

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และอำนาจการพยากรณ์ของทัศนคติต่อ งานบริการต้อนรับภาคพื้นดินและลักษณะบุคลิกภาพ ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ทัศนคติต่องานบริการต้อนรับภาคพื้นดินและลักษณะบุคลิกภาพ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบวัด จำนวน 4 ฉบับ คือ แบบสอบถามลักษณะทางประชากร แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบวัดทัศนคติต่องานบริการต้อนรับภาคพื้นดิน และแบบวัดความพึงพอใจในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติพรรณนา การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ทัศนคติต่องานบริการต้อนรับภาคพื้นดินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$ )
2. ทัศนคติต่องานบริการต้อนรับภาคพื้นดินมีความสัมพันธ์ทางลบกับบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$ )
3. ทัศนคติต่องานบริการต้อนรับภาคพื้นดินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเอง บุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$ )
4. บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$ )
5. บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบและบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .01$  และ  $.05$  ตามลำดับ)
6. ทัศนคติต่องานบริการต้อนรับภาคพื้นดินเพียงตัวแปรเดียวเท่านั้นที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .001$ )

The purposes of this research were to investigate the relationships and predicting power of attitude towards passenger service and personality traits on job satisfaction of ground service personnel.

A correlational research design was used for this study. The independent variables were attitude towards passenger service and personality traits and the dependent variable was job satisfaction of ground service personnel. The sample was 127 ground service personnels of a private organization. Research instruments consisted of 4 measures, i.e., a demographic questionnaire, the NEO-FFI personality inventory, attitude towards passenger service questionnaire, and job satisfaction of ground service personnel questionnaire. Data were analyzed by using descriptive statistics, correlational analysis, and multiple regression.

The findings were as follows :

1. Attitude towards passenger service was positively related to job satisfaction of ground service personnel ( $p < .01$ ).
2. Attitude towards passenger service was negatively related to Neuroticism ( $p < .01$ ).
3. Attitude towards passenger service was positively related to Extraversion, Agreeableness, and Conscientiousness ( $p < .01$ ).
4. Neuroticism was negatively related to job satisfaction of ground service personnel ( $p < .01$ ).
5. Conscientiousness and Openness to experience were positively related to job satisfaction of ground service personnel ( $p < .01$  and  $.05$  respectively).
6. Attitude towards passenger service was the only variable that could significantly predicted satisfaction of ground service personnel ( $p < .001$ ).