

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 368)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	122	33.2
หญิง	246	66.8
<u>อายุ</u>		
ต่ำกว่า 31 ปี	109	29.6
31-37 ปี	146	39.7
มากกว่า 37 ปี	113	30.7
$\bar{X} = 34.53$	S.D. = 5.88	Min = 24 ปี
		Max = 54 ปี

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 368)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<u>อายุงาน</u>		
ต่ำกว่า 6 ปี	102	27.7
6 – 10 ปี	112	30.4
มากกว่า 10 ปี	154	41.9
$\bar{X} = 10.10$	S.D. = 5.78	Min = 1ปี
		Max = 31ปี
<u>ระดับการทำงาน</u>		
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง	53	14.4
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นธุรกิจ 1	205	55.7
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นธุรกิจ 2	35	9.5
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด	75	20.4
<u>สถานภาพสมรส</u>		
โสด	196	53.3
สมรส	172	46.7
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	320	87.0
สูงกว่าปริญญาตรี	48	13.0

จากตารางที่ 7 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำการศึกษา เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการทำงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 66.8 มีอายุระหว่าง 31-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.7 โดยมีอายุเฉลี่ยประมาณ 35 ปี มีอายุงานใน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.9 โดยมีอายุงานเฉลี่ยประมาณ 10 ปี ส่วนมากเป็นพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินชั้นธุรกิจ 1 (ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางข้ามทวีป บางเส้นทางในเอเชียแปซิฟิก และบางเส้นทาง ภายในประเทศ) คิดเป็นร้อยละ 55.7 และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 53.3 และ ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.0

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการแก้ปัญหา
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(n = 368)

บุคลิกภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความห้วนไหว	2.30	0.34	ปานกลาง
ด้านการแสดงออก	2.81	0.36	ปานกลาง
ด้านการเปิดกว้าง	2.76	0.30	ปานกลาง
ด้านการยอมรับผู้อื่น	3.12	0.30	สูง
ด้านการมีจิตสำนึก	2.97	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผู้วิจัยศึกษามีองค์ประกอบของบุคลิกภาพในด้านการยอมรับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.126 ส่วนองค์ประกอบในด้านอื่น ซึ่งได้แก่ ด้านการมีจิตสำนึก ด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง และด้านความห้วนไหว อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.97, 2.81, 2.76 และ 2.30 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(n = 368)

ความฉลาดทางอารมณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการรับรู้อารมณ์	3.84	0.40	สูง
การใช้อารมณ์เพื่อหุนความคิด	3.68	0.40	สูง
ด้านการเข้าใจอารมณ์	3.66	0.40	สูง
ด้านการจัดการกับอารมณ์	3.45	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการรับรู้อารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์เพื่อหุนความคิด และความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการเข้าใจอารมณ์อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84, 3.68 และ 3.66 ตามลำดับ ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.45

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(n = 368)			
พฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา	\bar{X}	S.D.	ระดับ
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	2.98	0.33	ปานกลาง
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์	2.88	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.98 และ 2.88 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามเพศ

(n = 368)				
พฤติกรรมการแก้ปัญหา	\bar{X}	S.D.	t	P
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา				
ชาย	3.02	.35	1.460	.145
หญิง	2.97	.32		
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์				
ชาย	3.04	.37	6.185	.000
หญิง	2.80	.32		

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยของการใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงกว่าเพศหญิง และไม่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามอายุ

(n = 368)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
พฤติกรรมการแก้ปัญหา					
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา					
ระหว่างกลุ่ม	2	.158	.079	.698	.498
ภายในกลุ่ม	365	41.413	.113		
รวม	367	41.571			
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.187	1.093	8.614	.000
ภายในกลุ่ม	365	46.332	.127		
รวม	367	48.519			

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และไม่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเพื่อต้องการทราบว่ากลุ่มตัวอย่างใดมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกันจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	S.D.	อายุ		
			น้อยกว่า 31 ปี	31 – 37 ปี	มากกว่า 37 ปี
น้อยกว่า 31 ปี	2.80	.34	-		
31 – 37 ปี	2.86	.33	non-sig	-	
มากกว่า 37 ปี	2.99	.39	*	*	-

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุมากกว่า 37 ปี มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ต่างกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุระหว่าง 31–37 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุมากกว่า 37 ปี มีพฤติกรรมการแก้แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ ตั้งแต่ 31 – 37 ปี

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการแก้ปัญหของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามอายุงาน

(n = 368)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา					
ระหว่างกลุ่ม	2	.513	.257	2.280	.104
ภายในกลุ่ม	365	41.058	.112		
รวม	367	41.571			

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n =368)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
พฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา					
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์					
ระหว่างกลุ่ม	2	.901	.451	3.454	.033
ภายในกลุ่ม	365	41.617	.130		
รวม	367	41.519			

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 แต่ไม่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาแตกต่างกัน และเพื่อต้องการทราบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มใด มีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นรายคู่จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	S.D.	อายุ		
			น้อยกว่า 6 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
น้อยกว่า 6 ปี	2.85	.36	-		
6 - 10 ปี	2.83	.29	non-sig	-	
มากกว่า 10 ปี	2.94	.39	*	*	-

จากตารางที่ 15 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานน้อยกว่า 6 ปี และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานตั้งแต่ 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานน้อยกว่า 6 ปี และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานตั้งแต่ 6-10 ปี

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 368)				
พฤติกรรมการแก้ปัญหา	\bar{X}	S.D.	t	P
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา				
โสด	2.98	.32	-.268	.789
สมรส	2.99	.35		
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์				
โสด	2.83	.34	-2.867	.004
สมรส	2.94	.37		

จากตารางที่ 16 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สมรสแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยการใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสโสด และไม่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 368)				
พฤติกรรมการแก้ปัญหา	\bar{X}	S.D.	t	P
แบบมุ่งจัดการกับปัญหา				
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	2.98	.34	-.534	.593
สูงกว่าปริญญาตรี	3.01	.29		
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์				
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	2.87	.36	-.839	.402
สูงกว่าปริญญาตรี	2.92	.37		

จากตารางที่ 17 ไม่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาทั้งสองแบบคือแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

ในการศึกษาเพื่อให้ทราบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาอย่างไร ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุโดยเทคนิควิธี Stepwise และได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็นหลักดังนี้

1. การตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กันเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้เราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ, 2540)

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุโดยใช้วิธี Stepwise โดยนำตัวแปรอิสระอันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบทั้ง 5 ประการของบุคลิกภาพ และองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ ไปวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

SEX	แทน	เพศ ซึ่งทำเป็นตัวแปรคัมมี (Dummy variable) โดยที่กำหนดให้ เพศชาย = 0 และเพศหญิง = 1
AGE	แทน	อายุ
W_age	แทน	อายุงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
STA	แทน	สถานภาพสมรส ซึ่งทำเป็นตัวแปรคัมมี (Dummy variable) โดยที่กำหนดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพโสด = 0 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรส = 1
EDU	แทน	ระดับการศึกษาซึ่งทำเป็นตัวแปรคัมมี (Dummy variable) โดยที่กำหนดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า = 0 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี = 1
NEUR	แทน	บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว
EXTR	แทน	บุคลิกภาพด้านการแสดงออก
OPEN	แทน	บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง
AGREE	แทน	บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น
CONS	แทน	บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก
EQ_Percep	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้
EQ_Facil	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์เพื่อหนุนความคิด
EQ_Under	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์

EQ_Manag	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการอารมณ์
CP_Prob	แทน	พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา
CP_Emot	แทน	พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-test
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุ
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์
R ² adj	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
F Overall	แทน	ค่าสถิติ F-test ของสมการพยากรณ์
SEb	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

	SEX	AGE	W_AGE	STA	EDU	NEUR	EXTR	OPEN	AGREE	CONS	EQ_Percep	EQ_Facil	EQ_Under	EQ_Manag
SEX														
AGE	-.167**													
W_AGE	-.081	.921*												
STA	.012	.428**	.408**											
EDU	.033	.021	-.036	-.056										
NEUR	.144**	-.128*	-.096	-.136**	.031									
EXTR	-.025	-.094	-.114*	.014	-.056	-.132*								
OPEN	.016	-.070	-.071	-.026	.067	-.047	.424**							
AGREE	-.049	.045	.031	-.063	.055	-.166**	.332**	.311**						
CONS	-.133*	.042	.041	.113*	.011	-.220**	.201**	.185**	.371**					
EQ_Percep	-.008	.024	.024	.069	-.023	-.110*	.255**	.235**	.407**	.450**				
EQ_Facil	-.073	-.002	.003	.076	.032	-.356**	.343**	.312**	.401**	.445**	.495**			
EQ_Under	-.013	-.016	-.017	-.011	.021	-.275**	.216**	.177**	.398**	.350**	.542**	.559**		
EQ_Manag	-.111*	-.028	-.023	.049	.054	-.482**	.289**	.202**	.399**	.334**	.309**	.589**	.527**	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 18 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกและเชิงลบกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีค่าความสัมพันธ์สูงเกิน .80 ซึ่งจากตารางพบว่ามีตัวแปรอายุ (AGE) และ อายุงาน (W_AGE) สัมพันธ์กัน และเนื่องจากการที่อายุงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มากขึ้นนั้น ย่อมหมายถึงอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็มากตามไปด้วยจึงตัดตัวแปรอายุ (AGE) ออกไป และหากความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่เหลืออยู่อีกครั้ง ดังแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังจากตัดตัวแปร อายุ (AGE) ออกไป

	SEX	W_AGE	STA	EDU	NEUR	EXTR	OPEN	AGREE	CONS	EQ_P	EQ_F	EQ_U	EQ_M
SEX													
W_AGE	.081												
STA	.012	.048**											
EDU	.033	-.036	-.056										
NEUR	.144**	-.096	-.136**	.031									
EXTR	-.025	-.114*	.014	-.056	-.132*								
OPEN	.016	-.071	-.026	.067	-.047	.424**							
AGREE	-.049	.031	.063	-.055	-.166**	.332**	.311**						
CONS	-.133*	.041	.113*	.011	-.220**	.201**	.185**	.371					
EQ_P	-.008	.024	.069	-.023	-.110*	.255**	.235**	.407**	.450**				
EQ_F	-.073	.003	.076	.032	-.356**	.343**	.312**	.401**	.445**	.495**			
EQ_U	-.013	-.017	-.011	.021	-.275**	.216**	.177*	.398**	.350**	.542**	.559*		
EQ_M	-.111*	-.023	.049	.054	-.482*	.289	.202*	.399**	.334*	.309*	.589*	.527*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ตัดตัวแปรอายุ (AGE) ออกไป พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดไม่มีค่าความสัมพันธ์สูงเกิน .80 จึงได้นำตัวแปรที่เหลือทั้งหมดไปเป็นตัวแปรอิสระเพื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนนี้ต่อไป

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนนี้ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมมติฐานย่อย 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	P
1. บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว(NEUR)	-.092	.044	-.096	-2.121	.035
2. บุคลิกภาพด้านการแสดงออก (EXTR)	.095	.045	.103	2.142	.033
3. บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (OPEN)	.124	.052	.112	2.360	.019
4. บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก (CONS)	.153	.047	.153	3.226	.001
5. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้ อารมณ์เกี่ยวพันความคิด (EQ_Facil)	.216	.048	.257	4.490	.000
6. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจ อารมณ์ (EQ_Under)	.143	.043	.171	3.330	.001
ค่าคงที่ (a)	.814	.224			
R = .603	R ² = .363	R ² adj = .353	F Overall = 34.353	P = .000	

จากตารางที่ 20 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ พบว่าบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (NEUR) บุคลิกภาพ ด้านการแสดงออก (EXTR) บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (OPEN) บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก (CONS) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์แก้หุนความคิด (EQ_Facil) และความฉลาด ทางอารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์ (EQ_Under) สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการ กับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถ ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาได้ร้อยละ 35.3 ($R^2_{adj}=.353$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .603 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 6 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรม การแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาเขียนเป็นสมการจะได้

สมการการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบดังนี้

$$CP_Prob = .814 - .092(NEUR) + .095(EXTR) + .124(OPEN) + .153(CONS) + .216 (EQ_Facil) + .143(EQ_Under)$$

และสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{CP_Prob} = - .096(NEUR) + .103(EXTR) + .112(OPEN) + .153(CONS) + .257 (EQ_Facil) + .171(EQ_Under)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่ง จัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ ได้แก่ ความฉลาด ทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์แก้หุนความคิด (EQ_Facil) รองลงมา ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการเข้าใจอารมณ์ (EQ_Under) บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก (CONS) บุคลิกภาพด้านการ เปิดกว้าง (OPEN) บุคลิกภาพด้านการแสดงออก (EXTR) และบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (NEUR) ตามลำดับ

สมมติฐานย่อย 2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกัน พยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรพยากรณ์	b	SEb	Beta	t	P
1. เพศ (SEX)	-.172	.033	-.223	-5.155	.000
2. อายุงาน (W_AGE)	.008	.003	.137	3.167	.002
3. บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว (NEUR)	-.373	.051	-.358	-7.258	.000
4. บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (OPEN)	-.134	.052	-.112	-2.569	.011
5. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ (EQ_Manag)	.175	.048	.181	3.616	.000
ค่าคงที่ (a)	3.539	.271			
R = .584		R ² = .341	R ² adj = .332	F Overall = 37.401	P = .000

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า เพศ อายุงาน บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ได้ร้อยละ 33.2 (R²adj=.332) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .584 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 5 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาเขียนเป็นสมการ จะได้สมการการถดถอยพหุรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$CP_Emot = 3.539 - .172(SEX) + .008(W_AGE) - .373(NEUR) - .134(OPEN) + .175(EQ_Manag)$$

และสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{CP_Emot} = -.223(SEX) + .137(W_AGE) - .358(NEUR) - .112(OPEN) + .181(EQ_Manag)$$

จากสมการพยากรณ์การแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ติดลบในการทำนายพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ได้แก่ บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว และรองลงมาได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน และบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง ตามลำดับ

ผู้วิจัยขอเสนอผลสรุปอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังนี้

ตารางที่ 22 สรุปผลตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา	
	แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	แบบมุ่งจัดการอารมณ์
1. เพศ	-	✓
2. อายุงาน	-	✓
3. สถานภาพสมรส	-	-
4. ระดับการศึกษา	-	-
5. บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว	✓	✓
6. บุคลิกภาพด้านการแสดงออก	✓	-
7. บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง	✓	✓
8. บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น	-	-
9. บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก	✓	-
10. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์	-	-
11. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์ เกี่ยวพันความคิด	✓	-
12. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์	✓	-
13. ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการอารมณ์	-	✓

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอข้อวิจารณ์ และผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเนื่องจากเป็นนโยบายของสายการบินที่จะรับสมัครตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเพศหญิงในสัดส่วนที่มากกว่าเพศชาย เพราะผู้หญิงมีความอ่อนโยน นุ่มนวล สามารถแสดงออกเหมาะสมกับการบริการมากกว่าเพศชายและในทุกเที่ยวบินมีจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศหญิงมากกว่า
2. อายุ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31-37 ปี เนื่องจากช่วงอายุดังกล่าวเป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางการบินภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (REC2) และพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในเส้นทางข้ามทวีป (REC1) ส่วนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไปบางส่วนสามารถเลื่อนขั้นไปเป็นระดับหัวหน้าพนักงานต้อนรับ หรือผู้จัดการประจำเที่ยวบินได้จึงทำให้กลุ่มคนดังกล่าวมีจำนวนน้อยกว่า สำหรับกลุ่มพนักงานต้อนรับเครื่องบินที่อายุต่ำกว่า 31 ปี นี้มีจำนวนน้อยที่สุดเนื่องจากในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทไม่มีนโยบายรับพนักงานใหม่เป็นเวลาเกือบ 3 ปีแล้ว จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มอายุต่ำกว่าอายุ 31 ปี มีอายุเพิ่มมากขึ้นอยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 31-37 ปี
3. อายุงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี เนื่องจากเหตุผลเดียวกับอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บริษัทไม่มีนโยบายรับพนักงานใหม่ในช่วงเวลาหนึ่งจึงทำให้พนักงานกลุ่มอายุดังกล่าวมีจำนวนมากที่สุด
4. สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากกว่าพนักงานที่สมรสแล้วเนื่องจากว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ไม่ค่อยมีเวลาอยู่กับครอบครัวต้องเดินทางตลอดเวลา ทำให้ลำบากในการจัดการเวลาให้กับคู่สมรสหรือครอบครัว นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยทำงาน ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานและพอถึงวันหยุด ทำให้อยากมีเวลาพักผ่อนได้เต็มที่ ซึ่งเหตุผลนี้เองที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพร้อมในการมีครอบครัวซ้ำเป็นเหตุผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีสถานภาพโสดมากกว่าพนักงานที่สมรส

6. ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ถึงแม้ว่า (ก่อนปีพ.ศ. 2541) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกำหนดระดับการศึกษา ระดับขั้นต่ำคือ ชั้นมัธยมปลาย หรือเทียบเท่า และ 18 ปีขึ้นไป แต่ส่วนมากบุคคลที่สมัครเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี เพราะระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อายุยังน้อยเกินกว่าที่จะพร้อมเข้าทำงานแม้ว่าอายุถึงเกณฑ์ในการสมัคร และมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนน้อยที่การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อีกทั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สมัครเข้ามาทำงานในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี หาเวลาศึกษาต่อจนถึงระดับปริญญาตรี

บุคลิกภาพ

เมื่อพิจารณาผลการศึกษามุขลักษณะในแต่ละองค์ประกอบอัน ได้แก่ บุคลิกภาพด้านความห้วนไห้ว บุคลิกภาพด้านการแสดงออก บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น และบุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ส่วนบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก บุคลิกภาพด้านการแสดงออก บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง และบุคลิกภาพด้านความห้วนไห้ว อยู่ในระดับปานกลาง

สาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีองค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่นอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายถึง ระดับของการไว้วางใจผู้อื่น มีความซื่อตรง ให้ความสำคัญกับทักษะทางสังคมที่เพื่อให้ผู้อื่นยอมรับ ไม่มีเล่ห์กลแอบแฝง คำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจเต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีการผ่อนปรนเมื่อเกิดความขัดแย้ง ประนีประนอมด้วยท่าทางที่นุ่มนวล ควบคุมความไม่พอใจของตัวเอง มีความสุภาพ ทั้งนี้ เป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ต้องใส่ใจในการบริการ และความต้องการของผู้โดยสาร อีกทั้งต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่เปลี่ยนแปลงในทุกเที่ยวบินเพื่อให้เกิดความสุขและความราบรื่นตลอดเที่ยวบิน ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสร้างความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและกับผู้โดยสาร ในช่วงเวลาทำงานซึ่งมีขึ้นอยู่ตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมักจะใช้ให้ความสำคัญของกลุ่มเป็นหลัก ยอมรับบรรทัดฐานหรือสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาสั่งมากกว่าการทำอะไรพลิกแพลงหรือตามใจตนเอง และมีความสามัคคีในการทำงานสูง

สำหรับองค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีอยู่ในระดับปานกลางซึ่งหมายถึงระดับของการมีความระเบียบ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน และความต้องการประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำงานในระยะเวลาที่จำกัด ซึ่งในแต่ละเที่ยวบินที่ต้องปฏิบัติหน้าที่นั้นมีความแตกต่างทั้งระยะเวลา จำนวนผู้โดยสาร เพื่อนร่วมงาน และชนิดของเครื่องบิน ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับแรก คือเริ่มจากการตรวจเช็คอุปกรณ์ฉุกเฉินว่าอยู่ในสภาพพร้อมใช้หรือไม่ในตำแหน่งของตนเอง และหลังจากผู้โดยสารอยู่บนเครื่องบินแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องดูแลผู้โดยสารไม่ให้ทำในสิ่งที่จะเกิดอันตรายขณะเดินทาง ยกตัวอย่างเช่น ไม่วางสิ่งของบนทางเดิน ซึ่งอาจสร้างความไม่พอใจให้กับผู้โดยสาร บางคนที่ไม่อยากยกกระเป๋า หรือมีสัมภาระที่มีน้ำหนักมากไว้บนที่เก็บของเหนือศีรษะ และรองมาจากเรื่องความปลอดภัย คืองานบริการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องใส่ใจและตอบสนองความพอใจแก่ผู้โดยสารซึ่งในงานบริการบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับต้องให้ความสำคัญแก่ผู้โดยสารทุกคนซึ่งมีจำนวนมาก ดังนั้นเมื่อมีเหตุการณ์ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องละจากหน้าที่หลักเพื่อบริการหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารเพียงบางคน ทำให้งานบริการที่รออยู่ต้องขาดตอน ซึ่งในบางครั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจยอมให้ผู้โดยสารไม่พอใจตนเพื่องานบริการส่วนรวมให้เรียบร้อยก่อน จึงจะเห็นว่าหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ต้องทำแข่งกับเวลา จึงไม่สามารถให้ทุกอย่างออกมาอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ได้ ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนจะต้องพิจารณาถึงการปฏิบัติหน้าที่ว่าสิ่งใดควรให้ความสำคัญ และควรทำสิ่งใดให้สำเร็จเป็นอันดับแรก

ส่วนองค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านการแสดงออกพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นมีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึงระดับของการชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น การชอบทำกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น การแสดงออกอย่างเหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ต้องทำงานกับคนจำนวนมาก และอยู่ร่วมกับผู้อื่นขณะทำงาน สามารถอยู่ลำพังได้ เนื่องจากเที่ยวบินที่ต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในต่างประเทศบางเที่ยวบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถใช้ชีวิตอยู่ลำพังได้เนื่องจากที่พักที่จัดไว้จะเป็นส่วนตัว และทุกคนมีกิจวัตรที่แตกต่างกัน บางคนตื่นเร็ว บางคนตื่นช้า ทำให้ต้องการมีเวลาพักผ่อนเป็นส่วนตัว และนอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ไม่กล้าแสดงออก หรือแสดงความเห็น เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจไม่เห็นความสำคัญในการออกความคิดเห็นต่าง ๆ เนื่องจากจำนวนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีจำนวนมาก หากต้องการร้องเรียนหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งใดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือเพื่ออำนวยความสะดวกในหน้าที่การงาน ต้องมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นจำนวนมากพอ องค์กรจึงจะ

ยอมรับ ซึ่งด้วยลักษณะการทำงาน และหน้าที่ที่ต้องทำงานต่างเวลา ต่างวันกัน จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ เกิดความเบื่อหน่ายหรือไม่ต้องการเสียเวลา เพื่อร้องเรียนอย่างใดอย่างหนึ่ง

สำหรับองค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง ที่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอยู่ในระดับปานกลางนั้น หมายถึงระดับของการเป็นผู้ช่างฝัน มีจินตนาการเปิดเผยความรู้สึก การปฏิบัติความคิด ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะที่คล้ายกันในทุกเที่ยวบิน ทำให้ไม่สามารถที่จะมีแนวคิดใหม่ในการทำงานได้เนื่องจากขั้นตอนในการทำงานได้ถูกกำหนดไว้เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว สำหรับการฝึกอบรมต่าง ๆ มีเพียงการทบทวนความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยและอุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต้องอบรมปีละครั้งเพื่อทบทวน เพราะความปลอดภัยถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของงานบริการบนเครื่องบินและสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมนั้นก็เป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบากเนื่องจากตารางบินที่ไม่แน่นอนในแต่ละเดือน และการไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้ไม่สามารถวางแผนหรือทำในสิ่งใหม่ ๆ ได้เต็มที่

ส่วนองค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งหมายถึงระดับของความวิตกกังวล ความท้อแท้ การคำนึงตนเอง ความหุนหันพลันแล่น และการมีอารมณ์แปราะบาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับอาจมีความกังวลบางครั้งในการทำงาน เช่น การที่ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอก่อนมาปฏิบัติงาน มีความกังวลเมื่อต้องไปพำนักอยู่ต่างประเทศเป็นเวลาหลายวัน คิดถึงบ้าน กังวลถึงเพื่อนร่วมงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยกันเพราะไม่รู้ล่วงหน้าว่าเที่ยวบินนั้น ๆ ต้องปฏิบัติหน้าที่กับใคร เกิดความท้อแท้ในการทำงาน อาจมีสาเหตุมาจากการได้รับวันหยุดที่ไม่เพียงพอ และการขอลาพักร้อนยาก ความก้าวหน้าในการทำงานน้อยเนื่องจากมีพนักงานในตำแหน่งเป็นจำนวนมาก การได้รับการประเมินผลจากหัวหน้างานที่มีความไม่ยุติธรรม การมีความกังวลในเรื่องความเจ็บป่วยเนื่องจากร่างกายทรุดโทรมจากสภาวะแวดล้อมทางการบินที่ร่างกายต้องปรับความกดดันอากาศตามการขึ้น-ลงของเครื่องบิน การทำงานในที่แคบที่มีคนจำนวนมากและอากาศจำกัด เป็นต้น ทั้งนี้เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดการเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บ ทางองค์กรจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายบางส่วนเท่านั้น จึงอาจทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน เนื่องจากถ้าร่างกายไม่พร้อมในการทำงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถทำงานในหน่วยงานอื่นได้เนื่องจากไม่มีความรู้และความสามารถในงานอื่น ๆ อีกทั้ง องค์กรยังไม่มียุทธศาสตร์รองรับในเรื่องดังกล่าว

ความฉลาดทางอารมณ์

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้านอันได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการรับรู้อารมณ์ ด้านการใช้อารมณ์เพื่อหนุ่ความคิด ด้านการเข้าใจอารมณ์ และด้านการจัดการกับอารมณ์ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง ซึ่งได้แก่ ด้านการรับรู้อารมณ์ ด้านการใช้อารมณ์เพื่อหนุ่ความคิด และด้านการเข้าใจอารมณ์ ส่วนด้านการจัดการอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่มีหน้าที่บริการ และมักพบว่ามึระดับความฉลาดทางอารมณ์สูง ซึ่งได้แก่ ผลงานวิจัยของฉัตรฤดี (2543) ที่พบว่าพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยของสายสุนีย์ (2543) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง และผลการวิจัยของ ชวนจิตร (2544) ที่พบว่าหัวหน้าแผนกขายมีค่ามัชฌิมเลขคณิตของระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงทุกองค์ประกอบ

สาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องมาจากอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่นโดยสารถเป็นจำนวนมากทั้งหลากหลายอาชีพ การศึกษา วัฒนธรรมและความเป็นอยู่ และนอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังต้องทำงานกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่เปลี่ยนแปลงไปในทุกเที่ยวบิน การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมึระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นพื้นฐานในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ความประทับใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเกิดความราบรื่นในการทำงาน เพราะการมีความฉลาดทางอารมณ์ระดับที่เหมาะสม ก่อให้เกิดการทำการรู้จักลูกค้า หรือผู้อื่นโดยสารถ และสามารถตอบสนองความต้องการได้ดี และสร้างความจงรักภักดีให้แก่องค์กร (วิระวัฒน์, 2541) โดยเฉพาะความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านนี้อยู่ในระดับสูง ทำให้สามารถทราบว่ตนเองกำลัง รู้สึก และมีอารมณ์เช่นไร สามารถประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่นได้ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นผู้ฟังที่ดี และเห็นใจเมื่อผู้อื่นประสบปัญหา สำหรับความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์เพื่อหนุ่ความคิดที่ผลวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมึระดับความฉลาดทางอารมณ์ในด้านนี้สูงเช่นกันนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความฉลาดทางอารมณ์ในด้านนี้แสดงให้เห็นว่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นคนที่เปิดใจรับฟังเหตุผลต่าง ๆ ของผู้อื่นสูง มีความยืดหยุ่น ทราบสาเหตุในการเกิดสภาวะอารมณ์ทั้งของตนเอง และของผู้อื่น จึงสามารถใช้เหตุผลนั้น หาวิธีแก้ไขบรรเทา หรือคลี่คลายสภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น และนอกจากนี้ที่พบว่าพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์อยู่ในระดับสูงนั้น หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถทราบถึงสภาวะอารมณ์ที่ซับซ้อนทั้งของตนเอง และผู้อื่น และในบางครั้งทำให้สามารถคิดได้ว่า การที่ผู้โดยสารหรือเพื่อนร่วมงานที่มีอารมณ์หงุดหงิด แท้ที่จริงแล้วมาจากสาเหตุอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับตน ทำให้ไม่รู้สึกรังเกียจ เมื่อคนเหล่านั้นแสดงอารมณ์ที่รุนแรงใส่ และนอกจากความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้านนี้แล้วพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งหมายถึงความสามารถในด้านการเปิดใจรับต่อความรู้สึกทางบวก และทางลบ ยึดถือหรือปลดปล่อย จากภาวะอารมณ์อันหนึ่งอันใดได้ สามารถจัดการภาวะอารมณ์ ทั้งของตนเอง และผู้อื่น ให้มีความเหมาะสมซึ่งอาจเป็นเพราะงานบริการบนเครื่องบินเป็นงานบริการในระยะเวลาจำกัด และมีหน้าที่ และสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบ และปฏิบัติมากมายให้เสร็จสิ้นก่อนถึงที่หมาย อีกทั้งต้องรับรู้ถึงความต้องการ และสภาวะอารมณ์ของผู้โดยสาร และเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่าง ทำให้การจัดการอารมณ์ของตนเอง และตอบสนองคนรอบข้างในระยะเวลาที่จำกัด อาจทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังต้องมีความอดทนสูง แม้ว่าบางปัญหาที่เกิดขึ้นจะไม่ใช้ความผิดตน แต่ด้วยหน้าที่ และความรักในองค์กร จึงทำให้มีความเต็มใจช่วยจัดการกับปัญหานั้น เพื่อให้เกิดความพอใจแก่คนส่วนมาก ความราบรื่นในการทำงาน และผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ

พฤติกรรมกรแก้ปัญหา

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาพฤติกรรมกรแก้ไขปัญหาทั้ง 2 รูปแบบ ซึ่ง ได้แก่ พฤติกรรมกรแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และพฤติกรรมกรแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมกรแก้ปัญหาทั้ง 2 รูปแบบอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากว่างานบริการบนเครื่องบินเป็นงานที่ละเอียดอ่อนและเกี่ยวข้องกับจิตใจของบุคคล การใช้พฤติกรรมกรแก้ไขปัญหามาแบบหนึ่งแบบใดที่สูงไปนั้นอาจทำให้เกิดความไม่พอใจกับบุคคลรอบข้างได้ โดยเฉพาะผู้โดยสาร ดังนั้นการใช้พฤติกรรมกรแก้ปัญหาทั้ง 2 รูปแบบ ซึ่ง ได้แก่ แบบมุ่งจัดการกับปัญหา และมุ่งจัดการกับอารมณ์ ในระดับที่เหมาะสมย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือปัญหาที่อยู่ตรงหน้าว่าควรใช้พฤติกรรมกรแก้ปัญหาแบบใดจึงจะมีความเหมาะสม

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานบริการบนเครื่องบิน เป็นงานที่ต่างจากงานบริการทั่วไป ตรงที่มีระยะเวลาในการทำงานจำกัด และจบภายใน 1 เที่ยวบินเท่านั้น จุดมุ่งหมายสำคัญของการทำงานคือ คอยดูแลความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารแม้ว่าจะไม่เกิดกรณีฉุกเฉิน คอยให้บริการอาหารและ

เครื่องคัมตามเวลาที่กำหนด การทำให้ผู้โดยสารรู้สึกสะดวกเป็นกันเองในระหว่างเที่ยวบิน ซึ่งเมื่อมีอุปสรรคหรือปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินย่อมมีวิธีการจัดการกับปัญหาหลากหลายรูปแบบ ซึ่งการที่จะเลือกใช้ชีวิตเพื่อจัดการกับปัญหาให้ได้ประสิทธิภาพนั้นย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ สุขภาพซึ่งหมายถึงความพร้อมในการทำงาน การมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ทำให้มองโลกในแง่ดี ไม่หงุดหงิดกับอุปสรรคหรือปัญหาที่พบเจอ ทักษะในการแก้ปัญหาซึ่งหมายถึง ความสามารถส่วนตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งอาจได้มาจากประสบการณ์ในการทำงาน การบอกเล่าจากผู้มีประสบการณ์ และระบบการช่วยเหลือจากองค์กรอันได้แก่ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวาง แนวทางหรือมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบบใด ซึ่งในบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างเที่ยวบินนั้น เกิดจากการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอหรือไม่ครบสมบูรณ์ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีหน้าที่ในการหาสิ่งทดแทน หรือให้ความเข้าใจแก่ผู้โดยสารเพื่อยุติความไม่พึงพอใจดังกล่าว สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้โดยสารและองค์กรให้กลับมาเลือกใช้บริการอีกในคราวต่อ ๆ ไป และนอกจากนี้การทำงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นเป็นงานบริการที่ต้องนึกอยู่เสมอว่า ผู้โดยสารเป็นฝ่ายถูก ทำให้ในบางสถานการณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่กล้าที่จะเผชิญกับปัญหาโดยตรงหรือตัดสินใจ หากไม่ใช่เรื่องหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับตน เพราะในบางครั้งเมื่อไปจัดการกับปัญหาแล้วอาจทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจ หรือทำให้สถานการณ์เลวร้ายกว่าเดิมเป็นผลทำให้มีความผิด และในกรณีเกิดปัญหาที่ยากเกินความสามารถ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเลือกการแจ้งให้หัวหน้าประจำเที่ยวบินทราบ และจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นแทน เนื่องจากระบบการทำงานบนเครื่องบินขององค์กร มีข้อกำหนดไว้ว่าหากมีเหตุการณ์ที่ผิดปกติเกิดขึ้นในระหว่างเที่ยวบินต้องแจ้งหัวหน้าประจำเที่ยวบินนั้นทราบ เพื่อลงบันทึกถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และหากพนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องและมีข้อสงสัยจากทางหน่วยงานก็จะเชิญพนักงานที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงเหตุผลในนอกเวลาทำงาน ซึ่งหมายถึงวันหยุดพักผ่อน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนมากจึงเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับในแต่ละเหตุการณ์และไม่มีรูปแบบที่ตายตัว เพื่อให้ปัญหาที่เกิดขึ้นคลี่คลาย หรือจบลงโดยสร้างความพอใจแก่ผู้โดยสาร ยกตัวอย่างเช่น การที่ผู้โดยสารต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินนั้น ยกสัมภาระที่มีน้ำหนักมากขึ้นเก็บในที่เก็บของเหนือศีรษะ ซึ่งโดยหน้าที่แล้วพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมิได้มีหน้าที่ในการจัดเก็บสัมภาระให้แก่ ผู้โดยสาร แต่ด้วยจิตใจที่รักในงาน และไม่ต้องการให้เกิดความขัดข้องหมองใจภายหลังการบริการที่จะมีขึ้นต่อไป พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ โดยการเลือกจัดการกับอารมณ์ของตนเองไม่ให้เกิดสัญญาณที่ไม่พอใจออกไปให้ผู้โดยสารเห็น จากนั้นยกสัมภาระขึ้นเก็บโดยการเรียกเพื่อนมาช่วยยก หรือให้ผู้โดยสารช่วยยกด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ยินดี ซึ่งถือว่าเป็นการใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาคำพูด

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิงมีรูปแบบการทำงาน ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบ และการดูแลให้บริการแก่ผู้โดยสารที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ลักษณะปัญหา หรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือระหว่างเที่ยวบินจึงมีความใกล้เคียงกัน และนอกจากประสบการณ์ในการทำงานที่คล้ายกัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังได้รับการอบรม ชี้นำแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างเที่ยวบินเป็นแนวทางเดียวกัน ทำให้การวิเคราะห์ปัญหา การหาสาเหตุและแนวทางหลาย ๆ ทาง มองสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง และมีการใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต หรือการบอกเล่ามาใช้ในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นรูปแบบการใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาที่มีความเหมาะสม สร้างความพอใจให้แก่ผู้โดยสารซึ่งผลจากการวิจัยนี้สอดคล้องกับ สิริกุล (2533) ที่ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาของนักศึกษาแพทย์ปีที่ 4 ในคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการกับปัญหา

แต่เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลจากการวิจัยพบว่า เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยการใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศชายเป็นเพศที่มีความอดทนสูงกว่าเพศหญิง จึงทำให้เลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์มากกว่าเพศหญิง โดยการจัดการกับอารมณ์ของตนเองก่อน เช่น ลืมปัญหา หรือไม่ใส่ใจในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้น โดยไม่ได้มุ่งค้นหาว่าปัญหานั้นเกิดจากอะไร และถ้าจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ ก็สามารถทำงานได้อย่างปกติ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Park (1990 อ้างถึงใน ชัชสรล, 2541) ที่ทำการศึกษากลุ่มครูฝึกสอนจำนวน 157 คน พบว่าครูฝึกสอนเพศชายใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์มากกว่าครูฝึกสอนเพศหญิง

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้รับการฝึกอบรม เรียนรู้จากกองโรงเรียนในแนวทางเดียวกันก่อนเข้ามาปฏิบัติหน้าที่จริงเป็นระยะเวลา 3 เดือน เพื่อศึกษาถึงกฎระเบียบข้อบังคับ การปฏิบัติหน้าที่ให้ได้มาตรฐานในความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีอายุมากหรือน้อยแตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานแต่ละเที่ยวบิน ถ้าได้ถูกกำหนดให้ทำงานในตำแหน่งใด หรือร่วมทำงานกับเพื่อนร่วมงานคนใด ก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ตามมาตรฐานตามที่บริษัทกำหนด โดยไม่มีอายุเป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้หลังจากเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แล้ว หลายคนยังได้รับการบอกเล่าถึงประสบการณ์ทำงาน การรับมือกับปัญหา แนวทางการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และการเข้าอบรมต่าง ๆ ที่ทางบริษัทจัดขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และทักษะในการทำงาน ฝึกคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม สร้างความพอใจให้กับผู้โดยสาร และสามารถทำงานกับคนอื่นได้อย่างราบรื่น เป็นผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาไม่ต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์นั้น พบว่าพนักงานต้อนรับที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และพบว่าพนักงานที่อายุมากกว่า 37 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี และกลุ่มอายุตั้งแต่ 31-37 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุมากกว่า มีประสบการณ์มากขึ้น การเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า เนื่องจากพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ถึงแม้จะไม่ได้มุ่งแก้ในตัวปัญหาหรือสาเหตุของปัญหา แต่ในบางสถานการณ์ที่มีเวลาจำกัด การจัดการกับอารมณ์จะเป็นรูปแบบที่เหมาะสม เพราะสามารถทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ต่อในสภาวะการณ์ หรือกับบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างลุล่วงและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัชสรัด (2541) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัท โรงงานทอผ้ากรุงเทพ จำกัด จำนวน 411 คน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการกับอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรม การแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาใกล้เคียงกัน ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานจึงไม่แตกต่างกัน และนอกจากนี้การถูกอบรมก่อนเข้าทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นไม่ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีอายุในการทำงานมากน้อยเพียงใดนั้น พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาจึงไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชัชสรัด (2541) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรรมการจัดการกับปัญหาของพนักงานบริษัท โรงงาน ทอผ้ากรุงเทพ จำกัด จำนวน 411 คน พบว่า อายุงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการจัดการที่อารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ส่วนพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 6-10 ปี และน้อยกว่า 6 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุงานสูง มีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงาน และการดำเนินชีวิตมามากกว่า ทำให้มีรูปแบบของพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาหลากหลายกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ทำให้ทราบพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาที่เหมาะสมในบางสถานการณ์คือการมุ่งจัดการกับอารมณ์แทนที่จะมุ่งจัดการกับปัญหา ซึ่งอาจสร้างความไม่พอใจ ความเสียหายให้แก่ผู้โดยสาร หรือคนที่อยู่ในเหตุการณ์ เป็นเหตุให้สถานการณ์ตึงเครียด เกิดความไม่มีความสุขในการทำงาน ในช่วงเวลาที่ยังต้องปฏิบัติหน้าที่ก่อนถึงจุดหมาย

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ว่ามีสถานภาพโสด หรือสมรสแล้วก็ตาม ต่างได้รับการฝึกอบรม และมีหน้าที่การปฏิบัติงาน และสร้างความพอใจให้แก่ผู้โดยสารที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับ

กับประสบการณ์และทักษะของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงทำให้สถานภาพสมรสของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาไม่แตกต่างกัน

ส่วนพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรส มีคะแนนการใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพสมรสโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แต่งงานแล้ว ย่อมมีอายุเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานต้อนรับที่มีสถานภาพโสด ซึ่งทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แต่งงานแล้ว มีประสบการณ์มากกว่าทั้งในด้านการทำงาน และในชีวิตครอบครัว ต้องคำนึงถึงคนรอบข้าง ไม่ได้มุ่งเอาชนะแม้ว่าในบางเหตุการณ์ตนจะเป็นฝ่ายถูก และต้องรับผิดชอบดูแลคนในครอบครัว ทำให้มีประสบการณ์มากกว่า และสามารถจัดการกับปัญหาได้เหมาะสมมากกว่า และเป็นไปได้ว่าการใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์อาจทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ สมหวัง (2543) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 353 คน พบว่าสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับกลวิธีแบบมุ่งแก้ไขเผชิญปัญหาทางอารมณ์

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ไม่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาต่างกันทั้งพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา และพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกือบทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นความรู้ ความสามารถและสติปัญญาที่ใกล้เคียงกัน มีความคิดเป็นเหตุเป็นผล รู้ว่าสิ่งใดเหมาะสมอย่างไร รับผิดชอบต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในการทำงานใกล้เคียงกัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับปัญหา หรือเลือกใช้พฤติกรรมที่เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างใกล้เคียงกัน จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาทั้ง 2 รูปแบบไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สมหวัง (2543) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 353 คน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับกลวิธีแบบมุ่งแก้ไขเผชิญปัญหาทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว ด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง และด้านการมีจิตสำนึก ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิดและด้านการเข้าใจอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 35.3 โดยที่บุคลิกภาพด้านการแสดงออก บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึก ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิด และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว มีอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทั้งนี้เนื่องมาจากพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาเป็นการแก้ปัญหาโดยมีพฤติกรรมการค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาเพิ่มเติม หาวิธีการต่าง ๆ ที่จะจัดการกับปัญหาหรือยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง และพิจารณาข้อดี ข้อเสีย ข้อบกพร่อง ของวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนลงมือ และเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม โดยมุ่งที่จะขจัดปัญหาให้หมดไป ในบางสถานการณ์ที่ปัญหามีความรุนแรงพนักงานต้อนรับจะเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับตัวปัญหา มากกว่ามุ่งจัดการกับอารมณ์ และจากการที่ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการใช้อารมณ์เกื้อหนุนความคิดเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการแก้ปัญหาได้ดีที่สุด ซึ่งเป็นความสามารถในด้านที่จัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ว่าสิ่งใดควรนึกถึงก่อน สามารถเปลี่ยนความคิดของคนจากเลวเป็นดี สามารถใช้สภาวะของอารมณ์ที่เกิดขึ้นจัดการแก้ไขปัญหาโดยวิธีที่แตกต่างกัน แต่อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเหมาะสม ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถตั้งสติ และทราบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากที่ใด ทำให้สามารถหาทางออก หรือหาวิธีการจัดการกับปัญหาโดยใช้พฤติกรรม การแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาเพื่อขจัดปัญหาดังกล่าวให้หมดไป

ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์สามารถทำนายพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาได้นั้น เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ด้านการเข้าใจอารมณ์ เป็นความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะบ่งบอกอารมณ์ของผู้อื่นได้ ซึ่งหมายถึงเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือผู้โดยสารว่าบุคคลเหล่านั้นมีความรู้สึกเช่นไร ทำให้เข้าใจในจิตใจของบุคคลอื่นว่าในขณะนั้นมีความต้องการ พอใจ หรือทุกข์ใจอย่างไร ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ทางด้านการเข้าใจทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงย่อมเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะนอกจากการมีความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ สูงแล้ว การที่จะทำงานบริการได้ดี จะต้องมีความสามารถในการเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้เป็นอย่างดี และสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ เลือกลงใช้พฤติกรรม การแก้ปัญหาให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพอใจแก่ผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี

บุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึกเป็นอีกตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ เนื่องจากบุคลิกภาพด้านการมีจิตสำนึกเป็นลักษณะของการมีความสามารถ มีระเบียบ รับผิดชอบต่อน้ำที่ความต้องการมีความสัมฤทธิ์ผล มีวินัยในตนเอง และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งบุคลิกภาพที่กล่าวมามีผลทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เลือกลงใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา เนื่องจาก การที่ต้องทำงานให้มีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย และต้องสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี ไม่ยึดเอาความพอใจของตนเป็นหลัก คำนึงถึงความถูกต้อง และในขณะเดียวกันก็มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม

บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้างสามารถทำนายพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาได้เนื่องจาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพทางด้านนี้สูง จะมีลักษณะเปิดใจรับพิจารณาแนวคิดหรือวิธีการใหม่ ชอบพบปะผู้คน มีความเป็นมิตร คล่องแคล่ว ทั้งกายวาจา ซึ่งคุณสมบัติในด้านนี้เป็นพื้นฐานของงานที่สำคัญในสังคม ซึ่งน่าจะเป็นเหตุผลเดียวกับการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ซึ่งเป็นผู้ที่ชื่นชอบงานที่มีการพบปะผู้คนสามารถทนต่อสิ่งเร้าด้านความรู้สึก หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ใช้คำพูดได้เหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี แต่ในทางกลับกันผลวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว มีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพด้านความห้วนไหวสูง จะเป็นคนขี้กังวล โกรธง่าย อาจมองโลกในแง่ร้าย มีความหุนหันพลันแล่น และมีอารมณ์แประบาง ดังนั้น จึงควรปรับปรุงบุคลิกภาพด้านความห้วนไหวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งทำได้โดยการจัดวัดระดับของบุคลิกภาพให้แก่บุคคลที่สนใจ

จากนั้นจัดให้มีการอบรม หรือสัมมนาเชิงนันทนาการ แทรกการชี้ให้เห็นถึงการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ไม่เพียงแต่ประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น แต่เพื่อความประทับใจแก่ผู้พบเห็น และการดำรงชีวิตที่มีความสุข และนอกจากนี้ทางองค์กรยังควรจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย การฝึกโยคะ หรือการนั่งสมาธิให้แก่พนักงานที่สนใจนอกเวลาทำงาน เพื่อฝึกการมีสติ มีอารมณ์ที่มั่นคง ทำให้พร้อมเผชิญกับปัญหาและจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุงาน บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว และด้านการเปิดกว้างความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 33.2 โดยที่ อายุงาน และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการอารมณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ เพศ บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว และด้านการเปิดกว้างที่มีอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ และอายุงาน บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว และด้านการเปิดกว้าง ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ โดยที่บุคลิกภาพด้านความห้วนไหวเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ได้ดีที่สุด โดยที่บุคลิกภาพด้านความห้วนไหวอยู่ในระดับต่ำ จะมีการใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูง และเช่นเดียวกับปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ได้เช่นกัน อธิบายได้ว่าเพศชายมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูงกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากเพศชายเป็นเพศที่มีความอดทน อดกลั้นสูงกว่า ในสภาวะการณ์ที่เป็นปัญหา อาจใช้วิธีการลืมปัญหาหรือไม่สนใจให้ความสำคัญกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยอาจคิดว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย และเลือกทำในสิ่งที่เห็นว่าจำเป็นและมีความสำคัญมากกว่า เนื่องจากการมุ่งจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นบางครั้งในงานบริการบนเครื่องบิน ไม่มีเวลามากพอที่จะจัดการปัญหาบางอย่างที่เกิดขึ้น เพราะมีหน้าที่และความรับผิดชอบต้องทำให้สำเร็จลุล่วงไปในเวลาเดียวกัน

สำหรับความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการจัดการอารมณ์ จากผลวิจัยพบว่าสามารถทำนายพฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้นั้นแสดงว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์สูง จะเลือกใช้พฤติกรรมจัดการปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูง ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะความสามารถในการจัดการกับอารมณ์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่องานบริการ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้เป็นอย่างดี ไม่แสดงอาการหงุดหงิดหรือรำคาญในขณะที่ให้บริการ ไม่ทำตามอารมณ์ชั่ววูบ แม้ว่าจะโกรธเพียงใด หรือแม้ว่าผู้โดยสารจะเป็นฝ่ายผิดสามารถหักห้ามความรู้สึกไม่ดีส่วนตัวไม่ให้ปะปนกับการปฏิบัติงาน มีความสุภาพ และต้องยอมรับความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสาร ซึ่งคุณสมบัติที่กล่าวมาเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพึงมี จึงเป็นเหตุผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีระดับของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการจัดการอารมณ์สูง จะมีการเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และนอกจากนี้อายุงานเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุการทำงานสูง รู้จักวิธีการจัดการกับปัญหาที่จะสามารถสร้างความพอใจให้กับคนรอบข้าง โดยเฉพาะผู้โดยสาร ซึ่งในบางครั้งแม้ว่าจะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่มุ่งจัดการที่ปัญหาแล้ว อาจไม่สามารถทำให้คนรอบข้างพอใจได้ ดังนั้นในบางสถานการณ์ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุการทำงานสูง ย่อมมีประสบการณ์มากกว่าผู้ที่เพิ่งเริ่มเข้าทำงาน ทำให้สามารถปรับตัวได้ เรียนรู้ว่าการเลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ ทำให้เกิดความสุขในการทำงานของตนเอง และทำให้ผู้โดยสารประทับใจ กลับมาใช้บริการกับองค์กรอีกในคราวต่อไป

สำหรับบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ได้เช่นกัน แต่มีความสัมพันธ์ในทางลบนั้น หมายความว่า พนักงานต้อนรับที่มีบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้างต่ำ มีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์สูง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีลักษณะบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้างในระดับต่ำจะมีลักษณะที่ชอบความเรียบง่าย ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ใส่ใจในรายละเอียดมากเกินไปเวลาเกิดปัญหาหรืออยู่ในสถานการณ์ที่มีอุปสรรคอาจเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาแบบตรงตามระเบียบหรือแนวทางที่เคยปฏิบัติมากเกินไป โดยไม่สนใจถึงผลของการแก้ปัญหาว่าจะทำให้ตนเสียเวลา งานล่าช้า และขาดความต่อเนื่อง และบุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้างอยู่ในระดับสูง มักเป็นบุคคลที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และคนรอบข้าง ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ค่อยใส่ใจในรายละเอียดเล็กน้อย เป็นเหตุผลให้เลือกใช้พฤติกรรมการแก้ปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์น้อยลง