

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และอำนาจการพยากรณ์ของทัศนคติต่องานบริการต้อนรับภาคพื้นดินและลักษณะบุคลิกภาพ 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 ( $p < .001$ )