

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) บุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรม การแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบพฤติกรรม การแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน 3) ความสามารถในการพยากรณ์ ของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ ต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการแก้ปัญหา วิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความหวั่นไหว ด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง และด้านการมีจิตสำนึกอยู่ในระดับปานกลาง และมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ด้านการรับรู้อารมณ์ ด้านการใช้อารมณ์เกี่ยวพัน ความคิด และด้านการเข้าใจอารมณ์ ส่วนด้านการจัดการอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบ มุ่งจัดการกับปัญหาไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพสมรส ต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 .001 .01 และ .05 ตามลำดับ 4) บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว ด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง และด้านการมีจิตสำนึก ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์เกี่ยวพันความคิด และด้านการเข้าใจ อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 35.3 5) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอาชีพ บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว และด้านการเปิดกว้าง และความ ฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการ กับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกัน พยากรณ์ได้ ร้อยละ 37.4

The objectives of this research were to 1) study the personality, emotional intelligence and coping behavior of flight attendants at Thai Airways International Co.Ltd.; 2) compare coping behavior of flight attendants by personal factors, and 3) study the influence of personal factors, personality, and emotional intelligence on flight attendants' coping behavior at Thai Airways International Co.Ltd. The samples used in this research were the flight attendants at Thai Airways International Co.Ltd., in total of 368 persons. The data were analyzed by computer program. Statistical parameters used in the research were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and stepwise multiple regression analysis.

The research revealed the following. 1) The flight attendants at Thai Airways International Co.Ltd. had "high" level in agreeableness factor, but had "moderate" level in the factors of neuroticism, extraversion, openness and conscientiousness of the five-factor personality model. They had "high" level in the factors of emotional perception, emotional facilitation of thought and emotional understanding but had "moderate" level in the emotional management factor of emotional intelligence. 2) The personal factors of sex, age, job experience, marital status and education were not related to significant with problem focus coping behavior. 3) The personal factors of sex, age, work experience and marital status were significantly related to emotional focus coping behavior. 4) Four factors of five-factor personality: neuroticism, extraversion, openness and conscientiousness, and 2 factors of emotional intelligence: emotional facilitation of thought, and emotional management of emotional intelligence could predict 35.3% of flight attendants' problem focus coping behavior at .001 significance. 5) Factors of sex and work experience, 2 factor of five-factor personality: neuroticism and openness, and emotional management of emotional intelligence could predict 37.4% of flight attendants' emotional focus coping behavior at .001 significance.