

อรรถยุพา ทองใบ 2549: พฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท  
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปรินญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)  
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรินญากรรมการที่ปรึกษา:  
อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, วท.ม., ศศ.ม., บธ.ม. 177 หน้า  
ISBN 974-16-2028-4

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) บุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการ  
แก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบพฤติกรรม  
การแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล  
ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน 3) ความสามารถในการพยากรณ์  
ของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ ต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับ  
บนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานต้อนรับบน  
เครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม  
ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการแก้ปัญหา วิเคราะห์  
ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง  
ส่วนด้านความห้วนไหว ด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง และด้านการมีจิตสำนึกอยู่ในระดับปานกลาง  
และมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ด้านการรับรู้อารมณ์ ด้านการใช้อารมณ์เกี่ยว  
ความคิดและด้านการเข้าใจอารมณ์ ส่วนด้านการจัดการอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานต้อนรับ  
บนเครื่องบินที่มีเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบ  
มุ่งจัดการกับปัญหาไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรส  
ต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
.001 .001 .01 และ .05 ตามลำดับ 4) บุคลิกภาพด้านความห้วนไหวด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง  
และด้านการมีจิตสำนึก ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์เกี่ยวความคิด และด้านการเข้าใจ  
อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับ  
บนเครื่องบิน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 35.3  
5) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และ อายุงาน บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว และเปิดกว้าง และความฉลาด  
ทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับ  
อารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกัน  
พยากรณ์ได้ ร้อยละ 37.4

Akkhayupha Thongbai 2006: Coping Behavior of Flight Attendants at Thai Airways International Public Company Limited. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Pshchology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Mr. Thawan Nieamsup, M.S., M.A., M.B.A. 177 pages. ISBN 974-16-2028-4

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 significatiance.

---

Student signature

---

Thesis Advisor signature