วนตัวไปดูแลลูกหลาน หรือพาพ่อแม่ไปโรงพยาบาลและต้องการการทำงานที่ดี เช่น มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ดังนั้น องค์กรควรสร้างกลไกของการทำงาน เพื่อสร้างสมดุลภาพระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานให้บุคลากรในองค์กร ดังนี้

3.3.1 คุณภาพของงาน (Quality of work) องค์กรต้องทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่างานของเขามีคุณค่า ตรงกับความสนใจและความรู้ความสามารถ ได้ทำงานมีความท้าทาย มีอิสระในการตัดสินใจ สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ภาระงานมีความสมน้ำสมเนื้อกับค่าตอบแทนที่ อย่างไรก็ตาม แม้บางครั้งเราอาจไม่สามารถเลือกงานที่เราสนใจได้ แต่เราก็สามารถทำงานของเราให้ดูน่าสนใจขึ้นมาได้ เช่น ฝึกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ เพื่อช่วยให้เราทำงานได้รวดเร็วขึ้น และยังเป2นการเสริมภาพลักษณ์การเป็นคนทันสมัยให้ตัวเราเอง นอกจากนี้ เราต้องปลูกฝังให้ตัวเราเองมีความมุ่งมั่น ทำงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และหยุดพักบ้างเพื่อไม่ให้เครียดเกินไป

3.3.2 แรงบันดาลใจและคุณค่า (Inspiration and values) คนทำงานทุกคนต้องการสิ่งที่ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในชีวิตการทำงาน และมีคุณค่าที่ทำให้รู้สึกว่าชีวิตมีความหมาย เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและส่วนรวม องค์กรควรสร้างให้บุคลากรในสังกัดมีแรงบันดาลใจ โดยเริ่มจากการพัฒนาคุณภาพของผู้นำ ผู้นำองค์กรต้องมีความสามารถนำองค์กรได้อย่างเก่งกาจ รับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร ส่งเสริมการทำงานและกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กร

ได้อย่างชัดเจน สร้างขวัญกำลังใจของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ องค์กรต้องหล่อหลอม วัฒนธรรมที่ดีให้แก่คนในองค์กร เพื่อสร้างค่านิยมร่วมและพฤติกรรมร่วมขององค์กร เช่น วัฒนธรรมการทำงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กร ได้มีส่วนรับผิดชอบในความสำเร็จและความล้มเหลวในงานที่ทำ แบ่งกันรับผิดชอบความเสี่ยง ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน มีความภาคภูมิใจในองค์กรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นต้น

3.3.3 สิ่งตอบแทนหรือรางวัลที่จับต้องได้ (Tangible rewards) สิ่งตอบแทนจากการทำงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีแรงจูงใจและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น ทุกคนล้วนต้องการค่าตอบแทนที่จับต้องได้ และสามารถนำไปเทียบเคียงกับที่อื่นได้ นอกจากนี้สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและสวัสดิการแล้วผลตอบแทนบางอย่างที่ไม่สามารถจับต้องได้ก็สามารถก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้เช่นกัน เช่น ชำราราชการที่ทุ่มเททำงานเพื่อได้เห็นความสุขและความพึงพอใจของประชาชนเป็นสิ่งตอบแทน เป็นต้น

3.3.4 การเติบโตและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Future growth) การที่บุคลากรในองค์กรจะก้าวหน้าไปได้นั้น องค์กรควรสร้างกลไกการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร เช่น มี Feedback ของงานที่ทำเพื่อให้บุคลากรสามารถนำ Feedback นั้น มาปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน ควรให้บุคลากรเรียนรู้และพัฒนาความรู้ที่นอกเหนือจากงานที่ทำเป็นประจำและที่สำคัญควรสร้าง Career path เพื่อให้บุคลากรมองเห็นเส้นทางและโอกาสความก้าวหน้าของตน

3.3.5 สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้การทำงานมีคุณภาพ (Enabling environment) องค์กรต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมและเอื้ออำนวยต่อการทำงานของบุคลากร เช่น สถานที่ทำงาน สถานที่จอดรถ บันได ทางเดิน ต้องมีความสะดวกสบายและมีความปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน องค์กรต้องสร้างระบบป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดความสูญเสีย นอกจากนี้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ต้องทันสมัย ใช้งานได้ ไม่ชำรุด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับครอบครัวและงานมีอยู่ระดับหนึ่ง แต่งานวิจัยที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและงานยังมีค่อนข้างจำกัด ผู้ทำการศึกษาจึงนำเสนองานวิจัยที่ใกล้เคียงและมีความเชื่อมโยงกับตัวแปรที่ศึกษา

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัว

กระบี่ ชลวิทย์ (2543) ได้ศึกษาครอบครัวที่มีคุณภาพในทัศนะของพนักงานทหารไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าทัศนะด้านความรักใคร่ กลมเกลียว สมานฉันท์ ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีการพูดคุยให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน แก้ปัญหาจนสำเร็จลุล่วง เมื่อผู้ใดประสบปัญหามีการให้กำลังใจ และเมื่อผู้ใดในครอบครัวมีความขัดแย้งต้องมีการให้อภัยซึ่งกันและกัน มีความเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งในภาพรวมมีทัศนะอยู่ในระดับสูง สำหรับการทำกิจกรรมร่วมกันในระดับปานกลาง สำหรับพ่อแม่และสมาชิกในครอบครัวมีความรับผิดชอบประหยัคอดออม เสริมสร้างฐานะให้มั่นคง ในภาพรวมมีทัศนะเห็นด้วยในระดับสูง ส่วนพ่อแม่หรือหัวหน้าครอบครัวต้องทำตนเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณธรรม มีทัศนะเห็นด้วยมากที่สุด ในภาพรวมมีทัศนะเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง การมีพันธะต่อความสุขและสวัสดิภาพของครอบครัวร่วมกันในเรื่องความห่วงใยซึ่งกันและกัน สมาชิกทุกคนแบ่งเบาภาระต่างๆ ที่เกิดขึ้นในครอบครัว การสร้างสิ่งที่ดีให้กันและกันอยู่อย่างสม่ำเสมอ มีความห่วงใยต่อความปลอดภัยของ ทุกคนอยู่ในระดับสูง พ่อแม่หรือหัวหน้าครอบครัวต้องทำตนเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณธรรม ในเรื่องความตั้งใจทำงาน ต้องอุทิศตนเพื่องาน ทำงานด้วยความสุจริต ต้องปฏิบัติตามหลักคุณธรรมของศาสนา รู้จักรักษาเกียรติวงศ์ตระกูล มีทัศนะเห็นด้วยมากที่สุด ภาพรวมอยู่ในระดับสูง

บงอร เทพเทียน และคณะ (2550) ได้สำรวจสภาพครอบครัวตามตัวชี้วัดสถาบันครอบครัวเข้มแข็ง โดยสำรวจข้อมูลกับตัวแทนครอบครัว จำนวน 4,608 ตัวอย่าง ครอบคลุมพื้นที่ 4 ภาค ๆ ละ 3 จังหวัด ผลการศึกษามีความสัมพันธ์ภาพในครอบครัวพบว่า 1) กิจกรรมทำงานบ้านพักผ่อนหย่อนใจร่วมกัน ใช้เวลาพูดคุยกัน และรับประทานอาหารร่วมกันอย่างน้อย 1 มื้อต่อสัปดาห์ อยู่ระหว่างร้อยละ 75 - 85 กิจกรรมการไปทำบุญ และร่วมกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา อยู่ระหว่างร้อยละ 56 - 62 ส่วนกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจนอกบ้านและเยี่ยมญาติพบเพียงร้อยละ 31 เท่ากัน 2) ครีวเรือนประมาณ 2 ใน 3 มีความรักความผูกพันมาก ซึ่งจะพบในครัวเรือนที่อยู่ในเขตเทศบาลมากกว่านอกเขตเทศบาลเล็กน้อย มีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้นที่ครอบครัวมีความรักความผูกพันกันน้อย ส่วนความเอื้ออาทรของคนในครัวเรือน มีประมาณร้อยละ 78 โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความเอาใจใส่ต่อกันอย่างสม่ำเสมอถึงร้อยละ 91 และ 3) การรับฟังความคิดเห็นและพูดคุยปรึกษาหารือกัน ร้อยละ 73 -76 มีเพียงร้อยละ 8 ที่มีการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าอย่างสม่ำเสมอ

อัยย์ณญา อัยวัฒน์ฐกร (2551) ได้ศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากการศึกษา พบว่า 1) สัมพันธภาพในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก 2) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวอยู่ในระดับมาก และ 3) สัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจในชีวิตครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับนัยสำคัญที่สถิติที่ .01 โดยสัมพันธ์ภาพในครอบครัวด้านความรัก เคารพนับถือซึ่งกันและกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษาหรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัวและด้านการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข และแก้ปัญหาขัดแย้งด้วยเหตุผล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวในระดับสูง ส่วนด้านการทำกิจกรรมร่วมกันของสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวในระดับปานกลาง

จิราพร ชมพิกุล และคณะ (2552) ศึกษาสัมพันธ์ภาพในครอบครัวไทยผลการศึกษาพบว่า สัมพันธ์ภาพในครอบครัวไทย วัดจากความผูกพันทางอารมณ์ที่สมาชิกมีต่อกัน ความร่วมมือ และการปรับตัวของสมาชิกในครอบครัว ส่วนใหญ่สัมพันธ์ภาพในครอบครัวเป็นแบบสมดุล (50.7%) ซึ่งสมาชิกจะมีความผูกพันกันมาก มีความร่วมมือ และมีการปรับตัวอยู่ในระดับดี รองลงมาเป็นครอบครัวแบบระดับกลางก่อนไปทางสมดุล (41.8%) ในแต่ละภาค สัมพันธ์ภาพในครอบครัวพบว่าส่วนใหญ่เป็นแบบสมดุล โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีครอบครัวแบบสมดุลมากกว่าภาคอื่นๆ (65.1%) สัมพันธ์ภาพในครอบครัวแบบสุขชั่วพบได้น้อยมากและไม่พบเลยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ครอบครัวที่อยู่นอกเขตเทศบาล เป็นครอบครัวแบบสมดุลมากกว่าครอบครัวที่อยู่ในเขตเทศบาล โครงสร้างของครอบครัว ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยว มีรูปแบบครอบครัวที่มีพ่อแม่ลูกอยู่ด้วยกัน หรือมีเพียงพ่อแม่อยู่ด้วยกัน (46.2%) ขนาดของครอบครัว จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ในบ้าน ณ ปัจจุบัน โดยเฉลี่ย 4.3 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีขนาดครอบครัวใหญ่ที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.6 คน การศึกษาของหัวหน้าครอบครัว ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพรับจ้างเป็นอาชีพหลักที่สร้างรายได้ รายได้ของครอบครัว ค่ามัธยฐานของรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนเป็น 10,000 บาท และค่าเฉลี่ยของรายได้ครอบครัว ประมาณ 14,599 บาท

Musen and Conger (1986 อ้างถึงใน ธิดา ฐิติพานิชยางกูร, 2550) ศึกษาพบว่า พื้นฐานพฤติกรรมของเกิดจากบรรยากาศภายในบ้าน ถ้าทุกคนในบ้านมีความสัมพันธ์กันดี เด็กก็จะแสดงความเป็นมิตรและมีความสัมพันธ์อันดีกับคนภายนอกบ้านด้วย แต่ถ้าการกระจายความรักและความอบอุ่นภายในบ้านเป็นไปอย่างไม่ยุติธรรม เช่น บิดามารดาให้ความรักแก่ลูกมากน้อยไม่เท่ากันจะก่อให้เกิดความเครียดและอารมณ์ไม่มั่นคง เด็กที่ประสบปัญหาดังกล่าวจะเกิดความเกลียดชังบ้านและออกไปแสวงหาความอบอุ่นนอกบ้าน จากงานวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สัมพันธ์ภาพในครอบครัวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะสุขภาพจิต นอกจากนี้ยังเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวบุคลิกภาพ และสุขภาพจิตใจ นั่นคือ บุคคลที่มีสัมพันธ์ภาพในครอบครัวดีจะมีการปรับตัวดีด้วย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และสุขภาพจิตที่ดีด้วย

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงาน

ฐาปกรณ์ อินทะชัย (2547) ได้ศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัวของตำรวจชั้นประทวนงานป้องกันปราบปรามกองบัญชาการตำรวจนครบาล จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่าสัมพันธภาพในครอบครัวระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจาก ตำรวจชั้นประทวนงานป้องกันปราบปรามใช้เวลาอบรมสั่งสอน และให้คำแนะนำแก่สมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ ช่วยเหลืองานบ้านหรือร่วมกิจกรรมในครอบครัว เอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขสมาชิกในครอบครัว ให้อิสระแก่สมาชิกทุกคน ส่งเสริมสมาชิกในครอบครัวให้ได้รับความก้าวหน้าในทุกด้าน ให้โอกาสสมาชิกในครอบครัวมีสิทธิเท่าเทียมกันในการตัดสินใจ การเอาใจใส่ดูแลซึ่งกันและกัน การใช้เวลากับครอบครัว การรู้และเข้าใจความสำคัญในบทบาทหัวหน้าครอบครัว การเคารพสิทธิ เชื่อฟัง มีเหตุผล การร่วมกันปรึกษาหารือ เมื่อมีปัญหา ความปรารถนาให้สมาชิกในครอบครัวมีอนาคตที่ดี มีความมั่นคง

อรวรรณ แสไพศาล (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สมรสแล้ว จำนวน 306 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนและการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.4) มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.08$, S.D. = 0.20); (2) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินส่วนใหญ่ (ร้อยละ 49.3) มีสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.20); และ (3) ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความเครียดในการปฏิบัติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินในระดับน้อยถึงปานกลางมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพในครอบครัวในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50)

ชลธิฐา พรหมประเสริฐ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง สัมพันธภาพในครอบครัวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานรองผู้ว่าการเชื้อเพลิงและสายงานรองผู้ว่าการระบบส่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า 1) พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานมีสัมพันธภาพในครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส โรคประจำตัวและจำนวน สมาชิกในครอบครัว มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน 4) สัมพันธภาพในครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการ

ทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) สัมพันธภาพในครอบครัวด้านการใช้เวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันของสมาชิกในครอบครัวและด้านการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมของสมาชิกในครอบครัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 13.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยได้สมการพยากรณ์ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ สัมพันธภาพในครอบครัว = 0.238 (สัมพันธภาพด้านการใช้เวลา ในการทำกิจกรรมร่วมกันของสมาชิกในครอบครัว) + 0.194 (สัมพันธภาพด้านการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมของสมาชิกในครอบครัว)

จุฑาภรณ์ หนูบุตร (2554) ศึกษาเรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษา: โรงพยาบาลวิภาวดี พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลวิภาวดีมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ สถานภาพสมรส ที่มาของรายได้ที่นำมาเลี้ยงดูครอบครัว ระดับตำแหน่ง เวลาการปฏิบัติงาน และระยะเวลาเดินทางระหว่างที่พักกับที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับสภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แต่อายุ จำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะ ฝ่าย/แผนกและจำนวนชั่วโมงในการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กับสภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สาเหตุความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ส่วนใหญ่ของบุคลากรโรงพยาบาลวิภาวดี คือ วัฒนธรรมการทำงานที่เน้นปริมาณงาน เวลาการปฏิบัติงานงานปัจจุบัน และหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ตามลำดับ ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะ ที่มาของรายได้ที่นำมาเลี้ยงดูครอบครัว และระยะเวลาเดินทางระหว่างที่พักกับที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับสาเหตุความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ส่วนฝ่าย/แผนก ระดับตำแหน่ง จำนวนชั่วโมงในการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ เวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับสาเหตุความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ McMASTER MODEL รวมไปถึงแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้วจึงนำมาสรุป เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยทั้ง 6 ด้านมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด เพื่อศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยครอบคลุมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกครอบครัวในด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว (2) ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของ (3) ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว (4) ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ (5) ด้านบทบาทต่อสมาชิกครอบครัว (6) ด้านการมี

ความรักความเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งผู้วิจัยนำแนวคิดนี้มาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับลักษณะการทำงาน
ซึ่งสามารถ จำแนกเป็น 3 เรื่อง ได้แก่ (1) ตำแหน่งงาน (2) ประสบการณ์การทำงาน (3) ระยะเวลา
หยุดปฏิบัติงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในการศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ และกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด ซึ่งใช้ชีวิตอยู่ด้วยกันแบบครอบครัว จำนวนทั้งสิ้น 5,510 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ.2557)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย กลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลุ่มพนักงานต้อนรับชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ และกลุ่มพนักงานต้อนรับชั้นประหยัด โดยเลือกจากจำนวนประชากร 5,510 คน สามารถคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane อ้างถึงใน เพ็ญแขแสงแก้ว, 2540: 59-61) กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 373 ตัวอย่าง โดยมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
	e	แทน	ระดับความคลาดเคลื่อนของการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{5,510}{1 + (5,510)(0.05)^2}$$

$$n = 372.927 = 373$$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าว จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 373 คน เพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามความสมัครใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งลักษณะประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ จากจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5,510 คน คือ

กลุ่มที่ 1 หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 443 คน

กลุ่มที่ 2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ จำนวน 4,122 คน

กลุ่มที่ 3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด จำนวน 945 คน

จากลักษณะการแบ่งกลุ่มข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์การแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร (Proportion) คัดตามตำแหน่ง (คือ ถ้ากลุ่มใดมีจำนวนประชากรน้อย ก็สุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างน้อย ถ้ากลุ่มใดมีจำนวนประชากรมาก ก็สุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างมาก) ตามตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ตำแหน่ง จำนวนประชากร และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	443	30
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ	4,122	279
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด	945	64
รวม	5,510	373

ขั้นตอนที่ 2 ใช้เทคนิคการเลือกผู้ตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามคุณลักษณะของประชากรการวิจัย คือ เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีความสัมพันธ์ใช้ชีวิตร่วมกันแบบครอบครัว ตามสัดส่วนโควต้า (Quota Selection) โดยทำการเก็บข้อมูลตามสถานที่ต่างๆ ที่สามารถพบกลุ่มตัวอย่างได้ ได้แก่ ศูนย์ลูกเรือ (Crew Center) ศูนย์ปฏิบัติการการบินไทย (OPC) และบนเครื่องบิน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงาน รวมทั้งการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Closed-Ended) ได้แก่ คำถามเลือกตอบ (Multiple Choice) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended) โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน รายได้ของครอบครัวต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) รวมจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน และการติดต่อกับสมาชิกครอบครัว เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) รวมจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว จำนวน 30 ข้อ ใน 6 ด้าน คือ

- | | |
|---|-------------|
| 1. ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษาหรือตัดสินใจ
ในเรื่องสำคัญของครอบครัว | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ด้านบทบาทต่อสมาชิกครอบครัว | จำนวน 5 ข้อ |
| 6. ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน | จำนวน 5 ข้อ |

โดยมีลักษณะมาตรฐานประมาณค่า ซึ่งจะใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลประเภท
 อันตรภาค (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

ตรงกับกรปฏิบัติของท่านทุกครั้ง	กำหนดให้	5	คะแนน
ตรงกับกรปฏิบัติของท่านประจำ	กำหนดให้	4	คะแนน
ตรงกับกรปฏิบัติของท่านบ่อยครั้ง	กำหนดให้	3	คะแนน
ตรงกับกรปฏิบัติของท่านบางครั้ง	กำหนดให้	2	คะแนน
ตรงกับกรปฏิบัติของท่านนานๆ ครั้ง	กำหนดให้	1	คะแนน

จากนั้น หาความกว้างของอันตรภาคชั้น เพื่อจัดทำเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยด้วย
 สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับสัมพันธภาพจึงเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จัดกลุ่มสัมพันธภาพตามลักษณะการทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งคะแนนระดับสัมพันธภาพใน
 ครอบครัวยออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งแบบช่วงของระดับ
 สัมพันธภาพด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น
 ตามที่กลาสและฮอปคินส์ (Glass and Hopkins, 1995, pp.16-18) อธิบายไว้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= (5 - 1) / 3 \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวสูง

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวต่ำ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับมุมมองชีวิตครอบครัวและอาชีพการงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นข้อคำถามปลายเปิด

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารตำรางานวิจัยและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงาน รวมทั้งการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบและขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้เป็นกรอบในการร่างข้อคำถาม

3.3 ร่างแบบสอบถามให้ประเด็นสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับสัมพันธภาพในครอบครัว โดยพิจารณาจากเอกสาร ตำรา บทความ และหลักการทางวิชาการ

3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่กำหนด นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม

3.5 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน แบ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยา 2 ท่าน (โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญจากกรมสุขภาพจิต 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญจากสถาบันครอบครัว 1 ท่าน) และผู้เชี่ยวชาญด้านบริการ การต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถาม และพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากร จำนวน 30 คน และนำส่วนที่ 3 มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient's Cronbach) ใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ความเที่ยงของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนข้อคำถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของสัมพันธภาพในครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.93

3.7 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือแล้วมาจัดพิมพ์เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 จัดทำหนังสือแนะนำตัว และขออนุญาตในการดำเนินการทำงานวิจัยถึงบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกไป โดยผู้วิจัยขอความช่วยเหลือจากผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 373 ชุด และขอคืนแบบสอบถามได้ จำนวน 373 ชุด (100%) โดยผู้ทำการวิจัยจะไปเก็บคืนตามระยะเวลาที่ได้กำหนด

4.3 ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา คัดเลือกเฉพาะที่ตอบได้ครบถ้วนสมบูรณ์ นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติ มาประมวลผลข้อมูล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาของคุณสมบัติของตัวแปรทุกตัว ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบสมมติฐานทางการวิจัย คือ สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ สถิติไคสแควร์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ครบถ้วน จำนวน 373 ชุด และแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว และสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย

1. การทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว
2. การมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว
3. การสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว
4. การแสดงออกทางอารมณ์
5. บทบาทต่อสมาชิกครอบครัว
6. การมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงาน

ตอนที่ 5 มุมมองชีวิตครอบครัวและอาชีพการงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)

1.1 ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ นำเสนอรายละเอียด ดังปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	75	20.1
หญิง	298	79.9
รวม	373	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	51	13.6
31 – 40 ปี	188	50.4
41 ปีขึ้นไป	134	36.0
รวม	373	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	205	54.9
ปริญญาโท	139	37.3
สูงกว่าปริญญาโท	29	7.8
รวม	373	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือนของท่าน		
ไม่เกิน 20,000 บาท	6	1.6
20,001 – 30,000 บาท	46	12.4
30,001 – 40,000 บาท	64	17.0
40,001 – 50,000 บาท	88	23.6
50,000 บาทขึ้นไป	169	45.4
รวม	373	100.0

จากตารางที่ 4.1 เมื่อจำแนกตาม เพศ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นพนักงานหญิง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 79.9 และ พนักงานชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี นั้น มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

4.2 ข้อมูลทั่วไป จำแนกตามสถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัวต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอรายละเอียด ดังปรากฏตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำแนกตามสถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัวต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
สมรส	56	15.2
ใช้ชีวิตคู่อยู่ด้วยกัน	294	78.6
ใช้ชีวิตคู่แต่แยกกันอยู่คนละที่เป็นครั้งคราว	23	6.3
รวม	373	100.0
รายได้ของครอบครัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	-	-
20,001 – 30,000 บาท	-	-
30,001 – 40,000 บาท	49	13.1
40,001 – 50,000 บาท	66	17.5
50,000 บาทขึ้นไป	258	69.0
รวม	373	100.0
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
2 คน	205	55.0
3 คน	95	25.4
มากกว่า 4 คน	73	19.6
รวม	373	100.0

จากตารางที่ 4.2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีสถานภาพใช้ชีวิตคู่อยู่ด้วยกัน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพใช้ชีวิตคู่แต่แยกกันอยู่คนละที่เป็นครั้งคราว มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

เมื่อจำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

เมื่อจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสมาชิกในครอบครัวอาศัยอยู่ด้วยกันมากกว่า 4 คน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6

ตอนที่ 2 ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน และการติดต่อกับสมาชิกครอบครัวขณะปฏิบัติงาน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และค่าความถี่ นำเสนอรายละเอียด ดังปรากฏตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	30	8.0
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ	279	74.8
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด	64	17.2
รวม	373	100.0
ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	35	9.7
5-10 ปี	38	10.1
มากกว่า 10 ปี	300	80.2
รวม	373	100.0

ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 8 ครั้ง/เดือน	260	69.6
เท่ากับ 8 ครั้ง/เดือน	75	20.1
มากกว่า 8 ครั้ง/เดือน	38	10.2
รวม	373	100.0

จากตารางที่ 4.3 เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน Group Royal Class จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนน้อยสุด คือ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 80.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน วันหยุดน้อยกว่า 8 ครั้ง/เดือน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน วันหยุดมากกว่า 8 ครั้ง/เดือน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของการติดต่อกับสมาชิกครอบครัวขณะปฏิบัติงานของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การติดต่อกับสมาชิกครอบครัวขณะปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ติดต่อ	18	5.0
2. ติดต่อ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	335	95.0
- โทรศัพท์มือถือ	20	5.2
- โทรศัพท์พื้นฐาน	3	0.7
- Line	351	98.9
- Facebook	355	100.0
- Twitter	63	17.8
- E-mail	346	97.5
- Skype	42	11.9
- Whats app	212	59.7

จากตารางที่ 4.4 เมื่อจำแนกตามการติดต่อสื่อสารในครอบครัว พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีการติดต่อสื่อสารในครอบครัวขณะที่กลุ่มตัวอย่างไปปฏิบัติงาน จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 โดยติดต่อทาง Facebook มากที่สุด จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ส่วนการติดต่อทางโทรศัพท์พื้นฐานมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ติดต่อสื่อสารในครอบครัวเลย ขณะที่กลุ่มตัวอย่างไปปฏิบัติงาน มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตอนที่ 3 สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว และสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย การทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว การมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว การสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว การแสดงออกทางอารมณ์ บทบาทต่อสมาชิกครอบครัว และการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน

ตารางที่ 4.5 ค่าความถี่และร้อยละของลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว

ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว	ทุกครั้ง	ประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง
1. มีความขัดแย้งทางด้านความคิด	66 (17.6)	100 (26.8)	129 (34.5)	52 (14.2)	26 (6.9)
2. มีการทะเลาะเบาะแว้ง	72 (19.2)	23 (6.1)	51 (13.8)	217 (58.2)	10 (2.7)
3. มีการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง	57 (15.3)	56 (14.9)	70 (18.8)	83 (22.2)	107 (28.7)
4. มีความสนใจเอาใจใส่ต่อกัน	72 (19.2)	102 (27.5)	83 (22.3)	86 (23.1)	30 (7.9)
5. ร่วมกันแก้ปัญหาในครอบครัว	44 (11.8)	90 (24.0)	91 (24.5)	78 (21.0)	70 (18.7)

จากตารางที่ 4.5 ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัวโดยส่วนมาก จำแนกตามระดับการปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความขัดแย้งทางด้านความคิดบ่อยครั้ง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีการทะเลาะเบาะแว้งบางครั้ง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 มีการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงนาน ๆ ครั้ง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 มีความสนใจ/เอาใจใส่ต่อกันเป็นประจำ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และร่วมกันแก้ปัญหาในครอบครัวบ่อยครั้ง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสัมพันธภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายด้านและโดยภาพรวม

สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว	3.98	0.53	มาก
2. การมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือ ตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว	4.10	0.59	มาก
3. การสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว	3.92	0.60	มาก
4. การแสดงออกทางอารมณ์	4.07	0.59	มาก
5. บทบาทต่อสมาชิกครอบครัว	4.08	0.51	มาก
6. การมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน	4.06	0.56	มาก
โดยภาพรวม	4.02	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.46)

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ด้านบทบาทต่อสมาชิกครอบครัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.51) ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.59) ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.56) ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.53) และด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.60)

ตารางที่ 4.7 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว

การทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีเวลาทำกิจกรรมในบ้านด้วยกัน	3.96	0.67	มาก
2. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีเวลาทำกิจกรรมนอกบ้านด้วยกัน	4.19	0.78	มาก
3. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักมีโอกาสไปเยี่ยมญาติมิตรร่วมกันเสมอ	3.65	0.87	มาก
4. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักไปร่วมทำบุญทางศาสนา	4.15	0.74	มาก
5. ท่านและสมาชิกในครอบครัวจะปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันในเทศกาลสำคัญทางวัฒนธรรม	3.94	0.76	มาก
รวม	3.98	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.53)

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีเวลาทำกิจกรรมนอกบ้านด้วยกัน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.78) ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักไปร่วมทำบุญทางศาสนา ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.74) ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีเวลาทำกิจกรรมในบ้านด้วยกัน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.67) ท่านและสมาชิกในครอบครัวจะปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันในเทศกาลสำคัญทางวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.76) และท่านและสมาชิกในครอบครัวมักมีโอกาสไปเยี่ยมญาติมิตรร่วมกันเสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.87)

ตารางที่ 4.8 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว

การมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือ ตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจ เกี่ยวกับอาชีพการงาน	4.31	0.67	มากที่สุด
2. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการศึกษา	3.74	0.85	มาก
3. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเงิน/การใช้ จ่ายของครอบครัว	3.89	0.85	มาก
4. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	4.24	0.78	มากที่สุด
5. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักปรึกษา เกี่ยวกับการวางแผนในเรื่องต่างๆ ของ ครอบครัว	4.32	0.77	มากที่สุด
รวม	4.10	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.59)

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สัมพันธภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักปรึกษาเกี่ยวกับการวางแผนในเรื่องต่างๆ ของครอบครัว ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.77) มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพการงาน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.67) และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.78) และสัมพันธภาพอยู่ในระดับมาก คือ ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเงิน/การใช้จ่ายของครอบครัว ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.85) และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4.9 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว

การสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านและสมาชิกในครอบครัวสามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่องอย่างเป็นกันเอง	4.21	0.77	มากที่สุด
2. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักปรึกษาหารือเพื่อช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัวด้วยเหตุและผล	4.03	0.80	มาก
3. ท่านและสมาชิกในครอบครัวพูดคุยกันด้วยถ้อยคำที่สุภาพ	3.96	0.77	มาก
4. ท่านและสมาชิกในครอบครัวเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกันแม้ว่าบางครั้งจะมีความคิดเห็นไม่ตรงกันบ้าง	3.76	0.80	มาก
5. ท่านและสมาชิกในครอบครัวบอกกล่าวกันเสมอเวลาจะไปที่ไหน	3.62	0.82	มาก
รวม	3.92	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.60)

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ท่านและสมาชิกในครอบครัวสามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่องอย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.77) และอยู่ในระดับมาก คือ มักปรึกษาหารือเพื่อช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัวด้วยเหตุและผล ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.80) พูดคุยกันด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.77) เคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกันแม้ว่าบางครั้งจะมีความคิดเห็นไม่ตรงกันบ้าง ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.80) และบอกกล่าวกันเสมอเวลาจะไปที่ไหน ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.82)

ตารางที่ 4.10 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการแสดงออกทางอารมณ์

การแสดงออกทางอารมณ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านและสมาชิกในครอบครัวแสดงความชื่นชมยินดีเมื่อสมาชิกในครอบครัวประสบความสำเร็จ	4.30	0.73	มากที่สุด
2. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักควบคุมอารมณ์ของตนเมื่อเผชิญกับปัญหาครอบครัวที่เกิดขึ้น	4.09	0.76	มาก
3. ท่านและสมาชิกในครอบครัวแสดงความเห็นอกเห็นใจยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	3.74	0.88	มาก
4. ท่านและสมาชิกในครอบครัวรู้สึกมีความสุขเมื่ออยู่พร้อมหน้ากัน	4.12	0.79	มาก
5. ท่านและสมาชิกในครอบครัวแสดงออกถึงการยอมรับความเป็นตัวตนซึ่งกันและกัน	4.12	0.68	มาก
รวม	4.07	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.59)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านและสมาชิกในครอบครัวแสดงความชื่นชมยินดี เมื่อสมาชิกในครอบครัวประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.73) และอยู่ในระดับมาก คือ สมาชิกในครอบครัวรู้สึกมีความสุขเมื่ออยู่พร้อมหน้ากัน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.79) แสดงออกถึงการยอมรับความเป็นตัวตนซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.68) มักควบคุมอารมณ์ของตนเมื่อเผชิญกับปัญหาครอบครัวที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.76) และแสดงความเห็นอกเห็นใจยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.88)

ตารางที่ 4.11 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบทบาทต่อสมาชิกครอบครัว

บทบาทต่อสมาชิกครอบครัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนรับรู้เรื่องฐานะการเงินของครอบครัว	4.10	0.73	มาก
2. ท่านและสมาชิกในครอบครัวต่างปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง	4.06	0.69	มาก
3. ท่านและสมาชิกในครอบครัวจะทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนเองเป็นอย่างดี	4.19	0.71	มาก
4. ท่านและสมาชิกในครอบครัวช่วยกันแบ่งเบาระยะต่างๆ ในครอบครัว โดยไม่ผลักภาระให้คนอื่น	4.12	0.69	มาก
5. ท่านและสมาชิกในครอบครัวต่างก็เป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตให้แก่กันและกัน	4.17	0.72	มาก
รวม	4.08	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด ด้านบทบาทต่อสมาชิกครอบครัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.51) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 4.12 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน

การมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักแสดงความรักต่อคนอื่นๆ ในครอบครัวผ่านคำพูดหรือการกระทำเสมอ	4.06	0.73	มาก
2. ท่านและสมาชิกในครอบครัวใส่ใจดูแลทุกข์สุข และคอยถามไถ่กันเสมอ	4.06	0.77	มาก
3. ท่านและสมาชิกในครอบครัวให้ของขวัญแก่กัน ในโอกาสสำคัญ ๆ	4.07	0.73	มาก
4. ท่านและสมาชิกในครอบครัวจะให้กำลังใจซึ่งกันและกันเมื่อมีสมาชิกคนใดคนหนึ่งมีความทุกข์	4.13	0.72	มาก
5. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักพูดเล่นหรือหยอกล้อกัน เพื่อให้ครอบครัวมีความสุขและสนุกสนาน	3.98	0.77	มาก
รวม	4.06	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.56) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตอนที่ 4 สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงาน

สัมพันธภาพในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน โดยสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ครอบครัวที่มีสัมพันธภาพสูง สัมพันธภาพปานกลางและสัมพันธภาพต่ำ โดยการทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ สำหรับการทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน (Chi-square test for independence)

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว			รวม	Chi-square	Sig
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ			
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	22	8	-	30	26.07	0.053
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ	200	79	-	279		
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด	51	13	-	64		
รวม	273	100	-	373		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.13 สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการทำงานตามตำแหน่งงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว			รวม	Chi-square	Sig
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ			
ต่ำกว่า 5 ปี	26	9	-	35	53.62	0.000*
5 - 10 ปี	31	7	-	38		
มากกว่า 10 ปี	251	49	-	300		
รวม	308	65	-	373		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าสัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับลักษณะการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน

ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน	ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว			รวม	Chi-square	Sig
	สูง	ปานกลาง	ต่ำ			
น้อยกว่า 8 ครั้ง/เดือน	199	61	-	260	31.37	0.012*
เท่ากับ 8 ครั้ง/เดือน	51	24	-	75		
มากกว่า 8 ครั้ง/เดือน	38	-	-	38		
รวม	288	85	-	373		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับลักษณะการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 สรุปความเกี่ยวข้องระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	ระดับสัมพันธภาพในครอบครัว	
	สัมพันธ์	ไม่สัมพันธ์
ตำแหน่งงาน		√
ประสบการณ์การทำงาน	√	
ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน	√	

จากตารางที่ 4.16 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน แต่ไม่สัมพันธ์กับตำแหน่งงาน

ตอนที่ 5 มุมมองชีวิตครอบครัวและอาชีพการงาน

การวิจัยเรื่อง “สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” มุมมองชีวิตครอบครัวและอาชีพการงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีผู้ให้ความเห็น จำนวน 295 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 373 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 จากนั้นนำข้อมูลมาประมวลเหตุผลประกอบซึ่งช่วยสะท้อนภาพของชีวิตครอบครัวและการทำงานให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ตามมุมมองของข้อความดังกล่าวได้ ดังนี้

5.1 มุมมองเกี่ยวกับครอบครัว

ผู้วิจัยประมวลมุมมองของผู้ตอบและจำแนกประเด็นสำคัญ ดังนี้

5.1.1 หลักคิดในครอบครัว เป็นสิ่งที่ครอบครัวยึดถือเป็นแนวทางการดำเนินชีวิต ครอบครัวพบประเด็นต่างๆที่น่าสนใจ ประกอบด้วย

- คิดให้ดี การคิดดี คิดชอบ คิดให้ถูกต้อง คิดให้ละเอียด ที่สำคัญคือการไม่คิดเข้าข้างตัวเอง จนเกิดการวางตัวเป็นกลางมากขึ้น ในการใช้ชีวิตประจำวันความคิดลบ เช่น ทิฐิ โกรธ หลง อิจฉา สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ควรยกให้อยู่เหนือจิตใจ ส่วนสิ่งที่ควรเหลือไว้ในใจมีเพียงความคิดบวก เนื่องจากเป็นความสุขที่ทำให้ยิ้มได้และสมาชิกในครอบครัวก็อยากอยู่ใกล้

- รู้อารมณ์ตัวเอง เมื่อเหนื่อย เครียด หรืออารมณ์เสีย ความคิดอาจติดลบ เมื่อไหร่ที่รู้สึกว่าการอารมณ์ตัวเองกำลังติดลบ ก็ควรหลบจากครอบครัว ปลีกตัวมาพิจารณา พร้อมกับปรับจิตใจให้ดีขึ้น เพื่อที่จะได้ไม่ผล่อทำพฤติกรรมแย่ๆ ใส่สมาชิกในครอบครัว นอกจากนี้ ควรคิดไว้เสมอว่า “เสียงหัวเราะ” คือยาชูกำลังที่ทำให้สมาชิกในครอบครัวมีสุขภาพที่ดีขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าเดิม

- อย่าด่วนสรุปทุกเหตุการณ์ ก่อนจะตัดสินใจอะไรลงไปไม่ควรทำอย่างเร่งรีบ แต่ควรเปิดใจยอมรับข้อมูลใหม่ๆ พร้อมฟังเสียงรอบข้างให้มากขึ้น เพราะยิ่งข้อมูลมากขึ้นเท่าไร ความถูกต้องในการตัดสินใจย่อมมากขึ้นตามไปด้วย เพื่อให้ความผิดพลาดน้อยที่สุด และที่สำคัญยังจะทำให้สมาชิกในครอบครัวได้รักกันมากขึ้นอีกด้วย

- คิดถึงความรู้สึกของคนรอบข้าง การแสดงออก คือผลของความคิด ดังนั้นสมาชิกในครอบครัวย่อมรับรู้และสัมผัสได้ถึงความคิดผ่านการกระทำได้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้คนรอบข้างย่อมรับรู้อารมณ์ได้แน่นอน ถ้าหากต่างคนต่างคิดถึงใจของสมาชิกในครอบครัวแสดงออกด้วยความอาทร ถนอมน้ำใจต่อกัน ปัญหาที่ไม่ว่าจะใหญ่แค่ไหนก็จะเล็กน้อย เพราะมีคนที่พร้อมแก้ปัญหาเหล่านี้ไปด้วยกัน

5.1.2 เรื่องที่ประทับใจในครอบครัว เป็นเรื่องราวที่สมาชิกครอบครัวเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ประกอบด้วย

- ครอบครัวมีพื้นฐานมาจากความรัก ต้องเริ่มจากครอบครัว ส่วนอื่นเป็นองค์ประกอบที่เข้ามารวม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอยู่โดยธรรมชาติในครอบครัว อยู่ที่ว่าแต่ละครอบครัวจะนำมาใช้อย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากครอบครัวมีความมั่นคง แข็งแรงจะเป็นเหมือนภูมิคุ้มกันที่สำคัญ ไม่ว่าโลกจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร สมาชิกครอบครัวก็จะสามารถปรับตัวและอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรี เป็นแหล่งยึดเหนี่ยวไม่ว่าจะสุขหรือทุกข์

- ครอบครัวยึดเหนี่ยวกันและกัน ทำให้ครอบครัวอบอุ่น ควรยึดหลัก (1) ปรับตัวเข้าหากัน เรียนรู้ร่วมกันทั้งคู่ อย่าถืออัตตา (2) ปิยวาจา พுகันด้วยวาจาที่ดีในครอบครัวเดียวกัน (3) ต้องเข้าใจคนอื่น (4) อภัยให้กัน (5) โกลีซิดกัน (6) มีเวลาให้ครอบครัวและแบ่งเวลาให้ครอบครัวอย่างมีคุณค่า ทำให้สมาชิกในครอบครัวเกิดความรู้สึกมีความสุข (7) ครอบครัวจะต้องมาก่อนสิ่งอื่นใด สำคัญที่สุดสมาชิกในครอบครัวต้องพุดคุยกันบ่อย ๆ เพราะเป็นการสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันในการรับฟังซึ่งกันและกันต้องเป็นการรับฟังอย่างเข้าใจ

- ครอบครัวยึดหลักในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด สำหรับเครื่องมือที่จะทำให้เกิดกระบวนการสร้างครอบครัวเข้มแข็ง ประกอบด้วย (1) การมีสมาชิกในครอบครัวมาแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งกันและกันภายใต้การเคารพประสบการณ์กันและกัน นอกจากจะเกิดการเรียนรู้แล้วยังส่งผลให้จุดประกายความคิด มีความคิดและมุมมองใหม่ๆ ด้วย (2) การมีมีคนกลางที่เอื้อให้การสนทนาร่วมกันที่ดี (3) การมี องค์ความรู้ ที่อาจจะเจาะจงลงไปในแต่ละประเด็น เช่น ครอบครัวที่มีลูกพิการ เป็นต้น (4) การมีเครือข่าย ซึ่งจะทำให้การทำงานเรื่องครอบครัวทำได้ง่ายขึ้น (5) การมีกิจกรรม เพราะการให้สมาชิกในครอบครัวเรียนรู้จากอารมณ์ ความรู้สึกจะทำให้เกิดแรงบันดาลใจ และซึมลึกเข้าสู่จิตใจได้มากกว่าการเรียนรู้จากข้อมูลสมาชิกในครอบครัวแต่ละครอบครัวต้องยอมรับความจริง เพราะทุกครอบครัวล้วนมีปัญหาที่ต้องยอมรับ โดยต้องยอมรับแบบไม่ต่อต้านและปกปิด เมื่อยอมรับความจริงได้จะทำให้มนุษย์คิดได้และมีความคิดและพลังเชิงบวก หากมองแต่แง่ลบจะไม่สามารถพัฒนาหรือแก้ปัญหาได้

5.1.3 เป้าหมายชีวิตครอบครัวในอนาคต เป็นสิ่งที่ครอบครัววางแผนอนาคตในการดำเนินชีวิตครอบครัว ประกอบด้วย

- ให้ความสำคัญต่อครอบครัว สมาชิกในครอบครัวเอื้อเฟื้อมีน้ำใจต่อกัน ให้เวลาแก่กันให้มากที่สุด เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการขาดความอบอุ่นและความใกล้ชิดในครอบครัว

- แก้ปัญหาด้วยเหตุผล เมื่อเกิดปัญหาต่างๆ สมาชิกในครอบครัวจะต้องปรึกษาหารือกันโดยใช้เหตุผลไม่ใช่อารมณ์ในการตัดสินใจปัญหา ร่วมมือช่วยกันแก้ปัญหา นั้นให้ลุล่วง ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้ควรขอคำแนะนำ หรือความช่วยเหลือจากผู้ที่ให้ความช่วยเหลือได้ เช่น ญาติผู้ใหญ่ ผู้บังคับบัญชา แพทย์ เป็นต้น

- สมาชิกในครอบครัวต้องมีคุณธรรม รู้จักปฏิบัติหน้าที่ที่ดีของสมาชิกในครอบครัว ศึกษาธรรมะทางศาสนาที่นับถือ โดยเลือกหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตครอบครัว นำมาปฏิบัติให้เหมาะสม เช่น ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมสำหรับผู้ครองเรือน คือ ฆราวาสธรรม ทิศทั้งหก ทิฏฐิธัมมิ กัตตประโยชน์ เป็นต้น

- แก้ไขความขัดแย้งอย่างรีบด่วน ถ้าสมาชิกในครอบครัวเกิดการขัดแย้ง ตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยจนถึงขั้นรุนแรง ก็ไม่ควรปล่อยให้เป็นไปตามยถากรรมจะต้องรีบแก้ไขความขัดแย้งอย่างรีบด่วน โดยหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง ปรึกษาขอคำแนะนำจากผู้ใหญ่ หรือเพื่อนฝูง ให้ช่วยประสานรอยร้าว รีบปรับความเข้าใจโดยเร็วไม่ปล่อยให้เนิ่นนาน ต่างฝ่ายต้องลดทิฐิมานะ ยอมอ่อนข้อเข้าหากันทุกกรณีต้องมีความอดทนต่อสภาพต่าง ๆ โดยคิดถึงสิ่งดี ๆ ในอดีต

5.2 มุมมองเกี่ยวกับการงาน

ผู้วิจัยประมวลมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามและจำแนกประเด็นสำคัญๆ ได้ดังนี้

5.2.1 หลักคิดในการทำงาน ประกอบด้วย

- สนุกสนานกับงานที่ทำ เมื่อทำงานด้วยความสนุกจะมีแรงขับ ในการพยายามที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุด และประสบความสำเร็จ

- มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ นอกจากสนุกสนานแล้ว ยังต้องใส่ความเอาใจจริงเอาใจลงไปด้วย ความเพียรพยายาม จะนำไปพบกับความสำเร็จในที่สุด

- ความเชื่อมั่นในตนเองต้องมีอยู่เสมอ เพราะจะทำให้กล้าคิดกล้าทำ ซึ่งจะทำได้เปรียบกว่าคนอื่น ๆ ที่มักทำตัวเป็นผู้ตามที่ดี ชอบทำตามที่คนอื่นคิด มากกว่าชอบแสดงความคิดเห็น

- มีความคิดสร้างสรรค์ สิ่งประดิษฐ์หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นได้จากความคิดสร้างสรรค์ ถ้าคุณเป็นนักคิด คุณจะเป็นที่ต้องการของทุกองค์กรอย่างแน่นอน

- การปรับตัวได้รวดเร็ว เมื่อคนจากหลากหลายสังคมมาอยู่รวมกันในสังคมใหม่ สิ่งที่ต้องการคือ อาจต้องเพิ่มหรือลดพฤติกรรม หรือนิสัยบางอย่าง เพื่อให้เข้ากับสังคมในที่ทำงานให้ได้อย่างรวดเร็ว

- มีที่ทำงานทางบวก คนที่คิดบวกจะแสดงท่าทีในทางบวก ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นที่รักและชื่นชมของคนรอบข้าง

- ความมีระเบียบวินัย เป็นสิ่งที่ทุกคนถูกสอนมาตั้งแต่เล็ก ๆ อยู่แล้ว ในการทำงานก็เช่นกัน ต้องมาทำงานตรงเวลา ส่งงานตรงเวลา ปฏิบัติตามกฎบริษัทอย่างเคร่งครัด

- มีความซื่อสัตย์ และช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ คนดี มีน้ำใจ อยู่ที่ไหนก็มีแต่คนรักและคอยสนับสนุน ให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- กล้าหาญที่จะเสี่ยง เมื่อพบเจอกับอุปสรรคต้องกล้าพอที่จะเสี่ยง เพื่อก้าวข้ามอุปสรรคไปให้ได้

- พัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอยู่เสมอ หากไม่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ไร้ประโยชน์ ดังนั้น จึงควรถ่ายทอดแนวคิดต่าง ๆ เข้าถึงทุกคนได้อย่างแม่นยำ

5.2.2 เรื่องที่ประทับใจในการทำงาน ประกอบด้วย

- ฟังและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เมื่อผู้อื่นพูดเราต้องฟัง เพราะการฟังเป็นการเริ่มต้นที่ดีและยังได้ความคิดใหม่ ๆ และยังเข้าใจผู้อื่นจะได้ทำงานด้วยแบบไปในทิศทางเดียวกันและเข้าใจกัน

- กล่าวชื่นชมทุก ๆ ครั้งที่เพื่อนร่วมงานทำผลงานออกมาได้ดี ให้กล่าวชื่นชมยินดี เพื่อสร้างกำลังใจในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน และที่สำคัญยังทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกว่ที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจไปกับงานนั้นไม่เสียเปล่า เพราะอย่างน้อยก็มองเห็นความสำคัญในตัวเองอยู่

- สร้างความประทับใจด้วยการยิ้มให้กัน เมื่อพบหน้าหรือแสดงความยินดีกับสิ่งดีที่ผู้อื่นได้รับ ทักทายสร้างรอยยิ้มอย่างน้อยที่สุด มันเป็นพื้นฐานของการสร้างมิตรภาพที่ดีและเป็นเรื่องที่ดีเมื่อเราต้องติดต่อประสานงานระหว่างกัน

- มีมารยาททางสังคม สิ่งที่สามารถทำได้ง่าย ๆ อย่างแรก คือการไม่ติฉินนินทาผู้อื่นในเรื่องต่าง ๆ เพราะการนำเรื่องผู้อื่นไปพูดถึงพูดต่ออาจเกิดผลเสียในอนาคตได้ อย่างที่สอง การพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยน รู้จักคิดก่อนพูดจะทำให้คำพูดของเราที่พูดออกไปน่าฟังได้ประโยชน์และไม่ทำร้ายผู้อื่น

5.2.3 เป้าหมายชีวิตการทำงานในอนาคต ประกอบด้วย

- ฝึกฝนความเป็นมนุษย์ ไม่ใช่เทคนิคฉาบฉวย มารยาทในการสูบบุหรี่ การกลั่นแกล้งล้วนเป็นปัญหาที่พบได้ในสถานที่ทำงาน แต่แท้ที่จริงแล้วก่อนจะเป็นปัญหาในการทำงาน มันคือ “ปัญหาของตัวบุคคล” มาก่อนนั่นเอง “งาน” กับ “เรื่องส่วนตัว” นั้นเป็นคนละเรื่องกัน แต่แทบจะไม่มีใครที่ทำงานไม่ดี แต่กลับเป็นคนใช้ได้ในเรื่องอื่น ๆ “ความมีวุฒิภาวะ” คือก้าวแรกของการเป็นคนทำงานมืออาชีพ

- ความต้องการสื่อสารกับผู้อื่นคือสิ่งสำคัญ ไม่มีงานใดที่สำเร็จเสร็จสิ้นลงได้โดยไม่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่นเลย ความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานทุกประเภท ความสามารถในการสื่อสารไม่ได้หมายถึง ความสามารถในการใช้ถ้อยคำสับคี่สำนวน แต่หมายถึงทำที่ที่แสดงออกถึงความต้องการสื่อสารกับคนรอบข้าง

- ความสามารถในการคาดเดา การคิดพิจารณาสิ่งต่าง ๆ จากมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับการคิดจากมุมมองของลูกค้า คือความคิดแบบมืออาชีพ จากนั้นจึงใช้ความสามารถในการคาดเดา เราควรฝึกฝนการคาดเดาล่วงหน้าอยู่เสมอว่าคู่กรณีต้องการสิ่งใด ทำอย่างไรจึงจะทำงานร่วมกันด้วยความพอใจให้ติดเป็นนิสัย

- เรื่องงานเกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัว การแยกเรื่องงานออกจากเรื่องส่วนตัวถือเป็นเรื่องสามัญสำนึก แต่จะแยกพฤติกรรมและความรู้สึกของคนคนเดียวออกจากกันอย่างสิ้นเชิงก็ไม่ใช่ง่าย เพื่อให้เรื่องงานสมบูรณ์ควรทำเรื่องส่วนตัวให้ดีที่สุดก่อน

- งานเริ่มต้นเมื่อออกจากบ้าน งานไม่ได้เริ่มเมื่อไปถึงที่ทำงานแล้วเท่านั้น แม้สวัสดิ์โหมคการทำงานของคุณจะยังปิดอยู่ แต่ถ้าหากใครสักคนบังเอิญได้เห็นคุณตามท้องถนนซึ่งต่างไปจากตัวคุณในเวลาทำงาน เขาอาจคิดว่านี่คือ “ตัวคนที่แท้จริงของคุณ” ก็ได้ จึงคิดเสมอว่างานเริ่มทันทีเมื่อก้าวเท้าออกจากบ้าน

- หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต้องมาก่อน ระดับความสัมพันธ์สูงต่ำในองค์กรหรือการทำงาน หากจะพูดให้ชัดเจนก็คือ “การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ” นั่นเอง เป็นข้อตกลงเพื่อให้งานเดินหน้าไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

- ถ้าไม่มีกำหนดเส้นตาย ก็เป็นแค่ “งานอดิเรก” การกำหนด “เส้นตาย” หมายถึงมีการ “เริ่มทำงาน” คำนี้ฟังไ้เสมอว่างานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก การรู้จักบริหารเวลาคือกฎพื้นฐานของการทำงาน

- ทำงานอย่างมืออาชีพ หากสิ่งที่ทำก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายแม้เพียงบาทเดียวก็ตาม ถือว่านั่นคือการทำงานและคุณก็คือมืออาชีพ ไม่ว่าคุณคือพนักงานพาร์ทไทม์ หรือลูกจ้างชั่วคราว หากคุณต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือผู้ที่ทำงานด้วย คุณถือเป็นตัวแทนของบริษัทนั้น ๆ

- ลองมองจากมุมมองของผู้บริหาร บางครั้งควรลองมองจากมุมมองของผู้บริหารว่า “ตอนนี้เราทำงานให้บริษัทพึงพอใจที่จะจ่ายเงินเดือนแล้วหรือยัง”

- สร้างสมสถานการณ์ WIN-WIN เล็ก ๆ น้อย ๆ WIN-WIN คือ การที่เราและคู่กรณีได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ซึ่งมีได้หมายถึงผลประโยชน์ทางธุรกิจใหญ่โต เมื่องานชิ้นใหญ่ยอมแบ่งออกเป็นงานชิ้นเล็ก ๆ ได้ การทำให้เกิด WIN-WIN เล็กน้อยในเรื่องใกล้ตัวก็เชื่อมโยงกับ WIN-WIN ขนาดใหญ่ได้เช่นกัน

สรุปได้ว่ามุมมองของครอบครัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อครอบครัวของเขาเอง มีเหตุผล มีความคิดเป็นบวก ให้ความสำคัญของการเป็นครอบครัว ให้ความสำคัญกับสายสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว ผ่านการรู้อารมณ์ตนเอง ไม่ใช่อารมณ์ด่วนตัดสินใจ แสดงออกต่อกันด้วยความรัก ไม่หวั่นต่อปัญหา เพราะคิดว่าแก้ได้และร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น หลักกติกคุณธรรม การสื่อสาร 2 ทาง มีการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ได้ต่อกันเป็นครอบครัวที่มีความมั่นคง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.1.1 ศึกษาระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.2 ศึกษาลักษณะการทำงานของของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.3 ศึกษาความเกี่ยวข้องของสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรของการวิจัยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 5,510 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารวมทั้งสิ้น 373 คน เลือกเฉพาะผู้ที่มีสถานภาพใช้ชีวิตร่วมกันแบบครอบครัว คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane) กำหนดขอบเขตของความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการทดสอบค่าไคสแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1.3.1 ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบย่อยโดย สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้าน

การมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ ด้านบทบาทต่อสมาชิกครอบครัว ($\bar{X} = 4.08$) ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน ($\bar{X} = 4.06$) ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว ($\bar{X} = 3.98$) และ ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว ($\bar{X} = 3.92$)

1.3.2 ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (ร้อยละ 74.8) มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 80.2) มีระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินวันหยุดน้อยกว่า 8 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 69.6)

1.3.3 ความเกี่ยวข้องของสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน พบผลวิจัยดังนี้

1) สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวมีความเกี่ยวข้องกัปลักษณะการทำงานตามประสบการณ์การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ สัมพันธภาพในครอบครัวระดับสูงเกี่ยวข้องกัปลักษณะการทำงานที่มากกว่า 10 ปี

2) สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบิน พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กัปลักษณะการทำงานตามระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ สัมพันธภาพในครอบครัวระดับสูงเกี่ยวข้องกัปลระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินที่น้อยกว่า 8 ครั้งต่อเดือน (หมายถึง ระยะเวลาทำงานที่มากกว่ากลุ่มที่จำแนกไว้)

3) สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กัปลักษณะการทำงานตามตำแหน่งงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.3.4 มุมมองชีวิตครอบครัวและอาชีพการงาน สามารถประมวลเหตุผลเพื่อสะท้อนภาพชีวิตครอบครัวและการทำงานให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นได้ ดังนี้

1) มุมมองเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกประเด็นสำคัญๆ ได้ดังนี้

(1) การทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว ได้แก่ มีเวลาให้ครอบครัวและแบ่งเวลาให้ครอบครัวอย่างมีคุณค่า ทำให้สมาชิกในครอบครัวเกิดความรู้สึกมีความสุข นอกจากนี้จะเกิดการเรียนรู้แล้วยังส่งผลให้จุดประกายความคิด มีความคิดและมุมมองใหม่ๆ ด้วย

(2) การมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ สมาชิกในครอบครัวจะต้องปรึกษารื้อกันโดยใช้เหตุผลไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจปัญหา ร่วมมือช่วยกันแก้ปัญหาให้ลู่วาง

(3) การสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว ได้แก่ ครอบครัวจะต้องมาก่อนสิ่งอื่นใด สำคัญที่สุดสมาชิกในครอบครัวต้องพูดคุยกันบ่อยๆ เพราะเป็นการสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน ในการรับฟังซึ่งกันและกัน ต้องเป็นการรับฟังอย่างเข้าใจ

(4) การแสดงออกทางอารมณ์ ได้แก่ การให้สมาชิกในครอบครัวเรียนรู้จากอารมณ์ ความรู้สึกจะทำให้เกิดแรงบันดาลใจและซึมลึกเข้าสู่จิตใจได้มากกว่าการเรียนรู้จากข้อมูลสมาชิกในครอบครัว ควรคิดไว้เสมอว่า “เสียงหัวเราะ” คือยาชูกำลังที่ทำให้สมาชิกในครอบครัวมีความสุขที่ดีขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าเดิม

(5) บทบาทต่อสมาชิกครอบครัว ได้แก่ รู้จักปฏิบัติหน้าที่ที่ดีของสมาชิกในครอบครัว ศึกษาธรรมชาติทางศาสนาที่นับถือ โดยเลือกหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตครอบครัวนำมาปฏิบัติให้เหมาะสม

(6) การมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน ได้แก่ สมาชิกในครอบครัวเอื้อเฟื้อมีน้ำใจต่อกัน ให้เวลาแก่กันให้มากที่สุด เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากขาดความอบอุ่นและความใกล้ชิดในครอบครัว

2) มุมมองเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกประเด็นสำคัญๆ ได้ดังนี้

(1) ตำแหน่งงาน ได้แก่ ระดับความสัมพันธ์สูงต่ำในองค์กรหรือการทำงาน หากจะพูดให้ชัดเจนก็คือ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ นั่นเอง เป็นข้อตกลงเพื่อให้งานเดินหน้าไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

(2) ประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ การคิดพิจารณาสิ่งต่างๆ จากมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับการคิดจากมุมมองของลูกค้า คือความคิดแบบมืออาชีพ จากนั้นจึงใช้ความสามารถในการคาดเดา เราควรฝึกฝนการคาดเดาล่วงหน้าอยู่เสมอว่าคู่กรณีต้องการสิ่งใด ทำอย่างไรจึงจะทำงานร่วมกันด้วยความพอใจให้คิดเป็นนิสัย

(3) ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงาน ได้แก่ มีเวลาให้ครอบครัวและแบ่งเวลาให้ครอบครัวอย่างมีคุณค่า

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเกี่ยวข้องกัน โดยเฉพาะสัมพันธภาพในครอบครัวระดับสูงกับประสบการณ์การทำงานนานกว่า 10 ปี และระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินน้อยกว่า 8 ครั้งต่อเดือน กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานมานานและใช้เวลาทำงานน่ายังคงมีสัมพันธภาพในครอบครัวระดับสูง ซึ่งเมื่อนำข้อค้นพบความคิดเห็นจากมุมมองชีวิตครอบครัวและการทำงานพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด มีมุมมองในทางบวกต่อการใช้ชีวิตครอบครัวและการทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีเวลาให้ครอบครัวน้อย เนื่องจากการทำงานที่ต้องอยู่ห่างไกล เมื่อมีเวลาอยู่กับสมาชิกครอบครัวก็ตระหนักถึงการใช้เวลาอย่างมีคุณค่า

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง “สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความสัมพันธ์ภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เข้าใจเรื่องสภาพสังคมและการแข่งขันทางธุรกิจที่มีการขยายตัวและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันอย่างรุนแรง จึงต้องการพัฒนาขีดความสามารถเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ประกอบกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีลักษณะเฉพาะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งกลางวันและกลางคืน ไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอน รวมไปถึงวันหยุดตามเทศกาลต่าง ๆ ที่ยังต้องทำงาน การทำงานที่ต้องพบปะกับผู้คนจำนวนมาก เผชิญกับหลากหลายทางอารมณ์ และความต้องการของผู้โดยสาร ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องรู้จักบริหารอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น ดังนั้น จึงต้องพยายามสร้างสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานให้ได้ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ดี มีความอบอุ่น มีความรัก และมีเวลาให้แก่กัน เมื่อสร้างสมดุลภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวได้ ก็จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จ ความมั่นคง ความก้าวหน้าของครอบครัว องค์กรและสังคมในที่สุด ส่งผลให้จุดประกายความคิดและมุมมองใหม่ ๆ นอกจากนี้พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อสมาชิกในครอบครัว พยายามให้เวลาแก่ครอบครัวให้มากที่สุด ใช้วันหยุดร่วมกัน

รับประทานอาหารว่างร่วมกัน ปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันในเทศกาลสำคัญ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ สามารถพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง เคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีความผูกพันห่วงใยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ส่งเสริมและแบ่งเบาความทุกข์ของสมาชิกในครอบครัว โดยไม่ทอดทิ้งกัน ถึงแม้ว่าจะมีเวลาน้อยแต่ก็ใช้อย่างคุ้มค่า เพราะเชื่อว่าเป็นการแก้ปัญหาที่อาจเกิดจากการขาดความอบอุ่นและความใกล้ชิดในครอบครัว

นอกจากนี้ ยังเชื่อว่า พื้นฐานความรักและความเข้าใจต้องเริ่มมาจากครอบครัว ส่วนอื่นเป็นองค์ประกอบที่เข้ามาร่วมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพราะหากครอบครัวมั่นคง เข้มแข็ง จะเป็นภูมิคุ้มกันที่สำคัญไม่ว่าโลกจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร สมาชิกในครอบครัวก็สามารถปรับตัวอยู่ได้อย่างเหมาะสม และในหลักคิดของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อเกิดความเครียดจากการทำงานก็จะปรับอารมณ์เมื่อต้องมาอยู่กับครอบครัว เพื่อให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวราบรื่น จะเห็นได้ว่า สิ่งเหล่านี้สะท้อนคุณภาพชีวิตครอบครัวของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้เห็นได้อย่างชัดเจน จากระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในระดับมาก เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องพยายามรักษาสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในครอบครัวที่ดี ก่อให้เกิดความรัก ความอบอุ่น และความมั่นคงในครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัยย์ณญา อยวัฒน์ฐกร (2551) ศึกษาเรื่อง สัมพันธภาพในครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า 1) สัมพันธภาพในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก 2) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวอยู่ในระดับมาก และ 3) สัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับนัยสำคัญที่สถิติที่ .01 โดยสัมพันธภาพในครอบครัวด้านความรัก เคารพนับถือซึ่งกันและกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการปรึกษาหรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว และด้านการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข และแก้ปัญหาขัดแย้งด้วยเหตุผล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวในระดับสูง ส่วนด้านการทำกิจกรรมร่วมกันของสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฐาปกรณ อินทะชัย (2547) จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า มีสัมพันธภาพในครอบครัวระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากตำรวจชั้นประทวนงานป้องกันปราบปรามให้เวลาอบรมสั่งสอน และให้คำแนะนำแก่สมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ ช่วยเหลืองานบ้านหรือร่วมกิจกรรมในครอบครัว เอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขสมาชิกในครอบครัว ให้อิสระแก่สมาชิกทุกคน ส่งเสริมสมาชิกในครอบครัวให้ได้รับความก้าวหน้าในทุกด้าน ให้โอกาสสมาชิกในครอบครัวมีสิทธิเท่าเทียมกันในการตัดสินใจ การเอาใจใส่ดูแลซึ่งกันและกัน

การให้เวลากับครอบครัว การรู้และเข้าใจความสำคัญในบทบาทหัวหน้าครอบครัว การเคารพสิทธิ เชื้อพียง มีเหตุผล การร่วมกันปรึกษาหารือ เมื่อมีปัญหา ความปรารถนาให้สมาชิกในครอบครัวมี อนาคตที่ดี มีความมั่นคง

2.2 ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการ ทำงานที่แตกต่างจากงานอื่น เช่น สถานที่ทำงาน เวลาในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน เพื่อนร่วมงาน และที่สำคัญคือ การให้บริการกับผู้โดยสารหรือผู้มารับบริการจำนวนมากมาย หลากหลายทั้งเชื้อชาติและภาษา ผู้โดยสารเหล่านี้มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างดีจาก พนักงาน และมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ถึงแม้ว่าตำแหน่งงานสามารถจำแนกความแตกต่าง ไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน แต่ภารกิจตามความรับผิดชอบนั้น เสร็จสิ้นลงในแต่ละครั้งของเที่ยวบิน ดังนั้น ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของ พนักงานต้อนรับบน เครื่องบินอาจมิได้ส่งผลกระทบต่อเนื่องภายหลังการปฏิบัติงานดังเช่นอาชีพอื่นๆ ทั้งนี้เพราะว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นและสังคมได้ง่าย มีความอดทนต่อ ความยากลำบากของงาน มีความอดทนต่อเพื่อนร่วมงานและอดทนต่อปฏิกริยาของผู้โดยสาร เมื่อ จบหน้าที่ในการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต่างสามารถปรับทัศนคติให้เป็นใน แง่บวกได้อย่างรวดเร็ว ทำให้สามารถจัดปัญหาต่างๆ ทางอารมณ์ได้ดี เพราะเมื่อรู้ว่าจะหน้าที่ใน การปฏิบัติงานจะได้กลับไปพักผ่อนกับครอบครัว จึงทำให้มีกำลังใจและอารมณ์ดี

2.3 สัมพันธภาพในครอบครัวกับสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะการทำงาน พบผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกัน ดังนี้

2.3.1 สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับลักษณะการทำงานตามประสบการณ์การทำงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับความสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ การทำงานและทำงานกับองค์กรมานาน รวมทั้งทักษะในการทำงานและทักษะทางด้านสังคม ทำให้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานมานาน มีการวางแผนที่ดี จึงนำมาใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับ สัมพันธภาพในครอบครัวได้เป็นอย่างดี ทำให้เข้าใจถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้ทันกับ สังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงการพัฒนาและส่งเสริมความรักและ

ความเข้าใจในครอบครัว ซึ่งพอจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จุฑาภรณ์ หนูบุตร (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษา: โรงพยาบาลวิภาวดี จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า จำนวนชั่วโมงในการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กับสภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สาเหตุความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ส่วนใหญ่ของบุคลากรโรงพยาบาลวิภาวดี คือ วัฒนธรรมการทำงานที่เน้นปริมาณงาน เวลาการปฏิบัติงานงานปัจจุบัน และหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ตามลำดับ

2.3.2 สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินพบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับลักษณะการทำงานตามระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับความสัมพันธ์ภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีวันหยุดตามตารางบินน้อยกว่า 8 ครั้ง/เดือน สามารถเลือกปฏิบัติงานได้มากกว่าเดิม โดยการแลกตารางบินด้วยจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแลกตารางบินในช่วงปฏิบัติงาน เพื่อที่จะไปใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวที่อยู่ต่างประเทศ บางคนมีลักษณะสัมพันธภาพแบบเสรี เพราะผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่อาศัยอยู่กันเพียง 2 คน ไม่มีภาระครอบครัวและกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี อีกทั้งมีความคิดแบบคนรุ่นใหม่ และรักความก้าวหน้า รวมถึงต้องการสร้างพื้นฐานชีวิตให้มั่นคง ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็เลือกปฏิบัติงานเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เพื่อนำไปซื้อปัจจัยสี่ให้ครบก็ทำให้วันหยุดที่จะอยู่กับครอบครัวลดน้อยลง แต่เมื่อมีเวลาอยู่ด้วยกันก็ใช้เวลาอย่างคุ้มค่าและมีความหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บังอร เทพเทียน และคณะ (2550) ที่ได้สำรวจสภาพครอบครัวตามตัวชี้วัดสถาบันครอบครัวเข้มแข็ง โดยสำรวจข้อมูลกับตัวแทนครอบครัว จำนวน 4,608 ตัวอย่าง ครอบคลุมพื้นที่ 4 ภาค ๆ ละ 3 จังหวัด ผลการศึกษามีความสัมพันธ์ภาพในครอบครัวพบว่า กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นของครอบครัวในวันหยุด ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว ได้แก่ กิจกรรมการไปทำบุญ และร่วมกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา กิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจนอกบ้านและเยี่ยมญาติ

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย พบว่า เมื่อทดสอบสมมติฐานสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน มีค่า sig 0.053 แสดงว่าหากมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอาจทำให้สัมพันธภาพใน

ครอบครัวมีความสัมพันธ์กับลักษณะการทำงานตามตำแหน่งงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ได้

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการนำผลวิจัยสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.1.1 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรพิจารณาประเด็นต่อไปนี้

1) ผู้บริหารควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ครอบครัวของพนักงานมีโอกาสใช้เวลาอยู่ด้วยกันนอกเวลาทำงานที่ต้องไปปฏิบัติงานในเที่ยวบินระยะไกล โดยอาจกำหนดให้มีทางเลือกของวันหยุดต่อเนื่องจากวันปฏิบัติงานได้ด้วยตามความเหมาะสม และจัดทำแผนการลาพักร้อนให้มีขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้สามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม

2) ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวมากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมภายในหรือภายนอกบริษัท เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงมีการเชิญวิทยากรมาแนะนำเรื่องความคิดในเชิงบวกที่สามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานและการปรับตัวของสมาชิกในครอบครัวให้ดียิ่งๆ ขึ้น

3) ผู้บริหารควรจัดให้มีสวัสดิการสำหรับครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยอาจใช้วิธีการสอบถามความคิดเห็นผ่านหัวหน้างานเปิดอภิปรายและเชิญพนักงานเข้าร่วมฟัง หรือออกเป็นแบบสอบถาม เพื่อประมวลข้อคิดเห็นในอันที่จะเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน

4) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มีโอกาสติดต่อกับครอบครัวได้หลายช่องทาง ทั้งนี้ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน

5) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและทำให้รู้สึกว่าการงานของเขามีคุณค่าตรงกับความสนใจและความรู้

ความสามารถมีโอกาสดำเนินงานที่มีความท้าทาย มีอิสระในการตัดสินใจ สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ภาระงานมีความเหมาะสม สมน้ำสมเนื้อกับค่าตอบแทน และมีการนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ให้กับงาน และช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการเสริมภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับพนักงานอีกด้วย

3.1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรพิจารณาประเด็นต่อไปนี้

1) สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านต่ำที่สุด แต่โดยภาพรวมแล้วยังอยู่ในระดับมากคือ ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากครอบครัวรุ่นใหม่ที่มีจำนวนสมาชิก 2 คน ซึ่งถือเป็นครอบครัวที่มีขนาดเล็ก ประกอบกับในปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น เช่น Line Email Facebook เป็นต้น ทำให้การสื่อสารที่เป็นคำพูดลดน้อยลง ทำให้ส่งผลกระทบต่อระดับสัมพันธภาพในครอบครัว

2) การวิจัยครั้งนี้พบว่า สัมพันธภาพในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาจเป็นเพราะการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตำแหน่งงานมีข้อจำกัด ทำให้ผลการวิจัยออกมาไม่ครอบคลุมทั่วถึง

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

3.2.1 ควรเก็บข้อมูลการวิจัยให้ครอบคลุมทุกตำแหน่งงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่น ฝ่ายช่าง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพรวมของงานวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น หรือควรเก็บข้อมูลการวิจัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินอื่น

3.2.2 ควรมีการวิจัยในลักษณะการทำงานอื่นที่แตกต่างจากลักษณะการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เปรียบเทียบผลการวิจัยได้กว้างขวาง และเป็นการต่อยอดงานวิจัยในครั้งนี้นี้ เช่น ลักษณะงานที่ทำงานเป็นกะ, ลักษณะงานที่เสี่ยงภัย, ลักษณะงานที่มีการเดินทางไกล, ลักษณะงานที่อยู่ในภาวะความกดดันสูง และลักษณะงานที่ต้องพบปะกับผู้คนหลากหลาย เป็นต้น

3.2.3 ควรมีการศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ หรือสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและแม่นยำมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าต่อไป

3.2.4 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ภูมิปัญญา กิจกรรมยามว่าง การบริหารเวลา และบุคลิกภาพส่วนตัว เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานต่อไป

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กระบี่ ชลวิทย์ (2543) “ครอบครัวที่มีคุณภาพในทัศนะของพนักงานทหารไทยในเขต กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์ (2546) “การศึกษาความมั่นคงของครอบครัว : พรหมแดนแห่งความรู้เพื่อความมั่นคงของมนุษย์” วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
- จุฑาภรณ์ หนูบุตร (2554) “ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษา:โรงพยาบาลวิภาวดี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชลัญญา พรหมประเสริฐ (2554) “สัมพันธภาพในครอบครัวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายงานรองผู้ว่าการเชื้อเพลิงและสายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ฐาปกรณ์ อินทะชัย (2547) “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับสัมพันธภาพในครอบครัว ของตำรวจชั้นประทวนงานป้องกันปราบปรามกองบัญชาการตำรวจนครบาล” นนทบูร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บงอร เทพเทียน, ปรีดา ตาสี, ปิยฉัตร ตระกูลวงษ์ และ สุภัทรา อินทร์ไพบูลย์ (2551) “รายงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับครอบครัวที่เข้มแข็ง” วารสารสาธารณสุขและการพัฒนา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2556) “รายงานประจำปี 2556” กรุงเทพมหานคร บริษัทการบินไทย
- บุญจง ชวศิริวงศ์ (2550) “ความสุขในที่ทำงาน (Happy Workplace)” วารสารพัฒนาสังคม 9, 2: 61-63
- ประภัสร์ กรรณเจียก (2539) “ต่ำลงใต้น้ำแล้วสูงสู่ฟ้า Flying after Diving” วารสารสมาคมเวชศาสตร์การบินแห่งประเทศไทย.กรมแพทยทหารอากาศ
- ปรียาภรณ์ ศรีทัย (2547) “ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และการปฏิบัติตัวตามหลักแอร์คอนนิกส์ต่อการปวดหลัง ส่วนล่าง ความกล้า ความเครียดจากการทำงานของลูกเรืออากาศยาน : กรณีศึกษา สายการบินกัลฟ์แอร์” วิทยานิพนธ์ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ฝน แสงสิงแก้ว (2543) “ความรักใคร่ในครอบครัว” วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย
 พรรณราย ทวีพะประภา (2548) “จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและการทำงาน” กรุงเทพมหานคร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ไพบูลย์ เทวรักษ์ (2537) “จิตวิทยา” กรุงเทพมหานคร เอส. ดี. เพรส
- รอง รัตนพล (2545) “สภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของการบิน
 ไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รัตนา อร่ามประยูร (2548) “การศึกษาผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง
 สามีกรรยา” วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาคอร์ปและสังคม) มหาวิทยาลัยสุโขทัย
 ธรรมมาธิราช
- วิชัย ประทีปปรีชา (2539) “ระเบียบและแนวทางปฏิบัติในการกำหนดชื่อเวลาทำการบินและเวลา
 ปฏิบัติหน้าที่” กรุงเทพมหานคร กองความปลอดภัยในการเดินอากาศ กรมการบิน
 พานิชย์
- วิเชียร เกตุสิงห์ (2538) สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ศรีเรือน แก้วกังวาล (2553) จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย เล่ม 2 พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร
 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิริภัสสร วงศ์ทองดี (2552) “การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน” กรุงเทพมหานคร
 สถาบันดำรงราชานุภาพ
- สายสุรี จุติกุล (2544) ความรัก ความอบอุ่นในครอบครัว. วารสารสังคมพัฒนา กรุงเทพมหานคร
 สถาบันเวชศาสตร์การบินแห่งประเทศไทย กรมแพทยทหารอากาศ (ม.ป.ป.) “คู่มือสรีรวิทยาการ
 บินและการปฐมพยาบาลสำหรับพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน” กรุงเทพมหานคร
- สมิต สัจฉกร (2550) “การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ” พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร สายธาร
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2553) “ความสุขในชีวิตและการทำงาน” กรุงเทพมหานคร สาขาวิชา
 จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุธีรา น้อยจันทร์ (2530) “การศึกษาบทบาทของครอบครัวผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ
 ดินแดงและครอบครัวสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ โรงพยาบาลสงฆ์” วิทยานิพนธ์สังคม
 สงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- โสภณ ตระการวิจิตร (2541) “ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเองกับสุขภาพจิต
 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
 อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- อรพินทร์ ชูชม และคณะ (2553) “การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว-งานกับคุณภาพชีวิต” *วารสารพฤติกรรมศาสตร์* 16, 2: 33-49
- อรรวรรณ แสไพศาล (2549) “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อัยย์ฉญา อวัฒน์นิษฐกร (2551) “ศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิตครอบครัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม” วิทยานิพนธ์คหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- Akiyama CF (1976) *The Language of Air travel in English : In – flight – Service*. New York : Regent publishing.
- Albert, Ferenc. (2006). *Psychological Aspects of selection of Flight Attendants :Aviation Mental Health*. Hampshire England: Ashgate Publishing Limited,
- Albert, S. M., and Logsdon, R. G., eds. (1999). “Assessing Quality of Life in Alzheimer's Disease.” *Journal of Mental Health and Aging*. 5, 1 1–111.
- Boshoff and Mels. (1995). “A causal model to evaluate to evaluate the relationships among supervision, role stress, organizational commitment and internal service quality.” *European Journal of Marketing*. 29, 2: 23-42.
- Bruno, F. J. (1983) *Adjustment and Personal Growth: Seven Pathways*. 2nd ed. New York: John Wiley & Sons .
- Den Hartog, Deanne N. ; and Verburg, Robert M. (2002). “Service Excellence from the employees’ point of view:the role of first line supervisors.” *Managing Service Quality*. 12, 3 :159 -164.
- Dessler, Garry. (2004). *Human Resource Management*. New Jersey: Prentice Hall,
- Engler, Barbara. (2003). *Personality Theories*. 6th ed. Boston New York: Houghton Mifflin.
- Frytak, J. R. (2000). *Assessment of Quality of Life*. In *Assessing Older Persons: Measures, Meaning, and Practical Applications*. R. L. Kane and R. A. Kane. eds. New York: Oxford University Press,.
- Greenhaus, J. H. , Collins, K. M. and Shaw, J. D. (2003). “The Relationships between Work-family Balance and Quality of Life.” *Journal of Vocational Behavior*. 63: 510-531.
- Goetsch, David L. and Davis, Stanley B. (2006).*Pearson Education*. West Florida : Prentice Hall.

- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship*. 2nd ed. Management Approach. Wiley Chichester.
- Harris, L.C. and Ogbonna, E. (2002). "Exploring service sabotage: The antecedents, types and consequences of frontline, dissiant, and service behaviors." *Journal of Service Research: JSR*. 4, 31: 163-183.
- Herzberg, F; Mausner, B and Synderman, B.B. (1959). *The motivation of Work*. 2nd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Holloway, Stephen. (2002). *Airlines: Managing to Make Mooney*. England: Ashgate.
- Inflight Service Standard Department. (1993). *Working Routine*. Bangkok: Thai Airways International Public.
- Judge, T.A., Scott, B.A., Ilies, R. (2006). "Hostility, Job Attitudes and Workplace Deviance: Test of a Multi-Level Model." *Journal of Applied Psychology*. 91, 1: 126-138.
- Keeffe, D., Bennett, R., Tombs, A. *Caveat venditor*.(2006).*How Emotions and Cognition Influence Consumers' Negative Behavioural Responses to Service Recovery*. Atlanta, U.S.A.: Fifth International Conference on Emotions and Work life (EMONET).
- King, D. B. (2008). "Rethinking claims of Spiritual Intelligence: A definition, model, & measure." Unpublished master 's thesis, Trent University.
- Lazarus, R.S. (1969). *Patterns of Adjustment Human Effectiveness*. New York : McGraw-Hill Book Company, Inc.,
- Madsen, S. R. and Hammond, S. C. (2005). "The complexification of Work-family Conlict Theory : A Critical Analysis." *Tamara Journal*. 4: 79-151.
- Manion, J. (2003). "Joy at work: Creating a positive workplace." *Journal of Nursing Administration*. 33, 12, 126-143.
- Murdaugh, C., & Hinshaw, A. S. (1968). "Theorretical Model Testing to Identify Personality Variables Effecting Preventive Behaviors." *Nursing Research*. 35 (1): 19-23.
- Noelker, L. S., and Harel, Z. (2001). *Linking Quality of Long-Term Care and Quality of Life*. New York: Springer.
- Pelletier, F. (1998). *The Perspective of Canada Flight Attendants on Cabin Air Issues*. Cupe SCFP-Air Division:Cabin Air Issues.Available.

Pfeiffer, Isobel and Dunlop, Jane. (1990). "Increasing Productivity through Empowerment."

Supervisory Management.: 11-12.

Ross, Alan O. (1992). *The Sense of Self Research and Theory*. New York: Springer Publishing.

Schnake, Mel E. (1990). *Human Relations*. New York: Macmillan.

Strickland, B. R. (1982). "Internal-External expectancies and health related behavior." *Journal of*

Consulting and Clinical Psychology. 46(6) 1192-1211.

Ulrich, Dave and Brockbank, Wayne. (2005). *The HR Value proposition*. Massachusetts Harvard

Business School Press.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา “สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้ จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยระดับปริญญาโท

2. แบบสอบถามนี้ ใช้เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

3. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว และสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 มุมมองชีวิตครอบครัวและอาชีพการงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลา

และ ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

คำถามเบื้องต้น:

ในการตรวจสอบสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามตามลักษณะที่ต้องการศึกษา

ท่านอาศัยอยู่กับครอบครัวหรือไม่ ?

ใช่ (ทำแบบสอบถามต่อในหน้าถัดไป)

ไม่ใช่ (ยุติการทำแบบสอบถาม)

ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมคำ/ข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศของท่าน

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุของท่าน

(1) ต่ำกว่า 30 ปี

(2) 31 – 40 ปี

(3) 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

(1) ปริญญาตรี

(2) ปริญญาโท

(3) สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพการสมรสของท่านในปัจจุบัน

(1) สมรส

(2) อยู่ด้วยกัน

(3) ใช้ชีวิตคู่แต่แยกกันอยู่คนละที่

5. รายได้ต่อเดือนของท่าน

(1) ต่ำกว่า 20,000 บาท

(2) 20,001-30,000 บาท

(3) 30,001-40,000 บาท

(4) 40,001-50,000 บาท

(5) 50,000 บาทขึ้นไป

6. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (รวมของท่านและคู่สมรส)

(1) ต่ำกว่า 20,000 บาท

(2) 20,001-30,000 บาท

(3) 30,001-40,000 บาท

(4) 40,001-50,000 บาท

(5) 50,000 บาทขึ้นไป

7. สมาชิกในครอบครัว มีจำนวนทั้งสิ้น.....คน ได้แก่

(1) คู่สมรส

(2) ลูก จำนวน.....คน

(3) ญาติ จำนวน.....คนระบุ (คือใคร).....

(4) อื่นๆ ระบุ (คือใคร).....

ตอนที่ 2

ลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมคำ/ข้อความลงในช่องว่าง

1. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

- (1) หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser)
 (2) พนักงานต้อนรับชั้นหนึ่ง และชั้นธุรกิจ (Royal Class)
 (3) พนักงานต้อนรับชั้นธุรกิจ (Economy Class)

2. ประสบการณ์การทำงานของท่าน

- (1) ต่ำกว่า 5 ปี
 (2) 5-10 ปี
 (3) มากกว่า 10 ปี

3. ระยะเวลาหยุดปฏิบัติงานตามตารางบินของท่าน

- (1) วันหยุดน้อยกว่า 8 ครั้ง/เดือน
 (2) วันหยุดเท่ากับ 8 ครั้ง/เดือน
 (3) วันหยุดมากกว่า 8 ครั้ง/เดือน

4. ขณะที่ท่านต้องเดินทางไปปฏิบัติงานห่างไกลครอบครัว ท่านติดต่อกับสมาชิกครอบครัวด้วยวิธีใด
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) ไม่ติดต่อ
 (2) ติดต่อโดยทาง
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) โทรศัพท์มือถือ | <input type="checkbox"/> (2) โทรศัพท์พื้นฐาน |
| <input type="checkbox"/> (3) Line | <input type="checkbox"/> (4) Facebook |
| <input type="checkbox"/> (5) Twitter | <input type="checkbox"/> (6) e-Mail |
| <input type="checkbox"/> (7) Skype | <input type="checkbox"/> (8) Whatsapp |
| <input type="checkbox"/> (9) อื่นๆ (ระบุ)..... | |

ตอนที่ 3

สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ
เพียงคำตอบเดียว

ระดับการปฏิบัติแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- ทุกครั้ง หมายถึง ปฏิบัติทุกครั้งเมื่อท่านมีเวลาอยู่กับครอบครัว
ประจำ หมายถึง ปฏิบัติแทบทุกครั้งเมื่อท่านมีเวลาอยู่กับครอบครัว
บ่อยครั้ง หมายถึง ปฏิบัติบ้างไม่ปฏิบัติบ้างเมื่อท่านมีเวลาอยู่กับครอบครัว
บางครั้ง หมายถึง แทบไม่ได้ปฏิบัติเลยเมื่อท่านมีเวลาอยู่กับครอบครัว
นานๆ ครั้ง หมายถึง ปฏิบัติน้อยมากๆ เมื่อท่านมีเวลาอยู่กับครอบครัว

1. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวของท่าน

ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว	ระดับการปฏิบัติ				
	ทุกครั้ง	ประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง
1. มีความขัดแย้งทางด้านความคิด (เช่น ขาดเหตุผล ไม่เข้าใจกัน)					
2. มีการทะเลาะเบาะแว้ง (เช่น โต้เถียง เอาชนะด้วยอารมณ์)					
3. มีการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง (เช่น ขว้างปาข้าวของ ทำร้ายร่างกาย)					
4. มีความสนใจเอาใจใส่ต่อกัน					
5. ร่วมกันแก้ปัญหาในครอบครัว					

ในช่วงวันหยุดที่ท่านไม่ได้ปฏิบัติงานและเป็นเวลาสำหรับครอบครัว ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีระดับการปฏิบัติในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับการปฏิบัติ				
	ทุกครั้ง	ประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง
ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว					
1. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีเวลาทำกิจกรรมในบ้านด้วยกัน (เช่น รับประทานอาหารร่วมกัน)					
2. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีเวลาทำกิจกรรมนอกบ้านด้วยกัน (เช่น ไปเที่ยวพักผ่อนต่างจังหวัด, ชมภาพยนตร์, ไปสวนสาธารณะ, เล่นกีฬา และออกกำลังกาย)					
3. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักมีโอกาสไปเยี่ยมญาติมิตรร่วมกันเสมอ					
4. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักไปร่วมทำบุญทางศาสนา (เช่น ทำบุญทางศาสนาด้วยกัน)					
5. ท่านและสมาชิกในครอบครัวจะปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันในเทศกาลสำคัญทางวัฒนธรรม (เช่น วันสงกรานต์ วันลอยกระทง)					
ด้านกรมีส่วนร่วมในการปรึกษา หรือตัดสินใจในเรื่องสำคัญของครอบครัว					
6. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพการงาน/อาชีพเสริม รายได้					
7. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการศึกษาตนเอง/บุตร					
8. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเงิน/ค่าใช้จ่ายของครอบครัว					
9. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง/บุตร					
10. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนันทนาการ/กิจกรรมร่วมกันของครอบครัว					

สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับการปฏิบัติ				
	ทุกครั้ง	ประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง
ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว					
11. ท่านและสมาชิกในครอบครัวสามารถพูดคุยกันได้ ทุกเรื่องอย่างเป็นกันเอง					
12. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักปรึกษาหารือเพื่อ ช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัวด้วยเหตุและ ผล					
13. ท่านและสมาชิกในครอบครัวพูดคุยกันด้วยถ้อยคำ ที่สุภาพ					
14. ท่านและสมาชิกในครอบครัวเคารพความคิดเห็น ซึ่งกันและกัน แม้ว่าบางครั้งจะมีความคิดเห็นไม่ ตรงกันบ้าง					
15. ท่านและสมาชิกในครอบครัวบอกกล่าวกันเสมอ เวลาจะไปที่ไหน					
ด้านการแสดงออกทางอารมณ์					
16. ท่านและสมาชิกในครอบครัวแสดงความชื่นชม ยินดีเมื่อสมาชิกในครอบครัวประสบความสำเร็จ					
17. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักควบคุมอารมณ์ ของตนเมื่อเผชิญกับปัญหาครอบครัวที่เกิดขึ้น					
18. ท่านและสมาชิกในครอบครัวแสดงความเห็นอก เห็นใจยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น					
19. ท่านและสมาชิกในครอบครัวรู้สึกมีความสุขเมื่อ อยู่พร้อมหน้ากัน					
20. ท่านและสมาชิกในครอบครัวแสดงออกถึงการ ยอมรับความเป็นตัวตนซึ่งกันและกัน					

สัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	ระดับการปฏิบัติ				
	ทุกครั้ง	ประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง
ด้านบทบาทต่อสมาชิกครอบครัว					
21. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมีส่วนรับรู้เรื่องฐานะการเงินของครอบครัว					
22. ท่านและสมาชิกในครอบครัวต่างปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง					
23. ท่านและสมาชิกในครอบครัวจะทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนเองเป็นอย่างดี					
24. ท่านและสมาชิกในครอบครัวช่วยกันแบ่งเบาภาระต่างๆ ในครอบครัว โดยไม่ผลักภาระให้คนอื่น					
25. ท่านและสมาชิกในครอบครัวต่างก็เป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตให้แก่กันและกัน					
ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน					
26. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักแสดงความรักต่อคนอื่น ๆ ในครอบครัวผ่านคำพูดหรือการกระทำเสมอ					
27. ท่านและสมาชิกในครอบครัวใส่ใจดูแลทุกข์สุขและคอยถามไถ่กันเสมอ					
28. ท่านและสมาชิกในครอบครัวให้ของขวัญแก่กันในโอกาสสำคัญ ๆ					
29. ท่านและสมาชิกในครอบครัวจะให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีสมาชิกคนใดคนหนึ่งมีความทุกข์					
30. ท่านและสมาชิกในครอบครัวมักพูดคุยหรือหยอกล้อกัน เพื่อให้ครอบครัวมีความสุขและสนุกสนาน					

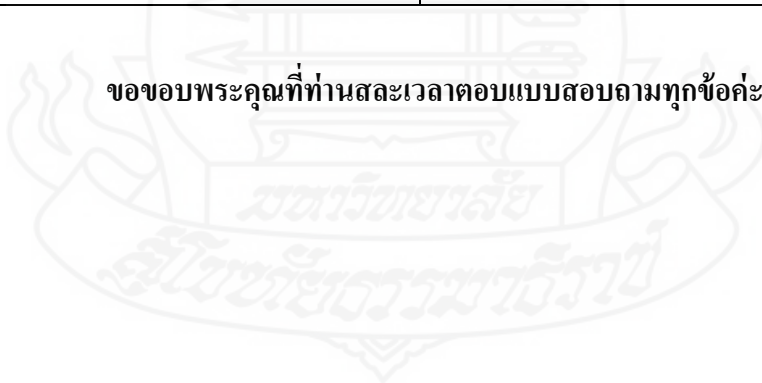
ตอนที่ 4

มุมมองครอบครัวและการทำงานอาชีพของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กรุณาเขียนข้อความที่แสดงมุมมองชีวิตครอบครัวและการทำงานอาชีพในประเด็นต่างๆ
ต่อไปนี้ ให้ครบทุกประเด็น

ครอบครัว	การทำงาน
หลักคิดในครอบครัว	หลักคิดในการทำงาน
เรื่องที่ประทับใจในครอบครัว	เรื่องที่ประทับใจในการทำงาน
เป้าหมายชีวิตครอบครัวในอนาคต	เป้าหมายชีวิตการทำงานในอนาคต

ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามทุกข้อค่ะ





ที่ ศธ 0522.21/พิเศษ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

25 ตุลาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เรื่อง “สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”

ด้วย นางนัยนา กัลยาณมิตร นักศึกษาหลักสูตรคหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการพัฒนาครอบครัวและสังคม สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับการอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งนักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากพนักงานสตรี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 373 ชุด โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เลือกเฉพาะผู้ที่มีสถานภาพใช้ชีวิตร่วมกันแบบครอบครัว เพื่อนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างและได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วศินา จันทรศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์

สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์

โทร. 0-2503-3573

โทรสาร 0-2503-3639



ที่ ศธ 0522.21/ พิเศษ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๕ ตุลาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับวางแผนจัดเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางนัยนา กัลยาณมิตร นักศึกษาหลักสูตรคหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการพัฒนาคอบครัวและสังคม สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับการอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องขอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพื่อวางแผนการจัดเก็บข้อมูลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด เลือกเฉพาะผู้ที่มีสถานภาพใช้ชีวิตร่วมกันแบบครอบครัว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการให้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บข้อมูลได้ตรงกับระเบียบวิธีวิจัยที่กำหนด ส่วนรายละเอียดคั้น นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานกับหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นๆ ด้วยตนเอง และขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วศิณา จันทร์ศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์

สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์

โทร. 0-2503-3573

โทรสาร 0-2503-3639



ที่ ศธ 0522.21/ผศษ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๗ ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์สมพร อินทร์แก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางนัยนา กลียาณมิตร นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการพัฒนาครอบครัวและสังคม สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับการอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและพิจารณาเครื่องมือวิจัย ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษานำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วศินา จันทร์ศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์

สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์

โทร. 0-2503-3573

โทรสาร 0-2503-3639



ที่ ศธ 0522.21/พิเศษ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๗ ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.โสภณ ตระการวิจิตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางนัยนา กัลยาณมิตร นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการพัฒนาครอบครัวและสังคม สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับการอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง สัมพันธภาพในครอบครัวกับลักษณะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและพิจารณาเครื่องมือวิจัย ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วศินา จันทศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์

สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์

โทร. 0-2503-3573

โทรสาร 0-2503-3639

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางนัยนา กัลยาณมิตร
วัน เดือน ปีเกิด	16 มีนาคม 2507
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนผดุงดรุณี กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2523 มัธยมศึกษาปีที่ 4-5 โรงเรียนสาหร่ายน้ำผึ้ง กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2525 อักษรศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2529
สถานที่ทำงาน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้จัดการเที่ยวบินและครูฝึกพนักงานต้อนรับ
ประสบการณ์การทำงาน	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (พ.ศ.2529 – 2531) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน UNITED AIRLINES (พ.ศ.2531 – 2532) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (พ.ศ.2532 – 2556) ครูฝึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (พ.ศ.2551 – ปัจจุบัน) ผู้จัดการเที่ยวบิน (พ.ศ.2557- ปัจจุบัน)

