

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เดินทางไปประเทศต่างๆ และพบปะกับผู้คนต่างเชื้อชาติหลากหลายวัฒนธรรม โดยเฉพาะในยุคที่เรียกว่า “โลกาภิวัตน์”(Globalization) ทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีความหมายถึงขบวนการทำให้เป็นสากล ซึ่งในความเป็นจริงโลกาภิวัตน์เป็นขบวนการที่ทำให้มวลมนุษยชาติเกิดความลดความแตกต่างอันเกิดจากพื้นที่และการสื่อสาร ทำให้เราเหมือนอยู่ในโลกที่เล็กลงซึ่งเป็นผลโดยตรงจากการพัฒนาเทคโนโลยีทางการสื่อสารและเกิดความเป็นสากลหรือลดความแตกต่างของคนและสังคมในแต่ละท้องถิ่นที่ห่างไกลกันทำให้โลกมีลักษณะเป็นหมู่บ้านโลก (Global Village) ความเจริญทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร ทำให้โลกดูเหมือนแคบและเล็กลง การเดินทางและการติดต่อสื่อสารพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก^๑ ผลกระทบของยุคโลกาภิวัตน์มีโดยตรงต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวคือ การเดินทางที่ไกลมากขึ้นในเวลาในเวลาสั้นลง และยังรวมไปถึงการพักผ่อนที่น้อยลงด้วย การมีชีวิตที่แตกต่างไปจากคนปกติธรรมดาทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องดูแลตัวเองอย่างมาก โดยเฉพาะสุขภาพกายและสุขภาพจิต เพราะทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน ถ้าสุขภาพจิตไม่ดีย่อมส่งผลถึงสุขภาพกายแน่นอน

ปัญหาที่เกิดกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังจากปฏิบัติงานไปได้ระยะหนึ่ง ถ้าไม่ดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตอย่างเพียงพอ จะเกิดภาวะเครียดสะสมอันเนื่องมาจากการเดินทาง การทำงานผิดเวลา การพักผ่อนที่ไม่พอเพียง และการเผชิญหน้ากับผู้โดยสารที่นับวันจะมีความต้องการพื้นฐานมากขึ้น ทั้งหมดที่กล่าวมาล้วนเป็นผลจากยุคโลกาภิวัตน์ กล่าวคือ สิ่งที่เราเรียกว่า ความเจริญ หรือ ความก้าวหน้า ทำให้จิตใจของมนุษย์มีความต้องการมากขึ้นจนเกินความพอดี ส่งผลให้สุขภาพจิตเสื่อมเกิดความทุกข์เมื่อไม่ได้สิ่งที่ตนปรารถนา ตามมาด้วยความทุกข์ทางกาย อันได้แก่โรคภัยไข้เจ็บซึ่งทุกอย่างล้วนตกอยู่ภายใต้กฎไตรลักษณ์

^๑ ทวีศักดิ์ ตั้งปฐมวงศ์ ,โลกาภิวัตน์: คำสั้นๆที่ควรรู้จัก , [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [http://www.Thaingoo.org/writer/view.php? \[๕ มกราคม ๒๕๕๖\]](http://www.Thaingoo.org/writer/view.php? [๕ มกราคม ๒๕๕๖]).

โดยปกติหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ดูแลเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสาร ทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน เริ่มตั้งแต่ก่อนการเดินทาง จนกระทั่งสิ้นสุดการเดินทาง ส่วนงานบริการเรียกว่าเป็นงาน เสริมเพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะถูกฝึกเรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การเผชิญหน้ากับผู้โดยสารที่ไม่เป็นมิตร และผู้ก่อการร้ายไปจนถึงกรณีเกิดอุบัติเหตุทางการบิน การฝึกดังกล่าวจะเริ่มตั้งแต่แรกเข้าและทุกๆหนึ่งปีเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก

ข้อผิดพลาดอันเกิดจากสภาพอากาศ เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์บนเครื่องบินมีอัตราส่วนน้อยมากเมื่อเทียบกับความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์เองซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะมนุษย์ย่อมมีข้อผิดพลาด จากข้อมูลของกองฝึกอบรมบริษัทการบินไทย ^๒ ได้ให้ข้อมูลว่า ความผิดพลาดกำจัดไม่ได้แต่ลดได้ถ้าเราสามารถรู้สาเหตุ เพราะเมื่อทำผิดพลาดก็ควรยอมรับและนำมาเป็นบทเรียนเพื่อที่จะไม่ทำผิดในลักษณะนี้อีก โดยให้คำจำกัดความว่า “การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของบริษัท” หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เครื่องบิน และตัวช่วยอื่นๆที่มีอยู่โดยจะเน้นบนพื้นฐานการสื่อสาร ทักษะในการบริหารจัดการเพื่อบรรลุถึงความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นโยบายของบริษัทการบินไทยปัจจุบันนี้คือ “บินปลอดภัย ใจอบอุ่น” อาศัยผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือและตระหนักถึงความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้นได้ บริษัทการบินไทยได้จัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มพูน เสริมสร้าง ยกระดับ และปรับปรุงในด้าน ความรู้ ทักษะ การเพิ่มแรงจูงใจ การปรับปรุงพฤติกรรม การเพิ่มความสามารถ และการเพิ่มทักษะในการทำงาน โดยจัดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และนักบินได้มีการปฏิสัมพันธ์กัน แบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เรียนรู้ร่วมกัน ทำความรู้จักกัน เพื่อนำมาซึ่งความเชื่อใจ ความเคารพและให้เกียรติ ริ่ซึ่งกันและกัน หล่อหลอมให้เป็นหมู่คณะเดียวกันและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความขัดแย้งซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญของการทำงานเป็นหมู่คณะ

นอกจากนี้บริษัทได้จัดอบรม การพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำให้แก่พนักงานทุกคน โดยเน้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้นำที่ดีในทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อีกทั้งพร้อมจะเป็นผู้ตามที่ดีในบางสถานการณ์ โดยที่ตนเองก็ยังต้องรับผิดชอบในการกระทำนั้นในฐานะผู้นำเสมอ (You can delegate authority but not responsibility) นอกจากทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal Skill) ก็ยังมีทักษะทางด้าน “พุทธิพิสัย หรือ ทักษะทางปัญญา”(Cognitive Skill)

^๒ Flight Crew Resource Training Department (BKKBZTG), Crew Resource Management(CRM), (Bangkok :Thai Airways International Public Company Limited, 2005), p. 5.

ซึ่งหมายถึง ความสามารถทางความคิดของตน อันได้แก่ การตระหนักรู้ในสถานการณ์ (Situation Awareness) การคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา (Problem Solving) และการตัดสินใจกระทำออกไป (Decision Making)

การตระหนักรู้ในสถานการณ์ สิ่งแรกที่ผู้ทำงานต้องทำคือ ไม่ด่วนตัดสินใจโดยต้องมี ทักษะทางความคิดเป็นขั้นตอน คือ

- ๑) ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลก่อน
- ๒) เชื่อมโยงและทำความเข้าใจข้อมูล
- ๓) สร้างจินตภาพในอนาคตว่า ลำดับต่อไปคืออะไร จากนั้นให้คิดหาทางแก้ไข

ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (Problem Solving)

การตัดสินใจที่ผิดพลาดเกิดจาก

- ๑) การขาดความรู้
- ๒) ขาดความแม่นยำในการปฏิบัติ
- ๓) ขาดทักษะความชำนาญ
- ๔) ขาดความเข้าใจ
- ๕) ขาดสติ

สติ มีหน้าที่ดึงอารมณ์มาสู่จิต เหนี่ยวอารมณ์ไว้กับจิต คมหรือกำกับจิตไว้กับอารมณ์ ตรึงเอาไว้ไม่ให้ยอมให้ลอยผ่านหรือคลาดกันไป จะเป็นการดึงมาซึ่งอารมณ์ที่ผ่านไปแล้ว หรือดึงไว้ซึ่งอารมณ์ที่จะผ่านไปก็ได้ สติจึงมีขอบเขตหมายคลุมถึง การระลึกรู้ถึง รู้ไว้ รู้ได้ ระลึกรู้ได้ ไม่เผลอตรงกับความจริงเฉพาะในส่วนที่เป็นการระลึกรู้ และความสามารถในการระลึกรู้^๓

สัมปชัญญะ คือ สร้างสัมปชัญญะในการกระทำทุกอย่าง และความเคลื่อนไหวทุกอย่าง เช่น การก้าวเดิน การเหลียวมอง การเหยียดมือ นุ่งห่มผ้า กิน ดื่ม เคี้ยว ถ่ายอุจจาระ ปัสสาวะ การตื่น การหลับ การพูด การนิ่ง “สัมปชัญญะเป็นธรรมที่มีอุปการะมากเช่นเดียวกับสติ เพราะคนที่มีสัมปชัญญะจะสามารถควบคุมการทำการพูดการคิดให้อยู่ในกรอบให้คิดไตร่ตรองถ่วงถ่วงถึงขณะทำ พูด คิด ทำให้เกิดความรอบคอบ ไม่ผิดพลาดเสียหาย และสามารถละการทำพูดคิดที่ไม่ถูกต้องได้ด้วยตัวเอง

^๓ พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ.ปยุตฺโต), พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ , พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๙), หน้า ๒๑.

^๔ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๑๑.

สติ คือ ความระลึกได้ นึกได้ ความไม่เผลอ การคุมใจไว้กับกิจ หรือคุมจิตไว้กับสิ่งที่เกี่ยวข้อง จำการที่ำและคำที่พูดแม่นำนได้^๕

สมเด็จพระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสไว้ใน สติสูตร^๖ ว่าด้วยผู้มีสติสัมปชัญญะ ดังนี้

”ภิกษุทั้งหลาย ภิกษุพึงมีสติอยู่เกิด นี้เป็นคำพร่ำสอนของเราสำหรับเธอทั้งหลาย

ภิกษุผู้มีสติเป็นอย่างไร คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้

๑. พิจารณาเห็นกายในกายอยู่ มีความเพียร มีสัมปชัญญะ มีสติ กำจัดอภิชฌาและโทมนัสในโลกได้

๒. พิจารณาเห็นเวทนาในเวทนาทั้งหลาย ฯลฯ

๓. พิจารณาเห็นจิตในจิต ฯลฯ

๔. พิจารณาเห็นธรรมในธรรมทั้งหลายอยู่ มีความเพียร มีสัมปชัญญะ มีสติ กำจัดอภิชฌาและโทมนัสในโลกได้

ภิกษุผู้มีสติเป็นอย่างนี้แล

ภิกษุผู้มีสัมปชัญญะเป็นอย่างไร

คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้ มีเวทนาปรากฏขึ้น ปรากฏเข้าไปตั้งอยู่ ปรากฏถึงความดับไป มีสัญญาปรากฏขึ้น ปรากฏเข้าไปตั้งอยู่ ปรากฏถึงความดับไป

ภิกษุผู้มีสัมปชัญญะ เป็นอย่างนี้แล

ภิกษุทั้งหลาย ภิกษุพึงมีสติ สัมปชัญญะ อยู่เกิด นี้เป็นคำพร่ำสอนของเราสำหรับเธอทั้งหลาย”

สติเป็นธรรมที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต จึงสามารถนำไปใช้ในความจำ ความนึกคิดในการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งนำวิธีการใช้สติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และสอดคล้องกับนโยบายปัจจุบันของบริษัทรการบินไทยในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร เป็นการเจริญสติเพื่อสติ ทำให้สติมีศักยภาพ จากสติที่ระลึกไม่ถูก ไม่เป็น ก็ระลึกถูก ระลึกได้จนสามารถพัฒนาเป็นการเจริญสติแล้วได้ปัญญา นำไปใช้ควบคู่กับการพัฒนากาย การพัฒนาศีลและสังคัม การพัฒนาจิตใจและอารมณ์ และท้ายสุด คือการพัฒนาปัญญาและความรู้ ด้วยเล็งเห็นคุณประโยชน์ดังกล่าวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำนวนหนึ่งจึงหันมาฝึกปฏิบัติธรรมตาม

^๕ พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๔, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธนัทธการพิมพ์ จำกัด), หน้า ๓๙๕.

^๖ ส.ม.(ไทย) ๑๙/๔๐๑/๔๕๘-๔๕๙.

แนวมหาสติปัฏฐานเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน นอกจากจะเป็นประโยชน์แก่ตนเองแล้วยังเป็นมงคลแก่ชีวิตอีกด้วย

ประสบการณ์การทำงานที่ต้องใช้ชีวิตในต่างแดนและจิตวิทยาในการติดต่อและอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารต่างเชื้อชาติ ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย มีความเข้าใจ และตระหนักถึงความเร่งด่วนในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ช่วยคลี่คลายสถานการณ์ต่างๆ ที่ตึงเครียดได้ในระดับหนึ่ง การเจริญสติเพื่อปัญญาลำดับให้เรามีสติอยู่ตลอดเวลาเพราะสติเป็นตัวป้องกันความพลั้งเผลอของจิต ไม่ให้จิตตกเป็นทาสอารมณ์ที่เข้ามากระทบ ทั้งอารมณ์ดีและไม่น่าปรารถนา เพราะผู้ที่ผ่านกระบวนการฝึกตนเองให้มีสติดีแล้วนั้น จะเป็นที่พักแก่ตนเองและผู้อื่นได้ นอกจากนั้นสติยังเป็นธรรมที่ส่งต่อไปยังสมาธิและปัญญา สภาพจิตใจที่พัฒนาแล้วเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน สามารถลดความทุกข์ทางใจในทุกรูปแบบได้ เช่น ความเครียด ความกังวล และความกลัว ก่อเกิดอิสรภาพ ประสบความสุข สงบ มิตรภาพ ทำให้จิตใจไม่ฟุ้งซ่าน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกสถานการณ์

๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย

- ๑.๒.๑ เพื่อศึกษาหลัก ธรรมที่เกี่ยวกับ สติ และสัมปชัญญะ ที่ปรากฏในคัมภีร์ พระพุทธศาสนาเถรวาท
- ๑.๒.๒ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการทำงานบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย
- ๑.๒.๓ เพื่อศึกษา แนวทางในการประยุกต์ ใช้สติ และสัมปชัญญะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเอกสาร และศึกษาผลของการใช้สติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยแบ่งเป็น

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ รวมเอกสารและเนื้อหา โดยใช้เอกสารชั้นปฐมภูมิที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท ได้แก่ พระไตรปิฎก อรรถกถา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับข้อมูลการบิน ฯลฯ

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านบุคคล โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยทั้งหญิงและชาย ไม่จำกัดวัยและตำแหน่งของระดับงานจำนวน ๑๐ คนที่เจริญสติตามแนวมหาสติปัฏฐานในชีวิตประจำวันมากกว่า ๕ ปีขึ้นไป มีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. นายธนพล เทพบันเทิง แอร์เพอร์เซอร์
๒. นายผาณิต ชลมุสิก แอร์เพอร์เซอร์
๓. นายปราสาทการ รักคำไทย ไอเอ็ม/อินไฟล์ทแมนเนเจอร์
๔. นายसानุ มหัทธนาคุณย์ พนักงานต้อนรับ
๕. นายชุมพล สุทธสุภา พนักงานต้อนรับ
๖. นางสาวอภิญญา เซา์ประยูร แอร์เพอร์เซอร์
๗. นางนพดรุณี ศิลปบรรเลง แอร์เพอร์เซอร์
๘. นางสาวรัชตะ ธารีฉัตร แอร์เพอร์เซอร์
๙. นางโสมสุดา เทพบันเทิง พนักงานต้อนรับ

๑๐. นางสาวสมพร ชายะพิราข พนักงานต้อนรับ

๑.๓.๓ การสัมภาษณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่ม

ประชากรตัวอย่างเป็นจำนวน ๑๐ คน

๑.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล จากพระไตรปิฎก ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

อรรถกถา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลการบิน และรายละเอียดจากการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Dept Interview) เพื่อสอบถามความจริงเกี่ยวกับประสบการณ์ และความรู้จากผู้ให้สัมภาษณ์มากที่สุด “ เป็นแบบสัมภาษณ์ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) ด้วยคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อความยืดหยุ่น และเปิดกว้าง ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดประเด็นที่ต้องการศึกษา แล้วนำไปสัมภาษณ์กลุ่มประชากรที่คัดเลือกมา เป็นเวลาครั้งละ ๑-๒ ชั่วโมงต่อผู้ให้สัมภาษณ์ ๑ ราย

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับสติและสัมปชัญญะที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนา เถรวาทเป็นอย่างไร

๑.๔.๒ สภาพปัญหาในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยเป็นอย่างไร

๑.๔.๓ แนวทางในการประยุกต์ ใช้สติและสัมปชัญญะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยเป็นอย่างไร

^๓ วัลลภ ลำพาย, *เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์*, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๑๓๐.

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยคือ

๑.๕.๑ สติ หมายถึง ความระลึกได้ นึกได้ ความไม่เผลอ การคุมใจไว้กับกิจ หรือคุมจิตเอาไว้กับสิ่งที่เกี่ยวข้อง จำการที่ทำจำคำที่พูดแล้ว แม้นานได้

๑.๕.๒ สัมปชัญญะ หมายถึง ความรู้ตัวทั่วพร้อม ความรู้ตระหนัก ความรู้ชัดเข้าใจชัด ซึ่งสิ่งที่นึกได้ มักมากคู่กับสติ

๑.๕.๓ สภาพปัญหาในการทำงานบนเครื่องบินของพนักงานบริษัทการบินไทย หมายถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานบนเครื่องบินโดยกำหนดจาก สถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน

๑.๕.๔ บริษัทการบินไทย หมายถึง บริษัทผู้ประกอบการบินอันเป็นสายการบินแห่งชาติทั้งในและระหว่างประเทศ

๑.๕.๕ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยที่ฝึกปฏิบัติตามแนวมหาสติปัฏฐานในชีวิตประจำวันเป็นเวลามากกว่า ๕ ปีขึ้นไป

๑.๕.๖ แนวทางในการใช้สติและสัมปชัญญะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย หมายถึง แนวทางในการประยุกต์ใช้สติและสัมปชัญญะมาใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานบนเครื่องบิน ทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลที่ดีต่อตนเองและองค์กร

๑.๖ ทบทวนเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๖.๑ พุทธทาสภิกขุ กล่าวไว้ในหนังสือ “ธรรมะจากพระธรรมโกศาจารย์” ว่าพุทธศาสนาสอนให้มีชีวิตอยู่ด้วยปัญญา ทำงานด้วยสติปัญญาไม่ทำด้วยความหวัง และการมีสติทำให้รอดจากความทุกข์ในทุกกรณี ความสุขและความทุกข์เกิดขึ้น เพราะเราทำผิดหรือทำถูกเมื่อมีผัสสะ ที่เรียกว่า ตามกฏอิทัปปัจจยตา สุขทุกข์ไม่ได้เกิดจากพระเป็นเจ้า สุขทุกข์ไม่ได้เกิดมาจากกรรมเก่า และสุขทุกข์ก็ไม่ใช่ไม่มีเหตุ สุขทุกข์ก็มีเหตุ เหตุนั้นก็คือ ทำผิดหรือทำถูกต้องกฏอิทัปปัจจยตา ถ้าทำผิดต่อกฏอิทัปปัจจยตาก็เกิดทุกข์ ถ้าไม่ทำผิดก็ไม่เกิดทุกข์ ทำผิดต่อกฏอิทัปปัจจยตาก็

ทำเมื่อมีอารมณ์มากระทบนั่นเอง เมื่อมีผัสสะนั่นเอง เป็นเวลาสำคัญที่สุดที่จะต้องประพจน์ให้ถูกต้องต่อกฎที่ปัจจุบันแล้วมันก็จะเกิดความทุกข์^๘

๑.๖.๒ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)^๙ กล่าวไว้ในหนังสือพจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ว่า สติปัฏฐาน ธรรมเป็นที่ตั้งแห่งสติ ข้อปฏิบัติมีสติเป็นประธาน การตั้งสติกำหนดพิจารณาสิ่งทั้งหลายให้รู้เห็นเท่าทันตามความเป็นจริง การมีสติกำกับดูสิ่งต่างๆ และความเป็นไปทั้งหลายโดยรู้เท่าทันตามสภาวะของมัน ไม่ถูกครอบงำด้วยความยินดียินร้าย ที่ทำให้มองเห็นเพี้ยนไปตามอำนาจกิเลส มี ๔ อย่างคือ กาย เวทนา จิต และธรรม กำหนดสิ่งทั้งหลายให้รู้เท่าทันตามความเป็นจริงด้วยหลักของสติปัฏฐาน ๔

๑.๖.๓ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) กล่าวในหนังสือ “จากจิตวิทยาสู่จิตภาวนา” ถึงสาเหตุปัญหาจิตใจของคนในปัจจุบันเกิดจากความขัดแย้งระหว่างสภาพความเป็นจริงในชีวิต และสังคม สภาพของจิตใจที่ไม่มีปัญญาที่จะปรับจิตใจให้เท่าทันกับสภาพความเป็นจริงที่เกิด เกิดจากการขาดปัญญา ขาดความรู้ ความเข้าใจไม่รู้ทันความจริงของสิ่งนั้นๆ มีกิเลสตัณหาเกิดขึ้น แนวทางแก้ไขจึงมี ๓ ระดับ ระดับแรกเป็นระดับพฤติกรรมเป็นปัญหาในระดับศีล ระดับที่ ๒ คือระดับจิตใจ ได้แก่ สาเหตุจากตัณหา และระดับที่ ๓ คือ สาเหตุทางปัญญา ซึ่งการแก้ไขปัญหามนุษย์โดยเฉพาะทางด้านจิตใจอย่างถูกต้อง ต้องมีความรู้ระดับวิธีการคือสมาธิ จิตภาวนา และความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์คือการเจริญสติ ปัญญาภาวนา ปัญญาสามารถเกิดจากการมีปรโตโฆสะ และ/หรือ มีโยนิโสมนสิการ ทำให้รู้จักคิด รู้จักพิจารณา หรือคิดเป็น มองสิ่งทั้งหลายตามเหตุปัจจัย และรู้เข้าใจสถานการณ์นั้นๆตามความเป็นจริง ตลอดจนรู้จักปรับจิตวางใจอย่างถูกต้อง^{๑๐}

๑.๖.๔ มานพ อุปสโม กล่าวในหนังสือเรื่องธรรมะจากพระอาจารย์มานพ อุปสโม เกี่ยวกับระดับของการเจริญสติว่า การเจริญสติมีอยู่ ๒ ระดับ คือ ๑) การเจริญสติเพื่อสติเป็นการเจริญสติเพื่อสั่งสมสัมปชัญญะ สั่งสมความคล่องแคล่ว ทำให้สติมีศักยภาพ ระลึกรู้ ไม่หลงลืม

^๘ พุทธทาส, ธรรมะจากพระธรรมโกศาจารย์(ท่านพุทธทาส อินทปัญโญ), พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อมรินทร์ธรรมะ, ๒๕๕๕), หน้า ๗๑.

^๙ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ , หน้า ๓๙๕.

^{๑๐} พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตฺโต), จากจิตวิทยาสู่จิตภาวนา , (ม.ป.ท. : ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม, ม.ป.ป.), หน้า ๓๓.

๒) การเจริญสติเพื่อปัญญา เป็นการเจริญสติในระดับสูง ผลออกมาเป็นผลทางใจ สติดับทุกข์ได้ เห็นความจริงของใจที่กำลังเป็นทุกข์ตามความเป็นจริง คือ เห็นการเกิดขึ้น ตั้งอยู่ และแตกดับไป^{๑๑}

๑.๖.๕ พระพรหมมงคลจารย์ กล่าวในหนังสือธรรมะรักษาใจจิตที่ฝึกดีแล้วนำสุขมาให้ ถึงการที่ถูกคิดขึ้นมาได้นั้นคือตัวสติ ตัวสติคือตัวที่รู้สึกตัว พอสติมาแล้วปัญญาก็จะตามมา ทำให้ชีวิตมีความสุขอย่างแท้จริง มีชีวิตอยู่ด้วยความรู้ว่าอะไรถูกต้องตามสภาพที่เป็นจริง เพราะเป็นการคิดพิจารณาให้เกิดปัญญาจนเกิดความรู้ความเข้าใจอย่างละเอียด^{๑๒}

๑.๖.๖ จำลอง ดิษยวนิช ได้อธิบายความหมายของสติและสัมปชัญญะไว้ สติ หมายถึง การระลึกได้ในการกระทำ หรือพฤติกรรมไม่ว่าจะเป็นทางกาย วาจา หรือใจ หรือมีการกำหนดรู้ทางตา หู จมูก ลิ้น กายและใจ สติมีลักษณะ ๒ อย่างคือ ๑) มีลักษณะนึกได้ ระลึกได้ คือ การนึกได้ในกุศลธรรมที่ไม่มีโทษ อกุศลธรรมที่มีโทษ ๒) มีลักษณะถือไว้ คือ การเลือกเอาธรรมที่เป็นประโยชน์และมีอุปการะ แต่ธรรมใดที่ไม่มีประโยชน์และไม่มีอุปการะก็จะไม่ถือไว้หรือคัดออกไป สติ คือ ความไม่ประมาทนั่นเอง ดังที่มีพระพุทธพจน์กล่าวว่า “สติเป็นธรรมที่ปรารภนาทั้งปวง”^{๑๓}

๑.๖.๗ แม่ชีคันสนีย์ เสถียรสุต ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องอานาปานสติโดยสรุป ความได้ดังนี้ ใช้เป็นการกำหนดลมหายใจในทุกกิจการงาน เช่น ตื่นนอน ออกกำลังกาย อาบน้ำ ให้จิตอยู่ที่ลมหายใจ ฝึกที่จะรู้ตัวให้มากขึ้นว่ากำลังหายใจอยู่อย่างมีความสุข ฝึกให้มีลมหายใจที่อ่อนโยน ฝึกให้มีลมหายใจที่มีความสุขอยู่ทุกขณะ ลมหายใจเป็นอาวุธอันศักดิ์สิทธิ์ที่ทำให้ชีวิตดีขึ้นเมื่อหายใจเข้าก็ให้มีความเมตตา มีความรัก มีความเข้าใจต่อชีวิตที่มีอยู่ เมื่อหายใจออกควรมีความกรุณาต่อตนเองอย่างไม่มีอคติ จึงจะมีความกรุณาต่อคนข้างหน้าได้ทุกรูปแบบ เพราะเรามีความกรุณาที่ประกอบไปด้วยปัญญาอยู่ในใจ^{๑๔}

^{๑๑} มานพ อุปสโม, ธรรมะจากพระอาจารย์มานพ อุปสโม , (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อมรินทร์ธรรมะ, ๒๕๕๔), หน้า ๒๔.

^{๑๒} ปัญญานันทมุนี, พระพรหมมงคลจารย์, ธรรมะรักษาใจจิตที่ฝึกดีแล้วนำสุขมาให้ , (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา), หน้า ๓๘.

^{๑๓} จำลอง ดิษยวนิช, วิปัสสนากรรมฐานและเชาว์อารมณ์ฉบับปรับปรุง , พิมพ์ครั้งที่ ๓, (เชียงใหม่ : โรงพิมพ์แสงศิลป์, ๒๕๔๙), หน้า ๒๓-๒๔.

^{๑๔} แม่ชีคันสนีย์ เสถียรสุต, “การอบรมศิลปะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยอานาปานสติภาวนา (ปฏิบัติเนื่องในวันอาสาฬหบูชา-เข้าพรรษา วันที่๒๓-๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕)”, (กรุงเทพมหานคร : เสถียรธรรมสถาน, ๒๕๕๕) (อัดสำเนา).

๑.๖.๘ กฤติยา อัสวเรืองชัย กล่าวในหนังสือเรื่องสติสร้างปาฏิหาริย์ ว่าไม่มีอะไรในโลกนำทางชีวิตได้ดีที่สุดเท่ากับสติตัวเอง โดยการพัฒนาศติเพื่อใช้ชีวิตอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยได้เชื่อมร้อยประสบการณ์ตรงและการมีสติสูงตั้งแต่วัยเยาว์พัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันจนค้นพบปัญญา ซึ่งผลออกมาเป็นรูปธรรมชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ชีวิตด้วยความเข้าใจ ความอ่อนน้อม ความสดใส การจดจำเป็นเลิศ หรือ ความสามารถที่พร่างพรูออกมาในทุกด้าน สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกเรื่องในชีวิต^{๑๕}

๑.๖.๙ ภาวนาด้วยหัวใจ คู่มือภาวนาตามแนวทางหมู่บ้านพลัม ^{๑๖} กล่าวถึงสติเป็นพลังแห่งความตระหนักรู้ และรู้สึกตัวทั่วพร้อมในปัจจุบันขณะ เป็นการเฝ้ามองอย่างลึกซึ้งในทุกขณะของชีวิตประจำวัน การดำรงสติเป็นการดำรงชีวิตอยู่อย่างแท้จริง ดำรงอยู่กับปัจจุบันขณะและกับทุกสิ่งที่รายล้อม รวมทั้งกับสิ่งที่กำลังทำอยู่ สามารถน้อมนำกายและจิตให้ผ่องใสสอดคล้องในขณะที่ทำกิจวัตรต่างๆ การฝึกสติจะนำมาซึ่งความเบิกบาน ผ่อนคลาย และมั่นคง เป็นอิสระจากความกลัว ความเข้าใจผิด และความทุกข์ทรมานทั้งปวง

๑.๖.๑๐ ดิษ นัท ฮันท์^{๑๗} กล่าวถึงสติ คือ พลังที่ช่วยตระหนักรู้ถึงการปรุงแต่งหรือการประกอบกันขึ้นในกายและใจที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน ในจิตปรุงแต่ง ๕๑ ประเภทนี้ ประกอบไปด้วยจิตปรุงแต่งที่เป็นกุศล เช่น สติ ปัญญา ความรัก ความเมตตากรุณา ความสุข สันติ ทุกคนต่างมีจิตปรุงแต่งที่เป็นกุศลเหล่านี้ จิตปรุงแต่งจะปรากฏอยู่ในรูปแบบของ “พืช” หรือ พืช หรือที่เราเรียกว่า เมล็ดพันธุ์ จิตปรุงแต่งแห่งสติจะสามารถตระหนักรู้ โอบรับ และดูแลอารมณ์แห่งความไม่ปรารถนาทั้งหมด

๑.๖.๑๑ พระอธิการอุทิศ โกวิท (ตาตามิ) ทำการวิจัยเรื่อง “ศึกษาหลักสติในการปฏิบัติวิปัสสนาตามหลักสติปัฏฐาน ๔ : เฉพาะกรณีการวิปัสสนา ๗ เดือน” ว่าสติใช้ได้ทั้งคดีโลกและคดียุทธ คือ คดีโลกสามารถนำตนให้มีหน้าที่และการงาน โดยไม่เผลอเรอ ในที่ทุกสถานในกาลทุกเมื่อ แต่ในทางคดียุทธ นั้นให้มีสติสัมปชัญญะในทุกอิริยาบถ ยืน เดิน นั่ง นอน ทั้งอิริยาบถใหญ่และอิริยาบถย่อยอย่างมีสติสัมปชัญญะ ทุกอาการ ทุกอารมณ์ ทุกการเคลื่อนไหว ทั้งอิริยาบถ ถ้อย

^{๑๕} กฤติยา อัสวเรืองชัย, **สติสร้างปาฏิหาริย์**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเจเอ็ม, ๒๕๕๕), หน้า ๕.

^{๑๖} คู่มือภาวนาตามแนวทางหมู่บ้านพลัม, **ภาวนาด้วยหัวใจ**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (มูลนิธิหมู่บ้านพลัม : สำนักพิมพ์ข้างเผือก, ๒๕๕๔), หน้า ๑๐-๑๑.

^{๑๗} รวมธรรมบรรยาย ดิษ นัท ฮันท์, **ของฝากจากหลวงปู่**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (มูลนิธิหมู่บ้านพลัม : บริษัทอมรินทร์บุ๊คเซนเตอร์, ๒๕๕๔), หน้า ๕๐.

ใหญ่ ในกาย เวทนา จิต ธรรม กล่าวคือ มีสติพื้นฐาน พัฒนาการจนเป็นมหาสติสมบูรณ์ จนกว่าจะรู้เห็นตามสภาพของความเป็นจริงจนเห็นแจ้งแทงตลอดของรูปนามอย่างชัดเจน ไม่สงสัยในธรรมทั้งปวง เห็นพระไตรลักษณ์ เห็นอริยสัจ ๔ ตามความเป็นจริงโดยไม่ได้ตรึกตรอง หรือ เดา คาดคะเนเอาเอง^{๑๘}

๑.๖.๑๒ พระสุวรรณ สุวณฺโณ (เรื่องเดช) ^{๑๙} ทำการวิจัยเรื่อง “ผลการเจริญสติตามแนวปฏิบัติหลวงพ่อเทียน จิตตสุโภ : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติธรรมในสำนักปฏิบัติธรรมมหาสติปัฏฐาน ๔ บ้านเหล่าโพหนอง” ว่าผู้ปฏิบัติสามารถควบคุมตนเองได้ดีกว่าเดิม มีสติระลึกรู้ในการทำงาน เข้าใจคนอื่นได้ดี ปรับสภาวะทางจิตใจให้ยืดหยุ่นได้ มีความตั้งใจมั่นหรือทำให้มีสมาธิจิตที่ยาวนานกว่าเดิม เกิดปัญหาในการแก้ปัญหาต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้ เช่น เมื่อมีสติก็ไม่ก่อปัญหาอาชญากรรม ไม่มีการลักขโมย ไม่ประพฤติดินในกาม ไม่พูดเท็จ ไม่ดื่มสุราและเมรัย ตลอดจนสิ่งเสพติดต่างๆ หลีกเว้นการก่อปัญหาทางสังคม ตรงกันข้ามผู้ปฏิบัติธรรมกลับมีจิตใจที่เมตตาต่อคนอื่น โดยคอยให้การช่วยเหลืองานสังคมหรือชุมชนตามกำลังของตน รู้จักเสียสละบำเพ็ญประโยชน์ หรือมีจิตสาธารณะ อันจะยังประโยชน์สุขให้เกิดแก่ตน ครอบครัว และบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ดียิ่งขึ้น

กล่าวสรุปโดยรวมในทางปฏิบัติของพุทธธรรม เน้นความสำคัญของสติมากเพราะสติต้องนำมาใช้ในทุกสถานการณ์ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) กล่าวในหนังสือพุทธธรรมว่า “สติเปรียบเหมือนเกลือ ที่ต้องใช้กับข้าวทุกอย่างและเหมือนนายกรัฐมนตรี้ เกี่ยวข้องในราชการทุกอย่างเป็นทั้งตัวการเหนี่ยวรั้งปราชญ์ และหนุนประคองจิตตามควรแก่กรณี” ^{๒๐} เมื่อนำหลักการทำหน้าที่ของสติที่กล่าวแล้วนั้นมาพิจารณาประกอบ จะมองเห็นประโยชน์ที่มุ่งหมายของการปฏิบัติฝึกฝนในเรื่องสติ คือ สติเป็นองค์ธรรมพื้นฐานที่แฝงตัวอยู่ในทุกองค์ธรรม เป็นเฟืองตัวสำคัญให้มนุษย์สามารถพัฒนาปัญญาของตนสูงขึ้นสูงขึ้นไป ดังพุทธพจน์ที่ว่า “ปัญญาเป็นแสงสว่างในโลก สติเป็นธรรมเป็นเครื่องตื่นอยู่ในโลก” ^{๒๑} ดังนั้นการเจริญสติเพื่อปัญญาจะทำให้ดับทุกข์ได้ ด้วยเหตุ

^{๑๘} พระอธิการอุทิศ โกวิท (ตาตามิ), “ศึกษาหลักสติในการปฏิบัติวิปัสสนาตามหลักสติปัฏฐาน ๔ : เฉพาะกรณีการวิปัสสนา ๗ เดือน ”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๘-๙.

^{๑๙} พระสุวรรณ สุวณฺโณ (เรื่องเดช), “ศึกษาผลการเจริญสติตามแนวปฏิบัติของหลวงพ่อเทียน จิตตสุโภ : กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติธรรมในสำนักปฏิบัติธรรมมหาสติปัฏฐาน ๔ บ้านเหล่าโพหนอง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ข.

^{๒๐} ดู วิสุทธิ(ไทย) ๑/๑๖๕, ๒๐๗ ; ๓/๓๘ ; อภิ.วิ. ด.อ.๔๐๕ ; ที.อ.(ไทย)๒/๕๑๕.

^{๒๑} ดูรายละเอียดใน ส.ส.อ.(ไทย)๑๕/๘๐/๘๕ ; ส.ส.อ.(ไทย)๑๕/๙๒/๙๙.

และปัจจัยดังกล่าวทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะศึกษา การใช้สติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไข ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย อันจะก่อให้เกิดคุณูปการต่อไป

๑.๗. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็นขั้นตอน ดังนี้

๑.๗.๑ การกำหนดแหล่งข้อมูล

ก.เอกสารชั้นปฐมภูมิ ได้แก่ พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ข.เอกสารชั้นทุติยภูมิ ได้แก่ คัมภีร์ อรรถกถา รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องทุกประเภท ได้แก่ หนังสือ เอกสาร งานวิจัย วารสาร วิทยานิพนธ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง

๑.๗.๒ การสัมภาษณ์โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก(In-Dept Interview)

เป็นการหาข้อมูลต่างๆ จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารมาประยุกต์ใช้ด้วยการปฏิบัติจริง ด้วยการ สัมภาษณ์ กลุ่มประชากร ๑ กลุ่ม โดยกลุ่มผู้ ถูกสัมภาษณ์ เป็นพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินของบริษัทการบินไทยเท่านั้นที่ระบุว่าเป็นผู้ปฏิบัติจริง ด้วยการเจริญสติภาวนาแบบมหาสติ ฐานอย่างสม่ำเสมอทั้งหญิงและชายในช่วงเวลา ๕ ปีขึ้นไป โดยมีผู้ประเดิมสภาวะก่อน และ หลังการปฏิบัติว่ามีการพัฒนาการด้านรูปธรรมและนามธรรมอย่างไรบ้างเป็นจำนวน ๑๐ คน

๑.๗.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก. การศึกษาค้นคว้าเอกสาร รวบรวมจากเนื้อหาที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท คือ พระไตรปิฎก อรรถกถา ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแล้วนำมาเขียนแบบบรรยายเชิงพรรณนา

ข.การศึกษาค้นคว้าภาคสนาม มีขั้นตอน คือ

๑) ด้วยการเก็บข้อมูลจาก การสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มประชากร ตัวอย่างที่ปฏิบัติ ธรรมด้วยการเจริญสติภาวนา คือ แบบสัมภาษณ์ เครื่องมือบันทึกเสียง สมุดบันทึก โดยมุ่งไปที่การ แก้ปัญหา กระบวนการแก้ปัญหา และวิธีการสร้างมาซึ่งสติ

๒) วิเคราะห์ข้อมูล จากการเก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรข้างต้น นำมาเปรียบเทียบ เพื่อศึกษาวิธีการใช้สติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาบนเครื่องบิน เสนอแนะให้เห น

กระบวนการอย่างเป็นรูปธรรม โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและจากการสัมภาษณ์แล้ววิเคราะห์
ข้อมูลที่ได้รับรวบรวมได้ เรียบเรียงข้อมูล และนำเสนอผลการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา

๑.๗.๔ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

๑.๘ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๘.๑ เข้าใจถึง หลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับ สติและสัมปชัญญะ ที่ปรากฏในคัมภีร์
พระพุทธานุศาสนานุกรม

๑.๘.๒ ทราบสภาพปัญหาในการทำงานของพนักงาน ดือนรับบนเครื่องบิน บริษัทการ
บินไทย

๑.๘.๓ แนวทางการประยุกต์ ใช้สติ และสัมปชัญญะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ
แก้ปัญหาของพนักงานดือนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย